

إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لتحقيق جودة الأداء المهني

للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

**Professional Error Management as an Approach to Achieving Quality
Professional Performance for Social Workers in Residential Institutions**

أ.م.د. / صفاء عزيز محمود

استاذ مجالات الخدمة الاجتماعية المساعد

٢٠٢٠م / ١٤٤١هـ

ملخص الدراسة :

تتلعب الخدمة الاجتماعية دوراً محورياً من خلال الممارسة المهنية بمجال الطفولة بصفة عامة والمؤسسات الإيوائية بصفة خاصة ، ونظراً لما يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون من تحديات في هذا المجال يمكن أن تؤدي إلى حدوث بعض الأخطاء المهنية ، لذلك يتعين على النظم الإدارية أن تسعى لإيجاد التدابير اللازمة لمواجهة تلك التحديات ، لذلك هدفت الدراسة لتحديد الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية وتحديد أسبابها والآثار الناتجة عنها ، والتعرف على واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية ، وإسهاماتها في تحقيق جودة الأداء المهني ، تنتمي الدراسة لنمط الدراسات الوصفية باستخدام المسح الاجتماعي الشامل لجميع المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية والمسح الاجتماعي بالعينة للأطفال المقيمين بها ، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود بعض الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين كان من أهمها أنه ليس لديه معلومات كافية عن بعض الأمور الهامة ، لايهتم بمشاعر وانفعالات الاطفال ، واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بقوة نسبية (٤٨.٠٦) ، وتوصلت الدراسة إلى اطار مقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .

الكلمات المفتاحية : إدارة الأخطاء المهنية ، الأداء المهني ، المؤسسات الإيوائية .

Study Summary:

Social work plays a pivotal role in professional practice within the field of childhood in general and residential care institutions in particular. Given the challenges faced by social workers in this field, professional errors may occur. Therefore, administrative systems must strive to implement necessary measures to address these challenges. This study aimed to identify the professional errors committed by social workers in residential care institutions, determine their causes and consequences, and examine the reality of implementing professional error management. Additionally , it explored the contributions of professional error management And its contributions to achieving the quality of professional performance. The study falls under the category of descriptive studies, utilizing a comprehensive social survey for all officials in residential care institutions and Social survey by sample for resident children. The study findings revealed the presence of certain professional errors among social workers, the most significant of which included a lack of sufficient knowledge about important matters and a lack of attention to children's emotions and feelings. The actual implementation of professional error management was found to be relatively moderate (48.06). Furthermore, the study proposed a framework for implementing professional error management in residential care institutions.

Keywords: Professional Error Management, Professional Performance, Residential Care Institutions .

المبحث الأول - الاطار النظري للدراسة

أولاً - مشكلة الدراسة :

تُعد الموارد البشرية من أهم المقومات الضرورية لإحداث التنمية الشاملة على جميع المستويات المحلية والعالمية ، والأنسان في كافة المجتمعات هو صانع التنمية وهدفها الأساسي في كافة مراحل العمرية ، وتُعتبر مرحلة الطفولة من أهم فترات الحياة لما لها من أثر خطير في توجيه حياة الأنسان في مراحل حياته التالية ، فالأطفال هم لبنات البناء الذي سيؤثر على غد المجتمع فهم يحملون على عاتقهم مسئولية البناء والتعمير والتنمية .

و تُعتبر قضية الأطفال المعرضين للخطر من أهم القضايا الاجتماعية الخطيرة في مصر والعالم العربي ، وذلك ليس فقط بسبب التحديات المتصلة بالحماية ولكن ايضا بسبب المتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية المتلاحقة ، التي اثرت بشكل كبير على جودة الرعاية الاجتماعية لتلك الفئات .

لقد تضمنت رؤية إستراتيجية الطفولة والأمومة ٢٠١٥-٢٠٢٠ الارتقاء بجودة حياة الأطفال والأمهات ، وتحقيق الرفاهة لهم وضمان دعم وحماية المجتمع لهم ، واشراكهم في اتخاذ القرارات الخاصة بهم ، ورعاية صحتهم الجسدية والنفسية ، في إطار من المساواة وعدالة التوزيع بين الشرائح الاجتماعية . (وزارة الصحة والسكان ٢٠١٥-٢٠٢٠)

وقد اشارت إحصائيات وزارة التضامن الاجتماعي (٢٠١٩) ان عدد الاطفال الايتام في مصر يقدر بحوالي اكثر من ١.٤٣ مليون طفل يتوزعون بين فاقد الأب حوالي ٧٠٪ ، و ٢٧٪ فاقد الأم ، ٣٪ فاقد الأبوين ، وبلغ عدد دور رعاية الايتام ٤٤٨ دار تضم أكثر من ١٠٠٠٠ طفل ، كما بلغ عدد الاطفال المكفولين داخل الأسر البديلة حوالي ١١.٥٠٠ طفل . (تقرير وزارة التضامن الاجتماعي ٢٠٢٠)

والجدير بالذكر أن المؤسسات الإيوائية أنشئت وأوكل اليها مهمة تنشئة الأطفال ورعايتهم وإعدادهم للقيام بأدوارهم في المجتمع ليكونوا مواطنين صالحين قادرين على الوفاء بالتزاماتهم ، وتوفرت لذلك المقومات المادية والبشرية ، والجهاز الإداري القادر على إدارة تلك المؤسسات بنجاح .

ورغم ما حدث من تنمية وتطوير للمؤسسات الإيوائية منذ نشأتها وحتى الآن إلا أنه لا زال الالتزام بمسئولياتها دون المستوى المطلوب ، فمن الملاحظ أن هناك إنخفاضاً في مستوى الأداء المهني للعاملين بها بصفة عامة والأخصائيين الاجتماعيين بصفة خاصة ، حيث من الملاحظ أن التركيز يتم على اساس كم الاعمال والمهام المُنجزة دون الالتفات للكيف ودون الاهتمام بما يحدث من الأخطاء المهنية التي يمكن أن ينتج عنها تأثيرات سلبية أشد خطراً وأكثر عمقاً على الاطفال بتلك المؤسسات .

حيث يكشف حجم الأمراض النفسية، وتحديات النمو وإعاقة التطور المعرفي للأطفال ، وعدم قدرتهم على تكوين علاقات اجتماعية سوية وظهور بعض السلوكيات العدوانية ،عن حجم الانتهاكات التي يتعرض لها الأطفال بالمؤسسات الإيوائية . (Kang , S. & Abigail, M., 2014)

لقد تم تناول الاستياء المهني المتزايد نتيجة إضفاء الطابع الرسمي على ممارسة الخدمة الاجتماعية من خلال أنظمة إدارة المخاطر و الخدمات القانونية للأطفال ، حيث يمثل الممارس المهني لضوابط الحد من المخاطر الموجهة للأطفال ، لذلك تسعى المهنة جاهدة إلى تطوير الممارسة المهنية لرعاية الأطفال وحمايتهم . (Karen, P. , Hall, C.,) Wastell, D., 2010)

ونظراً لأن الأداء المهني يحتاج إلى تحسين بشكل مستمر وخاصة في ظل التغيرات المستمرة في المعارف الإنسانية وما يترتب على ذلك من تغيرات مستمرة في نظم العمل وما يستتبعه ذلك من ضرورة إعداد وتنمية الأداء المهني لمواجهة تلك التغيرات واستيعابها والتكيف مع مقتضياتها. (الزبادي، عادل ٢٠٠٥)

لذلك تيقنت الإدارة المعاصرة أنه لكي تتحقق أهداف المنظمات يتحتم على إدارة الموارد البشرية أن تعمل على التشغيل الأمثل لتلك الموارد البشرية وذلك لتحقيق معدلات الأداء المهني الأمثل ، وبالتالي تحقيق الأهداف المبتغاه . (السلمي، على ٢٠٠١)

ولما كان الهدف الرئيسي من ممارسة أو تطبيق إدارة الأخطاء المهنية هو اتخاذ الإجراءات الاحترازية أو الوقائية التي تمنع حدوث الأخطاء والانحرافات كإجراء وقائي لتجنب حدوثها ، فتسعى إلى توفير الرقابة اللازمة والمتابعة المستمرة والإشراف الفعال والتدريب المناسب والإرشاد والتوجيه بشكل مهني سليم . (ابو النصر، مدحت ٢٠١٩)

لذلك تُعتبر إدارة الأخطاء المهنية من أهم الواجبات والمسؤوليات التي يجب على الإدارة الاهتمام بها لما لها من أثر بالغ في التقليل من تلك الأخطاء وآثارها وتجنب العديد من المشكلات التي تؤثر على مستوى أداء الموظفين ، فالعمل على حل هذه المشكلات وتجنب تلك الأخطاء سيؤدي إلى تقليل التكاليف والخسائر التي يمكن ان تنتج سواء مادياً أو معنوياً، كما أنه سيؤدي إلى زيادة كفاءة العاملين وتحسين ادائهم . (معمّر، نسرین ٢٠١٨)

كذلك اذا ارادت أي منظمة أن تحقق معايير الجودة وتطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أن تهتم بتحقيق التنمية المهنية المستمرة للعاملين بها ، لذلك تقع مسؤولية القائمين على أي منظمة ضرورة الاهتمام بتنمية الكوادر البشرية للعاملين بها ، بما يمكنهم من استخدام تلك القدرات على نحو مناسب . (ابو النصر، مدحت ٢٠١٨)

وتؤكد جميع المدونات ومواثيق الشرف الأخلاقية للخدمة الاجتماعية على العديد من الواجبات والالتزامات التي يجب أن يلتزم بها الأخصائيون الاجتماعيون عند ممارستهم لمهنة الخدمة الاجتماعية مع العملاء .

كما أن قواعد أخلاقيات الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين NASW تكون بمثابة دليل للممارسة وأن المعايير المهنية يمكن أن تكون أداة يستخدمها الجمهور لمحاسبة الأخصائيين الاجتماعيين في حالة أخطائهم .

وعلى الرغم من ذلك فإن الأخصائيين الاجتماعيين مثل كل الأشخاص المهنيين الآخرين في سائر المهن يقعون أحياناً في بعض الأخطاء المهنية ، فهم مع كل القيم والمبادئ التي يعتقونها ويتمسكون بها ليسوا ملائكة ، وليسوا مثاليين من جميع الجوانب ، وبالتالي فهم معرضون لأن يقعوا في بعض الأخطاء المهنية عند ممارستهم لمهنة الخدمة الاجتماعية. (ابوالنصر، مدحت ٢٠١٩)

ولقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العربية والاجنبية تلك المشكلة بشكل يمكن الاعتماد عليه لبيان مشكلة الدراسة من خلال المحاور الآتية:

المحور الأول : دراسات سابقة تناولت الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بصفة عامة ، والأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية بصفة خاصة .

المحور الثاني : دراسات تناولت إدارة الأخطاء المهنية وعلاقتها بتطوير الأداء بالمؤسسات.

المحور الاول : الدراسات السابقة التي تناولت الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بصفة عامة ، والأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية بصفة خاصة ومن أهمها :

وقامت دراسة جي. ريمر (G.Reamer , F., 2008) برصد بعض الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين التي كان من أهمها الكشف عن بعض اسرار العملاء ، وعدم الاستجابة لإحتياجات ومشكلات العملاء في الوقت المناسب ، وإقامة علاقات شخصية قد تكون غير ملائمة ، وأوصت الدراسة بضرورة ان يسعى الأخصائيين الاجتماعيين لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية ، لتجنب الوقوع فيها، وضمان حماية العملاء و حماية الأخصائيين الاجتماعيين من المحاسبة والمخاطر .

وفي دراسة تيم وجابريل (Tham, P., & Gabrielle, M., 2009) وجدت أنه الأخصائيين الاجتماعيين في مجال رعاية الأطفال على وجه الخصوص بإجراء تقييمات لبعض أبعاد حياتهم العملية وجدوا أن العمل الاجتماعي كان غيرعادي من بين مهن الخدمة الإنسانية باستخدام مقاييس عبء العمل وتعقيد المهام ونمط الإدارة ، و إن ضغوط العمل التي عبر عنها الأخصائيون الاجتماعيون تدعو أصحاب العمل إلي ضرورة العمل على تعزيز ظروف العمل الإنسانية التي توفر المزيد من الدعم ، والاعتراف بالأخصائيين الاجتماعيين وتقدير عملهم.

ونظراً لأن نقص المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين يُعتبر من الأخطاء المهنية التي تستوجب التطوير، أكدت دراسة القصاص ، ياسر (٢٠١١) على أنه يوجد مجموعة من المهارات التي يلزم إكسابها للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الاطفال الأيتام ، تمثلت في مهارة الاستماع ، وفهم مشكلاتهم

واحتياجاتهم ومساعدتهم في حلها، والمهارة في توفير وتنمية الموارد واستثمارها بأقصى درجة لتوفير أفضل رعاية ممكنة لهم .

كما اكدت نتائج دراسة العنزي ، مها (٢٠١٢) أنه من أكثر الصعوبات التي تواجه العاملين بالمؤسسات الإيوائية رفض العميل التحدث ومقاومة الحصول على الخدمات حيث يعتقد أنها تكشف عن الأسرار والظروف الأسرية بالإضافة إلي عدم ثقة العميل بالأخصائي الاجتماعي، وضعف خبرات الأخصائي الاجتماعي ومهاراته المهنية .

وجاءت دراسة روبرتس (Roberts, J., (2013) لتؤكد أن من أكثر أنماط الأخطاء المهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية كانت عدم القدرة على توفير الحماية الكافية للعملاء وفي بعض الأحيان العواطف الدائنة أو السلبية ، وعدم الاهتمام بدراسة علم اجتماع العمل .

كما أكدت دراسة باريسكي Barsky,A., (2013) أن الأخطاء المهنية التي يرتكبها الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في تقديم المعلومات الغير دقيقة ، وأحياناً الخطأ في التشخيص والحكم على المواقف ، والتحيز وقلة الموضوعية ، و اكدت على ضرورة فهم وإدراك قيم واخلاقيات المهنة والالتزام بها لتجنب حدوث الأخطاء المهنية ، وتفعيل دور الموجه المهني في مساعدة الأخصائي الاجتماعي لمعالجة الأخطاء المهنية وتصحيحها

كما أكدت دراسة مجلة الأخصائي الاجتماعي الجديد (The New Social Worker (2013 أن الأخصائيين الاجتماعيين قد يتعرضون للمخاطر عندما يرتكبون بعض الأخطاء المهنية ، مثل عدم ثقة وتقبل العملاء ، واعطاء وعود للعملاء وعدم الوفاء بها والتمييز بين العملاء ، وقبول بعض الهدايا من العملاء ، والتورط في علاقات خارج إطار المهنة قد تكون مالية أو شخصية مع العملاء .

كما اشارت دراسة الصعيدي ، أماني (٢٠١٥) إلي ضعف دور المنظم الاجتماعي في مكتب الخدمة الاجتماعية بالمستشفيات لمواجهة الآثار الناتجة عن ارتكاب الأخطاء المهنية الطبية وتقديم الدعم والخدمات للمتضررين .

ونظراً لأن حماية الأطفال واجب والتزام أخلاقي تفرضه القيم والأخلاق والمواثيق الدولية ، أكدت دراسة كينكي (Chenyika,T., (٢٠١٥) أن الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية يجب ان تكون في إطار أخلاقي ومهني يلتزم بتحقيق الحماية لهؤلاء الأطفال بتلك المؤسسات .

ونظراً لأهمية تحديد وتحليل العوامل المؤدية للوقوع في الأخطاء جاءت دراسة مونرو Munro,M., (2015) لتؤكد أن الأخصائيين الاجتماعيين يعيشون في قلق وتوتر نتيجة عملهم تحت ضغوط شديدة ، منها عبء ومسئوليات العمل الكبير مع نقص الاعتمادات والميزانية والخوف من الوقوع في الأخطاء المهنية ، مما يؤدي إلي تأثيرات قد تكون سلبية على عملية المساعدة والخدمة المقدمة للعملاء ، حيث اكدت عينة البحث ان

الأخصائيين الاجتماعيين لا يقضون الوقت المناسب مع عملائهم ، ولا يجدو الوقت الكافي لدراسة مشكلات العملاء والتأمل فيها ، ولا يحصلوا على التوجيه والإشراف الكافي .

كما اشارت نتائج دراسة سويدان ، محمد (٢٠١٦) إلي وجود قصور لدي الأخصائيين الاجتماعيين في تعاملهم مع الأطفال ، يتمثل في عدم كفاية الخدمات المقدمة لهم ، وسوء معاملة الأطفال في بعض الأحيان من جانب العاملين بالموسسة ، وان التوجيه متشدد يتسم بالصرامة في إعطاء النصح والأوامر ، وكذلك عدم التزام الأخصائيين الاجتماعيين بممارسة القيم المهنية تجاه الأطفال بالمؤسسة.

ورغم أن الاتجاه السائد الآن هو محاولة تحقيق الجودة الشاملة بجميع مؤسسات الدولة ونجحت العديد من المؤسسات في الحصول على الجودة والاعتماد إلا أن دراسة عمر ، هالة ، فايد ، اميرة (٢٠١٧) أكدت أن المؤسسات الإيوائية بعيدة عن ذلك تماماً بسبب عدم تأهيل وكفاءة الجهاز الإداري بها ، وعدم دراية العاملين بالجهاز الوظيفي بمعايير جودة الخدمات الاجتماعية ، وأوصت الدراسة بضرورة عمل دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين ، وإلزام الجهات الإدارية بتطبيق ضوابط وقوانين وزارة التضامن الاجتماعي فيما يخص مجال الرعاية الاجتماعية للأطفال .

واشارت دراسة محمد ، أمل (٢٠١٧) إلي بعض الأخطاء المهنية في تطبيق العلاقة المهنية بين الأخصائي الاجتماعي والمسن والتي تمثلت في عدم التخطيط لإنهاء العلاقة المهنية ، رفض التعامل من جانب الأخصائي الاجتماعي مع المسن لممارسته لسلوك الكذب عند إجراء عملية الدراسة ، عدم الاهتمام بعملية التقييم الذاتي ، وغياب مهارة توجيه المقابلة في حالة خروج المسن عن الهدف .

كما أكدت دراسة قام بها قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة ولاية أوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية (٢٠١٧) ان غالبية الأخطاء المهنية التي يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين وخاصة من لديهم سنوات خبرة اقل تمثلت في قلة الالتزام بمبادئ وقيم المهنة ، وعدم الالتزام بوضع حدود للتعامل بينهم وبين العملاء ، وقلة الأنصاف والانتباه للعملاء ، وضعف الاستفادة من الإشراف والتوجيه المهني .

ولبيان أهمية التعلم من الأخطاء في الخدمة الاجتماعية، جاءت دراسة أليساندرو (Alessandro,S., 2017) لتؤكد على تزايد عدد الحالات من الأخطاء المهنية التي يتم الحديث عن معظمها في وسائل الاعلام ، والتي أثرت على العلاقة المهنية مع العملاء والمستفيدين ، وأحياناً الفشل في تنفيذ خطط العمل ، وأوصت الدراسة بضرورة التعلم من خلال التأمل العميق وإدراك الأخصائيين الاجتماعيين ، ودراسة الأخطاء ومعرفة اسبابها وآثارها، وتحديد طرق علاجها لتجنب تكرارها في المستقبل .

ولبيان شرعية الأخطاء المهنية في النظم التأديبية بينت دراسة رحمانى ، وليد (٢٠١٨) قيام المشرع بعملية تقنين لأهم الأخطاء المهنية في نصوص عامة وخاصة ، بينما ترك بعضها لسلطة تقدير الإدارة بشرط أن تحكمها مجموعة ضوابط لكي تحول دون استخدام التعسف في استعمال السلطة تجاه الموظفين .

المحور الثاني : دراسات تناولت إدارة الأخطاء المهنية وعلاقتها بتطوير الأداء :

وتؤكد دراسة تريفيثيك (Trevithick, P., 2008) أن ممارسة الخدمة الاجتماعية هي نشاط يتسم بالمهارة ويستند إلى قاعدة معرفية واسعة وإسهامات فكرية كبيرة ، ورغم ذلك لا يزال يتواجد نوع من الالتباس حول كيفية فهم كيفية توظيف ذلك على المواقف و المشكلات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في العمل بشكل المباشر .

كما اشارت دراسة جرونيوولد (Gronewold, & ET.AL (2013) إلى تأثير المناخ السائد بالمؤسسة نحو إدارة الأخطاء على الأخطاء المهنية ، وهدفت إلى معرفة أثر الإبلاغ والشكاوي عن الأخطاء المهنية وإجراءات المحاسبة والمكاشفة على المناخ التنظيمي والإنساني لإدارة الأخطاء المهنية ونوع الخطأ .

وجاءت دراسة مايسزويسكي (Myszewski, J., ٢٠١٢) لتؤكد أن الإدارة يمكن ان تتخذ قرارات لصالح المؤسسة ويحتمل ان تتسبب تلك القرارات في حدوث بعض الأخطاء المهنية للعاملين ، ورغم ذلك يتم محاسبة العاملين على ارتكابها، مما يؤدي إلى صعوبة التعامل ومواجهة الأخطاء ، وأوصت بضرورة تحسين النظم الإدارية و إقامة نمط اتصال فعال لاتخاذ تدابير علاجية ووقائية لتفادي الأخطاء المهنية .

وتوصلت نتائج دراسة ديلتون وآخرون (Delton, A., & et.al (2013) إلى أن التوجيه والإرشاد يمكن ان يعدل و يغير من سلوك الأشخاص نحو المشاركة وايضا يحفزهم نحو القيم المهنية مثل تجنب تهميش الآخرين ، وتجنب السلوك السلبي مثل الغضب والعقوبة وتعزيز التعاون الإنساني ، وذلك بالاعتماد على نظرية إدارة الأخطاء ، وأكدت الدراسة أن إستراتيجية المشاركة المبنية على الإبداع في الاستغلال الجيد للإمكانيات يؤدي إلى التعلم والتوجيه ، وإن التوجيه الوقائي اسلوب أساسي في القرارات للموجهين انفسهم .

كما اشارت دراسة زهي وبى (Zhu, J., & Pei, Y., (2014) أن تبني ثقافة إدارة الأخطاء المهنية في المؤسسات يتميز بقوة التأثير على نمط السلوك الإبداعي للموظفين ، كما يلعب التمكين دور الوساطة في علاقة إدارة الأخطاء المهنية بالسلوك الإبداعي للعاملين .

وعن إدارة الأخطاء المهنية في الخدمة الاجتماعية أكدت نتائج دراسة بين بيبى (Ben, P., (2018) أنه يوجد قصور في عدم توضيح الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ، وتكرار الممارسات الخاطئة ، والتهاون في اتخاذ اجراءات محاسبية الأخصائيين الاجتماعيين عند ارتكاب خطأ مهني مقصود والتهاون في اتباع منهج توجيهي وتعليمي .

وعن اثر إدارة الأخطاء المهنية على أداء العاملين الإداريين بجامعة الاقصى جاءت دراسة مَعمر ، نسرین (٢٠١٨)، لتؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأخطاء المهنية وبين أداء العاملين بالجامعة ، وموافقة العاملين بأن إدارة الأخطاء المهنية تؤثر على مستوى وجوده أدائهم المهني بالجامعة ، كما أكدت أن أهم العوامل المؤثرة على الأداء كانت الاتصال حول الأخطاء أفقاً ورأسياً في الهرم التنظيمي ، والتخطيط والتنسيق والمتابعة لمعالجة وتجنب الأخطاء ، واوصت الدراسة بضرورة التوسع في نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية وتطبيق آلياتها .

وكان لتلك الدراسات أثر كبير على استفادة الباحثة منها في :

تحديد وصياغة مشكلة الدراسة ، تحديد أهداف الدراسة وأهميتها، تحديد المتغيرات الأساسية للدراسة ، تحديد واختيار المفاهيم والموجهات النظرية للدراسة ، وإعداد وصياغة أبعاد وعبارات المقاييس ، وتحليل نتائج الدراسة ، وأخيراً وضع التصور المقترح للدراسة .

واتفقت الدراسة الراهنة مع الدراسات السابقة : في كونها منحت أهمية ذات قيمة حقيقية حول موضوع الدراسة وهو الأخطاء المهنية وإدارة الأخطاء المهنية وتأثيرها على الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة ، كما أن الدراسات السابقة أجريت وطبقت على مؤسسات ذات كيان ولها أهداف تسعى لتحقيقها .

واختلفت الدراسة الراهنة عن الدراسات السابقة في كون الدراسة الراهنة اعتمدت على نموذج إدارة الأخطاء المهنية وتوظيفه بمؤسسة خدمية ، وهذا نادراً ما يتوفر في الدراسات السابقة ، ربطت الدراسة إدارة الأخطاء المهنية بتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وهذا ما لم يتوفر بالدراسات السابقة خاصة الدراسات العربية ، كما ركزت الدراسة الراهنة على إدارة الأخطاء المهنية كنظام داخل المؤسسة .

إن الخطأ المهني وارد من كل المهنيين ، وكلنا لآختلف على الخطأ ، لكن قد نختلف كثيراً على طرق واساليب علاج هذا الخطأ، وهذا لا يمنع ان هناك قدراً مشتركاً يمكننا الاتفاق عليه من الأخطاء التي قد نقع فيها عند علاج تلك الأخطاء ، وإن استرشدنا بخبرات المتخصصين في المجالات الإنسانية و التربوية المختلفة يفيد بشكل كبير في التعرف على مثل هذه الأخطاء. (عبدالله ، عادل ٢٠٠٢)

ويعتمد الأخصائيون الاجتماعيون على العديد من الأطر النظرية لتوظيفها في ممارساتهم ، ولذلك فإن فهم وإدراك النظريات الحديثة يُعد أساساً قوياً للممارسة المستنيرة والمحتوي المُعزز المرتبط بحماية الطفل ، وتطوير المهارات . (Harms,L., 2019)

ورغم أن الأداء المهني له مقوماته واستراتيجياته ومكوناته المتعارف عليها التي يجب الالتزام بها في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

إلا أن تحديات الممارسة المهنية المعاصرة تشير إلى ضرورة استمرار التطور المهني وإيجاد نظم وأنماط ونماذج للإشراف والمتابعة والتفكير النقدي التي يمكن دمجها بشكل أكثر وضوحاً في الممارسة المهنية المتكاملة وفي المناهج الأكاديمية للخدمة الاجتماعية.

والبحث في ممارسة الخدمة الاجتماعية ودراسة الحالات التي يعتبر فيها الممارسون المهنيون قد فشلوا في رعاية وحماية حقوق الاطفال الضعفاء ، يشير إلى فحص وتغيير النظم والأنماط التقليدية والتواصل بين المهتمين من المهنيين ، وإضافة تجارب وخبرات لم يتم تناولها للعمل الذي يتوجب عليهم القيام به . (Harry, F., 2010)

الأمر الذي يتطلب السعي الجاد نحو التنمية المهنية لمعالجة نواحي القصور والنقص في أداء الأخصائيين الاجتماعيين من النواحي الأخلاقية المهنية والإدارية وزيادة دافعيتهم للعمل مع النسق المستهدف لإشباع احتياجاته بالشكل المطلوب. (Louise,C.,& Leonard,K., 2014)

خاصة وأن الأطفال في المؤسسات الإيوائية من الفئات المحرومة التي تعاني الكثير من الضغوط والمشكلات النفسية والاجتماعية والمجتمعية ، وتعكس الدراسات والبحوث والمقالات واقع القهر والمعاناة النفسية التي يتعرض لها هؤلاء الأطفال بتلك المؤسسات .

وجدير بالأخصائيين الاجتماعيين ان يكونوا اليد الحانية لمساعدة هؤلاء الأطفال والقوة الداعمة والمؤثرة على الإدارة وفريق العمل بالمؤسسة للتكاتف والعمل على رعايتهم بشكل إنساني وفقاً لما نصت عليه الأديان السماوية والمواثيق الدولية والقيم الإنسانية .

لذلك لا يجب ان يقع الأخصائيون الاجتماعيون أنفسهم في الأخطاء المهنية عند آدائهم المهني لأدوارهم بالمؤسسات الإيوائية ، خاصة في ظل التقدم والتنمية المنشودة ومحاولة الوصول لتحقيق الجودة الشاملة بتلك المؤسسات .

ومن هنا يجب على الأفراد والمؤسسات تبني اتجاهات ونظم إدارية حديثة وثقافات جديدة ، تم الاعتماد عليها وتم تطبيقها بمجالات مختلفة من قبل وأثبتت كفاءتها ، وتعتبر إدارة الأخطاء المهنية واحدة من تلك الاتجاهات التي لها إسهاماتها في الحد من أو منع الوقوع في الأخطاء المهنية ، وذلك بهدف تحسين وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من ناحية ، و تطوير خدمات المؤسسات الإيوائية المقدمة للأطفال المقيمين بها من ناحية أخرى ، وجدير بالذكر أن هؤلاء الأطفال هم شباب ورجال المستقبل وقوة لا يُستهان بها إذا أحسنت رعايتهم يمكن أن يكونوا أفراد مُبدعين ومتميزين في مجالات الحياة المختلفة .

وفي ضوء ما تم عرضه من ادبيات مشكلة الدراسة وما تضمنته من احصاءات ودراسات سابقة عربية واجنبية اكدت على اهمية موضوع الدراسة ، فقد تحددت مشكلة الدراسة في " إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية"

ثانياً - أهمية الدراسة:

١-الأهمية العلمية :

أ - إثراء التراث النظري للخدمة الاجتماعية بمدخل يتسم بحدثة تناوله نسبياً في العلوم الإنسانية والخدمة الاجتماعية.

ب- يمكن أن تُسهم الدراسة في إكساب المهنيين ومنهم الأخصائيين الاجتماعيين المعارف والمفاهيم الأساسية حول الأخطاء المهنية ومدخل إدارة الأخطاء المهنية وبالتالي إدراك تلك الأخطاء والعمل على تداركها مستقبلاً .

٢- الأهمية العملية :

- أ- يمكن اعتبار الدراسة مدخلاً للسيطرة على الأخطاء المهنية للعاملين بالمؤسسات الإيوائية .
- ب- إلقاء الضوء على إحدي المداخل الحديثة في الإدارة وهي إدارة الأخطاء وتعميق مفهومها ومحاولة تفعيلها على المستوي العملي بالمؤسسات الإيوائية.
- ج- يمكن أن تُسهم الدراسة في دعم وتعزيز الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وتحسين مستوياته من خلال نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية ومحاولة تطبيقها بالمؤسسات الإيوائية .

ثالثاً - مفاهيم الدراسة :

١- إدارة الأخطاء المهنية وما يرتبط بها من مفاهيم.

٢- المؤسسات الإيوائية.

٣- الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

١ - إدارة الأخطاء المهنية وما يرتبط بها من مفاهيم:

أ - مفهوم الأخطاء المهنية وأنواعها:

تعريف الخطأ في الإصطلاح : هو " كل ما وقع من فاعله من غير قصد ولا إرادة فهو خطأ" (حسين ، محمد ٢٠٠٦)

الخطأ الشخصي: يعرف الخطأ الشخصي بأنه " الخطأ الذي يقترفه ويرتكبه الموظف العام إخلالاً بالتزامات وواجبات قانونية ، يقررها إما القانون المدني فيكون الخطأ مدنياً وتترتب عليه مسئولية شخصية أو يكون الإخلال بالتزامات والواجبات القانونية للوظيفة بواسطة قواعد القانون الإداري فيكون الخطأ الشخصي للموظف العام هنا خطأ تأديبي " .(عوايدي ، عمار ٢٠٠٤)

الخطأ المهني : هو " إنحراف شخصي مهني ينتمي إلي مهنة معينة عن القواعد و الأصول التي تحكم تلك المهنة وتقيد أهلها عند ممارستهم لها فهو تجاوز وإخلال بواجب خاص مفروض على فئة محدودة من الناس الذين ينتمون إلي مهنة معينة " .(عبد الهادي ، عبد الهادي ٢٠١٧)

وتُعرف الأخطاء المهنية في الخدمة الاجتماعية: بأنها " أي ممارسة سيئة أو خاطئة أو مخالفة لمبادئ و قيم مهنة الخدمة الاجتماعية يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بقصد او بدون قصد ، وينتج عنها حدوث أزي أو ضرر لأحد العملاء " .(Alessandro, S., 2017)

وهي أيضا "إنحراف للأخصائي الاجتماعي عن المسئوليات و المستويات المهنية المقبولة المرتبطة بالممارسات المهنية الأفضل " .(G.Reamer ,F., 2008)

كما تُعرف الأخطاء المهنية بأنها "أي انحراف للأخصائي الاجتماعي عن السلوك المهني العادي والمألوف ، وإخلاله بالواجبات الخاصة التي تفرضها عليه مهنة الخدمة الاجتماعية " . (Johnson ,K., 2013)

وهي أيضاً " كل تصرف وسلوك مهني لا يتوافق مع قيم ومبادئ وإخلاقيات ومهارات ومعارف وخطوات ومداخل واساليب وطرق وادوات مهنة الخدمة الاجتماعية ، ويترتب عليه اضرار لعملاء الخدمة الاجتماعية ، بل وضرراً على الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم وعلى المؤسسات التي يعملون بها وعلى سمعة مهنة الخدمة الاجتماعية نفسها " . (ابو النصر ، مدحت ٢٠١٩)

انواع ودرجات الخطأ:

يمكن تصنيف الأخطاء المهنية إلي : أخطاء غير مقصودة وأخطاء مقصودة ، وأخطاء بسيطة وأخطاء كبيرة ، وأخطاء عادية وأخطاء فنية .

أ-الخطأ غير المقصود :

على الرغم من اليقين بأن كل إنجاز أو عمل لأنسان قد يكون مصحوباً بخطأ غير مقصود ، ولا يبرأ منها إلا معصوم كامل ، إلا أنه ينبغي على الأخصائي الاجتماعي عند التعامل مع الحالات المعقدة والصعبة ، ومع العملاء وخاصة المشكلين منهم ، أو الذين يمثلون خطورة على أنفسهم وعلى الأخصائي الاجتماعي بالإستفسار والبحث والدراسة واتخاذ البقطة والحرص الدائمين منهجاً دون تساهل ،وهنا يمكن عدم مساءلة ومحاسبة الأخصائي الاجتماعي على هذا الخطأ ، وإن كان لزاما التوضيح والتنبيه والتنوعية وإكسابه المهارات اللازمة لعدم تكرار مثل هذا الخطأ. (ابو النصر، مدحت ٢٠١٩)

ب-الخطأ المقصود او المتعمد :

وهذا يحدث عندما يقع الأخصائي الاجتماعي في خطأ دون إكتراس وهو لديه نية القصد او العمد لذلك ، وذلك ليلحق عقوبة أو ضرر لأحد العملاء ، وهذا السلوك يمثل خيانة لنفسه أولاً ولمهنة الخدمة الاجتماعية ثانياً وللمؤسسة التي يعمل بها ثالثاً. وقد يمثل هذا الخطأ المتعمد أو المقصود جريمة جنائية يعاقب عليها القانون ، قد يترتب عليها حبس الأخصائي الاجتماعي و أيضاً الحرمان من مزاولة المهنة بواسطة السلطات المختصة منها نقابة المهن الاجتماعية والمؤسسة التي يعمل بها . (ابو النصر ، مدحت ٢٠١٩)

وايضاً يشير (العنزي ٢٠٠٧) إلي ان هناك نوعين من الأخطاء :

أ- أخطاء التكليف بالواجب : وهي عمل بعض الأشياء التي لاينبغي عملها وتأديتها .

ب-أخطاء إهمال الواجب : وهي عدم القيام بأداء بعض المهام التي ينبغي عملها ، كما يُعتبر النوع الثاني أكثر خطورة ، فالمنظمات تقبل بسبب ما يقوم به الأفراد .

مفهوم إدارة الأخطاء المهنية :

على الرغم من أن ارتكاب الأخطاء قد يكون من طبيعة الإنسان إلا أنه من الطبيعي أيضاً إيجاد الحلول واستخدام البدائل وتوقع التحديات المستقبلية .

تُعرف إدارة الأخطاء المهنية بأنها: " عملية تهتم بالأخطاء غير المقصودة ، بهدف تجنب تكرارها ، وصولاً إلى التنبؤ بالخطأ وتقليل إمكانية حدوثه، وهذه العملية عبارة عن عملية إدارية متكاملة من التخطيط والتنفيذ والمتابعة والرقابة والتغذية الراجعة ، اما الأخطاء غير المقصودة فتحدث غالباً عن نقص المعرفة أو قلة الخبرة أو السمات النفسية للإنسان بسبب الظروف الاجتماعية أو الاجهاد أو النقص في الامكانيات " .(أبو الفتية ، طارق ٢٠١٥)

وفي ضوء المفاهيم السابق ذكرها يتحدد المفهوم الإجرائي لإدارة الأخطاء المهنية وفقاً للدراسة الراهنة على النحو التالي:

١-وجود قدر من القناعة لدى القائمين على إدارة المؤسسات الإيوائية بوجود أخطاء مهنية تحدث من العاملين بالمؤسسات الإيوائية ومن بينهم الأخصائيين الاجتماعيين .

٢-إقتناع الإدارة بتبني هذا المدخل لمنع الأخطاء المهنية أو الحد منها ومعالجة آثارها.

٣- قدرة الإدارة والمسؤولين على وضع الخطط وتحديد الآليات اللازمة لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية.

٤- التزام الإدارة بنشر ثقافة تقبل الأخطاء المهنية والاعتراف بها والتبليغ عنها بالاعتماد على الوسائل المناسبة .

٥ -تتيح الإدارة وسائل الاتصال الرأسي والأفقي الفعالة والمرنة والسريعة .

٦-تعتمد على قيم المساعدة في المواقف الخاطئة وتذليل العقبات وتخفيف مشاعر الخوف والقلق.

٧ -تتيح الإدارة الوسائل المناسبة لاكتشاف الأخطاء والسيطرة عليها وفق إجراءات محددة.

٨- تلتزم بعلاج الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية المادية والمعنوية.

٩- تتيح فرص تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على المداخل الحديثة ، والأخطاء المهنية المتوقعة .

١٠- تعتمد على مهارات واستراتيجيات ووسائل وأدوات مناسبة لجميع محاور إدارة الأخطاء المهنية مستمدة من التراث النظري للخدمة الاجتماعية ، والعلوم الإدارية .

مفهوم الأداء المهني:

ويمكن تعريف الأداء المهني لغوياً بأنه : " القيام بالشئ أو تأدية عمل ، أو انجاز وتنفيذ هذا العمل بشكل ملائم " .(بدوي ، احمد ١٩٩٣)

ويعني الأداء المهني في الخدمة الاجتماعية بأنه : " قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسؤولياته المهنية في إطار لوائح المؤسسة التي يعمل بها معتمداً على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات المهنية التي اكتسبها من خلال إعداداته المهني ومن خلال عمليات التنمية المهنية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل بها " (حبيب ، جمال ١٩٩٧)

وليس الأداء المهني التقليدي هو المستهدف من تلك الدراسة ، وإنما تحسين وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية عن طريق منع وتجنب الوقوع في الأخطاء المهنية .

ويعتبر التحسين والتطوير من المبادئ الأساسية التي وضعها خبراء الجودة ، ويعرف تحسين الأداء بأنه : " عملية تركز على منع حدوث الأخطاء مسبقاً ، والعمل بشكل مستمر لتقديم الرعاية والخدمات التي تطابق أو تفوق توقعات المستفيدين " .(Putting,E.,S., 2003)

وفي هذا الإطار يمكن وضع المفهوم الإجرائي لجودة الأداء المهني في ضوء الدراسة الراهنة كما يلي:

- ١- هو قدرة الأخصائي الاجتماعي على الالتزام بالواجبات والمسؤوليات المهنية بالمؤسسات الإيوائية بالاعتماد على اساليب وطرق مبتكرة .
٢. ترتبط تلك المسؤوليات بالتوصيف الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الإيوائية .
- ٣-الالتزام الأخصائيين الاجتماعيين بمقومات الأداء المهني بما يتضمنه من معارف وقيم ومهارات مهنة الخدمة الاجتماعية التي تتسم بالحدثة .
- ٤-تقديم خدمات افضل وبمستوي مهني أعلى مع تجنب الأخصائي الاجتماعي للأخطاء المهنية التي يمكن ان تحدث اثناء تقديم المساعدة للعملاء بالمؤسسة.

مفهوم المؤسسات الإيوائية:

المؤسسة الإيوائية هي مؤسسة اجتماعية تُنشأ وتنتوي إدارتها والإشراف عليها وزارة العمل والشئون الاجتماعية بهدف تقديم الرعاية المناسبة للأطفال ذوي الظروف الخاصة ممن لا تتوفر لهم الرعاية السليمة في الأسرة والمجتمع الطبيعي.(حسن ، محمد 2002)

رابعاً - أهداف الدراسة :

- ١ - تحديد الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٢ - تحديد الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.

- ٣- تحديد اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- ٤- التعرف على واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- ٥- التعرف على إسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٦- تحديد معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية.
- ٧- التعرف على مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .
- ٨-التوصل إلي اطار مقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .

خامساً - تساؤلات الدراسة:

- ١-ما طبيعة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٢-ما الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٣-ما اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٤- ما واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .
- ٥- كيف يمكن أن تسهم إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٦-ما المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .
- ٧- ما مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .

سادساً - الموجهات النظرية للدراسة :

- أولاً - نظرية الأنساق العامة .
- ثانياً - نموذج إدارة الأخطاء المهنية .
- أولاً - نظرية الأنساق العامة :

النسق عبارة عن ذلك الكل الذي يتضمن مجموعة من الأجزاء أو المكونات وهناك تفاعلات بين هذه الأجزاء والكل ، لكي يتم فهم أي جزء داخل النسق يجب دراسته داخل النسق الكلي والذي هو جزء منه . (Grafton, W., & Scott,B. , 2006)

وتستند نظرية الأنساق العامة على عدة افتراضات أهمها: (السنهوري ، احمد ٢٠٠٢)

- ١-أن جميع الأنساق تسعى إلي تحقيق أهداف محددة وتحقيق التوازن الداخلي لها .

٢- أن كل الأنساق لها حدود وهي القيود التي تربط بين اجزاء النسق التي تتمثل في مجموعة القواعد والقيم واللوائح والنظم .

٣- أن كل نسق مكون من أنساق فرعية مع ضرورة تحقيق التكامل بينهم .

٤- أن لكل نسق مدخلات تشير إلي كل المؤثرات الخارجية في النسق والطاقة والمعلومات عبر حدود النسق لكي تتم العمليات التحويلية ، حتي نصل إلي المخرجات.

٥- قد تكون حدود النسق مفتوحة ، وهو النسق الذي يتفاعل مع خارج حدوده مع المحافظة على تميزه.

٦- قد يكون النسق مغلق أي لا يتفاعل مع الأنساق الأخرى .

٧- التغذية العكسية وهي التي تسمح بإستيراد الطاقة وتصديرها والتي يتم عن طريقها التفاعل مع الأنساق في البيئة الخارجية.

وفي ضوء ذلك يمكن تفسير المؤسسات الإيوائية محل الدراسة كنسق يعتمد على مدخل إدارة الأخطاء المهنية فيما يلي :

١- تسعى المؤسسات الإيوائية لتحقيق اهداف محددة ترتبط برعاية وتنشئة الأطفال بعيداً عن الاساءة والأخطاء المهنية.

٢- لها حدود متمثلة في اللوائح والنظم المحددة لها التي يمكن الاعتماد عليها في تطبيق إدارة الأخطاء المهنية.

٣- تتكون من مجموعة متكاملة من الأنساق الفرعية المتداخلة وهذا يفيد في إيجاد نظم اتصال فعالة تقيد في مواقف الحاجة إلي المساعدة عند حدوث الأخطاء .

٤- لها مدخلات متمثلة في الإمكانيات المادية والبشرية والتي يمكن إستثمارها في تطبيق مؤشرات إدارة الأخطاء المهنية.

٥- تقوم المؤسسات الإيوائية بالعمليات التحويلية المتمثلة في تقديم أوجه الرعاية الاجتماعية والتربوية والتعليمية وغيرها ، ويفترض في هذا الصدد الاعتماد على أحدث المداخل الإدارية ومنها مدخل إدارة الأخطاء المهنية وذلك لضمان الحصول على افضل أداء لتلك العمليات .

٦- لها مخرجات متمثلة في الأطفال الإيتام وذوي الظروف الخاصة المستفيدين من خدمات المؤسسة بحيث يكونوا مواطنين صالحين قادرين على تحمل المسؤولية والقيام بالأدوار الاجتماعية المنوطة بهم .

٧- تركز على التغذية العكسية من حيث أنها تقوم بإستيراد وتصدير المدخلات والإمكانيات مع مؤسسات المجتمع المحلي .

٨- كما تركز المؤسسات الإيوائية على التفاعل مع المؤسسات الأخرى بالمجتمع ولها علاقات متبادلة مع الحفاظ على كيانها كنسق إجتماعي ، ولعل التعاون والتفاعل مع مؤسسات المجتمع مثل (كليات ومعاهد الخدمة

الاجتماعية ، والمدارس ، ومديرية الشباب والرياضة ، والمؤسسات الصحية ، والجمعيات الاهلية - والمؤسسات الدينية وغيرها (يتيح الاستفادة من خدماتها في توفير الإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق الجودة في أوجه الرعاية المقدمة للأطفال من ناحية وتحقيق الجودة في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين والمشرفين من ناحية اخرى من خلال الإشراف والتوجيه والتدريب و الدعم المناسب لإكتساب المعارف والمهارات والقيم والخبرات التي تفيد في تحقيق جودة الأداء المهني وتجنب الوقوع في الأخطاء المهنية .

ثانياً - نموذج إدارة الأخطاء المهنية:

تبنى نماذج إدارة الأخطاء على أساس ينبثق من فرضية نظرية إدارة الأخطاء ، فرضية نظرية الأخطاء بنيت لتقود عملية تخفيض أو إدارة تكلفة الأخطاء ، وطبقاً للنظرية عندما يكون هناك اختلاف في تكلفة الأخطاء التي تحصل في ظروف غير مؤكدة ، الاختيار يكون لصالح (التحيز التكيفي) ، وهذه التحيزات تؤكد أن الأقل تكلفة في البقاء أو الأنتاجية سوف يتم الالتزام به ، وتؤكد نظرية إدارة الأخطاء أن الإستنتاجات العقلية ستكون متحيزة لأنتاج أكثر من نوع من الخطأ الاستدلالي . (Haselton,M., 2000)

مبادئ الأخطاء المهنية :

١- هي انحرافات عن مجموعة من التوقعات : حيث تمثل التوقعات المؤسساتية والمعتقدات دور حول تنفيذ المهام والنتائج المرجوة ، وعادة تأخذ التوقعات شكل القواعد والمعايير واللوائح وإجراءات العمل القياسية التي تم إنشائها تنظيمياً واجتماعياً وعبرمختلف المستويات الإدارية والفنية للمؤسسة ، ووفقاً لهذه الرؤية ان توافر التوقعات المحددة سلفاً يضع ارضية مشتركة لتحديد ما هي الانحرافات والأخطاء المحتملة . (

Dunn,R., 2003)

٢- أنها مستقلة عن العواقب السلبية المحتملة : الأخطاء لا تؤدي إلي خسائر في حد ذاتها ، ولكن يمكن أن تُهيء الظروف التي تجعل العواقب السلبية أكثر احتمالاً ، ويشير مبدأ فصل الأخطاء عن العواقب السلبية إلي فرضية أساسية في وجهة نظر تُعزز إدارة الأخطاء ، إذا تمت إدارة الأخطاء بشكل فعال قبل تزايد الأخطاء وتفاعلها مع عوامل اخرى تؤدي إلي تفاقم حدوث نتائج سلبية . (Reason.L.,1990)

٣- عدم وجود سوء سلوك متعمد : يتضمن هذا المبدأ أن للأخطاء انحرافات غير مقصودة عن مسارات العمل المحددة والمخطط لها ، تستبعد طبيعة عدم القصد مثل التخريب والاحتيايل او الانتقام .

رغم ذلك تري وجهة نظر اخرى ان ذلك من المحتمل أن يحدث نتيجة مشاعر الإستياء والغضب والأنخراط في السلوكيات المعادية للمجتمع عندما يكون هناك قرارات تنظيمية وإدارية غير عادلة .

محددات نموذج إدارة الأخطاء المهنية :

و يعتبر نموذج إدارة الأخطاء المهنية (دايك وميشيل Dyck, C., & Michael, F., 2005) من انسب النماذج التي يمكن أن تعتمد عليها الدراسة الراهنة ، نظراً لإرتباطه الوثيق بمجال العلوم الإنسانية والإدارية بصفة عامة ، ويعتمد هذا النموذج على المحددات الآتية:

١-الاتصال حول الأخطاء المهنية افقياً ورأسياً :

بمعنى أنه كلما تمتعت المؤسسة بوجود ثقافة عالية لإدارة الأخطاء كلما اتسم التواصل حول الأخطاء بين الإدارة والعاملين بالمرونة و السرعة ، وتعتبرالاتصالات واحدة من اهم الممارسات لإدارة الأخطاء المهنية ، وإحدى الاستراتيجيات الفعالة لمعالجة الأخطاء ، والمساعدة في مواقف الأخطاء في ظل هيكل تنظيمي مرن يعمل على سرعة ايصال القرارات والمعلومات ، مما يتيح فرص عالية لتحقيق أداء افضل للعاملين وخلق بيئة مناسبة للإبتكار والتميز . (Haselton, M., & Buss, D., 2000)

٢-المساعدة في المواقف الخاطئة :

مكونات المناخ التنظيمي تكون عالية عندما يتم قبول الأخطاء المهنية والتعامل معها كجزء من الحياة اليومية بحيث يتم التعلم منها وعدم تكرارها بينما يكون المناخ التنظيمي لإدارة الأخطاء المهنية مُنفر عندما تكون استراتيجية إلقاء اللوم والتوبيخ هي السائدة في إدارة الأخطاء المهنية . (Hofmann, A., & Frese, M., 2011)

٣-اكتشاف الخطأ بسرعة والسيطرة عليه :

عملية اكتشاف الخطأ المهني ليست عملية سهلة وتحتاج إلي جهد كبير من الإدارة ، لذلك تعتمد المنظمات المختلفة على التطبيقات والوسائل التكنولوجية التي تستخدم في الفحص المستمر لاكتشاف الأخطاء، وإعطاء الأضرار المبكر . (Brun, & Et. Al 2013)

والجدير بالذكر أن تلك التقنيات التكنولوجية تُستخدم لاكتشاف الأخطاء المهنية في مجالات محددة يفترض أن تكون مرتبطة بالتصنيع والصناعات باختلاف أنواعها ، بينما اكتشاف الأخطاء المهنية المرتبطة بأخطاء البشر من المهنيين في المجالات الإنسانية تعتمد بشكل اساسي على مناخ الإدارة السائد وعلاقات العمل ونمط الإدارة ، فكلما اتسم نمط الإدارة بالتعاون والتساند والتوجيه وتقديم الدعم وتعزيز فرص النمو المهني كلما تمت المكافحة والاعتراف بالأخطاء المهنية بهدف التصحيح ونمو الخبرات ومنع الأخطاء المهنية.

ويعد اكتشاف أخطاء العمل أمر حاسم للنجاح التنظيمي ونجد أن مناخ إدارة الأخطاء يؤثر على معتقدات أعضاء المنظمة حول اعتراف العاملين بارتكاب الأخطاء ، ويتم اكتشاف الأخطاء من خلال : Zaho (,O.,2006)

أ - الكشف اثناء العمل أي اثناء وقوع الخطأ نتيجة عوامل بشرية أو مادية .

ب - الكشف بناء على النتائج المتوفرة أي اكتشاف الخطأ نتيجة عدم تطابق النتائج الفعلية مع النتائج المتوقعة او المخطط لها .

ج - عن طريق البيئة الخارجية .

٤-تحليل الأخطاء بشكل علمي سليم :

وتتطلب هذه المرحلة جمع البيانات والمعلومات عن الخطأ ، وأسبابه ، ودرجة الخطأ، و المتأثرين به ، والآثار المترتبة على الخطأ ، ويراعي ان تتم تلك العملية بشكل علمي بعيد عن التحيز وذلك بهدف اتخاذ القرار المناسب بما يعود بالنفع على المؤسسة .

٥-التنسيق لمعالجة الأخطاء :

يعتمد التنسيق مع الجهات والهيئات المختلفة المعنية على عدة مقومات اهمها توافر قواعد بيانات متكاملة عن تلك الجهات ، وايضاً وسائل اتصال فعالة وترتبط تلك الجهات مع المؤسسة بعلاقات مهنية قوية بحيث يمكن الاعتماد عليها في الحصول على الاستشارات المناسبة في مواقف الأخطاء ، وايضا المساعدة والدعم اللازم للتغلب على الآثار الناتجة عن تلك الأخطاء .

٦-معالجة آثار الأخطاء :

على الرغم من أن ارتكاب الأخطاء المهنية قد يكون سمة من سمات الإنسان ، إلا أنه من الطبيعي دراسة الاسباب والعوامل التي أدت إلى ارتكاب الأخطاء المهنية وإيجاد الحلول المناسبة وتحديد البدائل ومواجهة التحديات المستقبلية. (Dunn , D., 2003).

ركز جيمس ريزون في النموذج الذي طوره خصيصاً لمعالجة الأخطاء المهنية على نهج تحليل النظم والاسباب والعوامل البشرية ، التي تركز على عوامل توليد الخطأ ، الموجودة على المستويات التنظيمية والبيئية والإشرافية بالنسبة لكل من الموظفين والعملاء . (Barsky , A. , 2013)

٧-التخطيط للوقاية من الأخطاء :

التخطيط باعتباره عملية منتظمة تتضمن اتخاذ العديد من الإجراءات والقرارات للوصول إلى أهداف محددة ، خلال فترة زمنية مقدرة مستخدمة الموارد البشرية و المادية والمعنوية المتاحة حالياً ومستقبلاً أحسن استخدام . (السكري ، احمد ، عرفان ، محمود ٢٠٠٦)

لذلك فإن عملية التخطيط للوقاية من الأخطاء تفيد في تحقيق تجنب عنصر المفاجأة المصاحبة لحدوث المشكلة ، كما تتيح وضع المقترحات للتغلب على الأخطاء المهنية في حالة حدوثها ووضع البدائل للتعامل مع الأخطاء المحتملة ، وزيادة القدرة على التنبؤ بالتطور المحتمل مستقبلاً .

٨- التدريب على الأخطاء المتوقعة :

التدريب على إدارة الأخطاء المهنية هو طريقة تدريب تتضمن التشجيع والإستكشاف النشط للمتدربين على ارتكاب الأخطاء أثناء التدريب ، واساليب معاجتها والتعلم منها ، ويمكن لهذه العملية ان تلعب دوراً أساسياً في تنمية المتدربين من المهنيين من خلال أي أخطاء محتملة يمكن أن تنشأ. (Aimee G., & Rich, M., 2014)

إن الدور البارز للمعرفة من أجل الأداء المهني الناجح هو أبعد من الجدل ، يطرح الغموض والأخطاء تحديات لصحة مجال المعرفة ، لأن هذه المعرفة يجب أن تكون مشروطة وفقاً للقيود المهنية ، ومن ناحية أخرى فإن الغموض والأخطاء تحدد مجالاً جديداً للمعرفة ، أي المعرفة بالأخطاء التي يجب اعتبارها جزءاً ذا صلة من الخبرة في الممارسة المهنية.

(Hans, G. & Michae, M., 2012)

وفي ضوء العرض الموجز لنموذج إدارة الأخطاء المهنية يتضح أنه يمكن تطبيقه كنظام داخل المؤسسات يتيح السيطرة على الأخطاء المهنية سعياً لتحقيق جودة الأداء وتطوير المؤسسات ويتسم النموذج بالعمومية في محدداته حتي يسهل تطبيقه بمختلف المؤسسات بالشكل والأسلوب المناسب لطبيعة وفردية كل مؤسسة .

وتعد المؤسسات الإيوائية كنسق مكتمل الاركان والعناصر من المؤسسات القادرة على تطبيق نموذج إدارة الأخطاء المهنية ، حيث أنها مؤسسة خدمية تعتمد في المقام الأول على العنصر البشري لتحقيق أهدافها .

المبحث الثاني : الاطار الميداني للدراسة

الإجراءات المنهجية للدراسة :

أولاً- نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلي نمط الدراسات الوصفية التحليلية .

حيث تهدف الدراسات الوصفية التحليلية إلي وصف موضوع البحث او المشكلة وتحديد كميا او كيفيا . ولذلك فهي تسعى إلي جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لإستخلاص دلالتها والوصول إلي إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها .

ومن ثم تسعى الدراسة الراهنة إلي وصف وتحليل متغير إدارة الأخطاء المهنية كمؤشر لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .

ثانياً - منهج الدراسة:

اتساقاً مع الدراسة الحالية واهدافها تستخدم الدراسة المنهجين المنهج الكمي لجمع البيانات واستخدام النسب المرحجة والأوزان المرحجة والقوة النسبية وغيرها ، وذلك لوصف استجابات عينة الدراسة وتحليل تلك الإستجابات واستخلاص النتائج لتوضيح مدي ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها وتأثير كلاً منها في الآخر .

ثالثاً: طرائق البحث المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على طريقة المسح الاجتماعي بنوعيه المسح الاجتماعي الشامل لجميع المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية (المختصين بالإشراف ، المديرين ، الأخصائيين الاجتماعيين) بحافظة الفيوم ، والمسح الاجتماعي بالعينة للأطفال المقيمين بالمؤسسات الأيوائية.

رابعاً - أدوات الدراسة :**١ - أدوات جمع البيانات :**

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على المقاييس وهي :

أولاً- مقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية "

ثانياً- مقياس " واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسؤولين بإدارة الأسرة والطفولة وبالمؤسسات الإيوائية"

اعتمدت الباحثة على الإجراءات التالية في تصميم الأدوات:

١- اجراءات تصميم الأدوات:

أ - الإطلاع على الكتابات النظرية و الدراسات السابق حول (الأخطاء المهنية ، إدارة الأخطاء المهنية ، الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، جودة الأداء المهني ، المؤسسات الإيوائية).

ب - الإطلاع على العديد من الأدوات مثل المقاييس واستمارات الاستبيان وغيرها ذات الصلة بقضية الدراسة (الأخطاء المهنية ، إدارة الأخطاء المهنية ، الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، جودة الأداء المهني ، المؤسسات الإيوائية).

ج- تحديد اهم الأبعاد وفقاً لأهداف الدراسة وتساؤلاتها على الوجه التالي :

أولاً- مقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية"

جاء المقياس مكون من جزئين اساسيين هما:

البيانات الأولية: وقد اشتملت على (٩ من الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة) وهي : النوع السن ، محل الإقامة ، المرحلة الدراسية ، الحالة الصحية ، السمات الشخصية ، مدة الإقامة ، المشاركة في الأنشطة ، الجوائز والمكافآت.

الأبعاد المتصلة بأهداف الدراسة:

- ١- البُعد الأول- الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الأطفال المقيمين بالمؤسسة.
 - ٢- البُعد الثاني - الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ثانياً- مقياس " إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسؤولين بإدارة الأسرة والطفولة والمؤسسات الإيوائية"
- و جاء المقياس مكون من ركنين اساسيين هما:

البيانات الأولية: وقد اشتملت على (٨ من الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة) وهي : النوع، السن ، المؤهل ، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة ، الدورات التدريبية ، الجهة المنظمة للدورات التدريبية ، مدي الاستفادة من الدورات التدريبية .

الأبعاد المتصلة بأهداف الدراسة:

- ١- البُعد الأول : الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٢- البُعد الثاني : اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- ٣- البُعد الثالث : واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .
- ٤- البُعد الرابع : اسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٥- البُعد الخامس: معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- ٦- البُعد السادس : مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .

وبعد صياغة هذه الأبعاد الرئيسية للمقياس الأول والمقياس الثاني قامت الباحثة بصياغة مبدئية للعبارات الفرعية والتي تتفق مع كل بُعد على حده ، وقد كان المجموع الكلي للعبارات بالمقياس الأول : مقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية " : (٣٩) عبارة موزعة على أبعاد المقياس ،البُعد الأول (٢١) عبارة ، والبُعد الثاني (١٨) عبارة .

وكان المجموع الكلي لعبارات المقياس الثاني : مقياس " مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسؤولين بإدارة الأسرة والطفولة والمؤسسات الإيوائية "

بلغ (١١١ عبارة) موزعة على ابعاد المقياس ، البُعد الأول (٢٠ عبارة) ، البُعد الثاني (٢١ عبارة) البُعد الثالث (٢٦ عبارة) ، البُعد الرابع (١٤ عبارة) ، البُعد الخامس (١٥ عبارة) ، البُعد السادس (١٥ عبارة) .

ب- صدق وثبات أدوات الدراسة :

تم عرض المقياس في صورته الأولية على (١٠) من أساتذة الخدمة الاجتماعية وبعض الممارسين ذوي الخبرة في هذا المجال لقياس الصدق الظاهري وذلك للتأكد من إرتباط العبارات بالأبعاد التي تقيسها ومدي ارتباطها بموضوع الدراسة ، وصياغة العبارات من حيث السهولة ووضوح المعني للمبحوثين .

وفي ضوء التوجيهات التي وردت من السادة المحكمين ، تم حساب نسبة الاتفاق ، وقد اسفرت هذه الخطوة عن حذف وتعديل وإضافة عبارات اخري للمقياس ، بالإضافة لإعادة صياغة بعض عبارات المقياس ليصبح المقياس الأول مقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية مكونا من (٤٠) عبارة التي تم الاتفاق عليها بنسبة ٨٥ % موزعة على الوجه التالي :

١- البُعد الأول- الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الأطفال المقيمين بالمؤسسة تضمن (٢٠ عبارة) .

١- البُعد الثاني - الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (٢٠ عبارة) .

ثانياً- مقياس " إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسؤولين بإدارة الأسرة والطفولة والمؤسسات الإيوائية" مكوناً من (١٠٥ عبارة) التي تم الاتفاق عليها بنسبة ٨٦ % موزعة على الوجه التالي :

١- البُعد الأول : الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية وتضمن هذا البُعد (٢٠ عبارة) .

٢- البُعد الثاني : اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية وتضمن (٢٠ عبارة)

٣- البُعد الثالث : واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية وتضمن (٢٠ عبارة) .

٤- البُعد الرابع : اسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (١٥ عبارة) .

٥- البُعد الخامس: معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (١٥ عبارة) .

٦- البُعد السادس : مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (١٥ عبارة) .

ج- ثبات ادوات الدراسة :

ولاختبار ثبات ادوات الدراسة عن طريق إعادة الاختبار-Retest قامت الباحثة بتطبيق مقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " على عدد (١٢) من الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية . وتطبيق مقياس " إدارة الأخطاء المهنية للمسؤولين بالمؤسسات الإيوائية " على عدد (١٠) من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية.

ثم إعادة تطبيق المقياس مرة أخرى بفارق زمني (١٥) يوما على نفس العينة .

تم رصد استجابات المبحوثين من الأطفال بالمؤسسات الإيوائية بالنسبة لمقياس (الأخطاء المهنية) ، والمسؤولين بالمؤسسات الإيوائية بالنسبة لمقياس (واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية) ، وبحساب معامل ارتباط سبيرمان بين نتائج التطبيق الأول والتطبيق الثاني ، وذلك لتحديد ثبات ادوات الدراسة ، فقد وجدت الباحثة أن معامل ثبات المقياس (٨٧.٥٪) كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (١)

معامل الثبات والصدق الذاتي لأبعاد مقياس " الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

مطبق على الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية"

م	أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
١	الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الأطفال المقيمين بالمؤسسة	٠,٨٦	٠,٩٢
٢	الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين على الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية	٠,٨٩	٠,٩٤
	معامل الثبات والصدق الكلي	٨٧.٥	٩٣

د-الصدق الذاتي لأدوات الدراسة:

تم حساب الصدق الذاتي لأدوات جمع البيانات وذلك من خلال حساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات المقياس. (ابو النصر م دحت ٢٠١٧) ولقد جاءت نتائجها كما هي موضحة بالجدول السابق ، حيث يتضح من الجدول السابق أن معامل الصدق الذاتي لمقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال (٩٣) وذلك يوضح ارتفاع معامل الثبات والصدق لأداة الدراسة . مما يطمئن الباحثة في الاعتماد عليه في جمع البيانات .

جدول رقم (٢)

يوضح معامل الثبات والصدق الذاتي لأبعاد مقياس " إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسؤولين بإدارة الأسرة والطفولة والمؤسسات الإيوائية"

م	أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
١	الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	٠.٩٠	٠.٩٥
٢	اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	٠.٩٤	٠.٩٧
٣	واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية	٠.٩٧	٠.٩٩
٤	إسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	٠.٨١	٠.٩٠
٥	معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	٠.٨٦	٠.٨٨
٦	مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	٠.٩٢	٠.٩٦
	معامل الثبات والصدق الكلي	٠.٩٠	٠.٩٥

يتضح من الجدول أن معامل الصدق الذاتي لمقياس مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين والمطبق على عينة من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية (٠.٩٥) وذلك يوضح ارتفاع معامل الثبات والصدق لأداة الدراسة.

مما يطمئن في الاعتماد على الأداة في جمع البيانات .

هـ - تصحيح أدوات الدراسة :

نظراً لتصميم المقياس باستخدام طريقة ليكرت حيث تضمنت كل عبارة ثلاث استجابات (نعم ، إلي حد ما ، لا) وقد اعطيت الاستجابات الدرجات التالية على التوالي (ثلاث درجات ، درجتان ، درجة واحدة) ولما كان عدد عبارات مقياس الأخطاء المهنية (٤٠ عبارة) ، فإن درجات التصحيح تتراوح ما بين (٤٠) و(١٢٠) درجة . ولما كانت عدد عبارات مقياس مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية (١٠٥) ، فإن درجات التصحيح تتراوح ما بين (١٠٥) و(٣١٥) درجة.

٢- الأساليب والمعالجات الإحصائية:

اعتمدت الدراسة الزاهنة في تحليل البيانات على مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي : النسب المئوية ، المتوسط الحسابي ، المتوسط الحسابي المرجح ، النسبة المرجحة ، الوزن المرجح ، القوة النسبية .

صعوبات الدراسة :

- ١- تم اجراء الدراسة بداية انتشار وباء كورونا فكانت هناك صعوبات في مقابلة العينة من المبحوثين المقيمين بمؤسسات رعاية الإيتام ، وتم التغلب عليها باتخاذ الاجراءات الاحترازية ومقابلة المبحوثين في اطار ضوابط مشددة ، خاصة وانه كانت هناك موافقات مسبقة باجراء الدراسة .
- ٢- صعوبة مقابلة جميع المسؤولين لعدم تواجدهم بصفة مستمرة يومياً ، فكانت الوسيلة للتغلب على المشكلة عن طريق تحديد موعد يتفق مع ايام التواجد الخاصة بالمبحوثين من المسؤولين .

٣- كانت مؤسسة عائشة حسانيين من أكثر المؤسسات التي وجدت بها صعوبة مقابلة المسؤولين والانتظار لفترات طويلة وذلك بسبب مهام ومسؤوليات العمل التي كان من أهمها مقابلة المتبرعين واستلام التبرعات .

خامساً- مجالات الدراسة :

١-المجال المكاني :

تم إجراء الدراسة الميدانية على إدارة الأسرة والطفولة ومؤسسات دار رعاية الايتام بالحاذقة وجمعية عائشة حسانين لرعاية الايتام ، وجمعية شفيق لرعاية الأيتام وذلك وفقاً للشروط الآتية:

١- توافر عينة الدراسة بالشروط التي حددتها الباحثة .

٢- استعداد مديري المؤسسات واعضاء مجلس الإدارة التعاون مع الباحثة لإجراء الدراسة .

٢-المجال البشري :

اعتمدت الدراسة الراهنة على أكثر من مصدر لجمع البيانات وذلك لضمان تحقيق اهداف الدراسة حيث تضمنت :

أولاً : الاطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية:

الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية الثلاثة بمحافظة الفيوم وهي دار رعاية الايتام بالحاذقة ، جمعية عائشة حسانين لرعاية الايتام ، جمعية شفيق وكان إطارالمعاينة الذي تضمن عدد الاطفال بتلك المؤسسات (٢٣ ، ٨٣، ٧٠ طفل) على التوالي في جميع المراحل العمرية .

شروط اختيار العينة :

○ إقامة الاطفال بشكل دائم او مؤقت لفترات طويلة بالمؤسسة .

○ استبعاد الاطفال دون السنة النهائية للمرحلة الإعدادية (لعدم قدرتهم على فهم واستيعاب موضوع الدراسة ، وايضاً لعدم تعرضهم لعبارات يمكن أن تثير مشاعر الغضب لديهم) .

○ فهم واستيعاب المبحوثين لموضوع الدراسة وموافقتهم على التطبيق .

وبذلك بلغ عدد المبحوثين ممن تنطبق عليهم شروط اختيار العينة (٧٢ مبحوث) بالصف الثالث فقط من المرحلة الاعدادية ، وطلاب المرحلة الثانوية ، والجامعية (و استبعاد (١٢ مبحوث) من التطبيق النهائي للأداة حيث قد تم تطبيق اختبار ثبات المقياس عليهم سلفاً .

ثانياً :المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية :

أ- تضمن مجتمع البحث من المسؤولين مديري الإدارة ، ومديري المؤسسات ، واعضاء مجلس الإدارة ، والأخصائيين الاجتماعيين والمشرفين ، وبلغ إطار المعاينة (٥٨) .

ب- بلغ حجم عينة البحث من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية (٤٣) وهم مسؤولي الاشراف والتوجيه ، المديرين ، اعضاء مجلس الادارة والأخصائيين الاجتماعيين ، بعد إستبعاد (١٠ مفردة) تم تطبيق المقياس عليهم سلفاً لإجراء ثبات المقياس ، وتم إستبعاد (٥ مفردة) حالت ظروفهم دون إجراء الدراسة .

٣- المجال الزمني :

أجريت الدراسة في فترة زمنية إعتباراً من شهر فبراير عام ٢٠١٩ وحتى شهر مايو عام ٢٠٢٠.

عرض وتحليل نتائج الدراسة :

أولاً - نتائج البيانات الأولية للمبحوثين " المودعين بالمؤسسات الإيوائية "

جدول رقم (٣)

يوضح خصائص المبحوثين "المودعين بالمؤسسات الإيوائية بالفيوم" ن = ٧٢

م	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية	م	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
١	النوع :			ب	ضعف عام	١٢	١٦.٦٦
ا	ذكور	٣٨	٥٢.٧٧	ج	معافي بدنيا	٥٨	٨٠.٥٥
ب	إناث	٣٤	٤٧.٢٢	٦	السمات الشخصية		
٢	المرحلة العمرية:			ا	متقاعل / مرح	٣٤	٤٧.٢٢
ا	من ١٢ - اقل من ١٥	١٢	١٦.٦٦	ب	متشاءم / حزين	٣٨	٥٢.٧٧
ب	من ١٥ - اقل من ١٨	42	٥٨.٣٣	٧	سنوات الإقامة		
ج	اكثر من ١٨	١٨	٢٥	ا	من ١ سنة - اقل من ٣	٢	٢.٧٧
٣	محل الميلاد:			ب	٣ سنة - اقل من ٦	١٣	١٨.٠٥
ا	ريف	١٧	٢٣.٦١	ج	٦ سنوات فأكثر	٥٧	٧٩.١٦
ب	مدينة	٥٥	٧٦.٣٨	٨	المشاركة في الأنشطة		
٤	المرحلة الدراسية			ا	اشارك	٢١	٢٩.١٦
ا	اعدادي	٢١	٢٩.١٦	ب	لا اشارك	٥١	٧٠.٨٣
ب	ثانوي	43	٥٩.٧٢	٩	الجوائز والمكافئات		
ج	جامعة	٨	١١.١١	ا	جوائز محلية	١١	١٥.٢٧
٥	الحالة الصحية			٢	لا يوجد	٦١	٨٤.٧٢
ا	يعاني من امراض	٢	٢.٧٧				

بتحليل نتائج الجدول رقم (٣) الذي يوضح خصائص المبحوثين يتضح أن :

- ١- بلغت نسبة المبحوثين من الذكور (٥٢.٧٧%)
- ٢- بلغت نسبة المبحوثين في الفئة العمرية (من ١٥ إلى أقل من ١٨ سنة) (٥٨.٣٣%) ذلك وفقاً لشروط اختيار العينة حيث أنها فئة تتسم بالنضج المناسب لتطبيق الدراسة ، وإدراك انماط وآثار الأخطاء المهنية بالمؤسسة.
- ٣- أعلى نسبة من المبحوثين ينتمون إلى المدينة بنسبة (٧٦.٣٨%) ، وأقل نسبة من أصول ريفية بنسبة (٢٣.٦١%) . وتعتبر تلك النتائج انعكاس للاختلافات القيمية بين الريف والحضر بالنسبة للتفكك الأسري وإيداع الأطفال بالمؤسسات الإيوائية.
- ٤- بلغت نسبة المبحوثين في مرحلة التعلم الثانوي (٥٩.٧٢%) ، يليها فئة (التعلم الاعدادي) بنسبة (٢٩.١٦%) ، وأقل نسبة جاءت في فئة التعلم الجامعي بنسبة (١١.١١%) تشير النتائج إلى تمكين جميع فئات الشعب من ممارسة الحق في التعليم وفقاً لنصوص ومواد الدستور المصري واستراتيجية الدولة بجميع المؤسسات ومنها المؤسسات الإيوائية .

- ٥- بلغت نسبة المبحوثين بالنسبة للحالة الصحية والمعاودة من الأمراض (٨٠.٥٥ %) ، مما يعكس اهتمام ورعاية المقيمين بالمؤسسات الإيوائية صحياً وبدنياً .
- ٦- بلغت نسبة المبحوثين بالنسبة للسماة الشخصية المتعلقة بالتشاؤم والحزن (٥٢.٧٧ %) ويرجع ذلك لما يعانيه الاطفال بالمؤسسات الإيوائية بالشعور الطبيعي بالحرمان من التواجد في اسرة طبيعية ، بالإضافة لما قد يتعرضون له من ضغوط ومشكلات تستوجب التدخل لحماية هؤلاء الاطفال وتقديم أوجه الدعم والرعاية اجتماعياً ونفسياً .
- ٧- بلغت نسبة المبحوثين بالنسبة لمدة الإقامة الفئة (٦ سنوات فأكثر) (٧٩.١٦ %) . وقد تؤسس تلك النتائج للحصول على استجابات أكثر واقعية حول متغيرات الدراسة .
- ٨- بلغت نسبة المبحوثين من حيث عدم المشاركة في الأنشطة (٧٠.٨٣ %) وتعكس تلك النتائج ضعف الاهتمام بالأنشطة في جميع المجالات الفنية والثقافية والرياضية والاجتماعية وهذا بدوره يؤدي إلى انعكاسات سلبية على النواحي النفسية والاجتماعية للأطفال وايضاً يمثل عائقاً لنمو الشخصية .
- ٩- وبلغت نسبة المبحوثين من حيث عدم الحصول على الجوائز (٨٤.٧٢ %) وهذه تمثل شريحة عريضة من المبحوثين مما يعكس القصور في تقديم وسائل الدعم والتشجيع لتلك الفئة التي في أمس الحاجة إلى تقديم الدعم والمساندة .

ثانياً - نتائج تساؤلات الدراسة المتعلقة بمقياس المبحوثين " المودعين بالمؤسسات الإيوائية " .

أولاً- النتائج الخاصة باستجابات المبحوثين " المودعين بالمؤسسات الإيوائية على " التساؤل الأول للدراسة ومؤداه : " ما الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " .

جدول رقم (٤)

استجابات المبحوثين " المودعين بالمؤسسات الإيوائية " حول

الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ن = ٧٢

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الاوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجدة	القوة النسبية	الترتيب
١	لا اجد منه التقبل المناسب .	٢٠	٤٥	٧	١٥٧	٥٢.٣٣	٤.٨٤	٧٢.٦٨	11
٢	يميز بيني وبين زملائي .	٤٩	١٢	١١	١٨٢	٦٠.٦٦	٥.٦١	٨٤.٢٥	5
٣	يقبل الهدايا أحياناً .	٥٠	١٥	٧	١٧٨	٦٢.٣٣	٥.٧٦	٨٦.٥٧	3
٤	يقيم علاقات شخصية مع البعض النزلاء .	٤٢	٢٥	٥	١٨١	٦٠.٣٣	٥.٥٨	٨٣.٧٩	6
٥	احياناً لايفي بوعده .	١٢	٤٥	١٥	١٤١	٤٧	٤.٣٤	٦٥.٢٧	15
٦	يفشي اسرارنا .	١٥	٤٢	١٥	١٤٤	٤٨	٤.٤٤	٦٦.٦٦	14
٧	ليس لديه معلومات كافية عن بعض الامور الهامة لنا .	٥٩	٨	٥	١٩٨	٦٦	٦.١٠	٩١.٦٦	1
٨	لايهتم بحديثي اثناء المقابلة .	٤٤	١٦	١٢	١٧٦	٥٨.٦٦	٥.٤٢	٨١.٤٨	8
٩	ليس لديه برنامج واضح لمساعدتنا .	٧	٣٥	٣٠	١٢١	٤٠.٣٣	٣.٧٣	٥٦.٠١	18
١٠	لايهتم بمشاعري وانفعالاتي .	٥٢	١٢	٨	١٨٨	٦٢.٦٦	٥.٧٩	٨٧.٠٣	2
١١	لايقوم بإجراء زيارات منزلية لأقاربي .	٣٨	٢٢	١٢	١٧٠	٥٦.٦٦	٥.٢٤	٧٨.٧٠	9

١٢	قلما يقدم لنا هدايا في الاعياد والمناسبات .	٢٢	٢٤	٢٦	١٤٨	٤٩.٣٣	٤.٥٦	٦٨.٥١	١٣
١٣	لا اراه مبتسماً .	٤٥	٢٤	٣	١٨٦	٦٢	٥.٧٣	٨٦.١١	٤
١٤	قلما يتابع امورنا ويطمئن علينا .	١٣	١٢	٤٧	١٧٨	٥٩.٣٣	٥.٤٨	٨٢.٤٠	٧
١٥	لا يهتم بالأنشطة .	٢٤	٣٦	١٢	١٥٦	٥٢	٤.٨١	٧٢.٢٢	١٢
١٦	لا يهتم بحالتنا الصحية والنفسية .	١٧	٢٥	٣٠	١٣١	٤٣.٦٦	٤.٠٣	٦٠.٦٤	١٧
١٧	يتخلي عن المدافعة عنا في بعض المواقف .	٣٨	١٧	١٧	١٦٥	٥٥	٥.٠٨	٧٦.٣٨	١٠
١٨	يتعامل معنا بعنف وقسوة .	١٧	٣٤	٢١	١٤٠	٤٦.٦٦	٤.٣١	٦٤.٨١	١٦
١٩	يعاقبنا بأسلوب غير لائق.	٧	٢٢	٤٣	١٠٨	٣٦	٣.٣٣	٥٠	١٩
٢٠	يفرض علينا بعض القرارات في امورنا .	٤٦	٢٢	٤	١٨٦	٦٢	٥.٧٣	٨٦.١١	٤ مكرر
	المجموع	٦١٧	٤٩٣	٣٣٠					
	مجموع التكرارات المرجحة				٣٢٤٣				
	المتوسط الحسابي المرجح				١٦٢.١٥				
	القوة النسبية				٧٥.٠٧				

باستقراء بيانات الجدول رقم (٤) الذي يوضح نتائج البُعد الأول للدراسة "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " من وجهة نظر المبحوثين من المقيمين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن : المتوسط المرجح للبُعد وفقاً لاستجابات المبحوثين بلغ (١٦٢.١٥) ، وبلغت القوة النسبية للبُعد (٧٥.٠٧%) مما يعكس قوة البُعد ، حيث تعكس استجابات المبحوثين أن جميع العبارات المرتبطة بهذا البُعد جاءت مرتفعة وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البُعد على النحو التالي :

تكمن مواطن الضعف في العبارات التي حصلت على أعلى تقدير وهي :

العبارة رقم (7) ومفادها (ليس لديه معلومات كافية عن بعض الامور الهامة لنا) في الترتيب الأول بوزن مرجح (66.00) وقوة نسبية (91.66%) . وجاءت العبارة رقم (10) ومفادها (لايهتم بمشاعري وانفعالاتي) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (62.66) وقوة نسبية (87.03%) . والعبارة رقم (3) ومفادها (يقبل الهدايا احياناً) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (62.33) وقوة نسبية (86.57%) . والعبارة رقم (13) والعبارة رقم (٢٠) ومفادها (لا اراه مبتسماً) و(يفرض علينا بعض القرارات في امورنا) على التوالي في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٦٢.٠٠) وقوة نسبية (٨٦.١١%) .

وتتفق تلك النتائج جزئياً مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة جي ريمير (٢٠٠٨) G.Reamer,F., التي اشارت إلى أن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين تمثلت في الكشف عن بعض اسرار العملاء ، وعدم الاستجابة لإحتياجات ومشكلات العملاء في الوقت المناسب ، واقامة علاقات شخصية غير ملائمة . وأشارت دراسة روبرتس Roberts, J., 2013 إلى انماط الأخطاء المهنية في الخدمة الاجتماعية كانت عدم القدرة على توفير الحماية الكافية للعملاء . واشارت دراسة باريسكي Barsky,A., (2013) أن الأخطاء المهنية التي يرتكبها الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في تقديم المعلومات الغير دقيقة.

بينما تكمن مواطن القوة في بعض العبارات التي حصلت على أقل تقدير من المبحوثين وهي : العبارة رقم (٩) ومفادها (ليس لديه برنامج واضح لمساعدتنا) في الترتيب الثامن عشر بوزن مرجح (٤٠.٣٣) وقوة نسبية (٥٦.٠١) ، والعبارة رقم (١٩) ومفادها (يعاقبنا بأسلوب غير لائق) في الترتيب التاسع عشر بوزن مرجح (٣٦.٠٠) وقوة نسبية (٥٠.٠٠) .

تعكس استجابات المبحوثين على التساؤل الأول للدراسة ومفاده " ما الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " ضعف الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من خلال ارتكاب بعض الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية ، وتحليل تلك النتائج في إطار المنطلق النظري للدراسة يمكن أن تندرج تلك الأخطاء تحت بند الأخطاء الغير مقصوده وبالتالي تستوجب المكاشفة والمواجهة في ضوء المواثيق الأخلاقية جميعها التي أكدت على المسؤوليات الأخلاقية للأخصائيين الاجتماعيين تجاه العملاء والمؤسسة والمهنة ، وبالتالي يُعتبر الالتزام بقيم وأخلاقيات المهنة أمر ملزم للمهنيين من الأخصائيين الاجتماعيين تجاه العملاء بالمؤسسات الإيوائية ، مما يتطلب السعي الجاد لتحقيق ذلك الالتزام.

ثانياً - النتائج الخاصة باستجابات المبحوثين " المودعين بالمؤسسات الإيوائية على " التساؤل الثاني للدراسة ومؤداه : " ما الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " .

جدول رقم (٥)

يوضح استجابات المبحوثين " المودعين بالمؤسسات الإيوائية " حول

الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ن=٧٢

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرحجة	القوة النسبية	الترتيب
١	لا اثق بالأخصائي الاجتماعي .	٣٢	٢٨	١٢	١٦٤	٥٤.٦٦	٤.٨١	٧٥.٩٢	١١
٢	اتجنب التعامل مع الأخصائي الاجتماعي.	٣٥	٢٢	١٥	١٦٤	٥٤.٦٦	٤.٨١	٧٥.٩٢	١١ مكرر
٣	لا يخفف مشاعر الغربة والوحدة لدي .	٣٩	٢٢	١١	١٧٢	٥٧.٣٣	٥.٠٤	٧٩.٦٢	٨
٤	أخشي التحدث بحرية بسبب إمكانية افشاء اسراري .	٤٦	١٦	١٠	١٨٠	٦٠	٥.٣٨	٨٣.٣٣	٤
٥	يؤيد شعوري بالحزن نتيجة احتياجي لمساعدة شخص أثق به .	٤٢	٢٢	٨	١٧٨	٥٩.٣٣	٥.٢٢	٨٢.٤٠	٦
٦	انساق لأي شخص يتعاطف معي .	٤٩	١٨	٥	١٨٨	٦٢.٦٦	٥.٥١	٨٧.٠٣	٢
٧	اضطر لترك المؤسسة لفترات طويلة .	٢٥	٢٠	٢٧	١٤٢	٤٧.٣٣	٤.١٦	٦٥.٧٤	١٦
٨	تزيد وتتعدد مشكلاتي .	٤٢	٢٢	٨	١٧٨	٥٩.٣٣	٥.٢٢	٨٢.٤٠	٦ مكرر
٩	افقد شعوري بالأمان .	٢٥	٢٩	١٨	١٥١	٥٠.٣٣	٤.٤٣	٦٩.٩٠	١٥
١٠	تحدث لي بعض المضاعفات الصحية .	٤٢	٢٥	٥	١٨١	٦٠.٣٣	٥.٣١	٨٣.٨	٣
١١	تتأثر علاقتي بزملائي للأسوأ .	٣٩	٢٢	١١	١٧٢	٥٧.٣٣	٥.٠٤	٧٩.٦٢	٨ مكرر
١٢	اتكاسل في انجاز واجباتي .	٤٢	٢١	٩	١٧٧	٥٩	٥.١٩	٨١.٩٤	٧
١٣	اشعر بالملل والاكتئاب .	٤٥	١٥	١٢	١٧٧	٥٩	٥.١٩	٨١.٩٤	٧ مكرر

١٤	اضطر احيانا لإعطائه بعض الهدايا .	٣٢	٢٩	١١	١٦٥	٥٥	٤.٨٤	٧٦.٤	١٠
١٥	أشعر باليأس من الحياة .	٤٥	١٧	١٠	١٧٩	٥٩.٦٦	٥.٢٥	٨٢.٩	٥
١٦	اشكو احيانا لبعض المسؤولين .	٢٥	٣٩	٨	١٦١	٥٣.٦٦	٤.٧٢	٧٤.٥٣	١٢
١٧	لا اجد من يستجيب لشكوتي .	٢٢	٣٨	١٢	١٥٤	٥١.٣٣	٤.٥٢	٧١.٣	١٤
١٨	اقوم بأفعال عنيفة وعدائية .	٣٢	٢٤	١٦	١٦٠	٥٣.٣٣	٤.٦٩	٧٤.٠٧	١٣
١٩	اهمل دراستي بسبب .	٣٥	٢٣	١٠	١٦٩	٥٦.٣٣	٤.٩٦	٧٨.٢٤	٩
٢٠	اشعر بصعوبة في عمليات الفهم والتركيز .	٣٢	٢٩	١١	١٩٤	٦٤.٦٦	٥.٦٩	٩٠.٠	١
	المجموع	٧٤٦	٤٧٤	٢٢٠					
	مجموع التكرارات المرجحة				٣٤٠.٦				
	المتوسط الحسابي المرجح				١٧٠.٣				
	القوة النسبية				٧٨.٨٤				

باستقراء بيانات الجدول رقم (٥) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالبُعد الثاني للدراسة ومفاده الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " من وجهة نظر الأطفال يتضح أن : المتوسط المرجح للبُعد وفقاً لاستجابات المبحوثين بلغ (١٧٠.٣) ، وبلغت القوة النسبية للبُعد (٧٨.٨٤٪) مما يعكس قوة البُعد حيث يري المبحوثين أن جميع الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية المرتبطة بهذا البُعد جاءت مرتفعة وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البُعد .

تكمّن مواطن الضعف في العبارات التي حصلت على أعلى تقدير بالنسبة للبُعد الثاني حيث تراوحت القوة النسبية لعبارات البُعد بين (٩٠.٠ ٪ ، ٦٥.٧٤ ٪) وهي:

العبارة رقم (٢٠) ومفادها (اشعر بصعوبة في عمليات الفهم والتركيز) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٦٤.٦١) وقوة نسبية (٨٩.٨١٪) . والعبارة رقم (6) ومفادها (انساق لأي شخص يتعاطف معي) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (63.66) وقوة نسبية (87.03٪) . و العبارة رقم (10) ومفادها (تحدث لي بعض المضاعفات الصحية) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (60.33) وقوة نسبية (83.79٪) . وفي الترتيب الأخير جاءت العبارات التالية :

رقم (18) ومفادها (اقوم بأفعال عنيفة وعدائية) في الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (53.33) وقوة نسبية (74.07٪) . و العبارة رقم (17) ومفادها (لا اجد من يستجيب لشكوتي) في الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (51.33) وقوة نسبية (71.29٪) . وجاءت العبارة رقم (٩) ومفادها (افقد شعوري بالأمان) في الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (٥٠.٣٣) وقوة نسبية (٦٩.٩٠٪) . وجاءت العبارة رقم (٧) ومفادها (اضطر لترك المؤسسة لفترات طويلة) في الترتيب السادس عشر بوزن مرجح (٤٧.٣٣) وقوة نسبية (٦٥.٧٤٪) .

تعكس استجابات المبحوثين على عبارات التساؤل الثاني للدراسة ومفاده " ما الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " وجود آثار ومشكلات مترتبة على الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين إذا خضعت للتصنيف يمكن أن تكون مشكلات نفسية واجتماعية وصحية وتعليمية ، وفي إطار مبادئ إدارة الأخطاء المهنية وتحديد مبدأ "أن الأخطاء المهنية مستقلة عن العواقب السلبية المحتملة" حيث يشير هذا المبدأ إلى أن فصل الأخطاء عن العواقب السلبية يقود إلى فرضية أساسية في وجهة نظر تُعزز إدارة

الأخطاء المهنية ، بحيث أنه إذا تمت إدارة الأخطاء بشكل فعال يؤدي ذلك إلى تفادي حدوث نتائج سلبية ، وغني عن البيان أن دور الأخصائيين الاجتماعيين هو مساعدة العملاء على حل مشكلاتهم واشباع احتياجاتهم والعمل على تنمية جوانب الشخصية لديهم ، لذلك من الضروري الانتباه ولفت النظر لتلك الأخطاء والعمل على مواجهتها وتفعيل مدخل إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسة لتجنب تكرارها ومنع آثارها. وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة العنزي ، مها (٢٠١٢) حيث اشارت إلى مقاومة العميل الحصول على الخدمات بالمؤسسات الإيوائية لأنها تكشف عن الأسرار الأسرية و عدم ثقة العميل بالأخصائي الاجتماعي واشارت دراسة أليساندرو (Alessandro,S., 2017) تزايد الأخطاء المهنية التي يتم الحديث عن معظمها في وسائل الاعلام ، وكان لها أثر سيء على العلاقة المهنية مع العملاء .

ثانياً: عرض وتحليل نتائج مقياس " إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " مطبق على المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية :

أولاً - نتائج الخصائص الديموجرافية للمبحوثين "مسؤولي الجمعيات الأهلية" بالمؤسسات الإيوائية .

جدول رقم (٦)

الخصائص الديموجرافية للمبحوثين "مسؤولي الجمعيات الأهلية" بالمؤسسات الإيوائية بالفيوم

(ن=٤٣)

م	المتغيرات	ك	النسبة المئوية	م	المتغيرات	ك	النسبة المئوية
١	النوع ن=٤٣			هـ	اخصائي اجتماعي	١٠	٢٣.٢٥
ا	ذكور	٢٦	٦٠.٤٧	و	مشرف	٥	١١.٦٢
ب	إناث	١٧	٣٩.٥٣	٥	سنوات الخبرة ن=٤٣		
٢	الفئة العمرية ن=٤٣			١	أقل من ٥ سنوات	٤	٩.٣٠
ا	من ٢٠- أقل من ٣٥ سنة	٤	٩.٣٠	ب	من ٥- أقل من ١٠ سنوات	٨	١٨.٦٠
ب	من ٣٥- أقل من ٤٥ سنة	١٥	٣٤.٨٨	ج	من ١٠- أقل من ١٥ سنة	٧	١٦.٢٧
ج	من ٤٥- أقل من ٥٥ سنة	٧	١٦.٢٧	د	١٥ سنة فأكثر	٢٤	٥٥.٨١
د	٥٥ سنة فأكثر	١٧	٣٩.٥٣	٦	هل حصلت على دورات تدريبية ن=٤٣		
٣	المؤهل ن=٤٣			١	نعم	٣٩	٩٠.٦٩
ا	مؤهل متوسط	٢	٤.٦٥	ب	لا	٤	٩.٣٠
ب	بكالوريوس	٣٤	٧٩.٠٦	٧	ما الجهة المنظمة للتدريب ن=٣٩		
ج	ماجستير	٣	٦.٩٧	١	مديرية الشؤون الاجتماعية	٢٦	٦٦.٦٦
د	دكتوراه	٤	٩.٣٠	ب	وزارة الشؤون الاجتماعية	١٢	٣٠.٧٦
٤	المسمى الوظيفي ن=٤٣			ج	اتحادات وهيئات	٨	٢٠.٥١
ا	مدير إدارة	١	٢.٣٢	٨	مدي الاستفادة من الدورات ن=٣٩		
ب	مدير المؤسسة	٣	٦.٩٧	١	قوية	٩	٢٣.٠٧

ج	نائب المدير/ (أمين عام المؤسسة)	٣	٦.٩٧	ب	متوسطة	٢٢	٥٦.٤١
د	عضو مجلس إدارة	٢٢	٥١.١٦	ج	ضعيفة	٨	٢٠.٥١

بتحليل نتائج الجدول رقم (٦) الذي يوضح خصائص المبحوثين "مسؤولي الجمعيات الأهلية بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن :

- ١- بلغت نسبة المبحوثين (الذكور) (٦٠.٤٧٪) .
- ٢- بلغت نسبة المبحوثين في الفئة العمرية (من ٥٥ سنة فأكثر) (٣٩.٥٣ ٪) جاءت النتائج متفقة مع رؤية الباحثة من حيث اختيار المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية على أساس الخبرة المتوفرة لديهم في مجال العمل للحصول على نتائج واقعية تحقق أهداف الدراسة .
- ٣- بلغت نسبة المبحوثين الحاصلين على (مؤهل عالي) (٧٩.٠٦٪) حيث يعتمد العمل في القطاع الحكومي على المؤهلات الأعلى وبالتالي تحقيق الكفاءة في العمل ، كما تتسم تلك الفئة بالعمل على تشجيع ودعم المساعي الرامية لتطوير العمل باستخدام المداخل والنماذج الحديثة .
٤. بلغت نسبة المبحوثين (اعضاء مجلس الإدارة) (٥١.١٦ ٪) ، تليها فئة (الأخصائيين الاجتماعيين بنسبة (٢٣.٢٥ ٪) . يتسم توزيع المبحوثين من الخبراء بالتجانس وفقاً لمحاور الدراسة الأساسية حيث ترمي الدراسة للتحقق من امرين رئيسيين الأول الأخطاء المهنية ، والثاني إدارة الأخطاء المهنية وبالتالي تتوافر القدرات البشرية المتنوعة من الخبراء لتحقيق الأمرين .
- ٥- بلغت نسبة المبحوثين من حيث سنوات الخبرة في الفئة (أكثر من ١٥ سنة) (٥٥.٨١٪) ، تقدر كثرة سنوات الخبرة لدى المبحوثين المعرفة والدراية التامة بجوانب القوة ومناطق الضعف لدى المهنيين بالمؤسسة ، وبالتالي الحصول على بيانات دقيقة من ناحية والرغبة في التحسين من ناحية أخرى .
- ٦- بلغت نسبة المبحوثين الحاصلين على دورات تدريبية (٩٠.٦٩٪) تعكس النتائج رغبة المبحوثين والمؤسسة والإدارة في تطوير العمل ، وبالتالي توافر الرغبة في تبني مداخل حديثة من شأنها تحقيق النمو المهني والتطوير المنشود .
- ٧ - جاءت مديرية الشؤون الاجتماعية وإدارتها المختلفة من أكثر الجهات المنظمة للتدريب بنسبة (٦٦.٦٦ ٪) ، تعكس النتائج استجابة مؤسسات الدولة نحو تحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ نحو التطوير ومواكبة المتغيرات الحديثة ، الأمر الذي يؤسس لدعم الدراسة الراهنة من حيث الأخذ بالمداخل الحديثة بالنسبة للمناخ التنظيمي والإداري بالمؤسسات الإيوائية .
- ٧- بلغت نسبة المبحوثين من حيث الاستفادة من الدورات التدريبية في فئة (الدرجة المتوسطة) (٥٦.٤١٪) تعكس النتائج ضرورة إجراء البحوث للتعرف على مشكلات واحتياجات المهنيين وإقامة برامج تدريبية للعاملين بالمؤسسات الإيوائية في ضوء احتياجاتهم .

ثانياً - النتائج الخاصة باستجابات المبحوثين "مسئولي الجمعيات الأهلية" بالنسبة لتساؤلات الدراسة :
أولاً - التساؤل الأول للدراسة ومؤداه " ما الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ".

جدول رقم (٧)

استجابات المبحوثين "مسئولي الجمعيات الأهلية" حول البُعد الأول للدراسة " الأخطاء المهنية للأخصائيين

الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " (ن=٤٣)

م	العبارات	نعم	إلبي لا حد ما	مجموع الاوزان	الوزن المرجح	النسبة المبرجدة	القوة النسبية	الترتيب
١	يُغفل الجوانب الإنسانية أثناء اداء الادوار المهنية بالمؤسسة .	١٣	٢٢	٨	٩١	٣٠.٣٣	٤.٩٨	٩
٢	سيطرة بعض السمات الشخصية بشكل لايتفق مع الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي .	٧	٢٩	٧	٨٦	٢٨.٦	٤.٧٠	١٠
٣	عدم استخدام الأخصائي الاجتماعي للاستراتيجيات المناسبة في الوقت المناسب .	٢٩	٥	٩	١٠٦	٣٥.٣٣	٥.٨٠	١
٤	يتحيز لبعض الاطفال في المؤسسة لتحقيق اغراض معينة .	٥	١٥	٢٣	٦٨	٢٢.٦	٣.٧٢	١٤
٥	لايسعي لتطوير شخصية المهنية وفقاً للمتغيرات الحديثة .	٢٣	١٥	٥	١٠٤	٣٤.٦	٥.٦٩	٣
٦	لا يهتم بتطبيق مبدأ السرية في التعامل مع الاطفال بالمؤسسة .	١٨	٢٥	٢٥	٦١	٢٠.٣	٣.٣٣	١٦
٧	ليس لديه معلومات كافية عن بعض الامور الهامة للأطفال بالمؤسسة .	٢٥	١٢	٦	١٠٥	٣٥	٥.٧٤	٢
٨	لايهتم بإجراء مقابلات فردية في الحالات الضرورية.	١٩	١٨	٦	٩٩	٣٣	٥.٤١	٦
٩	لا يحرص على التسجيل بشكل مهني .	٦	٨	٢٩	٦٣	٢١	٣.٤٤	١٥
١٠	لايهتم بمشاعر وانفعالات الأطفال .	١٩	١٣	١١	٩٤	٣١.٣	٥.١٤	٨
١١	يقوم بإجراء زيارات منزلية إذا تتطلب الأمر .	٦	١٩	١٨	٩٨	٣٢.٦	٥.٣٦	٧
١٢	يجيد استثمار امكانيات المجتمع لصالح الاطفال	٨	١٢	٢٣	١٠١	٣٣.٦	٥.٥٢	٥
١٣	لايجيد استخدام القيم المهنية في الممارسة المهنية بالمؤسسة	١٠	٢٠	١٣	٨٣	٢٧.٦	٤.٥٤	١١
١٤	لايهتم بأن يطمأن الأطفال الجدد ويخفف مشاعر الخوف لديهم	٥	٢٣	١٥	٧٦	٢٥.٣	٤.١٥	١٣
١٥	لا يسعى لجلب التعاطف والمودة من	٧	٢٥	١١	٨٢	٢٧.٣	٤.٤٨	١٢

								اقارب الأطفال	
١٦	لا يهتم بحالة الأطفال النفسية و الصحية	٢٣	١٥	٥	١٠٤	٣٤.٦٦	٥.٦٩	٨٠.٦	٣
								٢	
١٧	يحرص على تقوية العلاقات بين الاطفال في المؤسسة	٩	١٢	٢٢	٩٩	٣٣	٥.٤١	٧٦.٧	٦
								٤	
١٨	لا يهتم بالمستوي التعليمي للأطفال بالمؤسسة	٢٣	١٢	٨	١٠١	٣٣.٦	٥.٥٢	٧٨.٢	٥
								٩	
١٩	نادرا ما يهتم بتنمية هوايات ومواهب الاطفال بالمؤسسة	٢٢	١٥	٦	١٠٢	٣٤	٥.٥٨	٧٩.٠	٤
								٦	
٢٠	يتولي مسئولية توعية المشرفين بالأساليب التربوية في التعامل مع الأطفال	٦	١٣	٢٤	١٠٤	٣٤.٦٦	٥.٦٩	٨٠.٦	٣
								٢	
	المجموع	٢٦	٣٢١	٢٧					
		٥		٤					
	مجموع التكرارات المرجحة			١٨٢					
				٧					
	المتوسط الحسابي المرجح					٩١.٣٥			
	القوة النسبية للبعد					٧٠.٨١			

باستقراء بيانات الجدول رقم (٧) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالبعد الأول للدراسة ومفاده " الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " من وجهة نظر المسؤولين يتضح أن :المتوسط المرجح للبعد وفقاً لاستجابات المبحوثين بلغ (٩١.٣٥) ، وبلغت القوة النسبية للبعد (٧٠.٨١٪) مما يعكس قوة البعد حيث يري المبحوثين أن جميع الأخطاء المهنية المرتبطة بهذا البعد جاءت مرتفعة وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :

تكمن مواطن الضعف لدى الأخصائيين الاجتماعيين في العبارات التي حصلت على أعلى تقدير على مقياس الأخطاء المهنية كما يلي :

العبارة رقم (٣) ومفادها (عدم استخدام الأخصائي الاجتماعي للاستراتيجيات المناسبة في الوقت المناسب) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٣٥.٣٣) وقوة نسبية (٨٢.١٧٪) . وجاءت العبارة رقم (٧) ومفادها (ليس لديه معلومات كافية عن بعض الامور الهامة للأطفال بالمؤسسة) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٣٥.٠٠) وقوة نسبية (٨١.٣٩٪) وتتفق تلك النتائج كلياً مع نتائج دراسة باريسكي Barsky,A., (2013) التي أشارت إلى أن الأخطاء المهنية التي يرتكبها الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في تقديم المعلومات الغير دقيقة ، وأحياناً الخطأ في التشخيص وفي الحكم على المواقف ، والتحيز وقلة الموضوعية ، يليها في الترتيب عبارة (ضعف مسئولية الأخصائي الاجتماعي في توعية المشرفين بالأساليب التربوية في التعامل مع الأطفال) ، ويليهما عبارة (ندرة اهتمامه بتنمية هوايات ومواهب الاطفال بالمؤسسة) .

يلاحظ أن الاهداف والقيم المهنية لم تكن حاضرة بدرجة كبيرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين ، إذ جاءت النتائج ليست مختلفة عن نتائج استجابات المبحوثين من المقيمين بالمؤسسات الإيوائية حيث أشارت البيانات

الأولية إلى ضعف مشاركتهم في الأنشطة وعدم حصول المشاركين منهم على جوائز ، كما اشارت نتائج المقياس إلى عدم تدخل الأخصائي الاجتماعي للدفاع عنهم في بعض المواقف ، وهو ما يشير إلى ضعف درجة فهم الأخصائيين الاجتماعيين للقيم المهنية والهدف الاسمي من رعاية الأطفال بالمؤسسات الإيوائية . وتتفق تلك النتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة روبرتس Roberts (2013) ، لتؤكد أن من أكثر أنماط الأخطاء المهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية كانت عدم القدرة على توفير الحماية الكافية للعملاء وفي بعض الأحيان العواطف الذائدة أو السلبية .

كما أكدت دراسة باريسكي Barsky,A., (2013) أن الأخطاء المهنية التي يرتكبها الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في تقديم المعلومات الغير دقيقة ، وأحياناً الخطأ في التشخيص والحكم على المواقف ، والتحيز وقلة الموضوعية .

و اشارت نتائج دراسة سويدان ، محمد(٢٠١٦) إلى وجود قصور لدي الأخصائيين الاجتماعيين في تعاملهم مع الأطفال ، يتمثل في عدم كفاية الخدمات المقدمة لهم ، وسوء معاملة الأطفال في بعض الأحيان من جانب العاملين بالموسسة ، وان التوجيه متشدد يتسم بالصرامة في إعطاء النصح والوامر ، وكذلك عدم التزام الأخصائيين الاجتماعيين بممارسة القيم المهنية تجاه الأطفال بالمؤسسة.

كما أكدت دراسة قام بها قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة ولاية أوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية (٢٠١٧) ان غالبية الأخطاء المهنية التي يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين وخاصة من لديهم سنوات خبرة اقل تمثلت في قلة الالتزام بمبادئ وقيم المهنة ، وعدم الالتزام بوضع حدود للتعامل بينهم وبين العملاء ، وقلة الأنصت والانتباه للعملاء ، وضعف الاستفادة من الإشراف والتوجيه المهني .

ثانياً - التساؤل الثاني للدراسة ومؤداه " ما اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " .

جدول رقم (٨)

استجابات المبحوثين "مسئولي الجمعيات الأهلية" حول اسباب الأخطاء المهنية

للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية (ن=٤٣)

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرحجة	القوة النسبية	الترتيب
١	ضعف الاستعداد والدافعية للعمل .	١٩	١٥	٩	٩٦	٣٢	٤.٤٣	٧٤.٤١	١٤
٢	كثرة الاعباء وضيق الوقت .	٢٥	١٢	٦	١٠٥	٣٥	٤.٨٤	٨١.٣٩	١١
٣	عدم الاهتمام بالتكامل والتساند بين فريق العمل.	٣٢	٨	٣	١١٥	٣٨.٣٣	٥.٣٠	٨٩.١٤	٦
٤	التركيز على اداء الأدوار والمسئوليات الإدارية.	٢٦	١٢	٥	١٠٧	٣٥.٦٦	٤.٩٣	٨٢.٩٤	١٠
٥	الغموض في تطبيق الميثاق الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .	٢٨	١٣	٢	١١٢	٣٧.٣٣	٥.١٧	٨٦.٨٢	٨
٦	ضعف الإشراف والمتابعة من المتخصصين ذوي الخبرة .	١٩	١٥	٩	٩٦	٣٢	٤.٤٣	٧٤.٤١	١٤ مكرر

٧	تقادم المعارف والمهارات لدى الأخصائي الاجتماعي وعدم مواكبتها للمتغيرات والاتجاهات الحديثة .	٣٥	٦	٢	١١٩	٣٩.٦٦	٥.٤٩	٩٢.٢٤	٢
٨	انتشار ثقافة عدم الاعتراف بالأخطاء المهنية.	٣٤	٧	٢	١١٨	٣٩.٣٣	٥.٤٤	٩١.٤٧	٣
٩	الأخطاء المهنية في المهن الإنسانية خاصة الخدمة الاجتماعية لا تمثل معضلة .	٣٤	٦	٣	١١٧	٣٩	٥.٤٠	٩٠.٦٩	٤
١٠	عدم وجود نماذج استرشادية مقننة للأخصائيين الاجتماعيين .	٣٦	٥	٢	١٢٠	٤٠	٥.٥٤	٩٣.٠٢	١
١١	ضعف التقدير المعنوي من رؤساء العمل.	٣٢	٩	٢	١١٦	٣٨.٦٦	٥.٣٥	٨٩.٩٢	٥
١٢	نقص البيانات والمعلومات المتخصصة المرتبطة بطبيعة العمل بالمؤسسات الإيوائية .	٢٨	٩	٦	١٠٨	٣٦	٤.٩٨	٨٣.٧٢	٩
١٣	نقص الموارد والأماكن المادية والعينية والتنظيمية .	١٩	١٥	٩	٩٦	٣٢	٤.٤٣	٧٤.٤١	١٤
١٤	عدم وجود آليات لتسجيل الأخطاء المهنية.	٣٥	٥	٣	١١٨	٣٩.٣٣	٥.٤٤	٩١.٤٧	٣
١٥	غياب ثقافة الثواب والعقاب .	٣٦	٤	٣	١١٩	٣٩.٦٦	٥.٤٩	٩٢.٢٤	٢
١٦	لا تسعى المؤسسات الإيوائية لتحقيق معايير الجودة .	٣٢	٦	٥	١١٣	٣٧.٦٦	٥.٢١	٨٧.٥٩	٧
١٧	صعوبة تبني النظريات الحديثة في الإدارة .	١٠	١٥	١	٧٨	٢٦	٣.٦٠	٦٠.٤٦	١٥
١٨	غموض مفهوم الأخطاء المهنية في أداء الأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي.	٢٥	١٥	٣	١٠٨	٣٦	٤.٩٨	٨٣.٧٢	٩
١٩	صعوبة تشخيص الخطأ المهني للأخصائي الاجتماعي.	٢٢	١٥	٦	١٠٢	٣٤	٤.٧٠	٧٩.٠٦	١٣
٢٠	ندرة الدورات التدريبية التشغيلية المتخصصة .	٢٤	١٢	٧	١٠٣	٣٤.٣٣	٤.٧٥	٧٩.٨٤	١٢
	المجموع	٥٥١	٢٠٤	١٠٥					
	مجموع التكرارات المرجحة				٢١٦٦				
	المتوسط الحسابي المرجح				١٠٨.٣				
	القوة النسبية				٨٣.٩٥				

باستقراء بيانات الجدول رقم (٨) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالبُعد الثاني للدراسة "أسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية" من وجهة نظر المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن : المتوسط المرجح لبُعد أسباب الأخطاء المهنية بلغ (١٠٨.٣)، وبلغت القوة النسبية للبُعد (٨٣.٩٥)٪ مما يعكس قوة البُعد حيث يرى الباحثون أن جميع العبارات المرتبطة بأسباب الأخطاء المهنية المرتبطة بهذا البُعد جاءت مرتفعة وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البُعد حيث تراوحت القوة النسبية لعبارات البُعد بين (٩٣.٠ ٪ ، ٦٠.٤٦ ٪) على النحو التالي :

العبارات التي حصلت على أعلى تقدير من جانب الباحثين كانت:

العبارة رقم (١٠) ومفادها (عدم وجود نماذج استرشادية مقننة للأخصائيين الاجتماعيين) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤٠٠٠) وقوة نسبية (٩٣.٠٢٪) . والعبارة رقم (٧) ومفادها (تقادم المعارف والمهارات لدى الأخصائي الاجتماعي وعدم مواكبتها للمتغيرات والاتجاهات الحديثة) ، والعبارة رقم (١٥) ومفادها (غياب ثقافة الثواب والعقاب) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٣٩.٦٦) وقوة نسبية (٩٢.٢٤٪) . والعبارة رقم (٨) ومفادها (انتشار ثقافة عدم الاعتراف بالأخطاء المهنية) ، وايضاً العبارة رقم (١٤) ومفادها (عدم وجود آليات لتسجيل الأخطاء المهنية) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٣٩.٣٣) وقوة نسبية (٩١.٤٧٪) . وتتفق تلك النتائج جزئياً مع نتائج دراسة مونرو (Munro, M., 2015) لتؤكد أن الأخصائيين الاجتماعيين يعيشون في قلق وتوتر نتيجة عملهم تحت ضغوط شديدة ، منها عبء ومسؤوليات العمل الكبير مع نقص الاعتمادات والميزانية والخوف من الوقوع في الأخطاء المهنية ، مما يؤدي إلي تأثيرات قد تكون سلبية على عملية المساعدة والخدمة المقدمة للعملاء ، ودراسة بين بيبير (Ben Piper 2018) حيث اشارت أنه يوجد قصور في عدم توضيح الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ، وتكرار الممارسات الخاطئة ، والتهاون في اتخاذ اجراءات محاسبية الأخصائيين الاجتماعيين عند ارتكاب خطأ مهني مقصود والتهاون في اتباع منهج توجيهي وتعليمي .

: دراسة عمر ، هالة ، محمد اميرة ٢٠١٧ التي اكدت عدم كفاءة وتأهيل الجهاز الإداري بالمؤسسات الأيوائية ، وعدم دراية الجهاز الوظيفي بخطوات معايير جودة الخدمات الاجتماعية ، كما اكدت دراسة تيم بيا وجابريل ميغار 2009 Tham Pia & Gabrielle Meagher أن عبء العمل وتعقيد المهام ونوعية الإدارة ، تدعو أصحاب العمل إلي تعزيز ظروف العمل التي توفر المزيد من الدعم .

ثالثاً - النتائج الخاصة باستجابات المبحوثين على التساؤل الثالث للدراسة ومؤهاده " ما واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية "

جدول رقم (٩)

يوضح استجابات المبحوثين "مسئولي الجمعيات الأهلية"

حول واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية

(ن=٤٣)

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرحجة	القوة النسبية	الترتيب
المحور الاول : الاتصال حول الأخطاء									
١	توجد قواعد تنظم آليات الاتصال في حالة وجود أخطاء مهنية .	١٢	١٤	١٧	٨١	٢٧.٠٠	٦.٥٣	٦٢.٨	١
٢	يوجد مرونة في آلية الاتصال الرأسي والأفقي في حالة وجود خطأ مهني .	١٠	١٢	٢١	٧٥	٢٥.٠٠	٦.٠٤	٥٨.١٣	٣
٣	يوجد صندوق للشكاوي او خط ساخن بالمؤسسة .	٤	٦	٣٣	٥٧	١٩.٠٠	٤.٥٩	٤٤.٢	١٠
المحور الثاني: المساعدة في المواقف الخاطئة									
٤	توجد آليات محددة للمساعدة في مواقف الأخطاء المهنية .	٥	٦	٣٢	٥٩	١٩.٦٦	٤.٧٥	٤٥.٧٣	٨

٥	٤٩.٦١	٥.١٦	٢١.٣٣	٦٤	٢٩	٧	٧	يتسم المناخ الإداري بالتكامل والتساند عند الوقوع في الخطأ المهني .
٥	٤٩.٦١	٥.١٦	٢١.٣٣	٦٤	٢٨	٩	٦	تتيح المؤسسة قواعد اجرائية لتطبيق المبادئ الاخلاقية في التعامل مع العملاء .
المحور الثالث: اكتشاف الخطأ بسرعة والسيطرة عليه								
٢	٥٨.٩١	٦.١٢	٢٥.٣٣	٧٦	١٩	١٥	٩	يوجد اشراف من المتخصصين وذوي الخبرة لمتابعة الالتزام الأخلاقي والمهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة.
٤	٥٠.٣٨	٥.٢٤	٢١.٦٦	٦٥	٢٨	٨	٧	يهتم المشرفين بمعرفة نواحي القصور والأخطاء المهنية التي يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين .
٦	٤٨.٨٣	٥.٠٨	٢١.٠٠	٦٣	٣٣	٠	١٠	توجد آليات محددة لمحاولة منع الأخطاء المهنية والسيطرة عليها .
المحور الرابع: تحليل الأخطاء بشكل علمي								
١٣	٤١.٠٨	٤.٢٧	١٧.٦٦	٥٣	٣٦	٤	٣	يتم توثيق الأخطاء المهنية بسجلات خاصة .
١٥	٣٨.٧٥	٤.٠٣	١٦.٦٦	٥٠	٣٨	٣	٢	توجد لجنة خاصة بتحليل الأخطاء المهنية .
المحور الخامس: التنسيق لمعالجة الأخطاء								
١٢	٤١.٨٦	٤.٣٥	١٨.٠٠	٥٤	٣٥	٥	٣	تتضمن الخطة الاستراتيجية مؤشرات لإدارة الأخطاء المهنية بالتنسيق مع الجهات المعنية.
٧	٤٨.٠٦	٥.٠٠	٢٠.٦٦	٦٢	٣٠	٧	٦	تتضمن خطة علاج الأخطاء المهنية برامج متنوعة بالشراكة مع الجهات المختصة .
المحور السادس: معالجة اثار الأخطاء								
١٤	٣٩.٥٣	٤.١١	١٧.٠٠	٥١	٣٧	٤	٢	يتم علاج اثار الأخطاء المهنية في ضوء قواعد محدده .
٩	٤٤.٩٦	٤.٦٧	١٩.٣٣	٥٨	٣٢	٧	٤	تحرص الإدارة على تخفيف وعلاج الآثار المترتبة على الأخطاء المهنية .
المحور السابع: التخطيط لإدارة الأخطاء								
٨	٤٥.٧٣	٤.٧٥	١٩.٦٦	٥٩	٣٢	٦	٥	الإدارة لديها القدرة على التنبؤ بالأخطاء المهنية .
١٠	٤٤.٢	٤.٥٩	١٩.٠٠	٥٧	٣٦	٠	٧	يوجد آليات معتمدة للتعامل مع الأخطاء المهنية المتوقعة .
المحور الثامن: التدريب على الأخطاء المتوقعة								
١١	٤٢.٦٣	٤.٤٣	١٨.٣٣	٥٥	٣٧	٠	٦	تحتفظ الإدارة بسجلات تتضمن جميع الأخطاء المهنية .
٣	٥٨.١٣	٦.٠٤	٢٥.٠٠	٧٥	٣٢	٨	١٢	توجد برامج تدريبية متخصصة قبل استلام العمل تركز على قواعد تطبيق الميثاق

								الأخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين .	
٧	٤٨.٠٦	٥.٠٠	٢٠.٦٦	٦٢	٢٩	٩	٥	٢٠ تتضمن البرامج التدريبية التركيز على الأخطاء المهنية المتوقعة.	
مكرر					٦٠	١٣٠	١٢٥	المجموع	
					٥				
				١٢٤٠				مجموع التكرارات المرجحة	
				٦٢				المتوسط الحسابي المرجح	
				٤٨.٠٦				القوة النسبية	

باستقراء بيانات الجدول رقم (٩) الذي يوضح نتائج البُعد الثالث للدراسة " واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية " من وجهة نظر المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن المتوسط المرجح وفقاً لاستجابات المبحوثين بلغ (٦٢.٠٠) ، وبلغت القوة النسبية للبُعد (٤٨.٠٦٪) مما يعكس ضعف البُعد حيث يري المبحوثين أن جميع العبارات المرتبطة بمحاوالبُعد الثالث للدراسة " واقع إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية " المرتبطة بهذا البُعد جاءت ضعيفة وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البُعد حيث تراوحت القوة النسبية لعبارات البُعد بين (٦٢.٨ % ، ٣٨.٧٥ %) على النحو التالي :

العبارة رقم (١) ومفادها (توجد قواعد تنظم آليات الاتصال في حالة وجود أخطاء مهنية) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٢٧.٠٠) وقوة نسبية (٦٢.٨٪) . وجاءت العبارة رقم (٧) ومفادها (يوجد اشراف من المتخصصين وذوي الخبرة لمتابعة الالتزام الأخلاقي والمهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٢٥.٣٣) وقوة نسبية (٥٨.٩١٪) . وجاءت العبارة رقم (٢) ومفادها (يوجد مرونة في آلية الاتصال الرأسي والأفقي في حالة وجود خطأ مهني) والعبارة رقم (١٩) ومفادها (توجد برامج تدريبية متخصصة قبل استلام العمل تركز على قواعد تطبيق الميثاق الأخلاقي) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢٥.٠٠) وقوة نسبية (٥٨.١٣٪) . وجاءت العبارة رقم (٨) ومفادها (يهتم المشرفين بمعرفة نواحي القصور والأخطاء المهنية التي يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين) في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢١.٦٦) وقوة نسبية (٥٠.٣٨٪) . وتتفق تلك النتائج جزئياً مع نتائج دراسة بين بيبير (Ben Piper (2018 أنه يوجد قصور في عدم شرح موضوع الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ، وعدم منع الممارسات الخاطئة ، والتهاون في معاقبة الأخصائي الاجتماعي .

بينما احتلت العبارات التالية الرتبة الأخيرة وهي :

العبارة رقم (١٠) ومفادها (يتم توثيق الأخطاء المهنية بسجلات خاصة) في الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (١٧.٦٦) وقوة نسبية (٤١.٠٨٪) . والعبارة رقم (١٤) ومفادها (يتم علاج اثار الأخطاء المهنية في ضوء قواعد محدده) في الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (١٧.٠٠) وقوة نسبية (٣٩.٥٣٪) . والعبارة رقم (١١) ومفادها (توجد لجنة خاصة بتحليل الأخطاء المهنية) في الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (١٦.٦٦) وقوة نسبية (٣٨.٧٥٪) . وتكمن مواطن الضعف في بُعد واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية في أن تقدير المبحوثين لجميع عبارات البُعد جاءت ضعيفة ، ويمكن تفسير تلك النتائج في ضوء سمات مدخل إدارة الأخطاء المهنية حيث أنه مدخل يتسم بالحدائشة وعدم معرفة المبحوثين بمحددات النموذج وآليات تطبيقه بالمؤسسات الإيوائية .

وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات السابقة ، كما جاء بدراسة جرونويولد (Gronewold ET.AL(2012) حيث اكدت على تأثير مناخ ادارة الأخطاء على أنواع الأخطاء ،واوصت دراسة مايسزويسكي (Myszewski (٢٠١٢) بضرورة اقامة اتصال فعال في النظام الإداري لاتخاذ تدابير وقائية للأخطاء البشرية . وهدفت دراسة ديلتون واندرو (Delton, Andrew et.al (2013) ، لتعزيز التعاون الإنساني ، انطلاقاً من نظريات إدارة الأخط

وأوصت دراسة معمر، نسرین (٢٠١٨) بضرورة نشر ثقافة إدارة الأخطاء وتطبيق آليات إدارة الأخطاء .
رابعاً - النتائج الخاصة باستجابات المبحوثين على التساؤل الرابع للدراسة ومؤداه " ما إسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية "

جدول رقم (١٠)

استجابات المبحوثين "مسئولي الجمعيات الأهلية"حول إسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

(ن=٤٣)

م	العبارات	نعم	إلبي لا حد ما	مجموع الاوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	القوة النسبية	الترتيب ب
١	وضع اطر قانونية وتنظيمية لإدارة الأخطاء المهنية مؤشر من مؤشرات تحقيق جودة الأداء المهني بالمؤسسة .	٣٣	٩	١١٨	٣٩.٣٣	٦.٦٥	٩١.٥	٧
٢	تتيح إدارة الأخطاء المهنية الالتزام بالقواعد المهنية والاخلاقية .	٣٦	٥	١٢٠	٤٠	٦.٧٧	٩٣	٥
٣	تسهم إدارة الأخطاء المهنية في منع او الحد من الوقوع في الأخطاء المهنية .	٣٨	٥	١٢٤	٤١.٣٣	٦.٩٩	٩٦.١٢	٢
٤	تسهم إدارة الأخطاء المهنية في رفع معدلات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .	٣٤	٧	١١٨	٣٩.٣٣	٦.٦٥	٩١.٤٧	٧ مكرر
٥	تتيح إدارة الأخطاء المهنية فرصة النمو المهني والتعلم المستمر .	٣٥	٦	١١٩	٣٩.٦٦	٦.٧١	٩٢.٢٤	٦
٦	تخلق إدارة الأخطاء المهنية جو من الألفة والمودة بين العاملين والرؤساء بالمؤسسة .	٢٩	٩	١١٠	٣٦.٦٦	٦.٢٠	٨٥.٢٧	١١
٧	تسهم إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق الاستغلال الامثل لأمكانيات وموارد المؤسسة .	٣١	٨	١١٣	٣٧.٦٦	٦.٣٧	٨٧.٦	٩
٨	تضمن إدارة الأخطاء المهنية تحقيق العدالة في تطبيق قواعد الثواب والعقاب	٣٧	٤	١٢١	٤٠.٣٣	٦.٨٢	٩٣.٨	٤
٩	إدارة الأخطاء المهنية وسيلة لتحقيق حماية العملاء .	٣٥	٨	١٢١	٤٠.٣٣	٦.٨٢	٩٣.٨	٤ مكرر
١٠	إدارة الأخطاء المهنية وسيلة لضمان مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين .	٣٤	١١	١٢٦	٤٢	٧.١١	٩٧.٧	١
١١	تتيح إدارة الأخطاء المهنية فرصة الأبداع والابتكار .	٢٩	١٢	١١٣	٣٧.٦٦	٦.٣٧	٨٧.٦	٩ مكرر

١٢	إدارة الأخطاء المهنية تضمن علاج الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية .	٣٢	١٠	١	١١٧	٣٩	٦.٦٠	٩٠.٧	٨
١٣	إدارة الأخطاء المهنية تمنع الانتهاكات التي ترتكب في حق الاطفال بالمؤسسات الإيوائية بصفة عامه .	٣٨	٤	١	١٢٣	٤١	٦.٩٤	٩٥.٣٤	٣
١٤	تدعم إدارة الأخطاء المهنية مبدأ الشفافية .	٣٤	٧	٢	١١٨	٣٩.٣٣	٦.٦٥	٩١.٤٧	٧
١٥	تساعد إدارة الأخطاء المهنية في تطوير خدمات المؤسسة .	٢٨	١٢	٣	١١١	٣٧	٦.٢٦	٨٦.٠٤	١٠
	المجموع	٥٠٣	١١٣	٩	٢				
	مجموع التكرارات المرجحة				١٧٧٢				
	المتوسط الحسابي المرجح				١١٨.١٣				
	القوة النسبية				٩١.٥٧				

باستقراء بيانات الجدول رقم (١٠) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالبُعد الرابع للدراسة "إسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " في ضوء استجابات الباحثين من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن: المتوسط المرجح للبُعد بلغ (١١٨.١٣) وبلغت القوة النسبية للبُعد (٩١.٥٧٪) مما يعكس قوة البُعد حيث يري الباحثين أن جميع العبارات المرتبطة بالبُعد جاءت مرتفعة وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات البُعد حيث تراوحت القوة النسبية لعبارات البُعد بين (٩٧.٧ ٪ ، ٨٥.٢ ٪) على النحو التالي :

العبارة رقم (١٠) ومفادها (إدارة الأخطاء المهنية وسيلة لضمان مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤٢,٠٠) وقوة نسبية (٩٧.٧٪) . العبارة رقم (٣) ومفادها (تسهم إدارة الأخطاء المهنية في منع أو الحد من الوقوع في الأخطاء المهنية) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٤١.٣٣) وقوة نسبية (٩٦.١٢ ٪). والعبارة رقم (١٣) ومفادها (إدارة الأخطاء المهنية تمنع الانتهاكات التي ترتكب في حق الاطفال بالمؤسسات الإيوائية بصفة عامه) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٤١.٠٠) وقوة نسبية (٩٥.٣٤٪). ويعزى ارتفاع نتائج هذا البُعد لكونه نموذج يتسم بالحدثة وتم تطبيقه واختبار نجاحه في مواجهة الأخطاء المهنية ورفع معدلات الانتاج بالمؤسسات الصناعية ورفع كفاءة العاملين وتحقيق الأهداف بالمؤسسات ذات الطابع الإنساني وخدمي .

وهذا ما أكدته نتائج الدراسات السابقة حيث أكدت ،واشارت دراسة دايك Dyck et .al,٢٠٠٧ ،إلي ان الأخطاء التي تحدث في المنظمة والتنظيم تتيح فرصة التعلم من تلك الأخطاء، و ان الاتصال حول الأخطاء يزيد من فرص التعلم وتوليد الافكار الجديدة لمواجهة الأخطاء وعواقبها في المستقبل كما اشارت دراسة زهي وبني Zhu&Pei 2014 ، ان تبني ثقافة إدارة الأخطاء في الشركات لها تأثير قوي على السلوك الإبداعي للموظفين ، وأكدت دراسة نسرين حسن معمر ٢٠١٨ ، وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة الأخطاء وبين اداء العاملين الإداريين بالجامعة .

خامساً - النتائج الخاصة باستجابات المبحوثين على التساؤل الخامس للدراسة ومؤداه " ما معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية "

جدول رقم (١١)

استجابات المبحوثين "مسئولي الجمعيات الأهلية" حول

معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية (ن=٤٣)

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المبرجة	القوة النسبية	الترتيب
١	ضعف التخطيط الاستراتيجي بالمؤسسات الإيوائية .	٣٨	٤	١	١٢٣	٤١	٧.٠٤	٩٥.٣٤	١
٢	ضعف القدرات التنظيمية بإدارة المؤسسات الإيوائية .	٣٦	٤	٣	١١٩	٣٩.٦٦	٦.٨١	٩٢.٤٢	٥
٣	عدم الالتزام بإظهار الأخطاء المهنية وتصحيحها .	٣٥	٦	٢	١١٩	٣٩.٦٦	٦.٨١	٩٢.٤٢	٥ مكرر
٤	شيوع ثقافة عدم الاعتراف بالأخطاء المهنية .	٣٨	٤	١	١٢٣	٤١	٧.٠٤	٩٥.٣٤	١ مكرر
٥	شيوع ثقافة عدم تقبل الأخطاء المهنية	٣٧	٥	١	١٢٢	٤٠.٦٦	٦.٩٩	٩٤.٥٧	٢
٦	صعوبة تطبيق الاتجاهات الحديثة بالإدارة	٣٣	٧	٣	١١٦	٣٨.٦٦	٦.٦٤	٨٩.٩٢	٦
٧	التداخل بين مفهوم الأخطاء المهنية وغيره من المفاهيم .	٣٢	٩	٢	١١٦	٣٨.٦٦	٦.٦٤	٨٩.٩٢	٦ مكرر
٨	السيرفي الإتجاه التقليدي والبعد عن التجديد والإبتكار في الأنظمة الإدارية .	٣٦	٥	٢	١٢٠	٤٠	٦.٦٧	٩٣.٠٢	٤
٩	عدم الاهتمام بتعميق ثقافة المساءلة وبيان متطلباتها ومنافعها .	٣٧	٤	٢	١٢١	٤٠.٣٣	٦.٩٣	٩٣.٧٩	٣
١٠	الأطمئنان والرضا عن مستوى الأداء بسبب عدم تفاقم الآثار الناتجة عن ارتكاب الأخطاء	٢٥	١٢	٦	١٠٥	٣٥	٦.٠١	٨١.٣٩	٩
١١	ندرة الخبراء والمتخصصين المؤهلين ذوي الخبرة والمهارة العالية .	٢٦	١٢	٥	١٠٧	٣٥.٦٦	٦.١٣	٨٢.٩٤	٨
١٢	عدم التحديد الدقيق للأدوار المهنية بالمؤسسات الإيوائية .	٣٢	٨	٣	١١٥	٣٨.٣٣	٦.٥٩	٨٩.١٤	٧
١٣	ضعف المتطلبات والامكانيات المادية والبشرية .	٣٦	٤	٣	١١٩	٣٩.٦٦	٦.٨١	٩٢.٤٢	٥ مكرر
١٤	شيوع الولاءات الاجتماعية والمحابة والمحسوبية.	٢٢	١٤	٧	١٠١	٣٣.٦٦	٥.٧٨	٧٨.٣	١٠
١٥	ضعف الاهتمام بوضع رؤية مستقبلية لتحقيق جودة الأداء المهني بالمؤسسات الإيوائية.	٣٦	٤	٣	١١٩	٣٩.٦٦	٦.٨١	٩٢.٤٢	٥ مكرر
	المجموع	٤٩٩	١٠٢	٤٤					
	مجموع التكرارات المرجحة				١٧٤٥				
	المتوسط الحسابي المرجح				١١٦.٣٣				
	القوة النسبية						٩٠.١٨		

باستقراء بيانات الجدول رقم (١١) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالبُعد الخامس للدراسة ومفاده "معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية " من وجهة نظر المسؤولين يتضح أن :

المتوسط المرجح لهذا البُعد وفقاً لاستجابات المبحوثين بلغ (١١٦.٣٣) وبلغت القوة النسبية للبُعد (٩٠.١٨ %) مما يعكس قوة البُعد حيث يري المبحوثين أن جميع العبارات المرتبطة بمعوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية جاءت مرتفعة وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البُعد حيث تراوحت القوة النسبية للعبارات بين (٩٥.٣٤ % ، ٧٨.٣ %) على النحو التالي :

العبارة رقم (١) ومفادها (ضعف التخطيط الاستراتيجي بالمؤسسات الإيوائية) وايضاً العبارة رقم (٤) ومفادها (شيوخ ثقافة عدم الاعتراف بالأخطاء المهنية) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤١.٠٠) وقوة نسبية (٩٥.٣٤ %) . والعبارة رقم (٥) ومفادها (شيوخ ثقافة عدم تقبل الأخطاء المهنية) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٤٠.٦٦) وقوة نسبية (٩٤.٥٧ %). والعبارة رقم (٩) ومفادها (عدم الاهتمام بتعميق ثقافة المساءلة وبيان متطلباتها ومنافعها) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (٤٠.٣٣) وقوة نسبية (٩٣.٧٩ %). وجاءت العبارة رقم (٨) ومفادها (السيرفي الإتجاه التقليدي والبُعد عن التجديد والإبتكار في الأنظمة الإدارية) في الترتيب الرابع بوزن مرجح (٤٠.٠٠) وقوة نسبية (٩٣.٠٢ %).

وتتفق هذه النتائج نسبياً مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة فاروق ، هالة ، ومحمد ، اميرة (٢٠١٧) التي اكدت عدم كفاءة وتأهيل الجهاز الإداري بالمؤسسات الأيوائية ، وعدم دراية الجهاز الوظيفي بخطوات معايير جودة الخدمات الاجتماعية ، كما اكدت دراسة تيم وجابريث (Tham, P., & Gabrielle, M., 2009) أن عبء العمل وتعقيد المهام ونوعية الإدارة ، تدعو أصحاب العمل إلي تعزيز ظروف العمل التي توفر المزيد من الدعم

، دراسة مونرو (Munro, M., 2015) لتؤكد أن الأخصائيين الاجتماعيين يعيشون في قلق وتوتر نتيجة عملهم تحت ضغوط شديدة ، منها عبء ومسئوليات العمل الكبير مع نقص الاعتمادات والميزانية والخوف من الوقوع في الأخطاء المهنية ، مما يؤدي إلي تأثيرات قد تكون سلبية على عملية المساعدة والخدمة المقدمة للعملاء ، حيث اكدت عينة البحث ان الأخصائيين الاجتماعيين لا يقضون الوقت المناسب مع عملائهم ، ولا يجدو الوقت الكافي لدراسة مشكلات العملاء والتأمل فيها ، ولا يحصلوا على التوجيه والاشراف الكافي .

ويمكن للباحثة تفسير تلك النتائج في ضوء السياسات المعمول بها من حيث انحصار التمويل والدعم الحكومي للمؤسسات الخدمية واعتمادها اعتماد شبه كلياً على المعونات والتبرعات ، مما يؤدي إلى ضعف الامكانيات والموارد الاساسية لتنفيذ البرامج والانشطة وتقديم الخدمات بشكل مناسب لأبناء المؤسسات الإيوائية ، بالإضافة إلى قلة المتطوعين للعمل بتلك المؤسسات في الوقت الذي تخلت فيه الدولة عن تعيين موظفين جدد واذا حدث يكون في اضييق الحدود ، فنتج عن ذلك وجود معوقات مادية وبشرية وايضاً معوقات تنظيمية نظراً لعدم الاطلاع على النظم والمداخل المهنية والإدارية الحديثة لتطوير العمل .

سادساً - النتائج الخاصة باستجابات المبحوثين على التساؤل السادس للدراسة ومؤداه " ما مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية "

جدول رقم (١٢)

يوضح استجابات المبحوثين "مسئولي الجمعيات الأهلية" حول

مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية (ن=٤٣)

م	العبارات	نعم	إلى حد ما	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرحجة	القوة النسبية	الترتيب
١	تعزيز نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية.	٣٩	٤	٠	١٢٥	٤١.٦٦	٦.٧٤	٩٦.٩	٢
٢	تعزيز نشر ثقافة تقبل الأخطاء المهنية والاستفادة منها ومعالجتها .	٣٨	٥	٠	١٢٤	٤١.٣٣	٦.٦٩	٩٦.١٢	٣
٣	أن تتضمن الخطط الاستراتيجية إدارة الأخطاء المهنية .	٤٠	٣	٠	١٢٦	٤٢	٦.٧٩	٩٧.٦٧	١
٤	زيادة فاعلية البناء التنظيمي للمؤسسات الإيوائية .	٣٨	٤	١	١٢٣	٤١	٦.٦٣	٩٥.٣٤	٤
٥	الاعتماد على المداخل العلمية الحديثة لتحقيق جودة الأداء المهني .	٣٩	٣	١	١٢٤	٤١.٣٣	٦.٦٩	٩٦.١٢	٣ مكرر
٦	التقييم المستمر لأداء الأخصائيين الاجتماعيين .	٣٩	٣	١	١٢٤	٤١.٣٣	٦.٦٩	٩٦.١٢	٣ مكرر
٧	توفير المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة للأخصائيين الاجتماعيين .	٣٩	٤	٠	١٢٥	٤١.٦٦	٦.٧٤	٩٦.٩	٢ مكرر
٨	تفعيل آليات المساءلة والثواب والعقاب لإظهار الأخطاء المهنية وتصحيح المسار .	٣٨	٤	١	١٢٣	٤١	٦.٦٣	٩٥.٣٤	٤ مكرر
٩	التأكيد على الالتزام بتطبيق قيم وأخلاقيات المهنة .	٣٩	٤	٠	١٢٥	٤١.٦٦	٦.٧٤	٩٦.٩	٢ مكرر
١٠	تفعيل مبدأ الكفاءة والجدارة في اختيار الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية .	٣٥	٥	٣	١١٨	٣٩.٣٣	٦.٣٦	٩١.٤٧	٦
١١	إعداد برامج تثقيفية للعاملين بالمؤسسات الإيوائية عن إدارة الأخطاء المهنية وكيفية تطبيقها .	٣٧	٤	٢	١٢١	٤٠.٣٣	٦.٥٢	٩٣.٧٩	٥
١٢	العمل على إصدار قواعد ولوائح تتبع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية .	٣٩	٤	٠	١٢٥	٤١.٦٦	٦.٧٤	٩٦.٩	٢ مكرر
١٣	الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لمتابعة وتقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .	٣٩	٣	١	١٢٤	٤١.٣٣	٦.٦٩	٩٦.١٢	٣ مكرر
١٤	توفير الامكانيات المادية والبشرية .	٣٨	٤	١	١٢٣	٤١	٦.٦٣	٩٥.٣٤	٤ مكرر
١٥	وضع الخطط العلمية المناسبة لإدارة الأخطاء المهنية .	٣٨	٤	١	١٢٣	٤١	٦.٦٣	٩٥.٣٤	٤ مكرر
المجموع		٥٧٥	٥٨	١٢					
مجموع التكرارات المرحجة		١٨٥٣							
المتوسط الحسابي المرجح		١٢٣.٥٣							
القوة النسبية		٩٥.٧٦							

يتضح من الجدول رقم (١٢) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالبُعد السادس للدراسة ومفاده "مقترحات

تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " حيث بلغ المتوسط المرجح

(١٢٣.٥٣) والقوة النسبية (٩٥.٧٦%) وفقاً لاستجابات المبحوثين ، مما يعكس قوة البُعد حيث يري المبحوثين أن

جميع العبارات المرتبطة بهذا البُعد جاءت بشكل مرتفع وفقاً للوزن المرجح والقوة النسبية وقد جاء ترتيب عبارات هذا البُعد وفقاً للقوة النسبية ما بين (٩٧.٦٧ % ، ٩١.٤٧ %) على النحو التالي :

العبارة رقم (٣) ومفادها (ان تتضمن الخطط الاستراتيجية إدارة الأخطاء المهنية) في الترتيب الأول بوزن مرجح (٤٢.٠٠) وقوة نسبية (٩٧.٦٧) % . وجاءت العبارة رقم (١) ومفادها (تعزيز نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية) والعبارة رقم (٧) ومفادها (توفير المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة للأخصائيين الاجتماعيين) والعبارة رقم (٩) ومفادها (التأكيد على الالتزام بتطبيق قيم واخلاقيات المهنة) وايضاً العبارة رقم (١٢) ومفادها (العمل على اصدار قواعد ولوائح تتيح تطبيق إدارة الأخطاء المهنية) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (٤١.٦٦) وقوة نسبية (٩٦.٨٩) %

وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات السابقة ومنها دراسة مايسزويسكي Myszewski, J., (2012) أوصت بضرورة اقامة اتصال فعال في النظام الإداري لاتخاذ تدابير وقائية للأخطاء ، دراسة فاروق ، هالة ، و محمد ، اميرة (٢٠١٧) أوصت بضرورة توفير دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين ، اكدت دراسة القصاص ، ياسر (٢٠١١) أنه من المهارات اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الاطفال الأيتام مهارة الاستماع وفهم مشكلاتهم ومساعدتهم في حلها، والمهارة في تنمية الموارد واستثمارها بأقصى درجة لتوفير الرعاية الملائمة ، وأكدت دراسة بارسكي Barsky, A., (2013) على ضرورة دراسة وفهم قيم واخلاقيات المهنة والالتزام بها لتجنب الوقوع في الأخطاء المهنية ، كما اكدت على اهمية دور المشرف المهني في مساعدة الأخصائي الاجتماعي في معالجة الأخطاء المهنية ،وقد اشارت دراسة كينكي Chenyika, T., (٢٠١٥) إلي ان الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية يجب ان تكون في اطار مهني يلتزم بتحقيق الحماية للأطفال . كما أكدت دراسة عمر ، هالة ، فايد ، اميرة (٢٠١٧) أن المؤسسات الإيوائية بعيدة عن تحقيق مؤشرات الجودة تماماً بسبب عدم تأهيل وكفاءة الجهاز الإداري بها ، وعدم دراية العاملين بالجهاز الوظيفي بمعايير جودة الخدمات الاجتماعية ، وأوصت الدراسة بضرورة عمل دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين ، وإلزام الجهات الإدارية بتطبيق ضوابط وقوانين وزارة التضامن الاجتماعي فيما يخص مجال الرعاية الاجتماعية للأطفال .

جدول رقم (١٣) ترتيب ابعاد مقياس الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية "مطبق

على الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية"

م	ابعاد المقياس ٧٢	مجموع التكرارات	المتوسط الحسابي المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	البُعد الأول- الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية .	٣٢٤٣	١٦٢.١٥	٧٥.٠٧	٢
٢	البُعد الثاني - الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .	٣٤٠٦	١٧٠.٣	٧٨.٨٤	١
	المقياس ككل	٦٦٤٩	١٦٦.٢٢	٧٧%	

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن مجموع التكرارات المرجحة للمقياس ككل (٦٦٤٩) ، والمتوسط المرجح العام (١٦٦.٢٢) ، والقوة النسبية للمقياس (٧٧٪) ، يتضح مما سبق عرضه من نتائج مقياس " الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية" وجود أخطاء مهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالإضافة لتأثر الأطفال بتلك الأخطاء بدرجة مرتفعة ، مما يستوجب التدخل للحد من تلك الأخطاء ولعل تطبيق مدخل إدارة الأخطاء المهنية من جانب إدارة المؤسسة يسهم في معالجة تلك الأخطاء ويمنع تكرارها .

جدول رقم (١٤)

ترتيب ابعاد مقياس إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية "مطبق

على المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية"

م	ابعاد المقياس ٤٣	مجموع التكرارات	المتوسط الحسابي المرجح	القوة النسبية	الترتيب
١	البعد الأول : الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .	١٨٢٧	٩١.٣٥	٧٠.٨١	٥
٢	البعد الثاني : اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	٢١٦٦	١٠٨.٣	٨٣.٩٥	٤
٣	البعد الثالث : واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .	١٢٤٠	٦٢	٤٨.٠٦	٦
٤	البعد الرابع : اسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .	١٧٧٢	١١٨.١٣	٩١.٥٧	٢
٥	البعد الخامس: معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .	١٧٤٥	١١٦.٣٣	٩٠.١٨	٣
٦	البعد السادس : مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .	١٨٥٣	١٢٣.٥٣	٩٥.٧٦	١
	المجموع	١٠٦٠٣	١٠١.٠	٧٨.٢٧	

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن مجموع التكرارات المرجحة للمقياس ككل (١٠٦٠٣) ، والمتوسط المرجح العام (١٠١.٠) ، والقوة النسبية للمقياس ككل (٧٨.٢٧) . وتشير تلك النتائج إلى قوة مقياس " الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية "المطبق على المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية" حيث يتضح من النتائج السابقة ارتفاع تقديرات البعد السادس للدراسة ومفاده " مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية " جاء في الترتيب الأول بقوة نسبية (٩٥.٦٧) ، كما جاء البعد الثالث للدراسة ومفاده " واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية " بالترتيب السادس بقوة

نسبية (٤٨.٦) يشير إلى ضعف تطبيق أبعاد مدخل إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسة ، الأمر الذي يستوجب العمل على نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية وتطبيق أبعادها ومؤشراتها خاصة أن ذلك يعمل على تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بناء على استجابات المبحوثين على البُعد الرابع للدراسة بقوة نسبية (٩١.٥٧) كما يتفق هذا مع ما جاء بالإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.

النتائج العامة للدراسة :

النتائج المرتبطة بتحقيق أهداف الدراسة :

أولاً - الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية :

من وجهة نظر الاطفال : ليس لديه معلومات كافية عن بعض الامور الهامة ، لايهتم بمشاعر وانفعالات الاطفال، يقبل الهدايا ، يميز بين الاطفال ، يفرض عليهم بعض القرارات ، يقيم علاقات شخصية مع البعض، لايهتم بالأنشطة .

من وجهة نظر المسؤولين : عدم استخدام الأخصائي الاجتماعي للاستراتيجيات المناسبة في الوقت المناسب ، ليس لديه معلومات كافية عن بعض الامور الهامة للأطفال بالمؤسسة، لايسعي لتطوير شخصية المهنية وفقاً للمتغيرات الحديثة، لا يهتم بحالة الأطفال النفسية و الصحية ، لايتولي مسئولية توعية المشرفين بالأساليب التربوية في التعامل مع الأطفال ، نادرا ما يهتم بتنمية هوايات ومواهب الاطفال بالمؤسسة ، لايجيد استثمار امكانيات المجتمع لصالح الاطفال، لا يهتم بالمستوي التعليمي للأطفال بالمؤسسة ، لايهتم بإجراء مقابلات فردية في الحالات الضرورية، لا يحرص على تقوية العلاقات بين الاطفال في المؤسسة، يقوم بإجراء زيارات منزلية إذا تتطلب الأمر، لايهتم بمشاعر وانفعالات ، يغفل الجوانب الإنسانية أثناء اداء الادوار المهنية بالمؤسسة ، سيطرة بعض السمات الشخصية بشكل لايتفق مع الشخصية المهنية للأخصائي الاجتماعي، لايجيد استخدام القيم المهنية في الممارسة المهنية بالمؤسسة، لا يسعي لجلب التعاطف والمودة من اقارب الأطفال، لايهتم بأن يطمأن الأطفال الجدد ويخفف مشاعر الخوف لديهم، يتحيز لبعض الاطفال في المؤسسة لتحقيق اغراض معينة، لا يحرص على التسجيل بشكل مهني، لا يهتم بتطبيق مبدأ السرية في التعامل مع الاطفال بالمؤسسة .

ثانياً - الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

شعور الاطفال بصعوبة في عمليات الفهم والتركيز ، اهمال الدراسة ، الانسياق لأي شخص يتعاطف معهم ، حدوث بعض المضاعفات الصحية ، الخوف من من افشاء اسرارهم ، الشعور باليأس من الحياة ، الشعور بالحزن ، فقد الثقة ، القيام بأفعال عنيفة وعدائية .

ثالثاً - اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية :

عدم وجود نماذج استرشادية مقننة للأخصائيين الاجتماعيين ، تقادم المعارف والمهارات لدي الأخصائي الاجتماعي وعدم مواكبتها للمتغيرات والاتجاهات الحديثة ، غياب ثقافة الثواب والعقاب ، انتشار ثقافة عدم

الاعتراف بالأخطاء المهنية ، عدم وجود آليات لتسجيل الأخطاء المهنية ، الأخطاء المهنية في المهن الإنسانية خاصة الخدمة الاجتماعية لا تمثل معضلة ، ضعف التقدير المعنوي من رؤساء العمل .

رابعاً - واقع تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

ندرة وجود قواعد تنظم آليات الاتصال في حالة وجود أخطاء مهنية ، ندرة الاشراف من المتخصصين وذوي الخبرة لمتابعة الالتزام الأخلاقي والمهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة ، ندرة وجود برامج تدريبية متخصصة قبل استلام العمل تركز على قواعد تطبيق الميثاق الأخلاقي ، ندرة اهتمام المشرفين بمعرفة نواحي القصور والأخطاء المهنية التي يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين ، عدم وجود آليات محددة لمحاولة منع الأخطاء المهنية والسيطرة عليها ، لا يوجد خطة معتمدة للتعامل مع الأخطاء المهنية المتوقعة ، لا تحتفظ الإدارة بسجلات تتضمن جميع الأخطاء المهنية ، لا تتضمن الخطة الاستراتيجية مؤشرات لإدارة الأخطاء المهنية بالتنسيق مع الجهات المعنية ، لا توجد لجنة خاصة بتحليل الأخطاء المهنية.

خامساً - إسهامات إدارة الأخطاء المهنية في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين :

وسيلة لضمان مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين ، منع أو الحد من الوقوع في الأخطاء المهنية ، تمنع الانتهاكات التي ترتكب في حق الاطفال بالمؤسسات الإيوائية ، تحقيق العدالة في تطبيق قواعد الثواب والعقاب ، وسيلة لتحقيق حماية العملاء .

سادساً - معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

ضعف التخطيط الاستراتيجي بالمؤسسات الإيوائية ، شيوع ثقافة عدم الاعتراف بالأخطاء المهنية . شيوع ثقافة عدم تقبل الأخطاء المهنية ، عدم الاهتمام بتعميق ثقافة المساءلة وبيان متطلباتها ومنافعها ، الإتجاه التقليدي والبعد عن التجديد والابتكار في الأنظمة الإدارية ، ضعف القدرات التنظيمية بإدارة المؤسسات الإيوائية ، عدم الالتزام بإظهار الأخطاء المهنية وتصحيحها ، ضعف المتطلبات والامكانيات المادية والبشرية ، ضعف الاهتمام بوضع رؤية مستقبلية لتحقيق جودة الأداء المهني بالمؤسسات الإيوائية ، صعوبة تطبيق الإتجاهات الحديثة بالإدارة ، التداخل بين مفهوم الأخطاء المهنية وغيره من المفاهيم ، عدم التحديد الدقيق للأدوار المهنية بالمؤسسات الإيوائية ، ندرة الخبراء والمتخصصين المؤهلين ذوي الخبرة والمهارة العالية ، الأطمئنان والرضا عن مستويات الأداء بسبب عدم تقاوم الآثار الناتجة عن ارتكاب الأخطاء .

سابعاً - مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

- ان تتضمن الخطط الاستراتيجية إدارة الأخطاء المهنية .
- تعزيز نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية .
- توفير المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة للأخصائيين الاجتماعيين .
- التأكيد على الالتزام بتطبيق قيم واخلاقيات المهنة .
- العمل على اصدار قواعد ولوائح تتيح تطبيق إدارة الأخطاء المهنية .

- تعزيز نشر ثقافة تقبل الأخطاء المهنية والاستفادة منها ومعالجتها .
- الاعتماد على المداخل العلمية الحديثة لتحقيق جودة الأداء المهني ، التقييم المستمر لأداء الأخصائيين الاجتماعيين ، الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لمتابعة وتقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .
- زيادة فاعلية البناء التنظيمي للمؤسسات الإيوائية ، تفعيل آليات المساءلة والثواب والعقاب لإظهار الأخطاء المهنية وتصحيح المسار ، توفير الامكانيات المادية والبشرية ، وضع الخطط العلمية المناسبة لإدارة الأخطاء المهنية .

- إعداد برامج تثقيفية للعاملين بالمؤسسات الإيوائية عن إدارة الأخطاء المهنية .

- تفعيل مبدأ الكفاءة والجدارة في اختيار الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.

سابعاً - الاطار المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

الأسس التي يقوم عليها الاطار المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية

أولاً : المسلمات التي تؤسس للدور المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

- أهمية المؤسسات الإيوائية خاصة في وقتنا المعاصر ، حيث للمؤسسات الإيوائية دور في تبني القضايا القومية المتعلقة بالأطفال المعرضين للخطر
- إدارة الأخطاء المهنية تعتمد على العمليات الإدارية الأساسية مثل التخطيط والتنسيق والمتابعة والإشراف والتدريب ، بالإضافة لمؤشرات إدارة الأخطاء المهنية .
- الالتزام الأخلاقي والأكاديمي والمهني لمهنة الخدمة الاجتماعية تجاه قضايا ومشكلات المجتمع ، وقضايا الممارسة المهنية ، واتخاذ اسباب التحديث والتطوير كهدف اساسي لها .

ثانياً : أهداف الاطار المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية:

- نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية التي تتضمن ، الاعتراف بالأخطاء المهنية ، تقبل الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .
- تطوير قنوات الاتصال على المستويين الأفقي والرأسي .
- نشر وتعزيز الإتجاه نحو تقديم المساعدة والدعم المناسب للأخصائي الاجتماعي في مواقف الخطأ.
- توفير وسائل العلاج المناسبة سواء العلاج المادي او المعنوي للأثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للعملاء .
- تحليل الأخطاء المهنية بشكل علمي وفقاً لأسبابها وانواعها واثارها .
- اكتشاف الأخطاء بسرعة والسيطرة عليها .
- التخطيط لإدارة الأخطاء المهنية.

ثالثاً: الركائز التي يعتمد عليها الاطار المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية:

- الاستفادة من النتائج التي اتفقت عليها البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بالأخطاء المهنية و إدارة الأخطاء المهنية.

- الاستفادة من آراء الخبراء والقيادات الإدارية والأكاديمية فيما يتعلق بتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية.
- الاستفادة من الإطار النظري للدراسة والبحوث العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة
- نتائج الدراسة الحالية وما أسفرت عنه من نتائج .
- رابعاً : متطلبات بناء الاطار المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :
- ألتطلبات المعرفية : وتتضمن تزويد المسؤولين بالإدارة وبالمؤسسات الإيوائية و الأخصائيين الاجتماعيين بالقاعدة المعرفية عن إدارة الأخطاء المهنية ومحاورها الأساسية وآليات تحقيقها.
- المتطلبات الإدارية: أهمية اتخاذ التدابير ووضع الخطط و رصد الإمكانيات المادية والبشرية والتنظيمية التي تؤسس لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية من خلال توفير الآليات المناسبة لذلك .
- متطلبات وجدانية ومهارية : وتعتمد على إقتناع الإدارة ورغبتها الصادقة في التحسين والتطوير ، حتي تتخذ الخطوات الإجرائية نحو تطبيق إدارة الأخطاء بالمؤسسة ، وايضاً تعمل على تنمية الإتجاهات الإيجابية لدي العاملين بالمؤسسات الإيوائية والأخصائيين الاجتماعيين بثقافة تقبل الأخطاء المهنية والاعتراف بها ومحاولة تصحيحها والتعلم منها ، وثقافة إدارة الأخطاء المهنية وإكسابهم المهارات الآزمة لذلك.
- خامساً:آليات الاطار ألمقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية:
- وضع إستراتيجية بعيدة المدى تتفق وسبل تحقيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية بما يتفق مع واقع وظروف المؤسسات الإيوائية مع التحديث المستمر .
- وضع نظام للتدريب والإشراف والرقابة والمتابعة للأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- إعداد دليل شامل للبرامج التي تقدمها المؤسسات الإيوائية وتحديد إختصاصات ومسئوليات الأخصائيين الاجتماعيين وأدوارهم المهنية في ظل قيم ومهارات المهنة .
- إعداد دليل شامل ونشرات داخلية تهدف إلي نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية وتأثيرها في تحسين وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .
- سادساً : الاستراتيجيات المستخدمة في الاطار ألمقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية:
- استراتيجية إدارة الأخطاء المهنية : وتقوم على اساس ارتكاب العاملين أخطاء مهنية ، قد ينتج عنها آثار وعواقب سيئة وخطيرة لذلك يجب التعامل مع تلك الأخطاء لمعالجتها ومنع حدوثها من خلال (المكافحة ، المساعدة ، المسائلة ، الإشراف ،التدريب)
- استراتيجية التغيير : وتعتمد على اتباع سياسة التحسين المنتظم للوصول للإبداع والإبتكار ، استثمار النجاح واتباع سياسة منهجية للتعامل مع التغيير انطلاقاً من مؤشرات إدارة الأخطاء المهنية.

- استراتيجية التشبيك وذلك لإيجاد شبكة من العلاقات بين المؤسسات الإيوائية ومؤسسات المجتمع للتواصل والتنسيق بينها وبين المؤسسات الإيوائية للاستفادة منها والاستعانة بخبراتها في تطبيق إدارة الأخطاء المهنية.
 - الثقة بالنفس : دعم الثقة بالنفس يوفر قدرًا من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين ، مما يدعم فرص الأداء وعلاقات العمل القائمة على الإحترام والصدق والالتزام .
 - الاتصال الفعال : تتطلب إدارة الأخطاء المهنية تحديث وتطوير آليات ووسائل الاتصال حتي تتسم بالسرعة والكفاءة المطلوبة ، وتطوير المهارات المرتبطة به مثل مهارات الاستماع ، وطرح الأسئلة ، واستخدام التغذية الراجعة ، والتحدث ، الاتصال غير اللفظي ، والافناع .
 - التخطيط : إستراتيجية يمكن بواسطتها إحداث التغيير باعتباره وظيفة من وظائف الإدارة وتكمن أهميته في تحديد أهداف المؤسسات الإيوائية واختيار السياسات والإجراءات الملائمة لتحقيق تلك الاهداف ، ويفترض في الإدارة الحديثة أن تعتمد على إجراءات ومؤشرات إدارة الأخطاء المهنية باعتبارها إحدى الإتجاهات الحديثة لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .
 - التحفيز : ويعني إثارة دافعية الفرد والجماعة نحو إنجاز العمل ، وتجاوز الصعوبات وتحقيق الأهداف . ويعتمد التحفيز على تعزيز الممارسات المتعلقة بالتشجيع ، والعدالة ، وتحمل المسؤولية ، النقد البناء ، إزالة معوقات التطوير ، الاعتراف بالأخطاء ومحاولة تصحيحها وعدم تكرارها .
- سابعاً: الأدوات والوسائل المستخدمة في الاطار المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :**
- (المؤتمرات ، الدورات التدريبية ، الندوات ، ورش العمل ، المناقشات ، النشرات والكتيبات ، و المقاييس ، البحوث والدراسات)
- ثامناً : التكنيكات المستخدمة في الاطار المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :**
- (الإتصال - التعاون - تبادل الخبرات) .
- دراسات وبحوث مستقبلية مقترحة:**
- نظراً لندرة البحوث والدراسات العربية في هذا الموضوع لذا يمكن إجراء الدراسات والبحوث الآتية:
- ١-الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي وسبل مواجهتها.
 - ٢-إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين كمدخل لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي في مجال رعاية المسنين .
 - ٣- إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال العمالي .
 - ٤-إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لرفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين بالقطاع الخاص .
 - ٥-متطلبات تفعيل إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية الشؤون الاجتماعية .
 - ٦-رؤية مستقبلية لتمكين الأخصائي الاجتماعي كعضو في لجنة المراقبة والتفتيش على الأخطاء المهنية للأطباء .

مراجع البحث

المراجع العربية :

- ١- بدوي ، احمد زكي (١٩٩٣) . معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية : لبنان مكتبة لبنان .
- ٢- ابو الفتية ، طارق جمعة (2015) . إدارة الأخطاء وتأثيرها على الأهداف : دراسة تطبيقية على بلدية خانيونس ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية (غزة)، فلسطين ، ص ص ٤٣:٤٤ .
- ٣- ابو النصر، مدحت (٢٠١٩) . الأخطاء المهنية في الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والثلاثون (الخدمة الاجتماعية وإعادة بناء الشخصية المصرية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مارس ، ص٦ .
- ٤- ابو النصر، مدحت (٢٠١٨) . المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وأساليب تنميتها، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة ، الطبعة الأولى ، ص ٢ .
- ٥- رحمانى ، وليد ، وشريط ، وليد (٢٠١٨) . خصوصية مبدأ شرعية الأخطاء المهنية في النظام التأديبي الجزائري ، مجلة آفاق للعلوم ، ١٠ع .
- ٦- النيايدي ، عادل رمضان (٢٠٠٥) . تدريب الموارد البشرية ، القاهرة، مكتبة عين شمس ، ص ١٣
- ٧- السكري ، احمد شفيق ، عرفان ، محمود محمد (٢٠٠٦) .مدخل في التخطيط للتنمية ، الفيوم ، دار الصفوة للنشر والتوزيع، ص.٢٥٣
- ٨- السلمي ، على (٢٠٠١) . إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية ، القاهرة ، مكتبة غريب ، ص ٢٢٤ .
- ٩- السنهوري ، احمد محمد (٢٠٠٢) . الممارسة العامة المتقدمة وتحديات القرن الحادي والعشرون ، القاهرة ، دار النهضة العربية ج. ٣ ، ط . ٥ ، ص. ١٠٨ .
- ١٠- الصعيدي ، أماني عبد المطلب . (٢٠١٥) . برنامج مقترح من منظور طريقة تنظيم المجتمع لمواجهة الآثار الناتجة عن الأخطاء الطبية ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، ع.٥٣ .
- ١١- العنزي ، مها حمدان (٢٠١٢) . المشكلات التي تواجه العمل مع الأيتام اثناء تقديم الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر السعودي الأول لرعاية الأيتام ، المملكة العربية السعودية ، الفترة من ٢٦-٢٨ أبريل ، ص. ٤٨٢ .
- ١٢- القصاص ، ياسر عبد الفتاح (٢٠١١) . تصور تخطيطي لتمكين الجمعيات الخيرية من تحسين نوعية حياة الأطفال المحرومين أسرياً ، المؤتمر السعودي الأول لرعاية الأيتام ، الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام ، المملكة العربية السعودية ، الفترة من ٢٦-٢٨ أبريل ، ص٦٠٦ .
- ١٣- حبيب ، جمال شحاتة (١٩٩٧) . العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين وتنمية آدائهم المهني ، بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد الثاني ، القاهرة ، ص١٥٧ .

- ١٤- حسن ، أحمد محمود (٢٠٠٧) . استخدام المدخل الوقائي في خدمة الجماعة لتحسين الأداء الاجتماعي للأطفال المعرضين للانحراف ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية قسم الخدمة الاجتماعية ، جامعة الأزهر ، ص. ٣٢.
- ١٥- حسن ، عبد الباسط محمد (١٩٨٩) . اصول البحث الاجتماعي ، الطبعة الثانية عشر ، مكتبة وهبة القاهرة، ١٩٨٩ ، ص ١٧٥ .
- ١٦- حسن ، محمد نجيب توفيق (٢٠٠٢) . الخدمة الاجتماعية مع الأسرة والطفولة والمسنين ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، ص ٤٣٣.
- ١٧- حسين ، محمد بكر (٢٠٠٦) . مسئولية الإدارة عن أعمال موظفيها ، دراسة مقارنة ، الإسكندرية ، دار الفكر الجامعي ، ص. ١٢.
- ١٨- سويدان ، محمد عبد المجيد (٢٠١٦) . تقويم الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات بالمؤسسات الإيوائية في ضوء المتغيرات المجتمعية المعاصرة ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، ٥٦ع، ج ٢ .
- ١٩- عبد الهادي ، عبد الهادي درعه هزاع (٢٠١٧) . التشريعات المتعلقة بحقوق المريض ومسؤولية المؤسسات الطبية عن الأخطاء المهنية ، رسالة ماجستير، كلية الشريعة والقانون ، جامعة أم درمان ، ص. ٥٣.
- ٢٠- عبدالله ، عادل فتحي (٢٠٠٢) . اخطاؤنا في معالجة الأخطاء ، الأسكندرية ، دار الإيمان للطبع والنشر، ص ٥ .
- ٢١- عمر ، هالة فاروق ، فايد ، أميرة محمد (٢٠١٧) . فاعلية تطبيق معايير الجودة بالمؤسسات الإيوائية في تحقيق جودة الرعاية المتكاملة للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية ، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين ، ع ٥٧، ج ٩.
- ٢٢- عوايدي ، عمار (٢٠٠٤) . نظرية المسؤولية الإدارية - نظرية تأصيلية تحليلية ومقارنة ، الطبعة الثانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ٢٠٠٤ ، ص ١١٩ .
- ٢٣- محمد ، أمل الشبراوي . (٢٠١٧) . نحو مؤشرات تقديرية لمستوي المهارة في تكوين العلاقة المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين المتعاملين مع الحالات الفردية بمجال المسنين ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، ع. ٥٨، ج. ٨ .
- ٢٤- معمر، نسرین حسن (٢٠١٨) . اثر إدارة الأخطاء على أداء العاملين الإداريين في جامعة الاقصي بغزة ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاسلامية (غزة)، كلية التجارة ، فلسطين ، ص ٣.
- ٢٥- وزارة الصحة والسكان (٢٠١٥-٢٠٢٠) . إستراتيجية الطفولة والأمومة جمهورية مصر العربية ، المجلس القومي للطفولة والأمومة ، ص. ٢.

المراجع الأجنبية :

1. Aimee, G., & Rich , M., (2014) .Error Management Training and Simulation Education,Wiley Online Library, First published ,24 November.
2. Barsky , A., (2013) . “ Ethics Alive!Whoops!Practice Errors and Ethics Follow – up “, The new social worker magazine,Winter
3. Ben, P., (2018) . “Social Work management : Mistakes you Should avoid” , European Journal of Social Work ,Vol . 21 Issue 5.
4. Louise,O., & Kate, L.(2014) .” Decision Making in Children and Families Social Work Practitioner’s Voice “ , The British Journal of Social Work , Vol. 44, No.7(OCTOBER) ,PP1805-1822.
5. Coughed, V. & Audery, M. (2001) .” Management in social Work “,(U.K.: British Libarary,),p164.
6. Delton , A.,Nemirow,J.,Robertson,T.,Cimino,A.,&Cosmides, L., (2013) . “ Merely opting out of a public good is moralized: “An error management approach to cooperation “ ,Journal of personality and social psychology ,VOL.105 ,N.4 .
7. Dunn ,R., (2003) .” Incident reports –correcting processes and reducing errors “ ,aoran Journal,the official voice of perioperative nursing ,first published ,01 August 754-777.
8. Putting, E.,S. (2003) . “ Continuous quality improvement in to Accreditation ,Improving approaches to quality Assessment quality in Health care “, vol .7, pp.272-279
9. G.Reamer, F., (2008) . “ Social Workers, management of error. Ethical and risk management issues , Families in Society “ , Journal of Contemporary Social Services , Vol .89 ,no . 1
10. Gronewold U. Gold. A. & Salterio S.E .(2013) . “ Reporting self-made error The Impact of Organizational Error Management climate and error type “ , Journal of business ethics ,Vol. 117 No.1, PP.191-205 .
11. Hans, G. & Michae, M., (2012) . “ Professional Knowledge Is (ALSO)knowledge About Errors “, part of the professional and practice- based learning book series (ppbl, volume6) first Online 18 february.
12. Harms, L., &Marie, C., (2019).”Social Work From Theory to Practice”, 3rd Edition , August ,PP. 97-143
13. Haselton, M. & Buss, D., (2000) . “Error management theory :Anew perspective on biases in cross sex mind reading “ ,Journal of Personality and Social Sociology, Vol. 781, Jan,PP.81-91.
14. Hofmann, A.,& Frese,M., (2011) . “ Errors in Organization “,United States of America on acid –free paper ,Taylor and Francic Group,LLC.

15. Johnson, K., & Roberts, J., (2013) . “Beyond professional Their Implications for Remediation “, The Journal of Sociology & Social Welfare .vol. 45 , Issue 3 September Article 7.
16. Kang, S.M. & Abigail.M., (2014) . “ Orphans and vulnerable Children Care Institutions” , Exploring their possible damage to Children in a few countries of the developing world, university of fort hare, South Africa.
17. Dyck, C., & Michael, F., (2005). “ Self-regulation in error management training: emotion control and metacognition as mediators of performance effects “ , Journal “of Applied Psychology , 90 (4), 673-688.
18. Louise, C., & Leonard, K., (2014) .” Decision Making in Children and Families Social Work Practitioner’s Voice “ , The British Journal of Social Work , Vol 44, No, 7 (OCTOBER) , PP. 1805-1822.
19. Mathieu, J., Goodwin, G., Heffner, T., Salas, E., Bowers, J., (2000). “The influence of shared mental models on team process and performance, journal of applied psychology “, 85(2), 273-283.
20. Myszewski, J.M. 2012:” Management responsibility for human errors “ .The TOM Journal , 24(4), 326-337.
21. NASW (National Association of Social Workers) (2017). “ The Code of Ethics for Social Workers in USA.” Washington, D.C. NASW.
22. Karen, P., Hall, C., Wastell, D., (2010) . “Risk , Instrumentalism and the Humane Project in Social Work :Identifying the “Informal” Logics of Risk Management in Children's Statutory Services”, The British Journal of Social Work , Vol 40, No. 4 , JUNE, PP. 1046-1064.
23. Dunn, R., (2003) . “ Incident reports – Correcting processes and reducing errors “Aorn Journal , The Official Voice Of Perioperative Nursing, First published: 10 August .
24. Reason, J., (1990).” human error “Brich Cambridge university Press Van .
25. Alessandro, S., (2017) .” Reflective Practice , Risk and- Mistakes in Social Work “ , Journal of Social Work Practice , Volume 31 , Issue 4 .pp .253-275
26. Tham, P., & Gabrielle, M., (2009) .” Working in Human Services : How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare ? “ The British Journal of Social Work , Vol 39, No, 5, PP. 249-267 .
27. Travithick, P., (2008) . “ Revisiting the Knowledge Base of Social Work “ Afram work For practice , The British Journal of Social Work, vol .38, No. 6 PP. 1124-1149 .
28. Harry, F., (2010) . “Walks, Home and Atmospheres Risk and Everyday Practices and Motilities of Social Work and Child Protection “ , The British Journal of Social Work , Vol 40, No, 4 (JUNE) , PP.-1100-1117.

29. Grafton,W., & Scott,B.,(2006).“ Direct practice in social work “, Boston , pearaon education , Inc ,p 57.
30. Zaho, O.,(2006) . “ error reporting in organizations “ , Academy of Management , Review,31 No . 4 , PP .1012-1030.
31. Zhu,Y.J & Pei. Y.(2014) : “The Influence of Error Management Culture and Psychological Empowerment on Employee Innovative: The Moderating Role of Creative Self-Efficacy, Retrieved “,The British Journal of Social Work , Vol 36,No.3
PP.1232-125