

الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الاداء المهني بالمؤسسة

**Professional errors of Worker in working with school activity
groups and their relationship to the quality of professional
performance in the institution**

أ.م.د / محمد سعد علي الشرييني

أستاذ العمل مع الجماعات المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية - جامعة بنى سويف

Email: dr.mohamedsaad1982@gmail.com

الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الاداء المهني بالمؤسسة

DOI: 10.21608/baat.2025.367270.1195

تاريخ نشر البحث
٢٠٢٥/٣/٢٥

تاريخ قبول البحث
٢٠٢٥/٣/٢٢

تاريخ استلام البحث
٢٠٢٥/٣/١١

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى تحديد الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، وقد أجريت الدراسة على عدد (٥٤) أخصائي اجتماعي في مركز ومدينة بنى سويف، وتحددت نوع الدراسة في الدراسة الوصفية باستخدام اسلوب المسح الاجتماعي، مستخدما الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، والأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الزملاء في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، والأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه المؤسسة، والأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني في المجال المدرسي بالمؤسسة، والأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه المقررات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

الكلمات الدالة: الأخطاء المهنية، جماعات النشاط المدرسي، جودة الاداء المهني

Abstract:

The study aimed to identify the professional errors of the Worker working with school activity groups and their relationship to the quality of professional performance in the institution. The study was conducted on (54) social workers in Beni Suef City. The type of study was determined in descriptive study using the social survey method, using the questionnaire as a tool for collecting data. The results of the study reached the professional errors of the worker working with groups towards members of school activity groups and their relationship to the quality of professional performance in the institution, the professional errors of the worker working with groups towards colleagues in the school field and their relationship to the quality of professional performance in the institution, the professional errors of the worker working with groups towards the institution in the school field and their relationship to the quality of professional performance in the institution, and the professional errors of the worker working with groups towards professional supervision in the

school field and their relationship to the quality of professional performance in the institution. The results of the study reached the necessary proposals to avoid the professional errors of the worker working with groups in the school field and their relationship to the quality of professional performance in the institution.

Keywords: Professional errors, school activity groups, quality of professional performance.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

مما لا شك فيه إن حاجاتنا إلي نظام تعليمي يحقق الجودة أصبحت ضرورة ملحة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لدفع عجلة التنمية ذلك إن التعليم هو أهم أضلاع مثلث التقدم المتمثل في التعليم والديمقراطية والتكنولوجيا وإن الارتقاء بالثروة البشرية لن يحققه إلا تعليم تتوافر فيه شروط الجودة الشاملة حتي يصبح خريجوه أكثر قدرة علي الدخول في السوق العالمي بإمكانيات وبقدرات ومهارات ذات مستوي عالي حيث أصبحت الجودة الشاملة هي المدخل الأساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية للمؤسسات التعليمية وكاتجاه تطوري معاصر في معظم دول العالم لتقويم الأداء وتطويره بشكل مستمر فالجودة هي الوسيلة التي طرحتها العولمة للتعامل بفعالية مع أوضاع المنافسة العالمية في ظل التغيرات السياسية والاقتصادية الجوهرية في النظام العالمي الجديد وفي ظل تمكين المنشآت من الاحتفاظ بعمالها الحاليين وجذب عملاء جدد يجعل الجودة تعني الفاعلية والكفاءة (العديلي و عبدالرحمن ، ٢٠٠١، صفحة ١٣).

وعلي الرغم من أن فكرة الجودة ترجع ظهورها إلى المجال الصناعي إلا انه كان ينبغي أن تنشأ في ميدان بناء البشر (التعليم) أي لا بد إن تبدأ بالإنسان لان أي جودة شاملة لا بد ان تكون نتاج عقل وجهد الإنسان وبالتالي ما لم تكن هذه الجودة الشاملة في الإنسان انعدمت في غيره وهو ما يتطلب مزيد من الاهتمام والتركيز علي الجودة الشاملة في التعليم وفق معايير ومواصفات قياسية للجودة من حيث العقل والأداء والوجدان (الناقة، ٢٠٠٣، الصفحات ٥٦-٥٧) .

وأصبح من الشائع الآن وضع معايير لتقييم مدي جودة الخدمة في منشآت تقديم الخدمات في أي مجال خدمي ومن بينها المجال التعليمي حيث نجد معايير تقاس على أساسها الجودة مثل نسبة المعلمين للطلاب، وعدد الطلاب بالفصل ونسب ساعات النشاط الفعلي لإجمالي الساعات، والمهارات الخاصة للطلاب، ومهارات الحوار بين الطالب وأستاذه، وهكذا يري المتخصصين إمكانية وضع معايير للجودة في معظم القطاعات الخدمية (ماضي، ١٩٩٥، الصفحات ١٦-١٧) .

فالوصول إلى نظام تعليمي متكامل ومشبع بالجودة قد يتطلب تغييرا جذريا في المناخ التنظيمي القائم ومحدداته كما يتطلب تدريبا مكثفا من اجل بناء ثقافة الجودة كما يتطلب أيضا التفاعل والتكامل مع الأنظمة

المجتمعية المكونة للمجتمع إذا أردنا فعلا تحقيق الاستفاداة للمجتمع بكل مؤسساته وجماعاته وأفراده كاستفيد أول من كافة الجهود التعليمية ومن اجل تحقيق أفضل نتائج وأفضل منتج يرضي عنه المجتمع الذي هو المستفيد الأول (احمد، ٢٠٠٣، صفحة ٢٦١) .

فالجوانب الرئيسية في جودة التعليم تتمثل في: (محمد، ٢٠٠٦، صفحة ١١٨٥)

١. مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر " البحوث والدراسات - الاستشارات - المشروعات.
٢. اكتشاف جوانب النقص والقصور والتي تؤدي إلى إهدار الموارد بأنواعها المختلفة.
٣. تطوير التعليم من خلال تقويم النظام التعليمي وتشخيص السليبات وأوجه القصور في المدخلات والعمليات والمخرجات، حتى يتحول التقويم إلى تطوير حقيقي وضبط فعلي لجودة الخدمة التعليمية.
٤. استمرارية التطور على فترات متعاقبة لضمان النجاح وتحقيق الأهداف بكفاءة واقتدار.

وقد سعت دراسة (السيد، ٢٠٠٥) إلى عرض معايير الجودة في التعليم ومتطلبات تحقيق الجودة الشاملة، كما عرضت مفهومي إدارة الجودة الشاملة والاعتماد وتوصلت الدراسة إلي نموذج مقترح لتطوير تعليم الخدمة الاجتماعية في مصر وتتكون عناصر النموذج المقترح من: البنية الأساسية للمؤسسات التعليمية - البنية التنظيمية لإدارة الكليات والمعاهد المختلفة - المناهج والمقررات - الامتحانات وأسس التقييم - التدريب الميداني - تصور كلي للأقسام العلمية المقترحة وتخصصاتها

وقد أشار (مختار، ٢٠٠٦) انه لتحقيق الجودة لتعليم الخدمة الاجتماعية لابد من توافر مجموعة من المعايير الموضوعية والمتفق عليها لضمان الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية بما يتضمن من مقررات وبرامج التدريب الميداني ، أعضاء هيئة التدريس ، الكتب الدراسية ، مقومات العملية التعليمية و علاقة كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية بجهود وأنشطة التنمية المجتمعية المستدامة وتفعيل هذه العلاقة في كل من المسار الأكاديمي والمسار الممارس بالإضافة إلي ضرورة مشاركة كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية في وضع وإقرار هذه المعايير لضمان فاعليتها وضمان مصداقيتها والالتزام بتطبيقها عملياً.

أما (ming, 1998) فقد توصل إلى صياغة نموذج للأداء الوظيفي للأخصائي الاجتماعي شمل عدة إبعاد هي المعيارية، والسلوك، والعملية، والأداء التنظيمي، وأداء الفريق، والعلاقات الديناميكية بين هذه الإبعاد، كما أضاف بعض العناصر الي النموذج ليحقق الجودة مثل الإشراف والتوجيه المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتحديد الأهداف والتقويم المستمر.

وإذا ما كان هذا الاهتمام بالجودة وضمان الجودة في مختلف مؤسسات التعليم العلمي فان الأمر يزداد ويستدعى مزيد من الاهتمام بتعليم الخدمة الاجتماعية وخصوصا طريقة العمل مع الجماعات لما لتلك الطريقة من تداخل مع مختلف المهن والتخصصات بتعاملها مع مختلف منظمات الخدمة الإنسانية التي تقع في إطار تخصص تلك الطريقة.

وهناك بحث حول الجودة فى التعليم العالى يؤكد على أهمية ضمان الجودة فى الجامعات ومؤسسات التعليم العالى ولا يتأتى هذا ألا بالتغلب على مجموعة الاخطاء التى تعترض تحقيق ذلك من خلال تضافر العاملين بالجامعات مع مؤسسات التعليم العالى الأخرى بالإضافة إلى القائمين على البحث العلمى كطرف ثالث لا يقل أهمية عن الجامعات والمؤسسات الأخرى (El-Khawas, 1998).

وقد أكدت هيئة ضمان الجودة بالجامعات الأسترالية ٢٠٠٤" على ضرورة التزام المؤسسات التعليمية عموما من المرحلة المدرسية بالمعايير الموضوعية لمختلف المؤهلات العلمية مع ضرورة وضع أنظمة شديدة الوضوح ومضمونه الجودة على أن تتم مراجعة تلك المعايير بصفة دورية كل ست سنوات من قبل تلك الهيئة (Support assurance Agency, 2004).

على الرغم من التاريخ الطويل لممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى المجال المدرسى فى مصر، وعلى الرغم من العدد الكبير من الأخصائين الاجتماعيين فى المدارس المصرية، إلا أن العديد من الأخطاء تواجه الأخصائى الاجتماعى، تشير دراسة سيكورا Sicora (٢٠١٨) إلى عدد متزايد من الأخطاء المهنية فى مجال الخدمات الاجتماعية فى الخدمة الاجتماعية وتتنظر فى كيفية الحد من آثارها السلبية من خلال إطار الممارسة التأملية، يصف المؤلف الأخطاء فى الخدمة الاجتماعية من حيث الأسباب (مثل نقص الوقت والتدريب، وما إلى ذلك) والنتائج (مثل العلاقة التالفة مع المستخدمين، وفشل خطط العمل، والإرهاق، وما إلى ذلك).

كما أكدت دراسة سيكورا Sicora (٢٠١٧) حول كيف يمكننا تحويل تلك الأخطاء إلى تجربة تعليمية إيجابية؟، دراسة سيكورا (٢٠١٧) تؤكد على أن الأخصائين الاجتماعيين يجب أن يولوا اهتمامًا خاصًا للأخطاء والمخاطر الكامنة، وإيجاد تدابير فورية لإصلاح والحد من الضرر وتعلم كيفية منع الأحداث المماثلة فى المستقبل.

وفقًا لجونسون Johnson، (٢٠١٣) فإن إدارة تلك المخاطر والأخطاء جديدة نسبيًا فى المهنة ولم تستجب بشكل فعال.

يعتقد ريمر Reamer (٢٠٠٨) أن الأخصائين الاجتماعيين، مثلهم كمثل جميع المهنيين، يرتكبون أخطاء أحيانًا. على سبيل المثال، قد يكشفون عن معلومات سرية للعملاء بشكل غير مناسب، أو يفشلون فى الاستجابة لطلبات العملاء المعقولة فى الوقت المناسب، أو يخرطون فى علاقات مزدوجة غير لائقة مع العملاء.

سيستمر تحليلنا فى هذا البحث لتحديد الأخطاء المهنية للأخصائين الاجتماعيين مع جماعات النشاط المدرسى تجاه (٤) عناصر (أعضاء الجماعة، الزملاء، والمؤسسة، والإشراف المهني).

وتأسيساً على ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث الراهن فى التساؤل التالى ما الاخطاء المهنية لأخصائى العمل مع جماعات النشاط المدرسى وعلاقتها بجودة الاداء المهني بالمؤسسة؟

ثانياً: أهمية البحث:

تتحدد أهمية البحث الراهن فيما يلي:

١. الممارسة المهنية لطريقة خدمة الجماعة فى المجال المدرسى تعترضها الكثير من الاخطاء المهنية مما يستوجب على الباحثين السعي نحو إيجاد آليات وبدائل تواجه هذه الاخطاء المهنية فى هذا المجال المهم.
٢. الاهتمام المتزايد فى مختلف الدراسات الإنسانية والاجتماعية ورؤية مصر ٢٠٣٠ بأهمية اعداد قيادات شبابية قادرة على البناء والتنمية يتطلب ضرورة تدريب الاخصائين الاجتماعيين على معايير جودة الاداء المهني بالمؤسسات حتى تتمكن الممارسة المهنية من تحقيق أهدافها وخاصة التأثير فى البيئة المدرسية واكتساب احترام أطراف العملية التعليمية.
٣. تعتبر معايير الجودة من المعايير المحورية التي يمكن أن يحدث تغييراً وتطويراً فى الممارسة المهنية بالمجال المدرسى.
٤. إيماناً من الباحث بأن الارتقاء بالثروة البشرية لن يحققه إلا تعليم تتوافر فيه شروط الجودة الكلية فى كل عناصره - تعليم يحقق جودة المخرجات المعرفية والمهارية والإنسانية والاجتماعية والقيمية للتغلب على الاخطاء المهنية التي تواجه خريجي الخدمة الاجتماعية.
٥. أهمية موضوع الدراسة لمهنة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وطريقة العمل مع الجماعات بصفة خاصة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- تتحدد اهداف الدراسة فى هدف رئيسي مؤداه: تحديد الاخطاء المهنية لأخصائى العمل مع جماعات النشاط المدرسى وعلاقتها بجودة الاداء المهني بالمؤسسة وينبثق عن هذا الهدف الرئيسى مجموعة من الاهداف الفرعية تتحدد فى:
- ١) تحديد الأخطاء المهنية لأخصائى العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسى وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.
 - ٢) تحديد الأخطاء المهنية لأخصائى العمل مع الجماعات تجاه الزملاء فى المجال المدرسى وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.
 - ٣) تحديد الأخطاء المهنية لأخصائى العمل مع الجماعات تجاه المؤسسة فى المجال المدرسى وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.
 - ٤) تحديد الأخطاء المهنية لأخصائى العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني فى المجال المدرسى وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

٥) تحديد المقترحات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

ارتباطاً بمشكلة الدراسة وأهدافها تتحدد تساؤلات الدراسة في التساؤل الرئيس التالي ما الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الاداء المهني بالمؤسسة وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية تتحدد في:

١. ما الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة؟

٢. ما الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الزملاء في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة؟

٣. ما الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه المؤسسة في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة؟

٤. ما الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة؟

٥. ما المقترحات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

١. مفهوم الأخطاء المهنية:

الأخطاء المهنية التي ينفرد الأخصائي بدراسة مشكلات الجماعة والتوصل إلى حلول لهذه المشكلات لأن هذا الأسلوب يؤدي إلى ضعف قدرة الجماعة على إنجاز أعمالها وحل مشكلاتها وتصبح الجماعة تعتمد على الأخصائي بصورة مستمرة ولذا من الضروري أن يقوم الأخصائي بتشجيع الجماعة على حل مشكلاتها واشتراكها في ذلك من خلال الاجتماعات والمناقشات الجماعية المختلف. (محفوظ، ٢٠١٣، صفحة ١١٣)

أخطاء مهنية: كل سلوك مهني لا يتوافق مع قيم واتجاهات ومهارات ومعارف وطرق ومبادئ وأساليب يترتب عليها ضرر على عملاء الخدمة الاجتماعية، بل ضرر على الاخصائيين الاجتماعيين أنفسهم (أحمد، ١٩٧٦، صفحة ١٧٣).

وتعرف الأخطاء المهنية بأنها كل اتجاه وسلوك مهني لا يتوافق مع القيم والأخلاق والمبادئ والمعارف والمهارات والخطوات والمناهج والأساليب والأدوات الخاصة بأسلوب العمل مع الجماعات، ويترتب عليه ضرر لأعضاء الجماعة، بل للمهنيين والمؤسسات التي يعملون فيها وسمعة المهنيين.

ومما سبق يمكن تحديد مفهوم الأخطاء المهنية في ضوء هذا البحث على أنها: الأخطاء التي يقع فيها الأخصائي الاجتماعي في جماعات النشاط المدرسي تجاه أعضاء الجماعة والمهنيين والمؤسسة والإشراف المهني، والتي تعيق تحقيق جودة الاداء المهني في المؤسسات.

٢. مفهوم جماعات النشاط المدرسي:

تعرف جماعات النشاط المدرسي بأنها: عدد من الطلاب لهم ميول مشتركة وهوايات محددة ويشتركون معا في جماعة لممارسة نشاط معين يهدف إلى إشباع هذه الميول وتوزيع أدوار يشعر من خلالها كل فرد بالولاء والانتماء للجماعة وتبدأ في تكوين اتجاه نحو تحمل المسؤولية بالدور الذي يقوم به ومزاولة النشاط الذي يميل إليه- ويمكن للجماعة أن تقوم بنشاط بيئي، رياضي، ثقافي وتتصل بالبيئة المحيطة لتحقيق وظيفة المدرسة الاجتماعية (محمد، ٢٠١٤، ص ٤٢٦٩).

كما أنها: الجماعات التي تضم أعضاء يرغبون في ممارسة أنشطة مشتركة بوجود أخصائي الجماعة الذي يسهم بدوره في تحقيق هدف الجماعة الموحد وتحقق للجماعة أهداف أخرى بالتبعية على هامش الهدف الأساسي الذي تكونت من أجله (سالم وآخرون، ٢٠١٩، ص ١٠٤).

ومما سبق يمكن تحديد مفهوم جماعات النشاط في ضوء هذا البحث على أنها: جماعة اختيارية تتكون من مجموعة من الطلاب ينضمون إليها بطريقة اختيارية، ويرغبون في إشباع حاجاتهم المتنوعة وتحقيق أهدافهم عن طريق ممارسة نشاط هذه الجماعة، بتوجيه رائد الجماعة الذي يعمل معها على تحقيق أهدافها في ضوء قيم وثقافة المجتمع.

٣. مفهوم جودة الاداء المؤسسي:

اصطلاحا تعني الجودة صار جيدا، أجاد تعني اتي بالجيد من قول أو عمل، ويقال أجاد الشيء أي ميزه جيدا، كما أن (تجود في العمل) أي تأنق فيه، الجود في علم الأخلاق: صفة تحمل صاحبها علي بذل ما ينبغي من الخير، (الجيد) في كل شيء خلاف الرديء، والجمع جيد، أجواد وجيادات وجيائذ، ويقال للرجل الذي أتي بالجيد من القول أو العمل فهو (مجواد) (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٠، الصفحات ١٢٥-١٢٦).

والجودة بمفهومها العام تعني الامتياز أما مفهومها النسبي فيعني أن الخدمة مطابقة للمواصفات الجيدة وفقا للمعايير المحددة للجودة، وتعني القيام بالعمل بشكل صحيح من أول وهلة مع الاعتماد على تقييم

العمل لمعرفة مدى تحسين الأداء وتصميم منتجات وتوفير خدمات مستقبلية للعملاء وفقا لاحتياجاتهم وتحقيق التحسين المستمر (Salliers, 1988, p. 21).

وقد تم تعريف الجودة في كونها المقاييس التي تتخذها جهة ما للتأكد من أن منتجاتها أو الخدمات التي تقدمها تقابل المعايير والمستويات المقررة لها (درويش، ١٩٩٨، صفحة ١٣٦) .

فالجودة تعني درجة استيفاء المتطلبات التي يتوقعها العميل المستفيد من الخدمة او تلك المتفق عليها معه (اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد، ٢٠٠٤، صفحة ٧).

في حين عرفها آخر بأنها فلسفة ومجموعة من المبادئ المرشدة التي تعد كأساس للتحسين المستمر للمنظمة وهي أيضا تطبيق لأساليب كمية وجهود شاملة للمنظمة تسعى إلى تهيئة وإيجاد مناخ يقوم العاملين فيه بتحسين مستمر لقدراتهم من أجل تحسين العمليات المنفذة وتحسين الدرجة التي يفى بها منتج المنظمة باحتياجات العميل الحالية والمستقبلية (قاسم و الفرماوي ، ٢٠٠٦، صفحة ٣٦٠١).

كما أنها القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح من أول وهلة مع الاعتماد على تقييم العمل لمعرفة مدى تحسين الأداء وتصميم المنتجات وتوفير خدمات مستقبلية للعملاء وفقا لاحتياجاتهم وتحقيق التحسين المستمر (علي، ٢٠٠٦، صفحة ٣٦٥٣).

كما أن الجودة الشاملة في مجال التعليم تعني جملة الجهود المبذولة من قبل العاملين بمجال التعليم لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي (الطالب ، أو الفصل ، أو المدرسة ، أو الكلية ، أو المرحلة التعليمية) وبما يتناسب مع رغبات المستهلك وأيضا رغبة المجتمع وأفراده في أن واحد ، هذا من جهة ، ورفع قدرات وسمات وخصائص هذه الوحدة للمنتج التعليمي من جهة أخرى ، وهي عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات التعليمية والتربوية اللازمة لرفع مستوى جودة وحدة المنتج التعليمي بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة التعليمية وفي جميع جوانب العمل التعليمي والتربوي بالمؤسسة وهي شاملة لأنها تشمل كل جوانب العملية التعليمية الطلاب كمدخلات ومخرجات ، والبيئة والبرامج التعليمية ومستويات الأداء (أحمد، ٢٠٠٣، الصفحات ٢٦٠-٢٧٥)

أما جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية : فهي إستراتيجية عامة لتطوير تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية تتضمن آليات الدقة في اختيار الطلاب المتقدمين لدراسة الخدمة الاجتماعية وحسن إعداد البرامج التعليمية والتدريبية مع ضمان جودة مكونات تنفيذها وتقويمها بهدف تحسين جودة الأخصائي الاجتماعي وزيادة إنتاجيته في مؤسسات الممارسة المهنية بما يحقق الكفاءة والفاعلية المطلوبة للممارسة بصفة مستمرة في إطار التكامل بين تعليم الخدمة الاجتماعية وممارستها من ناحية والرضا الكامل للعملاء المستفيدين من ناحية أخرى

وافتحار الأخصائين الاجتماعيين واعتزازهم بعملهم مستوي الخدمة التي يقدمونها من ناحية ثالثة كأساس لتدعيم المهنة ورفع مكانتها في المجتمع (علي، ٢٠٠٤، صفحة ٣٤١٣).

- ومما سبق يمكن تحديد مفهوم جودة الاداء المؤسسي إجرائياً في ضوء هذا البحث على أنها
١. قدرة الأخصائي على استيعاب وتوظيف المعلومات المتعلقة بأساليب التعامل مع أعضاء الجماعة، والزملاء، والإدارة، والمشرفين.
 ٢. إتقان مهارات التخطيط، التنفيذ، والتقييم للأنشطة الجماعية بما يحقق الأهداف المؤسسية.
 ٣. فاعلية الأخصائي في بناء علاقات مهنية داخل المؤسسة وتعزيز التعاون بين جميع الأطراف المعنية.
 ٤. مدى تطبيق الأخصائي لأساليب مبتكرة ومستدامة تسهم في الارتقاء بجودة العمل الجماعي داخل المدرسة.

سادساً: الموجهات النظرية للبحث:

نظرية الدور: Role Theory

لكي نفهم سلوك العضو في الجماعة يجب أن نتعرف على الدور الذي يقوم به، فقد أضيف مفهوم الدور في السنوات الأخيرة لفهم السلوك الفردي حيث يشير إلى السلوك المتوقع في إطار الثقافة العامة للمجتمع، ويعتبر مفهوم الدور أحد المفاهيم القيمة التي تساعدنا في فهم الفرد بالإضافة لفهمنا للجماعة بدرجة أعمق، وإذا نظرنا من منظور التفاعل الاجتماعي فالدور سياق مؤلف من مجموعة الأفعال المكتسبة يؤديها شخص في موقف تفاعل اجتماعي كما أن الدور يعني السلوك المتوقع ممن يشغل مكانة أو مركزاً معيناً، ويرتبط ذلك بعدد من الحقوق والواجبات المتوقعة من شخص معين في موقف معين وما يؤديه وما يقوم به من أعمال، فالأخصائي في الجماعة داخل المؤسسة يشغل مكانة تتضمن بدورها مسؤوليات عليه منها، معاونة أعضاء الجماعة على القيام بأدوارهم وحل ما يعترض هذه الأدوار من مشكلات، وكذلك الالتزام بشروط المؤسسة، وتضمن مكانته حقوقاً، مثل حقه في الاطلاع على مشكلات الجماعة وأعضائها، وتطبيق المقاييس والاختبارات اللازمة عليهم، فضلاً عن حقه في الاتصال بالمصادر الأخرى للمعلومات (عبد الحميد وآخرون، ٢٠١٢، الصفحات ٢٦-٢٩).

تعتبر الجماعة نمط دينامي من الأدوار وسلوك الأدوار، فالسلوك يتغير في ضوء التفاعل الاجتماعي، وإدراك الدور وأنواع الخدمات التي يكتسبها الفرد بفضل مشاركته في علاقات شخصية وثيقة مع الأعضاء الآخرين في الجماعة (موسي، ٢٠٠٨، صفحة ١٣٣٤).

ويعتمد الباحث في تحديد أدوار الأخصائي الاجتماعي على الإمام بالمعطيات النظرية لنظرية الدور، والتي تجعلها قادرة على تحديد أهداف التدخل المهني بشكل علمي وممارسة تلك الأدوار المهنية من منظور متكامل واستيعاب العلاقات والتفاعلات بين أعضاء الجماعة.

مفاهيم نظرية الدور: (حبيب، حنا، ٢٠١٦، الصفحات ١٥٠-١٥٢)

١- توقعات الدور: وهي الفكرة التي يحملها آخرون لهم أهميتهم للشخص عما يجب أن يكون عليه سلوك شاغل الدور في أدائه للحقوق والواجبات.

٢- غموض الدور: عدم وضوح توقعات الدور حول الحقوق والواجبات

٣- صراع الدور: تعارض توقعات الدور بالنسبة لمركز معين حيث إن شاغل المركز لا يستطيع أن يقوم بها كلها في نفس الوقت سواء أكان ذلك داخل الدور نفسه أو بين الأدوار المرتبطة بالمركز.

٤- متطلبات الدور: وهي المقومات اللازمة لأداء دور معين وهي تنشأ من المعايير الثقافية كما ترشد الفرد عند اختياره للقيام بأدوار معينة.

٥- تكامل الأدوار: يتم التكامل في الأدوار إذا قام كل فرد بدوره بشكل تلقائي دون صعاب وبالطريقة المتوقعة منه، وأهمية التكامل تتضح في جماعات النشاط حيث توجد بها مجموعة من الأدوار المحددة لكل عضو من أعضائها، أي كلما تناسقت وتكاملت الأدوار كلما استقرت جماعات النشاط وأصبحت قادرة على أداء وظائفها.

٦- أداء الدور: ويقصد به السلوك أو النشاط الذي يقوم به الفرد في موقف معين، فأداء الفرد لدور معين يعني السلوك الفعلي للفرد بالنسبة إلى مركزه أي أن السلوك مرتبط بالدور ويعبر عن قوة الضبط الاجتماعي.

سابعاً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) منهجية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي لديها القدرة على تقديم التفسيرات العلمية والمنطقية للظاهرة محل الدراسة، وكذلك فالدراسات الوصفية من أنسب أنواع الدراسات لموضوع الدراسة الراهنة حيث إنها تركز على رصد وتحليل واقع الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الاداء المهني بالمؤسسة، واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بالمرحلة الثانوية بمركز ومدينة بنى سويف وعددهم (٥٤) مفردة.

(٢) مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني:

تمثل المجال المكاني للدراسة فى المدارس الثانوية بمركز ومدينة بنى سويف، وذلك نظراً لاهتمامها بالتركيز على تحقيق جودة الأداء المؤسسي، وتفادي الاخطاء المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع جماعات النشاط المدرسي.

(ب) المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة فى المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بالمرحلة الثانوية بمركز ومدينة بنى سويف وعددهم (٥٤) مفردة.

(ج) المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني للدراسة فى فترة جمع البيانات من الميدان والتي بدأت فى ١٥/١/٢٠٢٥م إلى ٢٠٢٥/٢/٢٥م.

(٣) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات فى:

استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول دور الاخطاء المهنية لأخصائي العمل مع جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الاداء المهني بالمؤسسة

١. قام الباحث بتصميم استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول الاخطاء المهنية لأخصائي العمل مع جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الاداء المهني بالمؤسسة

٢. اعتماداً على التراث النظري الموجه للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة بالقضية البحثية للدراسة.

٣. اشتمل استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على صحيفة البيانات الأولية التالية:

- النوع.

- السن.

- المؤهل العلمي.

- عدد سنوات الخبرة فى مجال العمل.

٤. اشتمل استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على الأبعاد التالية: الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، الأخطاء

المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الزملاء في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه المؤسسة في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، والمقترحات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

٥. اعتمد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً (درجة)، وذلك كما يلي:

جدول رقم (١) يوضح درجات استبيان الأخصائيين الاجتماعيين

لا	إلى حد ما	نعم	الاستجابات
١	٢	٣	الدرجة

٦. تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستويات أبعاد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام المتوسط الحسابي، حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٣ - ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح ($3/2 = 0.67$) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٢) يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

المستوى	القيم
مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١.٦٧
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١.٦٨ إلى ٢.٣٤
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٣٥ إلى ٣

٧. صدق الأداة:

(أ) صدق المحتوى " الصدق المنطقي ":

للتحقق من صدق المحتوى " الصدق المنطقي " لاستبيان الأخصائيين الاجتماعيين، قام الباحث بما

يلي:

- الاطلاع على الأدبيات والأطر النظرية، والكتب العلمية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة.
- ثم تحليل هذه الأدبيات النظرية وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد أبعاد الأخطاء المهنية لأخصائيي العمل مع جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة والمتمثلة في (الأخطاء المهنية لأخصائيي العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، الأخطاء المهنية لأخصائيي العمل مع الجماعات تجاه الزملاء في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، الأخطاء المهنية لأخصائيي العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة، والمقترحات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائيي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة).
- ثم تم عرض الأداة على عدد (٣) محكمين من أعضاء هيئة التدريس تخصص العمل مع الجماعات لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية للبعض الأخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورته النهائية.

(ب) صدق الاتساق الداخلي:

اعتمد الباحث في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الأخصائيين الاجتماعيين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية للأداة، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٣) يوضح الاتساق الداخلى بين أبعاد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين
ودرجة الأداة ككل

(ن=١٠)

الأبعاد	الايخطاء المهنية	المقترحات	أبعاد الأداة ككل
معامل الارتباط	٠.٦٥٩	٠.٧٥٩	١
الدلالة	*	*	

* معنوي عند (٠.٠٥)

** معنوي عند (٠.٠١)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) و(٠.٠٥) بين أبعاد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين لكل بعد على حدة من ناحية وللأبعاد كلها من ناحية أخرى، ومن ثم تحقق مستوى الثقة فى الأداة والاعتماد على نتائجها.

٨. ثبات الأداة:

تم حساب ثبات استبيان الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام معامل ثبات (ألفا. كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للأداة، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين (خارج إطار مجتمع الدراسة)، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٤) يوضح نتائج ثبات استبيان الأخصائيين الاجتماعيين

(ن=١٠)

الأبعاد	الايخطاء المهنية	المقترحات	أبعاد الأداة ككل
معامل (ألفا. كرونباخ)	٠.٨٩٥	٠.٨٠٩	٠.٨٤٦
درجة الثبات	عالية	عالية	عالية

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لأبعاد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين تتمتع بدرجة عالية من الثبات والدقة والموثوقية، وأصبحت الأداة في صورتها النهائية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها، كما أن نتائجها قابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

(٤) أساليب التحليل الكيفي والكمي:

اعتمد الباحث في تحليل البيانات على الأساليب التالية:

- أسلوب التحليل الكيفي: بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.
- أسلوب التحليل الكمي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V. 24.0)، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه، والرسوم البيانية
- نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٥) يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب النوع

(ن=٥٤)

م	الاستجابات	ك	%
١	ذكر	١٧	٣١.٥
٢	أنثى	٣٧	٦٨.٥
	المجموع	٥٤	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين إناث بنسبة (٦٨.٥٪)، بينما الذكور بنسبة (٣١.٥٪).

جدول رقم (٦) يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب السن

(ن=٥٤)

م	الاستجابات	ك	%
١	من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة	٦	١١.١
٢	من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة	٣٣	٦١.١
٣	من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة	١٥	٢٧.٨
المجموع			
		٥٤	١٠٠
المتوسط الحسابي		٤٢	
الانحراف المعياري		٦	

يوضح الجدول السابق أن:

أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين في الفئة العمرية (من ٣٥ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة) بنسبة (٦١.١٪)، يليها الفئة العمرية (من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة) بنسبة (٢٧.٨٪)، وأخيراً الفئة العمرية (من ٢٥ سنة إلى أقل من ٣٥ سنة) بنسبة (١١.١٪). ومتوسط سن الأخصائيين الاجتماعيين (٤٢) سنة، وانحراف معياري (٦) سنوات تقريباً.

جدول رقم (٧) يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب المؤهل الدراسي

(ن=٥٤)

م	الاستجابات	ك	%
١	بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية	٤٣	٧٩.٦
٢	ليسانس آداب قسم علم اجتماع	٧	١٣
٣	دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية	٤	٧.٤
المجموع			
		٥٤	١٠٠

يوضح الجدول السابق أن:

أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين حاصلين على بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٧٩.٦٪)، يليها حاصلين على ليسانس آداب قسم علم اجتماع بنسبة (١٣٪)، وأخيراً حاصلين على دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية بنسبة (٧.٤٪).

جدول رقم (٨) يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين حسب عدد سنوات الخبرة في المجال المدرسي

(ن=٥٤)

م	الاستجابات	ك	%
١	من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	١٢	٢٢.٢

٤٨.١	٢٦	من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٢
٢٩.٦	١٦	من ١٥ سنة فأكثر	٣
١٠٠	٥٤	المجموع	
١٣		المتوسط الحسابي	
٤		الانحراف المعياري	

يوضح الجدول السابق أن:

أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين عدد سنوات خبرتهم في المجال المدرسي في الفئة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة) بنسبة (٤٨.١%)، يليها الفئة (من ١٥ سنة فأكثر) بنسبة (٢٩.٦%)، وأخيراً الفئة (من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٢٢.٢%). ومتوسط عدد سنوات الخبرة في المجال المدرسي (١٣) سنة، وانحراف معياري (٤) سنوات تقريباً.

المحور الثاني: الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

جدول رقم (9) الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة (ن=٥٤)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	الاستجابات						العبارات	م	
				لا		إلى حد ما		نعم				
				ك	%	ك	%	ك	%			
٦	٠.٤٦	٢.٧٨	١٥٠	١	١.٩	١	١٨.٥	١٠	٧٩.٦	٤٣	تقديم معلومات غير دقيقة لأعضاء الجماعة	١
٥	٠.٤٥	٢.٨	١٥١	١	١.٩	١	١٦.٧	٩	٨١.٥	٤٤	اتاحة الفرصة لقيام عدد قليل من الأعضاء بأعمال الجماعة على الدوام.	٢
١	٠.٤٥	٢.٨٥	١٥٤	٢	٣.٧	٢	٧.٤	٤	٨٨.٩	٤٨	مهاجمة أفكار أعضاء الجماعة قبل التعبير عنها.	٣
٨	٠.٤٤	٢.٧٤	١٤٨	-	-	-	٢٥.٩	١٤	٧٤.١	٤٠	تهميش آراء بعض الأعضاء.	٤
٤	٠.٤١	٢.٨	١٥١	-	-	-	٢٠.٤	١١	٧٩.٦	٤٣	السخرية من بعض الأعضاء	٥
٣	٠.٣٩	٢.٨١	١٥٢	-	-	-	١٨.٥	١٠	٨١.٥	٤٤	عدم الانصات الجيد لأعضاء الجماعة	٦
٨	٠.٤٤	٢.٧٤	١٤٨	-	-	-	٢٥.٩	١٤	٧٤.١	٤٠	اتهام بعض الأعضاء بعدم الفهم	٧

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
٢	٠.٣٨	٢.٨٣	١٥٣	-	-	١٦.٧	٩	٨٣.٣	٤٥	سوء توزيع المهام على أعضاء الجماعة	٨
٩	٠.٤٦	٢.٧	١٤٦	-	-	٢٩.٦	١٦	٧٠.٤	٣٨	عدم اشراك الجماعة في حل مشكلاتها	٩
٧	٠.٥١	٢.٧٦	١٤٩	٣.٧	٢	١٦.٧	٩	٧٩.٦	٤٣	تكوين علاقات شخصية مع أعضاء الجماعة	١٠
مستوى مرتفع	٠.٢٨	٢.٧٨	١٥٠.٢	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة

الأداء المهني بالمؤسسة تمثل فيما يلي:

- الترتيب الأول مهاجمة أفكار أعضاء الجماعة قبل التعبير عنها بمتوسط حسابي (٢.٨٥)، يليه الترتيب الثاني سوء توزيع المهام على أعضاء الجماعة بمتوسط حسابي (٢.٨٣)، ثم الترتيب الثالث عدم الانصات الجيد لأعضاء الجماعة بمتوسط حسابي (٢.٨١).

- وفي النهاية الترتيب الثامن اتهام بعض الأعضاء بعدم الفهم، وتهميش آراء بعض الأعضاء بمتوسط حسابي (٢.٧٤)، وأخيراً الترتيب التاسع عدم اشراك الجماعة في حل مشكلاتها بمتوسط حسابي (٢.٧).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه أعضاء جماعات النشاط المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة بلغ (٢.٧٨) وهو مستوى مرتفع.

المحور الثالث: الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الزملاء في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

جدول رقم (١٠) يوضح الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الزملاء وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة (ن=٥٤)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
٢	٠.٣٢	٢.٨٩	١٥٦	-	-	١١.١	٦	٨٨.٩	٤٨	التدخل في عمل الزملاء من التخصصات الأخرى.	١
١	٠.٢٩	٢.٩١	١٥٧	-	-	٩.٣	٥	٩٠.٧	٤٩	عدم احترام آراء الزملاء	٢
٧	٠.٤٢	٢.٧٨	١٥٠	-	-	٢٢.٢	١٢	٧٧.٨	٤٢	ادعاء المعرفة في الموضوعات التي لا تدخل ضمن تخصصه المهني	٣
٢	٠.٣٢	٢.٨٩	١٥٦	-	-	١١.١	٦	٨٨.٩	٤٨	تعهد النقد اللاذع للزملاء أمام الآخرين	٤
٦	٠.٤٥	٢.٨	١٥١	١.٩	١	١٦.٧	٩	٨١.٥	٤٤	الدخول في علاقات شخصية غير ملائمة مع الزملاء	٥
٤	٠.٤٤	٢.٨١	١٥٢	١.٩	١	١٤.٨	٨	٨٣.٣	٤٥	حجب المعلومات عن الزملاء.	٦
٥	٠.٤١	٢.٨	١٥١	-	-	٢٠.٤	١١	٧٩.٦	٤٣	عدم احترام آراء الزملاء	٧
٤	٠.٤٤	٢.٨١	١٥٢	١.٩	١	١٤.٨	٨	٨٣.٣	٤٥	عدم التعاون في حالة غياب أحد الزملاء.	٨
٨	٠.٥٣	٢.٧٢	١٤٧	٣.٧	٢	٢٠.٤	١١	٧٥.٩	٤١	الإساءة للجماعة التي يتولى العمل معها زميل آخر.	٩
٣	٠.٤١	٢.٨٥	١٥٤	١.٩	١	١١.١	٦	٨٧	٤٧	التعامل بإهمال مع سجلات الزملاء.	١٠
مستوى مرتفع	٠.٢٤	٢.٨٣	١٥٢٦	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الزملاء في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء

المهني بالمؤسسة تمثل فيما يلي:

- الترتيب الأول عدم احترام آراء الزملاء بمتوسط حسابي (٢.٩١)، يليه الترتيب الثاني التدخل في عمل الزملاء من التخصصات الأخرى، وتعتمد النقد اللاذع للزملاء أمام الآخرين بمتوسط حسابي (٢.٨٩)، ثم الترتيب الثالث التعامل بإهمال مع سجلات الزملاء بمتوسط حسابي (٢.٨٥).

- وفي النهاية الترتيب السادس الدخول في علاقات شخصية غير ملائمة مع الزملاء بمتوسط حسابي (٢.٨)، وأخيراً الترتيب السابع ادعاء المعرفة في الموضوعات التي لا تدخل ضمن تخصصه المهني بمتوسط حسابي (٢.٧٢).

- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الزملاء في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة بلغ (٢.٨٣) وهو مستوى مرتفع.

المحور الرابع: الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه المؤسسة في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

جدول رقم (١١) يوضح الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه المؤسسة في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة. (ن=٥٤)

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	عدم الاهتمام بالتسجيل المهني	٣٨	٧٠.٤	١٦	٢٩.٦	-	-	١٤٦	٢.٧	٠.٤٦	٥
٢	عدم الإلمام باللوائح المنظمة للعمل.	٣٨	٧٠.٤	١٦	٢٩.٦	-	-	١٤٦	٢.٧	٠.٤٦	٥
٣	الاهمال في حفظ سجلات المؤسسة.	٤٢	٧٧.٨	١١	٢٠.٤	١	١.٩	١٤٩	٢.٧٦	٠.٤٧	٤
٤	عدم الاهتمام بتوثيق كافة البيانات والمعلومات	٤٣	٧٩.٦	١١	٢٠.٤	-	-	١٥١	٢.٨	٠.٤١	١
٥	عدم الالتزام بمواعيد العمل الرسمية في المؤسسة.	٤٠	٧٤.١	١٢	٢٢.٢	٢	٣.٧	١٤٦	٢.٧	٠.٥٤	٦
٦	عدم القدرة على تحمل ضغوط العمل.	٣١	٥٧.٤	١٩	٣٥.٢	٤	٧.٤	١٣٥	٢.٥	٠.٦٤	٧

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		لا		إلى حد ما		نعم					
		%	ك	%	ك	%	ك				
٧	عدم معرفة السياسات الخاصة بالتعامل مع السلوكيات غير الأخلاقية	١٠	١٨٠.٥	١	١.٩	٤٣	٧٩.٦	٢.٧٨	٠.٤٦	٢	
٨	إضاعة وقت العمل في وسائل التواصل الاجتماعي.	١٣	٢٤.١	-	-	٤١	٧٥.٩	٢.٧٦	٠.٤٣	٣	
البعد ككل								١١٧٢	٢.٧١	٠.٣٥	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه المؤسسة في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة

الأداء المهني بالمؤسسة تمثل فيما يلي:

- الترتيب الأول عدم الاهتمام بتوثيق كافة البيانات والمعلومات بمتوسط حسابي (٢.٨)، يليه الترتيب الثاني عدم معرفة السياسات الخاصة بالتعامل مع السلوكيات غير الأخلاقية بمتوسط حسابي (٢.٧٨)، ثم الترتيب الثالث إضاعة وقت العمل في وسائل التواصل الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢.٧٦).
- وفي النهاية الترتيب السادس عدم الالتزام بمواعيد العمل الرسمية في المؤسسة بمتوسط حسابي (٢.٧)، وأخيراً الترتيب السابع عدم القدرة على تحمل ضغوط العمل بمتوسط حسابي (٢.٥).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه المؤسسة في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة بلغ (٢.٧١) وهو مستوى مرتفع.

المحور الخامس: الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

جدول رقم (١٢) يوضح الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة. (ن=٥٤)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
٤	٠.٣٢	٢.٨٩	١٥٦	-	-	١١.١	٦	٨٨.٩	٤٨	عدم تنفيذ توجيهات الإشراف المهني.	١
٦	٠.٤٤	٢.٨١	١٥٢	١.٩	١	١٤.٨	٨	٨٣.٣	٤٥	عدم التعاون مع الإشراف المهني.	٢
٢	٠.٢٦	٢.٩٣	١٥٨	-	-	٧.٤	٤	٩٢.٦	٥٠	عدم احترام الخبرة المهنية للإشراف.	٣
٤	٠.٣٢	٢.٨٩	١٥٦	-	-	١١.١	٦	٨٨.٩	٤٨	عدم حضور الاجتماعات الخاصة بالإشراف.	٤
٤	٠.٣٢	٢.٨٩	١٥٦	-	-	١١.١	٦	٨٨.٩	٤٨	عدم الالتزام بالخطه المهنية للإشراف	٥
٣	٠.٢٩	٢.٩١	١٥٧	-	-	٩.٣	٥	٩٠.٧	٤٩	عدم الاستجابة لملاحظات المشرف.	٦
٥	٠.٣٩	٢.٨٧	١٥٥	١.٩	١	٩.٣	٥	٨٨.٩	٤٨	عدم الاطلاع على النشرات التي يرسلها المشرف	٧
٥	٠.٣٩	٢.٨٧	١٥٥	١.٩	١	٩.٣	٥	٨٨.٩	٤٨	الاهمال في تسجيل ملاحظات المشرف	٨
٧	٠.٥	٢.٧٨	١٥٠	٣.٧	٢	١٤.٨	٨	٨١.٥	٤٤	عدم اعداد السجلات التي يطلبها المشرف	٩
٦	٠.٤٤	٢.٨١	١٥٢	١.٩	١	١٤.٨	٨	٨١.٥	٤٥	اضاعة وقت الاجتماع مع المشرف	١٠
١	٠.٢٣	٢.٩٤	١٥٩	-	-	٥.٦	٣	٩٤.٤	٥١	تضليل الاشراف فيما يطلبه من معلومات وبيانات.	١١
مستوى مرتفع	٠.٢٤	٢.٨٧	١٧٠.٦	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة تمثل فيما يلي:

- الترتيب الأول تضليل الاشراف فيما يطلبه من معلومات وبيانات بمتوسط حسابي (٢.٩٤)، يليه الترتيب الثاني عدم احترام الخبرة المهنية للإشراف بمتوسط حسابي (٢.٩٣)، ثم الترتيب الثالث عدم الاستجابة لملاحظات المشرف بمتوسط حسابي (٢.٩١).
- وفي النهاية الترتيب السادس اضاءة وقت الاجتماع مع المشرف، عدم التعاون مع الإشراف المهني بمتوسط حسابي (٢.٨١)، وأخيراً الترتيب السابع عدم اعداد السجلات التي يطلبها المشرف بمتوسط حسابي (٢.٧٨).
- وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات تجاه الإشراف المهني في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة بلغ (٢.٨٧) وهو مستوى مرتفع.

المحور السادس: المقترحات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة.

جدول رقم (١٣) يوضح المقترحات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة. (ن=٥٤)

م	العبارات	الاستجابات						مجموع الأوزان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	عقد ورش عمل عن الأخطاء المهنية المتوقعة.	٥١	٩٤.٤	٣	٥.٦	-	-	١٥٩	٢.٩٤	٠.٢٣	٢
٢	مد الإحصائي الاجتماعي بنشرات توجيهية حول الأخطاء المهنية في العمل مع الجماعات	٥٢	٩٦.٣	٢	٣.٧	-	-	١٦٠	٢.٩٦	٠.١٩	١
٣	التدريب على استخدام اساليب فعالة لمواجهة الأخطاء المهنية	٥٠	٩٢.٦	٤	٧.٤	-	-	١٥٨	٢.٩٣	٠.٢٦	٣
٤	الإطلاع على كافة المستحدثات التي ترتبط بالطلاب.	٤٢	٧٧.٨	٨	١٤.٨	٤	٧.٤	١٤٦	٢.٧	٠.٦	١٠
٥	حسن اختيار طلاب الخدمة الاجتماعية.	٤٧	٨٧	٦	١١.١	١	١.٩	١٥٤	٢.٨٥	٠.٤١	٤
٦	تدريس مادة الأخلاقيات المهنية لطلاب الخدمة الاجتماعية	٤٣	٧٩.٦	٧	١٣	٤	٧.٤	١٤٧	٢.٧٢	٠.٦	٩

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مجموع الأوزان	الاستجابات						العبارات	م
				لا		إلى حد ما		نعم			
				%	ك	%	ك	%	ك		
٨	٠.٥٦	٢.٧٢	١٤٧	٥.٦	٣	١٦.٧	٩	٧٧.٨	٤٢	تدريس موضوع الأخطاء المهنية لطلاب الخدمة الاجتماعية	٧
٥	٠.٤٥	٢.٨٥	١٥٤	٣.٧	٢	٧.٤	٤	٨٨.٩	٤٨	الاهتمام بإدارة الأخطاء	٨
٦	٠.٤٩	٢.٨٥	١٥٤	٥.٦	٣	٣.٧	٢	٩٠.٧	٤٩	تشجيع الاخصائيين على التعليم المستمر.	٩
٧	٠.٥	٢.٨٣	١٥٣	٥.٦	٣	٥.٦	٣	٨٨.٩	٤٨	توفير الإشراف المهني الفعال لجميع الاخصائيين الاجتماعيين	١٠
مستوى مرتفع	٠.٢	٢.٨٤	١٥٣٢	البعد ككل							

يوضح الجدول السابق أن:

- المقترحات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة تمثلت فيما يلي:
- الترتيب الأول مد الاخصائي الاجتماعي بنشرات توجيهية حول الاخطاء المهنية في العمل مع الجماعات بمتوسط حسابي (٢.٩٦)، يليه الترتيب الثاني عقد ورش عمل عن الاخطاء المهنية المتوقعة. بمتوسط حسابي (٢.٩٤)، ثم الترتيب الثالث التدريب على استخدام اساليب فعالة لمواجهة الاخطاء المهنية بمتوسط حسابي (٢.٩٣).
 - وفي النهاية الترتيب التاسع تدريس مادة الاخلاقيات المهنية لطلاب الخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢.٧٢)، وأخيراً الترتيب العاشر الاطلاع على كافة المستجدات التي ترتبط بالطلاب بمتوسط حسابي (٢.٧).
 - وبالنظر للجدول نجد أن نتائجه تشير إلى أن المتوسط العام المقترحات اللازمة لتلافي الأخطاء المهنية لأخصائي العمل مع الجماعات في المجال المدرسي وعلاقتها بجودة الأداء المهني بالمؤسسة بلغ (٢.٨٤) وهو مستوى مرتفع.

قائمة المراجع

- أحمد إبراهيم أحمد. (٢٠٠٣). الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين . القاهرة: دار الفكر العربي.
- أحمد إبراهيم أحمد. (٢٠٠٣). الإدارة المدرسية في مطلع القرن الحادي والعشرين . دار الفكر العربي.
- اللجنة القومية لضمان الجودة والاعتماد. (٢٠٠٤). ضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي. المجلس الاعلي للجامعات.
- عبد العزيز مختار. (٢٠٠٦). معايير الجودة في تعليم الخدمة الاجتماعية. المؤتمر العلمي التاسع عشر . القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية .جامعة حلوان .
- علي الدين السيد. (٢٠٠٥). الجودة والاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية. ورقة عمل بالمؤتمر العلمي الاول . بورسعيد: المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببورسعيد.
- لمياء جلال الدين محمد. (٢٠٠٦). التنمية المستدامة لأعضاء هيئة التدريس في ضوء معايير الجودة . بحث منشور العدد العشرين . الجزء الثالث . القاهرة: مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.
- ماجدي عاطف محفوظ. (٢٠١٣). النظريات الاساسية والمستحدثه والنماذج المهنية في طريقة العمل مع الجماعات. القاهرة. نور الايمان للطباعة والنشر.
- ماهر ابو المعاطي علي. (٢٠٠٤). جودة تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية بين الواقع وطموحات التحديث. ورقة عمل . المؤتمر العلمي السابع عشر . كلية الخدمة الاجتماعية .
- ماهر ابو المعاطي علي. (٢٠٠٦). منظومة جودة تعليم واستخدام البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية. ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي التاسع عشر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان .
- مجمع اللغة العربية. (٢٠٠٠). المعجم الوجيز. القاهرة: الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.
- محمد توفيق ماضي. (١٩٩٥). إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل. القاهرة : دار المعارف.
- محمد رفعت قاسم، و مصطفى عبد العظيم الفرماوي . (٢٠٠٦). متطلبات ضمان الجودة والاعتماد في تعليم الخدمة الاجتماعية , تجارب محلية ودولية . ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي التاسع عشر. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان.
- محمد شمس الدين أحمد. (١٩٧٦). العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية. مطبعة الكيلاني الصغير.
- محمود كامل الناقة. (٢٠٠٣). ندوة الجودة الشاملة في التعليم المصري .المؤتمر العلمي الحادي عشر . كلية التربية. جامعة حلوان.
- ناصر محمد العديلي، و هاني عبدالرحمن . (٢٠٠١). الدليل العلمي لتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية الايزو. آفاق الإبداع للنشر والاعمال.
- يحيى حسن درويش. (١٩٩٨). معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية. الشركة المصرية العالمية للنشر لونجمان.
- مدحت محمد محمود أبو النصر. (٢٠١٧). الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- ماجدي عاطف محفوظ (٢٠١٣): النظريات الاساسية والمستحدثه والنماذج المهنية في طريقة العمل مع الجماعات، القاهرة، نور الايمان للطباعة والنشر.
- عماد ثروت شرقاوي حسن. (٢٠١٤). تقويم أساليب توجيه التفاعل في الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. كلية الخدمة الاجتماعية. مجلد ٥ عدد ٣٦.
- حسين حسن سليمان وآخرون (٢٠٠٥): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الجماعة والمؤسسة والمجتمع، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- سماح سالم سالم وآخرون (٢٠١٩): أساسيات الممارسة في خدمة الجماعة، القاهرة، مطبعة الطيب.

فايزة محمد رجب بهنسي. (٢٠١٤). نحو تصور مقترح لدور أخصائى العمل مع الجماعات فى تنمية و عى طلاب المرحلة الثانوية للحد من مخاطر سلوك البلطجة: دراسة مطبقة على مدرسة الثانوية الصناعية بنين بكوم حمادة محافظة البحيرة. مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية مجلد ٤. عدد ٣٦.

محمد دسوقي حامد. (٢٠١٢). عمليات خدمة الجماعة فى عصر تكنولوجيا المعلومات. دار الشرق. شيرين حسان يمانى. (٢٠٢٠). برنامج تدريبي مقترح لتنمية الأداء المهني للأخصائي الإجتماعي فى العمل مع جماعات النشاط المدرسي. مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية مجلد ١. عدد ٥١.

سها حلمي أبوزيد. (٢٠١٦). استخدام تكتيكات العمل مع الجماعات وتنمية أداء. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الإجتماعيين. عدد ٥٥.

ضياء الدين إبراهيم نجم. (٢٠٠٠). المفهوم والعناصر الأساسية فى طريقة العمل مع الجماعات. المكتب الجامعي الحديث.

محمد سيد فهمي ، هناء حافظ بدوى. (٢٠٠٢). تكنولوجيا الإتصال والخدمة الاجتماعية. دار الطباعة الحره. صفاء خضير خضير. (٢٠١٥). متطلبات تطوير الإشراف التوجيهي الاجتماعي لتحقيق جودة ممارسة العمل مع الجماعات المدرسية. مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. مجلد ١١. عدد ٣٩.

عبد الرحمن رفعت مصطفى. (٢٠١٧). الممارسة المهنية للأخصائى الاجتماعي مع الجماعات المدرسية الريفية والحضرية. مجلة الخدمة الاجتماعية. مجلد ٨. عدد ٥٧.

إبراهيم الحسينى عبد المنعم هلال. (٢٠١٠). تصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتفعيل دور المشرفي الأنشطة مع الجماعات المدرسية فى ضوء معايير الجودة. عالم التربية، س ١١. عدد ١١.

سها حلمي أبو زيد. (٢٠١٥). أساليب تعامل الأخصائيين الاجتماعيين من الضغوط المهنية التي تؤثر على فعالية أدائهم فى العمل مع الجماعات المدرسية. مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. مجلد ١٤. عدد ٣٩.

محمد محمد سليم أحمد. (٢٠١١). تقييم برنامج جماعات الأنشطة اللاصفية فى ضوء التقييم التربوي الشامل. مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. مجلد ١. عدد ٣٠.

صفاء خضير خضير. (٢٠٠٧). تحديد الإحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين فى العمل مع جماعات الاقران المدرسية لوقايتهم من التدخين والمخدرات. مجلة الدراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. عدد ٢٣.

إدريس سلطان صالح يونس. (٢٠١٧). الأسرة والمدرسة وثقافة العمل الجماعي عند الأطفال. الوعي الإسلامي، س ٥٤، ع ٦٢٢، ٧٦ - ٧٨.

Polk, Denise (2017): Symbolic Interactionism, the Sage Encyclopedia of Communication Research Methods, Thousand Oaks, Sage Publications, Inc.

Khawas, E. (1998). *Quality assurance in Higher Education*. france : Contribution to the united rations education , social , and cultural organization world conference on Higher education.

ming, S. (1998). *A Job Performance Model for professional of social workers*. singafoura .

Salliers, E. (1988). *Total Quality Management in Education* . London. Kogan. Limited .

Support assurance Agency. (2004). *study of support assurance* . copyright IDP education. Retrieved from Http ://students . idp . com / Arabic la bout australial article

- Sicora, A (2018): Learning from mistakes in social work [Imparare dagli errori nel servizio sociale], *European Journal of Social Work*, vol 21 (5), pp. 684-696.
- Sicora, A (2017): Reflective Practice, Risk and Mistakes in Social Work, *Journal of Social Work Practice*, vol 31 (4), pp. 491-502.
- Sicora, A(2017): Reflective practice and learning from mistakes in social work, *Reflective Practice and Learning from Mistakes in Social Work*, pp. 1-232.
- Johnson, K.R (2013): Beyond professional emergencies: Patterns of mistakes in social work and their implications for remediation, *Journal of Sociology and Social Welfare*, vol 40 (3), pp. 105-133.
- Reamer, F.G (2008) Social workers' management of error: Ethical and risk management issues *Families in Society*, 89 (1), pp. 61-68.