الأخطاء المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين للممارسة المهنية في المجال المدرسي بالإمارات العربية المتحدة

اعداد

دكتوره / وسام حسن نصر محمد

أستاذ مساعد بقسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية بجامعة عجمان

ملخص

تمثلت مشكلة الدراسة الحالية في التعرف علي الأخطاء المهنية للاختصاصيين الاجتماعيين للممارسة المهنية في المجال المدرسي بالإمارات العربية المتحدة. وكان الهدف الرئيسي للدراسة هو التعرف على الأخطاء المهنية التي قد يقع فيها الاختصاصي الاجتماعي الذى يمارس مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي بالإمارات العربية المتحدة. وتنتمى هذه الدراسة الى الدراسات الاستطلاعية ، وتم استخدم منهج المسح الاجتماعى بالعينة من الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسى بالإمارات العربية المتحدة (حجمها ١٧٥ أختصاصي اجتماعي).وتوصلت نتائج الدراسة بتحديد الأخطاء المهنية التى يقع فيها الاختصاصي الاجتماعي المدرسي ، ورصد الأسباب التى تؤدى لتلك الأخطاء ، والتعرف على التصرفات المهنية تجاه الوقوع فى تلك الاخطاء ، وتحديد النتائج المترتبة على الوقوع فى تلك الاخطاء. وفي نهاية البحث تم اقتراح كيفية مواجهة وتجنب الوقوع فى تلك الاخطاء.

Summary

The professional errors of social workers for professional practice in the school field in the United Arab Emirates

by

Dr. Wissam Hassan Nasr Mohamed

Assistant Professor, Department of Sociology and Social Work

Ajman University

The current study problem was to identify the professional errors of the social workers for the professional practice in the school field in the United Arab Emirates. The main objective of the study is determining the set of the professional errors that may occur in the social worker practicing the profession of social work in the school field in the United Arab Emirates.This study belongs to the exploratory studies. The current study uses the social survey method with a sample of social workers working in the school field in the United Arab Emirates (175 social The results of the study reached to determine the professional .workers) errors or mistakes they are exposed , identified the causes that lead to these errors , identified the professional behaviors towards making these mistakes, identified the consequences of making these mistakes. At the end of the study the researcher suggested how to confront and avoid making these mistakes by school social workers.

مشكلة الدراسة :

الأخصائيون الاجتماعيون مثل كل الأشخاص المهنيين الآخرين في المهن الأخري يقعون في بعض

الاخطاء المهنية ،فهم مع كل القيم التى يعتنقونها ويتمسكون بها فإنهم ليسوا ملائكة بل هم بشر وليسوا كاملين ومثاليين من جميع الجوانب وبالتالي فهم أحيانا معرضون لأن يقعوا في بعض الأخطاء عند ممارستهم لمهنة الخدمة الاجتماعية فالأخطاء لا يمكن تجنبها(أبو النصر ،٢٠٢٠،ص٢٠).

إن الاخصائيين الاجتماعيين يعيشون فى قلق نتيجة عملهم تحت ضغط شديد وعبء عمل كبير وتخوف من بعض الاخطاء، مع توقع لنتائج سلبية لكل هذه الظروف.

ويمكن القول بأن الخطأ هو حقيقة الحياة في الممارسة المهنية. حتى أن معظم الممارسين المهرة يخطئون. فهم في النهاية بشر وليسوا ملائكة. وتشير الأدلة أن معظم الأخطاء بسيط وغير مقصود ، مما يجعل أمور تصحيح هذه الأخطاء أمر ليس عويص أو صعب أو مستحيل. أيضا تشير الأدلة علي أن العملاء يكونوا أكثر تسامحا عن الأخطاء عندما يتعامل معهم الأخصائيين الاجتماعيين بحساسية وصدق ومسؤولية وبصراحة.

ولأن الأخصائيون الاجتماعيون مثل كل الأشخاص المهنيين الآخرين في المهن الأخري يقعون في بعض الأخطاء المهنية أو فلقد أشارت بعض البحوث والدراسات إلي بعض الأمثلة علي الأخطاء المهنية التي أحيانا يقع بها بعض الأشخاص المهنيين في مهن أخري. فقد يقدم الصحفي خبر غير صحيح من مصدر لم يكن صادق في تقديم المعلومات. وقد يقطع الجراح شريان للمريض أو بتر الطرف الخطأ ، والصيدلي قد يخطأ في اعطاء الدواء غير المطابق للوصفة الطبية. وقد يقدم لنا المهندس عيوب في تصميم المبنى ، وقد تطلق الشرطة النار علي الأبرياء (أبو النصر : ٢٠١٩).

وتشير كيس روبرتس جونسون(٢٠١٣) وهناك بعض الأمثلة علي الأخطاء المهنية في الخدمة الاجتماعية والتي يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين أحيانا وخاصة في مجال رعاية الطفولة ومنها : عدم توفير الحماية الكافية للأطفال المعرضين للعنف الأسري ، العواطف الزائدة ، العواطف السلبية ، عدم الاهتمام بدراسة موضوع إدارة المخاطر في الخدمة الاجتماعية...

ومن أمثلة الأخطاء المهنية أيضا التي قد يقع فيها أحيانا بعض الأخصائيين الاجتماعيين : التسرع في دراسة العميل ومشكلاته ، التسرع في التشخيص ، عدم اختيار الأساليب العلاجية المناسبة ، استخدام أساليب علاجية غير معتمدة وغير معترف بها مهنيا ، الكشف عن المعلومات السرية للعملاء بشكل غير لائق ، أو الفشل في الاستجابة لطلبات العملاء المعقولة

في الوقت المناسب ، أو الانخراط في علاقات شخصية أو جنسية مع العملاء ، أو الحصول علي رشوة من العملاء ، أو التمييز السلبي بين العملاء بسبب اللون أو النوع أو الدين أو الأصول الجغرافية أو العرقية أو السياسية ... (أبو النصر ،٢٠٢٠)

ونتيجة الدراسات المختلفة التي قام بها بعض الباحثين خلصت هذه الدراسات إلي تحديد مجموعة من الموضوعات المرتبطة بمشكلة الأخطاء المهنية التي قد يقع فيها بعض الأخصائيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، وأهمها:

- التنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.
- النقد البناء والموضوعي لممارسات الأخصائيين الاجتماعيين.
- الإعياء المهني والاحتراق الوظيفي لدي الأخصائيين الاجتماعيين.
- المسؤولية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.
- ممارسة العنف ضد العملاء.
- ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين.
- المراجعة المستمرة لأداء الأخصائيين الاجتماعيين طبقاً لمعايير أداء واضحة ومقننة .

والخدمة الاجتماعية المدرسية كأحد المجالات الرئيسية والهامة والكبيرة في مهنة الخدمة الاجتماعية ، بل هو من المجالات الرائدة من حيث بدايات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في كثير من دول العالم. كذلك هو من المجالات الأكثر انتشارا في مختلف المناطق ، حيث توجد المدارس بمختلف أنواعها ودرجاتها ومستوياتها في مختلف المحافظات والمناطق (أبو النصر ، ٢٠١٧)

وبدأ الاهتمام بالخدمة الاجتماعية المدرسية بالإمارات العربية المتحدة خلال عام ١٩٧٢/١٩٧٣ بأمارة الشارقة ثم امتدد بعد ذلك إلى باقى الإمارات(عبد المجيد ،١٩٩٩). ولقد حددت وزارة التربية والتعليم الموجهات العامة لخطة الخدمة الاجتماعية المدرسية بدبي والإمارات الشمالية، والتي تشتمل على ٩ محاور رئيسة تتمثل بتحقيق رؤية دولة الإمارات ،٢٠٢١ وتفعيل برامج وفعاليات اليوم المفتوح لأولياء الأمور، والتعاون في تحقيق الاعتماد الاكاديمي للمدرسة، بالإضافة الى الرعاية المتكاملة للطلاب وتهيئة أسباب التعلم، وتشكيل الجماعات الاجتماعية، وظواهر ومشكلات المجتمع المدرسي، والبرامج والفعاليات العامة، وتوثيق العلاقة بين البيت والمدرسة ومؤسسات المجتمع، وتوثيق العمل المهني وتوظيف التقنيات الحديثة، والالتزام بالتوقيتات لتنفيذ بعض الفعاليات.

وتسعى الخدمة الاجتماعية بالمدرسة لتحقيق عدة مخرجات، تتمثل بضرورة أن تتزايد القناعات لدى مؤسسات المجتمع بأهمية دعم برامج التعليم، وأن تصبح هناك علاقة تشاركية وثيقة وفاعلة

بين البيت والمدرسة ليزيد اهتمام أولياء الأمور بمتابعة أبنائهم، وأن يكون أولياء الأمور واعين بأدوارهم في تربية الأبناء ومتابعتهم وأن ترتفع معدلات ترددهم على المدارس، بالإضافة الى أن تتنامى أدوار المدرسة في التخطيط والتنفيذ للبرامج الوقائية والإنمائية الموجهة للطلبة وأولياء الأمور، وأن تصبح مدرسة الإمارات بيئة تربوية دافعة للتعلم وحافزة له ، كما يجب أن تعمل أيضا على أن تتولد لدى الإدارة المدرسية القناعة التامة بدور الطلبة في المشاركة في اتخاذ القرار، وأن يصبح المحيط العائلي والاجتماعي للطلبة قائماً على أحاسيس التفاعل الإيجابي والمشارك.

وتتمثل محاور الخطة بتحقيق رؤية دولة الإمارات ٢٠٢١ تحت شعار متحدون في الطموح والعزيمة وذلك من خلال تنظيم البرامج التوعوية والإرشادية للطلبة والمعلمين وأولياء الأمور والمجتمع المحلى حول ما اشتملته هذه الرؤية وترجمته إلى برامج عمل على مدار العام، بحيث ينصب جل اهتمامها على الاتحاد في المسؤولية من خلال البرامج المحفزة لجميع عناصر المجتمع المدرسي للإحساس بالطموح وتحمل المسؤولية والقدرة على رسم ملامح المستقبل.

أما المحور الثاني من الخطة يشمل برامج وفعاليات اليوم المفتوح لأولياء الأمور بهدف تعريفهم على مستويات أبنائهم التحصيلية والسلوكية والعمل على تحسينها واتاحة الفرص أمامهم للتعبير عن اتجاهاتهم فى القضايا التربوية والتعليمية التى تهم أبنائهم و وتهيئة مناخ يوفر الفرص لتحقيق التفاعل الاجتماعي السليم بين الطلبة وأولياء الأمور والمعلمين، وتأكيد شراكة البيت للمدرسة في تربية الأبناء ويتم تفعيل ذلك من خلال القيام بأنشطة وبرامج ثقافية واجتماعية وجلسات ارشاديه وتوعويه لأولياء الامور ، ويأتى المحور الثاني للخطة يتمثل بالتعاون في تحقيق الاعتماد الأكاديمي للمدرسة من خلال طموحات الدولة ونهجها في تطوير التعليم

أما الرعاية المتكاملة للطلاب وتهيئة أسباب التعلم تمثل المحور الثالث حيث ستركز الخطة حول البرامج والأنشطة المعززة للسلوك الايجابي وتأصيل القيم لدى الطلبة، والحد من مخاطر السلوك السلبي بينهم ومعرفة مسبباته، بالإضافة الى التركيز على البرامج الوقائية، والبرامج التوعوية وبرامج التوجيه الجمعي والفردي والإرشادي للطلبة عن أهمية العلم واحترام المعلم وتحقيق الإنجاز ورفع مستوى الدافعية للتعلم، بالإضافة الى البرامج الخاصة بحماية الطلاب من مخاطر الغزو الفكري والثقافي وسلبيات الإعلام السيئ..

ويشمل المحور الرابع من الخطة تشكيل الجماعات الاجتماعية لتنمية مهارات أو زيادة معلومات وخبرات أو معالجة مواقف وحالات، وإجراء البحوث والدراسات المتصلة بالعمل المهني، ودراسة الظواهر والمشكلات المدرسية والتي تعوق الطلاب عن الاستفادة من الحياة المدرسية، ونشر الوعي بين الطلبة والمعلمين وأولياء الأمور بلائحة الانضباط السلوكي.

ثم يأتى المحور الخامس من الخطة ويتمثل بظواهر ومشكلات المجتمع المدرسي، والسادس بالبرامج والفعاليات العامة حيث يتوجب على الاختصاصي الاجتماعي تضمين خطته إشراك طلابه في هذه البرامج لتأكيد الهوية الوطنية والانتماء الوطني وخاصة فيما يتعلق بالبعد البيئي والمحافظة على البيئة والمجتمع ومع ضرورة التنويع في الأنشطة والبرامج المحققة لذلك .

وقالت إن المحور السابع يتمحور حول مجال التوثيق بين البيت والمدرسة ومؤسسات المجتمع من خلال التركيز على الفعاليات والبرامج التي تحقق العلاقة التشاركية ما بين البيت والمدرسة، وزيادة وعي أولياء الأمور.

وأشارت الى أن المحور الثامن يشمل توثيق العمل المهني من خلال استخدام وتوظيف التقنيات الحديثة في عمليات التوثيق، وتوظيف التوثيق في عمليات التقييم للعم، وتوظيف التوثيق في عملية إعداد التقارير. وتطرقت الخطة كذلك الى ابراز دور الرعاية الاجتماعية كنسق مساعد فى جعل بيئة المدرسة بيئة تربوية جاذبة وحافزة على التعلم ، وان يكون هناك اختصاصيون اجتماعيون ملتزمون بمعايير الجودة فى الممارسة المهنية.

ركزت الخطة على أهمية ان يولى الاختصاصى الاجتماعى الظواهر والمشكلات العامة بالمجتمع المدرسى من حيث دراسة العوامل المسببة لوجود تلك الظاهرة بجانب التعاون مع ادارة المدرسة واولياء الامور والمعلمين والطلاب انفسهم وكافة المؤسسات المعنية بذلك للوصول لانسب الحلول لمعالجة تلك الظواهر السلبية والحد من انتشارها ووضع كافة التدابير الوقائية والعلاجية لها وفق منهج علمى ، لذلك لابد ان يراعى الاختصاصى الاجتماعى تضمين خطته بكل ما سبق .(http://www.alkhaleej.ae/alkhaleej/page/a6da1acb-8471-4de4-babd-95038c345c3b#sthash.A775hOCn.dpuf)

ومن خلال اطلاع الباحثة علي مصادر ووسائل عديدة من مصادر المعلومات مثل الكتب والرسائل الجامعية والمقالات والبحوث العلمية لم تجد الباحثة أي دراسة عربية إلا دراسة مدحت محمد أبو النصر والمنشورة في المؤتمر العلمي الدولي السنوي لكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان في مارس عام ٢٠١٩ وفي المؤتمر العاشر للخدمة الاجتماعية والذي نظمته إدارة الخدمات الاجتماعية بحكومة الشارقة في أبريل ٢٠١٩. بينما وجدت الباحثة عدد قليل أو محدود من البحوث والدراسات الأجنبية ، سيتم عرض المتاح منها كالتالي :

أولا : البحوث والدراسات العربية

أ- دراسة أبو النصر (٢٠١٩)

عرفت الدراسة الأخطاء المهنية التي أحيانا يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بأنها كل اتجاه وسلوك مهني لا يتوافق مع قيم وأخلاقيات ومبادئ ومعارف

ومهارات وخطوات وطرق ومداخل وأساليب وأدوات مهنة الخدمة الاجتماعية ، ويترتب عليه ضرراً لعملاء الخدمة الاجتماعية ، بل وضرراً علي الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم والمؤسسات التي يعملون بها وبسمعة مهنة الخدمة الاجتماعية نفسها والدراسة تعتبر من البحوث النظرية المكتبية ، حيث تم الاستعانة بالمراجع ومواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في عرض وشرح موضوع الدراسة. وتتناول الدراسة بالعرض والتحليل لمشكلة الأخطاء المهنية الشائعة التي قد يقع فيها أحيانا بعض الأخصائيين الاجتماعيين عند ممارستهم مهنة الخدمة الاجتماعية ، وذلك بهدف تعريف هذه الأخطاء ، ورصد أنواعها ، وتقديم بعض الأمثلة عليها ، وتحديد أسبابها المؤدية وتحري نتائجها أو آثارها المترتبة ، واقتراح كيفية تجنب حدوثها في الحاضر والمستقبل ، وكيفية التعامل معها في حال حدوثها ، بما فيه مصلحة العملاء والأخصائيين الاجتماعيين والمؤسسات التي يعملون بها ومهنة الخدمة الاجتماعية(أبو النصر ،٢٠١٩).

٢- دراسة سلوي عبد الحفيظ بحراوي (٢٠١٩)

وهي بعنوان التخطيط لتفعيل دور برامج الحماية الاجتماعية في مواجهة الأخطاء الطبية. وهي دراسة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية. وهدفت الدراسة إلي التعرف علي آليات الإبلاغ وتوثيق الأخطاء الطبية في المستشفيات ، والتعرف علي الآثار السلبية المترتبة علي الأخطاء الطبية سواء الاجتماعية أو الصحية أو النفسية ، ووضع مقترح تخطيطي لتفعيل برامج الحماية الاجتماعية لمواجهة الأخطاء الطبية الشائعة. وكانت من أسئلة الدراسة ما دور برامج الحماية الاجتماعية في التعامل مع الآثار الاجتماعية والصحية والنفسية المترتبة علي الأخطاء الطبية (سلوى،٢٠١٩)

ثانيا : البحوث والدراسات الأجنبية

بينت نتائج دراسة تمت علي عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي في ولاية الأمريكية وجدت أن هناك أخطاء مهنية شائعة يقع فيها هؤلاء الأخصائيين عند عملية الاتصال بالمرضي وأسرهم ، منها : عدم الانصات الجيد للمرضي ولأسرهم ، وعدم القيام بالزيارات المنزلية ، وتفضيل لقاءات المرضي وأسرهم داخل المستشفيات ، والتفاعل بطريقة متعاطفة أكثر من اللازم ، أو التفاعل بطريقة متعالية ، واستجواب المرضي وأسرهم بدلا من ممارسة الحوار معهم.

(http://healthcarereforminruraltexas.weebly.com/uploads/6/5/7/3/65734239/common_ errors_ social_ workers _make _in _communication)

وكذلك اكدت نتائج دراسة قام بها قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة ولاية أوهايو Ohio State University بالولايات المتحدة الأمريكية (٢٠١٧) على أن هناك أربعة أخطاء شائعة يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين وخاصة الذين لديهم سنوات خبرة قليلة. هذه الأخطاء كانت كالتالي (عدم الالتزام ببعض قيم وأخلاقيات ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية ؛ وعدم وضع حدود بينهم وبين العملاء ؛ وعدم الانصات الجيد للعملاء ؛ وعدم الاستفادة من الاشراف المهني المتوفر لهم)

https://mswonlineprograms.org/2017/4-common-social-worker-mistakes/

وأظهرت نتائج دراسة اليساندرو(٢٠١٧) وهي بعنوان التعلم من الأخطاء في الخدمة الاجتماعية لاحظت الدراسة تزايد عدد حالات الأخطاء المهنية في مجال الصحة والخدمات الاجتماعية التي يتم الحديث عنها في وسائل الإعلام ، مما يثير نقاشًا عامًا كبيرًا. واهتمت الدراسة بإلقاء الضوء علي بعض الأخطاء في الخدمة الاجتماعية ، والنظر في كيفية تقليل آثارها السلبية من خلال الدراسة والبحث والفهم السليم... ومن أمثلة الأسباب المؤدية للأخطاء في الخدمة الاجتماعية ضيق الوقت ، ونقص التدريب ،

ومن أمثلة النتائج المترتبة علي الأخطاء في الخدمة الاجتماعية العلاقة التالفة مع العملاء أو المستفيدين ، وفشل خطط العمل ، والاحتراق الوظيفي وكذلك تشير الدراسة إلي أن التعلم يحدث عندما يقوم الأخصائيون الاجتماعيون بتأمل عميق سواء بمفردهم أو مع زملائهم بدراسة الأخطاء ومعرفة أسبابها ونتائجها وتقرير كيفية علاجها وتجنب حدوثها في المستقبل (نقلا عن : أبو النصر : ٢٠١٩).

بينما رصدت نتائج دراسة بين بير(٢٠١٧) مجموعة من هذه الأخطاء التي أحيانا يقع فيها بعض مدراء الخدمة الاجتماعية عند ممارسة طريقة الإدارة في الخدمة الاجتماعية ، مثل : عدم المرونة ، وعدم الدقة ، وعدم شرح موضوع الأخطاء للأخصائيين الاجتماعيين ، وعدم منع الممارسات الخاطئة ، والتهاون في معاقبة الأخصائي الاجتماعي عندما يفعل خطأ مقصود أو كبير ، وعدم اتباع منهج تعلمي (نقلا عن أبو النصر: ٢٠١٩).

وأشارت نتائج دراسة أخرى بعنوان الممارسة التأملية للمخاطر والاخطاء فى الخدمة الاجتماعية إلي أهمية التأمل في الأخطاء كمصدر قوي لاتخاذ قرارات وإجراءات أكثر فاعلية. والأخطاء أمر لا مفر منه ولا يمكن تجنبها كليا. وعلى الأخصائيين الاجتماعيين إيلاء اهتمام خاص للأخطاء والمخاطر ، وإيجاد تدابير فورية لإصلاح هذه المخاطر والأخطاء ، والحد من الضرر الذي وقع علي العملاء ، وتعلم منع وقوع أحداث مماثلة في المستقبل من خلال الاستفادة من المدخل

الوقائي. ومع ذلك هناك حاجة إلى الاستكشاف والتجريب والابتكار في هذا الموضوع نظرا لفشل كثير من المحاولات التقليدية باستخدام الاستراتيجيات العادية ، وعلي الأخصائيين الاجتماعيين الاستفادة بشكل كبير من ملاحظات زملائهم في نفس المهنة أو من المهن الأخري فيما يتعلق بموضوع المخاطر والأخطاء. وربما تكون ثقافة اللوم هي العقبة الرئيسية في التعبير عن ردود الفعل الإيجابية والمفيدة على المخاطر والأخطاء. واقترحت الدراسة مجموعة من الاستراتيجيات الأسهل والأكثر فعالية التي تهدف إلى تحسين جودة اتخاذ القرار على أساس التعلم الجديد الذي تم تطويره من خلال التفكير في المخاطر والأخطاء ، منها : الأسئلة الذكية ، والأطر التأملية ، والزملاء من نفس المهنة أو من مهن أخري لديهم إدراك تأملي ، والكتابة التأملية (نقلا عن : أبو النصر: ٢٠١٩).

وبناء على ما سبق ترى الباحثة أن الأخطاء المهنية التي أحيانا يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بأنها كل اتجاه وسلوك مهني لا يتوافق مع قيم وأخلاقيات ومبادئ ومعارف ومهارات وخطوات وطرق ومداخل وأساليب وأدوات مهنة الخدمة الاجتماعية ، ويترتب عليه ضرراً لعملاء الخدمة الاجتماعية ، بل وضرراً علي الاختصاصيين الاجتماعيين أنفسهم والمؤسسات التي يعملون بها وبسمعة مهنة الخدمة الاجتماعية نفسها.

دراسات مرتبطة بأهمية التدريب للاختصاصيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى :

أظهرت دراسة عبدالحميد (١٩٩١) حاجة الاخصائي الاجتماعى المستمرة إلى اكتساب المزيد من المعارف و المهارات و الخبرات بما يثقل شخصية المهنية و يحقق تجويد الممارسة المهنية للخدمات المقدمة من خلالها لوحدات العمل سواء كانت افراد او جماعات او أسر(عبدالمحسن،١٩٩١)

بينما توصلت دراسة نظمية سرحان (١٩٩٥) الى ضرورة الارتقاء بالمستوى المهنى للأخصائي الاجتماعى و استخدام كل الادوات التى تساعده من تحقيق الارتقاء المهنى من خلال برامج النمو المهنى المستمر. وأظهرت دراسة مدحت أبو النصر (١٩٩٩) أساليب تنمية الذات للأخصائي الاجتماعى بالمجال المدرسى فى الاطلاع و القراءة و استخدام الحاسب الألي والاستفادة من خبرات الاخرين و الاشراف المهنى و التدريب اثناء الخدمة.

كذلك اشارت دراسة اسماعيل مصطفى (٢٠٠١) الى اهمية التعليم المستمر بالنسبة لممارسى الخدمة الاجتماعية بجانب توضيح المحددات المرتبطة بتنفيذ برامج التعليم المستمر و الصعوبات التى تواجهه فى الخدمة الاجتماعية. بينما أكد سترون& جرين (٢٠٠٢) على ضرورة التزام الاخصائيين الاجتماعيين باستكمال ساعات التعليم المستمر المحددة لضمان استمرار فاعلية وجودة الخدمات المهنية المقدمة منهم. (stron,2002)

وكذلك اكدت دراسة ماهر أبو المعاطى (٢٠٠٣) على ضرورة الاهتمام بمراجعة القيم المهنية للاخصائين الاجتماعيين دوريا انطلاقا من ان القيم المهنية محصلة التفاعل المستمر بين الفرد بمعارفه و خبراتة و بين الاطار الحضارى و البيئي الذى يتواجد فيه.

وأظهرت دراسة محمد رفعت قاسم (٢٠٠٦) اهمية تنظيم برامج التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعين فى رفع مستوى الاداء المهارى والمهنى للأخصائيين الاجتماعيين ، وذلك عن طريق تنظيم ورش العمل والندوات والمحاضرات النظرية وغيرها من وسائل التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعين.

واشارت دراسة حنان (٢٠٠٦) الى ان مستوى اداء الكثير من الاخصائيين الاجتماعيين فى المجال المدرسى يعانى من قصور فى الاداء المهنى نتيجة التوقف النسبى فى المعارف و الخبرات و عدم ملاحقة ماهو جديد فى الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. بينما اكدت دراسة حمزة (٢٠٠٦) على ضرورة الأخذ بمبدأ التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعين بكافة مجالات الممارسة المهنية بصفة عامة ، وفى المجال المدرسى بصفة خاصة.

بينما اوضحت دراسة ديفيدسون مارك Mark(٢٠٠٧) الى حاجة الممارسين المهنيين للخدمة الاجتماعية لمواجهة الصعوبات المهنية التى تواجههم فى عملهم من خلال برامج التعليم المهنى المستمر بالصورة التى تزيد من الاستفادة من رأس المال البشرى المتمثل فى الاخصائي الاجتماعي بأفضل صورة ممكنة. وكذلك اوضحت دراسة باربارا Barbara (٢٠٠٨) على اهمية التعليم المستمر كوسيلة يتحقق من خلالها جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين.

فى حين حددت NASW(٢٠٠٨) مستويات التعليم المهنى المستمر فى الخدمة الاجتماعية حتى يلتزم بها الاخصائيين الاجتماعيين و الجهات التى تقدم هذا النوع من برامج التعليم المستمر لرفع كفاءة الاداء للممارسة المهنية. واكدت نتائج دراسة دينز Denz(٢٠٠٨) أهمية التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين فى تحقيق الفاعلية فى الممارسة المهنية داخل المدارس بجانب ملاحقة القصور المهنى للممارسة المهنية.

وبينت نتائج دراسة كارولين Karlin (٢٠٠٩) اهمية توفير فرص التعليم المستمر للاخصائين الاجتماعيين من خلال برامج التدريب التى تؤثر بصورة ايجابية على الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. فى حين حددت نتائج دراسة كوينQuen (٢٠١٢) متطلبات التعليم المستمر للممارسين المهنيين فى مجموعة من المهارات الاساسية التى تساعدهم على الممارسة المهنية بصورة اكثر فاعلية.

واكدت كذلك نتائج دراسة جاكوبس Gakobs (٢٠١٤) على ان التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين يتيح الفرصة للممارسة المهنية بصورة ايجابية من خلال برامج الاشراف المختلفة. وركزت دراسة كونغرس الين Alyn (٢٠١٢) على اهمية التعليم المستمر كجزء من تعليم وممارسة الخدمة الاجتماعية ، حيث يعتبر التعليم المستمر اساسيا فى توفير جودة الخدمة الاجتماعية للعملاء مما يؤدى لنمو تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

ويتضح لنا مما توصلت اليه الدراسات السابق ذكرها أهمية التعليم المستمر للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى فى رفع مستوى الأداء المهنى للأخصائى الاجتماعى ، مما يؤدى الى تطوير الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية بالمجال المدرسى ، وبالتالى التقليل من فرص الوقوع فى الاخطاء المهنية

والبحث الحالي يتناول بالعرض والتحليل لمشكلة الأخطاء المهنية الشائعة التي قد يقع فيها أحيانا بعض الاختصاصيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في الإمارات العربية المتحدة ، وذلك بهدف رصد هذه الأخطاء ، وتحديد أسبابها المؤدية وتحري نتائجها أو آثارها السلبية المترتبة ، وكيفية التعامل معها في حال حدوثها ، واقتراح كيفية تجنب حدوثها في الحاضر والمستقبل.

ثانيا أهداف الدراسة

١- رصد مجموعة من الأخطاء المهنية التي قد يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين عندما يمارسون مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

٢- التعرف علي الأسباب المؤدية إلي حدوث مثل هذه الأخطاء المهنية.

٣- معرفة النتائج السلبية المترتبة علي حدوث مثل هذه الأخطاء المهنية

٤- توضيح التصرفات التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين حيال مثل هذه الأخطاء المهنية في حالة حدوثها.

٥- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تساهم في علاج الأخطاء المهنية وتجنب حدوثها في المستقبل ، وبالتالي المساهمة في تحسين ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

ثالثا أهمية الدراسة

١- يعد البحث من الدراسات القليلة في حقل مهنة الخدمة الاجتماعية التي تهتم بفحص وتحليل الأخطاء المهنية التي يقع فيها بعض الاختصاصيين الاجتماعيين أثناء ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية.

٢- يساهم البحث في اكتشاف ورصد وتحليل كثير من الأخطاء المهنية التي يقع فيها بعض الاختصاصيين الاجتماعيين أثناء ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية وتؤدي إلي نتائج سلبية عديدة ، منها : تقليل مستوي رضا العملاء ، وانقطاع العملاء عن التواصل مع الاختصاصيين الاجتماعيين ومع المؤسسات ، وقد يتم ممارسة العنف من جانب بعض العملاء ضد الاختصاصيين الاجتماعيين ، وقد يقوم بعض العملاء بتقديم الشكاوي ورفع التظلمات والدعاوي القضائية ... ومن ثم فإن الاكتشاف المبكر لهذه الأخطاء يعمل علي منع حدوثها ، ويقلل النتائج السلبية السابق الاشارة إليها ويحسن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية.

رابعا تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الحالية الإجابة عن التساؤلات التالية :

١- ما الأخطاء المهنية الشائعة التي يقع فيها أحيانا بعض الاختصاصيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ؟

٢- ما الأسباب التي أدت إلى حدوث هذه الأخطاء المهنية بالمجال المدرسى ؟

٣- ما التصرفات التي يقوم بها ا الاختصاصيين الاجتماعيين حيال هذه الأخطاء المهنية في حال حدوثها ؟

٤- ما النتائج السلبية المترتبة على حدوث هذه الأخطاء المهنية بالمجال المدرسى؟

خامسا : مفاهيم الدراسة والاطار النظرى

مفهوم الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى:

تعرف الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي على انها الممارسة المهنية لطرق وأساليب الخدمة الاجتماعية بالمؤسسة التعليمية مع التلميذ / الطالب علي مختلف الأنساق (كفرد – كعضو في جماعة – الأسرة – التنظيمات المدرسية – المجتمع) داخل المدرسة أو خارجها ، وما يتضمنه من برامج وأنشطة تربوية بالتعاون مع المعلم بهدف تدعيم العملية التعليمية والتنشئة الصحيحة وزيادة معدل التحصيل الدراسي ، وتساعد هذه الجهود علي تنمية العلاقات والروابط بين أطراف المنظومة التعليمية ، بما يساعد علي تهيئة المناخ التربوي الملائم لتحسين ناتج العملية التعليمية ، واكتشاف وتنمية المواهب والقدرات الابتكارية والابداعية ، وكذلك غرس القيم والمعايير الأخلاقية في المجتمع ، وتنمية ملكة البحث العلمي ، وكلها متطلبات بناء وتكوين الشخصية العصرية القادرة علي المشاركة الإيجابية في بناء المجتمع وتقدمه (أبو المعاطي وآخرون : ٢٠١٤).

وهناك من يرى أن الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي هى ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المؤسسات التعليمية ما قبل الجامعة ، لمساعدة التلاميذ والطلاب علي النجاح بل والتفوق الدراسي ، وعلي اشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم ، والاستفادة من الأنشطة الطلابية اللاصفية بما يساهم في تنمية قدراتهم واعدادهم لأن يكونوا مواطنين صالحين ومنتجين (أبو النصر: ٢٠١٦).

الأخطاء المهنية من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية :

يقع الأخصائيون الاجتماعيون أحيانا عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في بعض الأخطاء سواء بقصد أو بدون قصد. وهذه الأخطاء قد تكون أخطاء عادية (غير مهنية) ناجمة عن سلوك يمارسه الأخصائي الاجتماعي كأي إنسان ، وليس عن ممارسات مهنية قام بها الأخصائي الاجتماعي تجاه العملاء والأطراف الأخري في العلاقة المهنية ، أي أن الخطأ لم يقع نتيجة ممارسات فنية مهنية.

أيضا قد تكون أخطاء مهنية ناجمة عن مخالفة الأخصائي الاجتماعي للقواعد والأصول والمبادئ والقيم والأخلاقيات المهنية أثناء ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية. وغالبا ما يترتب علي ذلك أضرار تقع علي العميل وعلي باقي أطراف العلاقة المهنية ، وإدارة الأخطاء المهنية نمط إداري حديث نسبيا يهتم بموضوع الأخطاء والانحرافات والتجاوزات والعيوب التي تحدث في بيئة العمل أو مكان العمل من مؤسسات ومنظمات وشركات ووزارات ومصانع ومستشفيات ومدارس (أبو النصر ،٢٠١٩)

أهداف إدارة الأخطاء المهنية :

الهدف الرئيسي من ممارسة أو تطبيق إدارة الأخطاء المهنية هو اتخاذ الاجراءات الاحترازية أو الاستباقية التي تمنع حدوث الأخطاء والانحرافات والعيوب كإجراء وقائي لتجنب حدوثها ومن هذه الاجراءات توفير الرقابة اللازمة والإشراف الفعال والمتابعة المستمرة والتدريب المناسب والارشاد والتوجيه بشكل مهني سليم

ثم يلي هذا الهدف الرئيسي هدف ثاني رئيسي هو قيام إدارة الأخطاء بدراسة الأخطاء والانحرافات والعيوب التي حدثت بالفعل ومعرفة أسبابها ونتائجها وأطرافها وكيف حدثت ... من أجل اتخاذ الاجراءات التصحيحية أو العلاجية اللازمة والمناسبة والسريعة لتصحيح أو لعلاج الأخطاء أو الانحرافات التي حدثت (أبو النصر : ٢٠٢٠).

- **نماذج من الأخطاء المهنية التى يقع فيها الاختصاصى الاجتماعى:**
- عدم تقبل العميل.
- عدم الترحيب بالعميل

- العواطف السلبية.
- العواطف الزائدة.
- التسرع في دراسة العملاء.
- التسرع في دراسة مشكلات العملاء.
- عدم الاهتمام الكافي بدراسة البيئة المحيطة بالعميل.
- التسرع في التشخيص.
- عدم اختيار الأساليب العلاجية المناسبة.
- استخدام أساليب علاجية غير معتمدة وغير معترف بها مهنيا.
- الكشف عن المعلومات السرية للعملاء بشكل غير لائق.
- الفشل في الاستجابة لطلبات العملاء المعقولة في الوقت المناسب.
- الانخراط في علاقات شخصية أو جنسية مع العملاء.
- الحصول علي هدايا أو رشوة من العملاء
- عدم توفير الحماية الكافية للعملاء المعرضين للعنف أو للمخاطر.
- التمييز السلبي بين العملاء بسبب الجنسية (مواطن ووافد ، أو مواطن وبدون ووافد) اللون أو النوع أو الدين أو الأصول الجغرافية أو العرقية أو السياسية

الأسباب المختلفة وراء وقوع الأخصائيين الاجتماعيين في بعض الأخطاء المهنية :

- كثرة عدد العملاء.
- كثرة المهام المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي
- تكليف الأخصائي الاجتماعي بمهام ليست من تخصصه المهني.
- نقص البيانات والمعلومات.
- ضعف الاعداد المهني في المرحلة الجامعية.
- قلة الدورات التدريبية.
- ضعف الاشراف الإداري.
- ضعف الاشراف المهني
- نقص الموارد المتاحة للأخصائي الاجتماعي.
- عدم احترام الوقت
- سوء اختيار قيادات العمل
- عدم التكافؤ بين السلطة والمسئولية.
- عدم الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

- ضعف حوافز العمل .
- غموض القوانين ولوائح العمل
- التمييز في العمل وانعدام المساواة.
- عدم وجود معايير أداء واضحة ومحددة
- غياب البيئة المناسبة للعمل

كيفية مواجهة الوقوع فى الأخطاء المهنية للاختصاصي الاجتماعى:

هناك تصرفات عديدة ومتنوعة من جانب الأخصائيين الاجتماعيين عندما يقعون في بعض الأخطاء المهنية عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية ، منها علي سبيل المثال : التوقف عن الخطأ ، والاعتذار عنه ، ومحاولة تصحيحه ، ويلجأ إلي المشرف الإداري والمشرف المهني للاستعانة به في كيفية التصرف ، والتعلم من الخطأ ، وعدم تكراره مرة أخري... بينما هناك من يتصرف عكس ذلك تماما فينكر وجود الخطأ ، ولا يعترف به ، ولا يعتذر عنه ، ولا يتوقف عن اقترافه ، ولا يتعلم منه ، ولا يلجأ إلي المشرف الإداري ولا إلي المشرف المهني للاستعانة به في كيفية التصرف(ابوالنصر،٢٠٢٠)

النتائج المترتبة علي وقوع الأخطاء من جانب بعض الأخصائيين الاجتماعيين :

- حدوث ضرر أو أذي للعملاء.
- كثرة شكاوي العملاء.
- اهتزاز الصورة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.
- اهتزاز الصورة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية.
- التأثير السلبي علي سمعة المؤسسة ودرجة مصداقيتها
- ضياع وقت العملاء.
- عدم ثقة العملاء في الأخصائيين الاجتماعيين وفي المهنة وفي المؤسسة.
- طلب العميل تغيير الأخصائي الاجتماعي.
- انسحاب العميل من المؤسسة وبالتالي حرمانه من الاستفادة من الخدمات التي يحتاج إليها.
- ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين.
- تقدم العميل بشكاوي ضد الأخصائي الاجتماعي.
- قيام العميل برفع دعوي قضائية ضد الأخصائي الاجتماعي (انظر : أبو النصر: ٢٠٢٠).

سادسا : الإطار المنهجي للدراسة

١- **نوع البحث:** الدراسة الحالية تعتبر من الدراسات الاستطلاعية / الكشفية ، حيث أن موضوع الدراسة من الموضوعات البكر الحديثة نسبيا والتي تحتاج إلي استطلاع وكشف جوانبها . أيضا البحث الحالي ذو طابع عملي أو ميداني من خلال قيام الباحثة بجمع البيانات من عينة من الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي بدولة الامارات العربية المتحدة بهدف التعرف علي الأخطاء المهنية التي قد تقع منهم أحيانا عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في هذا المجال ، ومعرفة أسباب ذلك ، والنتائج المترتبة علي حدوثها ، ووصف الخطوات والاجراءات التي يتم اتباعها أو القيام بها لعلاج هذه الأخطاء.

٢-**منهج البحث** : استفادت الباحثة من منهج المسح الاجتماعي من خلال وصف وتحليل مشكلة الأخطاء المهنية التي قد يقع فيها أحيانا الاختصاصيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ، وجمع البيانات اللازمة ، وإجراء استبيان الكترونى لتحديد مثل هذه الأخطاء المهنية وأسباب حدوثها ونتائجها السلبية وتقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحسين ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي.

٣-**مجالات الدراسة** :

أ- **المجال المكاني:** تم تطبيق الدراسة علي عينة من المدارس الابتدائية والإعدادية سواء كانت حكومية أو خاصة وذلك في إمارات الشارقة وعجمان والفجيرة بالإمارات العربية المتحدة .

ب_ **المجال البشري:** عينة عمدية مكونة من (١٧٥) اختصاصي اجتماعى مدرسى العاملين في المدارس السابق الإشارة إليها وذلك في العام الدراسي ٢٠١٨-٢٠١٩.

ج_ **المجال الزمني** : تم جمع بيانات الدراسة الميدانية وتحليليها واستخلاص النتائج خلال الفترة من ١ سبتمبر ٢٠١٩ وحتي ١ ديسمبر ٢٠١٩.

٤-**أداة جمع البيانات** :

قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان الكتروني تم تطبيقه علي الاختصاصيين الاجتماعيين في المجال المدرسي حول موضوع الأخطاء المهنية التي قد يقعوا فيها أحيانا عندما يمارسون مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ، وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والبحوث والدراسات السابقة ، إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة بشكل أو بآخر. :Https //. gle/ forms /(3Bkfo9kprt6lhze7

صدق وثبات أداة جمع البيانات :

حساب الصدق الظاهرى للأداة وهو أكثر الأنواع استخداما فى الدراسات الاجتماعية و يعتمد فى الأساس على حكم الخبراء و المحكمين بأن وحدة الأداة صالحة للغرض المراد قياسه ، حيث قامت الباحثة بعرض الاستبيان على عدد (١٠) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس تخصص الخدمة الاجتماعية في جامعة حلوان وجامعة عجمان وجامعة الشارقة وبناء على ذلك تم حذف واضافة تعديل بعض العبارات واعادة صياغتها ليصبح الاستبيان فى صورته النهائية للعبارات التى اتفق عليها المحكمين بدرجة (٨٠%).

حساب الصدق الذاتى للاستبيان وهو أحد أنواع الصدق الإحصائي و يقاس بحساب الجذر التربيعى لمعامل ثبات الاستمارة ووجد أنه يساوى (٩١.%) .

حساب ثبات الاستبيان حيث تم حساب معامل ثبات الدليل بطريقة اعادة الاختبار على عينة من (١٢) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين خارج عينة الدراسة ثم اعادة الاختبار للتطبيق بإعادته مرة أخرى على نفس المجموعة بفارق زمنى (١٤) يوم وذلك من خلال ارساله الكترونيا لبعض الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين في بعض المدارس في الإمارة العربية المتحدة وتم استقبال الاستجابة علي الاستبيانات خلال أسبوع تقريبا من عينة البحث. وتم استخدام معادلة(سبيرمان) حيث بلغ معامل الثبات (٨٦. %) و هذا يدل على أن الدليل يعتمد على صدق نتائجه ودلالته المعنوية وصلاحيته للتطبيق .

سابعا عرض وتحليل نتائج الدراسة فى ضوء تساؤلات الدراسة:

جدول رقم (١)

وصف عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين (ن= ١٧٥)

م		الصفة	ن	%	الترتيب
١	النوع	ذكر	٤٢	٢٤	٢
		أنثى	١٣٣	٧٦	١
٢	المؤهل الدراسى	خدمة اجتماعية	١٣٣	٧٦	١
		علم اجتماع	١٨	١٠,٣	٢
		دبلوم	٦	٣,٤	٤
		ماجستير	١٨	١٠,٣	٢م
٣	السن	٢٥لأقل٣٥ سنة	٧٩	٤٥,١	١
		٣٥ لأقل من ٤٥	٦٦	٣٧,٧	٢

		٤٥ لأقل من ٥٥	٢٤	١٣,٧	٣
		٥٥ سنة فأكثر	٦	٣,٥	٤
٤	سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٧٣	٤١,٧	١
		٥ لأقل من ١٠	٣٦	٢٠,٦	٢
		١٠ لأقل ١٥ سنة	١٨	١٠,٣	٥
		١٥ لأقل ٢٠ سنة	٢٤	١٣,٧	٣
		من ٢٠ سنة فأكثر	٢٤	١٣,٧	٣م
٥	الحصول على دورات تدريبة	نعم	٨٤	٤٨	٢
		لا	٩١	٥٢	١

باستقراء بيانات الجدول رقم (١) الذى يوضح وصف مجتمع الدراسة من الاختصاصيين الاجتماعيين بالمدارس مكان التطبيق يمكن تناول هذه الخصائص وفقا للتوزيع الأحصائى التالى :

١- يتضح أن نسبة (٧٦,٠ %) من مجتمع الدراسة من الاناث و ذلك بواقع (١٣٣) مفرده و جاء ذلك فى الترتيب الأول ، بينما بلغت نسبة (٢٤%) من مجتمع الدراسة من الذكور و ذلك بواقع (٤٢) مفردات ، ويرجع تفاوت النسبة بين الذكور والاناث الى طبيعة العمل العمل بالمدارس والتى تحتاج لتواجد الاخصائيات بالمدارس خصوصا عند التعامل مع مشكلات الطالبات.

٢- أن نسبة (٧٦,٠ %) حاصلين على درجة البكالوريوس فى الخدمة الاجتماعية و عددهم (١٣٣) وجاء ذلك فى الترتيب الأول ، فى حين جاءت (١٠,٣%) مع مجتمع الدراسة حاصلين على ماستر وعلم اجتماع عددهم (١٨) و جاء ذلك فى الترتيب الثانى والثانى مكرر ،بينما جاء فى الترتيب الرابع الحاصلين على دبلوم وعددهم(٦) بنسبة(٣,٤)، وقد يرجع ذلك لضرورة توافر المتخصصين فى الخدمة الاجتماعية بالمدارس سواء مؤهل عالى او متوسط وذلك يتمشى مع متطلبات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية المدرسية.

٣- أن (٤١,٧%) من مجتمع الدراسة تتراوح خبراتهم (أقل من ٥ سنوات) و ذلك بواقع (٧٣) مفرده فى حين جاءت فى الترتيب الثانى(٣٦) مفرده وبنسبة (٢٠,٦%) من مجتمع الدراسة تتراوح خبراتهم (٥فأقل) ،بينما جاء (٢٤) مفردة بنسبة(١٣,٧%)

خبراتهم تتراوح ١٥لاقل من ٢٠عام فأكثر ،مما يؤكد حاجة الأختصاصيين الأجتماعيين لبرامج التعليم والتدريب المستمر بالمجال المدرسى بصورة دائمة لكى يغطى التوقف المؤقت فى المعارف والمهارات المتجددة والتى تتمشى مع متغيرات المجتمع ومشكلاته، وحتى يكونوا قادرين علي تجنب الوقوع فى الأخطاء المهنية أثناء الممارسة المهنية بالمجال المدرسى.

٤- أن نسبة (٥٢,٠%) بواقع (٩١) مفرده من مجتمع الدراسة لم حصلوا على دورات تدريبة من مجتمع الدراسة فى الترتيب الاول، بينما من حصلوا على دورات تدريبية على بواقع (٤٨) مفردات بنسبة(٤٨,٠)، ويؤكد ذلك الحاجة الملحة لتفعيل برامج التعليم والتدريب المستمر لتجنب الوقوع فى الاخطاء المهنية أثناء الممارسة المهنية بالمجال المدرسى.

جدول رقم (٢)

آراء أفراد عينة الدراسة حول الأخطاء المهنية التي يقع فيها الأختصاصيين الأجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي

العبارة	(%) الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا	الى حد ما	نعم			
١- عدم تقبل التلميذ أو الطالب	٤١,٧	٤١,١	١٧,١	١,٧٥	٠,٧٢	١٥
٢- عدم الترحيب بالتلميذ أو بالطالب	٥٢	٢٠,٦	٢٧,٤	١,٧٥	٠,٨٥	١٦
٣- العواطف السلبية تجاه التلميذ أو الطالب	٣٨,٣	٣٧,٧	٢٤	١,٨٥	٠,٧٧	٩
٤- العواطف السلبية تجاه أسرة التلميذ أو الطالب	٤١,٧	٣٤,٣	٢٤	١,٨٢	٠,٧٩	١٢
٥- العواطف الزائدة تجاه التلميذ أو الطالب	٢٧,٤	٣٤,٣	٣٨,٣	٢,١٠	٠,٨٠	٥
٦- التسرع في دراسة التلميذ أو الطالب	٤١,١	٢٤,٦	٣٤,٣	١,٩٣	٠,٨٦	٨

٧- التسرع في دراسة مشكلة التلميذ أو الطالب	٣٠,٩	٤١,٧	٢٧,٤	١,٩٦	٠,٧٦	٧
٨- عدم الاهتمام الكافي بدراسة البيئة المحيطة بالتلميذ أو بالطالب	١٧,١	٢٠,٦	٦٢,٣	٢,٤٥	٠,٧٧	١
٩- التسرع في التشخيص	١٧,١	٣٤,٣	٤٨,٦	٢,٣١	٠,٧٤	٢
١٠- عدم اختيار الأساليب العلاجية المناسبة	٢٠,٦	٣٧,٧	٤١,٧	٢,٢١	٠,٧٦	٤
١١- استخدام أساليب علاجية غير معتمدة وغير معترف بها مهنيا	٣٤,٣	٤٨,٦	١٧,١	١,٨٢	٠,٦٩	١١
١٢- الكشف عن المعلومات السرية للتلاميذ أو للطلاب بشكل غير لائق	٤٨,٦	٢٤	٢٧,٤	١,٧٨	٠,٨٤	١٤
١٣- الفشل في الاستجابة لطلبات التلاميذ أو الطلاب المعقولة في الوقت المناسب	٢٠,٦	٥٢	٢٧,٤	٢,٠٦	٠,٦٩	٦
١٤- الانخراط في علاقات شخصية أو جنسية مع بعض التلاميذ أو الطلاب	٧٢,٦	٦,٩	٢٠,٦	١,٤٨	٠,٨١	١٧
١٥- الحصول على هدايا من بعض التلاميذ أو الطلاب	٤٨,٦	١٧,١	٣٤,٣	١,٨٥	٠,٩٠	١٠
١٦- عدم توفير الحماية الكافية للتلاميذ أو للطلاب المعرضين للعنف أو للمخاطر	١٧,١	٤٤,٦	٣٨,٣	٢,٢١	٠,٧١	٣
١٧- التمييز السلبي بين بعض التلاميذ أو الطلاب بسبب الجنسية (مواطن ووافد) أو بسبب اللون أو النوع أو الدين أو الأصول الجغرافية أو العرقية أو السياسية	٤٥,١	٢٧,٤	٢٧,٤	١,٨٢	٠,٨٣	١٣

حدد الجدول رقم (٢) آراء أفراد عينة الدراسة حول الأخطاء المهنية التي يقع فيها الأختصاصى الاجتماعي عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي " و التي يمكن ترتيبها تنازليا كالتالي(عدم الاهتمام الكافي بدراسة البيئة المحيطة بالتلميذ أو بالطالب- التسرع في التشخيص- عدم توفير الحماية الكافية للتلاميذ أو للطلاب المعرضين للعنف أو للمخاطر- عدم اختيار الأساليب العلاجية المناسبة- العواطف الزائدة تجاه التلميذ أو الطالب- الفشل في

الاستجابة لطلبات التلاميذ أو الطلاب المعقولة في الوقت المناسب- التسرع في دراسة مشكلة التلميذ أو الطالب- التسرع في دراسة التلميذ أو الطالب- العواطف السلبية تجاه التلميذ أو الطالب- الحصول على هدايا من بعض التلاميذ أو الطلاب- استخدام أساليب علاجية غير معتمدة وغير معترف بها مهنيا- العواطف السلبية تجاه أسرة التلميذ أو الطالب-- التمييز السلبي بين بعض التلاميذ أو الطلاب بسبب الجنسية (مواطن ووافد) أو بسبب اللون أو النوع أو الدين أو الأصول الجغرافية أو العرقية أو السياسية- الكشف عن المعلومات السرية للتلاميذ أو للطلاب بشكل غير لائق- عدم تقبل التلميذ أو الطالب- عدم الترحيب بالتلميذ أو بالطالب- الانخراط في علاقات شخصية أو جنسية مع بعض التلاميذ أو الطلاب) و قد تقدم عدم الاهتمام الكافي بدراسة البيئة المحيطة بالتلميذ أو بالطالب بانحراف معيارى (٠,٧٧) و متوسط حسابي (٢,٤٥) ، وقد يرجع ذلك إلى حاجة الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي الى الوقت الكافى للتعرف على المعلومات الكافية عن الطالب والبيئة المحيطة به وتتفق بذلك مع ما توصلت اليه نتائج دراسة (أبوالنصر ،٢٠١٩) التى اكدت على ان القصور فى المعلومات عن العميل من اكثر المخاطر المهنية على الممارس المهنى ، بينما تراجع (الانخراط في علاقات شخصية أو جنسية مع بعض التلاميذ أو الطلاب) بمتوسط حسابي (١,٤٨) وانحراف معيارى (٠,٨١) و قد يرجع ذلك إلى ما يلتزم به الأختصاصى الاجتماعى بالمجال المدرسي بدولة الامارات من أطار قيمى وأخلاقى للمهنة.

جدول رقم (٣)

آراء أفراد عينة الدراسة حول أسباب الأخطاء المهنية المهنية التي يقع فيها الأختصاصيين الأجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي

العبارة	(%) الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا	الى حد ما	نعم			
١- كثرة عدد التلاميذ أو الطلاب	٣,٤	٢١,١	٧٥,٤	٢,٧٢	٠,٥٢	٣
٢- كثرة المهام المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي	٠	١٠,٣	٨٩,٧	٢,٨٩	٠,٣٠	٢
٣- تكليف الأخصائي الاجتماعي بمهام ليست من تخصصه المهني	٠	٦,٩	٩٣,١	٢,٩٣	٠,٢٥	١
٤- نقص البيانات والمعلومات	٦,٩	١٧,١	٧٦	٢,٦٩	٠,٥٩	٤
٥- ضعف الإعداد المهني في المرحلة	١٧,٧	٤٤,٦	٣٧,٧	٢,٢٠	٠,٧١٩	١٣

الجامعية						
٦- قلة الدورات التدريبية	١٠,٣	٢٤	٦٥,٧	٢,٥٥	٠,٦٧	٧
٧- ضعف الإشراف الإداري	١٣,٧	٤٤,٦	٤١,٧	٢,٢٨	٠,٦٩	١٢
٨- ضعف الإشراف المهني	١٠,٣	٤٥,١	٤٤,٦	٢,٣٤	٠,٦٥	٩
٩- نقص الموارد المتاحة للأخصائي الاجتماعي	٦,٩	٢٠,٦	٧٢,٦	٢,٦٥	٠,٦٠	٥
١٠- عدم الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات	٢٠,٦	٤١,١	٣٨,٣	٢,١٧	٠,٧٤	١٤
١١- ضعف حوافز العمل	١٠,٣	١٣,٧	٧٦	٢,٦٥	٠,٦٥	٦
١٢- غموض القوانين ولوائح العمل	٢٨	٣٤,٣	٣٧,٧	٢,٠٩	٠,٨٠	١٥
١٣- التمييز في العمل وانعدام المساواة	١٧,٧	١٧,١	٦٥,١	٢,٤٧	٠,٧٧	٨
١٤- عدم وجود معايير أداء واضحة ومحددة	١٧,٧	٣٤,٣	٤٨	٢,٣٠	٠,٧٥	١١
١٥- غياب البيئة المناسبة للعمل	١٧,١	٣٤,٣	٤٨,٦	٢,٣١	٠,٧٤	١٠

حدد الجدول رقم (٣) آراء أفراد عينة الدراسة حول أسباب الأخطاء المهنية التي يقع فيها الاختصاصى الاجتماعى عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي " و التي يمكن ترتيبها تنازليا كالتالي(تكليف الأخصائي الاجتماعي بمهام ليست من تخصصه المهني- كثرة المهام المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي- كثرة عدد التلاميذ أو الطلاب- نقص البيانات والمعلومات- نقص الموارد المتاحة للأخصائي الاجتماعي- ضعف حوافز العمل- قلة الدورات التدريبية- التمييز في العمل وانعدام المساواة- ضعف الإشراف المهني- ضعف الإشراف المهني- غياب البيئة المناسبة للعمل-عدم وجود معايير أداء واضحة ومحددة- ضعف الإعداد المهني في المرحلة الجامعية- عدم الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات-- غموض القوانين ولوائح العمل) و قد تقدم(تكليف الأخصائي الاجتماعي بمهام ليست من تخصصه المهني) بانحراف معيارى (٠,٢٥) و متوسط حسابي (٢,٩٣) ، وقد يرجع ذلك إلى عدم الاعتراف بأهمية دور الاختصاصى الاجتماعى داخل المدارس من قبل بعض المديرين ، بينما تراجع(غموض القوانين ولوائح العمل) بمتوسط حسابي (٢,٠٩) وانحراف معيارى (٠,٨٠) و قد يرجع ذلك إلى ما يلتزم به الاختصاصى الاجتماعى بالمجال المدرسي بدولة الامارات بالتعليمات والقوانين واللوائح المنظمة للعمل داخل المدارس.

جدول رقم (٤)

آراء أفراد عينة الدراسة حول تصرفات الاختصاصيين الاجتماعيين تجاه الأخطاء المهنية

العبارة	الاستجابة (%)			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا	إلى حد ما	نعم			
١- التوقف عن الخطأ	٣,٤	٣١,٤	٦٥,١	٢,٦١	٠,٥٥	٥
٢- الاعتذار عن الخطأ	٦,٩	٢٤	٦٩,١	٢,٦٢	٠,٦١	٤
٣- محاولة تصحيح الخطأ	٣,٤	١٧,١	٧٩,٤	٢,٧٦	٠,٥٠	٣
٤- الاستعانة بالمشرف الإداري في كيفية التصرف	١٠,٣	٤٨	٤١,٧	٢,٣١	٠,٦٥	١٣
٥- الاستعانة بالمشرف المهني في كيفية التصرف	٦,٩	٤٤,٦	٤٨,٦	٢,٤١	٠,٦١	١٠
٦- عدم تكرار الخطأ مرة أخري	٠	٢٤,٦	٧٥,٤	٢,٧٥	٠,٤٣	٢
٧- التعلم من الخطأ	٠	٠	١٠٠	٣,٠٠	٠,٣٦	١
٨- إنكار وقوع الخطأ	٦٩,١	٢٠,٦	١٠,٣	١,٤١	٠,٦٧	١١
٩- عدم الاعتراف بالخطأ	٧٢	١٤,٣	١٣,٧	١,٤١	٠,٧٢	١٢
١٠- عدم الاعتذار عن الخطأ	٦١,٧	٢٠,٦	١٧,٧	١,٥٦	٠,٧٧	٦
١١- عدم التوقف عن اقتراف الخطأ	٦٩,١	١٧,١	١٣,٧	١,٤٤	٠,٧٢	٩
١٢- عدم اللجوء إلي المشرف الإداري للاستعانة به في كيفية التصرف تجاه الخطأ	٥٨,٩	٣٠,٩	١٠,٣	١,٥١	٠,٦٧	٨
١٣- عدم اللجوء إلي المشرف المهني للاستعانة به في كيفية التصرف تجاه الخطأ	٥٥,٤	٣٧,٧	٦,٩	١,٥١	٠,٦٢	٧

حدد الجدول رقم (٤) آراء أفراد عينة الدراسة حول تصرفات الاختصاصى الاجتماعى تجاه الأخطاء المهنية التي يقع فيها عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي " و التي يمكن ترتيبها تنازليا كالتالي(التعلم من الخطأ -عدم تكرار الخطأ مرة أخري - محاولة تصحيح الخطأ- الاعتذار عن الخطأ- التوقف عن الخطأ- عدم الاعتذار عن الخطأ- عدم اللجوء إلي المشرف المهني للاستعانة به في كيفية التصرف تجاه الخطأ- عدم اللجوء إلي المشرف الإداري للاستعانة به في كيفية التصرف تجاه الخطأ- عدم التوقف عن اقتراف الخطأ

- الاستعانة بالمشرف المهني في كيفية التصرف- إنكار وقوع الخطأ- الاستعانة بالمشرف الإداري في كيفية التصرف) و قد تقدم (التعلم من الخطأ) بانحراف معيارى (٠,٣٦) و متوسط حسابي (٣,٠٠) وقد يرجع ذلك إلى استفادة الأختصاصى الاجتماعى بالمجال المدرسي بدولة الامارات من الأخطاء السابقة أثناء عمله المهنى، بينما تراجع (الاستعانة بالمشرف الإداري في كيفية التصرف) بمتوسط حسابي (٢,٠٣) وانحراف معيارى (٠,٦٥) و قد يرجع ذلك إلى عدم تواجد المشرفين الاداريين الذين يعاونون الاختصاصى الاجتماعى بالمجال المدرسي بدولة الامارات .

جدول رقم (٥)

آراء أفراد عينة الدراسة حول نتائج الأخطاء المهنية التي يقع فيها الاختصاصيين الاجتماعيين عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي

العبارة	(%) الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا	إلى حد ما	نعم			
١- حدوث ضرر أو أذى لدي التلميذ أو الطالب	١٧,١	٣٨,٣	٤٤,٦	٢,٢٧	٠,٧٣	٥
٢- كثرة شكاوى التلاميذ أو الطلاب	١٧,١	٣٤,٣	٤٨,٦	٢,٣١	٠,٧٤	٣
٣- اهتزاز الصورة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين	٢٠,٦	٢١,١	٥٨,٣	٢,٣٧	٠,٨٠	٢
٤- اهتزاز الصورة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية	١٧,١	٢٧,٤	٥٥,٤	٢,٣٨	٠,٧٦	١
٥- التأثير السلبي علي سمعة المدرسة ودرجة مصداقيتها	١٧,١	٣٨,٣	٤٤,٦	٢,٢٧	٠,٧٣	م٥
٦- عدم ثقة التلاميذ أو الطلاب في الأخصائيين الاجتماعيين	٢٠,٦	٢٨	٥١,٤	٢,٣٠	٠,٧٠	٤
٧- عدم ثقة التلاميذ أو الطلاب في مهنة الخدمة الاجتماعية	٢٠,٦	٣٨,٣	٤١,١	٢,٢٠	٠,٧٦	٨
٨- طلب التلميذ أو الطالب بتغيير الأخصائي الاجتماعي	٤١,١	٣٤,٩	٢٤	١,٨	٠,٧٩	١٠

				٢		
٩- انسحاب التلميذ أو الطالب من التعامل مع الأخصائي الاجتماعي مما يحرمه من الاستفادة من الخدمات التي يقدمها الأخصائي	١٧,١	٤١,٧	٤١,١	٢,٢٤	٠,٧٢	٦
١٠- ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين	٤٨,٦	٣٧,٧	١٣,٧	١,٦٥	٠,٧١	١١
١١- تقدم التلميذ أو الطالب بشكاوى ضد الأخصائي الاجتماعي	٢٤	٢٨	٤٨	٢,٢٤	٠,٨١	٧
١٢- قيام التلميذ أو الطالب أو أسرته برفع دعوي قضائية ضد الأخصائي الاجتماعي	٣٤,٣	٤٨,٦	١٧,١	١,٨٢	٠,٦٩	٩

حدد الجدول رقم (٥) آراء أفراد عينة الدراسة حول نتائج الأخطاء المهنية التي يقع فيها الاختصاصى الاجتماعى عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي " و التي يمكن ترتيبها تنازليا كالتالي(اهتزاز الصورة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية – اهتزاز الصورة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين – كثرة شكاوى التلاميذ أو الطلاب – عدم ثقة التلاميذ أو الطلاب في الأخصائيين الاجتماعيين – التأثير السلبي علي سمعة المدرسة ودرجة مصداقيتها – تقدم التلميذ أو الطالب بشكاوى ضد الأخصائي الاجتماعي – عدم ثقة التلاميذ أو الطلاب في مهنة الخدمة الاجتماعية – قيام التلميذ أو الطالب أو أسرته برفع دعوي قضائية ضد الأخصائي الاجتماعي – طلب التلميذ أو الطالب بتغيير الأخصائي الاجتماعي – ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين) و قد تقدم (اهتزاز الصورة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية) بانحراف معيارى (٠,٧٦) و متوسط حسابي (٢,٣٨) وقد يرجع ذلك إلى أن أخطاء الاختصاصى الاجتماعى بالمجال المدرسي تؤثر بصورة كبيرة على المهنة ، بينما تراجع (ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين) بمتوسط حسابي (١,٦٥) وانحراف معيارى (٠,٧١)

جدول رقم (٦)

توصيات ومقترحات الاختصاصيين الاجتماعيين لمواجهة الاخطاء المهنية عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي

العبارة	(%) الاستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	لا	إلى حد ما	نعم			
١- حسن اختيار طلاب الخدمة الاجتماعية	٠	١٧,١	٨٢,٩	٢,٨٢	٠,٣٧	٥
٢- تدعيم التأهيل العلمي لطلاب الخدمة الاجتماعية	٠	٣,٤	٩٦,٦	٢,٩٦	٠,١٨	١
٣- مزيد من الاهتمام بالتدريب الميداني أو العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية	٠	٦,٩	٩٣,١	٢,٩٣	٠,٢٦	٣
٤- تدريس مادة القيم والأخلاقيات المهنية لطلاب الخدمة الاجتماعية	٣,٤	١٠,٣	٨٦,٣	٢,٨٢	٠,٤٦	٦
٥- زيادة الاهتمام بموضوع مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية	٣,٤	١٠,٣	٨٦,٣	٢,٨٢	٠,٤٦	٦
٦- شرح موضوع ميثاق الشرف أو الدستور الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية	٦,٩	٢٠,٦	٧٢,٦	٢,٦٥	٠,٦٠	٧
٧- زيادة عدد البرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين	٠	٦,٩	٩٣,١	٢,٩٣	٠,٢٥	٢
٨- تقديم برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن موضوع الأخطاء المهنية	٠	٣,٤	٩٦,٦	٢,٩٦	٠,١٨	١م
٩- ضرورة قيام المشرف الإداري بتقديم يد المساعدة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين	٣,٤	١٠,٣	٨٦,٣	٢,٨٢	٠,٤٦	٦
١٠- ضرورة قيام المشرف المهني بتقديم يد المساعدة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين	٠	١٣,٧	٨٦,٣	٢,٨٦	٠,٣٤	٤
١١- ضرورة تقليل عبء العمل علي الأخصائيين الاجتماعيين	٠	٣,٤	٩٦,٦	٢,٩٦	٠,١٨	١م
١٢- ضرورة توفير مزيد من الموارد التي يمكن	٠	٣,٤	٩٦,٦	٢,٩٦	٠,١٨	١

أن يستفيد منها الأخصائيين الاجتماعيين						
١٣- ضرورة توفير غرفة خاصة لكل أخصائي اجتماعي بمفرده لتوفير جو من الخصوصية والسرية للتلاميذ أو للطلاب عندما يلجأون إلي الأخصائي الاجتماعي	٣,٤	١٠,٣	٨٦,٣	٢,٨٢	٠,٤٦	٦

حدد الجدول رقم (٦) مقترحات أفراد عينة الدراسة حول مقترحاتهم لمواجهة الأخطاء المهنية التي يقع فيها الاختصاصى الاجتماعى عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي " و التي يمكن ترتيبها تنازليا كالتالي(تقديم برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن موضوع الأخطاء المهنية- ضرورة تقليل عبء العمل علي الأخصائيين الاجتماعيين زيادة عدد البرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين- مزيد من الاهتمام بالتدريب الميداني أو العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية- تدعيم التأهيل العلمي لطلاب الخدمة الاجتماعية- ضرورة قيام المشرف المهني بتقديم يد المساعدة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين- حسن اختيار طلاب الخدمة الاجتماعية- ضرورة توفير غرفة خاصة لكل أخصائي اجتماعي بمفرده لتوفير جو من الخصوصية والسرية للتلاميذ أو للطلاب عندما يلجأون إلي الأخصائي الاجتماعي- زيادة الاهتمام بموضوع مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية - شرح موضوع ميثاق الشرف أو الدستور الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية-) و قد تقدم كل من (تقديم برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن موضوع الأخطاء المهنية- ضرورة تقليل عبء العمل علي الأخصائيين الاجتماعيين زيادة عدد البرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين- مزيد من الاهتمام بالتدريب الميداني أو العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية) بأنحراف معيارى (٠,١٨) و متوسط حسابي (٢,٩٦) وقد يرجع ذلك إلى قلة البرامج التدريبية الموجهة للأختصاصى الاجتماعى بالمجال المدرسي بجانب ضعف برامج التدريب لطلاب الخدمة الاجتماعية مما يوقعهم فى تلك الاخطاء المهنية نظرا لعدم توافر الخبرة المهنية الكافية مما تؤثر بصورة كبيرة على المهنة ، بينما تراجع (شرح موضوع ميثاق الشرف أو الدستور الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية الاجتماعيين) بمتوسط حسابي (٢,٦٥) وانحراف معيارى (٠,٦٥) وذلك قد يؤكد الالتزام الشكلى بالميثاق الاخلاقى القيمى المهنى دون تنفيذ فعلى مما يوقع الاختصاصى الاجتماعى بالمدارس فى الأخطاء المهنية اثناء الممارسة.

ثامنا : أهم نتائج الدِّراسة

النتائج الخاصَّة بالتساؤل الأول للدِّراسة :

حول آراء أفراد عينة الدراسة حول الأخطاء المهنية التي يقع فيها الأختصاصى الاجتماعي عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي وتتمثل فى:

١- عدم الاهتمام الكافي بدراسة البيئة المحيطة بالتلميذ أو بالطالب
٢- التسرع في التشخيص
٣- عدم توفير الحماية الكافية للتلاميذ أو للطلاب المعرضين للعنف أو للمخاطر
٤- عدم اختيار الأساليب العلاجية المناسبة
٥- العواطف الزائدة تجاه التلميذ أو الطالب
٦- الفشل في الاستجابة لطلبات التلاميذ أو الطلاب المعقولة في الوقت المناسب
٧- التسرع في دراسة مشكلة التلميذ أو الطالب
٨- التسرع في دراسة التلميذ أو الطالب
٩- العواطف السلبية تجاه التلميذ أو الطالب
١٠- الحصول على هدايا من بعض التلاميذ أو الطلاب
١١- استخدام أساليب علاجية غير معتمدة وغير معترف بها مهنيا
١٢- العواطف السلبية تجاه أسرة التلميذ أو الطالب
١٣- التمييز السلبي بين بعض التلاميذ أو الطلاب بسبب الجنسية (مواطن ووافد) أو بسبب اللون أو النوع أو الدين أو الأصول الجغرافية أو العرقية أو السياسية
١٤- الكشف عن المعلومات السرية للتلاميذ أو للطلاب بشكل غير لائق
١٥- عدم تقبل التلميذ أو الطالب- عدم الترحيب بالتلميذ أو بالطالب- الانخراط في علاقات شخصية أو جنسية مع بعض التلاميذ أو الطلاب)

النتائج الخاصَّة بالتساؤل الثانى للدِّراسة :

حول آراء أفراد عينة الدراسة حول أسباب الأخطاء المهنية التي يقع فيها الاختصاصى الاجتماعى عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي وتتمثل فى:

١- تكليف الأخصائي الاجتماعي بمهام ليست من تخصصه المهني
٢- كثرة المهام المطلوبة من الأخصائي الاجتماعي
٣- كثرة عدد التلاميذ أو الطلاب
٤- نقص البيانات والمعلومات
٥- نقص الموارد المتاحة للأخصائي الاجتماعي

٦- ضعف حوافز العمل
٧- قلة الدورات التدريبية
٨- التمييز في العمل وانعدام المساواة
٩- ضعف الإشراف المهني
١٠- ضعف الإشراف المهني
١١- غياب البيئة المناسبة للعمل
١٢- عدم وجود معايير أداء واضحة ومحددة
١٣- ضعف الإعداد المهني في المرحلة الجامعية
١٤- عدم الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
١٥- غموض القوانين ولوائح العمل.

النتائج الخاصَّة بالتساؤل الثالث للدِّراسة :

حول " آراء أفراد عينة الدراسة حول تصرفات الاختصاصى الاجتماعى تجاه الأخطاء المهنية التي يقع فيها عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي " و التي تتمثل فى:

١- التعلم من الخطأ
٢- عدم تكرار الخطأ مرة أخري
٣- محاولة تصحيح الخطأ
٤- الاعتذار عن الخطأ
٥- التوقف عن الخطأ
٦- عدم الاعتذار عن الخطأ
٧- عدم اللجوء إلي المشرف المهني للاستعانة به في كيفية التصرف تجاه الخطأ
٨- عدم اللجوء إلي المشرف الإداري للاستعانة به في كيفية التصرف تجاه الخطأ
٩- عدم التوقف عن اقتراف الخطأ
١٠- الاستعانة بالمشرف المهني في كيفية التصرف
١١- إنكار وقوع الخطأ
١٢- الاستعانة بالمشرف الإداري في كيفية التصرف.

النتائج الخاصَّة بالتساؤل الرابع للدِّراسة :

حول آراء أفراد عينة الدراسة حول نتائج الأخطاء المهنية التي يقع فيها الاختصاصى الاجتماعى عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي التي تتمثل فى:

١- اهتزاز الصورة المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية

٢- اهتزاز الصورة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين
٣- كثرة شكاوى التلاميذ أو الطلاب
٤- عدم ثقة التلاميذ أو الطلاب في الأخصائيين الاجتماعيين
٥- التأثير السلبي علي سمعة المدرسة ودرجة مصداقيتها
٦- تقدم التلميذ أو الطالب بشكاوى ضد الأخصائي الاجتماعي
٧- عدم ثقة التلاميذ أو الطلاب في مهنة الخدمة الاجتماعية
٨- قيام التلميذ أو الطالب أو أسرته برفع دعوي قضائية ضد الأخصائي الاجتماعي
٩- طلب التلميذ أو الطالب بتغيير الأخصائي الاجتماعي
١٠- ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين.

مقترحات وتوصيات الدراسة :

في ضوء ما سبق يمكن تقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات لمواجهة الأخطاء المهنية التي يقع فيها الاختصاصى الاجتماعى عند ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي في التالي :

١- تقديم برامج تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن موضوع الأخطاء المهنية
٢- ضرورة تقليل عبء العمل علي الأخصائيين الاجتماعيين
٣- زيادة عدد البرامج التدريبية المقدمة للأخصائيين الاجتماعيين
٤- مزيد من الاهتمام بالتدريب الميداني أو العملي لطلاب الخدمة الاجتماعية
٥- تدعيم التأهيل العلمي لطلاب الخدمة الاجتماعية
٦- ضرورة قيام المشرف المهني بتقديم يد المساعدة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين
٧- حسن اختيار طلاب الخدمة الاجتماعية
٨- ضرورة توفير غرفة خاصة لكل أخصائي اجتماعي بمفرده لتوفير جو من الخصوصية والسرية للتلاميذ أو للطلاب عندما يلجؤون إلي الأخصائي الاجتماعي
٩- زيادة الاهتمام بموضوع مبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية
١٠- شرح موضوع ميثاق الشرف أو الدستور الأخلاقي لمهنة الخدمة الاجتماعية.

مراجع الدراسة

أولا : المراجع العربية

١- أبو المعاطى ، ماهر علي (٢٠٠٣) ورقة عمل عن القيم والاخلاقيات المهنية بين عملية الخدمة الاجتماعية وخصوصية الممارسة ، المؤتمر العلمي السادس عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان ،

٢- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٩) " الأخطاء المهنية في الخدمة الاجتماعية " ، المؤتمر العلمي الدولي لكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة

٣- أبو النصر، مدحت محمد (١٩٩٩) " تنمية الذات للأخصائيين الاجتماعيين فى المجال المدرسى من منظور تنظيم المجتمع " ، القاهرة، مجلة كلية الآداب ، جامعة حلوان، العدد٥،

٤- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٦) مقدمة في مهنة الخدمة الاجتماعية ، القاهرة : كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان

٥- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٧) الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى ، القاهرة، المجموعة العربية للتوزيع. -

٦- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٩) الأخطاء المهنية في ممارسة الخدمة الاجتماعية " ، المؤتمر العلمي العاشر للخدمة الاجتماعية ، حكومة الشارقة ، دائرة الخدمات الاجتماعية ، الشارقة.

٧- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٢٠) الأخطاء والمخاطر المهنية في الخدمة الاجتماعية ، الاسكندرية : المكتب الجامعي-

٨- حسن، حنان (٢٠٠٦) " معوقات استخدام الأخصائيين الاجتماعين للاتجاهات الحديثة فى خدمة الفرد بالمجال المدرسى " ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، العدد ٢٠.

٩- حمزة ، أحمد (٢٠٠٦) : المتطلبات المعرفية للأخصائي الاجتماعى المدرسى كمؤشر لجودة تعليم الخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية بحلوان، العدد ٢١.

١٠- سالم، أسماعيل(٢٠٠١) التعليم المستمر فى الخدمة الاجتماعية، القاهرة، المؤتمر العلمى ١٤ لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

١١- سرحان، نظيمة (١٩٩٥) " النمو المهنى المستمر للأخصائى الاجتماعى " ، القاهرة المؤتمر العلمى الثانى لمركز تطوير التعليم الجامعى ، جامعة عين شمس.

١٢- عبد الحفيظ بحراوي، سلوي(٢٠١٩) " التخطيط لتفعيل دور برامج الحماية الاجتماعية في مواجهة الأخطاء الطبية من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية " ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، القاهرة.

١٣- عبد المجيد، هشام(١٩٩٩) " فعالية نموذج الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتخفيف من حدة المشكلات المدرسية لطلاب المدارس الثانوية بالإمارات " ، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

١٤- عبد المحسن ، عبد الحميد(١٩٩١) العمل الفريقى فى ممارسة الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمى الرابع، القاهرة، كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم،.

١٥- علي، ماهر أبو المعاطي(٢٠١٤) الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

١٦- قاسم، محمد رفعت (٢٠٠٦) متطلبات ضمان الجودة والاعتماد فى تعليم الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمى التاسع عشر ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .

ثانيا : المراجع الأجنبية

1- Berger, Barbara (2008) Clinical Social Work Journal. Vol.36(2),.

2- Congress, Elaine P. (2012) Journal of Social Work Education. Vol.48(3).

3- Davidson, Mark A.(2007) Bridging the gap A study of the Ryerson University, Chang School of Continuing Education, Internationally Educated Social Work Professionals Bridging Program , Ryerson University (Canada), Pro Quest, UMI Dissertations Publishing.

4- Eileen Munro(2015) : " Children and vulnerable adults suffer when social workers are under pressure ", Social Care Network , May.

5- Jacobs, Carolyn. (2012) Smith College Studies in Social Work. Vol.82(2-3).

6- Keith Roberts Johnson (2013) " Beyond Professional Emergencies: Patterns of Mistakes in Social Work and Their Implications for Remediation " , The Journal of Sociology & Social Welfare , Vol. 40 , Issue 3 September Article 7.

7- Kimberly Strom & Ronald Green (2002) Continuing Education Encyclopedia of social work ,Washington ,NASW.

8- Knight, Carolyn.(2009): Social Work with Groups: A Journal of Community and Clinical Practice. Vol.32(3).

9- National Association of Social Workers "NASW"(2008) Standards for Continuing Professional Education, Washington.

10- Quinn, Gregorio (2010) Straussner , Shulamith Lala Ashenberg., Journal of Social Work Practice in the Addictions.

11- Raines, James C(2008) :., School Social Work Journal,. Vol.33(1).

ثالثا : مواقع شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)

- http://healthcarereforminruraltexas.weebly.com/uploads/6/5/7/3/65734239/common_errors_social_workers_make_in_communication
- https://mswonlineprograms.org/2017/4-common-social-worker-mistakes/