

إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لتحقيق جودة الأداء المهني  
للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

د./ صفاء عزيز محمود

استاذ مجالات الخدمة الاجتماعية المساعد



## المبحث الأول

## مشكلة الدراسة :

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

ولقد تضمنت رؤية استراتيجية الطفولة والامومة الارتقاء بجودة حياة الأطفال والأمهات ، وتحقيق الرفاه لهم وضمان دعم وحماية المجتمع لهم ، واشراكهم في اتخاذ القرارات الخاصة بهم ، ورعاية صحتهم الجسدية والنفسية ، في اطار من المساواة وعدالة التوزيع بين الشرائح الاجتماعية .(وزارة الصحة والسكان 2015-2020) و تعتبر قضية الأطفال المعرضين للخطر من اهم القضايا الاجتماعية الخطيرة في مصر والعالم العربي، وذلك ليس فقط بسبب التحديات المتصلة بالحماية ولكن ايضا بسبب المتغيرات السياسية والاجتماعية والاقتصادية المتلاحقة ، التي اثرت بشكل كبير على جودة الرعاية الاجتماعية لتلك الفئات.

وقد اشارت إحصائيات وزارة التضامن الاجتماعي(2009) ان هناك اكثر من 12000 طفل في دور رعاية حكومية موزعين على 37 دار رعاية واكثر من 300 دار للأيتام . (وزارة الصحة والسكان 2015-2020) ورغم ما حدث من تنمية وتطوير للمؤسسات الإيوائية منذ نشأتها وحتى الان إلا إنه لا زال دون المستوى المطلوب ، فمن الملاحظ أن هناك إنخفاضاً ملحوظاً في مستوى الأداء المهني للعاملين بها بصفة عامة والأخصائيين الاجتماعيين بصفة خاصة ، حيث يتم التركيز على كم الاعمال والمهام المنجزة دون الإنجازات للكيف ودون الإهتمام بما يحدث من الأخطاء المهنية التي يمكن أن ينتج عنها تأثيرات سلبية أشد خطراً وأكثر عمقاً على الاطفال بتلك المؤسسات.

حيث تكشف الأمراض النفسية، وتحديات النمو واعاقة التطور المعرفي للأطفال ، وعدم قدرتهم على تكوين علاقات اجتماعية وظهور بعض السلوكيات العدوانية ، عن حجم الانتهاكات التي يتعرض لها الأطفال بالمؤسسات الإيوائية . (KangS.M. &Abigail.Mak2014)

ونظراً لأن الأداء المهني يحتاج الى تحسين وتطوير مستمر وخاصة في ظل التغيرات الهائلة والمستمرة في المعارف الإنسانية وما يترتب على ذلك من تغيرات مستمرة في نظم العمل وما يستتبعه ذلك من ضرورة إعداد وتنمية الأداء المهني العاملي لمواجهة تلك التغيرات واستيعابها والتكيف مع مقتضياتها.(الذياى عادل رمضان 2005)

لذلك تيقنت الإدارة المعاصرة انه لكي تتحقق أهداف المنظمة يتحتم على إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ان تعمل على التشغيل الأمثل لتلك الموارد البشرية وذلك لتحقيق معدلات الأداء المهني الأمثل ، وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة .(السلمى على 2001)

ولما كان الهدف الرئيسي من ممارسة أو تطبيق إدارة الأخطاء هو إتخاذ الإجراءات الاحترازية أو الوقائية التي تمنع حدوث الأخطاء والانحرافات والعيوب كإجراء وقائي لتجنب حدوثها ومن هذه الإجراءات توفير الرقابة اللآزمة والإشراف الفعال والمتابعة المستمرة والتدريب المناسب والإرشاد والتوجيه بشكل مهني سليم .(ابو النصر مدحت 2019)

لذلك تعتبر إدارة الأخطاء من أهم المسؤوليات والواجبات التي على الإدارة الإهتمام بها لما لها من اثر بالغ في محاولة التقليل من الأخطاء واثارها وتجنب العديد من المشاكل التي تؤثر على مستوى اداء الموظفين، فالعمل على حل هذه المشاكل وتجنب الأخطاء ستؤدي الى تقليل التكاليف والخسائر التي يمكن ان تنتج سواء مادياً أو معنوياً، كما انها ستؤدي الى زيادة كفاءة العاملين وتحسين ادائهم . (معمر نسرين حسن 2018)

كذلك اذا ارادت اي منظمة أن تحقق ثقافة الجودة وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أن تهتم بتحقيق التنمية المهنية المستمرة للعاملين بها . على ذلك يتحتم على القائمين على اي منظمة ضرورة الإهتمام بتنمية وبناء الكوادر البشرية للعاملين بها ، بما يمكنهم من إستخدام تلك القدرات على نحو مناسب .(ابو النصر مدحت 2018)

وتؤكد جميع المدونات الأخلاقية أو مواثيق الشرف والديساتير الأخلاقية للخدمة الاجتماعية على العديد من الواجبات والإلتزامات التي يجب أن يقوم ويلتزم بها الأخصائيون الاجتماعيون عند ممارستهم لمهنة الخدمة الاجتماعية للعملاء .(ابو النصر مدحت 2018)

وعلى الرغم من ذلك فإن الأخصائيين الاجتماعيين مثل كل الاشخاص المهنيين الاخرين في المهن الاخرى يقعون في بعض الاخطاء المهنية ، فهم مع كل القيم والاخلاقيات والمبادئ التي يعتقونها ويتمسكون بها ليسوا ملائكة بل هم بشر ، وليسوا كاملين ومثاليين من جميع الجوانب ، وبالتالي فهم معرضون لأن يقعوا في بعض الاخطاء عند ممارستهم لمهنة الخدمة الاجتماعية فالأخطاء لا يمكن تجنبها كليا .(ابو النصر مدحت 2019)

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

**المحور الاول :** دراسات سابقة تناولت الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بصفة عامه ، والأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية بصفة خاصة .

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

**المحور الاول :** الدراسات السابقة التي تناولت الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بصفة عامه ، والأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية بصفة خاصة ومن اهمها :

**دراسة ستروم كيمبرلي -جوتفريد 2000 Storm Kimberly -Gottfried May 2000**

والتي أكدت نتائجها أن قواعد أخلاقيات الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين NASW تكون بمثابة دليل للممارسة والمعايير المهنية التي قد يستخدمها الجمهور لمحاسبة الأخصائيين الاجتماعيين على أفعالهم، وتشير الى أنواع السلوكيات التي أسفرت عن نتائج سوء السلوك الأخلاقي وتقدم اقتراحات لتعزيز الممارسة والحد من التعرض للشكاوى الأخلاقية.

ونظراً لأن خطورة الأخطاء المهنية تكمن في آثارها فقد اكدت دراسة: (ابو النصر مدحت ، وكاسلين

**فاركس 2002 Abo El Nasr Medhat&Kthleen Farka** أن الأخطاء المهنية واحدة من العوامل الاساسية التي تزيد من معدل المخاطر التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين اثناء ممارستهم لمهنة الخدمة الاجتماعية ، سواء داخل المؤسسات التي يعملون بها او اثناء قيامهم بالزيارات المنزلية والميدانية .

كما اكدت دراسة ريمير فريدريك **2003 G.Reamer Frederik**: على ان الإلتزام بقواعد ومعايير ومستويات ميثاق الشرف او الدستور الأخلاقي الذي وضعته الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية هو أحد استراتيجيات الوقاية من وقوع الأخصائيين الاجتماعيين في الأخطاء المهنية .

وقامت دراسة جى. ريمر فريدريك **G.Reamer Frederic 2008** برصد بعض الاخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ومنها الكشف عن اسرار العملاء ، وعدم الاستجابة لطلبات العملاء فى الوقت المناسب ، والدخول فى علاقات شخصية غير ملائمة ، واوصت الدراسة بضرورة ان يدرس الأخصائيين الاجتماعيين إدارة الأخطاء ، لتجنب الوقوع فى الأخطاء المهنية ، وحماية العملاء من الضرر وايضا حماية الأخصائيين الاجتماعيين من المخاطر .

وفى دراسة تيم بيا وجابريل ميغار **Tham Pia & Gabrielle Meagher 2009** : وجدت أن العمل الاجتماعي بمجال رعاية الاطفال كان غير عادي بين مهن الخدمة الإنسانية بشأن العديد من مقاييس عبء العمل وتعقيد المهام ونوعية الإدارة ، و إن ضغوط العمل التي عبر عنها الأخصائيون الاجتماعيون تدعو أصحاب العمل إلى تعزيز ظروف العمل التي توفر المزيد من الدعم ، والإعتراف بالأخصائيين الاجتماعيين وتقدير عملهم.

كما تناولت دراسة برودهرست كارين ، وكريس هيل وديف واستل Proudurst Karen ,Chris Hall, Dave Wastell 2010 الاستياء المهني المتزايد من ممارسة الخدمة الاجتماعية لذلك تسعى المهنة جاهدة فى تطوير الممارسة فى العالم المعقد لرعاية الأطفال وحمايتهم .

ونظراً لإن نقص المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين يعتبر من الأخطاء المهنية التي تستوجب التعديل والتطوير ، اكدت دراسة القصاص ياسر **2011** على انه يوجد مجموعة من المهارات اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الاطفال الأيتام ، تمثلت فى مهارة الأستماع ، وفهم مشكلاتهم ومساعدتهم فى حلها ، والمهارة فى تنمية الموارد واستثمارها بأقصى درجة لتوفير أفضل رعاية ممكنة لهم . كما اكدت نتائج دراسة العنزى مها **2012م** أنه من أكثر الصعوبات التي تواجه العاملين بالمؤسسات الإيوائية رفض العميل الحصول على الخدمات لأنها تكشف عن الظروف الأسرية بالإضافة الى عدم ثقة العميل بالأخصائي الاجتماعي، وضعف خبراته ومهاراته المهنية .

وجاءت دراسة جونسون كيسى روبرتس **Johnson Keith Roberts 2013** لتؤكد أن من أكثر أنماط الاخطاء المهنية فى الخدمة الاجتماعية عدم توافر الحماية الكافية للعملاء والعواطف الذائدة والعواطف السلبية ، وعدم الاهتمام بدراسة علم اجتماع العمل .

كما أكدت دراسة آلان باريسكى **Barsky Allan 2013** أن الأخطاء المهنية التي يرتكبها الأخصائيين الاجتماعيين هى تقديم معلومات غير دقيقة ، والخطأ فى الحكم على الامور ، والتحيز وعدم الموضوعية ، كما اكدت على ضرورة دراسة وفهم قيم واخلاقيات المهنة والإلتزام بها لتجنب الوقوع فى الاخطاء المهنية ، و أهمية دور المشرف المهني فى مساعدة الأخصائي الاجتماعي فى معالجة الاخطاء المهنية واتخاذ الإجراءات التصحيحية السليمة .

كما أكدت دراسة مجلة الاخصائي الاجتماعي الجديد **The New Social Worker 2013** أن الأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون للمخاطر عندما يرتكبون بعض الاخطاء المهنية ، مثل عدم تقبل العملاء ، والتمييز لأى سبب بين العملاء ، واعطاء وعود للعملاء وعدم الإلتزام بها ، وقبول هدايا من العملاء ، والتورط فى علاقات مالية مع العملاء ، وتكوين علاقات شخصية معهم .

ونظراً لأن حماية الأطفال واجب والتزام أخلاقي تفرضه القيم والأخلاق والمواثيق الدولية ، أكدت دراسة تاكوانا كينكى **Takwana Chenyika 2015** أن الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الأيوائية يجب ان تكون فى إطار مهني يلتزم بتحقيق الحماية للأطفال بتلك المؤسسات .

ونظراً لأهمية تحديد وتحليل العوامل والأسباب المؤدية للوقوع فى الأخطاء جاءت دراسة إلين مونرو **Eleen Munro 2015** لتؤكد أن الأخصائيين الاجتماعيين يعيشون فى قلق نتيجة عملهم تحت ضغوط شديدة ، منها عبء العمل الكبير ونقص الاعتمادات والميزانية والخوف من الوقوع فى الأخطاء المهنية ، مما يؤدي الى تأثيرات سلبية على عملية المساعدة المقدمة للعملاء ، حيث اكدت عينة البحث ان الأخصائيين الاجتماعيين لا يقضون الوقت الكافى مع عملائهم ، ولا يجدو الوقت الكافى للتفكير بتأنى فى مشكلات العملاء والتأمل فيها ، ولا يحصلوا على الاشراف الكافى .

كما اشارت نتائج دراسة محمد عبد المجيد سويدان **2016** الى وجود قصور لدى الأخصائيين الاجتماعيين فى تعاملهم مع الأطفال ، يتمثل فى عدم كفاية الخدمات التى يقدمها لهم ، وسوء معاملة الأطفال من جانب العاملين بالموسسة ، وان التوجية مرتبط بالصرامة فى اعطاء الاوامر ، وكذلك عدم التزام الأخصائيين الاجتماعيين بتطبيق قيم الممارسة المهنية تجاه الأطفال بالمؤسسة.

ورغم أن الأتجاه السائد الآن هو محاولة تحقيق الجودة الشاملة بجميع مؤسسات الدولة ونجحت العديد من المؤسسات فى الحصول على الجودة والاعتماد إلا أن دراسة هالة عمر فاروق، اميرة فايد محمد **2017** أكدت أن المؤسسات الإيوائية بعيدة عن ذلك تماماً بسبب عدم كفاءة وتأهيل الجهاز الأدارى بالمؤسسات الأيوائية ، وعدم دراية الجهاز الوظيفى بخطوات معايير جودة الخدمات الاجتماعية ، واوصت الدراسة بضرورة توفير دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين ، وإلزام الجهة الإدارية بتطبيق قوانين وزارة التضامن الاجتماعى فى مجال الرعاية الاجتماعية للأطفال .

وقد أكدت دراسة قام بها قسم الخدمة الاجتماعية بجامعة ولاية أوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية **2017** ان غالبية الأخطاء المهنية الشائعة التى يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين وخاصة الذين لديهم سنوات خبرة اقل كانت عدم الإلتزام ببعض قيم ومبادئ المهنة ، وعدم وضع حدود بينهم وبين العملاء ، وعدم الانصات الجيد للعملاء ، وعدم الاستفاة من الاشراف المهنى المتوفر لهم .

ولبيان أهمية التعلم من الاخطاء فى الخدمة الاجتماعية، جاءت دراسة سيكورا أليساندرو **Sicora 2017** لتؤكد على تزايد عدد حالات الاخطاء المهنية التى يتم الحديث عنها فى وسائل الاعلام ، والتى ترتب عليها سوء العلاقة مع العملاء والمستفيدين ، وفشل خطط العمل ، وأن التعلم يتم عن طريق التأمل العميق من الاخصائيين الاجتماعيين سواء بمفردهم او مع زملائهم ودراسة الاخطاء ومعرفة اسبابها ونتائجها ، وتقرير كيفية علاجها وتجنب حدوثها فى المستقبل.

المحورا لثانى : دراسات تناولت إدارة الأخطاء المهنية وعلاقتها بتطوير الأداء :

جاءت دراسة فريس **Frese ET.AL2005** لتؤكد نتائجها أن نشر ثقافة إدارة الأخطاء بالمنظمة يحسن من أداء المنظمة ، ويرتبط بتحقيق اهدافها بشكل كبير .

واشارت دراسة دايك **Dyck et .al,2007** الى أن الأخطاء التى تحدث فى المنظمة والتنظيم تتيح فرصة التعلم من تلك الأخطاء ، وأن الأتصال حول الأخطاء يذيد من فرص التعلم وتوليد الأفكار الجديدة لمواجهة الأخطاء وعواقبها فى المستقبل . وتؤكد دراسة بامبلا تريفيثيك **Pamela Trevithick 2008** أن ممارسة الخدمة الاجتماعية هي نشاط ماهر للغاية ويستند إلى قاعدة معرفية واسعة وقدرات فكرية كبيرة ، ومع ذلك لا يزال هناك قدر كبير من الالتباس حول كيفية تطبيق ذلك على المعضلات التى تواجه بانتظام فى العمل المباشر .

كما اشارت دراسة جرونوولد **Gronewold ET.AL 2012** الى تأثير مناخ إدارة الأخطاء على أنواع الأخطاء ، وهدفت الى معرفة أثر الإبلاغ عن الأخطاء و المحاسبية على المناخ التنظيمي لإدارة الأخطاء ونوع الخطأ .

وجاءت دراسة مايسزويسكى **Myszewski2012** لتؤكد أن الإدارة يمكن ان تتخذ قرارات لصالحها والتي يحتمل ان تسبب في حدوث الأخطاء المهنية للعاملين ، ويتم القاء اللوم على العاملين في حالة وقوع الأخطاء ، مما يؤدي الى صعوبة مواجهة الأخطاء ، وأوصت بضرورة تحسين نظم الإدارة و إقامة اتصال فعال في النظام الإداري لإتخاذ تدابير وقائية للأخطاء البشرية .

وهدفت دراسة ديلتون واندر **Delton ,Andrew et.al 2013** الى ان التوجيه يمكن ان يغير سلوك الأشخاص من خلال توجيههم او عدم توجيههم نحو المشاركة وايضا يحفزهم نحو تجنب تهيش الآخرين ، ويلعب الإرشاد دورا اساسيا في تقييم سلوكهم السلبي مثل الغضب والتهيش والعقوبة ، وان هذه التأثيرات هامة لتعزيز التعاون الأنساني ، وذلك بالاستناد على نظريات إدارة الأخطاء . وأكدت الدراسة أن أسلوب مشاركة المبنى على الابداع في الإستغلال الأمثل للمنافع يؤدي الى التوجيه والتعلم ، وان التوجيه الوقائي نمط أساسي في القرارات التوجيهية للموجهين انفسهم .

كما اشارت دراسة زهى وبى **Zhu&Pei 2014** أن تبنى ثقافة إدارة الأخطاء فى الشركات له تأثير قوى على السلوك الابداعى للموظفين ، ويلعب التمكين النفسى دور وساطة جزئية فى علاقة ثقافة إدارة الأخطاء والسلوك الابداعى للعاملين .

وعن إدارة الأخطاء المهنية فى الخدمة الاجتماعية أكدت نتائج دراسة بين بيبر **Ben Piper 2018** انه يوجد قصور فى عدم شرح موضوع الاخطاء للأخصائين الاجتماعيين ، وعدم منع الممارسات الخاطئة ، والتهاون فى معاقبة الأخصائى الاجتماعى عندما يفعل خطأ مقصود وعدم اتباع منهج تعلمى . وعن اثر إدارة الأخطاء على أداء العاملين الإداريين بجامعة الاقصى جاءت دراسة نسرین حسن **مُعمر 2018**، لتؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأخطاء وبين أداء العاملين الإداريين بالجامعة ، وموافقة العاملين الإداريين بأن إدارة الأخطاء تؤثر على مستوى أدائهم بالجامعة ، كما أكدت أن أهم المتغيرات المؤثرة على الأداء كانت الاتصال حول الأخطاء افقاً ورأسياً فى الهرم التنظيمى ، والتنسيق لمعالجة الأخطاء ، واوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة إدارة الأخطاء وتطبيق آليات إدارة الأخطاء .

وكان لتلك الدراسات اثر كبير على استفادة الباحثة منها فى :

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

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

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

إن الخطأ وارد من كل الناس، وكلنا لانختلف على الخطأ أو لا نكاد نختلف على جل الأخطاء، لكن قد نختلف كثيراً على علاج هذا الخطأ، وهذا لا يمنع ان هناك قدراً مشتركاً يمكننا الاتفاق عليه من الأخطاء التي قد تقع فيها عند علاج اخطاء غيرنا، وإن استرشدنا بخبرات المتخصصين فى المجالات التربوية المختلفة يفيدنا كثيراً فى التعرف على مثل هذه الأخطاء، فكلنا مسئولون، وكلنا محاسبون، يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: " كلكم راع وكلكم مسئول عن رعيته . (عبدالله عادل فتحى 2002)

ويعتمد الأخصائيون الاجتماعيون على مجموعة متنوعة من وجهات النظر النظرية لتوظيفها فى ممارساتهم، ولذلك فإن فهم النظريات الحديثة يعد اساساً قوياً للممارسة المستنيرة والمحتوى المعزز المتعلق بحماية الطفل، وتطوير المهارات. (Harms Louise 2019)

ورغم أن الأداء المهني له مقوماته ومكوناته المتعارف عليها ألتى يجب الالتزام بها فى التنفيذ . ( Ewing Oscar,1997)

إلا أن تحديات الممارسة المعاصرة تشير الى استمرار التطور المهني وأيجاد نظم ونماذج للإشراف والتفكير النقدي التى يمكن دمجها بشكل اكثر وضوحاً فى الممارسة المتكاملة والمناهج الأكاديمية للخدمة الاجتماعى . ( Connor Louise O' & Kate Leonard 2014)

والبحث فى ممارسة الخدمة الاجتماعية والاستفسارات فى الحالات التى يعتبر فيها الممارسون قد فشلوا فى حماية الاطفال الضعفاء، يشير الى فحص وتغيير النظم التقليدية والتواصل بين المهنيين، وازافة تجارب لم يتم تناولها للعمل الذى يتعين عليهم القيام به . ( Ferguson Harry 2010)

الأمر الذى يتطلب السعى الجاد لمعالجة نواحي القصور فى أداء الأخصائيين الاجتماعيين من النواحي المهنية والإدارية وزيادة دافعيتهم للعمل مع النسق المستهدف وإشباع احتياجاته بالشكل المطلوب. (Coushed Veranica , Audery Mullender 2001)

خاصة وأن الأطفال فى المؤسسات الإيوائية من الفئات المحرومة و تعاني الكثير من الضغوط والمشكلات، وتعكس الدراسات والبحوث والمقالات واقع القهر والمعاناة النفسية التى يتعرض لها الأطفال بتلك المؤسسات .

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

ولذلك لا يجب ان يقع الأخصائيين الأجتاعيين فى الأخطاء المهنية عند آدائهم المهني لأدوارهم بالمؤسسات الإيوائية، خاصة فى ظل التقدم والتنمية المنشودة ومحاولة الوصول لتحقيق الجودة الشاملة بالمؤسسات .

ومن هنا يجب على الأفراد والمؤسسات تبني إتجاهات ونظم إدارية حديثة وثقافات جديدة، تم الإعتماد عليها وتم تطبيقها بمجالات مختلفة وأثبتت كفاءتها، وتعتبر إدارة الأخطاء المهنية واحدة من تلك الإتجاهات والمداخل الحديثة التى لها إسهاماتها فى الحد من أو منع الأخطاء المهنية لتحسين وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وبالتالي تطوير خدمات المؤسسات الإيوائية ومن ثم تطوير المؤسسات الإيوائية، وجدير بالذكر أن هؤلاء الأطفال هم شباب ورجال المستقبل وقوة لا يُستهان بها إذا أحسنت رعايتهم يمكن أن يكونوا أفراد مُبدعين ومتميزين فى مجالات الحياة المختلفة .



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

**مفاهيم الدراسة :**

1- إدارة الأخطاء المهنية وما يرتبط بها من مفاهيم.

2- المؤسسات الإيوائية.

3- الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

1- إدارة الأخطاء المهنية وما يرتبط بها من مفاهيم:

أ- مفهوم الأخطاء المهنية وانواعها:

تعريف الخطأ فى الاصطلاح : " كل ما وقع من فاعله من غير قصد ولا إرادة فهو خطأ"

(حسين محمد بكر ، 2006م)

الخطأ الشخصى: يعرف الخطأ الشخصى بأنه " الخطأ الذى يقترفه ويرتكبه الموظف العام إخلالاً بالتزامات وواجبات قانونية ، يقرها إما القانون المدنى فيكون الخطأ مدنياً وتترتب عليه مسئولية شخصية أو يكون الإخلال بالالتزامات والواجبات القانونية للوظيفة بواسطة قواعد القانون الإدارى فيكون الخطأ الشخصى للموظف العام هنا خطأ تأديبى " .

(عوايدى عمار 2004 )

الخطأ المهني : هو " إنحراف شخصى ينتمى إلى مهنة معينة عن الأصول التى تحكم هذه المهنة وتقيد أهلها عند ممارستهم لها فهو إخلال بواجب خاص مفروض على فئة محدودة من الناس ينتمون إلى مهنة معينة " .( عبد الهادى عبد الهادى درعه 2017)

وتعرف الأخطاء المهنية فى الخدمة الاجتماعية: بإنها " أي ممارسة خاطئة اوسينة أو مخالفة لقيم ومبادئ مهنة الخدمة الاجتماعية قام بها الأخصائى الاجتماعى بقصد او بدون قصد ، نتج عنها حدوث ضرر لأحد العملاء " .( A.Sicora 2017 )

وهى ايضا "انحراف للأخصائى الاجتماعى عن المستويات المهنية المقبولة وعن الممارسات المهنية الافضل " .( G.Reamer Frederic 2008)

كما تُعرف الأخطاء المهنية بإنها "أي انحراف للأخصائى الاجتماعى عن السلوك المهني العادى والمألوف ، وإخلاله بالواجبات الخاصة التى تفرضها عليه مهنة الخدمة الاجتماعية " .( Johnson Keith Roberts 2013)

وهى ايضا " كل اتجاه وسلوك مهني لا يتوافق مع قيم واخلاقيات ومبادئ ومعارف ومهارات وخطوات وطرق ومداخل واساليب وادوات مهنة الخدمة الاجتماعية ، ويترتب عليه اضرار لعملاء الخدمة الاجتماعية ، بل وضرراً على الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم والمؤسسات التى يعملون بها وبسمعة مهنة الخدمة الاجتماعية نفسها " .( ابو النصر مدحت 2019)

**انواع ودرجات الخطأ:**

يمكن تصنيف الأخطاء المهنية الى : اخطاء غير مقصودة واطياء مقصودة ، واطياء بسيطة واطياء

كبيرة ، واطياء عادية واطياء فنية .

**أ-الخطأ غير المقصود :**

على الرغم من اليقين بأن كل إنجاز أو عمل لإنسان قد يكون مصحوباً بخطأ غير مقصود، ولا يبرأ منها إلا معصوم كامل ، إلا أنه ينبغي على الأخصائى الاجتماعى عند التعامل مع الحالات الصعبة والمعقدة ، ومع العملاء وخاصة العملاء المشكلين ، أو الذين يمثلون خطورة على الأخصائى الاجتماعى ...بالاستفسار والدراسة واتخاذ الحرص واليقظة الدائمين منهجاً دون تساهل ، فضلا عن التزام الحيطة،وهنا يجب عدم مسائلة ومحاسبة الأخصائى الاجتماعى على هذا الخطأ ، وإن كان لزاما التنبيه والتوضيح والتوعية وإكسابه المهارات الوقائية اللازمه لعدم تكرار مثل هذا الخطأ. (ابو النصر مدحت 2019)

**ب-الخطأ المقصود او المتعمد :**

وهذا يحدث عندما يقع الأخصائى الاجتماعى فى خطأ وهو لديه نية القصد او العمد لذلك ، وذلك ليحقق ضرر أو أذى أو عقوبة لأحد العملاء ، وهذا السلوك يمثل خيانة لنفسه أولاً ولمهنة الخدمة الاجتماعية ثانيا وللمؤسسة التى يعمل بها ثالثا. وقد يمثل هذا الخطأ المقصود او المتعمد جريمة جنائية يعاقب عليها القانون ، يترتب عليها حبس الأخصائى الاجتماعى والحرمان من مزاولة المهنة بواسطة نقابة المهن الاجتماعية والمؤسسة التى يعمل بها . (ابو النصر مدحت 2019)

وايضا يشير (العنزى 2007م) الى ان هناك نوعين من الأخطاء :

أ- اخطاء التكليف بالواجب : وهى عمل بعض الأشياء التى لاينبغي تأديتها .

ب-اخطاء إهمال الواجب : وهى عدم أداء بعض الأشياء التى ينبغى عملها ، كما يُعتبر النوع الثانى أكثر خطورة ، فالمنظمات تفشل وتتدهور بسبب ما يقوم به الأفراد .

**مفهوم إدارة الأخطاء :**

على الرغم من أن ارتكاب الأخطاء قد يكون من طبيعة الإنسان إلا أنه من الطبيعى أيضاً إيجاد الحلول وتحديد البدائل ومواجهة التحديات المستقبلية . ( R.N.Debra Dunn 2003 )  
إدارة الأخطاء هى : " عملية تهتم بالأخطاء غير المقصودة ، بهدف التعلم منها وتجنب تكرارها ، وصولاً إلى التنبؤ بالخطأ وتقليل إمكانية حدوثه، وهذه العملية عبارة عن عملية إدارية متكاملة من التخطيط والتنفيذ والرقابة والتغذية الراجعة ،اما الأخطاء غير المقصودة فتنتج غالباً عن نقص الخبرة او عدم المعرفة او الخواص النفسية للإنسلن كالفغلة او الارهاق او الظروف الاجتماعية او النقص فى المعدات " .(ابو الفتية- طارق جمعة 2015)

وتعرف إدارة الأخطاء ايضاً بأنها " عملية تهتم بالتعامل مع الأخطاء غير المقصودة والنتيجة عن بعض العوامل النفسية او بعض الظروف الاجتماعية المحيطة بالشخص ، او الظروف المتعلقة بالعمل فى المؤسسة مثل نقص فى تقنيات العمل او مشاكل فى النظام وذلك بهدف محاولة منع الخطأ وتجنب إثارة السلبية ، وعدم ظهوره مرة أخرى، والعمل على التعلم من الخطأ والتنبؤ به ، وإتخاذ الإجراءات اللازمه للعمل على الوقاية من الأخطاء " . (معمر نسرین حسن 2018)

وفى ضوء الطرح السابق يمكن للباحثة وضع المفهوم الإجرائى لإدارة الأخطاء المهنية وفقاً للدراسة الراهنة على النحو التالى:

1-وجود قدر من القناعة لدى القائمين على إدارة المؤسسات الإيوائية بوجود اخطاء مهنية تحدث من العاملين بالمؤسسات الإيوائية ومن بينهم الأخصائين الاجتماعيين .

2-إقتناع الإدارة بتبنى هذا المدخل لمنع الأخطاء المهنية أو الحد منها ومعالجة آثارها.

- 3- قدرة الإدارة والمسؤولين على وضع الخطط وتحديد الآليات اللازمة لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية.
- 4- تلتزم الإدارة بنشر ثقافة تقبل الأخطاء المهنية والإعتراف بها والتبليغ عنها بالإعتماد على الوسائل المناسبة.
- 5- تتيح الإدارة وسائل الاتصال الرأسي والأفقي الفعالة والمرنة والسريعة .
- 6- تعتمد على قيم المساعدة في المواقف الخاطئة وتذليل العقبات وتخفيف مشاعر الخوف والقلق.
- 7- تتيح الإدارة الوسائل المناسبة لإكتشاف الأخطاء والسيطرة عليها وفق إجراءات محددة.
- 8- تلتزم بعلاج الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية المادية والمعنوية.
- 9- تتيح فرص تدريب الأخصائيين الاجتماعيين على المداخل الحديثة ، والأخطاء المهنية المتوقعة .
- 10- تعتمد على مهارات واستراتيجيات ووسائل وأدوات مناسبة لجميع محاور إدارة الأخطاء المهنية مستمدة من التراث النظري للخدمة الاجتماعية ، والعلوم الإدارية .

#### مفهوم الأداء المهني:

- ويمكن تعريف الأداء المهني لغويا بأنه : " القيام بالشيء أو تأدية عمل، أو انجاز وتنفيذ هذا العمل بشكل ملائم " .(بدوى احمد زكى 1993 )
- ويعنى الأداء المهني في الخدمة الاجتماعية بأنه : " قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسئولياته المهنية والوظيفية في إطار المؤسسة التي يعمل بها معتمداً على معارف الخدمة الاجتماعية والمهارات والاتجاهات المهنية التي اكتسبها من خلال إعداد المهني ومن خلال عمليات التنمية المهنية لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة التي يعمل بها " (حبيب جمال شحاتة 1997)
- وليس الأداء المهني التقليدي هو المستهدف من تلك الدراسة ، وإنما تحسين وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية عن طريق منع وتجنب الوقوع في الأخطاء المهنية .
- ويعتبر التحسين والتطوير من المبادئ الأساسية التي وضعها خبراء الجودة، ويعرف تحسين الأداء بأنه : " عملية تركز على منع حدوث الأخطاء مُسبقاً ، والعمل بشكل مستمر لتقديم الخدمات والرعاية التي تطابق أو تفوق توقعات المستفيدين " .(E,Putting Screens 2003)
- وفى هذا الإطار يمكن وضع المفهوم الإجرائي لجودة الأداء المهني في ضوء الدراسة الراهنة كما يلي:
- 1- هو قدرة الأخصائي الاجتماعي على الإلتزام بالواجبات والمسئوليات المهنية بالمؤسسات الإيوائية بالإعتماد على اساليب وطرق مبتكرة .
  - 2- ترتبط تلك المسئوليات بالتوصيف الوظيفي للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الإيوائية .
  - 3- الإلتزام الأخصائيين الاجتماعيين بمقومات الأداء المهني بما يتضمنه من معارف وقيم ومهارات مهنة الخدمة الاجتماعية التي تتسم بالحدثة .
  - 4- تقديم خدمات افضل وبمستوى مهني أعلى مع تجنب الأخصائي الاجتماعي للأخطاء المهنية التي يمكن ان تحدث اثناء تقديم المساعدة للعملاء بالمؤسسة.

#### مفهوم المؤسسات الإيوائية:

المؤسسة الإيوائية هي مؤسسة اجتماعية تنشئها وتتولى إدارتها والإشراف عليها وزارة العمل والشئون الاجتماعية بهدف تقديم الرعاية المناسبة للأطفال ذوى الظروف الخاصة ممن لا تتوفر لهم الرعاية السليمة فى الأسرة والمجتمع الطبيعي.(حسن محمد نجيب توفيق 2002)

وتعتبر المؤسسات الإيوائية واحدة من المؤسسات التي يلتحق بها الأطفال نتيجة تصدع الأسرة بالوفاة أو الطلاق أو الهجر أو السجن أو المرض لأحد الأبوين أو كلاهما أو نتيجة للتصدع السيكولوجي الوظيفي للأسرة لعجزها الأقتصادي أو تفككها بالصراع أو الاضطرابات المستمرة. (حسن أحمد محمود 2007)

### اهمية الدراسة:

#### 1- الأهمية العلمية:

أ - تكمن أهمية الدراسة في كونها دراسة حديثة نسبياً حيث أن موضوع إدارة الأخطاء المهنية لم يتم تناوله على مستوى الدراسات العربية بشكل كبير - في حدود علم الباحثة حيث تتناول الدراسة مفاهيم الأخطاء المهنية ، وإدارة الأخطاء المهنية وما يرتبط بهما من أدبيات .

ب- تعتبر الدراسة اثراء للدراسات العربية نظرا لحدثة موضوع الدراسة .

#### 2- الأهمية العملية:

أ- يمكن اعتبار الدراسة مدخلاً للسيطرة على الأخطاء المهنية للعاملين بالمؤسسات الإيوائية .

ب- إلقاء الضوء على إحدى النماذج الحديثة في الإدارة وهى إدارة الأخطاء وتعميق مفهومها ومحاولة تفعيلها على المستوى العملى بالمؤسسات الإيوائية.

ج- الاسهام فى تشجيع وتحفيز الاخصائيين الاجتماعيين على تحسين مستويات الأداء المهني من خلال نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية ومحاولة تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسة .

د- تبرز أهمية الدراسة من خلال ما يمكن ان ينتج عنها من نتائج واضافات علمية يتوقع الوصول اليها ، ويمكن الاستفادة منها فى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية.

### أهداف الدراسة:

- 1 - تحديد الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- 2 - تحديد الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- 3- تحديد اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- 4- التعرف على مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- 5- التعرف على إسهامات إدارة الأخطاء المهنية فى تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .

6- تحديد معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية.

7- التعرف على مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .

8-التوصل الى دور مقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .

### تساؤلات الدراسة:

- 1- ما طبيعة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- 2-ما الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- 3- ما اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- 4- ما مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .
- 5- كيف يمكن أن تسهم إدارة الأخطاء المهنية فى تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية .

6- ما المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .

### المبحث الثانى:

#### الموجهات النظرية للدراسة :

1- نظرية الأنساق العامة .

2- نموذج إدارة الأخطاء المهنية .

#### نظرية الأنساق العامة:

النسق عبارة عن ذلك الكل الذى يتضمن مجموعة من الأجزاء أو المكونات وهناك تفاعلات بين هذه الأجزاء والكل ، لكى يتم فهم أى جزء داخل النسق يجب دراسته داخل النسق الكلى والذى هو جزء منه .  
(W.Bayle Scott Grafton & et. Et . AL. 2006)

وتستند نظرية الأنساق العامة على عدة افتراضات أهمها: (السنهورى احمد محمد 2002)

1- أن جميع الأنساق تسعى إلى تحقيق أهداف محددة وتحقيق التوازن الداخلى لها .  
2- أن كل الأنساق لها حدود وهى القيود التى تربط بين اجزاء النسق التى تتمثل فى مجموعة القواعد والقيم واللوائح والنظم .

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

4- أن لكل نسق مدخلات تشير إلى كل المؤثرات الخارجية فى النسق والطاقة والمعلومات عبر حدود النسق لكى تتم العمليات التحويلية ، حتى نصل إلى المخرجات.

5- قد تكون حدود النسق مفتوح ، وهو النسق الذى يتفاعل مع خارج حدوده مع المحافظة على تميزه.

6- قد يكون النسق مغلق أى لا يتفاعل مع الأنساق الأخرى .

7- التغذية العكسية وهى التى تسمح بإستيراد الطاقة وتصديرها والتى يتم عن طريقها التفاعل مع الأنساق فى البيئة الخارجية.

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

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

2- لها حدود متمثلة فى اللوائح والنظم المحددة لها التى يمكن الإعتماد عليها فى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية.

3- تتكون من مجموعة متكاملة من الأنساق الفرعية المتداخلة وهذا يفيد فى ايجاد نظم اتصال فعالة تفيد فى مواقف الحاجة الى المساعدة عند حدوث الأخطاء .

4- لها مدخلات متمثلة فى الإمكانيات المادية والبشرية والتى يمكن إستثمارها فى تطبيق مؤشرات إدارة الأخطاء المهنية.

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

6- لها مخرجات متمثلة فى الأطفال الإبتام وذوى الظروف الخاصة المستفيدين من خدمات المؤسسة بحيث يكونوا مواطنين صالحين قادرين على تحمل المسئولية والقيام بالأدوار الأجتتماعية المنوطة بهم .

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

8-كما تركز المؤسسات الإيوائية على التفاعل مع المؤسسات الأخرى بالمجتمع ولها علاقات متبادلة مع الحفاظ على كيانها كنسق إجتماعى ، ولعل التعاون والتفاعل مع مؤسسات المجتمع مثل ( كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية ، والمدارس ، ومديرية الشباب والرياضة ، والمؤسسات الصحية ، والجمعيات الاهلية وغيرها ) يتيح الاستفادة من خدماتها فى توفير الأمكانيات المادية والبشرية لتحقيق الجودة فى أوجه الرعاية المقدمة للأطفال من ناحية وتحقيق الجودة فى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين والمشرفين من ناحية اخرى من خلال الإشراف والتوجيه والتدريب و الدعم المناسب لإكتساب المعارف والمهارات والقيم والخبرات التى تفيد فى تحقيق جودة الأداء المهني وتجنب الوقوع فى الأخطاء المهنية .

### نموذج إدارة الأخطاء المهنية:

تبنى نماذج إدارة الأخطاء على أساس ينبثق من فرضية نظرية إدارة الأخطاء ، فرضية نظرية الأخطاء بنيت لتقود عملية تخفيض أو إدارة تكلفة الأخطاء ، وطبقاً للنظرية عندما يكون هناك اختلاف فى تكلفة الأخطاء التى تحصل فى ظروف غير مؤكدة ، الاختيار يكون لصالح (التحيز التكيفى ) ، وهذه التحيزات تؤكد أن الأقل تكلفة فى البقاء أو الانتاجية سوف يتم الإلتزام به ، وتؤكد نظرية إدارة الأخطاء أن الاستنتاجات العقلية ستكون متحيزة لإنتاج أكثر من نوع من الخطأ الاستدلالي . ( Haselton,Buss 2000 )

### مبادئ الأخطاء المهنية : ( Reason1990 )

1- هى انحرافات عن مجموعة من التوقعات : حيث تمثل التوقعات المؤسساتية والمعتقدات دور حول تنفيذ المهام والنتائج المرجوة ، وعادة تأخذ التوقعات شكل القواعد واللوائح وإجراءات العمل القياسية التى تم إنشائها اجتماعياً وتنظيمياً عبر مختلف المستويات الفنية والإدارية للمؤسسة ، ويرى وفقاً لهذه الرؤية ان توافر التوقعات المحددة سلفاً يضع ارضية مشتركة لتحديد ما هى الأخطاء والانحرافات .

2- انها مستقلة عن العواقب السلبية المحتملة : الأخطاء لا تؤدي إلى خسائر فى حد ذاتها ، ولكن يمكن أن تخلق الظروف التى تجعل العواقب السلبية اكثر احتمالاً ، ويشير مبدأ فصل الأخطاء عن العواقب السلبية الى فرضية أساسية في وجهة نظر تعزز إدارة الأخطاء ، إذا تمت إدارة الأخطاء بشكل فعال قبل تزايد الأخطاء وتفاعلها مع عوامل اخرى تؤدي إلى تقادى حدوث نتائج سلبية .

3- عدم وجود سوء سلوك متعمد : يتضمن هذا المبدأ أن للأخطاء انحرافات غير مقصودة عن مسارات العمل المخطط لها ،تستبعد طبيعة عدم القصد مثل الاحتيال ،والتخريب ، او الانتقام .

رغم ذلك ترى وجهة نظر اخرى ان ذلك من الممكن ان يحدث نتيجة مشاعر الغضب والاستياء والانحراف فى السلوكيات المعادية للمجتمع عندما يرون قرارات تنظيمية وادارية تكون غير عادلة .

### محددات نموذج إدارة الأخطاء المهنية :

و يعتبر نموذج إدارة الأخطاء المهنية لميشيل فريس وكاسى دايك Cathy Dyck , Michael frees

2005 من انسب النماذج التى يمكن أن تعتمد عليها الدراسة الراهنة ، نظراً لإرتباطه الوثيق بمجال العلوم

الانسانية والإدارية بصفة عامة، ويعتمد هذا النموذج على المحددات الآتية:

### 1-الاتصال حول الأخطاء المهنية افقياً ورأسياً :

كلما تمتعت المؤسسة بوجود ثقافة عالية لإدارة الأخطاء كلما اتسم التواصل حول الأخطاء بالسرعة والمرونة بين الإدارة والعاملين ، وتعتبر الاتصالات واحدة من اهم الممارسات لإدارة الأخطاء المهنية ،وإحدى الإستراتيجيات

الفعالة لمعالجة الأخطاء ، والمساعدة في مواقف الأخطاء في ظل هيكل تنظيمي مرن يعمل على سرعة إيصال المعلومات والقرارات ، مما يتيح فرص عالية لتحقيق أداء أفضل للعاملين وخلق بيئة مناسبة للإبتكار والتميز. (Mathieu,JE, Goodwin,GF,Heffner,TS,Salas.E,Cannon ,2000 )

## 2-المساعدة في المواقف الخاطئة:

مكونات المناخ التنظيمي تكون عالية عندما يتم قبول الأخطاء كجزء من الحياة اليومية طالما يتم التعلم منها وعدم تكرارها بينما يكون مناخ إدارة الأخطاء منفر عندما يستدعي إكتشاف الأخطاء إلقاء اللوم والتوبيخ . ( Hofmann. D.A.& Frese M.2011

## 3-اكتشاف الخطأ بسرعة والسيطرة عليه:

عملية اكتشاف الخطأ ليست عملية سهلة ولكنها تحتاج الى جهد كبير من الإدارة ، لذلك تعتمد المنظمات المختلفة على التطبيقات التكنولوجية التي تستخدم في الفحص المستمر ، وإعطاء الإنذار المبكر. (Brun Et.Al 2013)

ويعد إكتشاف أخطاء العمل أمر حاسم للنجاح التنظيمي ونجد أن مناخ إدارة الأخطاء يؤثر على معتقدات أعضاء المنظمة حول إعتراف العاملين بإرتكاب الأخطاء ، ويتم إكتشاف الأخطاء من خلال: الكشف اثناء العمل أى اثناء وقوع الخطأ نتيجة عوامل مادية أو بشرية ، الكشف بناء على النتائج اى إكتشاف الخطأ نتيجة عدم تطابق النتائج الفعلية مع النتائج المتوقعة او المخطط لها، أو عن طريق البيئة الخارجية . (Zaho & Olivera,2006)

## 4-تحليل الأخطاء بشكل علمي سليم :

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

## 5-التنسيق لمعالجة الأخطاء :

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

## 6-معالجة آثار الأخطاء :

على الرغم من أن إرتكاب الأخطاء قد يكون من طبيعة الإنسان ، إلا أنه من الطبيعي أيضاً إيجاد الحلول وتحديد البدائل ومواجهة التحديات المستقبلية. (Dunn .D, Rn 2003).

ركز جيمس ريزون في النموذج الذي طوره خصيصاً لمعالجة الأخطاء على نهج تحليل النظم والعوامل البشرية ، التي تركز على عوامل توليد الخطأ ، الموجودة على المستويات التنظيمية والأشرفية والبيئية والموظفين والافراد . (BarskyAllan2013 )

## 7-التخطيط للوقاية من الأخطاء :

التخطيط بإعتباره عملية منتظمة تتضمن إتخاذ العديد من الإجراءات والقرارات للوصول الى أهداف محددة ، خلال فترة زمنية مقدرة مستخدمة الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة حالياً ومستقبلاً أحسن استخدام . (السكرى احمد شفيق ، عرفان محمود محمد 2006)

لذلك فإن التخطيط للوقاية من الأخطاء يحقق تجنب عنصر المفاجأة المصاحبة لحدوث المشكلة ، ويتيح وضع البدائل والمقترحات للتعامل مع الأخطاء المحتملة ، وزيادة القدرة على التنبؤ بالتطور المحتمل مستقبلاً .

#### 8-التدريب على الأخطاء المتوقعة :

التدريب على إدارة الأخطاء هو طريقة تدريب تتضمن الاستكشاف والنشط والتشجيع الصريح للمتدربين على ارتكاب الأخطاء أثناء التدريب، والتعلم منها ، ويمكن لهذه الأخطاء أن تلعب دوراً أساسياً في تنمية المتدربين من خلال أى أخطاء محتملة يمكن أن تنشأ. (Aimee G., & Rich Michelle 2014)

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

(Hans G. & Michae Mohe 2012)

وفى ضوء العرض الموجز لنموذج إدارة الأخطاء المهنية يتضح انه يمكن تطبيقه كنظام داخل المؤسسات يتيح السيطرة على الأخطاء المهنية سعياً لتحقيق جودة الأداء وتطوير المؤسسات ويتسم النموذج بالعمومية فى محددهاته حتى يسهل تطبيقه بمختلف المؤسسات بالشكل والأسلوب المناسب لطبيعة وفردية كل مؤسسة . وتعد المؤسسات الإيوائية كنسق مكتمل الاركان والعناصر من المؤسسات القادرة على تطبيق نموذج إدارة الأخطاء المهنية ، حيث أنها مؤسسة خدمية تعتمد فى المقام الأول على العنصر البشرى لتحقيق أهدافها .

### المبحث الثالث

#### الإجراءات المنهجية للدراسة:

##### أولاً- نوع الدراسة:

تنتمى هذه الدراسة وفقاً لأهدافها إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية .

حيث تهدف الدراسات الوصفية التحليلية الى وصف موضوع البحث او المشكلة وتحديد كميها او كيفيا . (ابو النصرمدحت 2017) ولذلك فإن الدراسات الوصفية التحليلية تسعى إلى جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها والوصول إلى إصدار تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها .(حسن عبد الباسط محمد1989)

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

##### ثانياً- منهج الدراسة:

اتساقاً مع الدراسة الحالية وأهدافها تستخدم الدراسة المنهجين المنهج الكمي لجمع البيانات واستخدام النسب المرجحة والأوزان المرجحة والقوة النسبية وغيرها ، وذلك لوصف استجابات عينة الدراسة ، والمنهج الكيفي لتحليل تلك الإستجابات واستخلاص النتائج لتوضيح مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها وتأثير كلاً منها فى الآخر .

##### ثالثاً: طرائق البحث المستخدمة:



اعتمدت الدراسة على طريقة المسح الاجتماعي بنوعيه المسح الاجتماعي الشامل لجميع المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية ( المختصين بالاشرف- المديرين- الأخصائيين الاجتماعيين) بمحافظة الفيوم والمسح الاجتماعي بالعينة للأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية.

رابعاً: أدوات الدراسة :

### 1- أدوات جمع البيانات :

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على المقاييس وهي :

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

ثانياً- مقياس " مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسؤولين بإدارة الأسرة والطفولة والمؤسسات الإيوائية"

اعتمدت الباحثة على الإجراءات التالية في تصميم الأدوات:

#### أ- إجراءات تصميم الأدوات:

أ- الإطلاع على الكتابات العلمية المتخصصة حول قضية الدراسة الحالية.

ب- الإطلاع على الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية ذات الصلة بقضية الدراسة .

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

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

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

ولقد جاء المقياس مكون من جزئين اساسيين هما:

البيانات الأولية: وقد اشتملت على ( 9 من الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة ) وهي : النوع السن ، محل الإقامة ، المرحلة الدراسية ، الحالة الصحية ، السمات الشخصية ، مدة الإقامة ، المشاركة في الأنشطة ، الجوائز والمكافئات.

#### الأبعاد المتصلة بأهداف الدراسة:

1- البعد الأول- الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الأطفال المقيمين بالمؤسسة ، وتضمن

(20عبارة).

2- البعد الثاني - الأثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

وتضمن (20عبارة).

ثانياً- مقياس " مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسؤولين بإدارة الأسرة والطفولة والمؤسسات الإيوائية"

ولقد جاء المقياس مكون من جزئين اساسيين هما:

البيانات الأولية: وقد اشتملت على ( 8 من الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة ) وهي : النوع، السن ، المؤهل ، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة ، الدورات التدريبية ، الجهة المنظمة للدورات التدريبية ، مدى الاستفادة من الدورات التدريبية .

## الأبعاد المتصلة بأهداف الدراسة:

- 1- البعد الأول : الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية وتضمن هذا البعد ( 20عبارة) .
- 2- البعد الثانى : اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية وتضمن (20عبارة) .
- 3- البعد الثالث : مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (20عبارة) .
- 4- البعد الرابع : اسهامات إدارة الأخطاء المهنية فى تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (15 عبارة) .
- 5- البعد الخامس: معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (15 عبارة) .
- 6- البعد السادس : مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (15 عبارة) .

وبعد صياغة هذه الأبعاد الرئيسية للمقياس الأول والمقياس الثانى قامت الباحثة بصياغة مبدئية للعبارات الفرعية والتي تتفق مع كل بعد على حده ، وقد كان المجموع الكلى للعبارات بالمقياس الأول : مقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية " : (39) عبارة موزعة على أبعاد المقياس ، البعد الأول (21) عبارة ، والبعد الثانى (18) عبارة .

وكان المجموع الكلى لعبارات المقياس الثانى : مقياس " مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسئولين بإدارة الأسرة والطفولة والمؤسسات الإيوائية " بلغ (111عبارة) موزعة على ابعاد المقياس ، البعد الأول ( 20عبارة) ، البعد الثانى (21 عبارة ) البعد الثالث (26 عبارة ) ، البعد الرابع (14 عبارة ) ، البعد الخامس (15 عبارة )، البعد السادس (15 عبارة) .

## ب- صدق وثبات أدوات الدراسة :

تم عرض المقياس فى صورته الأولية على (10) من أساتذة الخدمة الاجتماعية وبعض الممارسين ذوى الخبرة فى هذا المجال لقياس الصدق الظاهرى وذلك للتأكد من إرتباط العبارات بالأبعاد التى تقيسها ومدى إرتباطها بموضوع الدراسة ، وصياغة العبارات من حيث السهولة ووضوح المعنى للمبحوثين .

هذا وفى ضوء التوجيهات التى وردت من السادة المحكمين ، تم حساب نسبة الاتفاق ، وقد اسفرت هذه الخطوة عن حذف وتعديل وإضافة عبارات اخرى للمقياس ، بالإضافة لإعادة صياغة بعض عبارات المقياس ليصبح المقياس الأول مقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية مكونا من (40) عبارة التى تم الاتفاق عليها بنسبة 85 % موزعة على الوجه التالى :

\* الجزء الأول : البيانات الأولية كما هى لم يحدث بها تغيير .

\* الجزء الثانى : وهو ابعاد المقياس جاءت على النحو التالى:

- 1- البعد الأول- الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الأطفال المقيمين بالمؤسسة تضمن (20عبارة) .
- 1- البعد الثانى - الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (20عبارة) .

ثانياً- مقياس " مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية مطبق على المسؤولين بإدارة الأسرة والطفولة والمؤسسات الإيوائية" مكوناً من (105 عبارة) التي تم الاتفاق عليها بنسبة 86 % موزعة على الوجه التالي :

1- البعد الأول : الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية وتضمن هذا البعد (20عبارة) .

2- البعد الثاني : اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية وتضمن (20عبارة) .

3- البعد الثالث : مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (20عبارة) .

4- البعد الرابع : اسهامات إدارة الأخطاء المهنية فى تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (15 عبارة) .

5- البعد الخامس: معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (15 عبارة) .

6- البعد السادس : مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية تضمن (15 عبارة) .

ج- ثبات ادوات الدراسة :

تم التأكد من ثبات ادوات الدراسة عن طريق إعادة الاختبار -Retest وذلك بتطبيق مقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية " على عدد (12) من الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية .

وتطبيق مقياس " إدارة الأخطاء المهنيه للمسؤولين بالمؤسسات الإيوائية " على عدد (10) من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية.

ثم إعادة تطبيق المقياس مرة أخرى بفارق زمني (15) يوماً على نفس العينة .

هذا وقد تم رصد الدرجات واستجابات المبحوثين من الأطفال بالمؤسسات الإيوائية بالنسبة لمقياس (الأخطاء المهنية) ، والمسؤولين بالمؤسسات الإيوائية بالنسبة لمقياس ( مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية ) ، وبحساب معدل ارتباط سبيرمان بين نتائج التطبيق الأول والتطبيق الثاني ، وذلك لتحديد ثبات ادوات الدراسة ، فقد وجدت الباحثة أن معامل ثبات المقياس (87.5%) كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح معامل الثبات والصدق الذاتي لأبعاد مقياس الأخطاء المهنية

م	أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
1	الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين مع الأطفال المقيمين بالمؤسسة	0,86	0,92
2	الأثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين على الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية	0,89	0,94
	معامل الثبات والصدق الكلى	87.5	93

## د-الصدق الذاتى لأدوات الدراسة:

تم حساب الصدق الذاتى لأدوات جمع البيانات وذلك من خلال حساب الجذر التربيعى لمعامل ثبات المقياس. (ابو النصرمدحت 2017) ولقد جاءت نتائجها كما هي موضحة بالجدول السابق ، حيث يتضح من الجدول السابق أن معامل الصدق الذاتى لمقياس "الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية للأطفال ( 93 ) وذلك يوضح ارتفاع معامل الثبات والصدق لأداة الدراسة . مما يطمئن الباحثة فى الاعتماد عليه فى جمع البيانات .

## جدول رقم (2)

يوضح معامل الثبات والصدق الذاتى لأبعاد مقياس مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للمسؤولين

م	أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتى
1	الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	0.90	0.95
2	اسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	0.94	0.97
3	مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	0.97	0.99
4	إسهامات إدارة الأخطاء المهنية فى تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	0.81	0.90
5	معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	0.86	0.88
6	مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	0.92	0.96
	معامل الثبات والصدق الكلى	0.90	0.94

يتضح من الجدول أن معامل الصدق الذاتى لمقياس مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية

للأخصائيين الاجتماعيين والمطبق على عينة من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية ( 0.94 ) وذلك يوضح ارتفاع معامل الثبات والصدق لأداة الدراسة.

مما يطمئن الباحثة فى الاعتماد عليه فى جمع البيانات .

## هـ - تصحيح أدوات الدراسة :

نظراً لتصميم المقياس باستخدام طريقة ليكرت حيث تضمنت كل عبارة ثلاث استجابات (نعم - إلى حد ما - لا ) وقد اعطيت الاستجابات الدرجات التالية على التوالى (ثلاث درجات -درجتان - درجة واحدة ) ولما كانت عدد عبارات مقياس الأخطاء المهنية ( 40عبارة ) ، فإن درجات التصحيح تتراوح ما بين ( 40 ) و( 120 ) درجة . ولما كانت عدد عبارات مقياس مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية ( 105 ) ، فإن درجات التصحيح تتراوح ما بين ( 105 ) و( 315 ) درجة.

## 2-الأساليب والمعالجات الإحصائية:

اعتمدت الدراسة الراهنة فى تحليل البيانات على مجموعة من الأساليب الإحصائية الكمية وهى : النسب المئوية - الوسط الحسابى -الوسط الحسابى المرجح -النسبة المرجحة ،الوزن المرجح -القوة النسبية ، والأساليب الإحصائية الكيفية التى تمثلت فى تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

## خامساً- مجالات الدراسة :

## 1-المجال المكانى:

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

1- توافر عينة الدراسة بالشروط التي حددتها الباحثة .

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

## 2-2-المجال البشرى :

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

تضمنت :

أولاً : الاطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية:

الأطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية الثلاثة بمحافظة الفيوم وهى دار رعاية الايتام بالحادقة ، جمعية عائشة حسانين لرعاية الايتام ، جمعية شفيح وكان إطار المعايينة الذى تضمن عدد الاطفال بتلك المؤسسات ( 23 ، 83 ، 70 طفل ) على التوالى فى جميع المراحل العمرية .

شروط اختيار العينة:

○ إقامة الاطفال بشكل دائم او مؤقت لفترات طويلة بالمؤسسة .

○ استبعاد الاطفال دون السنة النهائية للمرحلة الاعدادية .

○ فهم الاطفال لموضوع الدراسة و استعدادهم لتطبيق المقياس .

وبذلك بلغ عدد المبحوثين ممن تنطبق عليهم شروط العينة وتم تطبيق الأداة معهم ( 72 طفل بالصف الثالث فقط من المرحلة الاعدادية ، وطلاب المرحلة الثانوية ، والجامعية ) بعد تطبيق شروط العينة ، وايضاً استبعاد ( 12 طفل ) من التطبيق النهائى للأداة حيث قد تم تطبيق اختبار الصدق والثبات عليهم سلفاً .

ثانياً :المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية :

أ- تضمن مجتمع البحث من المسؤولين مدير الإدارة ،ومديري المؤسسات ، واعضاء مجلس الإدارة ،

والاخصائيين الاجتماعيين والمشرفين ، وبلغ إطار المعايينة (58)

ب- بلغ حجم عينة البحث من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية ( 43 ) وهم مسئولى الاشراف والتوجيه

، المديرين ، اعضاء مجلس الادارة والاختصاصيين الاجتماعيين ، بعد إستبعاد ( 10 مفردة ) تم تطبيق

المقياس عليهم سلفاً لإجراء صدق وثبات المقياس ، وتم إستبعاد ( 5 مفردة ) لم يتعاونوا فى إجراء

الدراسة .

## 3- المجال الزمنى :

أجريت الدراسة فى فترة زمنية إعتباراً من شهر فبراير عام 2019م وحتى شهر مايو عام 2020م.

## المبحث الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة :

جدول رقم (3) يوضح خصائص عينة الدراسة من الاطفال المقيمين بالمؤسسات الإيوائية بالفيوم ن = 72

م	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية	م	المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
1	النوع :			ب	ضعف عام	12	16.66
ا	ذكور	38	52.77	ج	معافى بدنيا	58	80.55
ب	إناث	34	47.22	6	السمات الشخصية		
2	المرحلة العمرية:			ا	متفاعل / مرح	34	47.22
ا	من 12 - اقل من 15	12	16.66	ب	متشائم / حزين	38	52.77
ب	من 15 - اقل من 18	42	58.33	7	سنوات الإقامة		
ج	اكثر من 18	18	25	ا	من 1 سنة - اقل من 3	2	2.77
3	محل الميلاد:			ب	3 سنة - اقل من 6	13	18.05
ا	ريف	17	23.61	ج	6 سنوات فأكثر	57	79.16
ب	مدينة	55	76.38	8	المشاركة فى الانشطة		
4	المرحلة الدراسية			ا	اشارك	21	29.16
1	اعدادى	21	29.16	ب	لا اشارك	51	70.83
ب	ثانوى	43	59.72	9	الجوائز والمكافئات		
ج	جامعة	8	11.11	ا	جوائز محلية	11	15.27
5	الحالة الصحية			2	لا يوجد	61	84.72
ا	يعانى من امراض	2	2.77				

بتحليل نتائج الجدول رقم (3) الذى يوضح نتائج خصائص عينة الدراسة يتضح أن :

- 1- أعلى نسبة من المبحوثين كانت من الذكور حيث بلغت (52.77%) ، والنسبة الأقل من الإناث وبلغت (47.22%).
- 2- أعلى نسبة من المبحوثين جاءت فى الفئة (من 15 الى أقل من 18 سنة) حيث بلغت (58.33%) ، تليها الفئة العمرية ( أكثر من 18 سنة ) حيث بلغت (25%) وهى فئة تتسم بالنضج المناسب لتطبيق الدراسة ، وأزعم انها من أكثر الفئات تأثراً بأى اخطاء مهنية قد تحدث معهم بالمؤسسة.
- 3- أعلى نسبة من المبحوثين ينتمون الى المدينة بنسبة (76.38%) ، وأقل نسبة من أصول ريفية بنسبة (23.61%) .
- 4- أعلى نسبة من المبحوثين جاءت فى مرحلة التعليم الثانوى حيث بلغت (59.72%) ، يليها فئة ( التعليم الاعدادى) بنسبة (29.16%) ، وأقل نسبة جاءت فى فئة التعليم الجامعى بنسبة (11.11%) .
- 5- غالبية المبحوثين جاءت فى فئة ( معافى بدنياً ) وبلغت نسبتهم (80.55%) ، وأقل نسبة جاءت ضمن فئة (يعانى من أمراض ) بنسبة (2.77%) .
- 6- غالبية المبحوثين جاءت فى فئة ( متشائم / وحزين ) بنسبة (52.77%) وقد يرجع ذلك لما يعانى به الاطفال بالمؤسسات الإيوائية من ضغوط ومشكلات، وقد يكون ذلك مؤشر لأهمية الدراسة الراهنة.
- 7- أعلى نسبة من المبحوثين بالنسبة لمدة الإقامة جاءت فى الفئة (6 سنوات فأكثر ) بنسبة (79.16%) وقد يؤسس ذلك للحصول على استجابات صادقة حول متغيرات الدراسة.

- 8- أعلى نسبة من المبحوثين من حيث المشاركة في الأنشطة جاءت في الفئة (لا اشارك) بنسبة (70.83%) ، وجاءت النسبة الأقل في فئة ( اشارك ) بنسبة (29.16%) .
- 9- أعلى نسبة من المبحوثين من حيث الحصول على الجوائز جاءت في الفئة (لا يوجد) بنسبة (84.72%).

جدول رقم (4)

يوضح استجابات عينة الدراسة من الاطفال حول

الاطفاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ن = 72

م	العبارات	نعم	لا	مجموع الاوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	القوة النسبية	الترتيب ب
1	لا اجد منه التقبل المناسب	20	45	157	52.33	4.84	72.68	11
2	يميز بيني وبين زملائي	49	12	182	60.66	5.61	84.25	5
3	يقبل الهدايا منا	50	15	178	62.33	5.76	86.57	3
4	يقيم علاقات شخصية مع البعض منا	42	25	181	60.33	5.58	83.79	6
5	لا يفى بوعده	12	45	141	47	4.34	65.27	15
6	يفشى اسرارنا	15	42	144	48	4.44	66.66	14
7	ليس لديه معلومات كافية عن بعض الامور الهامة لنا	59	8	198	66	6.10	91.66	1
8	لا يهتم بحديثي اثناء المقابلة	44	16	176	58.66	5.42	81.48	8
9	لديه برنامج واضح لمساعدتنا	7	35	121	40.33	3.73	56.01	18
10	لا يهتم بمشاعري وانفعالاتي	52	12	188	62.66	5.79	87.03	2
11	لا يقوم بإجراء زيارات منزلية لأقاربي	38	22	170	56.66	5.24	78.70	9
12	يقدم لنا هدايا في الاعياد والمناسبات	22	24	148	49.33	4.56	68.51	13
13	لا اراه مبتسماً	45	24	186	62	5.73	86.11	4
14	يتابع امورنا ويطمئن علينا	13	12	178	59.33	5.48	82.40	7
15	لا يهتم بالأنشطة	24	36	156	52	4.81	72.22	12
16	لا يهتم بحالتي الصحية	17	25	131	43.66	4.03	60.64	17
17	لا يدافع عنا	38	17	165	55	5.08	76.38	10
18	يتعامل معنا بعنف وقسوة	17	34	140	46.66	4.31	64.81	16
19	يعاقبنا بأسلوب غير لائق	7	22	108	36	3.33	50	19
20	يفرض علينا بعض القرارات في امورنا	46	22	186	62	5.73	86.11	4
	المجموع	617	493	3243				
	المتوسط الحسابي المرجح			162				
	القوة النسبية			75.07				

باستقراء بيانات الجدول رقم (4) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية من وجهة نظر الأطفال يتضح أن :

المتوسط المرجح لُبُعد الأخطاء المهنية بلغ (162) ، وبلغت القوة النسبية للُبُعد (75.07%) مما يعكس قوة البُعد حيث يرى المبحوثين أن جميع الأخطاء المهنية المرتبطة بهذا البُعد جاءت قوية وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :

جاءت العبارة رقم (7) ومفادها (ليس لدينا معلومات كافية عن بعض الامور الهامة لنا) في الترتيب الأول بوزن مرجح (66.00) وقوة نسبية (91.66%) . وجاءت العبارة رقم (10) ومفادها (لايهم بمشاعري وانفعالاتي) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (62.66) وقوة نسبية (87.03%) . وجاءت العبارة رقم (3) ومفادها (يقبل الهدايا منا) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (62.33) وقوة نسبية (86.57%) . وجاءت العبارة رقم (13) والعبارة رقم (20) ومفادها (لا اراه مبتسماً) و(يفرض علينا بعض القرارات فى امورنا) على التوالي فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (62.00) وقوة نسبية (86.11%) . وجاءت العبارة رقم (2) ومفادها (يميز بينى وبين زملائى) فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (60.61) وقوة نسبية (84.25%) . وجاءت العبارة رقم (4) ومفادها (يقيم علاقات شخصية مع البعض منا) فى الترتيب السادس بوزن مرجح (60.33) وقوة نسبية (83.79%) . وجاءت العبارة رقم (14) ومفادها (يتابع امورنا ويطمئن علينا) فى الترتيب السابع بوزن مرجح (59.33) وقوة نسبية (82.40%) . وجاءت العبارة رقم (8) ومفادها (لايهم بحديثى اثناء المقابلة) فى الترتيب الثامن بوزن مرجح (58.66) وقوة نسبية (81.48%) . وجاءت العبارة رقم (11) ومفادها (لايقوم بإجراء زيارات منزلية لأقاربي) فى الترتيب التاسع بوزن مرجح (56.66) وقوة نسبية (78.70%) . وجاءت العبارة رقم (17) ومفادها (لايدافع عنا) فى الترتيب العاشر بوزن مرجح (55.00) وقوة نسبية (76.38%) . وجاءت العبارة رقم (1) ومفادها (لا اجد منه التقبل المناسب) فى الترتيب الحادى عشر بوزن مرجح (52.33) وقوة نسبية (72.68%) . وجاءت العبارة رقم (15) ومفادها (لا يهتم بالأنشطة) فى الترتيب الثانى عشر بوزن مرجح (52.00) وقوة نسبية (72.22%) . وجاءت العبارة رقم (12) ومفادها (يقدم لنا هدايا فى الاعياد والمناسبات) فى الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (49.33) وقوة نسبية (68.51%) . وجاءت العبارة رقم (6) ومفادها (يفشى اسرارنا) فى الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (48.00) وقوة نسبية (66.66%) . وجاءت العبارة رقم (5) ومفادها (لايفى بوعدة) فى الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (47.00) وقوة نسبية (65.27%) .

جاءت العبارة رقم (18) ومفادها (يتعامل معنا بعنف وقسوة) فى الترتيب السادس عشر بوزن مرجح (46.66) وقوة نسبية (64.81%) . وجاءت العبارة رقم (16) ومفادها (لا يهتم بحالتي الصحية) فى الترتيب السابع عشر بوزن مرجح (43.66) وقوة نسبية (60.64%) . وجاءت العبارة رقم (9) ومفادها (لديه برنامج واضح لمساعدتنا) فى الترتيب الثامن عشر بوزن مرجح (40.33) وقوة نسبية (56.01%) ، وجاءت العبارة رقم (19) ومفادها (يعاقبنا بأسلوب غير لائق) فى الترتيب التاسع عشر بوزن مرجح (36.00) وقوة نسبية (50.00%) .

وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات السابقة : مثل دراسة جى. ريمر فريدريك Frederic 2008 G.Reamer وكانت اهم نتائجها : من الاخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين الكشف عن اسرار العملاء ، وعدم الاستجابة لطلبات العملاء فى الوقت المناسب ، والدخول فى علاقات شخصية غير ملائمة، وجاءت دراسة جونسون كيس روبرتس Johnson Keith Roberts 2013 لتؤكد انماط الاخطاء المهنية فى الخدمة الاجتماعية والتي كان من اهمها عدم توافر الحماية الكافية للعملاء وناقشت دراسة آلان باريسكى BarskyAllan 2013 الأخطاء المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين والتي تمثلت فى تقديم معلومات غير دقيقة والخطأ فى الحكم على الامور والتحيز وعدم الموضوعية وذكرت دراسة مجلة الاخصائى الاجتماعى الجديد The New Social Worker 2013 ان الأخصائيين الاجتماعيين يعرضون انفسهم للمخاطر عندما



يقعون في بعض الأخطاء المهنية ، مثل عدم تقبل العملاء ، والتمييز لأي سبب بين العملاء ، وإعطاء وعود للعملاء وعدم الالتزام بها ، وقبول هدايا من العملاء ، والتورط في علاقات مالية مع العملاء ، وتكوين علاقات شخصية معهم .

جدول رقم (5)

يوضح استجابات عينة الدراسة من الأطفال حول

الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ن=72

م	العبارات	نعم	لا	مجموع	الوزن	النسبة	القوة	الترتيب
		نعم	لا	الأوزان	المرجح	المرجحة	النسبية	
1	لا اثق به	32	28	12	164	5466	4.81	75.92
2	اتجنب التعامل معه	35	22	15	164	54.66	4.81	75.92
3	اشعر بالغبرة والوحدة	39	22	11	172	57.33	5.04	79.62
4	اخشى من افشاء اسرارى	46	16	10	180	60	5.38	83.33
5	يذيد شعورى بالحزن نتيجة احتياجى لمساعدته	42	22	8	178	59.33	5.22	82.40
6	انساق لأى شخص يتعاطف معى	49	18	5	188	62.66	5.51	87.03
7	اضطر لترك المؤسسة لفترات طويلة	25	20	27	142	47.33	4.16	65.74
8	تزيد وتتعدد مشكلاتى	42	22	8	178	59.33	5.22	82.40
9	افقد شعورى بالأمان	25	29	18	151	50.33	4.43	69.90
10	تحدث لى بعض المضاعفات الصحية	42	25	5	181	60.33	5.31	83.79
11	تتأثر علاقتى بزملائى للأسوأ	39	22	11	172	57.33	5.04	79.62
12	انكاسل فى انجازواجباتى	42	21	9	177	59	5.19	81.94
13	اشعر بالملل والاكتئاب	45	15	12	177	59	5.19	81.94
14	اضطر احيانا لإعطائه بعض الهدايا	32	29	11	165	55	4.84	76.38
15	أشعر باليأس من الحياة	45	17	10	179	59.66	5.25	82.87
16	اشكو لبعض المسئولين	25	39	8	161	53.66	4.72	74.53
17	لا اجد من يستجيب لشكوتى	22	38	12	154	51.33	4.52	71.29
18	اقوم بأفعال عنيفة وعدائية	32	24	16	160	53.33	4.69	74.07
19	اهمل دراستى	35	23	10	169	56.33	4.96	78.24
20	اشعر بصعوبة فى عمليات الفهم والتركيز ,	32	29	11	194	64.66	5.69	89.81
	المجموع	746	474	220	3406			
	المتوسط الحسابى المرجح				120.3			
	القوة النسبية						78.84	

باستقراء بيانات الجدول رقم (5) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية من وجهة نظر الأطفال يتضح أن :

المتوسط المرجح لُبُعد الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية بلغ (120.3) ، وبلغت القوة النسبية للُبُعد (78.84%) مما يعكس قوة البُعد حيث يرى المبحوثين أن جميع الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية المرتبطة بهذا البُعد جاءت قوية وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :

جاءت العبارة رقم (20) ومفادها (اشعر بصعوبة فى عمليات الفهم والتركيز) فى الترتيب الأول بوزن مرجح (64.61) وقوة نسبية (89.81%) . وجاءت العبارة رقم (6) ومفادها (انساق لأى شخص يتعاطف معى) فى الترتيب الثانى بوزن مرجح (63.66) وقوة نسبية (87.03%) . وجاءت العبارة رقم (10) ومفادها (تحدث لى بعض المضاعفات الصحية) فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (60.33) وقوة نسبية (83.79%) . وجاءت العبارة رقم (4) ومفادها (اخشى من افشاء اسرارى) فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (60.00) وقوة نسبية (83.33%) . وجاءت العبارة رقم (15) ومفادها (أشعر باليأس من الحياة) فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (59.60) وقوة نسبية (82.87%) . وجاءت العبارة رقم (5) ومفادها (ينزيد شعورى بالحزن نتيجة احتياجى لمساعدته) والعبارة رقم (8) ومفادها (تنزيد وتتعمد مشكلاتى) فى الترتيب السادس بوزن مرجح (59.33) وقوة نسبية (82.40%) . وجاءت العبارة رقم (12) ومفادها (اتكاسل فى انجاز واجباتى) والعبارة رقم (13) ومفادها (اشعر بالملل والاكنتاب) فى الترتيب السابع بوزن مرجح (59.00) وقوة نسبية (81.94%) . وجاءت العبارة رقم (3) ومفادها (اشعر بالغيرة والوحدة) والعبارة رقم (11) ومفادها (تتأثر علاقتى بزملائى للأسوأ) فى الترتيب الثامن بوزن مرجح (57.33) وقوة نسبية (79.62%) . وجاءت العبارة رقم (19) ومفادها (اهمل دراستى) فى الترتيب التاسع بوزن مرجح (56.33) وقوة نسبية (78.24%) . وجاءت العبارة رقم (14) ومفادها (اضطر احيانا لإعطائه بعض الهدايا) فى الترتيب العاشر بوزن مرجح (55.00) وقوة نسبية (76.38%) . وجاءت العبارة رقم (1) ومفادها (لا اثق به) والعبارة رقم (2) ومفادها (اتجنب التعامل معة) فى الترتيب الحادى عشر بوزن مرجح (54.66) وقوة نسبية (75.92) وجاءت العبارة رقم (16) ومفادها (اشكو لبعض المسئولين) فى الترتيب الثانى عشر بوزن مرجح (53.66) وقوة نسبية (74.53%) . وجاءت العبارة رقم (18) ومفادها (اقوم بأفعال عنيفة وعدائية) فى الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (53.33) وقوة نسبية (74.07%) . وجاءت العبارة رقم (17) ومفادها (لا اجد من يستجيب لشكوتى) فى الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (51.33) وقوة نسبية (71.29%) . وجاءت العبارة رقم (9) ومفادها (افقد شعورى بالأمان) فى الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (50.33) وقوة نسبية (69.90%) . وجاءت العبارة رقم (7) ومفادها (اضطر لترك المؤسسة لفترات طويلة) فى الترتيب السادس عشر بوزن مرجح (47.33) وقوة نسبية (65.74%) .

يتضح من بيانات الجدول السابق قوة الآثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للأخصائى الاجتماعى بالمؤسسات الإيوائية وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة العنزى مها 2012م أكدت رفض العميل الحصول على الخدمات بالمؤسسات الإيوائية لأنها تكشف عن الظروف الأسرية بالإضافة الى عدم ثقة العميل بالأخصائى الاجتماعى، وضعف خبراته ومهاراته المهنية ، كما اظهرت نتائج دراسة سيكورا أليساندرو Sicora 2017 Alessandro تزايد عدد حالات الأخطاء المهنية التى يتم الحديث عنها فى وسائل الاعلام ، والتى ترتب عليها سوء العلاقة مع العملاء والمستفيدين .

ثانياً: عرض وتحليل نتائج مقياس مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية الخاص بالمسؤولين:

جدول رقم (6) يوضح خصائص عينة الدراسة من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية بالفيوم  
( ن=43 )

م	المتغيرات	ك	النسبة المئوية	م	المتغيرات	ك	النسبة المئوية
1	النوع ن=43			هـ	اخصائى اجتماعى	10	23.25
ا	ذكور	26	60.47	و	مشرف	5	11.62
ب	إناث	17	39.53	5	سنوات الخبرة ن=43		
2	الفئة العمرية ن=43			ا	أقل من 5 سنوات	4	9.30
ا	من 20- أقل من 35 سنة	4	9.30	ب	من 5- أقل من 10 سنوات	8	18.60
ب	من 35- أقل من 45 سنة	15	34.88	ج	من 10- أقل من 15 سنة	7	16.27
ج	من 45- أقل من 55 سنة	7	16.27	د	15 سنة فأكثر	24	55.81
د	55 سنة فأكثر	17	39.53	6	هل حصلت على دورات تدريبية ن=43		
3	المؤهل ن=43			ا	نعم	39	90.69
ا	مؤهل متوسط	2	4.65	ب	لا	4	9.30
ب	مؤهل عالى	34	79.06	7	ما الجهة المنظمة للتدريب ن=39		
ج	ماجستير	3	6.97	ا	مديرية الشؤون الاجتماعية	26	66.66
د	دكتوراه	4	9.30	ب	وزارة الشؤون الاجتماعية	12	30.76
4	المسمى الوظيفى ن=43			ج	اتحادات وهيئات	8	20.51
ا	مدير إدارة	1	2.32	8	مدى الاستفادة من الدورات ن=39		
ب	مدير المؤسسة	3	6.97	ا	قوية	9	23.07
ج	نائب المدير/ (امين عام المؤسسة )	3	6.97	ب	متوسطة	22	56.41
د	عضو مجلس إدارة	22	51.16	ج	ضعيفة	8	20.51

بتحليل نتائج الجدول رقم (6) الذى يوضح خصائص عينة الدراسة من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن :

- 1- اعلى نسبة من المبحوثين جاءت فى فئة (الذكور) حيث بلغت (60.47%) ، و اقل نسبة جاءت ضمن فئة الإناث بنسبة (39.53%) .
- 2- تشير النتائج أن نسبة ( 39.53 % ) من عينة الدراسة تقع فى الفئة العمرية ( من 55 سنة فأكثر ) ، كما جاءت أقل نسبة من المبحوثين فى الفئة العمرية ( من 20 - أقل من 35 سنة ) بنسبة ( 9.3% )

- 3- أعلى نسبة من المبحوثين جاءت فى الفئة الحاصلين على (مؤهل على) حيث بلغت (79.06%) ، ،  
تليها فئة الحاصلين على ( دكتوراه ) بنسبة ( 9.30% ) ، و اقل نسبة من المبحوثين بلغت (4.65%) فى فئة ( مؤهل متوسط ) .
- 4- اعلى نسبة جاءت فى فئة (اعضاء مجلس الإدارة ) وبلغت ( 51.16% ) ، تليها فئة ( الأخصائيين الاجتماعيين بنسبة (23.25% ) .
- 5- اعلى نسبة من المبحوثين من حيث سنوات الخبرة جاءت فى الفئة ( أكثر من 15 سنة) حيث بلغت (55.81%) ، و اقل نسبة بلغت (9.30%) وجاءت فى الفئة ( اقل من 5 سنوات )
- 6- غالبية المبحوثين بنسبة ( 90.69% ) قد حصلوا على دورات تدريبية .
- 7 - جاءت مديرية الشؤون الاجتماعية وإدارتها المختلفة من أكثر الجهات المنظمة للتدريب بنسبة ( 66.66% ) ، و اقل الجهات المنظمة للدورات التدريبية الاتحادات والهيئات بنسبة ( 20.51% ) .
- 8- اعلى نسبة من المبحوثين من حيث الاستفادة من الدورات التدريبية جاءت فى فئة ( الدرجة المتوسطة ) للاستفادة بنسبة (56.41%) ، و اقل نسبة جاءت فى (الدرجة الضعيفة ) بنسبة (20.51%) .
- يتضح من خصائص عينة الدراسة أن معظم تلك الخصائص تؤسس لتحقيق أهداف الدراسة من خلال تطبيق الدراسة الميدانية ، وايضاً بمقابلة مدير الإدارة ومعظم المسؤولين لاحظت الباحثة انهم جميعاً على دراية تامة بجميع امور المؤسسة من خلال حضور الاجتماعات المستمرة لمجلس الإدارة ومتابعة سير العمل بالمؤسسة .

## جدول رقم (7)

## يوضح استجابات عينة الدراسة من المسؤولين حول الأخطاء المهنية

## للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية ( ن=43)

م	العبارات	نعم	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	القوة النسبية	الترتيب
1	يغفل الجوانب الانسانية اثناء اداء الادوار المهنية بالمؤسسة	13	8	91	30.33	4.98	70.4	9
2	سيطرة بعض السمات الشخصية بشكل لايتفق مع الشخصية المهنية للأخصائى الاجتماعى	7	7	86	28.6	4.70	66.6	10
3	عدم استخدام الاخصائى الاجتماعى للأستراتيجيات المناسبة فى الوقت المناسب	29	9	106	35.33	5.80	82.1 7	1
4	يتحيز لبعض الاطفال فى المؤسسة لتحقيق اغراض معينة	5	15	68	22.6	3.72	52.7 1	14
5	لايسعى لتطوير شخصية المهنية وفقاً للمتغيرات الحديثة	23	5	104	34.6	5.69	80.6 2	3
6	لا يهتم بتطبيق مبدأ السرية فى التعامل مع الاطفال بالمؤسسة	0	18	61	20.3	3.33	47.2 8	16

2	81.3 9	5.74	35	105	6	12	25	7	ليس لدية معلومات كافية عن بعض الامور الهامة للأطفال بالمؤسسة
6	76.7 4	5.41	33	99	6	18	19	8	لايهتم بإجراء مقابلات فردية فى الحالات الضرورية
15	48.8 3	3.44	21	63	29	8	6	9	لا يحرص على التسجيل بشكل مهنى
8	72.8 6	5.14	31.3	94	11	13	19	10	لايهتم بمشاعر وانفعالات الأطفال
7	75.9 6	5.36	32.6	98	18	19	6	11	يقوم بإجراء زيارات منزلية إذا تتطلب الأمر
5	78.2 9	5.52	33.6	101	23	12	8	12	يجيد استثمار امكانيات المجتمع لصالح الاطفال
11	64.3 4	4.54	27.6	83	13	20	10	13	لايجيد استخدام القيم المهنية فى الممارسة المهنية بالمؤسسة
13	58.9 1	4.15	25.3	76	15	23	5	14	لايهتم بأن يطمأن الأطفال الجدد ويخفف مشاعر الخوف لديهم
12	63.5 6	4.48	27.3	82	11	25	7	15	لا يسعى لجلب التعاطف والمودة من اقارب الأطفال
3	80.6 2	5.69	34.66	104	5		23	16	لا يهتم بحالة الأطفال النفسية و الصحية
6	76.7 4	5.41	33	99	22	12	9	17	يحرص على تقوية العلاقات بين الاطفال فى المؤسسة
5	78.2 9	5.52	33.6	101	8	12	23	18	لا يهتم بالمستوى التعليمى للأطفال بالمؤسسة
4	79.0 6	5.58	34	102	6	15	22	19	نادرا ما يهتم بتنمية هوايات ومواهب الاطفال بالمؤسسة
3	80.6 2	5.69	34.66	104	24	13	6	20	يتولى مسئولية توعية المشرفين بالأساليب التربوية فى التعامل مع الأطفال
				1827	274	321	265		المجموع
				91.35					المتوسط الحسابى المرجح
				70.81					القوة النسبية للبعد

باستقراء بيانات الجدول رقم (7) الذي يوضح النتائج المرتبطة بالأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية من وجهة نظر المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن :  
 المتوسط المرجح تُبعد الأخطاء المهنية بلغ (91.35) ، وبلغت القوة النسبية للبعد (70.81%) مما يعكس قوة البُعد حيث يرى المبحوثين أن جميع الأخطاء المهنية المرتبطة بهذا البُعد جاءت قوية وفقاً للوزن النسبى المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :  
 جاءت العبارة رقم (3) ومفادها (عدم استخدام الاخصائى الاجتماعى للأستراتيجيات المناسبة فى الوقت المناسب) فى الترتيب الأول بوزن مرجح (35.33) وقوة نسبية (82.17%) . وجاءت العبارة رقم (7) ومفادها (ليس لدية معلومات كافية عن بعض الامور الهامة للأطفال بالمؤسسة) فى الترتيب الثانى بوزن مرجح

(35.00) وقوة نسبية (81.39%). وجاءت العبارة رقم (5) ومفادها (لايسعى لتطوير شخصيته المهنية وفقاً للمتغيرات الحديثة) والعبارة رقم (16) ومفادها (لا يهتم بحالة الأطفال النفسية و الصحية) والعبارة رقم (20) ومفادها (يتولى مسئولية توعية المشرفين بالأساليب التربوية فى التعامل مع الأطفال) فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (34.6) وقوة نسبية (80.62%). وجاءت العبارة رقم (19) ومفادها (نادرا ما يهتم بتنمية هوايات ومواهب الاطفال بالمؤسسة) فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (34.00) وقوة نسبية (79.06%). وجاءت العبارة رقم (12) ومفادها (يجيد استثمار امكانيات المجتمع لصالح الاطفال) والعبارة رقم (18) ومفادها (لا يهتم بالمستوى التعليمى للأطفال بالمؤسسة) فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (33.6) وقوة نسبية (78.29%). وجاءت العبارة رقم (8) ومفادها (لا يهتم بإجراء مقابلات فردية فى الحالات الضرورية) والعبارة رقم (17) ومفادها (يحرص على تقوية العلاقات بين الاطفال فى المؤسسة) فى الترتيب السادس بوزن مرجح (33.00) وقوة نسبية (76.74%). وجاءت العبارة رقم (11) ومفادها (يقوم بإجراء زيارات منزلية إذا تتطلب الأمر) فى الترتيب السابع بوزن مرجح (32.6) وقوة نسبية (75.96%). وجاءت العبارة رقم (10) ومفادها (لا يهتم بمشاعر وانفعالات الأطفال) فى الترتيب الثامن بوزن مرجح (31.3) وقوة نسبية (72.86%). وجاءت العبارة رقم (1) ومفادها (يغفل الجوانب الانسانية اثناء اداء الادوار المهنية بالمؤسسة) فى الترتيب التاسع بوزن مرجح (30.33) وقوة نسبية (70.54%). وجاءت العبارة رقم (2) ومفادها (سيطرة بعض السمات الشخصية بشكل لا يتفق مع الشخصية المهنية للأخصائى الاجتماعى) فى الترتيب العاشر بوزن مرجح (28.6) وقوة نسبية (66.6%). وجاءت العبارة رقم (13) ومفادها (لا يجيد استخدام القيم المهنية فى الممارسة المهنية بالمؤسسة) فى الترتيب الحادى عشر بوزن مرجح (27.6) وقوة نسبية (64.34%). وجاءت العبارة رقم (15) ومفادها (لا يسعى لجلب التعاطف والمودة من اقارب الأطفال) فى الترتيب الثانى عشر بوزن مرجح (27.3) وقوة نسبية (63.56%). وجاءت العبارة رقم (14) ومفادها (لا يهتم بأن يطمأن الأطفال الجدد ويخفف مشاعر الخوف لديهم) فى الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (25.3) وقوة نسبية (58.91%). وجاءت العبارة رقم (4) ومفادها (يتحيز لبعض الاطفال فى المؤسسة لتحقيق اغراض معينة) فى الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (22.6) وقوة نسبية (52.71%). وجاءت العبارة رقم (9) ومفادها (لا يحرص على التسجيل بشكل مهنى) فى الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (21.00) وقوة نسبية (48.83%). وجاءت العبارة رقم (6) ومفادها (لا يهتم بتطبيق مبدأ السرية فى التعامل مع الاطفال بالمؤسسة) فى الترتيب السادس عشر بوزن مرجح (20.3) وقوة نسبية (47.28%).

وتتفق هذه النتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة جى. ريمر فريدرك G.Reamer 2008 Frederic ، دراسة جونسون كيس روبرتس Johnson Keith Roberts 2013 ، دراسة آلان باريسكى BarskyAllan 2013

## جدول رقم (8)

يوضح استجابات عينة الدراسة من المسؤولين حول اسباب الأخطاء المهنية

للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية (ن=43)

م	العبارات	نعم	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	القوة النسبية	الترتيب
1	ضعف الاستعداد والدافعية للعمل	19	15	96	32	4.43	74.41	14
2	كثرة الاعباء وضيق الوقت	25	12	105	35	4.84	81.39	11
3	عدم الأهتمام بالتكامل والتساند بين فريق العمل	32	8	115	38.33	5.30	89.14	6
4	التركيز على اداء الأدوار والمسئوليات الإدارية	26	12	107	35.66	4.93	82.94	10
5	الغموض فى تطبيق الميثاق الاخلاقى للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية	28	13	112	37.33	5.17	86.82	8
6	ضعف الأشراف والمتابعة من المتخصصين ذوى الخبرة	19	15	96	32	4.43	74.41	14
7	تقادم المعارف والمهارات لدى الاخصائى الاجتماعى وعدم مواكبتها للمتغيرات والاتجاهات الحديثة	35	6	119	39.66	5.49	92.24	2
8	انتشار ثقافة عدم الاعتراف بالأخطاء المهنية	34	7	118	39.33	5.44	91.47	3
9	الأخطاء المهنية فى المهن الأنسانية خاصة الخدمة الاجتماعية لا تمثل معضلة	34	6	117	39	5.40	90.69	4
10	عدم وجود نماذج استرشادية مقننة للأخصائيين الاجتماعيين	36	5	120	40	5.54	93.02	1
11	ضعف التقدير المعنوى من رؤساء العمل	32	9	116	38.66	5.35	89.92	5
12	نقص البيانات والمعلومات المتخصصة المرتبطة بطبيعة العمل بالمؤسسات الإيوائية	28	9	108	36	4.98	83.72	9
13	نقص الموارد والأماكنيات المادية والعينية والتنظيمية	19	15	96	32	4.43	74.41	14
14	عدم وجود آليات لتسجيل الأخطاء المهنية	35	5	118	39.33	5.44	91.47	3
15	غياب ثقافة الثواب والعقاب	36	4	119	39.66	5.49	92.24	2
16	لا تسعى المؤسسات الإيوائية لأستيفاء معايير الجودة	32	6	113	37.66	5.21	87.59	7
17	صعوبة تبني النظريات الحديثة فى الإدارة	10	15	78	26	3.60	60.46	15
18	غموض مفهوم الأخطاء المهنية فى اداء الأدوار المهنية للأخصائى الاجتماعى	25	15	108	36	4.98	83.72	9
19	صعوبة تشخيص الخطأ المهنى للأخصائى الاجتماعى	22	15	102	34	4.70	79.06	13
20	ندرة الدورات التدريبية التشبيطية المتخصصة	24	12	103	34.33	4.75	79.84	12
	المجموع	551	204	2166				

108.3	المتوسط الحسابى المرجح
83.95	القوة النسبية

باستقراء بيانات الجدول رقم (8) الذي يوضح النتائج المرتبطة بأسباب الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية من وجهة نظر المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن :  
المتوسط المرجح لُبعد أسباب الأخطاء المهنية بلغ (108.3)، وبلغت القوة النسبية للُبعد (83.95%) مما يعكس قوة الُبعد حيث يرى المبحوثين أن جميع العبارات المرتبطة بأسباب الأخطاء المهنية المرتبطة بهذا الُبعد جاءت قوية وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :  
جاءت العبارة رقم (10) ومفادها (عدم وجود نماذج استرشادية مقننة للأخصائيين الاجتماعيين) في الترتيب الأول بوزن مرجح (40.00) وقوة نسبية (93.02%) . وجاءت العبارة رقم (7) ومفادها (تقادم المعارف والمهارات لدى الاخصائى الاجتماعى وعدم مواكبتها للمتغيرات والاتجاهات الحديثة) والعبارة رقم (15) ومفادها (غياب ثقافة الثواب والعقاب) في الترتيب الثانى بوزن مرجح (39.66) وقوة نسبية (92.24%) . وجاءت العبارة رقم (8) ومفادها (انتشارثقافة عدم الاعتراف بالأخطاء المهنية ) وايضاً العبارة رقم ( 14 ) ومفادها (عدم وجود آليات لتسجيل الأخطاء المهنية) فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (39.33) وقوة نسبية (91.47%) . وجاءت العبارة رقم (9) ومفادها (الأخطاء المهنية فى المهن الإنسانية خاصة الخدمة الاجتماعية لا تمثل معضلة) فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (39.00) وقوة نسبية (90.69%) . وجاءت العبارة رقم (11) ومفادها (ضعف التقدير المعنوى من رؤساء العمل) فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (38.66) وقوة نسبية (89.92%) . وجاءت العبارة رقم (3) ومفادها (عدم الأهتمام بالتكامل والتساند بين فريق العمل) فى الترتيب السادس بوزن مرجح (38.33) وقوة نسبية (89.14%) . وجاءت العبارة رقم (16) ومفادها (لا تسعى المؤسسات الإيوائية لأستيفاء معايير الجودة) فى الترتيب السابع بوزن مرجح (37.66) وقوة نسبية (87.59%) . وجاءت العبارة رقم (5) ومفادها (الغموض فى تطبيق الميثاق الاخلاقى للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الايوائية) فى الترتيب الثامن بوزن مرجح (37.33) وقوة نسبية (86.82%) . وجاءت العبارة رقم (12) ومفادها (نقص البيانات والمعلومات المتخصصة المرتبطة بطبيعة العمل بالمؤسسات الإيوائية ) والعبارة رقم (18) ومفادها (غموض مفهوم الأخطاء المهنية فى اداء الأدوار المهنية للأخصائى الاجتماعى) فى الترتيب التاسع بوزن مرجح (36.00) وقوة نسبية (83.72%) . وجاءت العبارة رقم (4) ومفادها (التركيز على اداء الأدوار والمسئوليات الإدارية ) فى الترتيب العاشر بوزن مرجح (35.66) وقوة نسبية (82.94%) . وجاءت العبارة رقم (2) ومفادها (كثرة الاعباء وضيق الوقت) فى الترتيب الحادى عشر بوزن مرجح (35.00) وقوة نسبية (81.39%) . وجاءت العبارة رقم (20) ومفادها (ندرة الدورات التدريبية التنشيطية المتخصصة) فى الترتيب الثانى عشر بوزن مرجح (34.33) وقوة نسبية (79.84%) . وجاءت العبارة رقم (19) ومفادها (صعوبة تشخيص الخطأ المهنى للأخصائى الاجتماعى) فى الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (34.00) وقوة نسبية (79.06%) . وجاءت العبارة رقم (1) ومفادها (ضعف الاستعداد والدافعية للعمل ) وايضاً العبارة رقم (6) ومفادها (ضعف الأشراف والمتابعة من المتخصصين ذوى الخبرة ) والعبارة رقم ( 13 ) ومفادها (نقص ا لموارد والأماكنيات المادية والعينية والتنظيمية ) فى الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (32.00) وقوة نسبية (74.41%) . وجاءت العبارة رقم (17) ومفادها (صعوبة تبني النظريات الحديثة فى الإدارة) فى الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (26.00) وقوة نسبية (60.46%) .



وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة مثل : دراسة هالة عمر فاروق، اميرة فايد محمد 2017 التي اكدت عدم كفاءة وتأهيل الجهاز الإداري بالمؤسسات الأيوائية ، وعدم دراية الجهاز الوظيفي بخطوات معايير جودة الخدمات الاجتماعية ، واكدت دراسة بين بيبير 2018 Ben Piper أنه يوجد قصور في عدم شرح موضوع الاخطاء للأخصائيين الاجتماعيين ، وعدم منع الممارسات الخاطئة ، والتهاون في معاقبة الأخصائي الاجتماعي ، كما اكدت دراسة تيم بيا وجابريل ميغار 2009 Tham Pia & Gabrielle Meagher ، أن عبء العمل وتعقيد المهام ونوعية الإدارة ، تدعو أصحاب العمل إلى تعزيز ظروف العمل التي توفر المزيد من الدعم .

## جدول رقم (9)

يوضح استجابات عينة الدراسة من المسؤولين

حول مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

(ن=43)

م	العبارات	نعم	لا	مجموع الالوزان	الوزن المرجح	النسبة المرحجة	القوة النسبية	الترتيب
<b>المحور الاول : الاتصال حول الاخطاء</b>								
1	توجد قواعد تنظم آليات الأتصال فى حالة وجود اخطاء مهنية	12	14	81	27.00	6.53	62.79	1
2	يوجد مرونة فى آلية الأتصال الراسى والأقى فى حالة وجود خطأ مهنى	10	12	75	25.00	6.04	58.13	3
3	يوجد صندوق للشكاوى او خط ساخن بالمؤسسة	4	6	57	19.00	4.59	44.18	10
<b>المحور الثانى: المساعدة فى المواقف الخاطئ</b>								
4	توجد آليات محددة للمساعدة فى مواقف الاخطاء المهنية	5	6	59	19.66	4.75	45.73	8
5	يتسم المناخ الأدارى بالتكامل والتساند عند الوقوع فى الخطأ المهنى	7	7	64	21.33	5.16	49.61	5
6	تتيح المؤسسة قواعد اجرائية لتطبيق المبادئ الاخلاقية فى التعامل مع العملاء	6	9	64	21.33	5.16	49.61	5
<b>المحور الثالث: اكتشاف الخطأ بسرعة والسيطرة عليه</b>								
7	يوجد اشراف من المتخصصين وذوى الخبرة لمتابعة الألتزام الاخلاقى والمهنى للأخصائيين الأتجتماعيين بالمؤسسة	9	15	76	25.33	6.12	58.91	2
8	يهتم المشرفين بمعرفة نواحى القصور والاطياء المهنية التى يقع فيها الأخصائيين الأتجتماعيين	7	8	65	21.66	5.24	50.38	4
9	توجد آليات محددة لمحاولة منع الأخطاء المهنية والسيطرة عليها	10	0	63	21.00	5.08	48.83	6
<b>المحور الرابع: تحليل الاخطاء بشكل علمى</b>								
10	يتم توثيق الاخطاء المهنية بشكل علمى	3	4	53	17.66	4.27	41.08	13
11	توجد لجنة خاصة بتحليل الاخطاء المهنية	2	3	50	16.66	4.03	38.75	15

المحور الخامس:التنسيق لمعالجة الأخطاء										
12	41.86	4.35	18.00	54	35	5	3	تتضمن الخطة الاستراتيجية مؤشرات لإدارة الأخطاء المهنية بالتنسيق مع الجهات المعنية	12	
7	48.06	5.00	20.66	62	30	7	6	تتضمن خطة علاج الاخطاء المهنية برامج متنوعة بالشراكة مع الجهات المختصة	13	
المحور السادس:معالجة اثار الاخطاء										
14	39.53	4.11	17.00	51	37	4	2	يتم علاج اثار الاخطاء المهنية فى ضوء قواعد محده	14	
9	44.96	4.67	19.33	58	32	7	4	تحرص الإدارة على تخفيف وعلاج الاثار المترتبة على الاخطاء المهنية	15	
المحور السابع:التخطيط لإدارة الأخطاء										
8	45.73	4.75	19.66	59	32	6	5	الإدارة لديها القدرة على التنبؤ بالأخطاء المهنية	16	
10	44.18	4.59	19.00	57	36	0	7	يوجد خطة معتمدة للتعامل مع الأخطاء المهنية المتوقعة	17	
المحور الثامن: التدريب على الأخطاء المتوقعة										
11	42.63	4.43	18.33	55	37	0	6	تحفظ الإدارة بسجلات تتضمن جميع الأخطاء المهنية	18	
3	58.13	6.04	25.00	75	32	8	12	توجد برامج تدريبية متخصصة قبل استلام العمل تركز على قواعد تطبيق الميثاق الاخلاقي للأخصائيين الاجتماعيين	19	
7	48.06	5.00	20.66	62	29	9	5	تتضمن البرامج التدريبية التركيز على الأخطاء المهنية المتوقعة	20	
				1240	60	130	125	المجموع		
				62	المتوسط الحسابى المرجح					
				48.06	القوة النسبية					

باستقراء بيانات الجدول رقم (9) الذي يوضح نتائج مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية من وجهة نظر المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن : المتوسط المرجح لُبعد مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بلغ (62.00)، وبلغت القوة النسبية للُبعد (48.06%) مما يعكس ضعف الُبعد حيث يرى المبحوثين أن جميع العبارات المرتبطة بمحاور واقع إدارة الأخطاء المهنية المرتبطة بهذا الُبعد جاءت ضعيفة وفقاً للوزن النسبى المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :

جاءت العبارة رقم (1) ومفادها (توجد قواعد تنظم آليات الأتصال فى حالة وجود اخطاء مهنية) فى الترتيب الأول بوزن مرجح (27.00) وقوة نسبية (62.79%) . وجاءت العبارة رقم (7) ومفادها (يوجد اشراف من المتخصصين وذوى الخبرة لمتابعة الألتزام الاخلاقى والمهنى للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة) فى الترتيب الثانى بوزن مرجح (25.33) وقوة نسبية (58.91%). وجاءت العبارة رقم (2) ومفادها (يوجد مرونة فى آلية

الاتصال الراسى والأفقى فى حالة وجود خطأ مهنى) والعبارة رقم (19) ومفادها (توجد برامج تدريبية متخصصة قبل استلام العمل تركز على قواعد تطبيق الميثاق الاخلاقى ) فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (25.00) وقوة نسبية (58.13%). وجاءت العبارة رقم (8) ومفادها (يهتم المشرفين بمعرفة نواحى القصور والاطء المهنية التى يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين) فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (21.66) وقوة نسبية (50.38%). وجاءت العبارة رقم (5) ومفادها (يتسم المناخ الأدارى بالتكامل والتساند عند الوقوع فى الخطأ المهنى) والعبارة رقم (6) ومفادها (تتيح المؤسسة قواعد اجرائية لتطبيق المبادئ الاخلاقية فى التعامل مع العملاء) فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (21.33) وقوة نسبية (46.61%). وجاءت العبارة رقم (9) ومفادها (توجد آليات محددة لمحاولة منع الأخطاء المهنية والسيطرة عليها) فى الترتيب السادس بوزن مرجح (21.00) وقوة نسبية (48.83%). وجاءت العبارة رقم (13) ومفادها (تتضمن خطة علاج الاخطاء المهنية برامج متنوعة بالشراكة مع الجهات المختصة) وايضاً العبارة رقم (20) ومفادها (تتضمن البرامج التدريبية التركيز على الأخطاء المهنية المتوقعة ) فى الترتيب السابع بوزن مرجح (20.66) وقوة نسبية (48.06). وجاءت العبارة رقم (4) ومفادها (توجد آليات محددة للمساعدة فى مواقف الاخطاء المهنية) والعبارة رقم (16) ومفادها (الإدارة لديها القدرة على التنبؤ بالأخطاء المهنية) فى الترتيب الثامن بوزن مرجح (19.66) وقوة نسبية (45.73%). وجاءت العبارة رقم (15) ومفادها (تحرص الإدارة على تخفيف وعلاج الاثار المترتبة على الاخطاء المهنية) فى الترتيب التاسع بوزن مرجح (19.33) وقوة نسبية (44.96). وجاءت العبارة رقم (3) ومفادها (يوجد صندوق للشكاوى او خط ساخن بالمؤسسة) والعبارة رقم (17) ومفادها (يوجد خطة معتمدة للتعامل مع الأخطاء المهنية المتوقعة ) فى الترتيب العاشر بوزن مرجح (19.00) وقوة نسبية (44.18). وجاءت العبارة رقم (18) ومفادها (تحتفظ الإدارة بسجلات تتضمن جميع الأخطاء المهنية ) فى الترتيب الحادى عشر بوزن مرجح (18.33) وقوة نسبية (42.63). وجاءت العبارة رقم (12) ومفادها (تتضمن الخطة الأستراتيجية مؤشرات لإدارة الأخطاء المهنية بالتنسيق مع الجهات المعنية) فى الترتيب الثانى عشر بوزن مرجح (18.00) وقوة نسبية (41.86%). وجاءت العبارة رقم (10) ومفادها (يتم توثيق الاخطاء المهنية بشكل علمى) فى الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (17.66) وقوة نسبية (41.08%). وجاءت العبارة رقم (14) ومفادها (يتم علاج اثار الاخطاء المهنية فى ضوء قواعد محده) فى الترتيب الرابع عشر بوزن مرجح (17.00) وقوة نسبية (39.53%). وجاءت العبارة رقم (11) ومفادها (توجد لجنة خاصة بتحليل الاخطاء المهنية) فى الترتيب الخامس عشر بوزن مرجح (16.66) وقوة نسبية (38.75%).

وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات السابقة ، كما جاء بدراسة جرونوولد Gronewold ET.AL 2012 حيث اكدت على تأثير مناخ ادارة الأخطاء على أنواع الأخطاء ، واوصت دراسة مايسزويسكى Myszewski 2012 بضرورة اقامة اتصال فعال فى النظام الأدارى لأتخاذ تدابير وقائية للأخطاء البشرية . وهدفت دراسة ديلتون واندرى Delton, Andrew et.al 2013 ، لتعزيز التعاون الأناى ، انطلاقاً من نظريات إدارة الأخطاء ، وأوصت دراسة نسرين حسن معمر بضرورة نشر ثقافة إدارة الأخطاء وتطبيق آليات إدارة الأخطاء .

جدول رقم (10)

يوضح استجابات عينة الدراسة من المسؤولين حول إسهامات إدارة الأخطاء المهنية  
في تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

(ن=43)

م	العبارات	نعم	لا	مجموع الأوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	القوة النسبية	الترتيب ب
1	وضع اطر قانونية وتنظيمية لإدارة الأخطاء المهنية مؤشر من مؤشرات تحقيق جودة الأداء المهني بالمؤسسة	33	1	118	39.33	6.65	91.47	7
2	تتيح إدارة الاخطاء المهنية الالتزام بالقواعد المهنية والاخلاقية	36	2	120	40	6.77	93	5
3	تسهم إدارة الاخطاء المهنية فى منع او الحد من الوقوع فى الأخطاء المهنية	38	0	124	41.33	6.99	96.12	2
4	تسهم إدارة الاخطاء المهنية فى رفع معدلات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين	34	2	118	39.33	6.65	91.47	7
5	تتيح إدارة الاخطاء المهنية فرصة النمو المهني والتعليم المستمر	35	2	119	39.66	6.71	92.24	6
6	تخلق إدارة الاخطاء المهنية جو من الألفة والموودة بين العاملين والرؤساء بالمؤسسة	29	5	110	36.66	6.20	85.27	11
7	تسهم إدارة الاخطاء المهنية فى تحقيق الاستغلال الامثل لأمكانيات وموارد المؤسسة	31	4	113	37.66	6.37	87.59	9
8	تضمن إدارة الاخطاء المهنية تحقيق العدالة فى تطبيق قواعد الثواب والعقاب	37	2	121	40.33	6.82	93.79	4
9	إدارة الاخطاء المهنية وسيلة لتحقيق حماية العملاء	35	0	121	40.33	6.82	93.79	4
10	إدارة الاخطاء المهنية وسيلة لضمان مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين	34	2	126	42	7.11	97.67	1
11	تتيح إدارة الاخطاء المهنية فرصة الأبداع والابتكار	29	2	113	37.66	6.37	87.59	9
12	إدارة الأخطاء المهنية تضمن علاج الاثار الناتجة عن الأخطاء المهنية	32	1	117	39	6.60	90.69	8
13	إدارة الاخطاء المهنية تمنع الانتهاكات التى ترتكب فى حق الاطفال بالمؤسسات الإيوائية بصفة عامه	38	1	123	41	6.94	95.34	3
14	تدعم إدارة الأخطاء المهنية مبدأ الشفافية	34	2	118	39.33	6.65	91.47	7
15	تساعد إدارة الأخطاء المهنية فى تطوير خدمات المؤسسة	28	3	111	37	6.26	86.04	10
	المجموع	503	113	1772				
	المتوسط الحسابي المرجح			118.13				
	القوة النسبية						91.57	

باستقراء بيانات الجدول رقم (10) الذي يوضح النتائج المرتبطة بإسهامات الأخطاء المهنية فى تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية من وجهة نظر المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية يتضح أن: المتوسط المرجح بلغ (118.13) وبلغت القوة النسبية للبعد (91.57%) مما يعكس قوة البعد حيث يرى الباحثون أن جميع العبارات المرتبطة بإسهامات الأخطاء المهنية فى تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية جاءت قوية وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :

جاءت العبارة رقم (10) ومفادها (إدارة الأخطاء المهنية وسيلة لضمان مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين) فى الترتيب الأول بوزن مرجح (42,00) وقوة نسبية (97.67%) . وجاءت العبارة رقم (3) ومفادها (تسهم إدارة الأخطاء المهنية فى منع أو الحد من الوقوع فى الأخطاء المهنية) فى الترتيب الثانى بوزن مرجح (41.33) وقوة نسبية (96.12%) . وجاءت العبارة رقم (13) ومفادها (إدارة الأخطاء المهنية تمنع الانتهاكات التى ترتكب فى حق الاطفال بالمؤسسات الإيوائية بصفة عامه) فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (41.00) وقوة نسبية (95.34%) . وجاءت العبارة رقم (8) ومفادها (تضمن إدارة الأخطاء المهنية تحقيق العدالة فى تطبيق قواعد الثواب والعقاب) والعبارة رقم (9) ومفادها (إدارة الأخطاء المهنية وسيلة لتحقيق حماية العملاء) فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (40.33) وقوة نسبية (93.79%) . وجاءت العبارة رقم (2) ومفادها (تتيح إدارة الأخطاء المهنية الالتزام بالقواعد المهنية والأخلاقية) فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (40.00) وقوة نسبية (93.0%) . وجاءت العبارة رقم (5) ومفادها (تتيح إدارة الأخطاء المهنية فرصة النمو المهني والتعليم المستمر) فى الترتيب السادس بوزن مرجح (39.66) وقوة نسبية (92.24%) . وجاءت العبارة رقم (1) ومفادها (وضع اطر قانونية وتنظيمية لإدارة الأخطاء المهنية مؤشر من مؤشرات تحقيق جودة الأداء المهني بالمؤسسة) والعبارة رقم (4) ومفادها (تسهم إدارة الأخطاء المهنية فى رفع معدلات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين) و العبارة رقم (14) ومفادها (تدعم إدارة الأخطاء المهنية مبدأ الشفافية) فى الترتيب السابع بوزن مرجح (39.33) وقوة نسبية (91.47%) . وجاءت العبارة رقم (12) ومفادها (إدارة الأخطاء المهنية تضمن علاج الاثار الناتجة عن الأخطاء المهنية) فى الترتيب الثامن بوزن مرجح (39.00) وقوة نسبية (90.69%) . وجاءت العبارة رقم (7) ومفادها (تسهم إدارة الأخطاء المهنية فى تحقيق الاستغلال الامثل لمكانيات وموارد المؤسسة) والعبارة رقم (11) ومفادها (إدارة الأخطاء المهنية فرصة الأبداع والابتكار) فى الترتيب التاسع بوزن مرجح (37.66) وقوة نسبية (87.59%) . وجاءت العبارة رقم (15) ومفادها (تساعد إدارة الأخطاء المهنية فى تطوير خدمات المؤسسة) فى الترتيب العاشر بوزن مرجح (37.00) وقوة نسبية (86.04%) . وجاءت العبارة رقم (6) ومفادها (تخلق إدارة الأخطاء المهنية جو من الألفة والمودة بين العاملين والرؤساء بالمؤسسة ) فى الترتيب الحادى عشر بوزن مرجح (36.66) وقوة نسبية (85.27%) .

وهذا ما أكدته نتائج الدراسات السابقة حيث أكدت دراسة فريس Frese ET.AL2005 ان ثقافة إدارة الأخطاء بالمنظمة يحسن من اداء المنظمة ،وأشارت دراسة دايك Dyck et .al,2007 ،الى ان الأخطاء التى تحدث فى المنظمة والتنظيم تتيح فرصة التعلم من تلك الأخطاء، و ان الأتصال حول الأخطاء يزيد من فرص التعلم وتوليد الافكار الجديدة لمواجهة الأخطاء وعواقبها فى المستقبل كما اشارت دراسة زهى وبى Zhu&Pei 2014 ، ان تبنى ثقافة إدارة الأخطاء فى الشركات لها تأثير قوى على السلوك الإبداعى للموظفين

وأكدت دراسة نسرین حسن معمر 2018، وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة الأخطاء وبين أداء العاملين الإداريين بالجامعة .

## جدول رقم (11)

يوضح استجابات عينة الدراسة من المسؤولين حول

معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية ( ن=43)

م	العبارات	نعم	إلى حد لا	مجموع الأوزان	النسبة المرحج	النسبة المرحج	القوة الترتيب
1	ضعف التخطيط الشامل بالمؤسسات الإيوائية	38	4	123	41	7.04	95.34
2	ضعف القدرات التنظيمية بإدارة المؤسسات الإيوائية	36	4	119	39.66	6.81	92.42
3	عدم الإلتزام بإظهار الأخطاء المهنية وتصحيحها	35	6	119	39.66	6.81	92.42
4	شيوخ ثقافة عدم الإعتراف بالأخطاء المهنية	38	4	123	41	7.04	95.34
5	شيوخ ثقافة عدم تقبل الأخطاء المهنية	37	5	122	40.66	6.99	94.57
6	صعوبة تطبيق الإتجاهات الحديثة بالإدارة	33	7	116	38.66	6.64	89.92
7	التداخل بين مفهوم الأخطاء المهنية وغيره من المفاهيم	32	9	116	38.66	6.64	89.92
8	السيرفى الإتجاه التقليدى والبعد عن التجديد والإبتكار فى الأنظمة الإدارية	36	5	120	40	6.67	93.02
9	عدم الاهتمام بتعميق ثقافة المساءلة وبيان متطلباتها ومنافعها	37	4	121	40.33	6.93	93.79
10	الأطمئنان والرضا عن مستوى الأداء بسبب عدم تفانم الآثار الناتجة عن ارتكاب الأخطاء	25	12	105	35	6.01	81.39
11	ندرة الخبراء والمتخصصين المؤهلين ذوى الخبرة والمهارة العالية	26	12	107	35.66	6.13	82.94
12	عدم التحديد الدقيق للأدوار المهنية بالمؤسسات الإيوائية	32	8	115	38.33	6.59	89.14
13	ضعف المتطلبات والامكانيات المادية والبشرية	36	4	119	39.66	6.81	92.42
14	شيوخ الولاءات الاجتماعية والمحابة والمحسوبية	22	14	101	33.66	5.78	78.29
15	ضعف الاهتمام بوضع رؤية مستقبلية لتحقيق جودة الاداء المهني بالمؤسسات الإيوائية	36	4	119	39.66	6.81	92.42
	المجموع	499	102	1745			
	المتوسط الحسابى المرحج			116.33			
	القوة النسبية			90.18			

باستقراء بيانات الجدول رقم (11) الذي يوضح النتائج المرتبطة بمعوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية من وجهة نظر المسؤولين يتضح أن :

المتوسط المرجح لُبُعد معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بلغ (116.33) وبلغت القوة النسبية للُبُعد (90.18%) مما يعكس قوة البُعد حيث يرى الباحثون أن جميع العبارات المرتبطة بمعوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية جاءت قوية وفقاً للوزن النسبي المرجح ، والقوة النسبية لترتيب عبارات هذا البعد على النحو التالي :

جاءت العبارة رقم (1) ومفادها (ضعف التخطيط الشامل بالمؤسسات الإيوائية) وايضاً العبارة رقم (4) ومفادها (شيوخ ثقافة عدم الإعتراف بالأخطاء المهنية) في الترتيب الأول بوزن مرجح (41.00) وقوة نسبية (95.34%) . وجاءت العبارة رقم (5) ومفادها (شيوخ ثقافة عدم تقبل الأخطاء المهنية) في الترتيب الثاني بوزن مرجح (40.66) وقوة نسبية (94.57%). وجاءت العبارة رقم (9) ومفادها (عدم الاهتمام بتعميق ثقافة المساءلة وبيان متطلباتها ومنافعها) في الترتيب الثالث بوزن مرجح (40.33) وقوة نسبية (93.79%). وجاءت العبارة رقم (8) ومفادها (السير في الإتجاه التقليدي والبعد عن التجديد والإبتكار في الأنظمة الإدارية) في الترتيب الرابع بوزن مرجح (40.00) وقوة نسبية (93.02%). وجاءت العبارة رقم (2) ومفادها (ضعف القدرات التنظيمية بإدارة المؤسسات الإيوائية) وايضاً العبارة (3) ومفادها (عدم الإلتزام بإظهار الأخطاء المهنية وتصحيحها) والعبارة رقم (13) ومفادها (ضعف المتطلبات والامكانيات المادية والبشرية) وايضاً العبارة رقم (15) ومفادها (ضعف الاهتمام بوضع رؤية مستقبلية لتحقيق جودة الأداء المهني بالمؤسسات الإيوائية) في الترتيب الخامس بوزن مرجح (39.66) وقوة نسبية (92.42%). وجاءت العبارة رقم (6) ومفادها (صعوبة تطبيق الإتجاهات الحديثة بالإدارة) والعبارة رقم (7) ومفادها (التداخل بين مفهوم الأخطاء المهنية وغيره من المفاهيم) في الترتيب السادس بوزن مرجح (38.66) وقوة نسبية (89.92%). وجاءت العبارة رقم (12) ومفادها (عدم التحديد الدقيق للأدوار المهنية بالمؤسسات الإيوائية) في الترتيب السابع بوزن مرجح (38.33) وقوة نسبية (89.14%). وجاءت العبارة رقم (11) ومفادها (ندرة الخبراء والمتخصصين المؤهلين ذوي الخبرة والمهارة العالية) في الترتيب الثامن بوزن مرجح (35.66) وقوة نسبية (82.94%). وجاءت العبارة رقم (10) ومفادها (الأطمئنان والرضا عن مستويات الأداء بسبب عدم تقاوم الآثار الناتجة عن ارتكاب الأخطاء) في الترتيب التاسع بوزن مرجح (35.00) وقوة نسبية (81.39%). وجاءت العبارة رقم (14) ومفادها (شيوخ الولاءات الاجتماعية والمحاباة والمحسوبية) في الترتيب العاشر بوزن مرجح (33.66) وقوة نسبية (78.29%).

وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة تيم بيا وجابريل ميغار Tham Pia & Gabrielle 2009 Meagher عبء العمل وتعقيد المهام ونوعية الإدارة ، كما اكدت دراسة ترينيثيك Pamela Trevithick 2008 أن ممارسة الخدمة الاجتماعية هي نشاط ماهر للغاية وتدعو إلى قاعدة معرفة واسعة وقدرات فكرية كبيرة ، كما اشارت دراسة جرونوولد Gronewold ET.AL 2012 الى تأثير مناخ ادارة الأخطاء على أنواع الأخطاء ، وهدفت الى معرفة أثر الإبلاغ عن الأخطاء و المحاسبية على المناخ التنظيمي لإدارة الأخطاء ونوع الخطأ ، واوصت دراسة مايسزويسكي Myszewski 2012 بضرورة اقامة اتصال فعال في النظام الأداري لإتخاذ تدابير وقائية للأخطاء.

## جدول رقم (12)

يوضح استجابات عينة الدراسة من المسؤولين حول

مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية (ن=43)

م	العبارات	نعم	لا	مجموع الاوزان	الوزن المرجح	النسبة المرجحة	القوة النسبية	الترتيب
1	تعزيز نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية	39	4	125	41.66	6.74	96.89	2
2	تعزيز نشر ثقافة تقبل الأخطاء المهنية والاستفادة منها ومعالجتها	38	5	124	41.33	6.69	96.12	3
3	ان تتضمن الخطط الاستراتيجية إدارة الأخطاء المهنية	40	3	126	42	6.79	97.67	1
4	زيادة فاعلية البناء التنظيمي للمؤسسات الإيوائية	38	4	123	41	6.63	95.34	4
5	الاعتماد على المداخل العلمية الحديثة لتحقيق جودة الأداء المهني	39	3	124	41.33	6.69	96.12	3
6	التقييم المستمر لأداء الأخصائيين الاجتماعيين	39	3	124	41.33	6.69	96.12	3
7	توفير المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة للأخصائيين الاجتماعيين	39	4	125	41.66	6.74	96.89	2
8	تفعيل آليات المساءلة والشواب والعقاب لإظهار الأخطاء المهنية وتصحيح المسار	38	4	123	41	6.63	95.34	4
9	التأكيد على الالتزام بتطبيق قيم واخلاقيات المهنة	39	4	125	41.66	6.74	96.89	2
10	تفعيل مبدأ الكفاءة والجدارة فى اختيار الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية	35	5	118	39.33	6.36	91.47	6
11	إعداد برامج تثقيفية للعاملين بالمؤسسات الإيوائية عن إدارة الأخطاء المهنية وكيفية تطبيقها	37	4	121	40.33	6.52	93.79	5
12	العمل على اصدار قواعد ولوائح تتيح تطبيق إدارة الأخطاء المهنية	39	4	125	41.66	6.74	96.89	2
13	الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لمتابعة وتقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين	39	3	124	41.33	6.69	96.12	3
14	توفير الامكانيات المادية والبشرية	38	4	123	41	6.63	95.34	4
15	وضع الخطط العلمية المناسبة لإدارة الأخطاء المهنية	38	4	123	41	6.63	95.34	4
	المجموع	575	58	1853			95.76	
	المتوسط الحسابي بالمرجح				123.53			
	القوة النسبية					95.76		

يتضح من الجدول رقم (12) الذي يوضح النتائج المرتبطة بمقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية

بالمؤسسات الإيوائية حيث جاء المتوسط المرحح (123.53) والقوة النسبية (95.76%) ، مما يعكس قوة البعد

حيث يرى الباحثون أن جميع العبارات المرتبطة بهذا البعد جاءت بشكل قوى طبقاً للوزن النسبي وقد جاء

ترتيب عبارات هذا البعد وفقاً للوزن المرحح والقوة النسبية على النحو التالي :



جاءت العبارة رقم (3) ومفادها (ان تتضمن الخطط الاستراتيجية إدارة الأخطاء المهنية) في الترتيب الأول بوزن مرجح (42.00) وقوة نسبية (97.67%). وجاءت العبارة رقم (1) ومفادها (تعزيز نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية) والعبارة رقم (7) ومفادها (توفير المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة للأخصائيين الاجتماعيين) والعبارة رقم (9) ومفادها (التأكيد على الالتزام بتطبيق قيم واخلاقيات المهنة) وايضاً العبارة رقم (12) ومفادها (العمل على اصدار قواعد ولوائح تتيح تطبيق إدارة الأخطاء المهنية) في الترتيب الثانى بوزن مرجح (41.66) وقوة نسبية (96.89%). وجاءت العبارة رقم (2) ومفادها (تعزيز نشر ثقافة تقبل الأخطاء المهنية والاستفادة منها ومعالجتها) وايضاً العبارات (5، 6، 13) ومفادها (الاعتماد على المداخل العلمية الحديثة لتحقيق جودة الأداء المهني ، التقييم المستمر لأداء الأخصائيين الاجتماعيين ، الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لمتابعة وتقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ) فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (41.33) وقوة نسبية (96.12%). وجاءت العبارات رقم (4، 8، 14، 15) ومفادها (زيادة فاعلية البناء التنظيمى للمؤسسات الإيوائية ، تفعيل آليات المساءلة والثواب والعقاب لإظهار الأخطاء المهنية وتصحيح المسار ، توفير الامكانيات المادية والبشرية ، وضع الخطط العلمية المناسبة لإدارة الأخطاء المهنية ) على التوالى ، فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (41.00) وقوة نسبية (95.34%). وجاءت العبارة رقم (11) ومفادها (إعداد برامج تثقيفية للعاملين بالمؤسسات الإيوائية عن إدارة الأخطاء المهنية وكيفية تطبيقها) فى الترتيب الخامس بوزن مرجح (40.33) وقوة نسبية (93.79%). وجاءت العبارة رقم (10) ومفادها (تفعيل مبدأ الكفاءة والجدارة فى اختيار الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية) فى الترتيب السادس بوزن مرجح (39.33) وقوة نسبية (91.47%).

وهذا ما أكدته نتائج بعض الدراسات السابقة والتي من كان من أهمها: دراسة ماييسزويسكى Myszewski 2012 حيث اوصت بضرورة اقامة اتصال فعال فى النظام الأدارى لإتخاذ تدابير وقائية للأخطاء ، دراسة هالة عمر فاروق، اميرة فايد محمد 2017 حيث أوصت بضرورة توفير دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين ، واكدت دراسة جى. ريمر فريدرك 2008 Frederi G.Reamer على ضرورة ان يدرس الاخصائيين الاجتماعيين إدارة الاخطاء ، لتجنب الوقوع فى الاخطاء المهنية ، وحماية العملاء من الضرر وايضا حماية الأخصائيين الاجتماعيين من المخاطر ، اكدت دراسة القصاص ياسر 2011 أنه من المهارات اللازمة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الاطفال الأيتام مهارة الأستماع وفهم مشكلاتهم ومساعدتهم فى حلها، والمهارة فى تنمية الموارد واستثمارها بأقصى درجة لتوفير الرعاية الملئمة ، وأكدت دراسة BarskyAllan 2013 على ضرورة دراسة وفهم قيم واخلاقيات المهنة والالتزام بها لتجنب الوقوع فى الاخطاء المهنية ، كما اكدت على اهمية دور المشرف المهني فى مساعدة الأخصائى الاجتماعى فى معالجة الاخطاء المهنية ،وقد اشارت دراسة تاكوانا كينكى Takwana Chenyika 2015 الى ان الممارسة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الأيوائية يجب ان تكون فى اطار مهني يلتزم بتحقيق الحماية للأطفال .

**المبحث الخامس : النتائج العامة للدراسة:**

أولاً-وصف عينة الدراسة : ا: من الاطفال ( العملاء ) بالمؤسسات الإيوائية :

- 1-أعلى نسبة من المبحوثين كانت من الذكور حيث بلغت (52.77%) ، والنسبة الأقل من الإناث وبلغت (47.22%)
- 2-أعلى نسبة من المبحوثين جاءت في الفئة ( من 15 الى أقل من 18 سنة) حيث بلغت (58.33%) ، تليها الفئة العمرية ( أكثر من 18 سنة ) حيث بلغت (25% ) .
- 3-أعلى نسبة من المبحوثين محل الميلاد ينتمون الى المدينة بنسبة (76.38%) ، وقل نسبة من أصول ريفية بنسبة (23.61%)
- 4-أعلى نسبة من المبحوثين جاءت في مرحلة التعليم الثانوى حيث بلغت (59.72%) ، يليها فئة ( التعليم الاعدادى) بنسبة (29.16%) ، وقل نسبة جاءت في فئة التعليم الجامعى بنسبة (11.11%)
- 5- غالبية المبحوثين جاءت من حيث الحالة الصحية في فئة ( معافى بدنياً ) وبلغت نسبتهم (80.55%) ، وأقل نسبة جاءت ضمن فئة (يعانى من أمراض ) بنسبة(2.77%) .
- 6-غالبية المبحوثين من حيث السمات الشخصية جاءت في فئة ( متشائم / وحزين ) بنسبة (52.77%) .
- 7-أعلى نسبة من المبحوثين من حيث سنوات الإقامة جاءت في الفئة (6 سنوات فأكثر ) بنسبة (79.16%) .
- 8-أعلى نسبة من المبحوثين من حيث المشاركة في الأنشطة جاءت في الفئة ( لا اشارك ) بنسبة (70.83%) ، وجاءت النسبة الأقل في فئة ( اشارك ) بنسبة (29.16%) .
- 9- أعلى نسبة من المبحوثين من حيث الحصول على جوائز جاءت في الفئة ( لا يوجد ) بنسبة (84.72%) .

**ب- النتائج المتعلقة بخصائص المبحوثين من المسؤولين بالمؤسسات الإيوائية :**

- 1- أعلى نسبة من المبحوثين جاءت في فئة (الذكور) حيث بلغت (60.47%) ، وقل نسبة جاءت ضمن فئة الإناث بنسبة (39.53%)
- 2- تشيرا لنتائج أن نسبة ( 39.53 % ) من عينة الدراسة تقع في الفئة العمرية ( من 55 سنة فأكثر ) ، كما جاءت أقل نسبة من المبحوثين في الفئة العمرية ( من 20 - أقل من 35 سنة) بنسبة ( 9.3%)
- 3- أعلى نسبة من المبحوثين جاءت في فئة الحاصلين على (مؤهل عالى) حيث بلغت (79.06%)، تليها فئة الحاصلين على ( دكتوراه ) بنسبة ( 9.30%) ، وقل نسبة من المبحوثين بلغت (4.65%) في فئة ( مؤهل متوسط ) .
- 4-أعلى نسبة جاءت في فئة (اعضاء مجلس الإدارة ) وبلغت ( 51.16%) ، تليها فئة (الأخصائيين الاجتماعيين) بنسبة (23.25%) .
- 5- أعلى نسبة من المبحوثين من حيث سنوات الخبرة جاءت في الفئة ( أكثر من 15 سنة) حيث بلغت(55.81%) ، وقل نسبة بلغت (9.30%) وجاءت في الفئة ( اقل من 5 سنوات ) .
- 6- غالبية المبحوثين بنسبة ( 90.69%) قد حصلوا على دورات تدريبية .
- 7-جاءت مديرية الشؤون الاجتماعية وإدارتها المختلفة من أكثر الجهات المنظمة للتدريب بنسبة ( 66.66%) ، وقل الجهات المنظمة للدورات التدريبية للاتحادات والهيئات بنسبة ( 20.51%) .
- 8-أعلى نسبة من المبحوثين من حيث الاستفادة من الدورات التدريبية جاءت في فئة ( الدرجة المتوسطة ) للاستفادة بنسبة (56.41%) ، وقل نسبة جاءت في (الدرجة الضعيفة ) بنسبة (20.51%) .

ثانياً-النتائج المرتبطة بتحقيق أهداف الدراسة :

### 1- الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية :

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

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

### 2- الآثار الناتجة عن الاخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية

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

### 3- اسباب الاخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية :

عدم وجود نماذج استرشادية مقننة للأخصائيين الاجتماعيين ، تقادم المعارف والمهارات لدى الاخصائي الاجتماعي وعدم مواكبتها للمتغيرات والاتجاهات الحديثة ، غياب ثقافة الثواب والعقاب ، انتشار ثقافة عدم الاعتراف بالأخطاء المهنية ، عدم وجود آليات لتسجيل الأخطاء المهنية ، الأخطاء المهنية فى المهن الإنسانية خاصة الخدمة الاجتماعية لا تمثل معضلة ، ضعف التقدير المعنوى من رؤساء العمل .

### 4- مستوى تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

ندرة وجود قواعد تنظم آليات الاتصال فى حالة وجود اخطاء مهنية ، ندرة الاشراف من المتخصصين وذوى الخبرة لمتابعة الألتزام الاخلاقى والمهنى للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة ، ندرة وجود برامج تدريبية متخصصة قبل استلام العمل تركز على قواعد تطبيق الميثاق الاخلاقى ، ندرة اهتمام المشرفين بمعرفة نواحي القصور والاطاء المهنية التى يقع فيها الأخصائيين الاجتماعيين ، عدم وجود آليات محددة لمحاولة منع الأخطاء المهنية والسيطرة عليها ، لا يوجد خطة معتمدة للتعامل مع الأخطاء المهنية المتوقعة ، لاتحتفظ الإدارة بسجلات تتضمن جميع الأخطاء المهنية ،لا تتضمن الخطة الأستراتيجية مؤشرات لإدارة الأخطاء المهنية بالتنسيق مع الجهات المعنية ، لا توجد لجنة خاصة بتحليل الأخطاء المهنية.

### 5- إسهامات إدارة الأخطاء المهنية فى تحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين:

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

#### 6- معوقات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

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

#### 7- مقترحات تطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

- ان تتضمن الخطط الاستراتيجية إدارة الأخطاء المهنية
- تعزيز نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية
- توفير المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة للأخصائيين الاجتماعيين
- التأكيد على الإلتزام بتطبيق قيم واخلاقيات المهنة
- العمل على اصدار قواعد ولوائح تتيح تطبيق إدارة الأخطاء المهنية
- تعزيز نشر ثقافة تقبل الأخطاء المهنية والاستفادة منها ومعالجتها
- الاعتماد على المداخل العلمية الحديثة لتحقيق جودة الأداء المهني ، التقييم المستمر لأداء الأخصائيين الاجتماعيين ، الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لمتابعة وتقييم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .
- زيادة فاعلية البناء التنظيمي للمؤسسات الإيوائية ، تفعيل آليات المساءلة والثواب والعقاب لإظهار الأخطاء المهنية وتصحيح المسار ، توفير الامكانيات المادية والبشرية ، وضع الخطط العلمية المناسبة لإدارة الأخطاء المهنية .
- إعداد برامج تنقيفية للعاملين بالمؤسسات الإيوائية عن إدارة الأخطاء المهنية .
- تفعيل مبدأ الكفاءة والجدارة فى اختيار الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.

#### المبحث السادس- الدور المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية :

الأسس التى يقوم عليه الدور المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية

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

- أهمية المؤسسات الإيوائية خاصة فى وقتنا المعاصر ، حيث للمؤسسات الإيوائية دور فى تبنى القضايا القومية المتعلقة بالأطفال المعرضين للخطر
- إدارة الأخطاء المهنية تعتمد على العمليات الإدارية الأساسية مثل التخطيط والتنسيق والمتابعة والإشراف والتدريب ، بالإضافة لمؤشرات إدارة الأخطاء المهنية .

- الألتزام الاخلاقي والأكاديمي والمهني لمهنة الخدمة الاجتماعية تجاه قضايا ومشكلات المجتمع ، وقضايا الممارسة المهنية ، وإتخاذ اسباب التحديث والتطوير كهدف اساسي لها .
- ثانياً : أهداف الدور المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية:
- نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية التي تتضمن ، الاعتراف بالأخطاء المهنية ، تقبل الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية .
- تطوير قنوات الأتصال على المستويين الأفقى والرأسى .
- نشر وتعزيز الإتجاه نحو تقديم المساعده والدعم المناسب للأخصائى الأجتماعى فى مواقف الخطأ.
- توفير وسائل العلاج المناسبة سواء العلاج المادى او المعنوى للأثار الناتجة عن الأخطاء المهنية للعملاء .
- تحليل الأخطاء المهنية بشكل علمى وفقاً لأسبابها وانواعها واثارها .
- إكتشاف الأخطاء بسرعة والسيطرة عليها .
- التخطيط لإدارة الأخطاء المهنية.
- ثالثاً: الركائز التي يعتمد عليها الدور المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية:
- الاستفادة من النتائج التي اتفقت عليها البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بالأخطاء المهنية و إدارة الأخطاء المهنية.
- الاستفادة من آراء الخبراء والقيادات الأدارية والأكاديمية فيما يتعلق بتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية.
- الاستفادة من الإطار النظري للدراسة والبحوث العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة
- نتائج الدراسة الحالية وما أسفرت عنه من نتائج .
- رابعاً : متطلبات الدور المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية :
- أمتطلبات المعرفية : وتتضمن تزويد المسؤولين بالإدارة وبالمؤسسات الإيوائية و الأخصائين الاجتماعيين بالقاعدة المعرفية عن إدارة الأخطاء المهنية ومحاورها الأساسية وآليات تحقيقها .
- المتطلبات الإدارية: أهمية إتخاذ التدابير ووضع الخطط و رصد الإمكانيات المادية والبشرية والتنظيمية التي تؤسس لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية من خلال توفير الآليات المناسبة لذلك .
- متطلبات وجدانية ومهارية : وتعتمد على إقتناع الإدارة ورغبتها الصادقة فى التحسين والتطوير ، حتى تتخذ الخطوات الإجرائية نحو تطبيق إدارة الأخطاء بالمؤسسة ، وايضاً تعمل على تنمية الإتجاهات الإيجابية لدى العاملين بالمؤسسات الإيوائية والأخصائين الاجتماعيين بثقافة تقبل الأخطاء المهنية والاعتراف بها ومحاولة تصحيحها والتعلم منها ، وثقافة إدارة الأخطاء المهنية وإكسابهم المهارات الأزمة لذلك.
- خامساً:آليات الدور ألمقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية:
- وضع إستراتيجية بعيدة المدى تتفق وسبل تحقيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية بما يتفق مع واقع وظروف المؤسسات الإيوائية مع التحديث المستمر .
- وضع نظام للتدريب والإشراف والرقابة والمتابعة للأداء المهني للأخصائين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية.
- إعداد دليل شامل للبرامج التي تقدمها المؤسسات الإيوائية وتحديد إختصاصات ومسئوليات الأخصائين الاجتماعيين وادوارهم المهنية فى ظل قيم ومهارات المهنة .

- إعداد دليل شامل ونشرات داخلية تهدف إلى نشر ثقافة إدارة الأخطاء المهنية وتأثيرها في تحسين وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .
- سادساً : الاستراتيجيات المستخدمة في الدور المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية بالمؤسسات الإيوائية:
- استراتيجية إدارة الأخطاء المهنية : وتقوم على اساس إرتكاب العاملين أخطاء مهنية ، قد ينتج عنها آثار وعواقب سيئة وخطيرة لذلك يجب التعامل مع تلك الأخطاء لمعالجتها ومنع حدوثها من خلال ( المساعدة – المسائلة – الإشراف – التدريب )
- استراتيجية التغيير : وتعتمد على اتباع سياسة التحسين المنتظم للوصول للابداع والإبتكار ، إستثمار النجاح وإتباع سياسة منهجية للتعامل مع التغيير انطلاقاً من مؤشرات إدارة الأخطاء المهنية.
- استراتيجية التشبيك وذلك لإيجاد شبكة من العلاقات بين المؤسسات الإيوائية ومؤسسات المجتمع للتواصل والتنسيق بينها وبين المؤسسات الإيوائية للأستفادة منها والاستعانة بخبراتها في تطبيق إدارة الأخطاء المهنية.
- الثقة بالنفس : دعم الثقة بالنفس يوفر قدراً من الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين ، مما يدعم فرص الأداء وعلاقات العمل القائمة على الإحترام والصدق والالتزام .
- الاتصال الفعال : تتطلب إدارة الأخطاء المهنية تحديث وتطوير آليات ووسائل الاتصال حتى تتسم بالسرعة والكفاءة المطلوبة ، وتطوير المهارات المرتبطة به مثل مهارات الاستماع ، وطرح الأسئلة ، واستخدام التغذية الراجعة، والتحدث ، الاتصال غير اللفظي ، والاقناع .
- التخطيط : إستراتيجية يمكن بواسطتها إحداث التغيير بإعتباره وظيفة من وظائف الإدارة وتكمن أهميته في تحديد أهداف المؤسسات الإيوائية واختيار السياسات والإجراءات الملائمة لتحقيق تلك الاهداف ، ويفترض في الإدارة الحديثة أن تعتمد على إجراءات ومؤشرات إدارة الأخطاء المهنية بإعتبارها إحدى الإتجاهات الحديثة لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين .
- التحفيز : ويعنى إثارة دافعية الفرد والجماعة نحو إنجاز العمل ، وتجاوز الصعوبات وتحقيق الأهداف . ويعتمد التحفيز على تعزيز الممارسات المتعلقة بالتشجيع ، والعدالة ، وتحمل المسؤولية ، النقد البناء ، إزالة معوقات التطوير، الأعتراف بالأخطاء ومحاولة تصحيحها وعدم تكرارها .

سابعاً: الأدوات والوسائل المستخدمة فى الدور المقترح لتطبيق إدارة الأخطاء المهنية:  
( المؤتمرات ، الدورات التدريبية ، الندوات ، ورش العمل ، المناقشات ، النشرات والكتيبات ، و المقاييس ، البحوث والدراسات )

ثامناً : التكنيكات المستخدمة فى الدور المقترح:

(الإتصال - التعاون - تبادل الخبرات ) .

دراسات وبحوث مستقبلية مقترحة:

نظراً لندرة البحوث والدراسات العربية فى هذا الموضوع لذا يمكن إجراء الدراسات والبحوث الأتية:

- 1-الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين فى المجال المدرسى وسبل مواجهتها.
- 2-إدارة الأخطاء المهنية للأخصائيين الاجتماعيين كمدخل لتحقيق التوافق النفسى والاجتماعى فى مجال رعاية المسنين
- 3-إدارة الأخطاء المهنية فى المجال العمالى كمدخل لتحقيق جودة الأداء .
- 4-إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لرفع كفاءة العاملين بالقطاع الخاص .
- 5-متطلبات تفعيل إدارة الأخطاء المهنية كمدخل لتحقيق جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديرية الشؤون الاجتماعية .
- 6-رؤية مستقبلية لتمكين الاخصائي الاجتماعي كعضو فى لجنة المراقبة والتفتيش على الأخطاء المهنية للأطباء .

## مراجع البحث

ألقواميس والمعاجم :

- 1-بدوى احمد زكى 1993: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية : لبنان مكتبة لبنان.  
المراجع العربية :
- 1- ابو الفتية طارق جمعة 2015: إدارة الأخطاء وتأثيرها على الأهداف : دراسة تطبيقية على بلدية خانيونس ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الإسلامية (غزة)، فلسطين ، ص ص 44:43.
- 2- ابو النصر مدحت 2019: الأخطاء المهنية فى الخدمة الاجتماعية،المؤتمر العلمى الدولى الثانى والثلاثون (الخدمة الاجتماعية وإعادة بناء الشخصية المصرية ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مارس ،ص6.
- 3- ابو النصر مدحت 2017:مناهج البحث فى الخدمة الاجتماعية ،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة ، الطبعة الأولى ، ص 11 .
- 4- ابو النصر مدحت 2019:الأخطاء المهنية فى الخدمة الاجتماعية،المؤتمر العلمى الدولى الثانى والثلاثون (الخدمة الاجتماعية وإعادة بناء الشخصية المصرية )، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ص 7.
- 5- ابو النصر مدحت 2018 : المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وأساليب تنميتها، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة ، الطبعة الأولى ، ص 2 .
- 6- ابو النصر مدحت 2019:الأخطاء المهنية فى الخدمة الاجتماعية، المؤتمر العلمى الدولى الثانى والثلاثون (الخدمة الاجتماعية وإعادة بناء الشخصية المصرية )،جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، ص17 .
- 7- ابو النصر مدحت 2018: المهارات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين وأساليب تنميتها، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، المنصورة ، الطبعة الأولى ، ص177 .
- 8- الزياى عادى رمضان 2005: تدريب الموارد البشرية ، القاهرة، مكتبة عين شمس ، ص 13
- 9- السكرى احمد شفيق ، عرفان محمود محمد 2006: مدخل فى التخطيط للتنمية ، الفيوم ، دار الصفوة للنشر والتوزيع، ص.253
- 10- السلمى على 2001: إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية ، القاهرة ، مكتبة غريب ، ص 224.
- 11- السنهورى احمد محمد 2002: الممارسة العامة المتقدمة وتحديات القرن الحادى والعشرون ،القاهرة ، دار النهضة العربية ج. 3، ط . 5 ، ص.، 108.
- 12- العنزى مها حمدان 2011 : المشكلات التى تواجه العمل مع الأيتام اثناء تقديم الخدمة الاجتماعية،المؤتمر السعودى الأول لرعاية الأيتام ،المملكة العربية السعودية ،الفترة من 26-28 أبريل ،ص. 482 .
- 13- القصاص ياسر عبد الفتاح 2011 : تصور تخطيطى لتمكين الجمعيات الخيرية من تحسين نوعية حياة الأطفال المحرومين أسرياً ، المؤتمر السعودى الأول لرعاية الأيتام ، الجمعية الخيرية لرعاية الأيتام ،المملكة العربية السعودية الفترة من 26-28 أبريل ، ص606 .



- 14- حبيب جمال شحاتة 1997 :العلاقة بين تطبيق برنامج تدريبي للاخصائيين الاجتماعيين وتنمية آدائهم المهني , بحث منشور في مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية كلية الخدمة الاجتماعية , جامعة حلوان , العدد الثاني , القاهرة, ص157.
- 15- حسن أحمد محمود 2007: استخدام المدخل الوقائي في خدمة الجماعة لتحسين الأداء الاجتماعي للأطفال المعرضين للانحراف , رسالة ماجستير غير منشورة , كلية التربية قسم الخدمة الاجتماعية , جامعة الأزهر , ص. 32.
- 16- حسن عبد الباسط محمد 1989 : اصول البحث الأجماعي , الطبعة الثانية عشر , مكتبة وهبة القاهرة 1989, ص 175 .
- 17- حسن محمد نجيب توفيق 2002: الخدمة الاجتماعية مع الأسرة والطفولة والمسنين , مكتبة الأنجلو المصرية , القاهرة , ص .433.
- 18- حسين محمد بكر 2006: مسئولية الإدارة عن أعمال موظفيها , دراسة مقارنة , الإسكندرية , دار الفكر الجامعي , ص. 12.
- 19- عبد الهادي عبد الهادي درعه هزاع 2017 : التشريعات المتعلقة بحقوق المريض ومسؤولية المؤسسات الطبية عن الأخطاء المهنية, رسالة ماجستير, كلية الشريعة والقانون , جامعة ام درمان , ص. 53.
- 20- عبدالله عادل فتحى 2002 : اخطاؤنا فى معالجة الأخطاء,الأسكندرية , دار الإيمان للطبع والنشر, ص 5 .
- 21- عوايدى عمار 2004: نظرية المسؤولية الإدارية - نظرية تأصيلية تحليلية ومقارنة , الطبعة الثانية , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , 2004, ص119 .
- 22- معمر نسرين حسن 2018 : اثر إدارة الأخطاء على أداء العاملين الإداريين فى جامعة الاقصى بغزة , رسالة ماجستير , الجامعة الاسلامية (غزة), كلية التجارة , فلسطين , ص. 3 .
- 23- معمر نسرين حسن 2018: اثر إدارة الأخطاء على أداء العاملين الإداريين فى جامعة الأقصى بغزة , رسالة ماجستير , الجامعة الاسلامية (غزة), كلية التجارة , فلسطين , ص. 17.
- 24- وزارة الصحة والسكان 2015-2020: إستراتيجية الطفولة والأمومة جمهورية مصر العربية , المجلس القومى للطفولة والأمومة , ص. 2.
- 25- وزارة الصحة والسكان 2015-2020: إستراتيجية الطفولة والأمومة جمهورية مصر العربية , ص. 13.
- 26- وزارة الصحة والسكان 2015-2020: إستراتيجية الطفولة والأمومة جمهورية مصر العربية , ص. 17 .
- المراجع الاجنبية :

1. Abo El Nasr M. & Kthleen F. 2002 : “ Socia Workers at Risk” , Mandel Scool of Applied Social Sciences ,CASE western Reserve, University , Ohio.
2. Aimee G., & Rich Mi. 2014 :Error Management Training and Simulation Education,Wiley Online Library, First published ,24 November.
3. Barsky A. 2013 : “ Ethics Alive!Whoops!Practice Errors and Ethics Follow –up “, The new social worker magazine,Winter
4. Ben P. 2018: “Social Work management : Mistakes you Should avoid” , European Journal of Social Work ,Vol . 21 Issue 5.

5. Connor L. & Kate L. 2014:” Decision Making in Children and Families Social Work Practitioner’s Voice “ , The British Journal of Social Work , Vol. 44, No.7(OCTOBER) ,PP1805-1822.
6. Coughed V. & Audery M. 2001:” Management in social Work “,(U.K.: British Libarary,),p164.
7. Delton A.W.,Nemirow,J.,Robertson,T.E.,Cimino,A.,&Cosmides L . 2013 : “ Merely opting out of a public good is moralized: “An error management approach to cooperation “ ,Journal of personality and social psychology ,VOL.105 ,N.4 .
8. Dunn .D, Rn 2003:” Incident reports –correcting processes and reducing errors “ ,aoran Journal,the official voice of perioperative nursing ,first published ,01 August 754-777.
9. E,Putting Screens 2003: “ Continuous quality improvement in to Accreditation ,Improving approaches to quality Assessment quality in Health care “ , vol .7, pp.272-279.
10. Ewing O. 1997:” Staff Development, The Supervisor’s Jop, Federal Security Agency” , U.S.A: Massachusetts ,Black,Well Publisher ,p.4.
11. Frese , M. et.al. 2005:” Organizational Error Management Culture and Its Impact,on Performance “:Two-Study Replication,Journal of Applied Psychology ,Vol. 90 No.6,PP.1228-1240.
12. G.Reamer F. 2008: “ Social Workers, management of error. Ethical and risk management issues , Families in Society “ , Journal of Contemporary Social Services , Vol .89 ,no . 1
13. G.Reamer F. 2008: “ Social Workers, management of error. Ethical and risk management issues , Families in Society “ , Journal of Contemporary Social Services , Vol .89 ,No . 1 .
14. G.Reamer F. 2003: “ Social Work malpractice and liability, Strategies for prevention “ , New York. Columbia University Press ,2nd .ed.
15. Gronewold U. Gold. A. & Salterio S.E .2013 : “ Reporting self-made error The Impact of Organizational Error Management climate and error type “ , Journal of business ethics ,Vol. 117 No.1, PP.191-205 .
16. Hans G. & Michae Mohe 2012: “ Professional Knowledge Is (ALSO)knowledge About Errors “ , part of the professional and practice- based learning book series (ppbl, volume6) first Online 18 february.
17. Harms L. &Marie C. 2019 :”Social Work From Theory to Practice”, 3rd Edition , August ,PP. 97-143
18. Haselton, M. & Buss David 2000 : “Error management theory :Anew perspective on biases in cross sex mind reading “ ,Journal of Personality and Social Sociology, Vol. 781, Jan,PP.81-91.
19. Hofmann. D.A.& Frese M. 2011 : “ Errors in Organization “,United States of America on acid –free paper ,Taylor and Francic Group,LLC.

20. Johnson Keith & Roberts 2013: "Beyond professional Their Implications for Remediation ", The Journal of Sociology & Social Welfare .vol. 45 , Issue 3 September Article 7.
21. Kang S.M. & Abigail Makayana 2014: " Orphans and vulnerable Children Care Institutions" , Exploring their possible damage to Children in a few countries of the developing world, university of fort hare, South Africa.
22. Keith, N., & Frese, M. 2005: " Self-regulation in error management training: emotion control and metacognition as mediators of performance effects " , Journal "of Applied Psychology , 90 (4), 673-688.
23. Louise O'Connor & Kate Leonard 2014 : " Decision Making in Children and Families Social Work Practitioner's Voice " , The British Journal of Social Work , Vol 44, No, 7 (OCTOBER) , PP. 1805-1822.
24. Mathieu, J Goodwin, GF, Heffner, TS, Salas, E, Cannon Bowers, JA 2000: "The influence of shared mental models on team process and performance. journal of applied psychology " , 85(2), 273-283.
25. Myszewski, J.M. 2012: " Management responsibility for human errors " .The TOM Journal , 24(4), 326-337.
26. NASW ( National Association of Social Workers) 2017: " The Code of Ethics for Social Workers in USA." Washington , D.C. NASW.
27. Proudhurst Karen , Chris Hall, Dave Wastell 2010: "Risk , Instrumentalism and the Humane Project in Social Work : Identifying the "Informal" Logics of Risk Management in Children , S Statutory Services" , The British Journal of Social Work , Vol 40, No. 4 , JUNE, PP. 1046-1064.
28. R.N. Debra Dunn 2003: " Incident reports – Correcting processes and reducing errors " , Aorn Journal , The Official Voice Of Perioperative Nursing, First published: 10 August .
29. Reason J. 1990: " human error " Brich Cambridge university Press Van .
30. Sicora Alessandro 2017: " Reflective Practice , Risk and- Mistakes in Social Work " , Journal of Social Work Practice , Volume 31 , Issue 4 .pp .253-275
31. Storm Kimberly -Gottfried May 2000 : " Ensuring Ethical Practice: An Examination of NASW Code Social Work Violations, 1986—97 " , Oxford University Press , Vol. 45, No. 3 pp. 251-261 .
32. Tham Pia & Gabrielle Meagher 2009 : " Working in Human Services : How Do Experiences and Working Conditions in Child Welfare Social Work Compare ? " The British Journal of Social Work , Vol 39, No, 5, PP. 249-267 .
33. Travithick Pamlela 2008 : " Revisiting the Knowledge Base of Social Work " Afram work For practice , The British Journal of Social Work, vol .38, No. 6 PP. 1124-1149 .
34. Visitis Ferguson Harry 2010: " Walks, Home and Atmospheres Risk and Everyday Practices and Motilities of Social Work and Child Protection " , The British Journal of Social Work , Vol 40, No, 4 (JUNE) , PP. -1100-1117.
35. W. Bayle Scott Grafton & et. Et . AL. 2006 : " Direct practice in social work " , Boston , pearaon education , Inc , p 57.

36. Zhao ,B.,&Olivera,2006 : “ error reporting in organizations “ , Academy of Management , Review,31 No . 4 , PP .1012-1030.
37. Zhu,Y.J & Pei. Y.(2014) : “The Influence of Error Management Culture and Psychological Empowerment on Employee Innovative: The Moderating Role of Creative Self-Efficacy, Retrieved “,The British Journal of Social Work , Vol 36,No.3  
PP.1232-125