

فعالية مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى  
التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين  
بالمجال المدرسى

احمد عيد مسعود حسن

٢٠٢٣ م

## ملخص باللغة العربية:

تعتبر الضغوط المهنية من اكبر المشكلات التى تواجه الاخصائيين الاجتماعيين وخاصة بالمجال المدرسى والتى قد تكون ناتجة عن اسباب وعوامل اخرى تتعلق بالمجتمع المدرسى وضغوط الادارة نفسها وبعيدة عن الاخصائيين الاجتماعيين انفسهم وقد هدفت هذه الدراسة الى إختبار مدخل الممارسة العامة فى التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى وقد طبقت على عينة من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسى وعددهم ١٥ اخصائى اجتماعى وتوصلت نتائج الدراسة الى:-

أثبتت الدراسة صحة الفرض للبحث القائل بأنه " من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسين القبلي والبعدي لاجضاء الجماعة التجريبية باستخدام منظور الممارسة العامة للتخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى لصالح القياس البعدي "

- ويسعى البحث لتحقيق الهدف وهو :

- اختبار مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائى الاجتماعى المدرسى

- الكلمات المفتاحية

الممارسة العامة - الضغوط المهنية - الاخصائى الاجتماعى المدرسى

**Abstract:**

Professional pressures are one of the biggest problems facing social workers, especially in the school field, which may be the result of other causes and factors related to the school community and the pressures of the administration itself and far from the social workers themselves. This study was aimed at testing the input of general practice in alleviating the professional pressures of social workers in the school field and applied to a sample of social workers working in the school field and their number 15 social workers:

The study validated the imposition of the research that "statistically significant moral differences are expected between the average tribal and postgraduate measurements of the members of the pilot group using a general practice perspective to alleviate the professional pressures of school social workers in favour of dimensional measurement"

The research seeks to achieve the objective of:

-Testing the entrance to the general practice of social service in alleviating professional pressures of the school social worker

**Keywords:**

General Practice - Professional Pressures - School Social Worker

**أولاً: مشكلة الدراسة**

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية والتي انعكست على العديد من جوانب الحياة والمجالات المختلفة وقد تم وصف القرن الحالى بأنة عصر الضغوط النفسية والإحترق الوظيفى فتعددت الظواهر التى تتطلب من الانسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها ويرى كثير من الباحثين ان الاحترق الوظيفى اصبح من الظواهر المنتشرة فى الكثير من المؤسسات فى العديد من الدول المتقدمة خاصة فى العقود الثلاثة الاخيرة فى مجال السلوك التنظيمى والتطور الادارى لأنها من المشاكل الادارية الهامة والتي يواجهها العاملين فى المؤسسات الحكومية والاهلية ، حيث يعتبر مؤشرا على مرور المنظمات بازمة يمكن ان تؤدى بها الى التذنى والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل للأثار السلبية على المؤسسة نفسها والعاملين بها .

وبما أن الأخصائى الاجتماعى شريك أساسى فى العملية التعليمية فهو بذلك يقع عليه عبء ثقيل فى القيام بذلك الدور وتعزيزه لأنه يساهم فى تنمية وبناء شخصية الإنسان المصرى ومن جانب آخر تشجيع الأخصائين الاجتماعيين على مهارات الإبتكار والإبداع والتأكيد على ثقافة العمل بروح الفريق داخل المؤسسات التعليمية وتنمية روح المنافسة بين الأخصائين الاجتماعيين ويمثل الأخصائى الاجتماعى أحد أهم الركائز والمقومات الرئيسية للعملية التعليمية وهو الممثل الشرعى والرسمى لمهنة الخدمة الاجتماعية فى المجال المدرسى والمسؤل المهنى عن ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها وأساليبها المهنية المختلفة بالإضافة إلى اهتمامه بتحقيق الاهداف الوقائية والانمائية والعلاجية وأدائه للدور المهنى لإشباع أكبر قدر ممكن من الاحتياجات الاجتماعية للطلاب بالمجتمع المدرسى .(رضوان ٢٠٢٠م)

وتبرز فى مجال عمل المهنى معوقات تحول دون قيامه بدورة كاملا . الامر الذى من شأنه المساهمة فى إحساسه بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه فى مستوى توقعات عملائه وغالبا ما يترتب على ذلك حدوث ضغط نفسى على المهنى والتكيف معه لى يقلل إحساسه بالعجز . والعلاقة الالية التى تربطه بمن يتعامل معه . وتعرف الحالة هذة التى يصل اليها المهنى بالاحترق الوظيفى ونظرا لهذة الظاهرة من اثار سلبية على القوى البشرية فى المؤسسات الاجتماعية فقد ازدادت فى الآونة الاخيرة الندوات والبحوث والكتابات حولها مستهدفة بيان اسبابها وكيفية تفاديها او التقليل منها الى ادى درجة ممكنة ويعزو الكثير من الباحثين ضغوط العمل بانها السبب الرئيسى فى عملية الاحترق الوظيفى لدى المهنيين .(جرنس و عسكر، ١٩٨٦، ص٣٤٨) فى حين توصلت دراسة (شكرى، ١٩٩١، ص١١٩) والتي بعنوان "الإعياء المهنى للاخصائين الاجتماعيين وعلاقته ببعض متغيرات الممارسة "

الى مجموعة من المتغيرات الخاصة بمجالات الممارسة المهنية والتي تسبب الإعياء المهني للاخصائيين الاجتماعيين ومنها ضغوط العمل ونقص الموارد والامكانيات المادية وكثرة عدد حالات العملاء وأشارت الى أن معدلات الرضا الوظيفي يزداد فى المؤسسات الاولية اكثر منها فى المؤسسات الثانوية التي تمارس فيها الخدمة الاجتماعية

وقد أكدت الدراسات التي إجريت عن ضغوط العمل والإحتراق الوظيفي فى العديد من مجالات الممارسة للخدمات الإنسانية مثل مجال حماية ورعاية الطفل ومجال الصحة العقلية وغيرها أن الأخصائيين الاجتماعيين فى مجال رعاية الأطفال يعانون من أعلى مستويات الضغوط النفسية التي يترتب عليها الإحتراق الوظيفي (LONNE,B.,2003).

وأوصت دراسة ( الحارونى و زغلول ،٢٠٠٩ ) بعنوان " معايير التطوير المهني وعلاقتها بالضغوط والإحتراق النفسى لمعلمات التربية النفسية " بضرورة الربط بين الترقى الوظيفي وبين الحصول على دورات أو دراسات متقدمة والإعداد المهني وفق التطورات الحديثة ، والإحتراق الوظيفي حالة من الإرهاق النفسى تؤثر على الأخصائيين الاجتماعيين ناتجة عن الضغوط المهنية المزمدة مما يؤدي إلى عدم الراحة الجسدية والعاطفية والموقف السلبي تجاه المهنة أثناء العمل ، وعدم الإلتزام وانخفاض الاداء والرضا الوظيفي ، مما قد يؤدي إلى ضعف الرعاية المقدمة للعملاء وينتج عنه ايضا المشاكل الصحية والتوتر ، وإنخفاض الروح المعنوية والإرهاق البدني والأرق ، وزيادة إستخدام الكحول والمخدرات وزيادة المشاكل الأسرية MALAKOUTI& (ET.AL,2011)

وقد أوصت دراسة : (Madhavappallil Thomas&et.al 2014) بعنوان الإحتراق الوظيفي بين العاملين بالمهن الإنسانية والآثار المترتبة عليه " وهدفت الدراسة الى التعرف على الإحتراق الوظيفي بين العاملين بمجال الخدمات الإنسانية بولاية كاليفورنيا بإستخدام عينة بلغ عددها (٢٨٨) مفردة وأشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين يعانون من مستوى عالى من الإحتراق الوظيفي ، ويرتبط مستوى الإحتراق الوظيفي بالجنس والتعليم والخبرة والعمر .

أوصت بضرورة الإهتمام بالإحتراق الوظيفي والتنبؤ به مبكرا لدى العاملين فى مجال الخدمات الإنسانية ومناقشة أثاره على العمل .

وهناك دراسة : (Taetske calitz&et.aL 2014)

بعنوان " العوامل المؤثرة على الضغوط والإحتراق والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين " وهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى إنخفاض الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين وإرتفاع مستوى الإحتراق الوظيفي لهم .وقد طبقت الدراسة على عينة بلغ عددها (٦٠) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن اغلب عينة الدراسة ليس لديها الخبرة الكافية للتعامل مع الإحتراق الوظيفي والضغوط المهنية ، مما أدى إلى معاناتهم من الإجهاد العاطفي ، ونقص الإنجاز الشخصي ، وأكدت الدراسة

على أن المناخ التنظيمى والمكافآت والدعم الاجتماعى والإشراف وجماعات المساعدة وتزويدهم بالمعارف والمهارات لتحسين قدرات الأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع الإحترق والضغوط للحفاظ عليهم متحمسون للعمل فى هذه المهنة . وأوصت الدراسة بإجراء العديد من البحوث لحماية الأخصائيين الاجتماعيين من الإحترق الوظيفى من خلال عدة طرق منها التطوير التنظيمى وتحسين أوضاع الأخصائيين الاجتماعيين بتحسين أجرهم ومكافآتهم والإشراف والدعم الاجتماعى المناسب .

ولا شك ان الضغوط النفسية بشكل عام تعتبر سمة من سمات الحياة فى بعض مستوياتها قد تكون مطلوبة إن لم تكن ضرورية وذلك لتحفيز الفرد ودفعه الى الانجاز وتحقيق النجاح غير ان زيادتها عن الحد المناسب قد تقضى الى مشاكل يصعب حلها لما لها من أثار سلبية على الصحة العقلية والبدنية ذلك ان عدم الاهتمام بمجالات الضغوط بشكل مناسب قد يؤدي إلى تفاقم الوضع. (فرغلى، ٢٠١٥، ص ٤٣١)

ويرى الباحث أن الضغوط المهنية من أهم مسببات الاحترق الوظيفى والتي لها تأثير سلبى على الأخصائيين الاجتماعيين من خلال إصابتهم بالكبت والاحباط والأmbالاة ويصل الامر الى محاولة ترك العمل وذلك لتجنب هذه الضغوط .

### ثانيا: الاطار النظرى

#### ١ - الضغوط المهنية وصراع الأدوار

تمثل الضغوطات النفسية الناشئة عن بيئة العمل بما فيها التوتر والإحترق أحد أهم القضايا الأساسية التى يعانى منها الأخصائيون الاجتماعيون التى تؤثر سلباً على ممارستهم المهنية مع العملاء وعلى حياتهم المهنية والشخصية . وهناك إعتراف متواصل لدى ممارسى الخدمة الاجتماعية أن التوتر يمثل مشكلة تواجههم فى العمل ، وأنة يرتبط بشكل اساسى بغموض الدور والتباين بين المثل والقيم العليا فى الخدمة الاجتماعية ، ومنجزات العمل والخصائص الشخصية للممارسين المهنيين .على الرغم من قلة الأبحاث الميدانية حول الضغوطات النفسية فى الخدمة الاجتماعية فإن هناك بعض الدلائل والمؤشرات والبراهين على أن الأخصائيين الاجتماعيين يجدون مستويات عالية من التوتر والإحترق فى عملهم المهنى فى المؤسسات ويظهر ذلك خصوصا عند قياس بعد ( الإنجاز الشخصى ) وفق مقياس ماسلاك للإحترق . وقد يكون لذلك علاقة بالتعارض بين فلسفة الخدمة الاجتماعية وقيمها وأخلاقياتها وما يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون على أرض الواقع .

ويعد غموض الدور وصراعة أحد أهم المصادر الأساسية للتوتر النفسى للأخصائيين الاجتماعيين فى الممارسة المهنية فى الخدمة الاجتماعية الذى يؤثر بشكل سلبى على أدائهم المهنى فى المؤسسات ويحول دون تحقيق أهداف الممارسة المهنية مع العملاء . (يلسى، ٢٠١٩م)

وإذا كان مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك داخل الشخص فإن مفهوم الضغط prss يمثل المحددات المؤثرة أو الجوهرية للسلوك فى البيئة والضغط فى أبسط معانية .صفة أو خاصية لموضوع بيئى أو شخصى تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول الى هدف معين وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التى لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجته. (صبرى ٢٠١٣م)

### ومن أسباب صراع الأدوار

التشتت الذى ينتاب الفرد نتيجة الخلط بين متطلبات كل دور أحيانا يحدث صراع الدور نتيجة لتعارض متطلبات كل دور مع واجبات الفرد الإنسانى . ويؤكد علماء النفس على أن صراع الأدوار يؤثر سلبا على الشخصية ويضعها فى كثير من المشكلات النفسية لدرجة أن البعض يرى أن صراع الأدوار يعد أحد الأسباب المسؤلة عن الإضطراب النفسى ، ومن هنا ننوه الى ضرورة مساعدة الأفراد الذين يعانون من صراع الأدوار الى عمل اولويات لهذة الأدوار بحيث من الممكن التخلى عن بعض الأدوار فى سبيل نجاحة فى أداء أدوار الأكثر أهمية ثم التى تليها وهكذا (ميهوب ، ٢٠٠٩م)

### ٢\_ الاسباب التى تؤدى الى الضغوط المهنية

و من العلماء والباحثين من فسر تلك الاسباب الشخصية تتمثل فى :

#### ١- مجال العمل

الأخصائيون الإجتماعيون العاملون فى مجال خدمات حماية الاطفال وغيرها من المجالات المرتبطة بالعمل مع الأطفال عادة ما يكونوا أكثر حساسية لمشاعر الآخرين فالتعامل مع هذه الحالات الصعبة يتطلب مستوى عاليا من الطاقة والثبات العاطفى ويصبح مأساة عندما يعتبر التعامل مع هذه الحالات عمل يومية متكرر بالإضافة الى مواجهة الصعوبات غير المتوقعة فى كثير من الاحيان من العملاء ، كل ذلك يؤدى الى الإحترق الوظيفى والذى تكمن خطورته عندما تصبح متلازمة للإنهك الجسدى والعاطفى وتبذل الشخصية وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصى ، فهو عملية تدريجية من الخسارة وفقدان الرغبة فى العمل ، مما يؤدى الى عدم الفاعلية ، ومن ثم فإن الإحترق الوظيفى ليس فقط مشكلة فردية ولكن كمشكلة بيئية اجتماعية التى يعمل فيها الاخصائيون الإجتماعيون . (Mark Ellis, J.D:(2000))

## ٢- عدم الرغبة فى العمل

أشارت العديد من الكتابات ان مشكلة العلاقة بين الشخص والبيئة والتي غالبا ما توصف بأنها حالة من عدم التوازن أو الإختلال أو عدم التكافؤ ، بسبب مطالب العمل التي تتجاوز قدرات الفرد على التعامل بشكل فعال ، أو عدم الحصول على مكافئات عادلة تتناسب مع الجهد المبذول وغيرها تعتبر من اهم عوامل سوء التوافق المهنى وبالتالي فإن درجة التطابق بين الجوانب الفردية والجوانب البيئية لها اثرها فى زيادة الضغوط المهنية او التخفيف منها وبالتالي فإن كلما زاد الإحساس بعد التوافق المهنى بين الشخص والعمل زاد احتمال الإحتراق الوظيفى والعكس كلما زاد التوافق المهنى زاد الإرتباط بالمهنة والعمل ، ومع مرور الوقت يمكن أن تتغير المسؤوليات المهنية او توقعات الشخص عن عملة الناتج عن التقييم المعرفى للضغوطات .

(Christina &amp; Michael 2008)

## ٣- غموض وصراع الدور :-

وذلك عندما تتعارض توقعات الفرد مع ما يقوم به من اعمال فى الواقع عندئذ يصبح الفرد غير مقتنع بما يفعله ، ومن ثم يقلل عطاؤه ويضعف إنجازة للأعمال ، كما ان تداخل الادوار يؤدي الى تضاربها وتناقضها ، ويحدث ذلك فى حالى اضطرار الأخصائى الإجتماعى الى أداء اكثر من دور من الأدوار والمهام التي يتعذر ادائها من قبل شخص واحد وكليهما يشير الى عدم اليقين حول ما هو متوقع للقيام به فى العمل ، .

Malikeh Beheshtifar &amp; Ali Reza Omidvar:(2013)

## العوامل الاجتماعية والديموجرافية :

قد تكون العوامل الاجتماعية والديموجرافية مثل العمر والجنس والخبرة والحالة الإجتماعية والتعليم مرتبط بشكل مباشر بزيادة معدلات الإحتراق الوظيفى ، فعلى سبيل المثال الاخصائيين الاجتماعيين الاصغر سننا تزيد معدلات الاحتراق الوظيفي لديهم عن الاخصائيون الاجتماعيون التي تزيد اعمارهم عن ٤٠ سنة .(ماسلاش و اخرون, ٢٠٠١)

أهداف الممارسة العامة:-

تهدف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق ما يلي:(السنهورى ،٢٠٠٢)

- ١- منح القوة للناس بشكل فردي أو بشكل جماعي لكي يتمكنوا من حل مشاكلهم الشخصية والاستفادة من قدراتهم بفاعلية أكثر ، ويقصد بمنح القوة (العملية التي تسمح بإطلاق القوة الكامنة لدى الإنسان واكتشاف وإيجاد الموارد والفرص لتحقيق الأداء الاجتماعي المناسب).
- ٢- تدعيم وضع اجتماعي معين بديل يتعلق بسياسة تنمية اجتماعية واقتصادية لمنع مشكلات الأفراد والمجتمع من الظهور .
- ٣- تكامل المهنة في كل جوانب ممارستها حتى تؤكد على قيم وأخلاقيات مهنة الخدمة الاجتماعية.

- ٤- إقامة شبكة تضامنية داخل نسق الموارد المؤسسية والمتصلة بالنظم الاجتماعية فالموارد الإنسانية تشتمل على برامج الخدمات الاجتماعية التي تعزز رفاهية أفراد المجتمع.
- ٥- إقامة روابط بين الناس والموارد الاجتماعية لتعزيز الأداء الاجتماعي وتحسين نوعية الحياة.
- ٦- تسهيل استجابة أنساق الموارد الأساسية لمقابلة الحاجات المختلفة للعملاء من الخدمات الإنسانية كحق للمواطن.
- ٧- تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة بين جميع الناس حتى يتم مشاركتهم الكاملة في أمور مجتمعهم ويقصد بالعدالة الاجتماعية هي الوضع الاجتماعي الذي من خلاله يشترك جميع أفراد المجتمع في الحقوق والفرص.
- ٨- الإسهام في تنمية الأساس المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية من خلال البحث والتقييم.
- ٩- تشجيع تبادل المعلومات بين الأنساق المؤسسية التي من خلالها تقدم فرص الموارد المختلفة لمواجهة المشكلات.
- ١٠- تدعيم الاتصال من خلال تقدير التنوع والاختلاف بين الناس وعدم التفرقة بينهم في الخدمات التي تقدمها المهنة.
- ١١- استخدام استراتيجيات تعليمية للعلاج والوقاية من المشكلات فالتعليم كوظيفة للخدمة الاجتماعية هو عملية حيوية يسهم في الوقاية من المشكلات الاجتماعية.
- ١٢- تبني وجهة نظر عالمية للقضايا الإنسانية والحلول للمشكلات لأننا نعيش ونتفاعل في مجتمع عالمي ورغم أن المشكلات تختلف من مجتمع لآخر من حيث نوعها ومداهما وحجمها إلا أن هناك تشابه في العديد من المشكلات والتي تتطلب حلولاً علمية.
- ميررات استخدام الممارسة العامة للتعامل مع المشكلات: (جوهر واخرون، ٢٠٠٣)**
- ١- نظرًا لأن المشكلات التي تتعامل معها مهنة الخدمة الاجتماعية متعددة ومتشعبة فإنها تتطلب بالضرورة ممارس له اتجاهات واسعة ويستطيع أن يستخدم مفهوم متعدد الجوانب والمهارات بحيث يكون قادرًا على التعامل مع أي عدد من الأنساق.
- ٢- إنه مع تعدد حاجات ومشكلات الأنساق التي تتعامل معها المهنة وتداخل تلك المشكلات فإن التعامل معها يستدعي اختيار العديد من مداخل ونماذج المساعدة المؤثرة أو التدخل المهني الملائم للموقف حيث لا يوجد مدخل واحد للتدخل يستطيع بمفرده مواجهة المشكلات بفعالية.
- ٣- أن الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية اتجاه يركز على استخدام حل المشكلة ويمكن استخدامه مع كافة الأنساق الإشكالية المختلفة لتحديد مصادر المشكلات وأسبابها مستهدف التغيير في تلك الأنساق ومساعدتها على استخدام الموارد والمصادر المتاحة لمواجهة المشكلة.



٤- إن مشكلات أنساق التعامل فى الأداء الاجتماعى لها جذورها وحلولها فى كل المستويات فى المجتمع فى آن واحد حيث أن تلك المشكلات هى معطيات فرضتها كافة الأنساق المحيطة والمرتبطة بها فى الزمان والمكان ومن ثم فلا يمكن مواجهة تلك المشكلات إلا بتعديل مسار العلاقات بين هذه الأنساق.

٥- أن الممارسة العامة تبني على نموذج تضامنى يركز على التبادلية مع نسق العمل وفريق العمل من الأخصائيين الاجتماعيين والمهنيين الآخرين كما أنه يؤكد على جوانب القوة فى نسق العمل وأساليب ذلك النسق فى العمل من خلال عملية حل المشكلة مع التأكيد على قيمة أنساق العملاء وكرامتهم وقدراتهم لحل مشكلاتهم.

### ثالثاً: مفاهيم البحث

#### (أ): مفهوم الممارسة العامة

تعتبر الممارسة العامة اتجاه ممارسة حديث نسبياً فى الخدمة الاجتماعية ، الا انه بالرغم من ذلك ترجع جذوره منذ بدايات النشأة الاولى لمهنتنا وقد تم تناولها فى العديد من التعريفات ومنها الاتى: هى " اتجاه الممارسة المهنية الذى يركز فىة الاخصائى الاجتماعى على استخدام الانساق البيئية والاساليب الفنية لحل المشكلة دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية فى اشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعا فى اعتبارة كافة انساق التعامل ( فرد - اسرة - جماعة صغيرة - منظمة - مجتمع ) مستندا على اسس معرفية ومهارية وقيمية تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية فى تفاعلها مع التخصصات الاخرى لتحقيق الاهداف وفقا لمجال الممارسة .

(على ، ٢٠٠٢)

التعريف الاجرائى للممارسة العامة للتخفيف من الضغوط المهنية التى تواجه الاخصائيين

الاجتماعيين بالمجال المدرسى بما يتناسب مع البحث الحالى :

تهدف الممارسة العامة لتحقيق الهدف العلاجى وهو التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين لتقديم خدمات بشكل أفضل لتلاميذ المدرسة

#### (ب): مفهوم الضغوط المهنية

الضغوط المهنية هى " تلك الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التى يؤديها الفرد فالضغوط المهنية هى التأثيرات الناجمة عن التفاعل بين العوامل التنظيمية والاجتماعية والمكونات الشخصية للفرد التى تؤدى إلى اضطرابات صحية ونفسية وفكرية وسلوكية بما يؤدى به إلى الإنحراف عن مسار الأداء التنظيمى لمهامه.

وتعرف أيضا : بأنها مجموعة المواقف التى يتعرض لها الموظف أثناء عمله والتى تسبب له العديد من المشاكل النفسية والجسدية وقد يكون مصدرها الشخص نفسه أو مكان العمل الذى يعمل به.(عبد الصمد ص ٢٩)

### (ج) : مفهوم الاخصائى الاجتماعى المدرسى

يعرف الاخصائى الاجتماعى فى المجال المدرسى بأنه " ذلك الشخص الفنى والمهنى الذى يمارس عملة فى المجال المدرسى فى ضوء مفهوم الخدمة الاجتماعية وعلى اساس فلسفتها ملتزما بمبادئها ومعاييرها الاخلاقية ، هادفا الى مساعدة التلاميذ الذين يتعرضون فى تعليمهم ، ومساعدة المدرسة على تحقيق أهدافها التربوية والتعليمية لإعداد أبنائها للمستقبل "

وكما يعرف الأخصائى الاجتماعى فى المجال المدرسى بأنه " ذلك الشخص الفنى والمهنى المؤهل ليمارس عملة بالمجال المدرسى ، هادفا الى مساعدة التلاميذ فى جميع النواحي ليستطيع التكيف والتأقلم بين البيئة المدرسية والبيئة المجتمعية المحيطة .( دليل التدريب الميدانى ، ٢٠٢٠ )

### رابعاً: أهداف البحث

-اختبار مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية فى التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائى الاجتماعى المدرسى

### خامساً: فروض البحث

يسعى البحث الى اختبار صحة الفرض وهو :من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسين القبلي والبعدي لاعضاء الجماعة التجريبية باستخدام منظور الممارسة العامة للتخفيف من الضغوط المهنية للأخصائين الاجتماعيين بالمجال لمدرسى لصالح القياس البعدى .

### سادساً:مجالات البحث

#### اولاً : نوع الدراسة والمنهج المستخدم :-

١- نوع الدراسة : تنتمى هذه الدراسة الى نمط الدراسات شبه تجريبية فى الخدمة الاجتماعية والتى تستهدف اختبار فاعلية بين متغيرين اساسيين الاول المتغير المستقل( منظور الممارسة العامة ) والمتغير التابع ( الضغوط الاجتماعية ) والمتغير الوسيط ( الاخصائين الاجتماعيين ) لذا تعد هذه الدراسة من دراسات قياس عائد التدخل المهني فى مجالات الخدمة الاجتماعية .

#### ٢- المنهج المستخدم

تماشياً مع نوع الدراسة وفروضها فإن المنهج المستخدم هو المنهج التجريبي باستخدام تصميم المجموعة التجريبية من خلال القياس القبلى والبعدى وهذا التصميم يتم تنفيذه من خلال :

- ١- تحديد عينة الدراسة من المجموعة التجريبية المنطبقة عليها شروط اختيار العينة.
- ٢- تطبيق برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة للتخفيف من الضغوط المهنية للاخصائين الاجتماعيين بالمجال المدرسي

**ثانياً : أدوات الدراسة:** -اعتمد الباحث على أدوات متنوعة والتي تتفق مع طبيعة ونوع الإستراتيجية المنهجية المستخدمة، في تحقيق أهداف الدراسة، ومن ثم إتمدت الدراسة الراهنة علي الأدوات التالية

مقياس لقياس الضغوط الاجتماعية للاخصائين الاجتماعيين

**ثالثاً : مجالات الدراسة**

**أ-المجال البشرى**

بعد الإطلاع على بيان الأعداد والأحصائيات الخاصة بمديرية بمديرية التربية والتعليم فى المراحل التعليمية المختلفة قام الباحث بعمل الاتى :

باختيار عينة مكونة من (١٥) اخصائى اجتماعى وتم إختيار العينة التى تتفق عليها الشروط التالية :

من مختلف مراحل التعليم الاساسى

يتراوح السن من (٣٥:٤٥) لتجانس العينة

**ب-المجال المكانى** سوف يتم تطبيق الدراسة وبرنامج التدخل المهني :

بقاعة مدرسة عبد الرحمن بن عوف إدارة سمسطا التعليمية .

**أسباب اختيار مكان الدراسة الى :**

توافر عينة البحث المطلوبة وتم اخذ موافقة وكيل وزارة التربية والتعليم بنى سويف وموافقة السيد مدير ادارة سمسطا التعليمية وتوجيه التربية الاجتماعية بادارة سمسطا .

**المجال الزمنى :** خلال الفترة من ٢٠٢٣/٢/٢٨ وحتى ٢٠٢٣/٧/٩

**نتائج الدراسة الميدانية**

وصف للأخصائين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

اولاً:-البيانات الاولية للأخصائين الاجتماعيين من عينة الدراسة :

١ - توزيع عينة الدراسة طبقاً لمتغير السن

## جدول ( ١ )

يوضح توزيع الاعضاء وفقا لمتغير السن ، (ن = ١٥)

الجماعة التجريبية ، ن = ١٥			العمر
الترتيب	%	ك	مج
٢	١٠	٣	٣٨
٣	٧	٢	٣٩
١	١٣	٤	٤٠
م٢	٧	٢	٤١
م١	١٣	٤	٤٢
	٥٠	١٥	مج
		٦٠.٢ = س.ك	
		٤٠.١	المتوسط
		١.٤٥	الانحراف المعياري
٠.٢٦			ت المحسوبة
			ت الجدولية (٢٨ ، ٠.٠١ ، ٢.٧٦
			الدلالة المعنوية
دال			

ويتضح من الجدول ان قيمة ت المحسوبة ٠.٢٦ .وهى اكبر من ت الجدولية ٢.٧٦ وبالتالي لا توجد فروق معنوية وهذا يدل على وجود تجانس قبل تطبيق المقياس على الاخصائيين

٢-توزيع عينة الدراسة طبقا طبقا لمتغير المؤهل الدراسى

## جدول ( ٢ )

يوضح توزيع الاعضاء وفقا لمتغير المؤهل الدراسى ، (ن = ١٥)

			المؤهل
الترتيب	%	ك	
١	٤٧	١٤	بكالوريوس الخدمة الاجتماعية
٢	٣	١	ليسانس اداب قسم اجتماع
	٥٠	١٥	مج

يتضح من الجدول السابق أن نسبة الحاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية عند نسبة ٤٧٪ بينما نسبة الحاصلين على ليسانس أداب قسم إجتماع بنسبة ٣ وهذا يدل أيضا على اغلبيية الاخصائيين الاجتماعيين حاصلين على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية

## جدول (٣)

(الدلالات الاحصائية لدرجات القياس القبلى لبعء الضغوط المهنية) ، ن = ١٥

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	مج الاوزان	المتوسط الوزنى المرجح	الترتيب ب
١	يرى الآخرون اننى لم انجز شيئا ذات قيمة فى عملى الحالى	٥	٧	٣	٣٢	٢.١٣	٥
٢	أرى اننى مخيب لأمال كثير ممن حولى	٢	٤	٩	٢٣	١.٥٣	٩
٣	مستوى أدائى فى العمل غير مرضى بالنسبه لى	٣	٩	٣	٣٠	٢.٠٠	٦
٤	أعمل كثيرا لكن ما انجزه قليل	٦	٣	٦	٣٠	٢.٠٠	٦م
٥	اشعر بالملل بسرعة اثناء العمل	٢	٧	٦	٢٦	١.٧٣	٨
٦	أشعر أننى فقدت تقتى فى كفاءتى المهنية	١	٦	٨	٢٣	١.٥٣	٩
٧	ضغوط الادارة التى اتبعها تجبرنى على إنجاز العمل المكلف به	٢	٤	٩	٢٣	١.٥٣	٩م
٨	كثير ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى	٠	٧	٨	٢٢	١.٤٧	١٠
٩	ارى ان السياسات والقرارات الادارية تقلل من قدرتى على اداء عملى بصورة مرضية	١	٤	١	٣٩	٢.٦٠	١
١٠	زملائى فى العمل يتقون فى قدراتى المهنية	٣	٣	٩	٣٦	٢.٤٠	٢
١١	أنا راضى تماما عن مستوى أدائى فى العمل	٢	٥	٨	٣٦	٢.٤٠	٢م
١٢	اشعر ان عملى ليس له قيمة	٩	٢	٤	٣٥	٢.٣٣	٣

١	٣	٤	٤	٧	٣٣	٢.٢٠	٤	أشعر بسعادة كبيرة أثناء وجودى فى عملى
١	٤	٥	٤	٦	٢٩	١.٩٣	٧	كثير من مشاكل سببها عملى الحالى
١	٥	٩	٣	٣	٣٦	٢.٤٠	م٢	فكرتى عن عملى الحالى سيئة
		٦	٣	٧٢	٩٠	٤٥٣	٣٠.٢٠	مج
		٤.٠	٢	٤.٨	٦.٠	٣.٠	٢.٠١	المتوسط العام
		٢	٨	٣٢	٤٠%	٦٧%		النسبة العامة
				٥.٥		الانحراف المعياري		
				٠.٦٧		القوة النسبية		
* مت وس طة			٥.٥	٦٧	٠.٠	٢.٠١	الانحراف المعياري والقوة النسبية والمتوسط الوزنى ومستوى الدلالة	

يشير الجدول السابق المرتبط بالتخفيف من الضغوط المهنية ، أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً وفق المتوسط المرجح (٣٠.٢٠) والقوة النسبية للبعد (٠.٦٧%) وهذا المستوى متوسط .

وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد وفق الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالى:-

جاء فى الترتيب الأول كل من العبارات الآتية:-

١- العبارة رقم (٩) والتي مفادها "ارى ان السياسات والقرارات الادارية تقلل من قدرتى على اداء عملى بصورة مرضية " فى الترتيب الاول بوزن مرجح ( ٢.٦٠ ) ، وهذا يدل على ان للسياسات والقرارات المتبعة دورا كبير فى زيادة الضغوط المهنية للاخصائين الاجتماعيين .

٢- جاءت العبارة رقم (١٠) والتي مفادها " زملائى فى العمل يثقون فى قدراتى المهنية" فى الترتيب الثانى بوزن مرجح (٢.٤٠)

٣- جاءت العبارة رقم (١٢) والتي مفادها " اشعر ان عملى ليس له قيمة " فى الترتيب الثالث بوزن مرجح (٢.٣٣)

٤- جاءت العبارة رقم (١٣) والتي مفادها " أشعر بسعادة كبيرة أثناء وجودى فى عملى " فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (٢.٢٠) وجاء كل من العبارات الآتية فى الترتيب الاخير:-

٥- وجاءت العبارة رقم (٦) والتي مفادها " أشعر أنني فقدت ثقتي فى كفاءتي المهنية " فى الترتيب التاسع وبوزن مرجح (١.٥٣)

٦- وجاءت العبارة رقم (٨) والتي مفادها " كثير ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى " فى الترتيب العاشر الاخير بوزن مرجح (١.٤٧).

#### جدول ( ٤ )

(الدلالات الاحصائية لدرجات القياس البعدى للجماعة التجريبية لبعء الضغوط المهنية) ، ن = ١٥

م	العبارة	نعم	إلى حد ما	لا	مجم الاوزان	المتوسط الوزنى المرجح	الترتيب
١	يرى الآخرون اننى لم انجز شيئاً ذا قيمه فى عملى الحالى	٢	٢	١١	٢١	١.٤	٧
٢	أرى اننى مخيب لأمال كثير ممن حولي	٢	١٠	٣	٢٩	١.٩٣	١
٣	مستوى أدائى فى العمل غير مرضي بالنسبه لى	٢	٤	٩	٢٣	١.٥٣	٥
٤	أعمل كثيرا لكن ما انجزه قليل	٣	٣	٩	٢٤	١.٦٠	٤
٥	اشعر بالملل بسرعة اثناء العمل	٣	٤	٨	٢٥	١.٦٧	٣
٦	أشعر أنني فقدت ثقتي فى كفاءتي المهنية	٢	٣	١٠	٢٢	١.٤٧	٦
٧	ضغوط الادارة التى اتبعها تجبرنى على إنجاز العمل المكلف به	٤	٣	٨	٢٦	١.٧٣	٢
٨	كثير ما أنسى التعليمات الخاصة بعملى	٢	٥	٨	٢٤	١.٦٠	م٤
٩	السياسات والقرارات الادارية تقلل من قدرتى لاداء عملى بصورة مرضية	٣	٤	٨	٢٥	١.٦٧	م٣

١٠	زملائى فى العمل يتقون فى قدراتى المهنية	٨	٣	٤	٢٦	١.٧٣	٢
١١	أنا راضى تماماً عن مستوى أدائى فى العمل	٩	٣	٣	٢٤	١.٦٠	م٤
١٢	اشعر ان عملى ليس له قيمة	٤	٢	٩	٢٥	١.٦٧	م٣
١٣	أشعر بسعادة كبيرة أثناء وجودى فى عملى	٩	٣	٣	٢٤	١.٦٠	م٤
١٤	كثير من مشاكلى سببها عملى الحالى	٢	٣	١٠	٢٢	١.٤٧	م٦
١٥	فكرتى عن عملى الحالى سيئة	١	٢	١٢	١٩	١.٢٧	٨
مج		٥٦	٥٤	١١٥	٣٥٩	٢٢.٩٣	
المتوسط العام		٣.٠	٣.٦	٧.٧	٢٤	١.٥٣	
النسبة العامة		٢٥ %	٢٤ %	٥١ %	٥٣ %		
الانحراف المعياري		٥.٦					
القوة النسبية		٠.٥٣					
الانحراف المعياري والقوة النسبية والمتوسط الوزنى ومستوى الدلالة		٥.٦	٥٣.٠	١.٥٣	* ضعيفة		

يشير الجدول السابق المرتبط **التخفيف الضغوط المهنية** ، أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً إحصائياً فوق المتوسط المرجح (٢٢.٩٣) والقوة النسبية للبعد (٠.٥٣ %) وهذا المستوى ضعيف. وقد جاء ترتيب عبارات هذا البعد وفق الوزن المرجح والقوة النسبية على النحو التالى:-

جاء فى الترتيب الأول كل من العبارات الآتية:-

- ١- العبارة رقم (٢) والتي مفادها " أرى اننى مخيب لأمال كثير ممن حولي " بوزن مرجح ( ١.٩٣ ) ، بالقياس البعدى وهذا يدل تأثير برنامج التدخل المهني باستخدام منظور الممارسة العامة فى التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى
- ٢- جاءت العبارة رقم (٧) والتي مفادها " ضغوط الادارة التى اتبعها تجبرنى على إنجاز العمل المكلف به " بوزن مرجح (١.٧٣) وهذا يدل على ان ضغوط الادارة هى عامل اساسى فى زيادة الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين



٣- جاءت العبارة رقم (٥) والتي مفادها " اشعر بالملل بسرعة اثناء العمل " بوزن مرجح (١.٦٧) وهذا يدل على عدم شعور الاخصائيين الاجتماعيين بالملل من العمل بعد تفاعلهم اثناء ورش العمل التي تم تنفيذها خلال برنامج التدخل المهني .

٤- جاءت العبارة رقم (٤) والتي مفادها " أعمل كثيرا لكن ما انجزه قليل " فى الترتيب الرابع بوزن مرجح (١.٦٠) وتشير استجابة الاخصائيين الى ان عدم الانجاز يؤدي الى الشعور بالضغط المهنية .  
وجاء كل من العبارات الاتية فى الترتيب الاخير:-

٥- وجاءت العبارة رقم (١) والتي مفادها " يرى الآخرون انني لم انجز شيئا ذا قيمه فى عملي الحالي " فى الترتيب الثالث عشر بوزن مرجح (١.٤)  
٦- وجاءت العبارة رقم (١٥) والتي مفادها " فكرت عن عملي الحالي سيئة " فى الترتيب الثامن والاخير بوزن مرجح (١.٢٧)

### نتائج الدراسة

أثبتت الدراسة صحة الفرض للبحث القائل بأنه " من المتوقع وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات القياسين القبلي والبعدي لأعضاء الجماعة التجريبية باستخدام منظور الممارسة العامة للتخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى لصالح القياس البعدي "

## المراجع

## أولاً: المراجع العربية

- جرنس، كارى (١٩٨٦):الاحترق النفسى لدى المهنيين فى المؤسسات الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية ،جامعة الكويت
- شكرى ،جمال (١٩٩١):الاعياء المهنى للأخصائيين الاجتماعيين وعلاقتة ببعض متغيرات الممارسة ،المؤتمر العلمى الخامس ،كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعة حلوان
- الحارونى ،ايمان حسن (٢٠٠٩):معايير لتطوير المهنى وعلاقتة بالضغط والاحترق النفسى لمعلمات التربية النفسية ،مجلة بحوث التربية الشاملة ،جامعة الزقازيق
- القحطانى، منيرة بنت مفلح (٢٠١٦): دور مكافحة الاحترق الوظيفى فى تحقيق التنمية المستدامة ،المؤتمر السنوى الرابع عشر :من تعليم الكبار الى التعلم مدى الحياة للجميع من أجل تنمية مستدامة ،جامعة عين شمس
- رضوان ، محمود على محمود ( ٢٠٢٠): العوامل المؤدية إلى الإحترق المهنى للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسى ،مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان .
- ميهوب ، سهير (٢٠٠٩) مقدمة فى علم النفس الإجتماعى ، مطابع الدار الهندسية ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، ص ١٢٣ .
- صبرى ، ايمان محمد ( ٢٠١٣) مبادئ علم النفس العام ، مكتبة سلسيل ، الفيوم .
- يلى ، نادر عبد الرازق على (٢٠١٩م) التوتر النفسى للأخصائيين الاجتماعيين وعلاقتة بالإحترق المهنى فى الخدمة الاجتماعية ، كلية العلوم الإجتماعية ، جامعة ام القرى
- عبد الصمد ، عبير محمد ، الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الأسرة ،مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الفيوم - ص ٢٩ ، العدد الثانى والعشرون
- دليل التدريب الميدانى فى الخدمة الاجتماعية ،(٢٠٢٠) ، للفرقة الثالثة والرابعة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم

## ثانياً : المراجع الأجنبية :

- Lonne,B.,(2003): Social workers and human service practitioners,occupational stress in thservice professions ,taylor and francis,London,p:282.
- Malak outi&et.al (2011): Job stress and Burnout syndrome in a sample of Rural Health Worker,Mental Healtg Research Center, Iran J psychiatry ,p:70
- Madhavappallil Thomas,et.al (2014): Correlates of Job Burnout among Human services Workers : Implications for workforce RETENTION ,JOURNAL OF SOCIOLOGY &SOCIAL WEL FAR , NUMBER 4

Taete Calitz,et.al (2014):Factors that affect social Workers Job satisfactions ,stress and Burnout , social work department ,North – West University ,South Africa.

Christina Maslach &et.al :( 2001) Job Burnout, Annual Reviews of Psychology Vol. 52: 397- 422, p: 399.

Mark Ellis, J.D:(2000)Forming a Multidisciplinary Team to Investigate Child Abuse ,U.S. Department of Justice , Office of Justice Programs US, U.S.A, p15.

Malikeh Beheshtifar & Ali Reza Omidvar:(2013) Causes to Create Job Burnout in Organizations ,International Journal of Academic Research in Business and Social Science , Vol. 3, No. 6 , p:110