

الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الأسرة

إعداد

عبيير محمد عبدالصمد احمد

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

ملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية الأسرة والمرتبطة ب: (الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم، العملاء، أعضاء فريق العمل، بيئة العمل، أسر الاخصائيين الاجتماعيين)، بالإضافة إلى وضع مقترحات لتعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع هذه الضغوط بصورة إيجابية.

والدراسة تعتبر من الدراسات الوصفية / التحليلية، والتي استخدمت منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مركز الحماية والتأهيل الاجتماعي (أمان) ومركز الاستشارات العائلية (وفاق) وعددهم (53) أخصائي اجتماعي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في وجود صعوبة في التواصل مع العملاء ولا أشعر بأنني واثق من نفسي ومن قدراتي ووجود صراع بيني وبين العملاء ولا يثق العملاء بقدراتي ومهاراتي وأتعرض للسخرية من قبل زملائي في وهناك شجارات دائمة بيني وبين زملائي في العمل ولا أجد في حياتي الخاصة من يشجعني على النجاح وأتعرض دائماً للتجاهل من قبل عائلتي وأتعرض دائماً للتوبيخ من المسؤولين في العمل ولا أشعر بقيمتي في بيئة العمل.

كما تم عرض بعض التوصيات في الدراسة عن ضرورة تفعيل الدورات التوعوية والبرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن كيفية التعامل مع الضغوط بطريقة إيجابية.

الكلمات المفتاحية:

الضغوط المهنية- الأخصائي الاجتماعي - الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة.

Professional Pressures of Social Workers Working in the Field of Family Care

Abstract

The study aimed to identify the professional pressures of social workers working in the field of family care , which related to : social workers themselves, clients, members of the work team, the work environment, the families of social workers. Also , the study aimed to present some recommendations for social workers to deal with these pressures in a positive way.

The study is considered a descriptive / analytical study, which used the social survey method in the manner of a comprehensive survey of the social workers who were working at the Protection and Social Rehabilitation Center (Aman) and the Family Counseling Center (Wifaq), their number was (53) social workers.

The study found that the most important professional pressures that social workers were exposed to is the presence of difficulty in communicating with clients and I do not feel that I am confident of myself and my abilities, the existence of a conflict between me and the clients, and the clients do not trust my abilities and skills, and I am subjected to ridicule by my colleagues in and there are permanent quarrels between me and my colleagues at work and I do not find in my private life someone who encourages me to succeed and I am always ignored by my family and I am always reprimanded by officials at work and I do not feel my value in the work environment.

Some recommendations were presented in the study on the necessity of activating awareness courses and training programs for social workers on how to deal with professional stress in a positive way.

key words:

Professional pressures – social worker – social work in the field of family care.

مشكلة الدراسة:

الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات على تنمية قدراتهم وزيادة فرصهم في الحياة ووقايتهم من المشكلات وإشباع حاجاتهم وحل مشكلاتهم ويتم ذلك في ضوء موارد وثقافة المجتمع ومن خلال مؤسسات المجتمع المختلفة (أبو النصر، 2017، ص 16). وتضم الخدمة الاجتماعية مجموعة متنوعة من الأنشطة تمارس من خلال نظم مختلفة ومستويات متعددة ويوجد اتفاق على أشكال الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ومستوياتها (السروجي، 2010، ص 11).

وتمارس الخدمة الاجتماعية في العديد من المجالات وتعتبر الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الأسرة من الممارسة المهنية المهمة حيث تهدف إلى استخدام كافة الإمكانيات والخدمات المتاحة في المجتمع في إشباع الاحتياجات الأسرية ومواجهة المشكلات الأسرية وتقديم العديد من الخدمات لهم (حجاج، 2020، ص 120). والخدمة الاجتماعية مهنة يمارسها أخصائيو اجتماعيون أعدوا خصيصاً للعمل من خلال إكسابهم المعارف والخبرات والمهارات المهنية اللازمة لإنجاح العمل من خلال الإعداد النظري الذي يؤهلهم لذلك والتدريب الميداني (رماح، 2020، ص 11)

فالأخصائي الاجتماعي شخص تم اعداده بحيث تكون لديه المهارة والقدرة على العمل مع مختلف المواقف ومع مجموعات متنوعة من العملاء ويساهم في حل أو مواجهة مجموعة من المشكلات الفردية والاجتماعية باستخدام مهاراته للتدخل المهني مع بيئات متعددة وأنساق مختلفة من العملاء لإحداث التغييرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي إلى أقصى درجة ممكنة (علي، 2014، ص 125). حيث يسعى الأخصائي الاجتماعي من خلال عمله في المجال الأسري تحقيق الاستقرار المعيشي للأسرة كوحدة اجتماعية متماسكة لإشباع الاحتياجات ومواجهة المشكلات المتنوعة من خلال استخدام كافة الإمكانيات والخدمات المتاحة في المجتمع مثل الخدمات التعليمية والصحية والثقافية والدينية والاجتماعية، سعياً إلى تقوية وتنمية وإحداث تغييرات مقصودة في الجوانب الشخصية أو البيئية وذلك لحمايته الأسرة ككل وتحقيق التنشئة الاجتماعية السوية للأطفال (علي، 2012، ص 311).

فالأخصائيو الاجتماعيون يتعرضون للعديد من الضغوط التي تفرضها طبيعة المهنة عليهم، وذلك لأنهم يتعاملون مع فئات مختلفة من العملاء لديهم احتياجات ومشكلات مختلفة مع السعي لمحاولة مساعدتهم على إيجاد حلول لتلك المشكلات، بالإضافة إلى ضغط العمل ومشكلاته المرتبطة بالإدارة والزملاء، مع العديد من الضغوط الشخصية وضغوط الأسرة ومتطلباتها، كل هذه العوامل قد شكلت ضغط كبير ومستمر على الأخصائي الاجتماعي الذي قد يستصعب أحياناً كيف يتعايش أو يتكيف مع هذه الضغوطات.

فالضغوط المهنية ناتجة عن احتكاك الفرد ببيئة عمله بما تحمله من عوامل ومتغيرات مادية وتنظيمية وعلاقات بين الزملاء والرؤساء، وهي تمارس تأثيرها عليه حتى تقوده لحد الانحراف عن الالتزام بواجباته الوظيفية، وبالتالي فإن الضغوط المهنية تظهر عند اتساع الفجوة بين متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد سواء كانت جسدية أو فكرية (نبيلة، 2020، ص 21-22). فالعمل على إشباع الاحتياجات وتلافي الضغوط والقلق الزائد ومواقف الشدة والأزمات التي يتعرض لها الأفراد والاهتمام بالتخطيط لحياة الناس يمكن من تلافي وتجنب الوقوع والوقاية من المشكلات سواء أكانت صحية أو نفسية أو اجتماعية (أبو النصر، 2008، ص 20). ولمزيد لعرض مشكلة الدراسة يمكن عرض الدراسات السابقة التالية:

أولاً : دراسات تناولت الضغوط المهنية بشكل عام :

دراسة (الزويدي ، 2007) هدفت الدراسة الى الكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي والضغط النفسي لدى معلمين التربية الخاصة بإقليم الجنوب وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي والخبرة التدريسية ، أظهرت النتائج أن معلمي التربية الخاصة يعانون من مستويات مختلفة من الاحتراق النفسي والضغوط النفسية تتراوح ما بين درجات متوسطة إلى عالية ، وأن أكثر مصادر الضغوط هي التي ترتبط بالأبعاد التالية البرنامج الدراسي المكتظ ، قلة الدخل الشهري ، المشاكل السلوكية والعلاقات مع الإدارة ، العلاقات مع الطلاب، زيادة عدد الطلاب في الصف، عدم وجود التسهيلات المدرسية ، عدم تعاون الزملاء، عدم وجود حوافز مادية، تدني نظرة المجتمع لمهنة التعليم.

دراسة (أبو الفضل ، 2011) ركزت الدراسة علي تحديد أكثر مصادر وأسباب الضغوط المهنية لدي معلمات رياض الأطفال ، وتوصلت الدراسة إلي أن أهم هذه المصادر هو مشكلات الأطفال وسلوكياتهم السلبية بالإضافة للأعباء الزائدة علي المعلمات وضعف التجهيزات والمباني والموارد والإمكانيات المتاحة ، ضعف العلاقة بين المعلمات وإدارة المدرسة.

دراسة (الجمل، 2012) هدفت الدراسة لاستكشاف ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومدى انتشارها عند النساء اللاتي يعملن في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة بفلسطين، وتطرقت الدراسة للكشف عن العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعلاقته بعدة عوامل كمنط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرار، وأيضاً ضغط العمل، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الاحتراق الوظيفي وبين ضغط العمل، أي أنه كلما زاد ضغط العمل، وقلت المساندة الاجتماعية للموظفات زاد الاحتراق الوظيفي لديهن، مما يُعرض حياتهن المهنية إلى الخطر القريب.

دراسة (المناصير ، 2013) ركزت الدراسة على اكتشاف أهم مصادر الضغوط النفسية والمهنية لمعلمي التربية الرياضية ، أظهرت نتائج الدراسة بأن الموارد المدرسية وسلوك الطلاب له علاقة بارتفاع مستويات الضغوط النفسية والمهنية لمعلمي التربية الرياضية، حيث أن عدم اكتراث الطلبة لمادة التربية الرياضية كونها لا يتم احتسابها ضمن المعدل الدراسي يساهم في ارتفاع مستويات الضغوط النفسية والمهنية لدى المعلمين، ونقص الموارد والأدوات المدرسية لا يُمكن المعلمين من القيام بدورهم الوظيفي على أكمل وجه، وبالتالي يُسبب لهم العديد من الضغوط النفسية ويقودهم إلى شعور بأنهم على مستوى غير عالي من الكفاءة المهنية ، وأوصت الدراسة بضرورة إعداد البرامج التدريبية التي تُساعد المعلمين في تخطي الضغوط النفسية والمهنية التي غالباً ما يكونوا عُرضةً لها، وضرورة اكتسابهم للمهارات والخبرات اللازمة التي تُمكنهم من مواجهة تلك الضغوط، لكي لا تكون عائقاً أمامهم يؤثر على أدائهم ويمنع تقدمهم.

دراسة Faisal & others, 2015 : الهدف من الدراسة هو تحديد مدى انتشار ضغوط العمل والعوامل المرتبطة بها بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين بجامعة بوترا بماليزيا، وتمثلت أهم أسباب الضغوط في نقص الدعم الاجتماعي وتؤثر ضغوط العمل على شعور أعضاء هيئة التدريس والعاملين بجامعة بوترا بماليزيا بالقلق والاكتئاب.

دراسة (الحماقي، 2016) هدفت الدراسة إلي تحديد أهم الضغوط المهنية التي تواجه الأستاذ الجامعي بكلية الآداب والعلوم بالرس، وتوصلت الدراسة إلي أن أهم الضغوط تتمثل في ضعف العلاقات الإنسانية وعدم وجود تعاون داخل بيئة العمل بالإضافة لنقص الحوافز وضعف الإمكانيات والأدوات والتجهيزات اللازمة للعمل بالإضافة لأعباء العمل المتزايدة والتي تعوق الأساتذة عن تطوير مهاراتهم ومعارفهم.

دراسة (صالح، 2016) هدفت الدراسة لاستكشاف العلاقة بين كلاً من الاحتراق النفسي للأخصائيين النفسيين في الخرطوم وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية لديهم، توصلت الدراسة إلي أنّ هناك انخفاض لمعدلات الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ولاية الخرطوم بالسودان، وقد اتضح أنّهم يمتلكون القدرة والمهارات التي تُمكنهم من اجتياز الصعوبات والضغوطات التي يتعرضوا لها أثناء عملهم، بالإضافة إلى أنّ الأخصائيين يُقدمون الدعم والمساندة لبعضهم البعض عند تعرّض أحدهم لظروفٍ صعبة، أي أن التعاون والدعم متبادل بين العاملين في هذا المجال ساهم بشكل كبير في التخفيف من حدة الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأخصائيين النفسيين.

دراسة (عايض، 2017) استهدفت الدراسة تحديد أهمّ ضغوط العمل التي يتعرّض لها العاملين في المناصب الإدارية في المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلي أنّ هناك علاقة بين ضغوطات العمل وعمليات اتخاذ القرارات حيث أنّ ضغوط العمل تؤثر بالسلب على اتخاذ القرارات الصحيحة، وأوصت الدراسة بأن يكون هناك اهتمام بشكل أكبر في العاملين في المناصب الإدارية، وتوفير سُبل الراحة لهم لكي يتمكنوا من اتخاذ قرارات صائبة لا تُعرقل تقدم المؤسسات العاملين بها.

دراسة (النايف، 2018) ركّزت الدراسة على ضغوط العمل وعلاقتها بعملية اتخاذ القرارات داخل بيئة العمل ، وضحت الدراسة بأنّ هناك علاقة طردية بين كلاً من أعباء العمل وعمليات اتخاذ القرارات حيث أنّه كلما زادت المهام المطلوبة من الموظف، وزادت ساعات العمل اليومي، كان هناك صعوبات واضحة في قدرة الموظف على اتخاذ القرار الصائبة ، وأوصت الدراسة بضرورة أن يتم زيادة الاهتمام بالموظفين والعاملين، وأن يتم تدريبهم بشكل كافي لكي يمتلكوا مهارات للسيطرة على ضغوط العمل، وأن يكون هناك تعاون ومشاركة بين الإدارة العليا وبين الموظفين.

دراسة (صليح، 2018) هدفت دراسة للتركيز على خصائص الوظائف للموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية وأثرها في التسبب بضغوط في العمل لدى الموظفين العاملين في تلك المناصب الإدارية، توصل الباحث إلى أنّ ضغوط العمل التي يتعرّض لها العاملين في المجال الإداري في الجامعات الفلسطينية تتعلّق بالبيئة التنظيمية، أي أنّ الجامعات الفلسطينية لا تعمل على توفير بيئات جيّدة وملائمة لموظفيها الإداريين، تلك البيئات غير المناسبة لا تُساعد الإداريين علي القيام بأدوارهم الوظيفية على النحو المطلوب، وأيضاً عدم وجود عائد مادي جيد لهم يُساهم في زيادة نسبة الضغوط لديهم، وأوصت الدراسة بأن تكون هناك سياسات وقوانين واضحة تتعلق بعمل الأفراد الإداريين مع ضرورة حصولهم على أجور عادلة ومناسبة لاحتياجاتهم مع ضرورة أن يكون هناك وضوح في الأدوار والمهام التي ينبغي على الموظفين الإداريين القيام بها، وأن لا يكون هناك غموض في أدوارهم، أو قيامهم بأعمال لا تندرج ضمن مهامهم الإدارية.

دراسة Ibrahim & others , 2019 : استهدفت الدراسة تحديد تأثير ضغوط العمل النفسي والاجتماعي على طبيعة العمل بالمؤسسات الصحية، وتوصلت الدراسة إلي أنّ أهم أسباب ضغوط العمل تتمثل في عدم وضوح الدور لدي العاملين بالمؤسسات الصحية بالإضافة لضعف المكافآت، وتؤثر هذه الضغوط علي إنتاجية العاملين بشكل سلبي بالإضافة لشعورهم بعدم الرضا الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة التعاون بين جميع العاملين بالمؤسسات الصحية لتخفيف الآثار السلبية للضغوط النفسية والاجتماعية وتحسين إنتاجية الخدمات الصحية.

دراسة Zhang & others, 2019 : ركزت الدراسة على تحديد أسباب ضغوط العمل، وتوصلت الدراسة إلي أنّ أهم أسباب الشعور بضغوط العمل تتمثل في غموض الدور وعدم وضوحه بالإضافة للتضارب بين العاملين في المؤسسة وعدم وجود حدود واضحة بينهم بالإضافة للعب الزائد على العاملين داخل المؤسسة.

دراسة Law & others , 2020 : هدفت الدراسة إلي تحديد تأثير الضغوط المرتبطة بالعمل على الصحة النفسية للعمال الشباب، وتوصلت الدراسة إلي أن أهم أسباب الضغوط تتمثل في انعدام الأمن الوظيفي وقلة المكافآت وعدم الشعور بالاستقلالية داخل العمل وضعف المهارات المهنية لديهم وروتين العمل وعدم وجود توازن بين الجهد المبذول والراتب وانخفاض الدعم من قبل الإدارة، وأكدت الدراسة على أن هذه الضغوط تؤثر بالسلب على الصحة النفسية لدي الشباب، وأوصت الدراسة إلي ضرورة تحسين السياسات في مكان العمل لتحسين جودة العمل للعمال الشباب.

دراسة Arnold , 2020 : تستهدف هذه الدراسة تحديد الضغوط المهنية التي تتعرض لها الممرضات ، وقد توصلت الدراسة إلي أن الممرضات يتعرضن للعديد من الضغوط المهنية بسبب ضغط العمل وعدم التقدير من قبل المرضى بالإضافة للعديد من العوامل الشخصية المرتبطة بالعلاقات الأسرية ، وتتمثل أهم الأعراض للضغوط المهنية في أعراض صحية واجتماعية ونفسية بالإضافة لانخفاض الالتزام المهني.

دراسة (بكاي ، 2020) : هدفت الدراسة إلي التعرف علي أثر أبعاد الضغوط المهنية علي العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لدي الموظفين بالمؤسسات الخدمتية ، وتوصلت الدراسة إلي أن الموظفين يعانون من مستويات متوسطة من الضغوط المهنية ومستوي متوسط من العلاقات الاجتماعية السلبية في بيئة العمل حيث أن للضغوط المهنية أثرا سلبيا علي العلاقات في العمل ، وأوصت الدراسة بضرورة توضيح المهام والأدوار داخل بيئة العمل وذلك تجنباً للتناقضات والصراعات.

ثانيا : دراسات تناولت الضغوط المهنية التي يتعرض لها الاخصائيين الاجتماعيين:

دراسة (الهواري، 2008) هدفت الدراسة إلي التعرف علي أهم الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس، وتوصلت الدراسة إلي أن أهم هذه الضغوط تتمثل في زيادة الأعباء الروتينية علي الاخصائيين وكثرة عدد التلاميذ بالإضافة لقلة التجهيزات والإمكانات بالمدرسة وعزوف مشاركة أولياء الأمور عن المشاركة بمجالس الأمناء وعدم تقدير إدارة المدرسة لعمل الاخصائي الاجتماعي وضعف تعاون زملاء من المعلمين مع الاخصائيين الاجتماعيين.

دراسة Pasupuleti & others, 2009 : هدفت الدراسة إلي تحديد تأثير بيئة العمل والضغوط المهنية على عمل الاخصائيين الاجتماعيين، وتوصلت الدراسة إلي أن أهم أسباب ضغوط العمل تتمثل في الصراع بين الأسرة والعمل وضغوط العمل والغموض في الدور وتضارب الأدوار وعبء الأدوار كما أكدت الدراسة على أن هذه الضغوط تؤدي لعدم رضا الأخصائيين الاجتماعيين عن عملهم مما يؤثر بالسلب على القيام بأدوارهم.

دراسة BILGIN & others , 2011 : في هذه الدراسة تم التحقق من الرضا الوظيفي ومستويات الإرهاق والاكنتاب لموظفي قطاع الخدمة الاجتماعية ، أكدت الدراسة أن الاخصائيين الاجتماعيين يعانون من ضغط العمل مما يجعلهم يشعرون باستمرار بالإرهاق والاكنتاب ، من ناحية أخرى وجد أن مستوى الرضا الوظيفي للموظفين مرتبط بشكل سلبي بمستويات الإرهاق والاكنتاب.

دراسة Kim & others , 2011 : تبحث هذه المقالة في العلاقة بين الإرهاق والصحة البدنية للأخصائيين الاجتماعيين المسجلين في ولاية كاليفورنيا ، وأظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين لديهم مستويات عالية من الإرهاق بسبب ممارستهم لعملهم وقد انعكس ذلك علي وجود مزيد من شكاوى الصحة البدنية علاوة على ذلك أدت المستويات المرتفعة من الإرهاق إلى معدل تدهور أسرع في الصحة البدنية.

دراسة Hombrados-Mendieta & Cosano-Rivas , 2013 : تحلل هذه المقالة آثار الإرهاق على الأخصائيين الاجتماعيين في ملقة بإسبانيا، تؤكد النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية أن الأخصائيين الاجتماعيين يعانون من الإرهاق وأن من أهم أسبابه هو عدم توافر الدعم في مكان العمل بالإضافة لمشكلات الحياة، كما أكدت الدراسة علي أن الدعم في مكان العمل له تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي.

دراسة Gregory , 2015 : تتناول هذه المقالة فعالية برنامج اليوجا والتركيز لتقليل الإجهاد الذي يعاني منه الأخصائيين الاجتماعيين ، تشير النتائج إلى أن المشاركة في برنامج موجز لليوجا والتركيز يساعد علي تقليل شعور الأخصائيين الاجتماعيين بالإجهاد ، كما أشارت الدراسة إلي أن أهم أسباب الشعور بالإجهاد هو التعامل مع مشكلات العملاء المتعددة.

دراسة (الشهري، 2015) هدفت الدراسة لتحديد الأسباب الرئيسية المؤدية للإعياء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في العيادات النفسية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية ، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلى أنّ هناك عدّة أسباب تؤدي إلى حدوث الإعياء المهني وكان أبرز تلك الأسباب هو ضعف الموارد المتاحة لعمل الأخصائي الاجتماعي، وأوضحت نتائج الدراسة أنّ هناك أسباب أخرى لحدوث الإعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وهو اقتصار دورهم على تقديم المساعدات النقدية للحالات الاجتماعية، بالإضافة إلى عدم وجود عدالة بين الموظفين داخل بيئة العمل، أي أنّ الأخصائيين الاجتماعيين لا يتم معاملتهم بشكل جيد مقارنةً بالعاملين الآخرين بالإضافة لنقص الإمكانيات بقسم الخدمة الاجتماعية واقتصار دور الأخصائي الاجتماعي علي تقديم المساعدات المادية وعدم حصول الأخصائي الاجتماعي على التقدير المناسب عند نجاحه وضعف التوجيه المهني ، واقترحت الدراسة عدّة توصيات من أجل تخفيف حدوث حالات الإعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وتتمحور تلك التوصيات حول أنّ هناك حاجة لتطوير مهارات الأخصائيين من خلال ابتعاثهم للخارج وحصولهم على تدريبات تزيد من كفاءتهم وتساعدهم على تطوير أدائهم المهني بشكل أكبر .

دراسة (أبو زيد ، 2015) هدف البحث إلى التعرف على أساليب تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع الضغوط المهنية التي تؤثر على فعالية أدائهم في العمل مع الجماعات المدرسية ، وتوصلت نتائج البحث إلى وجود أسباب للضغوط المهنية وترجع إلى الأخصائي الاجتماعي نفسه من أهمها: (ضعف تطبيق الأخصائيين للمهارات والنماذج العلمية لخدمة الجماعة - انشغال الأخصائيين الاجتماعيين بالأعمال الإدارية على حساب العمل المهني-عدم التحاق غالبية الأخصائيين بالدورات التدريبية للارتقاء بمستواهم المهني) ، كما أن هناك أسباب للضغوط المهنية وترجع إلى إدارة المدرسة من أهمها: (عدم معرفة إدارة المدرسة بالدور المهني للأخصائيين الاجتماعيين تكليف الأخصائيين بأعمال لا تتناسب مع طبيعة عملهم -عدم وجود ميزانية كافية للصرف علي الأنشطة الجماعية - قلة وجود الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتنمية مهاراتهم) ، كما أن هناك أسباب للضغوط المهنية وترجع إلى الأسرة من أهمها: (عدم وضوح دور الأخصائي الاجتماعي لأولياء الأمور - وشيوع أن الأنشطة والبرامج الجماعية مضیعة للوقت) وقدم البحث مجموعة من التوصيات، جاء مجملها في: ضرورة أن تقوم بإدارة التوجيه بتوفير الدورات المهنية للأخصائيين الاجتماعيين للارتقاء بمستواهم المهني. والعمل على الاهتمام بمعالجة مشكلات الأخصائيين الاجتماعيين في العمل من قبل إدارة المدرسة والإشراف المهني (التوجيهي) حتى لا تتحول هذه المشكلات إلى ضغوط مهنية تؤثر عليهم وعلى أدائهم في العمل.

دراسة (قنديل ، 2015) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الأسباب المؤدية إلى الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي بالمجال الطبي، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة الآثار السلبية للضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي بالمجال الطبي من خلال التعرف على الآثار السلبية للضغوط المهنية على الجوانب الجسمية والصحية للأخصائي الاجتماعي ، وتوصلت الدراسة إلي أن أهم الأسباب التي تؤدي لتعرض الأخصائيين الاجتماعيين للضغوط المهنية بالمجال الطبي في انخفاض مستوى الطموح لدي الأخصائيين الاجتماعيين وعدم معرفتهم بالمؤسسات الموجودة بالمجتمع المحلي وعدم تفهم فريق العمل لطبيعة دور الأخصائي الاجتماعي بالمستشفى بالإضافة لكثرة مشاكل المرضى وضعف كفاءة التجهيزات المادية وعدم اهتمام إدارة المستشفى بحل مشاكل الأخصائيين الاجتماعيين ، كما توصلت الدراسة إلى أن الآثار السلبية للضغوط المهنية على الجوانب النفسية للأخصائي الاجتماعي تتمثل في: شيوع روح السلبية وعدم اللامبالاة بين الأخصائيين الاجتماعيين بالمستشفى والنظر إلى المستقبل بتشائم والبعد عن المرح، الحساسية بالنقد من جانب المحيطين به ، كما أن الأخصائي الاجتماعي يعاني من الاندفاع والتهور عند أدائه لعمله المهني بالمستشفى ، وختاماً أوصت الدراسة بضرورة وجود اتجاهات إيجابية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال الطبي نحو الإبداع والتنمية المهنية المستمرة، وضرورة رفع مستوى الثقة بين العاملين في المستشفى، وتنمية الشعور بالولاء والانتماء للمستشفى.

دراسة 2016 , Киенко : ركزت هذه الدراسة علي معرفة تأثير العوامل التنظيمية علي شعور الأخصائيين الاجتماعيين بالإرهاق المهني ، حيث توصلت الدراسة إلي أن الأخصائيين الاجتماعيين يعانون من إرهاق متزايد أثناء ممارستهم لعملهم ويرجع ذلك لأسباب عديدة أهمها عدم وجود تقدير من قبل المديرين لعملهم والجهد المبذول منهم بالإضافة لعدم وجود معايير واضحة ومحددة للتقييم وأن مناخ العمل يتسم بالتعقيد والجمود ، وأكدت الدراسة أن كل هذه العوامل أثرت علي أداء الأخصائيين الاجتماعيين لعملهم بالسلب حيث انخفض أدائهم بشكل كبير .

دراسة (خلف ، 2016) هدفت الدراسة بشكل أساسي ومباشر إلى دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية وجودة الحياة الوظيفية لدى الأخصائيين الاجتماعيين من خلال التعرف على أكثر الضغوط المهنية تأثيراً على الإخصائيين الاجتماعيين ، وتوصلت الدراسة إلي أن الأخصائيين الاجتماعيين يعانون من ضغوط مهنية متنوعة ومختلفة من حيث مصادرها والمتمثلة في: العائد المادي، العبء الوظيفي، غموض الأدوار وتعددتها، العلاقات الإنسانية، تقييم الأداء، الدعم الإداري "طبيعة الإشراف"، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئة العمل المادية "مكان العمل"، بالإضافة إلى الضغط المهني ككل فهي جميعها ككل مرتفعة ويمثل العائد المادي الأكثر ضغطاً من المصادر الأخرى للضغوط المهنية يليه ضغط العبء الوظيفي.

دراسة 2017 , Pelon : ركزت الدراسة على تحديد الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال المسنين، حيث أوضحت الدراسة أن أهم الضغوط مرتبطة بالمسنين أنفسهم بسبب عدم وعيهم وإدراكهم لدور الأخصائي الاجتماعي مما يشكل عب علي عمل الأخصائي الاجتماعي بالإضافة للضغوط العاطفية التي يتعرض لها الأخصائيين بسبب إصابة المسنين بأمراض مزمنة ووفاتهم.

دراسة (الرنتيسي ، 2017) هدفت الدراسة إلى تحديد مستويات ونوعيات الضغوط التي يتعرض لها الأخصائي الاجتماعي في مديريات الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، بالإضافة إلى تحديد أكثر الضغوط الواقعة عليهم ، وأوضحت النتائج أن أكثر الضغوط التي تقع على الأخصائيين الاجتماعيين والتي تؤدي إلى حالة الإعياء المهني هي: الضغوط التي ترجع إلى العوامل التحفيزية والمتمثلة في ضعف الحوافز المادية ، يتبعها الضغوط التي ترجع إلى

العوامل التنظيمية والإدارية والمتمثلة في كثرة عدد ساعات العمل وكثرة الأعباء الملقاة علي الأخصائيين الاجتماعيين ، يليها الضغوط التي ترجع المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي مثل ضعف الموارد وعدم وجود تنوع بها وأن أماكن مقابلات العملاء لا تصلح لأداء العمل المهني ، يليها الضغوط التي ترجع إلى نوعيه العملاء وطبيعتهم والمتمثلة في عدم تعاون العملاء مع الأخصائيين الاجتماعيين، بالإضافة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوطات التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين تعزى لمتغيرات الجنس ومتغير مكان العمل ومتغير السن.

دراسة Brown & others , 2019 : تركز الدراسة علي تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي والإرهاق والالتزام التنظيمي لدي الأخصائيين الاجتماعيين، توصلت الدراسة إلي أن أهم أسباب ضغط العمل لدي الأخصائيين الاجتماعيين هو المشكلات التنظيمية داخل بيئة العمل من عدم توافر حوافز وعدم وجود معايير واضحة للتقييم مما يجعل لديهم عدم رضا عن عبء العمل ولا عن البيئة التنظيمية ، كما تم التأكد من أن الإرهاق المرتبط بالعمل له علاقة أساسية بالعلاقة داخل المنظمة.

دراسة Chung & Choo , 2019 : ركزت الدراسة على تحديد الضغوط التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين بمجال حماية الطفولة في كوريا الجنوبية، وتوصلت الدراسة إلي أن الأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الطفولة يتعرضون للعديد من الضغوط بسبب الخلافات المستمرة مع المشرفين وعدم توافر السلامة في العمل وظروف العمل المجهدة مما يجعلهم يشعرون بالإرهاق والإجهاد ويؤثر بالسلب علي أدائهم المهني ويجعل لديهم رغبة في ترك العمل.

دراسة Yi & others , 2019 : ركزت الدراسة علي التعرف علي الضغوط التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي بكوريا، وتوصلت الدراسة إلي أن أهم أسباب الضغوط المهنية هو تأثر الأخصائيين الاجتماعيين بمعاناة العملاء وأن هذه الضغوط تجعلهم يشعرون بالإرهاق، وتوصلت الدراسة إلي أن النساء لديهن مستويات أعلى بكثير من الشعور بالضغوط الرجال كما ارتبطت سنوات العمل الأطول بمستويات أعلى من الشعور بالضغوط ، وأوصت الدراسة بضرورة تثقيف الأخصائيين الاجتماعيين في المجال الطبي وتدريبهم على الكيفية التي يمكن أن يساعدهم بها التعاطف في أداء أدوارهم.

دراسة Yildirim & others , 2019 : هدفت الدراسة إلي تحديد مدي معرفة سكان المجتمع المحلي بالخدمات التي يقدمها الأخصائيين الاجتماعيين، وتوصلت الدراسة إلي عدم معرفة العملاء بطبيعة دور الأخصائي الاجتماعي والخدمات التي يقدمها مؤسسات الخدمة الاجتماعية بالإضافة لعدم وجود اعتراف مجتمعي بأهمية الخدمة الاجتماعية وقد أكدت الدراسة علي أن هذه الأسباب تشكل ضغط وعبء علي عمل الأخصائيين الاجتماعيين.

دراسة (رضوان ، 2019) هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤدية إلى الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي والمرتبطة ب: (العملاء، أولياء أمور الطلاب، قلة الموارد والإمكانيات، العلاقة مع الزملاء، بيئة العمل، نقص التقدير المجتمعي، كثرة الأعباء)، بالإضافة إلى معرفه مقترحات الأخصائيين الاجتماعيين للتخفيف من الاحتراق المهني ، أوضحت النتائج بأنه من مسببات الاحتراق المهني أن الأخصائي الاجتماعي يبذل مجهود كبير في حل المشكلات المدرسية، عدم وجود تعاون من أولياء الأمور مع الأخصائي الاجتماعي ، فرض إدارة المدرسة قيود على ميزانية الأنشطة الاجتماعية، عدم إدراك طاقم العمل لطبيعة دور الأخصائي الاجتماعي ، عدم تكريم

الأخصائي الاجتماعي على الجهود المبذولة ، اعتقاد أفراد المجتمع بأن دور الأخصائي الاجتماعي المدرسي يرتبط بالعقوبات فقط ، إضافة الأعمال الإدارية إلى عمل الأخصائي الاجتماعي ، وتمثلت أهم المقترحات للتخفيف من الاحتراق المهني زيادة الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين، وعدم تكليف الأخصائي الاجتماعي بأعمال لا تتعلق بمهنته.

وبتحليل الدراسات السابقة يتضح لنا ما يلي :

- 1- هناك بعض الدراسات التي ركزت على الآثار المترتبة علي شعور الأخصائيين الاجتماعيين بالضغوط المهنية حيث تتمثل في مشكلات نفسية كالقلق واكتئاب والإرهاق وشيوع روح السلبية وعدم اللامبالاة بين الأخصائيين الاجتماعيين والنظر إلى المستقبل بتشاؤم والبعد عن المرح ومشكلات صحية بدنية تتمثل في الشعور بالإجهاد المستمر واجتماعية، بالإضافة لاتخاذ قرارات إدارية خاطئة، عدم الالتزام المهني داخل المؤسسة وعدم الرضا عن العمل المهني كدراسة كلا من Faisal & others, 2015 عايش ، 2017 النايف 2018 Law & others , 2020 Pasupuleti & others, 2009 Arnold , 2020 Kim & others , 2011 BILGIN & others , 2011 Gregory , 2015 قنديل ، 2015 Yi & others , Chung & Choo , 2019 Brown & others , 2019 Киенко , 2016 2019
- 2- حددت بعض الدراسات الضغوط المهنية والمرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم مثل ضعف المهارات لديهم وانخفاض مستوي الطموح لدي الأخصائيين الاجتماعيين وعدم معرفتهم بالمؤسسات الموجودة بالمجتمع المحلي وعدم القدرة علي إقامة علاقة إيجابية مع العملاء كدراسة الزيودي ، 2007 Law & others , 2020 أبو زيد ، 2015 قنديل ، 2015
- 3- حددت بعض الدراسات الضغوط المهنية والمرتبطة بالعملاء والتي تتمثل في زيادة عدد العملاء والمشكلات الكثيرة للعملاء وعدم تقدير الجهود المبذول من قبل العملاء وعدم وعيهم بدور الأخصائي الاجتماعي وعدم تعاونهم معه كدراسة الزيودي ، 2007 أبو الفضل ، 2011 الهواري، 2008 قنديل ، 2015 Pelon , 2017 الرنتيسي ، 2017 Yildirim & others .
- 4- حددت بعض الدراسات الضغوط المهنية المرتبطة بأعضاء فريق العمل وهي عدم تعاون الزملاء وضعف العلاقة معهم والخلافات المستمرة معهم وعدم تقديرهم لمجهودات الأخصائي الاجتماعي الزيودي ، 2007 أبو الفضل ، 2011 الحمادي، 2016 Zhang & others, 2019 الهواري، 2008 Chung , 2019 رضوان ، 2019.
- 5- حددت بعض الدراسات الضغوط المهنية والمرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين كضعف الدعم والمساندة الاجتماعية الأسرية للأخصائيين الاجتماعيين وزيادة المشكلات الأسرية كدراسة الجمل ، 2012 Faisal & others, 2015 Pasupuleti & others, 2009 Arnold , 2020 Hombrados-Mendieta & Cosano-Rivas , 2013
- 6- حددت بعض الدراسات الضغوط المهنية والمرتبطة ببيئة العمل والتي تتمثل في سوء العلاقة مع الإدارة وعدم وجود حوافز مادية وضعف الموارد والإمكانيات أعباء العمل المتزايدة وعدم وضوح الدور المهني

للأخصائيين الاجتماعيين لدي المؤسسة وكثرة عدد ساعات العمل وعدم وجود معايير واضحة للتقييم كدراسة الزيودي ، 2007 أبو الفضل ، 2011 المناصير ، 2013 الحماقي، 2016 صليح ، 2018 Law & others ، 2020 Ibrahim & others ، 2019 Zhang & others، 2019 Pasupuleti & others، 2009 2008 الشهري ، 2015 أبو زيد ، 2015 قنديل ، 2015 Киенко 2016 ، خلف ، 2016 الرنتيسي ، 2017 Brown & others .

7- وضعت مجموعة من الدراسات توصيات ومقترحات للتعامل مع الضغوط المهنية والتخفيف من حدة تأثيرها السلبي علي عمل الأخصائيين الاجتماعيين كأعداد البرامج التدريبية التي تُساعد في تخطي الضغوط المهنية ، وضرورة اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين للمهارات والخبرات اللازمة التي تُمكنهم من مواجهة تلك الضغوط ، التعاون والدعم المتبادل بين العاملين يساهم بشكل كبير في التخفيف من حدة الضغوط المهنية ، تعاون ومشاركة بين الإدارة العليا وبين الموظفين ، أن تكون هناك سياسات وقوانين واضحة تتعلق بعمل الأفراد الإداريين مع ضرورة حصولهم على أجور عادلة ومناسبة لاحتياجاتهم مع ضرورة أن يكون هناك وضوح في الأدوار والمهام التي ينبغي على الموظفين الإداريين القيام بها كدراسة المناصير ، 2013 صالح ، 2016 النايف ، 2018 صليح ، 2018 Ibrahim & Hombrados- 2020 ، 2020 Law & others ، 2020 others ، 2020 بكاى ، 2020 Yi 2015 ، 2015 Gregory ، 2015 Mendieta & Cosano-Rivas ، 2015 أبو زيد ، 2015 Yi 2015 ، 2019 & others .

وبناء على ما سبق تتحدد مشكلة الدراسة في تحديد الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية الأسرة والمرتبطة بهم وبأسرهم والعملاء وأعضاء فريق العمل وبيئة العمل مع وضع مجموعة من المقترحات والتوصيات التي يمكن أن تخفف من حدة الضغوط التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري.

أهداف الدراسة:

- 1- تحديد الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري.
- 2- وضع مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد وتخفف من حدة الضغوط التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري.

أهمية الدراسة:

- 1- يعد موضوع الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين من أهم المواضيع التي قد تعيق عمل الأخصائيين الاجتماعيين وتؤثر بالسلب على أدائهم لأدوارهم المهنية وتحقيق الأهداف المرجوة لممارسة الخدمة الاجتماعية.
- 2- الأخصائي الاجتماعي هو المحور الأساسي لممارسة الخدمة الاجتماعية مما يستلزم الاهتمام به ومساعدته على تطوير عمله المهني ومساعدته علي التعامل بفعالية مع الضغوط المهنية المختلفة التي تواجه أثناء عمله.

3- ندرة الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين في مجال رعاية الأسرة في حدود علم الباحثة.

تساؤلات الدراسة:

يتحدد التساؤل الرئيسي للدراسة في " ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة؟ :

وينبثق من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

1. ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم؟
 2. ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء؟
 3. ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل؟
 4. ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين؟
 5. ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل؟
 6. ما مقترحات التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة؟
- مفاهيم الدراسة:
- 1- مفهوم الضغوط:

في اللغة ضغط مفرد جمعها ضغوط والمفعول مضغوط وهي تعني القهر والإضطراب (عمر، 2008، ص 1361). فالضغط هو استجابة فسيولوجية ونفسية للفرد على مجمل الطلبات والمثيرات التي تحملها البيئة المحيطة لأجل التكيف معها، فالضغط بذلك هو العلاقة المعقدة بين الفرد والبيئة (نبيله، 2020، ص 14).

فالضغوط مفهوم يشير إلي درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الآثار الفسيولوجية (عبد الرحمن، 2012، ص9). فهي الأحداث الخارجية التي تمثل مطالب التكيف لدي الفرد، وهي تعتبر محل اختبار له في مدى تكيفه مع هذه المطالب وفي حالة فشل الفرد في التكيف يصاب بالمشكلات النفسية والجسمية، فتحدث المشكلة عندما تكون قدرات الفرد لا تستطيع مواجهة المتطلبات الجسمية والاجتماعية (عبد الرحيم، 2016، ص 14). فالضغوط مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة الفرد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الفرد أو في حالته النفسية والجسمانية أو في أدائه نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة التي تحوي الضغوط (أحمد ، 2018، ص 23).

2- مفهوم الضغوط المهنية:

هي تلك الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد (فرحات، 2011، ص 219). فالضغوط المهنية هي التأثيرات الناجمة عن التفاعل بين العوامل التنظيمية والاجتماعية والمكونات الشخصية للفرد والتي تؤدي الي اضطرابات صحية ونفسية وفكرية وسلوكية بما يؤدي به إلي الانحراف عن مسار الأداء الطبيعي لمهامه (عليما، 2015، ص 23).

فهي مجمل التأثيرات التي تقع علي الشخص بسبب عمله وقد تؤدي الي معاناته جسميا ونفسيا وتتطلب منه تكيفا وتتوقف هذه الضغوط في العادة علي عدده عوامل أهمها مدي إدراك الفرد لهذه الضغوط وتفسيره لها وتقدير مدي إمكانية مواجهتها وفقا لقدرته وإدراك الفرد لمدي أفضلية النواتج المحتملة للنجاح في التكيف مع مسببات الضغوط (بطاح ، 2007 ، ص 150). فالضغوط المهنية تعرف بانها تجربة ذاتية لدي الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب علي هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية علي الفرد تؤثر بدورها علي أدائه للعمل بما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة (الخمشي واخرون ، 2016، ص 80).

فهي مجموعة المواقف التي يتعرض لها الموظف أثناء عمله والتي تسبب له العديد من المشاكل النفسية والجسدية، وقد يكون مصدرها الشخص نفسه أو مكان العمل الذي يعمل به (يوسف، 2020، ص 14). ويقصد بالضغوط المهنية في هذه الدراسة مجموعة من المشكلات والمواقف الصعبة التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة والتي تمثل عائقا وعبئا عليهم أثناء ممارستهم لأدوارهم المهنية وهي مرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم والعلماء وأعضاء فريق العمل وبيئة العمل وحياتهم الاجتماعية والأسرية.

الإطار النظري للدراسة:

مراحل الضغوط المهنية (احمد، 2018، ص 19):

المرحلة الأولى: حيث يوجد لدي الإنسان مستوي طبيعي للمقاومة (حركة المنبه الجرس) حيث يبدأ الجسم في التغير في أول كشف للعوامل الضاغطة.

المرحلة الثانية: وهي مرحلة المقاومة حيث يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.

المرحلة الثالثة: حيث يحدث إنهاك وتعب بعد فترة المقاومة ويبدأ الجسم في الإحساس بالإرهاك فتقل طاقة المقاومة.

تأثير الضغوط المهنية على العمل:

تتعدد الآثار السلبية لضغوط العمل على العاملين بالمؤسسة ومنها انخفاض في الروح المعنوية للعاملين بالمؤسسة والشعور بالأرق وظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير والإحساس بالقلق والشعور بالفشل والضعف والتشاؤم من المستقبل (الشمسي واخرون، 2016، ص 82). كما أن هناك من قسم الآثار السلبية لضغوط العمل إلي (عبد الفتاح، 2013، ص 13-14).

1- آثار على الفرد: وهي جسمية كارتفاع ضغط الدم وقرحة المعدة وصعوبة التنفس، ونفسية كالشعور

بالإحباط والقلق والاكتئاب والعصبية والشعور بالذنب، وسلوكية كضعف الأداء، وذهنية كالشعور والنسيان وعدم القدرة على اتخاذ قرار .

2- آثار على المؤسسة: مثل ارتفاع معدلات شكاوى العملاء وعدم رضائهم والعنف بين العاملين وضياح الوقت وزيادة في الأخطاء وعدم دقة اتخاذ القرارات وتدني مستوى العمل والتسرب الوظيفي وكثرة الغياب والتأخير .

مصادر الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بمجال رعاية الأسرة: -

- 1- ضغوط مرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم: وهي الضغوط التي تنشأ داخل الفرد ذاته مثل ضغوط الحياة التي يتبعه بالإضافة للضغوط الجسمية والعصبية والنفسية بالإضافة للضغوط المرتبطة بالطموحات والاهداف التي يسعى الانسان لتحقيقها في مقابل الضغوط التي يواجهها أثناء عمله (أحمد، 2018، ص 34-35).
- 2- ضغوط مرتبطة بالعملاء: وتتمثل في عدم الوعي بدور الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة وعدم التعاون معه.
- 3- ضغوط مرتبطة بأعضاء فريق العمل: وهي ترتبط بالعلاقة مع الزملاء داخل المؤسسة وعدم وجود تعاون بينهم وشعور الفرد بعدم الانسجام داخل بيئة العمل بالإضافة لضعف الاتصالات بين بعضهم البعض وضعف العلاقات الإدارية الإنسانية (شعيب، 2014، ص 164).
- 4- ضغوط مرتبطة ببيئة العمل: وتتمثل في عدم وضوح الدور للموظف وللاخرين بالإضافة لتعدد وتضارب الأدوار وعدم التأييد من جانب الإدارة وعدم ملائمة مكان العمل وعبء ساعات العمل (عبد الفتاح، 2013، ص 16) بالإضافة لعدم وضوح قواعد الترقية وعدم وجود فرص للترقي وعدم مكافأة الموظفين وعدم اتاحة الفرص للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات وعدم وضوح قواعد تقويم الأداء (الخمشي وآخرون، 2016، ص 85).
- 5- ضغوط مرتبطة بالحياة الاجتماعية والأسرية: وهي تتمثل في ضغوط الأسرة ومتطلبات الزوجة والأبناء بالإضافة لضغوط العلاقات الاجتماعية وضغوط القيم والمعتقدات.

الإطار المنهجي للدراسة:

نوع الدراسة:

تتنمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، حيث تستهدف تحديد أهم مصادر الضغوط المهنية التي قد يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الأسري مع وضع مجموعة من التوصيات التي من الممكن أن تساعد في التخفيف من حدة تلك الضغوط.

المنهج المستخدم:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة.

مجالات الدراسة:

- 1- **المجال المكاني:** مركز الحماية والتأهيل الاجتماعي (أمان) وهو أنشأ في عام 2013 ويعمل تحت مظلة المؤسسة القطرية للعمل الاجتماعي ويهتم مركز أمان بحماية وتأهيل النساء من ضحايا العنف والتصدع الأسري، كما أنه يهدف إلي إعادة دمجهم في المجتمع، ومركز الاستشارات العائلية (وفاق) حيث أنه المركز الوحيد المسئول عن التعامل مع مشكلة الطلاق داخل المجتمع القطري، وقد رجع تطبيق الدراسة علي هذان المركزان لأنهما المسئولين عن التعامل مع القضايا التي تمس الأسرة داخل المجتمع القطري.
- 2- **المجال البشري:** تم الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمركز الحماية والتأهيل الاجتماعي (أمان) وعددهم (25)، والحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمركز الاستشارات العائلية (وفاق) وعددهم (28)، وبالتالي تمثلت عينة الدراسة في (53) أخصائي اجتماعي.
- 3- **المجال الزمني:** استغرقت فترة جمع البيانات للدراسة شهري يونيو ويوليو 2020.

أدوات الدراسة:

- تمثلت أدوات جمع البيانات في استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة. وتم تصميم الأداة وفقاً للخطوات التالية:
- 1- قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة وذلك بالرجوع إلى التراث النظري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات السابقة المتصلة لتحديد العبارات التي ترتبط بأبعاد الدراسة.
- 2- اشتملت استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على المحاور التالية:
- البيانات الأولية.
 - الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم.
 - الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء.
 - الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل.
 - الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين.
 - الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل.

صدق الأداة:

1- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

تم عرض الأداة على عدد (5) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان، وبناء على ذلك تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وفقاً لدرجة اتفاق لا تقل عن (80%)، وفي نهاية هذه المرحلة تم صياغة الأداة في صورتها النهائية.

2- صدق المحتوي " الصدق المنطقي ":

للتحقق من هذا النوع من الصدق قامت الباحثة بالاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت بأبعاد الدراسة. ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة.

3- صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب صدق الاتساق الداخلي لاستمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على معامل ارتباط كل بعد في الأداة بالدرجة الكلية، وذلك لعينة قوامها (10) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة. وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، كما يتضح من الجدول التالي:

جدول رقم (1)

الاتساق الداخلي بين أبعاد استمارة الاستبيان ودرجة الاستبيان ككل (ن=10)

م	الأبعاد	معامل الارتباط	الدلالة
1	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم.	0.990	**
2	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء.	0.936	**
3	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل.	0.926	**
4	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين.	0.960	**
5	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية	0.959	**

		الأسرة المرتبطة ببيئة العمل.
--	--	------------------------------

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن: معظم أبعاد الأداة دالة عند مستوى معنوية (0.01) لكل بعد على حدة، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

ثبات الأداة:

تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ثبات (ألفا . كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية لاستمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (10) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (2)

نتائج ثبات استمارة الاستبيان باستخدام معامل (ألفا . كرونباخ) (ن=10)

م	الأبعاد	معامل (ألفا . كرونباخ)
1	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم.	0.94
2	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء.	0.87
3	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل.	0.91
4	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين.	0.89
5	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل.	0.90
	ثبات استمارة استبيان الأخصائيين الاجتماعيين ككل	0.95

يوضح الجدول السابق أن: معظم معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها وأصبحت الأداة في صورتها النهائية.

■ تحديد مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة:

للحكم على مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة ، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي: أوافق (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا أوافق (درجة واحدة)، تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى =

أكبر قيمة - أقل قيمة (3 - 1 = 2)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (3/2 = 0.67) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول رقم (3)

مستويات المتوسطات الحسابية للضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة

مستوى منخفض	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1 إلى 1.67
مستوى متوسط	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 1.68 إلى 2.34
مستوى مرتفع	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من 2.35 إلى 3

أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار (ت) لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين أحادي الاتجاه.

نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة:

جدول رقم (4)

وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة (ن=53)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	السن.	35	4
2	عدد أفراد الأسرة.	3	1
3	عدد سنوات الخبرة.	6	3
4	عدد الدورات التدريبية .	9	4
5	معدل الحالات التي تتعامل معها أسبوعياً.	6	3
م	النوع	ك	%
1	ذكر	11	20.8
2	أنثى	42	79.2

المجموع		53	100
م	الجنسية	ك	%
1	قطري	36	67.9
2	غير قطري	17	32.1
المجموع		53	100
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
1	أعزب	8	15.1
2	متزوج	35	66
3	مطلق	5	9.4
4	أرمل	5	9.4
المجموع		53	100

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن الأخصائيين الاجتماعيين (35) سنة، وبنحرف معياري (4) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد أفراد أسر الأخصائيين الاجتماعيين (3) أفراد، وبنحرف معياري فرد واحد تقريباً.
- متوسط عدد سنوات خبرة الأخصائيين الاجتماعيين في مجال للعمل (6) سنوات، وبنحرف معياري (3) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد الدورات التدريبية التي حصل عليها الأخصائيين الاجتماعيين في مجال للعمل (9) دورات تدريبية، وبنحرف معياري (4) دورات تدريبية تقريباً.
- متوسط عدد الحالات التي يتعامل معها الأخصائيين الاجتماعيين أسبوعياً (6) حالات، وبنحرف معياري (3) حالات تقريباً.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين إناث بنسبة (79.2%)، بينما الذكور بنسبة (20.8%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين قطريين بنسبة (67.9%)، بينما غير القطريين بنسبة (32.1%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين متزوجين بنسبة (66%)، يليها أعزب بنسبة (15.1%)، وأخيراً مطلق وأرمل بنسبة (9.4%).

المحور الثاني: الإجابة عن تساؤلات الدراسة:

الإجابة عن التساؤل الأول للدراسة: " ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم؟ "

جدول رقم (5)

الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم (ن=53)

الترتيب	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	الاستجابات	الاستجابات						العبارات	م
			وافق		إلى حد ما لا أوافق		وافق			
			%	ك	%	ك	%	ك		
12	0.74	1.64	50.9	27	34	18	15.1	8	أعتقد أن عدد ساعات العمل مرهقة جداً.	1
5	0.61	2.77	9.4	5	3.8	2	86.8	46	لا أحب العمل الذي أقوم به.	2
11	0.72	2.43	13.2	7	30.2	16	56.6	30	لا أستطيع القيام بأكثر من مهمة في نفس اليوم.	3
9	0.69	2.6	11.3	6	17	9	71.7	38	لدي إحساس بأنني افتقد للخبرة.	4
4	0.53	2.79	5.7	3	9.4	5	84.9	45	لا أستطيع التعامل مع المشاكل التي تواجهني.	5
7	0.71	2.66	13.2	7	7.5	4	79.2	42	لا أمتلك المهارات الكافية التي تمكنني من القيام بعملية على أكمل وجه.	6
10	0.63	2.58	7.5	4	26.4	14	66	35	أفضل دائماً الجلوس بمفردي.	7
3	0.52	2.81	5.7	3	7.5	4	86.8	46	لا أشعر بأنني واثق من نفسي ومن قدراتي.	8
6	0.54	2.7	3.8	2	22.6	12	73.6	39	أشعر بقلق دائم من المستقبل.	9

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			وافق		إلى حد ما لا أوافق		وافق			
			%	ك	%	ك	%	ك		
8	0.6	2.6	5.7	3	28.3	15	66	35	لدي صعوبات في التعبير عن مشاعري.	10
2	0.38	2.83	-	-	17	9	83	44	يتملكني شعور دائم بأنني عبء على الآخرين.	11
1	0.46	2.85	3.8	2	7.5	4	88.7	47	أجد صعوبة في التواصل مع العملاء.	12
4	0.53	2.79	5.7	3	9.4	5	84.9	45	لا أستطيع إنهاء التدخل المهني مع العملاء.	13
مستوى مرتفع	0.39	2.62							البعد ككل	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم من وجهة نظرهم مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.62)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أجد صعوبة في التواصل مع العملاء بمتوسط حسابي (2.85)، يليه الترتيب الثاني يتملكني شعور دائم بأنني عبء على الآخرين بمتوسط حسابي (2.83)، ثم الترتيب الثالث لا أشعر بأنني واثق من نفسي ومن قدراتي بمتوسط حسابي (2.81)، وأخيراً الترتيب الثاني عشر أعتقد أن عدد ساعات العمل مرهقة جداً بمتوسط حسابي (1.64).

وتتفق هذه النتائج مع ما أكدته الدراسة السابقة من أن أهم الضغوط المهنية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم تتمثل في ضعف المهارات المهنية لديهم Law & others , 2020 أبو زيد ، 2015 وعدم القدرة علي إقامة علاقات إيجابية مع العملاء الزبوي ، 2007 بالإضافة لانخفاض مستوي الطموح لدي الأخصائيين الاجتماعيين قنديل ، 2015 .

وتعكس هذه النتائج مدي تأثير الضغوط المهنية علي ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لعملهم حيث تجعل الضغوط الأخصائي الاجتماعي غير قادر علي اتخاذ قرارات لأنهاء عملية المساعدة كما أكدت علي ذلك دراسة الجمل، 2012 وعياض، 2017 من أن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والقدرة علي اتخاذ قرارات سليمة ، لذلك يجب ضرورة الاهتمام بشكل أكبر بالأخصائيين الاجتماعيين وتوفير سبل الراحة لهم لكي يتمكنوا من اتخاذ قرارات صائبة تساعد علي تحقيق عملية المساعدة بصورة إيجابية وهذا ما أكدت عليه دراسة النايف ، 2018.

(1) الإجابة عن التساؤل الثاني للدراسة: " ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء؟ ":

جدول رقم (6)

الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء (ن=53)

الترتيب	لانحراف معياري	لمتوسط لحسابي	لاستجابات						العبارات
			أوافق		إلى حد ما لا أوافق		أوافق		
			%	ك	%	ك	%	ك	
6	0.72	2.58	13.2	7	15.1	8	71.7	38	يعاني العملاء من مشكلات صعبة لا أستطيع مساعدتهم على حلها.
8	0.84	1.74	50.9	27	24.5	13	24.5	13	أتعامل مع عدد كبير من العملاء بشكل يومي.
5	0.66	2.6	9.4	5	20.8	11	69.8	37	أشعر بالملل نتيجة تكرر مشكلات العملاء.
4	0.59	2.74	7.5	4	11.3	6	81.1	43	أرغب في إنهاء المقابلات مع العملاء بشكل سريع.
2	0.3	2.94	1.9	1	1.9	1	96.2	51	لا يثق العملاء بقدراتي ومهاراتي.
1	0.23	2.94	-	-	5.7	3	94.3	50	دائماً ما يحدث صراع بيني وبين العملاء.
7	0.57	2.57	3.8	2	35.8	19	60.4	32	لا يتعاون العملاء مع الأخصائي الاجتماعي.
3	0.57	2.79	7.5	4	5.7	3	86.8	46	أعرض للتهديد من قبل عملائي في معظم الأحيان.
10	0.61	1.55	50.9	27	43.4	23	5.7	3	يرغب العملاء بالحصول على حلول سريعة لمشاكلهم
9	0.63	1.58	49.1	26	43.4	23	7.5	4	يأتي العديد من العملاء إلى المؤسسة باتجاهات ومعتقدات خاطئة ومزعجة

الترتيب	لانحراف لمعياري	لمتوسط لحسابي	لاستجابيات						العبارات
			أوافق		إلى حد ما لا أوافق		أوافق		
			%	ك	%	ك	%	ك	
مستوى مرتفع	0.32	2.4							لبعد ككل

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.4)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول دائماً ما يحدث صراع بيني وبين العملاء بمتوسط حسابي (2.94)، وبانحراف معياري (0.23)، يليه الترتيب الثاني لا يثق العملاء بقدراتي ومهاراتي بمتوسط حسابي (2.94)، وبانحراف معياري (0.3)، ثم الترتيب الثالث أتعرض للتهديد من قبل عملائي في معظم الأحيان بمتوسط حسابي (2.79)، وأخيراً الترتيب العاشر يرغب العملاء بالحصول على حلول سريعة لمشاكلهم بمتوسط حسابي (1.55).

وتتفق هذه النتائج مع ما أكدته الدراسات السابقة من أن أهم الضغوط المرتبطة بالعملاء والتي تؤثر على عمل الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في يعاني العملاء من مشكلات كثيرة أباالفضل ، 2011 Gregory ، 2015 قنديل ، 2015 وعدم تقدير العملاء للمجهود المبذول Arnold ، 2020 بالإضافة لزيادة عدد العملاء الهواري، 2008 بالإضافة لعدم وعي العملاء بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي Pelon ، 2017 yildirim & others ، 2019

الإجابة عن التساؤل الثالث للدراسة: " ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل؟ ":

جدول رقم (7)

الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل (ن=53)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات	م
			أوافق		إلى حد ما		لا أوافق			
			%	ك	%	ك	%	ك		
9	0.85	2.25	26.4	14	22.6	12	50.9	27	لا أستطيع البوح لزملائي في العمل عن مشاكلي وهمومي.	1
6	0.47	2.77	1.9	1	118.9	10	79.2	42	زملائي في العمل غير متعاونين.	2
3	0.35	2.91	1.9	1	5.7	3	92.5	49	أعرض دائماً للنقد من قبل زملائي في العمل.	3
8	0.75	2.51	15.1	8	18.9	10	66	35	لا أتناقش مع الزملاء في العمل عن الحالات التي أتعامل معها.	4
5	0.45	2.79	1.9	1	17	9	81.1	43	لا يحرص الزملاء في العمل على تبادل الخبرات فيما بيننا.	5
10	0.74	1.65	4.7	2	30.2	16	15.1	8	أشعر بالقلق الشديد إذا تعرض زميلي في العمل لخطر ما.	6
2	0.19	2.96	-	-	3.8	2	96.2	51	هناك شجارات دائمة بيني وبين زملائي في العمل.	7
1	0.14	2.98	-	-	1.9	1	98.1	52	أعرض للسخرية من قبل زملائي في العمل.	8
4	0.48	2.81	3.8	2	11.3	6	84.9	45	أشعر بعدم الكفاءة مقارنة بزملائي في العمل.	9
7	0.52	2.75	3.8	2	17	9	79.2	42	غياب العمل الجماعي داخل المؤسسة.	10
مستوى مرتفع	0.26	2.63								ليعد ككل

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي

(2.63)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أتعرض للسخرية من قبل زملائي في العمل بمتوسط حسابي (2.98)، يليه الترتيب الثاني هناك شجارات دائمة بيني وبين زملائي في العمل بمتوسط حسابي (2.96)، ثم الترتيب الثالث أتعرض دائماً للنقد من قبل زملائي في العمل بمتوسط حسابي (2.91)، وأخيراً الترتيب العاشر أشعر بالقلق الشديد إذا تعرض زميلي في العمل لخطر ما بمتوسط حسابي (1.6).

تتفق هذه النتائج مع ما أكدته الدراسات السابقة من أن أهم الضغوط المرتبطة بأعضاء فريق العمل والتي تؤثر علي عمل الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في عدم تعاون الزملاء وعدم تقديرهم لأدوار الأخصائي الاجتماعي الزبدي ، 2007 الهواري، 2008 الحمادي، 2016 رضوان ، 2019 وضعف العلاقة معهم أبو الفضل Zhang & 2011 others, 2019 ووجود خلافات مستمرة مع أعضاء فريق العمل Chung & Choo , 2019.

الإجابة عن التساؤل الرابع للدراسة: " ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين؟ "

جدول رقم (8)

الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين (ن=53)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لاستجابات						العبارات
			وإف			إلى حد ما لا وإف			
			%	ك	%	ك	%	ك	
9	0.59	2.75	7.5	4	9.4	5	83	44	أقوم بتفريغ ضغوط العمل داخل المنزل.
4	0.44	2.87	3.8	2	5.7	3	90.	48	لا أستطيع الفصل بين حياتي المهنية وحياتي الاجتماعية.
2	0.23	2.94	-	-	5.7	3	94.	50	أتعرض دائماً للتجاهل من قبل عائلتي.
7	0.48	2.81	3.8	2	11.	6	84.	45	لا أملك أصدقاء مقربين.
5	0.41	2.85	1.9	1	11.	6	86.	46	أشعر دائماً بالعزلة.
11	0.67	2.7	11.	6	7.5	4	81.	43	أتشاجر دائماً مع أفراد أسرتي.
6	0.47	2.83	3.8	2	9.4	5	86.	46	لا أشعر بالاهتمام من قبل أفراد

الترتيب	لانحراف لمعياري	المتوسط الحسابي	لاستجابات						العبارات
			إلى حد ما لا أوافق			وافق			
			%	ك	%	ك	%	ك	
							8	أسرتي بي.	
3	0.4	2.91	3.8	2	1.9	1	94.3	50 لا أحصل على التأييد والتعاطف من عائلتي.	
1	0.19	2.96	-	-	3.8	2	96.2	51 لا أجد في حياتي الخاصة من يشجعني على النجاح.	
8	0.49	2.79	3.8	2	13.2	7	83	44 لا أحب المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.	
10	0.5	2.72	1.9	1	24.5	13	73.6	39 لا أستغل وقتي بشكل جيد بعد الانتهاء من دوامي الرسمي في العمل.	
5	0.41	2.85	1.9	1	11.3	6	86.8	46 أجد صعوبة في التواصل مع الآخرين.	
2	0.23	2.94	-	-	5.7	3	94.3	50 ينقصني الدعم من عائلتي وأصدقائي.	
مستوى مرتفع	0.29	2.84						البعد ككل	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.84)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول لا أجد في حياتي الخاصة من يشجعني على النجاح بمتوسط حسابي (2.96)، يليه الترتيب الثاني أتعرض دائماً للتجاهل من قبل عائلتي، وينقصني الدعم من عائلتي وأصدقائي بمتوسط حسابي (2.94)، ثم الترتيب الثالث لا أحصل على التأييد والتعاطف من عائلتي بمتوسط حسابي (2.91)، وأخيراً الترتيب الحادي عشر أتشاجر دائماً مع أفراد أسرتي بمتوسط حسابي (2.7).

وتتفق هذه النتائج مع ما أكدته الدراسات السابقة من أن أهم الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين والمرتبطة بأسرهم تتمثل في ضعف المساندة الاجتماعية من قبل أسرهم وكثرة المشكلات الأسرية الجمل، Hombrados-Mendieta & Cosano-Rivas, 2013 Arnold, 2020 Faisal & others, 2015 2012 ووجود صراع بين متطلبات الأسرة ومتطلبات العمل Pasupuleti & others, 2009

الإجابة عن التساؤل الخامس للدراسة: " ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل؟ ":

جدول رقم (9)

الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل (ن=53)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لاستجابات						العبارات	الترتيب
			إلى حد ما لا أوافق			وافق				
			%	ك	%	ك	%	ك		
5	0.61	2.68	7.5	4	17	9	75.5	40	أواجه العديد من المشاكل مع المسؤولين في العمل.	1
2	0.52	2.75	3.8	2	17	9	79.2	42	لا أشعر بقيمتي في بيئة العمل.	2
3	0.52	2.74	3.8	2	18.9	10	77.4	41	أفكر في الانسحاب من عملي الحالي.	3
12	0.78	2.17	22.6	12	37.7	20	39.6	21	فرص الترقى في عملي غير متاحة للجميع.	4
7	0.77	2.53	17	9	13.2	7	69.8	37	لا أشعر بالرضا عن رؤسائي بالعمل.	5
10	0.72	2.45	13.2	7	28.3	15	58.5	31	لا يقدر المسؤولين مجهوداتي في العمل مع الحالات التي أتعامل معها.	6
1	0.51	2.83	5.7	3	5.7	3	88.7	47	أعرض دائما للتوبيخ من المسؤولين في العمل.	7
8	0.72	2.51	13.2	7	22.6	12	64.2	34	هناك نقص في الموارد والإمكانيات في بيئة العمل.	8
8	0.72	2.51	13.2	7	22.6	12	64.2	34	هناك عدم عدالة في توزيع المهام داخل العمل.	9
11	0.89	2.23	30.2	16	17	9	52.8	28	لا أحصل على أي مكافآت.	10

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لاستجابات						العبارات
			وافق			إلى حد ما لا أوافق			
			%	ك	%	ك	%	ك	
13	0.87	2.02	35.8	19	26.4	14	37.7	20	ساعات العمل مرهقة تفوق قدراتي.
4	0.57	2.7	5.7	3	18.9	10	75.5	40	ينتقدني المسئولين في العمل أكثر مما يثنون علي.
9	0.8	2.47	18.9	10	15.1	8	66	35	المسئولين في المؤسسة منقلبي المزاج بشكل كبير.
6	0.65	2.66	9.4	5	15.1	8	75.5	40	لا قيمة لأرائي ومقترحات من قبل المسئولين في العمل.
مستوى مرتفع	0.5	2.52	البعد ككل						

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.52)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول أتعرض دائماً للتوبيخ من المسئولين في العمل بمتوسط حسابي (2.83)، يليه الترتيب الثاني لا أشعر بقيمتي في بيئة العمل بمتوسط حسابي (2.75)، ثم الترتيب الثالث أفكر في الانسحاب من عملي الحالي بمتوسط حسابي (2.74)، وأخيراً الترتيب الثالث عشر ساعات العمل مرهقة تفوق قدراتي بمتوسط حسابي (2.02).

وتتفق هذه النتائج مع ما أكدته الدراسات السابقة من أن أهم الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين والمرتبطة ببيئة العمل تتمثل في سوء العلاقة مع الإدارة الزيودي ، 2007 ، 2016 ، Киенко ونقص الموارد والامكانيات أبو الفضل ، 2011 المناصير 2013 الحمافي، 2016 الهواري، 2008 قنديل ، 2015 الرنتيسي ، 2017.

الإجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة: " ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة؟ ":

جدول رقم (10)

مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة ككل (ن=53)

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
1	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم.	2.62	0.39	مرتفع	3
2	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء.	2.4	0.32	مرتفع	5
3	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل.	2.63	0.26	مرتفع	2
4	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين.	2.84	0.29	مرتفع	1
5	الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل.	2.52	0.5	مرتفع	4
	الضغوط المهنية ككل	2.6	0.28	مستوى مرتفع	

يوضح الجدول السابق أن: مستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة ككل كما يحددها أعضاء هيئة التدريس مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.6)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: الترتيب الأول الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (2.84)، يليه الترتيب الثاني الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل بمتوسط حسابي (2.63)، ثم الترتيب الثالث الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم بمتوسط حسابي (2.62)، يليه الترتيب الرابع الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل بمتوسط حسابي (2.52)، وأخيراً الترتيب الخامس الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء بمتوسط حسابي (2.4).

المحور الثالث: الفروق المعنوية بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة:

جدول رقم (11)

الفروق المعنوية بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للنوع فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة (ن=53)

م	الأبعاد	مجتم ع البحر	العدد (ن)	المتوس ط الحساب ي	الانحراف المعيار ي	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
1	الضغوط المهنية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين.	ذكور	11	2.78	0.39	51	1.505	غير ال.
		إناث	42	2.58	0.38			
2	الضغوط المهنية المرتبطة بالعملاء.	ذكور	11	2.49	0.33	51	1.000	غير ال.
		إناث	42	2.38	0.32			
3	الضغوط المهنية المرتبطة بأعضاء فريق العمل.	ذكور	11	2.71	0.34	51	1.068	غير ال.
		إناث	42	2.61	0.24			
4	الضغوط المهنية المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين.	ذكور	11	2.86	0.31	51	0.253	غير ال.
		إناث	42	2.84	0.29			
5	الضغوط المهنية المرتبطة ببيئة العمل.	ذكور	11	2.64	0.59	51	0.893	غير ال.
		إناث	42	2.49	0.47			
	الضغوط المهنية ككل	ذكور	11	2.69	0.31	51	1.224	غير ال.
		إناث	42	2.58	0.27			

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين الذكور والإناث فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة (الضغوط المهنية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين، والضغوط المهنية المرتبطة بالعملاء، والضغوط المهنية المرتبطة بأعضاء فريق العمل، والضغوط المهنية المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين، والضغوط المهنية المرتبطة ببيئة العمل، والضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة ككل).

ويتفق هذه النتائج مع ما أكدته دراسة الرنتيسي ، 2017 بأنه لا توجد فروق مرتبطة بالنوع فيما يتعلق بالشعور بالضغوط المهنية ، وتختلف مع دراسة Yi & others , 2019 التي أدت إلى أن النساء أكثر عرضة وإحساساً بالضغوط المهنية.

المحور الرابع: الفروق المعنوية بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للجنسية فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة:

جدول رقم (12)

الفروق المعنوية بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للجنسية فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة (ن=53)

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
1	الضغوط المهنية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين.	فطري	36	2.59	0.38	51	-0.797	غير ال.
		غير فطري	17	2.68	0.41			
2	الضغوط المهنية المرتبطة بالعملاء.	فطري	36	2.39	0.32	51	-0.573	غير ال.
		غير فطري	17	2.44	0.34			
3	الضغوط المهنية المرتبطة بأعضاء فريق العمل.	فطري	36	2.6	0.27	51	-1.501	غير ال.
		غير فطري	17	2.71	0.23			

م	الأبعاد	مجتمع البحث	العدد (ن)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية (df)	قيمة t	الدلالة
4	الضغوط المهنية المرتبطة بأسر الاجتماعيين.	قطري	36	2.85	0.25	51	0.367	غير ال.
		قطري	17	2.82	0.36			
5	الضغوط المهنية المرتبطة ببيئة العمل.	قطري	36	2.41	0.52	51	2.387-	*
		قطري	17	2.74	0.34			
	الضغوط المهنية ككل	قطري	36	2.57	0.28	51	1.383-	غير ال.
		قطري	17	2.68	0.27			

* معنوي عند (0.05)

** معنوي عند (0.01)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين القطريين وغير القطريين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة ببيئة العمل لصالح استجابات الأخصائيين الاجتماعيين غير القطريين.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين القطريين وغير القطريين فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة (الضغوط المهنية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين، والضغوط المهنية المرتبطة بالعملاء، والضغوط المهنية المرتبطة بأعضاء فريق العمل، والضغوط المهنية المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين، والضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة ككل).

المحور الخامس: الفروق المعنوية بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للحالة الاجتماعية فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة:

جدول رقم (13)

تحليل التباين لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة وفقاً للحالة الاجتماعية (*) (ن=53)

م	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	الدلالة	اختبار LSD
1	الضغوط المهنية المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين.	التباين بين المجموعات	2.161	3	0.720	6.209	**	<3, 1, 4, 2
		التباين داخل المجموعات	5.684	49	0.116			
		المجموع	7.844	52				
2	الضغوط المهنية المرتبطة بالعملاء.	التباين بين المجموعات	0.979	3	0.326	3.551	*	<2, 1, 4, 3
		التباين داخل المجموعات	4.501	49	0.092			
		المجموع	5.479	52				
3	الضغوط المهنية المرتبطة بأعضاء فريق العمل.	التباين بين المجموعات	0.483	3	0.161	2.551	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	3.095	49	0.063			
		المجموع	3.579	52				
4	الضغوط المهنية المرتبطة بأسر الأخصائيين	التباين بين المجموعات	0.261	3	0.087	1.048	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	4.069	49	0.083			

- تنقسم فئات الحالة الاجتماعية إلى أربعة مجموعات: المجموعة (1) أعزب ن= (8)، والمجموعة (2) متزوج ن= (35)، والمجموعة (3) مطلق ن= (5)، والمجموعة (4) أرمل ن= (5).

م	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (ف) F	الدلالة	اختبار LSD
	الاجتماعيين.	المجموعات						
		المجموع	4.330	52				
5	الضغوط المهنية المرتبطة ببيئة العمل.	التباين بين المجموعات	0.906	3	0.302	1.250	غير دال	-
		التباين داخل المجموعات	11.84	49	0.242			
		المجموع	12.744	52				
	الضغوط المهنية ككل	التباين بين المجموعات	0.731	3	0.244	3.603	*	<2, 1, 4, 3
		التباين داخل المجموعات	3.315	49	0.068			
		المجموع	4.046	52				

* معنوي عند

** معنوي عند (0.01)

(0.05)

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج/ مطلق/ أرمل) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم. وهذه الفروق لصالح الفئة الثالثة التي تقع في فئة (مطلق) لتصبح أكثر استجابات الأخصائيين الاجتماعيين تحديداً لتلك الضغوط.
- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج/ مطلق/ أرمل) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بالعملاء. وهذه الفروق لصالح الفئة الثانية التي تقع في فئة (متزوج) لتصبح أكثر استجابات الأخصائيين الاجتماعيين تحديداً لتلك الضغوط.

- توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج/ مطلق/ أرمل) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة ككل. وهذه الفروق لصالح الفئة الثانية التي تقع في فئة (متزوج) لتصبح أكثر استجابات الأخصائيين الاجتماعيين تحديداً لتلك الضغوط.
- لا توجد فروق جوهرية دالة إحصائياً بين استجابات الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً للحالة الاجتماعية (أعزب/ متزوج/ مطلق/ أرمل) فيما يتعلق بتحديدهم لمستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأعضاء فريق العمل، ومستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة المرتبطة بأسر الأخصائيين الاجتماعيين، ومستوى الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين.
- وتتفق هذه النتائج مع ما أكدته دراسة رضوان، 2019 من أن الطلاق يؤثر بالسلب على أداء الأخصائيين الاجتماعيين ويجعلهم أكثر شعوراً بالضغوط المهنية وذلك بسبب زيادة الضغوط الأسرية والمجتمعية المرتبطة بالانفصال.

مقترحات وتوصيات للتخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال رعاية الأسرة:

مقترحات للجهات المسؤولة في المؤسسة والمجتمع:

- 1- عمل دراسات سنوية على مستوى الدولة، لتشمل جميع الموظفين وذلك للتأكد من صحة ودقة النتائج عن أهم الضغوط التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي والمدرسي والأسري.
- 2- العمل على التخفيف من عدد العملاء الذين يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي يوميا.
- 3- ضرورة العمل على اهتمام الإدارة بالجانب الترفيهي لكسر الجمود والصرامة في بيئة العمل وابتكار برامج تحفيزية ترفيهية من شأنها بث الحماس والطاقة للموظفين.
- 4- العمل على زرع روح المنافسة الشريفة بين الموظفين من قبل المسؤولين.
- 5- التأكد من توزيع الأعمال بين الموظفين وفق أسس واستراتيجيات تتناسب مع الموظفين وقدراتهم.
- 6- إعطاء الموظفين التدريبات اللازمة في مجال فن التعامل مع العملاء، بالإضافة الى الدورات التي من شأنها أن تقوم بتطوير الموظفين وتحسين أدائهم، مما يشعر الموظفين باهتمام الإدارة بهم.

7- ضرورة اهتمام الإدارة بتقديم برامج تدريبية وتوعية عن كيفية التعامل مع الضغوط والحد من آثارها.

8- ضرورة إعادة النظر في بعض الأنظمة والسياسات الإدارية ومحاولة تغييرها بما يناسب التخفيف من الضغوط مثل ساعات العمل وحوافز المادية والمعنوية للموظفين.

9- عمل ورش عمل لأعضاء فريق العمل لتعريفهم بالدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي.

10- تعريف المجتمع بمهنة الخدمة الاجتماعية والدور المحوري والمهم للأخصائي الاجتماعي في المجتمع والعمل علي نشرها به عن طريق الاستعانة بوسائل الأعلام المختلفة بالإضافة لتعديل الأفكار الخاطئة عن مهنة الخدمة الاجتماعية.

مقترحات للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية الأسرة:

1- الحرص على اتباع الأساليب الترفيهية وبعض الطرق للترويح عن النفس كالصلاة والاسترخاء والتأمل للتخفيف من الضغوط.

2- الحرص على الموازنة وعدم الخلط بين متطلبات العمل ومتطلبات المنزل وذلك عن طريق إدارة الوقت.

3- الحرص على تكوين علاقات جيدة مع الزملاء قائمة على الاحترام والتقدير.

مراجع البحث

أولا : المراجع العربية:-

- 1- أبو الفضل، سوزان يوسف (2011): المشكلات والضغط المهنية لمعلمات رياض الأطفال ومقترحات التغلب عليها، مصر، الثقافة والتنمية، س (11)، ع (43).
- 2- أبو النصر، مدحت محمد، الاتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- 3- أبو النصر، مدحت محمد (2017): الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 4- أبو زيد، سها حلمي (2015): أساليب تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع الضغوط المهنية التي تؤثر على فعالية أدائهم في العمل مع الجماعات المدرسية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع (39) ، ج (14).
- 5- أحمد، مبروكة عبدالله (2018): الضغوط النفسية والتوافق النفسي للمتقاعدين، عمان ، مركز الكتاب الاكاديمي.
- 6- الجمل، أماني بسام سعيد (2012): الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين، الجامعة الإسلامية بغزة.
- 7- الحماقي، وليد طلعت متول (2016): أساليب مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم بالرس ، مصر ، مركز الارشاد النفسي ، مجلة الارشاد النفسي ، ع (46) ، ج (3).
- 8- الخمشي ، ساره صالح واخرون (2016): ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي ، القاهرة ، روابط للنشر وتقنية المعلومات.
- 9- الرنتيسي، أحمد محمد(2017) : العلاقة بين الضغوط والإعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديريات الشؤون الاجتماعية ، الجامعة الإسلامية بغزة ، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، ع(1)، مج(25) .
- 10- الزويدي، محمد حمزة (2007) : مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، دمشق، مجلة جامعة دمشق، ع (1) ، مج(23).
- 11- السروجي ، طلعت مصطفى (2010) : الخدمة الاجتماعية الدولية ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية.
- 12- الشهري، أماني بنت زهير (2015) : الإعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالعيادات النفسية: دراسة مطبقة على المستشفيات الحكومية بمدينة الريا، رسالة ماجستير غير منشورة، السعودية ، جامعة الملك سعود.
- 13- المناصير، مشهور حامد يوسف (2013): مصادر الضغوط النفسية والمهنية لدى معلمي التربية الرياضية في مديرية تربية لواء وادي السير ، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، جامعة مؤتة.
- 14- النايف، أحمد نافع طه (2018) : أثر ضغوط العمل على اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية في الإدارة التربوي، رسالة دكتوراه غير منشورة، السودان، جامعة النيلين.
- 15- الهواري ، عادل رضوان عبدالرازق (2008) : الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي المدرسي ، جامعة الأزهر ، مجلة التربية ، ع (138) ، ج (1).
- 16- بطاح ، أحمد (2007): قضايا معاصرة في الإدارة التربوية ، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 17- بكاي ، عبدالمجيد (2020) : قياس أثر مصادر الضغوط المهنية علي العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، مجلة أفاق للعلوم ، مج (5) ، ع (2).
- 18- حجاج ، إبراهيم عبدالمحسن (2020) : الرعاية الاجتماعية تشريعاتها وخصائصها ، الإسكندرية ، دار التعليم الجامعي.
- 19- خلف ، محمد عبدالحكيم عبدالحميد (2016) : الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى الأخصائيين الاجتماعيين ، جامعة كفر الشيخ ، مجلة كلية التربية ، ع (5) ، ج (1).
- 20- رضوان ، محمود علي (2019): العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، ع (48) ، ج (1).
- 21- رماح ، مخلص عبدالسلام (2020) : الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ، عمان ، دار البياروري العلمية للنشر والتوزيع.
- 22- شبيب ، محمد عبدالمنعم (2014) : الإدارة المعاصرة - المدير المعاصر - المهارات الإدارية ، القاهرة ، دار النشر للجامعات.

- 23- صالح، عائشة عوض عثمان (2016): الاحتراق النفسي وعلاقته بالمسئولية الاجتماعية لدى الأخصائيين النفسيين بولاية الخرطوم، رسالة ماجستير غير منشورة، السودان، جامعة النيلين.
- 24- صليح، فراس عبد الله أحمد (2018) : أثر خصائص العمل على ضغوط العمل - الدور المعدل للمشاركة في اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية في الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأردن، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.
- 25- عايض، محمد ناجي صالح (2017): ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على مديري الأسواق التجارية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، السودان، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإسلامية.
- 26- عبدالرحمن ، علي إسماعيل (2012): الضغوط النفسية ، القاهرة ، دار اليقين للنشر والتوزيع، ط2.
- 27- عبدالرحيم ، ولاء رجب (2016): الضغوط النفسية للمتفوقين وكيفية مواجهتها ، القاهرة ، دار العلوم للنشر والتوزيع.
- 28- عبدالفتاح ، محمود أحمد (2013) : الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 29- علي ، ماهر أبو المعاطي (2012) : الخدمة الاجتماعية في مجال الاسرة والطفولة ، الرياض ، دار الزهراء .
- 30- علي ، ماهر أبو المعاطي (2014) : الاتجاهات الحديثة في الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.
- 31- عليمات ، خالد عياده (2015) : ضغوط العمل وأثرها علي الأداء ، عمان ، دار الخليج للنشر والتوزيع.
- 32- عمر ، أحمد مختار (2008) : معجم اللغة العربية المعاصرة ، القاهرة ، عالم الكتب.
- 33- فريحات ، ثناء إبراهيم موسى (2011): إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية.
- 34- قنديل، محمد بسيوني (2015) : برنامج إرشادي مقترح من منظور خدمة الجماعة لمواجهة الآثار السلبية للضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي بالمجال الطبي ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، ع (38) ، ج (6).
- 35- نبيله ، عدان (2020): ضغوط العمل والأداء الوظيفي ، عمان ، مركز الكتاب الاكاديمي.
- 36- يوسف ، إيمان أحمد (2020): المهارات الإدارية وطرق تنميتها ، عمان ، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع.

ثانيا : المراجع الأجنبية

- 1- Arnold, Tracey (2020) : An evolutionary concept analysis of secondary traumatic stress in nurses, Nursing Forum, Vol. 55 Issue 2.
- 2- BILGIN, Rifat & others (2011) : SATISFACTION, BURNOUT AND DEPRESSION IN SOCIAL WORKERS: A FIELD STUDY IN DIYARBAKIR , Electronic Journal of Social Sciences, Vol. 10 Issue 38.
- 3- Brown, Aaron & others (2019): The ways to Retention: Job Satisfaction, Burnout, & Organizational Commitment among Social Workers , Journal of Evidence-Based Social Work (2640-8066), Vol. 16 Issue 6.
- 4- Chung, Youngsoon & Choo, Hyekyung (2019): A structural path to job satisfaction, burnout, and intent to leave among child protection workers: A South Korean study, Children & Youth Services Review, Vol.100.
- 5- Faisal , Ibrahim & others (2015) : Prevalence of Job stress and its Associated Factors among University Putra Malaysia Staff , Malaysian Journal of Medicine & Health Sciences, Vol. 11 Issue 1.
- 6- Gregory, Amber (2015) : Yoga and Mindfulness Program: The Effects on Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction in Social Workers , Journal of Religion & Spirituality in Social Work, Vol. 34 Issue 4.
- 7- Hombrados-Mendieta, Isabel & Cosano-Rivas, Francisco (2013) : Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain , International Social Work, Vol. 56 Issue 2.
- 8- Ibrahim, Muhamad Adib & others (2019) : A Study into Psychosocial Work Stressors and Health Care Productivity , International Journal of Occupational & Environmental Medicine, Vol. 10 Issue 4.
- 9- Knehko , Tatbrha (2016) : ORGANIZATIONAL FACTORS OF PROFESSIONAL BURNOUT SOCIAL WORKERS OF MUNICIPAL SOCIAL SERVICE INSTITUTIONS , Perm University Herald. Series Philosophy. Psychology. Sociology / Issue 3.

- 10- Kim, Hansung & others (2011) : Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study , Social Work , Vol. 56 Issue 3.
- 11- Law, P. C. F & others (2020) : A systematic review on the effect of work-related stressors on International Archives of Occupational & Environmental Health, Vol. 93 Issue 5.
- 12- Pasupuleti, Sudershan & others (2009) : The Impact of Work Stressors on the Life Satisfaction of Social Service Workers: A Preliminary Study , Administration in Social Work, Vol. 33 Issue 3.
- 13- Pelon, Sally (2017): Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction in Hospice Social Work , Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care, Vol. 13 Issue 2/3.
- 14- Yi, Jaehee & others (2019) : Compassion satisfaction and compassion fatigue among medical social workers in Korea: the role of empathy , Social Work in Health Care, Vol. 58 Issue 10.
- 15- Yildirim , seyda & others (2019) : ECOGNITION OF THE SOCIAL WORK OCCUPATION AND BENEFITING FROM SOCIAL SERVICES AND SOCIAL ASSISTANCES OF ADULTS , Pamukkale University Journal of Social Sciences Institute / Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Issue 34.
- 16- Zhang, Yue & others (2019) : Role stressors and counterproductive work behavior: The role of negative affect and proactive personality , International Journal of Selection & Assessment, Vol. 27, Issue 3.

