

## **الاحترق الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى**

### **Job burnout and its relationship to social workers performance in homeless children's institutions**

**د/ آلاء حسني صالح متولي**

مدرس بقسم العمل مع الأفراد والأسر  
كلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2025.377209.1311    Url: [https://fjssj.journals.ekb.eg/article\\_425175.html](https://fjssj.journals.ekb.eg/article_425175.html)  
تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٥/٣/١٧ م    تاريخ القبول: ٢٠٢٥/٤/١٨ م    تاريخ النشر: ٢٠٢٥/٤/٣٠ م  
توثيق البحث: متولي، آلاء حسني صالح. (٢٠٢٥). الاحترق الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى ، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع. ٢١، ج.(٨)، ص-ص: ١٨٣-٢٢٠.

٢٠٢٥ م



## الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى

المستخلص:

استهدفت الدراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى، كما استهدفت تحديد الفروق في الاحتراق الوظيفي والأداء المهني بين الذكور والإناث، وتحددت مفاهيم الدراسة في (الاحتراق الوظيفي، الأداء المهني)، وقد تكون مجتمع البحث من (٣٨) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى. تنتمي هذه الدراسة لنمط الدراسات الوصفية لتحديد العلاقة بين متغيرين وهما الاحتراق الوظيفي ومستوى الأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى. وقد أشتملت أدوات الدراسة على صحيفة بيانات مُعرفة، ومقياس الاحتراق المهني والذي تحددت أبعاده الفرعية في ثلاثة أبعاد هي (الإنهاك الإنفعالي، الجمود في التعامل الإنساني، نقص الإنجاز الشخصي)، ومقياس الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي وتحددت أبعاده الفرعية في خمسة أبعاد وهي (الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء، الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الزملاء، الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة، أداء الأخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية، الممارسات المميزة للأخصائي الاجتماعي). توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين الاحتراق الوظيفي والأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى، كما توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات (الذكور، الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الاحتراق الوظيفي، والأداء المهني.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، الأداء المهني، الأخصائيين الاجتماعيين، أطفال بلا مأوى.

## Job burnout and its relationship to social workers performance in homeless children's institutions

### Abstract

This study aimed to determine the relationship between job burnout and social workers performance in homeless children's institutions. It also aimed to identify the differences between males and females in both job burnout and professional performance. The study concepts were defined as (job burnout, professional performance). The research community consisted of (38) social workers in homeless children's institutions. This study belongs to the descriptive studies type to determine the relationship between two variables: job burnout and the level of work performance among social workers in homeless children's institutions. The study tools included a knowledge data sheet, a scale of professional burnout with sub-dimensions in three dimensions: (emotional exhaustion, stagnation in human interaction, and lack of personal achievement), and a scale of professional performance of the social worker with sub-dimensions in five dimensions: (the professional performance of the social worker with clients, the professional performance of the social worker with colleagues, the professional performance of the social worker with the institution's management, the social worker's performance of professional practice skills, and the distinctive practices of the social worker). The findings of this study concluded that there is a statistically significant inverse relationship at a significance level of (0.05) between job burnout and professional performance among social workers in homeless children's institutions. It also found that there were no statistically significant differences between the average scores of (males and females) of social workers in homeless children's institutions on job burnout and professional performance scales.

**Keywords:** Job burnout, work performance, social workers, homeless children.

## أولاً: مشكلة الدراسة:

تعتبر فئة أطفال بلا مأوى من الفئات التي تحتاج إلى الرعاية والاهتمام، كما أنها تعتبر ظاهرة اجتماعية لها أبعادها المختلفة، وانطلاقاً من أن الأطفال بلا مأوى يعانون من مشكلات متداخلة تتجاوز فقدانهم للمأوى، لذا فهم بحاجة ماسة إلى أخصائي اجتماعي يمتلك العديد من الخبرات والمهارات المهنية لكي يتمكن من فهم مشكلاتهم والتعامل معها بكفاءة (محمد، جلاله، ٢٠١٠، ص ٢٢٠٦)، ويقوم بالعديد من الأدوار والمسئوليات مما يتطلب منه مستوى عال من المسؤولية والجهد للقيام بمتطلبات تلك الأدوار مما قد يعرضه إلى للعديد من التوترات والضغوط النفسية ويتسبب بشعورة بالإرهاك والإستنزاف، حيث أشارت دراسة غانم، معزب، الأشول (٢٠٢٤) إلى أنه توجد علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والاحترق الوظيفي، حيث أنه مع زيادة صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور تزيد حدة الاحتراق الوظيفي.

كما أشارت دراسة علي (٢٠١٦) أن الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية يعانون من الاحتراق الوظيفي، كما يعانون بدرجة عالية من الإنهاك الإنفعالي.

وفي هذا الصدد أشارت دراسة "شيف أند لي" (Schiff & Lane (2019) ، دراسة "ويلسون" (Wilson (2016 إلى أن عمل الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسات الإيوائية والتعامل المستمر مع العملاء فإنه يتأثر سلبياً بالأحداث والتجارب المؤلمة التي مر بها العملاء مما يجعله يشعر بالحزن والخوف والقلق كالعامل الذي مر بالتجربة المؤلمة وهو ما يعرف بالصدمة الثانوية، كما أنه قد يصاب الإنهاك الإنفعالي، مما يترتب عليه فقدان الشغف بالعمل والشعور بالإستنزاف أو ما يعرف بالاحتراق الوظيفي، ومن العوامل التي تساهم في زيادة الاحتراق المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين زيادة أعباء العمل ونقص التدعيم وهذا ما أشارت إليه دراسة "مخمودفا" (Makhmudova (2024 ، كذلك أيضاً أوضحت دراسة علي (٢٠٢٠) أنه من أهم مصادر الاحتراق الوظيفي أعباء الدور، وقلة التعزيز الإيجابي، كما أشارت دراسة "لابوسينا" (LAPOŞINA, (2024 أن كثرة أعباء العمل ونقص التدعيم من الزملاء والإدارة تعتبر من العوامل الرئيسية المساهمة في الاحتراق الوظيفي.

كما أوضحت دراسة "فرانتشي جارسيا" (Franchy Garcia (2021 أن الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى يعانون من الاحتراق الوظيفي، وذلك كنتيجة لكثرة

الأعباء المهنية وصراعات الأدوار، كذلك أيضًا أشارت دراسة " جيمينيز بيرتوميو وآخرون " (2024) Giménez-Bertomeu, et al. أن الأخصائيين الاجتماعيين يعانون من الاحتراق الوظيفي والمتمثل في الإنهاك الإنفعالي ونقص الإنجاز الشخصي، كذلك أشارت دراسة كل من " براون، والترز، وجونز " Brown, Walters, & Jones ودراسة " جوميز جارسيا وبايون كالفو ولوكاس جارسيا " Gómez-García, Bayón-Calvo & Lucas- (2021) García ودراسة " تشانغ وهو " Zhang & He (2022) إلى وجود عكسية بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين، كذلك أشارت دراسة " باراليس وحاجيشارالمبوس " Parlalís, & Hadjicharalambous (2024) أن الخصائص الاجتماعية والديمقراطية للأخصائيين الاجتماعيين تعتبر عوامل مؤثرة في الاحتراق والرضا الوظيفي.

ويعتبر الاحتراق الوظيفي إستجابة مطولة للضغوط العاطفية والشخصية المزمنة في العمل (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) ويمر الفرد بمراحل متتابعة وصولًا لمرحلة الاحتراق الوظيفي حيث تبدأ بمرحلة الحماس الشديد نحو العمل المثالي، ثم يضعف التصور المثالي تدريجيًا، يليه بعد ذلك مرحلة الإنسحاب، وصولًا بمرحلة الاحتراق الوظيفي الكامل (Leclercq, & Hansez, 2024)، حيث يعتبر الاحتراق الوظيفي الإستجابة الأكثر إنتشارًا للضغوط المهنية، ويمكن تحديد خصائص كل مرحلة، ففي المرحلة الأولى يكون الفرد راضيًا عن العمل الذي يقوم به ويسعى لإنجازه، ولكن في حالة عدم إنجازه لهذا العمل يصل تدريجيًا إلى المرحلة الثانية وفيها يبدأ بالشعور بالتعب وتقل قدرته على إنجاز الأعمال كما تقل إبداعيته، ليصل إلى مرحلة الإنهاك (إسماعيل، ٢٠٠٤، ص ١٠٦)، وفي إطار ذلك قدم (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) نموذج (JD-R) The Job Demands-Resources الذي يربط الاحتراق الوظيفي بعوامل محددة ترتبط بمكان العمل تتمثل في متطلبات العمل والذي يشتمل على جوانب العمل التي تتطلب مجهودًا بدنيًا أو عقليًا مستمرًا وضغط الوقت، وموارد العمل والتي تشتمل على الجوانب المادية أو النفسية أو الاجتماعية أو التنظيمية للعمل والتي تساعد على تحقيق أهدافه، أو تقليل متطلبات العمل، أو تحفيز النمو الشخصي.

إذ يتأثر الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمؤسسات أطفال بلا مأوى بعدة عوامل منها الدافعية، المعارف، والمهارات، والقيم، والخبرات، التدريب والتطوير المستمر، فضلاً عن بيئة العمل، حيث حدد (Jane,2007) ثلاثة عوامل تأتي كمحصلة لأداء الفرد في العمل، العامل الأول: يتمثل في دافعية الفرد وتشتمل على إتجاهات الفرد وحاجاته، المواقف المختلفة في بيئة العمل، العامل الثاني: القدرة وتشتمل على المعارف والمعلومات، والمهارات التي تمكنه من تطبيق تلك المعارف، كذلك أيضاً مدى وضوح الأدوار، العامل الثالث: ويتمثل في بيئة العمل (علي، ٢٠٢٠، ص ٦٧).

وتؤثر ضغوط العمل المتزايدة على قدرة الأخصائي الاجتماعي على أداء مهامه الوظيفية بفعالية. مما ينعكس سلباً على أدائه المهني، حيث أشارت دراسة علي (٢٠٢١) أن قصور بيئة العمل ينعكس سلباً على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، كذلك غموض الدور ينعكس بشكل سلبي على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، حيث أشارت دراسة " باول ومايفيلد" (Powell, & Mayfield (2024) إلى أن غموض الدور وعدم إدراك متطلباته يؤدي إلى شعور الممارس بعدم الرضا والقلق، مما يؤثر على جودة أدائه الدور المهني.

كما يرتبط الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمدى تحملهم للمسئولية الاجتماعية حيث أشارت دراسة الدسوقي (٢٠٢١) إلى أنه توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين المسئولية الاجتماعية وتطوير الأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين. كذلك يمكن العمل على تحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من خلال إعادة الهيكلة وإحداث تغييرات في بيئة العمل، حيث أشارت دراسة عبدالرحيم (٢٠٢٢) إلى وجود علاقة طردية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

وقد حدد (Murphy,1989) أربعة أبعاد رئيسية للأداء المهني وتتمثل في البعد الأول: السلوك الموجه نحو المهام ويتضمن إنجاز الواجبات والمسئوليات الأساسية المحددة لوظيفة الفرد، البعد الثاني: التفاعلات بين الأخصائي الاجتماعي وزملائه ويتضمن السلوكيات المتعلقة مباشرة بالعمل كالتعاون وتبادل المعلومات وكذلك السلوكيات الاجتماعية، ويتمثل

البعد الثالث: في الأنشطة التي يقوم بها الفرد في وقت الفراغ سواء داخل بيئة العمل أو خارجه وتؤثر بشكل سلبي على أداء المهام، البعد الرابع: يتمثل في عدم الالتزام بقواعد العمل مما يعوق تحقيق الأهداف (Ramawickrama, Opatha, & PushpaKumari, . 2017, p.70)

وإستقراء لما سبق يتضح أن الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى يعترضون للعديد من ضغوط العمل ومع تزايد تلك الضغوط وعدم القدرة على التعامل معها ومع كثرة حالات الأطفال بلا مأوى وما تحمله من تجارب سلبية، كذلك قلة الدعم في بيئة العمل يؤدي إلى وصول الأخصائيين الاجتماعيين لمرحلة الإنهاك أو ما يعرف بالاحتراق الوظيفي، كذلك قد تؤثر ضغوط العمل على قدرة الأخصائي الاجتماعي على أداء مهامه بكفاءة، فضلاً عن عدم إدراكه لمتطلبات الدور، وإختلاف الدور الموصوف عن الدور الممارس، وفي ضوء العرض السابق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في قضية رئيسية مؤداها "ما العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء المهني للأخصائيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى؟"

#### ثانيًا: أهمية الدراسة:

1. تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق الوظيفي حيث تعتبر من أبرز التحديات التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين، حيث ينجم عن الضغوط المتزايدة التي يتعرضون لها.
2. يعد مجال أطفال بلا مأوى أحد أهم مجالات الخدمة الاجتماعية، فإن الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي يؤثر بشكل كبير في جودة الخدمات التي يقدمها للأطفال بلا مأوى.
3. فهم مستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، بما يُمكن من تحديد البرامج التدريبية التي تعزز كفاءتهم ، ويساهم في الإرتقاء بمستوى الرعاية المقدمة للأطفال بلا مأوى.

#### ثالثًا: أهداف الدراسة:

1. تحديد طبيعة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى.

٢. تحديد الفروق بين الذكور والإناث في الاحتراق الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى.

٣. تحديد الفروق بين الذكور والإناث في الأداء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى.

رابعًا: مفاهيم الدراسة:

#### ١- مفهوم الاحتراق الوظيفي:

عرفت منظمة الصحة العالمية الاحتراق الوظيفي بأنه "متلازمة ناتجة عن ضغوط العمل المزمنة التي لم تدار بنجاح"، كما صنفت الاحتراق الوظيفي كظاهرة مهنية وليست حالة طبية (World Health Organization, 2019).

ويعرف بأنه "ظاهرة استنزاف جسمي وانفعالي بسبب الضغط الزائد عن الحد والذي ينتج عن عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغوط إضافية مما يؤدي لإحتراقه" (غانم، ٢٠٢٤، ٣١٥). كما يعرف بأنه "التبعات الناتجة عن التفاوت الملحوظ بين متطلبات العمل المادي والوجدانية" (Beheshtifar, & Omidvar, 2013).

كما يعرف أيضًا بأنه "حالة من الإنهاك الفكري، والنفسي والجسماني، يشعر بها الفرد نتيجة الضغوط والعلاقات السلبية المتتالية في العمل تنعكس على الفرد بالشعور بالاستنزاف العاطفي والتقويم السلبي للذات، وفقدان الإلتزام الشخصي والإنساني في علاقته بالآخرين داخل المنظمة أو خارجها" (دغيم، ٢٠١٧، ص ١١).

وعرفه أيضًا (الشوبري، ٢٠١٨، ص ٥٩٢) بأنه "حالة سيئة يصل إليها الأخصائيين الاجتماعيين نتيجة الضغوط والأعباء والمتطلبات الوظيفية المستمرة، مما يسبب حالة من اللامبالاة وفقدان الطاقة والحماس، والوهن والتعب، وتبلد المشاعر تجاه العملاء، وتدني الإنجاز الشخصي والتقييم السلبي للعمل والشعور بالتعاسة وعدم الرضا الوظيفي".

وتعرف الباحثة الاحتراق الوظيفي نظريًا بأنه حالة داخلية سلبية تصيب بعض الأخصائيين الاجتماعيين نتيجة كثرة الضغوط والأعباء الوظيفية وعدم القدرة على التعامل معها تظهر في صورة إنخفاض في الأداء، والإنهاك الانفعالي، والجمود في التعامل الإنساني، مع عدم القدرة على الإنجاز الشخصي.

ويُقاس إجرائيًا بالدرجة التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الاحتراق الوظيفي ويتضمن أبعاده: الإنهاك الإنفعالي، الجمود في التعامل الإنساني، نقص الإنجاز الشخصي.

## ٢- مفهوم الأداء المهني:

يعرف الأداء بأنه "الأفعال والأدوار المرتبطة بالمسئوليات التي تقوم بها المؤسسة أو المنشأة أو المنظمة أو الوحدة الاجتماعية، وقد يكون الأداء إيجابيًا أو سلبيًا" (جبل، ٢٠١٩، ص ١٦).

ويعرف الأداء المهني بأنه " قدرة الأخصائي الاجتماعي على صياغة وتنفيذ وتقييم عمليات الممارسة المهنية بكفاءة وفاعلية" (إبراهيم، ٢٠١١، ص ٢٣٣).

ويعرف الأداء المهني بأنه "الأفعال والسلوك التي يقوم بها الفرد داخل بيئة العمل وترتبط بتحقيق الأهداف التنظيمية للعمل" (Sonnetag, & Frese, 2002, p.5).

كما عرف الأداء المهني بأنه "السلوكيات الهادفة التي تتمثل في إنجاز الفرد لمهامه الوظيفية، وانضباطه في عمله، كما تشتمل على علاقاته برؤسائه، وزملائه، وعملائه، وولائه الوظيفي" (العزب، ٢٠١٨، ص ١٠٩).

السلوكيات التي يقوم بها الفرد والتي تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة فعاليتها (Motowidlo, & Kell, 2003, p.92).

وتعرف الباحثة الأداء المهني نظريًا بأنه السلوكيات و الأفعال والممارسات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي بمؤسسات أطفال بلا مأوى وتشمل تقديم الخدمات للعملاء، كما تتضمن علاقته بالزملاء، وإدارة المؤسسة، ومهاراته المهنية وممارساته المتميزة في أدائه لأدواره المهنية.

ويُقاس إجرائيًا بالدرجة التي يحصل عليها الأخصائي الاجتماعي بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين ويتضمن أبعاده: الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء، الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الزملاء، الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة، أداء الأخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية، الممارسات المميزة للأخصائي الاجتماعي.

## خامسًا: الموجّهات النظرية للدراسة:

يركز البحث الحالي على نظرية الدور الاجتماعي حيث تعتبر إطار عمل يُركز على كيفية تحكم الأدوار الاجتماعية المُحددة بالتوقعات في سلوك الفرد حيث تؤكد على أن السلوك هو في معظمه نتاج الأدوار الاجتماعية التي يُتوقع من الأفراد القيام بها داخل البناء الاجتماعية (Turner, 2001)

حيث يعرف الدور بأنه "أنماط سلوكية مميزة مرتبطة بمواقف اجتماعية محددة، وتشكل هذه الأدوار توقعات الأفراد وتفاعلاتهم في سياقات مختلفة" (Biddle, 1986)، ويعد أداء الفرد لدور معين أن يقوم بأفعال معينة ويتصف بصفات خاصة، حيث ترجع أهمية وظائف أي دور وما تتضمنه هذه الوظائف من أداءات وصفات، فالقيام بمتطلبات الدور يؤدي إلى إشباع حاجات معينة، وفي حالة فشل الفرد شاغل المكانة في أداء الدور المكلف به يؤدي إلى نقص أو عدم إشباع لتلك الحاجات (النوحي، ٢٠٠١، ص ١٣٠).

وتهتم نظرية الدور بتشكيل وتنظيم السلوك الاجتماعي على المستويين الفردي والجماعي حيث يُنظّم السلوك الفردي في السياقات الاجتماعية ويكتسب معنى من خلال الأدوار التي يمارسها الفرد. كما تهتم بتنظيم مسؤوليات العمل في المؤسسات الاجتماعية (Turner, 2001). وقد ترجع مشكلات ضعف الأداء المهني في إطار نظرية الدور نظرية الدور إلى عوامل ذاتية متمثلة في ضغوط الدور وعدم وضوح الدور وضعف إدراك الدور، وقلة خبرات الممارس لأداء الدور، تضارب إدراك الفرد للمسئوليات المتنوعة للأدوار، كما قد ترجع إلى عوامل بيئية مثل عدم تكامل مجموعة الأدوار، واختلاف مسؤوليات الدور الموصوف عن الدور الممارس (جبل، ٢٠١٨، ص ٢٥٧).

#### سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

##### ١- نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية، حيث سعت لتحديد العلاقة بين متغيرين، هما: الاحتراق الوظيفي والأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى، واعتمدت الدراسة الراهنة على منهج المسح الاجتماعي الشامل.

##### ٢- فروض الدراسة:

- الفرض الأول للدراسة: "توجد علاقة عكسية دالة إحصائيًا بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة (الإنهاك الانفعالي، الجمود في التعامل الإنساني، نقص الإنجاز الشخصي) والأداء المهني بأبعاده المختلفة (مع العملاء، مع الزملاء، مع إدارة المؤسسة، لمهارات

الممارسة المهنية، الممارسات المميزة) لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى".

- **الفرض الثاني للدراسة:** "توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الاحتراق الوظيفي".

- **الفرض الثالث للدراسة:** "توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الأداء المهني".

٣- أدوات الدراسة:

أ- صحيفة بيانات مُعرفة.

ب- مقياس الاحتراق المهني إعداد (عبدالمتجلي، ٢٠٢٣).

ج- مقياس الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين إعداد (عوض، جادالله، ٢٠٢٠).

وفيما يلي توضيح ذلك:

أ- **صحيفة بيانات مُعرفة:** وتشتمل (النوع- السن- الحالة الاجتماعية- المؤهل الدراسي- عدد سنوات الخبرة- متوسط الدخل الشهري).

**مقياس الاحتراق المهني**

اعتمدت الباحثة على مقياس الاحتراق المهني إعداد (عبدالمتجلي، ٢٠٢٣).

**وصف المقياس:**

يتكون المقياس من (٣٥) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد فرعية للمقياس، البعد الأول: الانهاك

الانفعالي، ويتكون من (١٢) عبارة، البعد الثاني: الجمود في التعامل الإنساني، يتكون من

(١١) عبارة، البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي، ويتكون من (١٢) عبارة.

- **تصحيح المقياس:**

اعتمد المقياس على التدرج الثلاثي (أوافق- إلى حد ما- لا)، وأعطيت لكل استجابة درجة،

وتتراوح الدرجات من ثلاثة إلى واحد.

**- صدق المقياس:**

اتبعت معدة المقياس عدة إجراءات للتحقق من صدق المقياس حيث قامت بإجراء صدق المحتوي "الصدق المنطقي" من خلال الرجوع للدراسات والبحوث السابقة، كذلك أيضًا عرض الأداة على مجموعة من المحكمين وتم تعيل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح أخطاء الصياغة اللغوية وبناء على هذه التعديلات تم صياغة المقياس في صورته النهائية، كذلك أيضًا قامت بإجراء صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل ارتباط كل عبارة والبعد الفرعي الذي تنتمي إليها وتبين أن جميعها دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) و (٠,٠٥)، وأيضًا معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (٠,٩٠٤) و (٠,٧٨٦) وجميعها دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١)، مما يدل على صدق الأداة والاعتماد على نتائجها.

**ثبات المقياس**

طريقة التجزئة النصفية: حيث تم حساب معاملات الارتباط بين درجات العبارات الفردية والعبارات الزوجية بعد تطبيقه على عدد (١٠) من الاختصاصيين الاجتماعيين، وقد بلغ معامل الارتباط (٠,٩٤٩) وبعد استخدام معادلة سبيرمان - براون لتصحيح هذا المعامل بلغ الثبات (٠,٩٧٤)، وهو معامل مرتفع يدل على تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

وقد قامت الباحثة بإعادة إجراء عمليات صدق وثبات المقياس للتحقق من مدى مناسبته للبحث الحالي وقد تم التحقق من الصدق والثبات وذلك كما يلي:

**١- صدق المقياس: صدق الاتساق الداخلي:** قامت الباحثة بتطبيق الأداة على

عينة مكونة من (١٠) مفردة دون مجتمع البحث ولها نفس الخصائص، وتم إجراء حساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد المقياس وبين المجموع الكلي لدرجات المقياس ، وذلك على النحو التالي:

**جدول رقم (١) يوضح حساب معامل الارتباط بين درجات مجموع كل بعد وبين المجموع الكلي لدرجات المقياس (ن=١٠)**

م	الأبعاد	قيمة ر ودالاتها
١	الإنهاك الانفعالي	.805**
٢	الجمود في التعامل الإنساني	.837**
٣	نقص الإنجاز الشخصي	.859**
تشير * إلى الارتباط عند ٠,٠٥ وتشير ** إلى الارتباط عند ٠,٠١		

يوضح الجدول السابق وجود ارتباط بين درجات مجموع كل بعد وبين المجموع الكلي لدرجات المقياس، حيث تتراوح قيم معامل الارتباط بين (0.805) و (0.859). وجميع هذه المعاملات مرتفعة ودالة عند مستوى معنوية (0,01) مما يشير إلى صدق المقياس بدرجة مناسبة حيث يمكن الاعتماد على نتائجه.

## ٢- ثبات المقياس:

قامت الباحثة بإعادة إجراء عمليات الثبات للمقياس للتحقق من مدى ملائمته للبحث الحالي، وذلك من خلال تطبيق المقياس على عينة مكونة من (10) مفردة دون مجتمع البحث ولها نفس الخصائص، وقد جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

### جدول رقم (٢) معاملات الثبات لمقياس الاحتراق الوظيفي

م	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
				التجزئة النصفية	التصحيح باستخدام سبيرمان- براون
١	الإنهاك الانفعالي	١٢	.916	.843	.915
٢	الجمود في التعامل الإنساني	١١	.910	.848	.917
٣	نقص الإنجاز الشخصي	١٢	.896	.879	.936
	المقياس ككل	٣٥	.936	.957	.978

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ للمقياس ككل بلغ (0.936)، وطريقة التجزئة النصفية بلغ (0.957). وباستخدام معامل سبيرمان- براون بلغ (0.978) وهو معامل مرتفع، مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة مناسبة من الثبات ويمكن للباحثة الاعتماد على نتائجه.

## ج- مقياس الأداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين إعداد (عوض، جادالله، ٢٠٢٠).

### وصف المقياس

يتكون المقياس من (٧٨) عبارة موزعة على خمسة أبعاد كالتالي:

البعد الأول: الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء ويشمل العبارات أرقام ١، ٦، ١١، ٢١، ٢٦، ٣١، ٣٦، ٤١، ٤٥، ٤٦، ٥٠، ٥١، ٥٥، ٥٦، ٦٠، ٦١، ٦٥، ٦٦، ٧٠، ٧١، ٧٦.

البعد الثاني: الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الزملاء ويشمل العبارات أرقام ٢، ٧، ١٢، ١٧، ٢٢، ٢٧.

البعد الثالث: الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة ويشمل العبارات أرقام ٣، ٨، ١٣، ١٨، ٢٣، ٢٨، ٣٢، ٣٧، ٤٢، ٤٧، ٥٢.

البعد الرابع: أداء الاخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية ويشمل العبارات أرقام ٤، ٩، ١٤، ١٩، ٢٤، ٢٩، ٣٣، ٣٨، ٤٣، ٤٨، ٥٣، ٥٨، ٦٣، ٦٨، ٧٣، ٧٥، ٧٨.

البعد الخامس: الممارسات المميزة للأخصائي الاجتماعي ويشمل العبارات أرقام ٥، ١٠، ١٥، ٢٠، ٢٥، ٣٠، ٣٤، ٣٥، ٣٩، ٤٠، ٤٤، ٤٩، ٥٤، ٥٧، ٥٩، ٦٢، ٦٤، ٦٧، ٦٩، ٧٢، ٧٤، ٧٧.

### طريقة التصحيح

يتبع المقياس التدرج الثلاثي (نعم - إلى حد ما - لا)، حيث تكون أعلى درجة يمكن تحقيقها على المقياس (٢٣٤) درجة، وأقل درجة (٧٨) درجة، كما أن المقياس يصنف الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إلى خمسة مستويات يمكن توضيحها كما يلي: مستوى الممارسة الممتازة من (١٩٦-٢٣٤)، مستوى الممارسة الجيد جدا (١٥٧-١٩٥)، مستوى الممارسة الجيد (١١٨-١٥٦)، مستوى الممارسة المقبول (٧٩-١١٧)، مستوى الممارسة الضعيف (٧٨).

### صدق المقياس

اتبع معدوا المقياس عدة إجراءات للتحقق من صدق المقياس حيث قاما بإجراء صدق المحتوي من خلال الرجوع للدراسات والبحوث السابقة، كذلك أيضًا تم عرض الأداة على مجموعة من المحكمين لإضافة أو حذف بعض العبارات وأصبح المقياس في صورته النهائية يتكون من (٧٨) عبارة موزعة على خمسة أبعاد، كذلك أيضًا قاما معدوا المقياس بإجراء صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل ارتباط كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليها وتبين أن جميعها دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وأيضًا معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي لدرجة المقياس وتبين أن جميعها دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١) و (٠,٠٥)، كذلك أيضًا معامل الارتباط بين مجموع درجات كل بعد والمجموع الكلي للمقياس حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (٠,٧٨١) و (٠,٦٩١) وجميعها دالة عند مستوى معنوية (٠,٠١)، مما يدل على صدق الأداة والاعتماد على نتائجها.

## - ثبات المقياس:

تم حساب الثبات بالطرق الآتية:

أ- طريقة إعادة الاختبار: حيث تم تطبيق الاختبار على عدد (١٥) اخصائين اجتماعيين، ثم تم تطبيقه مرة أخرى على نفس الاخصائين الاجتماعيين بفواصل زمني عشرة أيام، وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيق الأول، والتطبيق الثاني حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٨٦) عند مستوى معنوية (٠,٠١) وهو معامل مرتفع ويدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ب- التجزئة النصفية: حيث تم حساب معاملات الارتباط بين درجات العبارات الفردية والعبارات الزوجية بعد تطبيقه على (١٥) من الاخصائين الاجتماعيين، وتم الاعتماد على معادلة معادلة سبيرمان - براون حيث بلغ الثبات (٠,٦٢)، وهو معامل مرتفع يدل على تمتع المقياس بدرجة عالية من الثبات.

ج- معامل ثبات ألفا كرونباخ: حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ لبعده الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء (٠,٨٣)، وبعده الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الزملاء (٠,٨٤)، وبعده الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة (٠,٨١)، وبعده أداء الاخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية (٠,٧٤)، وبعده الممارسات المميزة للأخصائي الاجتماعي (٠,٧٣)، وجميع هذه المعاملات مرتفعة، مما يدل أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

وقد قامت الباحثة بإعادة إجراء عمليات صدق وثبات المقياس للتحقق من مدى مناسبته للبحث الحالي وقد تم التحقق من الصدق والثبات وذلك كما يلي:

١- صدق المقياس: صدق الاتساق الداخلي: قامت الباحثة بتطبيق الأداة على عينة مكونة من (١٠) مفردة دون مجتمع البحث ولها نفس الخصائص، وتم إجراء حساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد المقياس وبين المجموع الكلي لدرجات المقياس، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٣) يوضح حساب معامل الارتباط بين درجات مجموع كل بعد وبين المجموع الكلي لدرجات المقياس (ن=١٠)

م	الأبعاد	قيمة ر ودالاتها
1	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء	.983**
2	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الزملاء	.745*
3	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة	.902**
4	أداء الأخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية	.987**
5	الممارسات المميزة للأخصائي الاجتماعي	.988**
تشير * إلى الارتباط عند ٠,٠٥ و تشير ** إلى الارتباط عند ٠,٠١		

يوضح الجدول السابق وجود ارتباط بين درجات مجموع كل بعد وبين المجموع الكلي لدرجات المقياس، حيث تتراوح قيم معامل الارتباط بين (٠.٧٤٥) و (٠.٩٨٨) وجميع هذه المعاملات مرتفعة ودالة عند مستوى معنوية (٠,٠١)، (٠,٠٥)، مما يشير إلى صدق المقياس بدرجة مناسبة حيث يمكن الاعتماد على نتائجه.

#### ٢- ثبات المقياس:

قامت الباحثة بإعادة إجراء عمليات الثبات للمقياس للتحقق من مدى ملائمته للبحث الحالي، وذلك من خلال تطبيق المقياس على عينة مكونة من (١٠) مفردة دون مجتمع البحث ولها نفس الخصائص، وقد جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

#### جدول رقم (٤) يوضح معاملات الثبات لمقياس الأداء المهني

م	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
				التجزئة النصفية	التصحيح باستخدام سبيرمان- براون
١	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء	22	.942	.987	.993
٢	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الزملاء	6	.218	.375	.545
3	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة	11	.752	.897	.946
4	أداء الأخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية	17	.971	.957	.978
5	الممارسات المميزة للأخصائي الاجتماعي	22	.946	.890	.942
المقياس ككل		78	.982	.989	.994

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ للمقياس ككل بلغ (٠.٩٨٢)، وطريقة التجزئة النصفية بلغ (٠.٩٨٩) وباستخدام معامل سبيرمان- براون بلغ

(994). وهو معامل مرتفع، مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة مناسبة من الثبات ويمكن للباحثة الاعتماد على نتائجه.

**٤- مجالات الدراسة:**

**أ- المجال المكاني:** تمثل في جمعية رسالة للأعمال الخيرية - نشاط "أطفال قد الحياة" بفروع (الدقي - أكتوبر - وادي حوف - حلوان - الدقهلية - طنطا) وذلك نظرًا لتوفر العينة، وموافقة الجمعية على التعاون مع الباحثة.

**ب- المجال البشري:** تمثل المجال البشري للدراسة في المسح الشامل للأخصائيين الاجتماعيين بجمعية رسالة للأعمال الخيرية - نشاط "أطفال قد الحياة" بفروع (الدقي - أكتوبر - وادي حوف - حلوان - الدقهلية - طنطا)، وبلغ عددهم (٣٨) أخصائي اجتماعي.

**ج- المجال الزمني:** تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات خلال الفترة من ١٢ / ٢٠٢٤ إلى ٢ / ٢٠٢٥.

**سابعًا: النتائج العامة للدراسة:**

**المحور الأول: خصائص مجتمع الدراسة:**

**جدول رقم (٥) يوضح وصف خصائص مجتمع الدراسة**

م	المتغير	فئات المتغير	ك	%
١	النوع	ذكر	١٥	٣٩,٥
		انثى	٢٣	٦٠,٥
<b>الاجمالي</b>				
٢	السن	من (٢٥) سنة لأقل من (٣٠) سنة.	١١	٢٨,٩٥
		من (٣٠) سنة لأقل من (٣٥) سنة.	١٧	٤٤,٧٤
		من (٣٥) سنة لأقل من (٤٠) سنة.	٩	٢٣,٦٨
		من (٤٠) سنة لأقل من (٤٥) سنة.	-	-
		من (٤٥) سنة لأقل من (٥٠) سنة.	١	٢,٦٣
		الاجمالي	٣٨	١٠٠%
٣	الحالة الاجتماعية	أعزب/ أنسة	٢٠	٥٢,٦
		متزوج	١٥	٣٩,٥
		مطلق	٢	٥,٣
		أرمل	١	٢,٦
<b>الاجمالي</b>				
٤	المؤهل الدراسي	بكالوريوس	٢٣	٦٠,٥٣
		دبلومه	٤	١٠,٥٣

٢١,١	٨	ماجستير	
٧,٩	٣	دكتوراه	
%١٠٠	٣٨		الاجمالي
٤٢,١	١٦	أقل من (٥) سنوات.	٥ عدد سنوات الخبرة
٤٢,١	١٦	من (٥) سنوات لأقل من (١٠) سنوات.	
١٠,٥	٤	من (١٠) سنوات لأقل من (١٥) سنة.	
٥,٣	٢	من (١٥) سنة فأكثر	
%١٠٠	٣٨		الاجمالي
٧٦,٣	٢٩	أقل من (٥٠٠٠) آلاف	٦ متوسط الدخل الشهري
٢١,١	٨	من (٥٠٠٠) آلاف لأقل من (٧٠٠٠) آلاف	
٢,٦	١	من (٧٠٠٠) آلاف لأقل من (١٠٠٠٠) آلاف	
%١٠٠	٣٨		

يتضح من الجدول السابق أن النسبة الأعلى من مجتمع الدراسة كانت من الإناث بنسبة (٦٠,٥%)، كما يتضح من الجدول أيضًا أن أعلى نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين كانت في الفئة العمرية من (٣٠ سنة لأقل من ٣٥ سنة) بنسبة (٤٤,٧٤%)، كما يتضح أيضًا أن أعلى نسبة للمؤهل الدراسي كانت للأخصائيين الاجتماعيين كانت بكالوريوس بنسبة (٦٠,٥٣%) يليها الماجستير بنسبة (٢١,١%)، كما يتضح أيضًا من الجدول أن أعلى نسبة لسنوات الخبرة كانت لكل من (أقل من (٥) سنوات)، (من (٥) سنوات لأقل من (١٠) سنوات) بنسبة (٤٢,١%)، كما يتضح أيضًا أن أعلى نسبة لمتوسط الدخل الشهري كانت (أقل من (٥٠٠٠) آلاف) حيث بلغت (٧٦,٣%)، يليها (من (٥٠٠٠) آلاف لأقل من (٧٠٠٠) آلاف) حيث بلغت (٢١,١%).

#### المحور الثاني: النتائج المتعلقة بفروض الدراسة ومناقشتها:

الفرض الأول للدراسة: "توجد علاقة عكسية دالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة (الإرهاك الإنفعالي، الجمود في التعامل الإنساني، نقص الإنجاز الشخصي) والأداء المهني بأبعاده المختلفة (مع العملاء، مع الزملاء، مع إدارة المؤسسة، لمهارات الممارسة المهنية، الممارسات المميزة) لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى".

جدول رقم ( ٦ ) يوضح العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والأداء المهني للأخصائيين  
بمؤسسات أطفال بلا مأوى

ن=٣٨

أبعاد الاحتراق الوظيفي ككل	نقص الإنجاز الشخصي	الجمود في التعامل الإنساني	الإنهاك الانفعالي	الأبعاد
-0.426**	-0.429**	-0.419**	-0.169	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء
-0.463**	-0.339*	-0.571**	-0.382*	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع الزملاء
-0.099	-0.111	-0.288	0.038	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة
-0.317	-0.322*	-0.392*	-0.208	أداء الأخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية
-0.467**	-0.465**	-0.574**	-0.312	الممارسات المميزة للأخصائي الاجتماعي
-0.396*	-0.409*	-0.496**	-0.250	أبعاد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ككل

تشير \* إلى الارتباط عند ٠,٠٥ و تشير \*\* إلى الارتباط عند ٠,٠١

يتضح من الجدول السابق أنه توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى. مما يجعلنا نقبل الفرض الأول للدراسة والذي مؤداه "توجد علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة (الإنهاك الانفعالي، الجمود في التعامل الإنساني، نقص الإنجاز الشخصي) والأداء المهني بأبعاده المختلفة (مع العملاء، مع الزملاء، مع إدارة المؤسسة، لمهارات الممارسة المهنية، الممارسات المميزة) لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى". وعلى الرغم من وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ككل و الأداء المهني ككل لدى الأخصائيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى، لكنها ليست معنوية بين بعض الأبعاد الفرعية وبعضها البعض، وكذلك بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ككل وبين بعدي الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة، أداء الأخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية.

الفرض الثاني للدراسة: "توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الاحتراق الوظيفي.

جدول رقم ( ٧ ) يوضح متوسطات درجات (الذكور - الإناث) عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى (ن=٣٨)

م	المتغيرات	الذكور ن=١٥		الإناث ن=٢٣		قيمة (ت-) (T)	درجة الحرية df	مستوى الدلالة Sig(2-tailed)
		ع	م	ع	م			
1	الإرهاك الإنفعلالي	٧,٧٢	٢٠,٣٠	٧,٧٩	٢٠,٣٠	-١,٤٦٤	36	.152 غير دالة
2	الجمود في التعامل الإنساني	٣,٥٤	١٣,٦٩	٥,٢٥	١٣,٦٩	-.665	36	.510 غير دالة
3	نقص الإنجاز الشخصي	٥,٤٧	١٤,٥٢	٤,١٩	١٤,٥٢	-.290	36	.774 غير دالة
4	أبعاد الاحتراق الوظيفي ككل	٤٣,٢٧	١٦,٢٨	٤٨,٥٢	١٦,٢٨	-1.015	36	.317 غير دالة

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية بين درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين على مقياس الاحتراق الوظيفي ككل وأبعاده الفرعية. وبالتالي رفض الفرض الثاني للدراسة والذي مؤداه "توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الاحتراق الوظيفي".

الفرض الثالث للدراسة: "توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الأداء المهني".

جدول رقم ( ٨ ) يوضح متوسطات درجات (الذكور - الإناث) عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى (ن=٣٨)

م	المتغيرات	الذكور ن=١٥		الإناث ن=٢٣		قيمة (ت-) (T)	درجة الحرية df	مستوى الدلالة Sig(2-tailed)
		ع	م	ع	م			
1	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء	5.27	60.93	6.02	59.73	.627	36	.535 غير دالة
2	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع	1.18	17.40	1.29	17.30	.230	36	.819 غير دالة

م	المتغيرات	الذكور ن=١٥		الإناث ن=٢٣		قيمة (T-ت)	درجة الحرية df	مستوى الدلالة Sig(2- tailed)
		ع	م	ع	م			
	الزملاء							
3	الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع إدارة المؤسسة	31.33	2.19	31.17	1.80	.245	36	0.808 غير دالة
4	أداء الأخصائي الاجتماعي لمهارات الممارسة المهنية	48.47	3.99	47.69	4.77	.518	36	0.608 غير دالة
5	الممارسات المميزة للأخصائي الاجتماعي	59.73	5.36	58.78	6.16	.488	36	0.628 غير دالة
6	أبعاد الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي ككل	217.87	16.99	214.70	18.25	.538	36	0.594 غير دالة

يتضح من الجدول السابق أنه لا يوجد فروق دالة إحصائية بين درجات (الذكور ، الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين على مقياس الأداء المهني للأخصائي ككل وأبعاده الفرعية. وبالتالي رفض الفرض الثالث للدراسة والذي مؤداه "توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى على مقياس الأداء المهني".

#### ثامناً: مناقشة النتائج:

- أوضحت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة عكسية دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين أبعاد الاحتراق الوظيفي والأداء المهني ككل لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى، فكلما زادت الاحتراق الوظيفي أدى ذلك إلى انخفاض الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى، ويتفق ذلك مع دراسة أحمد (٢٠٢٤)، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الإنهاك النفسي وإنخفاض الأداء الوظيفي، كذلك نتائج دراسة يلي (٢٠١٩) والتي أشارت أن من آثار التوتر النفسي لدى الأخصائيين الاجتماعيين الإعتلال الصحي كذلك مشاعر سلبية تجاه العملاء والعمل، وتدني الأداء المهني. ويتفق أيضاً مع نتائج دراسة Michailidis, E., & Banks. (2016) التي أشارت أن الاحتراق المهني يؤثر على الكفاءة المهنية للفرد،

كما أوضحت وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي وإتخاذ القرارات العقلانية مما يؤثر على الأداء المهني، كما يتفق مع نتائج دراسة علي (٢٩٢١) التي أشارت أن قصور بيئة العمل سلبيًا على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

- ويتفق ذلك مع الإطار النظري حيث حيث أوضح Maslach, Schaufeli, & (2001) أن الاحتراق الوظيفي يعتبر إستجابة مطولة لضغوط العمل المستمرة، مما يؤدي إلى إنخفاض كفاءة الفرد وبالتالي يؤثر على أدائه المهني، نموذج (JD-R) The Job Demands-Resources والذي يربط الاحتراق الوظيفي بمتطلبات العمل (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001) حيث يرتبط الاحتراق المجهود البدني والعقلي المستمر وضغط الوقت مما يؤثر على أداء المهني للفرد.

- وفي إطار نظرية الدور يحدث صراع الأدوار نتيجة ضغط الدور، عدم وضوح الدور، وضعف إدراك الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى للدور المنوط به، وقد يرجع أيضًا إلى إختلاف مسؤوليات الدور الموصوف عن الدور الممارس، مما يسبب ضغوط لدى الأخصائيين الاجتماعيين ويعمل على زيادة الإنهاك والإستنزاف، مما يؤثر على جودة أدائهم لأدوارهم الاجتماعية، ووفقًا لمفهوم الشخصية والدور فإن شخصية الأخصائي الاجتماعي تعتبر المحدد الأساسي للقيام بأدواره، إذ أنه مع زيادة حدة الاحتراق الوظيفي تزيد حدة التوترات النفسية لديه، مما يؤثر على أدائه المهني.

- كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى فيما يتعلق بالاحتراق الوظيفي، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة دغيم (٢٠١٧) التي أشارت أن الاحتراق الوظيفي لا يختلف باختلاف النوع، وأيضًا نتائج دراسة الشوبري (٢٠١٨) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيًا لدى الأخصائيين الاجتماعيين (الذكور والإناث) تعزي لمتغير الجنس.

- كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين درجات (الذكور - الإناث) من الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسات أطفال بلا مأوى فيما يتعلق بالأداء المهني ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (Igbaria, M., & Baroudi, J. J. (1995) التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين (الذكور - الإناث) في الأداء المهني.

## - مراجع البحث:

- النوجي، عبد العزيز فهمي إبراهيم (٢٠٠١). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية عملية حل المشكلة ضمن إطار نسقي/ ايكولوجي، دار الاقصى للطباعة، ط٢.
- إسماعيل، بشرى. (٢٠٠٤). ضغوط الحياة والإضطرابات النفسية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- إبراهيم، قصي عبدالله. (٢٠١١). تحديد مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، مج٢، ع١، ٢٢٦ - ٢٨٢.
- الشوبري، نهى محمد هلال. (٢٠١٨). العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ع١٣، ٥٨٢ - ٦٢٣.
- العزب، هاني السيد محمد. (٢٠١٨). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، مجلة الطفولة والتربية، مج١٠، ع٣٣، ٩٣ - ١٩٨.
- الدسوقي، حنان زكريا السيد. (٢٠٢١). المسؤولية الاجتماعية وتطوير الأداء الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين في قطاع التضامن الاجتماعي، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، مج٢٥، ع١٤، ١٠٠ - ١٥٤.
- احمد، شيماء محمود صديق. (٢٠٢٤). الإنهاك النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لعينة من أعضاء هيئة التدريس، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ع٦٥، ج٣.
- دغيم، جيهان أحمد محمد خليل. (٢٠١٧). الاحترق الوظيفي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع٣، ١ - ٣٤.
- جبل، عبدالناصر عوض أحمد. (٢٠١٨). نظريات ونماذج مختارة في خدمة الفرد، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.
- جبل، عبدالناصر عوض أحمد. (٢٠١٩). التقويم في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

- علي، إسلام علي محمد. (٢٠١٦). برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أسيوط، كلية الخدمة الاجتماعية.
- علي، عبدالحكم عبدالسميع رمضان. (٢٠٢٠). ظاهرة الاحتراق الوظيفي: أبعادها ومصادرها: دراسة على مدرسي المعاهد الفنية التابعة للكليات التكنولوجية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ٩٤، ١٣٢ - ١٦٤.
- عوض، أحمد محمد أحمد، و جاد الله، السيد حسن البساطي السيد. (٢٠٢٠). مقياس الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة الطبية، مجلة الخدمة الاجتماعية. ٦٣ع، ج٢، ١٥٧ - ١٨١.
- علي، آية أحمد عبدالحميد. (٢٠٢٠). تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارسة عام، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، ١١٤، ١١٤، ١١٤.
- علي، صباح حسن. (٢٠٢١). بيئة العمل وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ٢٣ع، ج٥، ١١٥ - ١٦٠.
- عبدالرحيم، هبة الله عادل. (٢٠٢٢). إعادة هندسة العمليات الإدارية وتحسين الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالجامعات، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٥٧ع، ج٢، ٣١٣ - ٣٥٤.
- عبدالمتجلي، منال مبروك. (٢٠٢٣). فعالية برنامج تدريبي لخفض مستوى الاحتراق المهني لدى الاخصائيين الاجتماعيين العاملين مع مرضي الاكتئاب، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، ٦٣ع، ج٣، ٥٦٩ - ٦٠٨.
- غانم، عبدالفتاح محمد علي، معزب، أنور مصلح صالح، و الأشول، محمد عبدالله أحمد. (٢٠٢٤). ضغوط العمل وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية - المركز الرئيس، مجلة جامعة البيضاء، ٦ع، ج٣، ٣١٠ - ٣٣٠.
- محمد، إيمان محمد إلياس، جلاله، أيمن أحمد حسن. (٢٠١٠). محددات منهاج عمل الاخصائي الاجتماعي كممارسة عام لتطوير آليات العمل بمراكز الاستقبال النهارية للأطفال

بلا مأوى، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ع ٢٩، ج ٥، ٢٢٠٠-  
٢٠٥٩.

يلي، نادر عبدالرازق علي. (٢٠١٩). التوتر النفسي للأخصائيين الاجتماعيين وعلاقته  
بالاحتراق المهني في الخدمة الاجتماعية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، مج ١١،  
ع ٢.

- Biddle, B. J.** (1986). Recent developments in role theory. Annual review of sociology, 12(1), 67-92.
- Beheshtifar, M., & Omidvar, A. R.** (2013). Causes to create job burnout in organizations. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 3(6), 107.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B.** (2001). The job demands-resources model of burnout. Journal of Applied Psychology, 86(3), 499.
- Franchy Garcia, M.** (2021). Burnout: An exploration of burnout experiences by providers of homeless services in Ireland (Doctoral dissertation, Dublin, National College of Ireland).
- Gómez-García, R., Bayón-Calvo, S., & Lucas-García, J.** (2021). The relationship between burnout and job satisfaction in a sample of Spanish social workers. The British Journal of Social Work, 51(8), 3115-3134.
- Giménez-Bertomeu, V. M., Caravaca-Sánchez, F., de Alfonso-Hartmann, N., & Ricoy-Cano, A. J.** (2024). Burnout Among Social Workers in Social Services: A Systematic Review and Meta-Analysis of Prevalence. Journal of Social Service Research, 50(4), 664-683.
- Igbaria, M., & Baroudi, J. J.** (1995). The impact of job performance evaluations on career advancement prospects: An examination of gender differences in the IS workplace. Mis Quarterly, 107-123
- Brown, A. R., Walters, J. E., & Jones, A. E.** (2019). Pathways to retention: Job satisfaction, burnout, & organizational commitment among social workers. Journal of Evidence-Based Social Work, 16(6), 577-594.
- Leclercq, C., & Hansetz, I.** (2024). Temporal Stages of Burnout: How to Design Prevention?. International Journal of Environmental Research and Public Health, 21(12), 1617.
- LAPOŞINA, E.** (2024). Burnout syndrome as an associated occupational risk with activities in social work. 349–356.
- Sonnentag, S., & Frese, M.** (2002). Performance concepts and performance theory. Psychological management of individual performance, 23(1), 3-25.
- Turner, R.H.** (2001). Role Theory. In: Turner, J.H. (eds) Handbook of Sociological Theory. Handbooks of Sociology and Social Research. Springer, Boston, MA . [https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6\\_12](https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6_12).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.** (2001). Job burnout. Annual review of psychology, 52(2001), 397-422.

- Motowidlo, S. J., & Kell, H. J.** (2003). Job performance. Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology, 12(4), 39-53.
- Michailidis, E., & Banks, A. P.** (2016). The relationship between burnout and risk-taking in workplace decision-making and decision-making style. *Work & Stress*, 30(3), 278-292.
- Makhmudova, M.** (2024). PROFESSIONAL BURNOUT AS A FACTOR OF DEMOTIVATION SOCIAL WORKERS. *Экономика и социум*, (4-2 (119)), 270-275.
- Wilson, F.** (2016). Identifying, preventing, and addressing job burnout and vicarious burnout for social work professionals. *Journal of evidence-informed social work*, 13(5), 479-483.
- Schiff, J., W., & Lane, A. M.** (2019). PTSD symptoms, vicarious traumatization, and burnout in front line workers in the homeless sector. *Community mental health journal*, 55, 454-462.
- World Health Organization.** (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases (ICD-11). Retrieved from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Parlalis, S., & Hadjicharalambous, D.** (2024). A Study of the Relation between Social Workers' Burnout and Job Satisfaction. *Glob Acad J Humanit Soc Sci*, 6.
- Powell, M., & Mayfield, L. R.** (2024). Role Ambiguity in Social Workers. In *Burnout in Social Work Field Education: Mitigating the Risk* (pp. 29-40). Cham: Springer International Publishing.
- Ramawickrama, J., Opatha, H. H. P., & PushpaKumari, M. D.** (2017). A synthesis towards the construct of job performance.
- Zhang, N., & He, X.** (2022). Role stress, job autonomy, and burnout: The mediating effect of job satisfaction among social workers in China. *Journal of Social Service Research*, 48(3), 365-375.