مجلة الخدمة الاجتماعية

مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقلياً والقابلين للتعلم

إعـداد

د/ شيرين محمود محمد أحمد يوسف

مدرس بقسم خدمة الفرد

بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية من ذوي الإعاقة العقلية القابلين للتعلم، وذلك بمدارس التربية الفكرية والمرتبطة بـ (الأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم، أسر الأطفال المعاقين والحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا، المدارس التي تضم هذه الفئة)، والدراسة تعتبر من الدراسات الوصفية والتي استخدمت منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين ومدارس التربية الفكرية بمحافظة الإسكندرية، وتمثل عدد الأخصائيين الاجتماعيين بهذه المدارس (٣٦) أخصائي اجتماعي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط المهنية الراجعة للأخصائيين الاجتماعيين والحالات وأسرهم والمؤسسة مستوى متوسط.

أما عن أهم مصادر الضغوط الراجعة للأخصائي تمثلت في معاناة الأخصائيين الاجتماعيين من صراع الأدوار المكلفين بها، وأهم مصادر الضغوط المهنية الراجعة للحالات الفردية وأسرهم تمثلت في كثرة مشكلات الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا والقابلين للتعلم، وعن أهم مصادر الضغوط الراجعة للمؤسسة تمثلت في معاناة الأخصائيين الاجتماعيين من كثرة التقارير الإشرافية المطالبين بها من قبل المؤسسة أو الإشراف عليهم.

الكلمات المفتاحية: مصادر الضغوط المهنية– أخصائي العمل مع الحالات الفردية–الإعاقة الذهنية.

Abstract

The study aimed to identify the sources of professional stress among social workers working with individual cases of mentally disabled people who are capable of learning, in intellectual education schools and related to the social workers themselves, families of disabled children and individual cases of mentally disabled people (schools that include this category). The study is considered one of the descriptive studies that used the social survey method using the comprehensive inventory method of social workers and intellectual education school in Alexandria Governorate, and the number of social workers in these schools in 36 social workers.

The study found that the level of professional stress due to specialists social workers, cases, their families and the institution, intermediate level.

The most important sources of pressures attributed to the specialist were represented by the social specialists' suffering from the conflict of roles assigned to them, and the most important sources of professional pressure attributed to individual cases and their families were represented by the many problems of individual cases of the mentally disabled and the learnable, and the most important sources of pressure attributed to the institution were represented by the social specialists' suffering from the many supervisory reports required of them by the institution or their supervision.

Keywords: Source of professional pressure, case worker, mental disability.

أولاً- تحديد مشكلة الدراسة:

في حياة كل إنسان الكثير من الضغوط التي تحيط به، فهي متعددة المصادر ومتعددة الأنواع، حتى لا يكاد يخلو جانب واحد من جوانب البيئة التي يعيش فيها الأفراد من مصدر من مصادر الضغوط (عبد العزيز النوحي، ٢٠٠١م، ص ١٣٩).

لذلك تلعب شخصية الفرد دورًا مهمًا في تحديد نمط التعامل مع الضغوط بأنواعها، كما يدخل في هذا الإطار عامل العمر والجنس ومدى النضج الوجداني، بالإضافة إلى قوة الذات وخبرة الفرد وما يطلق عليه ضبط الاستجابة الانفعالية (إبراهيم، ٢٠١٠م، ص ١٤٦).

حيث إن الأشخاص المعرضون للضغوط البيئية قد لا يدركون بالضرورة مدى قوة الموقف الضاغط وفقًا لمدى تأثير السمات الشخصية مثل احترام الذات والصلابة الشخصية على الطريقة التي يفسر بها الأفراد البيئة لتحديد درجة الضغط والإجهاد التي يتعرضون لها (M.Lvancevich & Ganster, 2014, p. 37).

ومن هذا المنطلق تعد الضغوط ظاهرة اجتماعية نفسية تتعلق بالعلاقة بين الفرد والبيئة التي يعيش فيها الإنسان، ومن ثم فإن أسباب هذه الضغوط تكمن في الفرد أو في البيئة أو كليهما (Levin & A. Scotgh, 2013, p. 54).

وتعد الضغوط المهنية أحد أنماط الضغوط التي تنتج عن احتكاك الفرد ببيئة العمل بما تحمله من عوامل ومتغيرات مادية وتنظيمية وعلاقات بين الزملاء والرؤساء، وهي تمارس تأثيرها على الفرد حتى تقوده إلى حد الانحراف عن الالتزام بواجباته الوظيفية وبالتالي فإن الضغوط المهنية

تظهر عند اتساع الفجوة بين متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد سواء إن كانت جسمية أو فكرية (نبيلة، ٢٠٢٠م، ص ٢٢).

ومما لا شك فيه أن ظروف العمل الحالية على المستوى العام في كثير من المهن وعلى المستوى الخاص في ممارسة المهنة، تسبب الشعور بالضغوط لدى ممارسيها، حيث تعتبر بعض المهن جالبة للضغوط عن غيرها (فهمي، ٢٠١٩م، ص ١٣٨).

وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية بشكل عام وممارسة طريقة العمل مع الأفراد بشكل خاص من المهن الأساسية الجالبة لأنماط الضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين في ممارستهم بالمجالات المختلفة (Lvancevich & Ganster, 2014, p. 71).

ومن الجدير بالذكر أن مجال العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وبالأخص الإعاقة العقلية يعد من أكثر المجالات الجالبة للضغوط المهنية لدى ممارسي المهنة والطريقة، حيث تعد الإعاقة العقلية أشد أنماط الإعاقات في تأثيرها السلبي على الفرد والمجتمع (عامر محمد، ٢٠٠٨م، ص ٨٥).

فهي تعد نمط إشكالي متعدد الأبعاد، يتطلب التدخل معها تعاون متخصصين مختلفين للتخفيف من الآثار السلبية لها على الفرد والأسرة (إبراهيم، ٢٠٠٠م، ص ٣٦).

ويتطلب ذلك من المهنيين قدرات معينة للتعامل مع هذه الفئة من العملاء التي تتميز بمجموعة من الخصائص التي تشكل عبء على الأخصائي الاجتماعي في تدخله المهني معها.

وفي إطار ذلك تؤمن طريقة العمل مع الأفراد بوصفها مهنة وعلمًا بأن ممارستها لكي تكون فعالة مع ذوي الإعاقة العقلية، لابد وأن تستند على أساس معرفي منظم يتحدد من خلال قيم المهنة مطبقًا لجميع المهارات المهنية التي يمتلكها وتتناسب مع هذه الفئة (صابر وآخرون، ٢٠١٠م، ص ٩٥).

ولأن دائمًا ما يكون الأخصائي الاجتماعي هو الشخص المعني بحل المشكلات الفردية والتعامل معها، لذلك فإنه الأكثر تعرضًا للضغوط المهنية (منصور عويضة، ٢٠١٠م، ص ١٨١)، وكذلك الإصابة بالإرهاق المهني الذي يشكل خطرًا يهدد مقدمي الرعاية المهنية لذوي الإعاقة ويؤثر

على مستوى جودة الأداء المهني للأخصائيين العاملين مع هذه الفئة ذات الخصائص الصعبة (F. Gillespie, 1988, p. 20).

وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن طبيعة نوعية العملاء وبالأخص ذوي الإعاقة العقلية تعد مصدرًا للضغوط المهنية للعاملين معهم مثل دراسة (أسامة الخالدي، ٢٠٢٣)، حيث أوضحت نتائج الدراسة وجود مستوى من الضغوط المهنية لدى معلمي التربية الخاصة راجع إلى تعاملهم مع الأطفال ذوي الإعاقة العقلية وأولياء الأمور وذلك بمستوى متوسط.

في حين رصدت دراسة (راغب الأحمد، ٢٠٢٣) مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى معلمي ومعلمات الأطفال ذوي الإعاقة العقلية راجع إلى التدريس لهذه الفئة والتعامل معها.

وأوضحت نتائج دراسة (منصور عبد الله المالكي، ٢٠٢١م) إلى أن دور الأخصائي الاجتماعي كمقدم رعاية للفئات الضعيفة يشكل مستوى مرتفع من الضغوط المهنية يتعرض له مقارنة بباقي الأدوار مع هذه الفئة، وكذلك دراسة (أحمد عيد مسعود، ٢٠٢٣م) التي توصلت نتائجها إلى وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال التعليمي نتيجة تعدد أنماط خصائص العملاء كحالات فردية يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي.

إضافةً إلى ذلك نتائج دراسة (عبد المحسن بن فهد، ٢٠٠٠م) والتي أكدت على أن المصدر الأعلى لوجود الضغوط المهنية والإعياء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية عينة الدراسة راجعًا إلى نوعية العملاء.

كما أن بيئة العمل والمؤسسة تعد مصدرًا آخر بما تحتوي عليه من العديد من المظاهر مثل ضغوط الوقت واستحالة بلوغ الهدف وكثرة الأعباء والمهام، بالإضافة إلى ضعف تحديد الدور الوظيفي وذلك يولد الشعور بالضغوط المهنية وفقد السيطرة في العمل (لوكر، ٢٠١٤م، ص ١١٣)، وقد أكد على ذلك الكثير من الدراسات حيث أوضحت دراسة (رجب عبد القوي، ٢٠١٤م) على ارتفاع درجة الإعياء المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية بالمؤسسات الأولية عنها بالثانوية. كما رصدت دراسة (محمد عبد الحكيم، ٢٠١٦م) لأهم مصادر الضغوط المهنية الواقعة على أخصائي العمل مع الحالات الفردية والتي تمثلت في العبء الوظيفي المفروض من قبل المؤسسة وغموض الدور لدى الأخصائيين الاجتماعيين، كما دعم ذلك نتائج دراسة

(Chris, 2011) التي أوضحت أن العوامل المؤدية لشعور الأخصائيين الاجتماعيين بالضغوط المهنية راجعة إلى متطلبات العمل بالمؤسسة وأسلوب تنظيم العمل بالمؤسسة.

وكذلك أيدت نتائج دراسة (Singe, 2021) أن من أهم العوامل المؤدية لمعاناة الأخصائيين الاجتماعيني من الضغوط المهنية في مختلف مجالات الممارسة المهنية ترجع إلى تضارب الولاءات لدى الأخصائيين الاجتماعيين للأنساق المختلفة وخاصة النسق المؤسسي، كما أوضحت نتائج دراسة (أحمد محمد الرنتسي، ٢٠١٧م) أن الغالبية العظمى من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة أرجعت أن أحد المصادر الأساسية للضغوط المهنية لديهم راجعة إلى العوامل الإدارية وطبيعة المناخ المؤسسي.

وحيث أن متطلبات العمل المهني تلعب دورًا هامًا في توليد الضغوط المهنية لدى المهنيين إما بالتأثير على الجانب البدني أو الإدراكي أو العاطفي لمهام العمل مما يحتاج إلى بذل مجهود أكبر للحفاظ على الأداء المهني عند مستوى مقبول (L. Peterson, 2018, p. 35).

فتعتمد فعالية الأخصائي الاجتماعي في تعزيز كفاءة تقديم الخدمات للعملاء على مدى قدرته على اتخاذ القرارات المهنية الصحيحة واتباع المبادئ التوجيهية للمهنة، فلا ينبغي أن يكون لدى الأخصائي معرفة بالمبادئ المهنية فقط وإنما القدرة على تطبيقها واختيار الوقت المناسب لذلك أثناء الممارسة المهنية (Christion C. Iammi and others, 2023, p. 19).

الأمر الذي يشكل أحد مظاهر الضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين حيث أكدت دراسة (سها حلمي، ٢٠١٥م) على أن ضعف استخدام المهارات لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين يؤدي إلى مزيد من شعورهم بالإجهاد المهني. وتتحد الاستجابات لدى الأخصائيين في مواجهة الضغوط المهنية إما أن تكون استجابة نفسية صحيحة تدفع به إلى التحدي في العمل لأنها تعزز من الإنجاز المهني، أو تتمثل في استجابة سلبية لضغوط العوائق والتي تؤثر سلبًا على الأداء المهني (Collions, 2020, p. 48).

ومن الهام تحديد المصادر التي تولد الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وعلى ذلك تتحدد مشكلة الدراسة في تحديد ورصد مصادر الضغوط المهنية التي تواجه أخصائي العمل مع الحالات الفردية من ذوي الإعاقة الذهنية والقابلين للتعلم.

ثانيًا- أهمية الدراسة:

١- تأتي أهمية الدراسة من أهمية عملها بمجالين هامين من مجالات الممارسة المهنية وهما المجال التعليمي ومجال الإعاقة.

٢- يعد الأخصائي الاجتماعي الممثل الأول للمؤسسة والمسؤول عن تقديم الخدمات للعملاء وفقًا لاحتياجاتهم وضرورة الحفاظ على مستوى أدائه المهني في تقديم الخدمات.

٣- السعي المستمر للدولة للحفاظ على مستوى مقبول من الخدمة المقدمة لذوي الإعاقة العقلية وكذلك الخدمات التعليمية والتربوية لهذه الفئة.

٤- ندرة الدراسات التي تناولت العمل مع الأخصائيين الاجتماعيين والمعاقين عقليًا وقابلين للتعلم في مؤسسات التربية الفكرية.

٥- تناولت الدراسة مشكلة تعيق الأداء العقلي والمهني للأخصائيين بشكل قد يفيد في تفعيل أدائه وتعميق خبراته في مؤسسات التربية الفكرية بالاعتماد على نتائجها.

وقد دعم هذا الاتجاه دراسة (Alan, 2023) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن توفير الدعم للأخصائيين يقلل من مستوى الضغوط المهنية لديهم ويحسن من قدراتهم العقلية وأدائهم الوظيفي.

ثالثًا- أهداف الدراسة:

الهدف العام: التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقليًا والقابلين للتعلم.

وينبثق من الهدف العام الأهداف الفرعية التالية:

١- التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقليًا والقابلين للتعلم والراجعة للأخصائي الاجتماعي.

٢- التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقليًا والقابلين للتعلم والراجعة للمعاقين وأسرهم.

٣- التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقليًا والقابلين للتعلم والراجعة للمؤسسة.

رابعًا- تساؤلات الدراسة:

التساؤل العام: ما مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقليًا والقابلين للتعلم؟

وينبثق من التساؤل العام مجموعة التساؤلات الفرعية التالية:

١- ما مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقليًا والقابلين للتعلم وراجعة للأخصائي الاجتماعي؟

٢- ما مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقليًا والقابلين للتعلم وراجعة للمعاقين وأسرهم؟

٣- ما مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين عقليًا والقابلين للتعلم وراجعة للمؤسسة؟

خامسًا- مفاهيم الدراسة:

يمثل المفهوم أو التعريف المدخل المنطقي لتناول أي موضوع ولكن غالبًا ما توجد مشكلات تتعلق بتحديد المفاهيم لندرة التعريف وفي بعض الأحيان من كثرة وتعدد التعريفات ووجود خلط بينها (يوسف، ٢٠٠٥م، ص ١٦).

وقد تضمنت الدراسة مجموعة من المصطلحات التي تحتاج إلى توضيح بشكل عام لتحديد ماهيتها وتوضيح بشكل خاص مدى ارتباط عناصر موضوع الدراسة، وقد حددت الباحثة المفاهيم التالية:

أولاً- مفهوم الضغوط:

يثير مفهوم الضغط كثيرًا من المشكلات عند تحديده، حيث أن بعض الباحثين يعتبرون الضغط مثيرًا والبعض يعتبره استجابة، في حين أن البعض يصور الضغط على أنه عملية تفاعلية بين المثير والاستجابة.

كما يشير مفهوم الضغط إلى العوامل النفسية التي قد تحد من قدرة الإنسان على تأدية واجباته اليومية بشكل مناسب مما يؤدي إلى ردود أفعال سيئة على المستوى النفسي والجسمي لفترة طويلة أو قصيرة (عبد الغني، ٢٠٠٨م، ص ٧٢).

ويشير مفهوم الضغط في أبسط معانيه إلى أي تغيير داخلي أو خارجي شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة، كما يعرف الضغط على أنه تحدي عوامل غير سارة لطاقة التأقلم والتكيف للفرد، فالضغط يعبر عن الطبيعة المعقدة للاختلال الوظيفي الناتج عن ظروف عديدة، والتي تتمثل في ثلاثة أبعاد مصادر الضغوط وخطط التعامل مع الضغوط، وأثر الضغوط على الأفراد (شلبي، ٢٠١٥م، ص ١٢، ١٣).

ويتولد عن الضغط القلق والغضب وبعض الحالات الانفعالية غير السارة ويتفاوت الأفراد بصورة كبيرة في درجة أفعالهم الانفعالية، فبالرغم من أن بعض الأفراد تتأثر ببساطة تحت ضغط معين نجد آخرين يصابون بذعر شديد ومن ثم يتعلم الأفراد أن يستجيبوا عدة استجابات ليتجنبوا أو يهربوا من الألم فيتعاملون مع هذه الضغوط بشكل خاص، ويطلق على هذه الاستجابات المتنوعة "سلوكيات المواكبة" التي تشكل في جانب منها تكيف الفرد مع الموقف الضاغط (عبد الله، مجدي أحمد محمد، ٢٠٠٤، ص ٩٤).

ثانيًا- مفهوم الضغوط المهنية:

إن مفهوم الضغوط المهنية مفهوم واسع عريض قد تم تعريفه بطرق متعددة في الكتابات العامة والمهنية، في حين أن هناك اتفاق عام أن الضغوط المهنية تتكون من سمات بدنية ونفسية ضارة على الأفراد تنتج عندما لا يوجد توازن بين متطلبات العمل واحتياجات الأفراد وقدراتهم ومواردهم (Greenberg, 1990, p.186).

لذلك فإن مصطلح الضغوط المهنية يصعب تعريفه لأن من البديهي أنه ضغط ناتج عن العمل، لكن يظهر الضغط في العمل داخل الشخص نفسه، ذلك لأن الشخص الذي يمارس عملاً معينًا لابد أن تكون لديه نزعة إلى أن يكون تحت ضغط (Olivier & Venter, 2003, pp. 186-190).

وقد عرف (بيير ونيومان، ١٩٧٨) الضغوط المهنية على أنها حالة ناتجة عن التفاعل السلبي بين الأفراد ووظائفهم والتي تتسم بالتغيرات الداخلية المستمرة التي تقود الأفراد نحو الانحراف عن أداء الوظيفة بشكل وظيفي (Bhara, & Newman, 1978, pp. 665-669).

أما الكبيسي فيرى أنها: ظروف وأحداث ومواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبًا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معًا (خضير، ٢٠٠٥م، ص ١٠).

كما أوضح عسكر عبد الله ضغوط العمل على أنها "مجموعة المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورًا بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في

حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة ألين ومفتقرة إلى الاندماج الوجداني؛ والتشاؤم؛ وقلة الدافعية؛ وفقدان القدرة على الابتكار" (صوالح، ٢٠٢٠م، ص ٣٤).

وترى الباحثة أنه يمكن تعريف الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين: على أنها عبارة عن مجموعة المتغيرات المرتبطة بالأخصائي وطبيعة العمل الهني لدى الأخصائي الاجتماعي التي تؤثر على أدائه المهني وتقلل من مستوى دافعيته في العمل لتحقيق الأهداف المهنية.

ثالثًا- مفهوم الإعاقة الذهنية:

تشير الإعاقة إلى أي قصور أو تدهور ناتج عن العجز في جهاز أو أكثر من أجهزة الجسم تؤدي إلى عدم قيام هذا الجزء بالنشاط (Collins, 2005, p. 158).

وبشكل عام الشخص الذي يعاني هذا العجز يطلق عليه لفظ معاق بالرغم من أن الآن لم يعد استخدام هذا المصطلح شائعًا حيث أصبح مرفوضًا من كثير من أصحاب الإعاقة. وقد أوضح ماهية هذا المصطلح التصنيف العالمي لمنظمة الصحة العالمية (WHO) باعتباره حالة عقلية أو جسمية تمنع الفرد أو تحد من قدرته على القيام بوظيفته ودوره الاجتماعي (Collins, 2006, pp. 237-238).

وتعتبر فئة المعوقون عقليًا من الفئات التي تتميز بعدم التجانس أو التطابق ووجود الفروق الفردية الشاسعة، من حيث ما يتمتعون به من قدرات واستعدادات ويتصفون به من صفات وخصائص.

وقد تعددت وجهات النظر التي قدمت تعريفًا لهذه الفئة (غزال، دويدار، ٢٠١٤م، ص ٢٥):

وتعرف الإعاقة العقلية بأنها مستوى من الأداء الوظيفي العقلي الذي يقل عن المتوسط بدرجة ملحوظة، والتي تؤدي إلى تدني في عدد من مظاهر السلوك التكيفي وتظهر في مراحل العمر النمائية (السعيد، ٢٠١١م، ص ١٩).

كما عرفها البعض على أنها "معاناة الأشخاص منذ الطفولة من صعوبة غير عادية في التعلم بالإضافة إلى عدم فعاليتهم نسبيًا في استخدام ما تعلمه مع مشكلات الحياة العادية بالإضافة

إلى احتياجهم لتدريب وتوجيه ليستفيدوا من طاقاتهم مهما كانت" (محمود ومحمود، ٢٠٠٨م، ص ١٨).

إضافةً لذلك عرفت الإعاقة على أنها أحد درجات العجز بوظائف معينة تؤدي إلى تأخير الفرد بقيامه بتلك الوظائف بشكل عادي وهذا التأخير العقلي يؤدي إلى اضطراب علاقات الفرد بنفسه أولاً وبمحيطه في الزمان والمكان علمًا أن تواصل هذه العلاقات هي الممارسة اليومية للحياة الإنسانية (وادي، ٢٠٠٩م، ص٣٣).

كما يعرف الأفراد المعاقين عقليًا بأنهم أفرادًا غير أكفاء اجتماعيًا ولا مهنيًا ومستوى قدراتهم العقلية أقل من مستوى قدرات الأسوياء وعادة ما تبدأ الإعاقة العقلية منذ الولادة أو في مرحلة مبكرة من العمر لتستمر مدى الحياة، وهي حالة غير قابلة للشفاء التام وترجع إلى عوامل تكوينية وهي إما عوامل وراثية أو نتيجة للإصابة بمرض (عبد الله، ٢٠١٣م، ص ٢٦).

وترى الباحثة أنه يمكن تعريف الإعاقة الذهنية على أنها نمط من العجز العقلي الذي يترتب عليه أنماط من العجز الاجتماعي في الأداء والتكيف ويتبعه قصور في القدرة على التعامل مع مناشط الحياة المختلفة مما يعوق توافق الفرد مع بيئته.

سادسًا- الموجهات النظرية للدراسة:

أولاً- نظرية هانز سيلي:

يعتبر "هانز سيلي" رائد المدرسة التي قدمت مفهوم الضغوط إلى الحياة العملية، ولقد أشار إلى أن كثير من العوامل البيئية تحول الجسم عن حالة التوازن مما يحتاج إلى ردود فعل جسمية لاستعادة التوازن، وهذه العوامل تسمى الضغوط Stressors أو مثيرات الضغوط، وتتضمن أي شيء يتطلب من الجسم أن يعي استجاباته، فالجسم يستجيب للضغوط بجهاز منظم من التغييرات الجسمية والكيميائية التي تعد الفرد للمواجهة (شلبي، ٢٠١٥م، ص ١٣).

تنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل واستجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، ويعتبر "سيلي" أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية، وهدفهاالحفاظ على الكيان والحياة.

وقد حدد ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط والتي تمثل في نظره مراحل التكيف العام وهي:

١- الفزع.

٢- المقاومة.

٣- الإجهاد (جواد، ٢٠١٤م، ص ٣٥، ٣٦).

إن النسق الفكري لنظرية هانز سيلي يقوم على فرضية أن الضغط متغير مستقل، وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة. ويعتقد أنه يمكن الاستدلال من استجابات الشخص أنه فعلاً يقع تحت موقف ضاغط.

وتقدم نظرية سيلي فهمًا آخر لضغط العمل، حيث أكدت على أن ردود فعل الفرد العامل للأحداث الضاغطة تتبع نمطًا متسقًا، أطلق عليه "نمط التكيف العام للأغراض المتزامن". ووفقًا لتصورات النظرية فإن استجابات الإنسان للضغوط تمر بثلاث مراحل وترجع لثلاثة أسباب، وهي:

١- عوامل الضغط الجسدي: مثل الأحداث المزعجة.

٢- عوامل الضغط النفسي: مثل الإرهاق الفكري.

٣- عوامل الضغط الاجتماعي: مثل الصراعات المهنية والعلاقات الاجتماعية السيئة والعزلة (أيبو، ٢٠٢٠م، ص ١٠٧، ١٠٨).

أما عن المراحل فهي:

١- مرحلة الإنذار Alarm Response: ويحدث فور التعرف على التهديد أو الموقف الضاغط ويبدأ الجسم في تحفيز نفسه على مواجهة الموقف الضاغط.

٢- مرحلة المقاومة Resistance: يظل فيها التنشيط على الرغم من انخفاضه عن المرحلة السابقة بهدف تقليل الموقف الضاغط.

٣- مرحلة الإرهاق Exhaustion: يبدأ احتياطي الكائن الحي من التناقص لأن الكائن استخدم جميع موارده وإذا استمرت هذه المرحلة تكون هذه الموارد عرضة للاختفاء، حيث تكون النتيجة إرهاقًا كاملاً بكل عواقبه السلبية (Dolan, 2023, p.139).

ثانيًا- نظرية التقدير المعرفي لازاروس:

قدم لازاروس نظريته معتمدًا على عملية الإدراك والتقدير المعرفي الذي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير المواقف. ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل الموقفية.

وتعرف نظرية التقدير المعرفي للازاروس "الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجه الفرد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإداركه (عثمان، ٢٠٠١م، ص ١٠٠).

ويرى لازاروس أن الضغوط تحدث عندما يواجهه الشخص مطالب ترهقه أو تفوق قدرته على التكيف. وأن تفاعلاً يحدث بين المطالب الخارجية والأساس البنيوي، وقابلية الشخص للتأثر، وبين كفاءة الشخص الدفاعية (أيبو، ٢٠٢٣م، ص ١٠٣).

يرى لازاروس أن الشعور بالضغط هو نتاج التفاعل بين خصائص البيئة وخصائص الفرد وكفاءة آلياته الدفاعية المعرفية، فتقييم الفرد للموقف ودور كل من الصراع والتهديد، هو الذي يولد الضغط، والفرد يشعر ببعض الإنذارات التي تعطي مؤشرًا باتجاه وجود ضغوط مرتفعة، وحالات من الإجهاد، لذلك يجب اتخاذ إجراءات لخفض التوتر والضغط حتى لا تتحول بعد فترة طويلة إلى حالات مرضية (السيد، ٢٠٠٨م، ص ٣٣).

وفي هذه الجزئية اتفق سيلي مع لازاروس "أنه لا يمكن تجنب الضغط إلا بالموت" ولكنه أضاف بأن كل شخص يستجيب للتوتر بطريقة مختلفة، فقد ينظر شخص إلى الضغط الوظيفي على أنه تهديد لوجوده، وقد ينظر الآخر على أنه تحدي أمام زملائك في العمل وقد جذب سيلي الانتباه لما أسماه "أعراض التكيف العامة" ليوضح كيف يتكيف الشخص مع الضغط وقد وصف ثلاث مراحل:

مرحلة الحذر: توضع كل حواسك في حالة استنفار كامل للتعامل مع التهديد الوشيك أو إنكاره ويلعب العديد من خواص المواجهة أو الهروب دورًا مؤثرًا في هذه الحالة.

وفي مرحلة التكيف تحاول أن تستجمع حواسك الفسيولوجية والنفسية للتوصل إلى حل ما لهذا الضغط.

وتأتي مرحلة الإجهاد، وهذه مرحلة الانهيار، فبعد مرور فترة على التعامل مع الضغط الوظيفي، قد تجد أنك لم تعد قادرًا على استعادة طاقتك للتعامل معه (Arben, 2013, p. 33).

تستند الدراسة الحالية على نظرية الضغوط لهانز سيلي ونظرية التقدير المعرفي لازاروس حيث عبرت كل من النظريتين على كيفية تعامل الفرد مع الضغوط وأوضحت المراحل التي يمر بها الفرد عند التعرض لضغوط مختلفة.

وبتطبيق المحتوى النظري لنظرية هانز سيلي على الدراسة الحالية، فالأخصائيين الاجتماعيين الذين يعانون من ضغوط العمل يمرون بثلاث مراحل:

١- مرحلة الإنذار: عندما يواجه الأخصائي الاجتماعي أحد مصادر الضغوط ويتعرف عليها ويسعى إلى إيجاد استجابة للمقاومة.
٢- مرحلة المقاومة: يحاول الأخصائي الاجتماعي مقاومة الضغوط مستخدماً قدراته وإمكانياته ومعارفه ومهاراته لتقليل خطرها الذي يهدد أدائه المهني.
٣- مرحلة الإرهاق: عندما يتم استنزاف جميع قدراته وموارده في مقاومة الضغوط ويفشل وتؤثر عليه الضغوط سلبًا وتحد من أدائه المهني.

أما عن تطبيق مراحل نظرية التقدير المعرفي لازاورس:

١- مرحلة الحذر: وفيها يتعرض الأخصائيون الاجتماعيون لمصادر متنوعة من الضغوط ويحاولون التهرب من التعرض لها أو إنكارها.
٢- مرحلة التكيف: محاولة التعامل التكيفي مع المثير الضاغط للوصول إلى حل.
٣- مرحلة الإجهاد: وهي المرحلة المتمثلة في انهيار دفاعيات الأخصائيين الاجتماعيين والاستسلام إلى المصادر المجهدة، وبمرور الوقت يفقد الأخصائي الاجتماعي قدرته على استعادة طاقته في مجال العمل.

وسوف تعتمد الباحثة على نظرية التقدير المعرفي في تفسير نتائج الدراسة.

سابعًا- الإجراءات المنهجية للدراسة:

(١) منهجية الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة وفقًا للأهداف الموضوعة إلى نمط الدراسات الوصفية التي لديها القدرة على وضع تفسيرات علمية ومنطقية للظاهرة محل الدراسة، وذلك عن طريق الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع الميداني وتسهم في تحليل ظواهره، كما أنها تعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالتها.

وتعد الدراسات الوصفية أنسب أنماط الدراسات لموضوع الدراسة الراهنة، حيث إنها تركز على رصد وتحليل واقع مصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع ذوي الإعاقة الذهنية القابلة للتعلم بمدارس التربية الفكرية.

واعتمدت الدراسة على استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس التربية الفكرية بمحافظة الإسكندرية وعددهم (٣٦) أخصائي اجتماعي.

(٢) منهجية الدراسة:

أ- المجال المكاني:

تمثل المجتمع البحثي للمجال المكاني في مدارس التربية الفكرية بمحافظة الإسكندرية وهي (مدرسة أحمد شوقي للتربية الفكرية، مدرسة سعد زغلول للتربية الفكرية، مدرسة الصناعات الصغيرة للتربية الفكرية، مدرسة الإخلاص للتربية الفكرية، مدرسة الرمل الميري للتربية الفكرية) عدد مدارس التربية الفكرية بالمحافظة (٥ مدارس) تم استبعاد مدرسة لرفضها التطبيق، وعلى ذلك تم التطبيق على أربع مدارس فقط. احتوت على (٣٦) مفردة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا.

ب- المجال البشري:

تمثل المجال البشري للدراسة في المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع حالات الإعاقة الذهنية بمدارس التربية الفكرية وعددهم (٣٦) أخصائي اجتماعي، وتوزيعهم كالتالي:

جدول (١): يوضح توزيع الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

م	المدارس المطبق عليها الدراسة	عدد الأخصائيين الاجتماعيين
١	مدرسة أحمد شوقي للتربية الفكرية.	(١٠)
٢	مدرسة الرمل الميري للتربية الفكرية.	(٦)
٣	مدرسة الصناعات الصغيرة للتربية الفكرية.	(١٠)
٤	مدرسة الإخلاص للتربية الفكرية.	(١٠)
المجموع		**٣٦**

ج- المجال الزمني:

تمثل المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات من مدارس التربية الفكرية بالمحافظة، والتي بدأت في الفترة ١/٣/ ٢٠٢٣م إلى ١/ ٤/ ٢٠٢٣م.

(٣) أبعاد الدراسة:

الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد العبارات
مصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين على حالات الإعاقة الذهنية القابلة للتعلم بمدارس التربية الفكرية	مصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين والراجعة للأخصائيين الاجتماعيين	١٥
	مصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين والراجعة لحالات المعاقين وأسرهم	١٥
	مصادر الصغود المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين والراجعة لمؤسسات التربية الفكرية	١٥

(٤) أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول مصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا والقابلين للتعلم بمدارس التربية الفكرية.

١- قامت الباحثة بتصميم استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول مصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا والقابلين للتعليم بمدارس التربية الفكرية اعتمادًا على التراث النظري الموجه للدراسة والدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة الراهنة.

٢- اعتمد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على التدرج الثلاثي، بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة (نعم، إلى حد ما، لا) وأعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزنًا (درجة)، وذلك كما يلي:

جدول (٢): يوضح درجات استبيان الأخصائيين الاجتماعيين

الاستجابة	نعم	إلى حد ما	لا
الدرجة	٣	٢	١

٣- تحديد مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة:

يمكن تحديد مستويات أبعاد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام المتوسط الحسابي حيث تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الثلاثي، تم حساب المدى = أكبر قيمة – أقل قيمة (٣ – ١ = ٢)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٢/ ٣ = ٠,٦٧) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وذلك كما يلي:

جدول (٣): يوضح مستويات المتوسطات الحسابية لأبعاد الدراسة

القيم	المستوى
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١ إلى ١,٦٧	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١,٦٨ إلى ٢,٣٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢,٣٥ إلى ٣	مستوى مرتفع

٤- صدق الأداة:

أ- صدق المحتوى "الصدق المنطقي":

للتحقق من صدق المحتوى لاستبيان الأخصائيين الاجتماعيين، قامت الباحثة بما يلي:

- الاطلاع على الأدبيات والأطر النظرية، والكتب العلمية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت أبعاد الدراسة.
- ثم تحليل هذه الأدبيات النظرية والدراسات والبحوث السابقة، وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة لهذه الأبعاد ذات الارتباط بمشكلة الدراسة، وذلك لتحديد مصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية من

المعاقين ذهنيًا والقابلية للتعلم بمدارس التربية الفكرية، والمتمثلة في (مصادر راجعة للأخصائيين، مصادر راجعة للمعاقين وأسرهم، مصادر راجعة للمؤسسة "المدرسة").

- ثم تم عرض الأداة على عدد (٥) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية لإبداء الرأي في صلاحية الأداة من حيث السلامة اللغوية للعبارات من ناحية وارتباطها بأبعاد الدراسة من ناحية أخرى، وقد تم تعديل وإضافة وحذف بعض العبارات وإعادة تصحيح بعض أخطاء الصياغة اللغوية للبعض الآخر، وبناء على ذلك تم صياغة الأداة في صورتها النهائية، كما يمكن الاعتماد على نتائجها في تحقيق أهداف الدراسة.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

اعتمدت الباحثة في حساب الاتساق الداخلي لاستبيان الأخصائيين الاجتماعيين على معامل ارتباط كل من في الأداة بالدرجة الكلية للأداة، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين، وتبين أنها معنوية عند مستويات الدلالة المتعارف عليها، وأن معامل الصدق مقبول، وذلك كما يلي:

جدول (٤): يوضح الاتساق الداخلي بين أبعاد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين ودرجة الأداة ككل (ن = ١٠)

الأبعاد	مصادر راجعة للأخصائي	مصادر راجعة للمعاقين وأسرهم	مصادر راجعة للمدرسة	أبعاد الأداة ككل
معامل الارتباط	٠,٩٦٥	٠,٨٢٠	٠,٦٧٩	
الدلالة	**	**	*	
قوة معامل الارتباط	طردي قوي	طردي قوي	طردي متوسط	

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

توجد علاقة طردية دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (٠,٠١) و(٠,٠٥) بين أبعاد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين لكل بعد على حدة من ناحية وللأبعاد كلها من ناحية أخرى، ومن ثم تحقق مستوى الثقة في الأداة والاعتماد على نتائجها.

٥- ثبات الأداة:

اعتمدت الباحثة في حساب ثبات استبيان الأخصائيين الاجتماعيين على استخدام معامل ثبات (ألفا كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للأداة، وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين، وتبين أن معاملات الثبات للأبعاد تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وذلك كما يلي:

جدول (٥): يوضح نتائج ثبات استبيان الأخصائيين الاجتماعيين

الأبعاد	مصادر راجعة للأخصائيين	مصادر راجعة للمعاقين وأسرهم	مصادر راجعة للمدرسة	أبعاد الأداة ككل
معامل (ألفا-كرونباخ)	٠,٨٣	٠,٨٧	٠,٨٠	٠,٨٤
درجة الثبات	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية	درجة عالية

يوضح الجدول السابق أن:

معاملات الثبات لأبعاد استبيان الأخصائيين الاجتماعيين تتمتع بدرجة عالية من الثبات والدقة والموثوقية، وأصبحت صورتها النهائية، وبذلك يمكن الاعتماد على نتائجها، كما أن نتائجها قابلة للتدعيم على مجتمع الدراسة.

(٥) أساليب التحليل الكمي والكيفي:

اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على الأساليب التالية:

- أسلوب التحليل الكيفي، بما يتناسب وطبيعة موضوع الدراسة.
- أسلوب التحليل الكمي: تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPS.V.24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا-كرونباخ) لقيم الثبات التقديرية للأداة.

جدول (٦): يوضح الخصائص الديموجرافية لعينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين (ن = ٣٦)

م	المتغيرات	ك	النسبة
١	**السن**		
أ-	أقل من ٢٥ سنة	١	٢,٨
ب-	من ٢٥ – ٥٠ سنة	١٥	٤١,٧
ج-	٥٠ سنة فأكثر	٢٠	٥٥,٦
٢	**مدة الخبرة بالعمل مع حالات الإعاقة**		
أ-	أقل من ٥ سنوات	–	٠,٠
ب-	من ٥ – ١٥ سنوات	١٢	٣٣,٣
ج-	١٥ سنة فأكثر	٢٤	٦٦,٧
٣	**المؤهل الدراسي لعينة البحث**		
أ-	بكالوريوس خدمة اجتماعية	٢٨	٧٧,٨
ب-	بكالوريوس خدمة اجتماعية	٧	١٩,٤
ج-	ليسانس آداب	–	٠,٠
د-	أخرى تذكر	١	٢,٩
٤	**الجنس**		

أ-	ذكر	٥	١٣,٩
ب	أنثى	٣١	٨٦,١
٥	**مدى حضور الدورات التدريبية عن الإعاقة**		
أ-	نعم	٣٦	١٠٠
ب-	لا	-	٠,٠
٦	**في حالة الإجابة بنعم (موضوع الدورات التدريبية)**		
أ-	الإعاقة العقلية بشكل عام	٢٥	٦٩,٤
ب-	مفاهيم أساسية عن الإعاقة العقلية	٣	٨,٣
ج-	طرق التعامل مع ذوي الإعاقة العقلية	٨	٢٢,٢
د-	أخرى تذكر	-	٠,٠

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق ما يلي:

- النسبة الأكبر من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة انحصرت أعمارهم في الفئة العمرية التي تمثل (أكثر من ٥٠ سنة)، وذلك بنسبة ٥٥,٦% من إجمالي عينة الدراسة مما يشير إلى خبرة الأخصائيين في مجال العمل، وقد أيدت بيانات محور الخبرة حيث كانت غالبية الدراسة في الفئة (١٥ سنة فأكثر) بنسبة ٦٦,٧% من إجمالي العينة مما يشير إلى إتقان العمل مع هذه الفئة نتيجة الخبرة بالعمل معها.

وبتطبيق مضمون نظرية التقدير المعرفي الذي يوضح أن خبرة الفرد الشخصية مع المواقف الضاغطة تجعله أكثر إدراكًا لها وقدرة على مواجهتها. فمعظم عينة الدراسة لديها خبرة طويلة في العمل بهذا المجال ومع هذه الفئة، وجاءت نتائج الدراسة مؤيدة لذلك من خلال وجود

مستوى متوسط فقط من الضغوط المهنية لديهم بشكل عام، الأمر الذي يرجع ذلك لعامل الخبرة المتوفر في عينة الدراسة.

وقد عبرت المؤهلات الدراسية للعينة أن النسبة الأكبر هي لخريجي بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بنسبة ٧٧,٨% وهي الغالبية العظمى من العينة وتشير إلى إعداد مهني أفضل، حيث إن خريجي البكالوريوس لديهم فرصة أكبر لتخريج الأخصائيين الاجتماعيين المدربين بشكل أفضل كما عبرت خصائص العينة عن أن الغالبية العظمى من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة كان من الإناث بنسبة ٨٦,١، ومن المعروف أن الإناث لديهم قوة تحمل في العمل مع المعاقين والأطفال أكثر من الرجال؛ مما يشير إلى أداء أفضل مع هذه الفئة.

وأوضحت عينة الدراسة كلها وبنسبة ١٠٠% حضور دورات تدريبية مرتبطة بمجال العمل وهو (الإعاقة) مما يشير إلى حرص الأخصائيين على ثقل مهاراتهم ومعارفهم في التعامل مع هذه الفئة بالإضافة إلى اعتمادهم على التعلم المستمر لتحسين أدائهم المهني، كما أشارت الغالبية العظمى من عينة الدراسة وبنسبة ٦٩,٤% إلى الاعتماد على دورات تدريبية شاملة عن الإعاقة العقلية بشكل عام.

جدول (٧): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا القابلين للتعلم والراجعة للأخصائيين الاجتماعيين (ن = ٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى العباره	الترتيب
		أوافق		محايد		غير موافق					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أعانى قصور فى معارفى المهنية المتعلقة بمتطلبات عملى مع حالات الإعاقة الذهنية	٧	١٩.٤	١٤	٣٨.٩	١٥	٤١.٧	١.٧٨	٠.٧٦	متوسط	١١

٢	لا أهتم بالتعامل مع شكاوى المعاقين ذهنيًا من الحالات الفردية	٢	٥.٦	٥	١٣.٩	٢٩	٨٠.٦	١.٢٥	٠.٥٥	منخفض	١٤
٣	أرى صعوبة كبيرة فى تطبيق القيم المهنية مع حالات الإعاقة الذهنية	٨	٢٢.٢	١٥	٤١.٧	١٣	٣٦.١	١.٨٦	٠.٧٦	متوسط	٩
٤	أعانى من عدم القدرة على متابعة جميع حالات الإعاقة الذهنية	٢١	٥٨.٣	٩	٢٥.٠	٦	١٦.٧	٢.٤٢	٠.٧٧	مرتفع	٣
٥	أشعر ان عملى المهنى لا يلقى التقدير المجتمعى الكافى	٢٥	٦٩.٤	٧	١٩.٤	٤	١١.١	٢.٥٨	٠.٦٩	مرتفع	١
٦	أعانى عدم قدرتى على انجاز مهامى المهنية فى الوقت المحدد	١٤	٣٨.٩	١١	٣٠.٦	١١	٣٠.٦	٢.٠٨	٠.٨٤	متوسط	٧
٧	لا أهتم بالفروق الفردية بين حالات الإعاقة الذهنية بالمؤسسة	٠	٠.٠	٤	١١.١	٣٢	٨٨.٩	١.١١	٠.٣٢	منخفض	١٥
٨	أشعر بعدم قدرتى على مواكبة التطور التكنولوجى داخل تخصصى المهنى مع حالات الاعاقة الذهنية	١٨	٥٠.٠	١٢	٣٣.٣	٦	١٦.٧	٢.٣٣	٠.٧٦	متوسط	٥
٩	أشعر بصراع الأدوار المكلف بها فى عملى مع حالات الإعاقة الذهنية	٢٤	٦٦.٧	٩	٢٥.٠	٣	٨.٣	٢.٥٨	٠.٦٥	مرتفع	١
١٠	أعانى من غموض دورى بالمؤسسة مع حالات الإعاقة الذهنية	١٤	٣٨.٩	١٠	٢٧.٨	١٢	٣٣.٣	٢.٠٦	٠.٨٦	متوسط	٨

١١	أشعر بقلة مهاراتى المهنية فى التعامل مع حالات الاعاقة الذهنية المتنوعة بالمؤسسة	٣	٨.٣	١٨	٥٠.٠	١٥	٤١.٧	١.٦٧	٠.٦٣	منخفض	١٢
١٢	لا استطيع تسجيل كل خطوات العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا	٢٣	٦٣.٩	٣	٨.٣	١٠	٢٧.٨	٢.٣٦	٠.٩٠	مرتفع	٤
١٣	أتضرر من احساسى بانخفاض نشاطى المهنى مع حالات الاعاقة الذهنية	٨	٢٢.٢	١٤	٣٨.٩	١٤	٣٨.٩	١.٨٣	٠.٧٧	متوسط	١٠
١٤	أعانى من نقد أدائى المهنى مع حالات الإعاقة العقلية ولا أتقبله	٣	٨.٣	١٨	٥٠.٠	١٥	٤١.٧	١.٦٧	٠.٦٣	منخفض	١٢
١٥	أعانى من عدم تناسب مستوى أدائى المهنى مع مستوى تأهيلى العلمى مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا	١٩	٥٢.٨	١٠	٢٧.٨	٧	١٩.٤	٢.٣٣	٠.٧٩	متوسط	٥
	البعد ككل							١.٩٩	٠.٤٥	**متوسط**	

يتضح من بيانات الجدول السابق تعدد مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا القابلين للتعلم والراجعة للأخصائي الاجتماعي، ويحدد الجدول أن مستوى هذه الضغوط على الأخصائيين الاجتماعيين متوسطة وذلك بمتوسط حسابي (١,٩٩) وانحراف معياري مقداره (٠,٤٥) وقد جاءت هذه المصادر مرتبة تنازليًا وفقًا لمدى قوتها كالتالي:

في المرتبة الأولى جاءت العبارة (أشعر أن عملي المهني لا يلقى التقدير المجتمعي الكافي) بمتوسط حسابي (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٦٩) وكذلك العبارة (أشعر بصراع الأدوار المكلف بها مع حالات الإعاقة وذلك بمتوسط حسابي (٢,٥٨) وانحراف معياري (٠,٦٥)، وقد

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (رجاء مريم، ٢٠٠٨م)، حيث توصلت نتائج دراستها أن من مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين تدني المكانة الاجتماعية للمهنة في المجتمع والصراع الدائم على الأدوار المتعددة التي يكلف بها الأخصائي.

يلي ذلك في المرتبة الثالثة جاءت العبارة (أعاني من عدم القدرة على متابعة جميع الحالات بالمدرسة) وذلك بمتوسط حسابي (٢,٤٢) وانحراف معياري (٠,٧٧)، وترجع الباحثة ذلك إلى كثرة الأعباء وعدد الحالات الفردية المعاقين ذهنيًا والتي تشكل ضغوطًا على الأخصائيين الاجتماعيين بالإضافة إلى أعباء الأعمال الأخرى بالمدارس، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Signe Yivisaker, 2021)، حيث أشارت النتائج إلى صعوبة عملية تحقيق التوازن بين تقديم الخدمة الفردية وتنفيذ سياسة المؤسسة مساعدة العملاء، بالإضافة إلى تحقيق الولاء لكل من العملاء والزملاء والسلطة، حيث يعد ذلك من أهم العوامل والمصادر المولدة للضغط المهني المتضارب لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية.

وفي المرتبة الرابعة عبرت العبارة (لا أستطيع تسجيل كل خطوات العمل مع الحالات الفردية المعاقين ذهنيًا بالمدرسة) عن مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك بمتوسط حسابي (٢,٣٦) وانحراف معياري (٠,٩٠)، وترجع الباحثة ذلك إلى ضعف قدرة الأخصائية الاجتماعية لاستخدام مهارة التسجيل مع حالات الإعاقة الذهنية بما يشكل عليه مستوى عالي من الضغوط المهنية، وقد اتفقت الدراسة مع نتائج دراسة (فاطمة أنور، ٢٠٢٢م) حيث أوضحت نتائج الدراسة ضعف قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق مهارة التسجيل مع الحالات الفردية، ذلك لأن مستوى معارفهم حول المهارة متوسط، وقد اقترحت الباحثة وضع دليل إرشادي لتسجيل الحالات الفردية. يلي ذلك في الترتيب الرتبة الخامسة والتي عبرت عنها العبارات (أشعر بعدم قدرتي على مواكبة التطور التكنولوجي داخل تخصصي المهني مع حالات الإعاقة الذهنية بالمدرسة) بمتوسط حسابي (٢,٣٣) وانحراف معياري قدره (٠,٧٦)، والعبارة (أعاني من عدم تناسب مستوى أدائي المهني مع مستوى تأهيلي العلمي في عملي المهني مع الحالات المعاقة ذهنيًا بالمدرسة) بمتوسط حسابي (٢,٣٣) وانحراف معياري قدره (٠,٧٩)، وذلك بمستوى متوسط كمصدر للضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين، وترجع الباحثة ذلك لوجود فجوة بين الإعداد النظري والتطبيق الواقعي العملي في المؤسسة بالإضافة إلى ضعف اعتماد الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسة على استخدام التعليم المستمر الذي يواجه مثل هذه التحديات ليفعل مستوى

الأداء المهني بشكل أفضل وتقل الضغوط المهنية على الأخصائيين، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسة (شموخ عطا الله، ٢٠١٩م) حيث أسفرت نتائج الدراسة عن أن من أهم معوقات عمل الأخصائي الاجتماعي المؤثرة على أدائه المهني في العمل بمراكز الرعاية الخاصة عدم وجود تخصص دقيق بالإضافة إلى وجود فجوة بين إعداده النظري والعملي، وواقع العمل بالمؤسسة مع الحالات الفردية.

أما عن الترتيب السابع فمثلته العبارة (أعاني عدم قدرتي على إنجاز مهامي المهنية في الوقت المحدد) بمتوسط حسابي (٢,٠٨) وانحراف معياري (٠,٨٤)، وترجع الباحثة ذلك إلى ضعف قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على تطبيق مهارة إدارة الوقت ووجود فجوة بين ما تم دراسته في الإعداد المهني وواقع العمل المهني مع هذه الفئة من الحالات الفردية، الأمر الذي يشكل ضغطًا مهنيًا على الأخصائي الاجتماعي في عمله مع الحالات المعاقة ذهنيًا بالمدرسة، وقد أيدت هذه النتائج نتائج دراسة (شهد مرشد، مشاعل فلاح، ٢٠٢١م) حيث أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فجوة كبيرة بين الواقع العملي للأخصائي الاجتماعي وإعداده ودراسته النظرية الأمر الذي يؤدي إلى عدم قدرته على القيام بدوره بفاعلية، بالإضافة إلى دراسة (انتصار جمعة، ٢٠٢٠م)، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن نسبة كبيرة من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة أفادوا بضيق الوقت أثناء ممارسة المهنة الأمر الذي لا يسمح لهم باستخدام بعض الأساليب المهنية التي تحتاج إلى دراسة متعمقة للحالة لتنفيذ الأنشطة.

يلي ذلك الترتيب الثامن وأوضحته العبارة (أعاني من غموض دوري بالمؤسسة مع الحالات الفردية المعاقة ذهنيًا بالمدرسة) وقد مثلت العبارة مستوى متوسط من الضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك بمتوسط حسابي (٢,٠٦) وانحراف معياري (٠,٨٦)، وبالرغم من معاناة بعض الأخصائيين من غموض أدوارهم ولكن ذلك بمستوى متوسط وغير مرتفع ما يدلل على وجود عامل الخبرة في العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة، ويتفق مع هذه النتيجة نتائج دراسة (بطاح سليمان، شهرة أحمد، ٢٠٢٣م)، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن عامل الخبرة يتناسب عكسيًا مع مستوى الضغوط المهنية.

بالإضافة إلى دراسة (منصور عبد الله المالكي، ٢٠٢١م)، حيث أسفرت نتائج الدراسة ثمة علاقة عكسية بين مستوى الضغوط المهنية وعامل الخبرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين

بمراكز الرعاية الأولية بمكة، حيث تقل مستويات الضغوط المهنية الواقعة على الأخصائيين الاجتماعيين مع زيادة عدد سنوات الخبرة في عملهم المهني بالمركز.

كما أشارت دراسة (نادر عبد الرازق علي، ٢٠١٩م) إلى أن عدم وضوح الدور الذي لابد وأن يقوم به الأخصائي أثناء عمله المهني بالإضافة إلى علاقته مع المشرفين من المؤشرات الأساسية التي تزيد من مشاعر التوتر والاحتراق المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

وقد جاء في الترتيب التاسع العبارة (أرى صعوبة كبيرة في تطبيق القيم المهنية مع الإعاقة الذهنية بالمدرسة)، ومثلت العبارة مستوى متوسط كمصدر للضغوط المهنية بمتوسط حسابي (١,٨٦) وانحراف معياري (٠,٧٦)، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (رحاب محمد عبد السلام، ٢٠٢٢)، حيث أسفرت نتائج الدراسة عن أن أهم الظروف التي تعوق الأخصائي الاجتماعي عن الالتزام بقيم الممارسة المهنية في مجال عمله المرتبطة بنوعية العملاء مثل التعامل مع العملاء الغير أسوياء، وقد أوصت الدراسة بضرورة الحفاظ على قيم ومعارف المهنة والمساهمة في تحسينها.

ومن الجدير بالذكر أن هذه العبارة لم تحتل المراكز الأولى في ترتيب مصادر الضغوط المهنية مما يدل على أنها ليست من المصادر الضاغطة القوية، وبالتبعية لا يوجد عدد كبير من الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة يسلكون هذا السلوك غير المهني.

وقد جاء في الترتيب العاشر العبارة (أتضرر من إحساسي بانخفاض نشاطي المهني مع حالات الإعاقة الذهنية بالمدرسة) وذلك بمتوسط حسابي (١,٨٣) وانحراف معياري مقداره (٠,٧٧) وقد يرجع ذلك إلى تأثير الضغوط المهنية الأخرى على الأخصائيين الاجتماعيين، بالإضافة إلى قلة أعداد الأخصائيين بالمدرسة مما يشكل عليهم عبء العمل المكثف سواء مع الحالات الفردية العادية أو المعاقة ذهنيًا أو مع ذوي الاضطرابات النمائية بالمدرسة، وقد أشارت إلى ذلك دراسة (آلان مادوك، ٢٠٢٣م)، حيث أوضحت نتائج الدراسة أنه يمكن للتوتر والإرهاق أن يكون لهما بالغ الأثر السلبي على أداء عمل الأخصائي الاجتماعي مع الحالات الفردية، حيث أوضحت الدراسة أن الإجهاد عامل مرجح خطر ضد الإنجاز وأن الإنجاز مصدر حماية للصحة العقلية الإيجابية.

يلي ذلك الترتيب الحادي عشر عبرت العبارة (أعاني قصور في معارفي المهنية المتعلقة بمتطلبات عملي مع الحالات الفردية المعاقة ذهنيًا)، وذلك بمتوسط حسابي (١,٧٨) وانحراف معياري (٠,٧٦) وذلك بمستوى متوسط كمصدر للضغط المهني على الأخصائي الاجتماعي، مما

يشير إلى قصور من قبل الأخصائيين الاجتماعيين في الاطلاع المستمر في هذا المجال، حيث أن أنماط الإعاقات متنوعة وأعراضها وخصائصها كثيرة ومتغيرة من مرحلة عمرية إلى أخرى ما يشكل صعوبات وتحديات مستمرة أمام الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في هذا المجال. وقد أشارت نتائج دراسة (هاري بارك، ٢٠٢٣م) إلى ذلك حيث توصلت الدراسة إلى حقيقة مواجهة الأخصائي الاجتماعي لمجموعة من الصعوبات المهنية متمثلة في عدم قدرته على التعبير عن أدواره مع ذوي الإعاقة العقلية، وكذلك صعوبات في تقديم الخدمة التي تظهر الهوية المهنية له أثناء عمله في هذا المجال.

يلي ذلك الترتيب الثاني عشر وقد عبرت عنه العبارتان (أعاني من نقد أدائي المهني مع حالات الإعاقة الذهنية) و(أشعر بقلة مهاراتي في التعامل مع حالات الإعاقة الذهنية المتنوعة في المدرسة) وذلك بمتوسط حسابي (١,٦٧) وانحراف معياري (٠,٦٣) ومثل ذلك مستوى منخفض من مصادر الضغوط المهنية الواقعة على الأخصائي الاجتماعي، وترجع الباحثة ذلك لعامل الخبرة المتوفرة لدى عينة الدراسة، حيث أن رفض النقد وقلة المهارة من سمات الأخصائيين حديثي التخرج، بالإضافة إلى قدرة الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة على ممارسة المهارات المهنية مع فئة الإعاقة وتقبلهم للنقدم المهني، بالإضافة إلى مرور الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بخبرة الدورات التدريبية التي تعمل على ثقل ممارستهم المهنية، وقد اتفق مع ذلك دراسة (رمضان أنور محمد، ٢٠٢٠م)، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن من أهم مقترحات تطوير جودة الممارسة مع الحالات الفردية اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين بالدورات التدريبية بعد استلام العمل وخاصة على النماذج الحديثة في الممارسة المهنية.

يلي ذلك في الترتيب المستوى الرابع عشر والذي عبرت عنه العبارة (لا أهتم بالتعامل مع شكاوى المعاقين ذهنيًا بالمدرسة) بمتوسط حسابي (١,٢٥) وانحراف معياري (٠,٥٥) وقد مثلت العبارة مستوى منخفض من الضغوط المهنية الواقعة على الأخصائيين الاجتماعيين مما يشير إلى اهتمام الأخصائيين بشكاوى الطلاب المعاقين بالمدرسة كحالات فردية، وقد اتفقت دراسة (ميسون فؤاد محمود، ٢٠١٢م) مع هذه النتيجة حيث أوضحت الدراسة أن أقل متوسط حسابي في العبارات كان لوجود حالة من اللامبالاة تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية الذين يعمل معهم الأخصائي الاجتماعي وقد يرجع ذلك إلى الشعور بالبعد الديني المتمثل في وجود قيم التسامح والصبر

والعطف، بالإضافة إلى العامل المهني وشعور الأخصائيين الاجتماعيين بالمسئولية اتجاه هذه الفئة الضعيفة التي لا تستطيع التعبير عن نفسها.

أما عن الترتيب الأخير والخامس عشر الذي شكل أقل مصدر من مصادر الضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين وذلك بمتوسط حسابي (١,١١) وانحراف معياري مقداره (٠,٣٢) عبرت عنه العبارة (لا أهتم بالفروق الفردية بين حالات الإعاقة الذهنية بالمدرسة)، ولا يشكل هذا مصدرًا قويًا للضغوط مما يشير إلى مراعاة الأخصائيين للاختلاف والفروق بين حالات الإعاقة المتنوعة والحالات المختلفة في نفس نوع الإعاقة، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (أحلام عوض الله محمد، ٢٠٢٢م)، حيث أشارت الدراسة أن جميع الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة تعتمد جودة الأداء المهني لديهم مع حالات التوحد على مراعاة الفروق الفردية بينهم برغم وجود نوع واحد للاضطرابات النمائية تصنيفات مختلفة.

جدول (٨): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا والقابلين للتعلم والراجعة للمعاقين وأسرهم (ن = ٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى العباره	الترتيب
		أوافق		محايد		غير موافق					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أعانى ضعف العلاقة المهنية مع أسر الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا	٢	٥.٦	١٣	٣٦.١	٢١	٥٨.٣	١.٤٧	٠.٦١	منخفض	١٥
٢	أعانى عدم استجابة أسر المعاقين ذهنيًا لتوجيهاتى فى برامج أبناءهم	١٧	٤٧.٢	١٢	٣٣.٣	٧	١٩.٤	٢.٢٨	٠.٧٨	متوسط	٧

٣	أشعر بالضيق من عدم التزام أسر المعاقين ذهنيًا للاجتماعات الدورية	٢١	٥٨.٣	٨	٢٢.٢	٧	١٩.٤	٢.٣٩	٠.٨٠	مرتفع	٥
٤	أعانى من سلبية أسر المعاقين ذهنيًا فى التعامل مع حالات أبناءهم	٢٦	٧٢.٢	٧	١٩.٤	٣	٨.٣	٢.٦٤	٠.٦٤	مرتفع	١
٥	أشعر بالضيق من عدم تقدير أسر المعاقين لحجم أدوارى بالمؤسسة	٢٦	٧٢.٢	٤	١١.١	٦	١٦.٧	٢.٥٦	٠.٧٧	مرتفع	٤
٦	أعانى من تدنى المستوى المعرفى لدى أسر المعاقين ذهنيًا عن طبيعة إعاقات أبناءهم	٢٦	٧٢.٢	٦	١٦.٧	٤	١١.١	٢.٦١	٠.٦٩	مرتفع	٣
٧	اتضرر من مطالب أولياء أمور المعاقين ذهنيًا لى والغير مرتبطة بطبيعة عملى كأخصائى اجتماعى بالمدرسة	١٩	٥٢.٨	١٢	٣٣.٣	٥	١٣.٩	٢.٣٩	٠.٧٣	مرتفع	٥
٨	أعانى كثرة مشكلات حالات الإعاقة الذهنية بالمدرسة	٢٦	٧٢.٢	٧	١٩.٤	٣	٨.٣	٢.٦٤	٠.٦٤	مرتفع	١
٩	أتضرر من عدم تجاوب حالات الإعاقة الذهنية لتوجيهاتى لهم	١٢	٣٣.٣	١٤	٣٨.٩	١٠	٢٧.٨	٢.٠٦	٠.٧٩	متوسط	١١
١٠	أعانى من عدم ثقة أسر المعاقين ذهنيًا فى أدائى لمعظم أدوارى بالمدرسة	٦	١٦.٧	١٤	٣٨.٩	١٦	٤٤.٤	١.٧٢	٠.٧٤	متوسط	١٣
١١	أتضرر من عدم التزام المعاقين ذهنيًا لبرامجهم العلاجية بالمدرسة	٥	١٣.٩	١٣	٣٦.١	١٨	٥٠.٠	١.٦٤	٠.٧٢	منخفض	١٤

١٢	أشعر بالضيق من عدم مشاركة المعاقين ذهنيًا في الأنشطة الاجتماعية	١١	٣٠.٦	١١	٣٠.٦	١٤	٣٨.٩	١.٩٢	٠.٨٤	متوسط	١٢
١٣	أعاني من تدني مستوى تحصيل المعاقين ذهنيًا لطبيعة المواد الدراسية بالمدرسة	١٣	٣٦.١	١٨	٥٠.٠	٥	١٣.٩	٢.٢٢	٠.٦٨	متوسط	٩
١٤	أعاني من بطء المعاقين ذهنيًا في تكوين الثقة معي في كأخصائي اجتماعي	١١	٣٠.٦	٢٢	٦١.١	٣	٨.٣	٢.٢٢	٠.٥٩	متوسط	٩
١٥	أتضرر من سلوكيات المعاقين ذهنيًا بالمدرسة	١٧	٤٧.٢	١١	٣٠.٦	٨	٢٢.٢	٢.٢٥	٠.٨١	متوسط	٨
	البعد ككل							٢.٢٠	٠.٣٨	متوسط	

يتضح من بيانات الجدول السابق تعدد مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا والقابلين للتعلم والراجعة للمعاقين وأسرهم. ويوضح الجدول أن مستوى هذه الضغوط متوسطًا على الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة وذلك بمتوسط حسابي (٢,٢٠) وانحراف معياري قدره (٠,٣٨)، وقد جاءت هذه المصادر مرتبة تنازليًا وفقًا لقوة تأثيرها على العينة كالتالي:

في المرتبة الأولى جاءت العبارتان (أعاني من سلبية أسر المعاقين ذهنيًا في التعامل مع حالات أبناءهم) و(أعاني كثرة مشكلات حالات الإعاقة الذهنية بالمدرسة).

وذلك بمتوسط حسابي (٢,٦٤)، وانحراف معياري مقداره (٠,٦٤) ويشير ذلك إلى أن أقوى المصادر الضاغطة على الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة والراجعة إلى حالات الإعاقة الذهنية وأسرها كانت متمثلة في سلبية الأسر مع الحالات مما يعوق فعالية تدخل الأخصائيين الاجتماعيين مهنيًا، حيث إن سلبية الأسر تشكل عائق جوهري أمام أداء الأخصائي الاجتماعي

بنجاح مما يشكل عليه ضغطًا مهنيًا. كذلك من العوامل الضاغطة على الأخصائيين التعامل مع المشكلات العديدة والمتنوعة، وذلك بالإضافة إلى مشكلات الحالات الفردية من الطلاب ذوي الاضطرابات النمائية بالمدرسة، وبالتالي يؤثر بالسلب على مستوى أداء الأخصائيين الاجتماعيين مهنيًا، وقد اتفقت دراسة (قماشة عبد الله فقيهي، ٢٠٢٢م) مع هذه النتيجة، حيث أشارت نتائج دراستها إلى أن من أهم عوائق العمل المهني لدى الأخصائي الاجتماعي سلبية المريض وأسرته وخاصةً في طلب المساعدة.

وقد جاء في الترتيب الثالث العبارة (أعاني من تدني المستوى المعرفي لدى أسر المعاقين ذهنيًا عن طبيعة إعاقات أبناءهم)، وذلك بمستوى مرتفع كمصدر ضاغط وبمتوسط حسابي (٢,٦١) وانحراف معياري قدره (٠,٦٩)، ولعل هذا المصدر من أبرز الضغوط المهنية الواقعة على الأخصائيين عينة الدراسة، حيث أن برامج التدخل المهني تحتاج إلى مشاركة الأسر الفعال والقائمة على الوعي والإدراك الكامل للحالة وخصائصها، وعندما لا يتوفر عنصر المشاركة الأسرية بالتحديد مع حالات الإعاقة يقع العبء الأكبر على الأخصائيين الاجتماعيين والذي يشكل ضغطًا مهنيًا كبيرًا وإعاقة لنجاح التدخل العلاجي وتوافق مع ذلك نتائج دراسة (آية أحمد طه وآخرون، ٢٠٢٢م) والتي أشارت إلى أهم المشكلات الاجتماعية التي تواجهه أسر المعاقين عقليًا وتؤثر على سير الخطة العلاجية وجود ضعف في وعي الأسر بكيفية التعامل والتفاعل مع طفلها المعاق.

يلي ذلك الترتيب الرابع والذي مثلت مستوى مرتفع من مصادر الضغوط المهنية وعبرت عنه العبارة (أشعر بالضيق من عدم تقدير أسر المعاقين لحجم أدواري بالمدرسة) بمتوسط حسابي (٢,٥٦) وانحراف معياري مقداره (٠,٧٧)، وقد يرجع عدم التقدير من قبل أولياء الأمور لكم الضغوط التي تسببت فيها إعاقة أبناءهم وأهمها حصولهم على فرص تعليمية محدودة ومستقبل مجهول مما يعطي الإحساس بعدم جدوى الخدمات المقدمة وقيمة المجهود المبذول بها، وقد أشارت نتائج دراسة (فرج معيص وآخرون، ٢٠٢٣) إلى أنه من أهم المشكلات الاجتماعية لدى أسر المعاقين ذهنيًا قلقهم الدائم على مصير ومستقبل أبناءهم، بالإضافة إلى إحساسهم الدائم بعدم حصول أبناءهم المدمجين بالمدارس على القدر المطلوب من التعليم وشعورهم الدائم بحصول أبناءهم على فرص تعليمية محدودة جدًا مقارنةً بأقرانهم العاديين.

أما عن الترتيب الخامس والذي عبر عن مستوى مرتفع كمصدر للضغوط المهنية والذي تمثل في العبارة (أشعر بالضيق من عدم التزام أسر المعاقين ذهنيًا بالاجتماعات الدورية) وذلك

بمتوسط حسابي (٢,٣٩) وانحراف معياري (٠,٨٠) وكذلك العبارة (أتضرر من مطالب أولياء أمور المعاقين ذهنيًا بالمدرسة والغير مرتبطة بطبيعة عمل كأخصائي اجتماعي في المدرسة) وذلك بمتوسط حسابي (٢,٣٩) وانحراف معياري (٠,٧٣)، وترى الباحثة وجود ترابط بين العبارتين حيث أن عدم التزام أولياء الأمور بحضور ومتابعة الاجتماعات الدورية مع الأخصائيين الاجتماعيين يجعلهم يجهلون حقيقة الأدوار الفعلية التي يقوم بها الأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة، وبالتالي يطالبونهم بمسؤوليات في غير الاختصاص الحقيقي. وقد أوضحت نتائج دراسة (روان إبراهيم عبد الرحمن، ٢٠١٥م) أنه من أهم معوقات تحقيق برامج التأهيل المتعلقة بالمعاقين ضعف تفاعل أولياء الأمور بالبرامج التوعوية المخصصة لهم، ورغبتهم في التخلص من عبء الطفل المعاق وعدم قناعة الأسر بدمج أولادهم اجتماعيًا لإحساسهم بالخجل من وجود طفل معاق لديهم.

وقد جاء في الترتيب السابع العبارة (أعاني من عدم مشاركة الأسر في برامج التدخل المهني الخاصة بالحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا بالمدرسة) كمصدر متوسط للضغوط المهنية التي يعاني منها الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة، وذلك بمتوسط حسابي (٢,٢٨) وانحراف معياري مقداره (٠,٧٨)؛ وقد يرجع ذلك إلى ضعف قنوات الاتصال بين أولياء الأمور والأخصائيين الاجتماعيين، بالإضافة إلى تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع أولياء أمور من بيئات ثقافية مختلفة تحددها أنماط سلوكية فتختلف أنماط الاستجابة لديهم بين المستجيب وغير المستجيب، ومن الواضح وجود أعداد مقبولة من أولياء الأمور المستجيبين للمشاركة مع الأخصائي حيث أن مصدر الضغط متوسط وليس مرتفع، وقد دعم هذه النتيجة نتائج دراسة (ريتا ردليونت، چيدري ڤولف، ٢٠٢٠م) حيث عرضت أن الأخصائيين الاجتماعيين يعملون مع جميع الأنساق والتي تتحدر من ثقافات مختلفة ومتغيرة باستمرار، ويتعرضون في اتصالاتهم بالأشخاص لخلفيات اجتماعية مختلفة وأشخاص يعانون من مشكلات سلوكية واجتماعية مختلفة في المواقف المعقدة ومتعددة الأبعاد، الأمر الذي ينشأ عنه خطر التوتر والضغط حول الأخصائي الاجتماعي.

أما الترتيب الثامن عبرة عنه العبارة (أتضرر من سلوكيات المعاقين ذهنيًا بالمدرسة) بمستوى متوسط كمصدر للضغط المهني ومتوسط حسابي (٢,٢٥) وانحراف معياري مقداره (٠,٨١)، وقد يشكل سلوك الطالب المعاق ذهنيًا ضغطًا مهنيًا على الأخصائي مما يدفعه إلى عدم التزامه بمبادئ المهنة وبالتحديد مبادئ الطريقة، بالإضافة إلى عدم ممارسته لدوره الأساسي بشكل مقبول، فكما أوضحت دراسة (فاطمة علي، مروة محمد، ٢٠٢٢م) يعمل الأخصائي الاجتماعي مع

العميل كحالة فردية في عدة جوانب أهمها إتاحة الفرصة له لتحمل المسئولية وذلك من خلال إشراكه معه في كافة عمليات خدمة الفرد، وكذلك في تطبيقه للمبادئ وأولها التقبل.

يلي ذلك الترتيب التاسع والذي اشتمل على العبارتين (أعاني تدني مستوى تحصيل المعاقين ذهنيًا لطبيعة المواد الدراسية بالمدرسة) وكذلك العبارة (أعاني من بطء المعاقين ذهنيًا في تكوين الثقة معي كأخصائي اجتماعي) وذلك بمتوسط حسابي (٢,٢٢) وانحراف معياري قدره (٠,٦٨) للعبارة الأولى و(٠,٥٩) للعبارة الثانية كمصدر متوسط للضغوط المهنية على الأخصائي الاجتماعي. وترجع الباحثة ذلك إلى طبيعة خصائص هذه الفئة وبالأخص المعاقين ذهنيًا بالمدرسة، فبرغم أنهم قابلين للتعلم ولكن ما زالت قدراتهم وخصائصهم منغلقة عن الطالب العادي، كما أن المعاق يستجيب بالسلب في حالة استخدام العقاب أو في حالة زيادة الواجبات بشكل كبير عن قدراته البسيطة فيبدأ في الانسحاب أو السلبية في التعامل، الأمر الذي يعوق ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين لتدخلهم المهني، فيشكل ضغطًا مهنيًا، وقد أيدت ذلك نتائج دراسة (عز الدين صخري، ٢٠١٦م)، حيث أوضحت الدراسة أن الأطفال المعاقين ذهنيًا دائمًا يأخذون السلوك الانسحابي في حالة إعطاءهم واجبات زائدة، بالرغم من أن الهدف منها تنمية قدراتها ولكن ذلك يؤدي بهم إلى الانسحاب، وكذلك دائمًا ما يتسم سلوكهم بالسلبية مع الأشخاص عندما يتعرضون للعقاب البدني.

وجاء في الترتيب الحادي عشر العبارة (أتضرر من عدم تجاوب حالات الإعاقة الذهنية لتوجيهاتي لهم) وذلك بمتوسط حسابي (٢,٠٦) وانحراف معياري قدره (٠,٧٩) وذلك كمصدر متوسط، بمعنى أن كثير من الأخصائيين الاجتماعيين لا يواجهون هذه الصعوبات والضغوط، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف أنواع الإعاقة بالمدرسة والتي لدى كل منها خصائص معينة تحدد سلوكيات الأطفال المعاقين ذهنيًا بالمدرسة، بالإضافة إلى خبرة عينة البحث من الأخصائيين الاجتماعيين مما يساعد على تجنب الأخصائيين الاجتماعيين للآثار السلبية لهذه السلوكيات. وقد أشارت نتائج دراسة (لمياء فتحي حسين، ٢٠١٩م) إلى ذلك، حيث أوضحت أن من أهم معوقات ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره مع طلاب الدمج تعدد الإعاقات واختلاف طرق التعامل معها، مما يشكل ضغطًا مهنيًا على بعض الأخصائيين الاجتماعيين.

يلي ذلك الترتيب الثاني عشر والتي عبرت عنه العبارة (أشعر بالضيق من عدم مشاركة المعاقين ذهنيًا بالمدرسة في الأنشطة الاجتماعية)، وذلك بمتوسط حسابي (١,٩٢)، وانحراف

معياري (٠,٨٤)، ومثلت العبارة مصدرًا متوسط للضغوط المهنية وليس كبيرًا، وترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على وضع البرامج التي تراعي الفروق الفردية وتحقق متطلبات كل نمط من أنماط الإعاقة، بالإضافة إلى قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على السيطرة على حجم الضغوط المهنية التي يواجهونها أثناء عملهم المهني مع الحالات الفردية من ذوي الإعاقة.

وقد أوضحت دراسة (خالد بن فهد الغنيم، ٢٠٢٢) أن من أهم عوامل عزوف المعاقين عن المشاركة في البرامج إذا اتسمت البرامج بعدم مراعاة الفروق الفردية بينهم أو أنها لا تشبع حاجاتهم المختلفة والمتنوعة أو عدم احتوائها على أنشطة جيدة وأن المتحكم في هذا مدى الخبرة المهنية لواضعي البرامج.

يلي ذلك الترتيب الثالث عشر وأوضحته العبارة (أعاني من عدم ثقة أسر المعاقين ذهنيًا بالمدرسة في آدائي لمعظم أدواري) بمتوسط حسابي (١,٧٢) وانحراف معياري (٠,٧٤)، وترى الباحثة أن معاناة الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة ليست بالحد الكبير، مما يشير إلى وجود المقدرة على التكيف ومواجهة الضغوط المهنية، فلم تعد مشاعر عدم الثقة من جهة بعض الأسر مؤشرًا على ضغوط مهنية مرتفعة تعرقل أداء الأخصائيين الاجتماعيين لأدوارهم المهنية مع الحالات الفردية المعاقين، وقد أيد ذلك نتائج دراسة (شريف عادل جابر، ٢٠١٩)، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أنه كما استخدم الشخص استراتيجيات مواجهة الضغوط قلت الأحداث الضاغطة.

والترتيب الرابع عشر عبرت عنه العبارة (أتضرر من عدم التزام المعاقين لبرامجهم العلاجية بالمدرسة)، وذلك بمتوسط حسابي (١,٦٤) وانحراف معياري قدره (٠,٧٢) وقد أشارت العبارة إلى مستوى منخفض من مصادر الضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة، ويشير ذلك إلى المستوى المرتفع من القدرة على التحكم في الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين وعدم تاثر معظم العينة للاستجابة الضعيفة للحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا والخاصة بالبرامج العلاجية بالمؤسسة. وقد أوضحت نتائج دراسة (أولاد بوجمعة الزهرة، ٢٠٢٠م) من أن أهم المؤشرات التي تضبط وتتحكم في مستوى الضغوط المهنية أثناء ممارسة العمل، عامل السن وكذلك الأقدمية، ممارسة هذا العمل فالعلاقة بينهم علاقة طردية.

وفي المرتبة الخامسة عشر والأخيرة جاءت العبارة (أعاني ضعف العلاقة المهنية مع أسر الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا بالمدرسة) بمتوسط حسابي (١,٤٧) وانحراف معياري (٠,٦١)

وقد عبر هذا على أقل مصدر للضغوط المهنية التي يعاني منها الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة ما يشير إلى تجاوب بين الأخصائيين والأسر الأمر الذي يشير إلى وجود علاقة مهنية وعدم إحساس الأخصائيين الاجتماعيين بتدني مستوى هذه العلاقة أو أنها تمثل مصدر قوي للضغوط المهنية، وذلك يدلل على مجهودات الأخصائيين في تفهمهم لطبيعة مشكلات الأسر، وقد أشارت نتائج دراسة (هبة عيسى حسن، ٢٠٢١م) إلى أن المتوسط العام لتجاوب الأخصائي الاجتماعي مع الحالات الأسرية يمثل أعلى قيمة ويعبر عن مستوى جيد جدًا من الممارسة المهنية مع الحالات الفردية.

جدول (٩): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا والقابلين للتعلم والراجعة للمؤسسة ومناخ العمل (ن = ٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى العباره	الترتيب
		أوافق		محايد		غير موافق					
		ك	%	ك	%	ك	%				
١	أعانى من كثرة أعباء العمل مع حالات الإعاقة الذهنية المدرسة	٢١	٥٨.٣	١٠	٢٧.٨	٥	١٣.٩	٢.٤٤	٠.٧٣	مرتفع	٥
٢	أتضرر من إهمال المؤسسة فى توفير فرص الحصول على الدورات التدريبية	١٧	٤٧.٢	١٦	٤٤.٤	٣	٨.٣	٢.٣٩	٠.٦٤	مرتفع	٧
٣	أعانى من عدم وجود توصيف واضح لدورى فى المدرسة	١٦	٤٤.٤	١٤	٣٨.٩	٦	١٦.٧	٢.٢٨	٠.٧٤	متوسط	٩
٤	أتضرر من عدم وجود عائد مادى يتناسب مع حجم مجهوداتى مع	٢٥	٦٩.٤	٩	٢٥.٠	٢	٥.٦	٢.٦٤	٠.٥٩	مرتفع	٣

	الحالات الفردية المدرسة									
٥	أعانى من إسناد الإدارة لى لأدوار إدارية غير مرتبطه بطبيعة عملى المهنى	١٤	٣٨.٩	١٦	٤٤.٤	٦	١٦.٧	٢.٢٢	٠.٧٢	متوسط	١٠
٦	أعانى من صعوبة نظام الترقى بالمدرسة	٢٠	٥٥.٦	١٣	٣٦.١	٣	٨.٣	٢.٤٧	٠.٦٥	مرتفع	٤
٧	أتضرر من عدم تقدير ادارة المؤسسة لادائى المهنى	١٦	٤٤.٤	١٥	٤١.٧	٥	١٣.٩	٢.٣١	٠.٧١	متوسط	٨
٨	أعانى من عدم وجود مكان خاص لممارسة أدوارى مع الحالات بالمدرسة	١٠	٢٧.٨	٨	٢٢.٢	١٨	٥٠.٠	١.٧٨	٠.٨٧	متوسط	١٢
٩	أتضرر من الإجراءات الروتينية داخل المدرسة	٢٨	٧٧.٨	٥	١٣.٩	٣	٨.٣	٢.٦٩	٠.٦٢	مرتفع	٢
١٠	أتضرر من ضعف تعاون فريق العمل معى فى عملى المهنى	٣	٨.٣	١٤	٣٨.٩	١٩	٥٢.٨	١.٥٦	٠.٦٥	منخفض	١٥
١١	أتضرر من عدم وجود قنوات اتصال مفتوحة دائمًا مع إدارة المدرسة	٦	١٦.٧	٢٣	٦٣.٩	٧	١٩.٤	١.٩٧	٠.٦١	متوسط	١١
١٢	أعانى من عدم مشاركتى فى القرارات الادارية الخاصة بالحالات فى المدرسة	٠	٠.٠	٢٦	٧٢.٢	١٠	٢٧.٨	١.٧٢	٠.٤٥	متوسط	١٣
١٣	أعانى من إهمال المؤسسة فى تأهيلى لاستخدام التقنيات الحديثة فى تنفيذ المهام المهنية بالمدرسة	١٩	٥٢.٨	١٤	٣٨.٩	٣	٨.٣	٢.٤٤	٠.٦٥	مرتفع	٥

١٤	أتضرر من عدم اعتماد زملائى على المشورة المهنية أثناء ممارسة العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا	٤	١١.١	١٣	٣٦.١	١٩	٥٢.٨	١.٥٨	٠.٦٩	منخفض	١٤
١٥	أعانى من كثرة التقارير الاشرافية التى أكلف بها	٢٧	٧٥.٠	٩	٢٥.٠	٠	٠.٠	٢.٧٥	٠.٤٤	مرتفع	١
	البعد ككل							٢.٢٢	٠.٣٦	متوسط	

يتضح من بيانات الجدول السابق تعدد مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من ذوي الإعاقة الذهنية والقابلين للتعلم والراجعة للمؤسسة ذاتها. وقد حدد الجدول مستوى هذه المصادر الضاغطة على الأخصائيين الاجتماعيين بالدرجة المتوسطة بناء على المتوسط الحسابي بمقدار (٢,٢٢) وانحراف معياري قدره (٠,٣٦) وقد جاءت هذه المصادر مرتبة تنازليًا وفقًا لمدى قوتها كالتالي:

في المرتبة الأولى جاءت العبارة (أعاني من كثرة التقارير الإشرافية التي أكلف بها) وقد عبر هذا المصدر عن مستوى مرتفع للمصادر الضاغطة وذلك بمتوسط حسابي (٢,٧٥) وانحراف معياري قدره (٠,٤٤)، وترى الباحثة أن هذا المصدر يعبر عن الضغط المهني في معظم مجالات الممارسة المهنية للطريقة، حيث يعاني الأخصائيين الاجتماعيين من كثرة التقارير والملفات التي تتطلبها الحالة الواحدة، وخاصةً في هذا المجال الذي يضم فئتين فئة ذوي الاضطرابات النمائية وفئة الإعاقة الذهنية، بالإضافة إلى أن هذه التقارير تعتبر مقياسًا للحكم على الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من قبل المشرفين عليه أكثر من الاهتمام بأدائه المهني فعليًا، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سها حلمي أبو زيد، ٢٠١٥م)، حيث أوضحت نتائج دراستها انشغال المشرفين مع الأخصائيين الاجتماعيين دائمًا بالأعمال الشكلية على حساب الممارسة المهنية واشتملت هذه الأعمال تسجيل الممارسة المهنية وترتيب السجلات أكثر من الاهتمام بالجانب المهني العملي للأخصائي الاجتماعي.

وقد جاء في الترتيب الثاني العبارة (أتضرر من الإجراءات الروتينية داخل المؤسسة) وعبر ذلك عن مستوى مرتفع كمصدر للضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين وذلك بمتوسط

حسابي (٢,٦٩) وانحراف معياري (٠,٦٢)، وترجع الباحثة ذلك إلى أن التطبيق كان على مدارس التربية الفكرية الحكومية والتي تتميز بالتمسك بالإجراءات والروتين لضمان نجاح الخدمة وحصول الحالة عليها، ولكن ذلك قد يستغرق وقت طويل مما يشكل ضغط على الأخصائي الاجتماعي باعتباره يمثل المؤسسة وكذلك العميل الذي دائمًا يطلب الخدمة ويريد الحصول عليها في أسرع وقت، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (كريس لويد، وآخران، ٢٠١١م)، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن من أكثر المصادر المسببة للتوتر والإرهاق للأخصائيين الاجتماعيين متطلبات عمل ممارسة الخدمة الاجتماعية وتنظيم بيئة العمل على وجه الخصوص.

وقد جاء في الترتيب الثالث العبارة (أتضرر من عدم وجود عائد مادي يتناسب مع حجم مجهوداتي مع الحالات الفردية بالمدرسة)، وقد عبرت العبارة عن مؤشر قوي لأحد مصادر الضغوط المهنية بالمدرسة وذلك بمتوسط حسابي (٢,٦٤) وانحراف معياري مقداره (٠,٥٩)، وترى الباحثة أن العائد المادي يمثل ضغطًا مهنيًا قويًا جدًا حتى أنه يعتبر أحد أبعاد عملية التدخل المهني في خدمة الفرد وأحد الأركان الهامة اللازمة لنجاح التدخل حيث أنه من الضروري أن يكون هناك تناسبًا طرديًا بين نجاح برنامج التدخل المهني ومستوى العائد المادي أو الحافز الاقتصادي، وبالتالي فإن فقدانه يمثل قوة ضاغطة على الأخصائيين الاجتماعيين تقلل من مستوى أدائهم المهني، وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (رباب عبد المعوض، ٢٠٢٠م)، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود عوامل كثيرة ضاغطة على الأخصائيين الاجتماعيين والمؤثرة سلبًا على أدائهم المهني والتزامهم المهني، وخاصةً في المجال المدرسي، وتمثلت هذه العوامل في نقص الاهتمام بالاحتياجات المادية للأخصائيين الاجتماعيين وضعف الحافز المادي وعدم تناسبه مع حجم الأعباء المهنية للمشتغلين بالمهنة.

وقد جاء في الترتيب الرابع العبارة (أعاني من صعوبة نظام الترقي بالمؤسسة)، ومثلت العبارة مصدر قوي للضغوط المهنية بمتوسط حسابي (٢,٤٧) وانحراف معياري (٠,٦٥)، ويعتبر الترقي الوظيفي حافز هام في تحسين الأداء المهني للعامل بشكل عام وصعوبة الحصول عليه يمثل ضغط مهني ويقلل من مستوى الأداء المهني له، وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (شيماء جدير، ٢٠٢٣م)، حيث توصلت نتائج دراستها أن من أهم الضغوط المهنية الواقعة على معلمات المرحلة الابتدائية هي نقص الفرص المتاحة لديهم للترقي الوظيفي، بالإضافة إلى نتائج دراسة (حنان

شوقي، ٢٠٠٥م)، حيث أشارت النتائج إلى أن من أهم عوامل الإجهاد المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي ضعف العائد المادي والمعنوي للأنشطة التي يقومون بها.

يلي ذلك الترتيب الخامس وعبرت عنه العبارة (أعاني من كثرة أعباء العمل مع حالات الإعاقة الذهنية بالمدرسة) بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٧٣) وكذلك العبارة (أعاني من إهمال المؤسسة في تأهيلي لاستخدام التقنيات الحديثة في تنفيذ المهام المهنية بالمدرسة) بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وانحراف معياري (٠,٦٥). وقد أشارت العبارتان إلى مؤشر قوي ومرتفع كمصدر للضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين، حيث إن كثرة الأعباء في العمل تشكل ضغطًا يؤثر سلبًا على مستوى الأداء المهني للأخصائي، بالإضافة إلى عدم اهتمام المؤسسة بتأهيل الأخصائيين لمسايرة استخدام التقنيات الحديثة في أدائهم يشكل عبء أكبر من المجهود الملقى على عاتق الأخصائي الاجتماعي، وقد اتفق مع هذه النتيجة دراسة (أشرف رجب إبراهيم، ٢٠٢١م)، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن من أهم مصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها الأخصائيين الاجتماعيين في المجال التعليمي الأزهري كثرة وزيادة الأعباء في العمل والمكلفين بها الأخصائيين، بالإضافة إلى استياء الأخصائيين بالمؤسسة من أهملها لتدريبهم وشعورهم بالحرمان من فرصة حضور الدورات التدريبية التي تثقل أدائهم المهني.

يلي ذلك الترتيب السابع وعبرت عنه العبارة (أتضرر من إهمال المؤسسة لي في توفير فرص الحصول على الدورات التدريبية المتخصصة في المجال) بمتوسط حسابي (٢,٣٩) وانحراف معياري مقداره (٠,٦٤) وقد عبرت عينة الدراسة عن حصولها على دورات مرتبطة بالإعاقة بشكل عام ولم توضح وجود دورات أكثر تخصصًا عن تصنيفات الإعاقة التي تتعامل معها بالمدرسة، أو أن المدرسة نفسها أتاحت الفرصة لحضور مثل هذه الدورات مما يشكل عبء التعليم المستمر على الأخصائي الاجتماعي من أجل الحصول على المعلومات المرتبطة بالإعاقات وسهولة التعامل معها، وقد أشارت دراسة (أشرف رجب إبراهيم، ٢٠٢١م) إلى ضيق الأخصائيين الاجتماعيين من عدم مساعدة المؤسسات التي يعملون بها في توفير دورات تدريبية تثقل من أدائهم المهني فيها وتفعل ممارستهم المهنية بشكل أفضل مع الحالات المختلفة.

وقد جاء في الترتيب الثامن العبارة (أتضرر من عدم تقدير إدارة المؤسسة لأدائي المهني) لتعبر عن مصدر متوسط القوة من الضغوط المهنية على الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٣١) وانحراف معياري قدره (٠,٧١)، ويمثل ذلك ضغطًا مهنيًا، حيث إن جميع

الأفراد لديهم حاجة إلى تقدير الذات بشكل عام وتقدير الذات المهنية بشكل خاص على مستوى العمل حيث تعتبر هي الدافع إلى الإنجاز المهني المتميز.

وقد اتفق مع هذه النتيجة نتائج دراسة (حنان شوقي، ٢٠٠٥م) حيث أشارت النتائج إلى أن من أهم عوامل الإجهاد المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين عدم شعور الآخرين بإنجازاتهم وأدوارهم المهنية، بالرغم من بذلهم مجهود في أدائها.

وفي الترتيب التاسع جاءت العبارة (أعاني من عدم وجود توصيف واضح لدوري في المدرسة) بمتوسط حسابي (٢,٢٨) وانحراف معياري (٠,٧٤) كمصدر متوسط للضغوط المهنية، مما يشير إلى عدم تضرر كل عينة الدراسة منه كمصدر ضاغط قوي، ولعل ذلك مرجعه إلقاء الأعباء على عاتق الأخصائي الاجتماعي لقدرته على القيام بها بصرف النظر عن تخصصه وحدود أدواره الفعلية في هذا المجال، وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج راسة (رضا رجب، ٢٠١٤م) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الأعباء في العمل في المؤسسات الأولية عنها في المؤسسات الثانوية في إطار العمل مع مدارس التربية الفكرية، فالأخصائي يعمل مع فئتين ذوي الاضطرابات النمائية ومع ذوي الإعاقة العقلية.

وقد جاء في الترتيب العاشر العبارة: (أعاني من إسناد الإدارة لي الأدوار الإدارية غير المرتبطة بطبيعة عملي المهني) بمتوسط حسابي (٢,٢٢) وانحراف معياري (٠,٧٢)، وتجدر الإشارة إلى أن معظم العمل بالمجال المدرسي يكون الاهتمام مرتبط بالأهداف التربوية بشكل أساسي عن باقي أهداف المؤسسة، وقد اتفقت دراسة (عادل رضوان، ٢٠٠٨م) مع ذلك حيث أشارت نتيجتها إلى غياب التكامل بين عناصر العملية التعليمية بالمدرسة، وتركيز الإدارة على الأنشطة الصفية أكثر من غيرها، بالإضافة إلى إقصاء الأخصائي الاجتماعي عند مناقشة القرارات التعليمية. كما اتفقت مع نتائج دراسة (نورة بنت محمد، ٢٠٢٢م)، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن من معوقات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي الراجعة للمؤسسة تغلب العمل الإداري على العمل المهني المرتبط بالممارسة المهنية.

وقد جاء في الترتيب الحادي عشر العبارة (أتضرر من عدم وجود قنوات اتصال مفتوحة دائمًا مع إدارة المدرسة) بمتوسط حسابي (١,٩٧) وانحراف معياري (٠,٦١) ويشير ذلك إلى وجود بعض الثغرات في العلاقات بين الأخصائيين الاجتماعيين والإدارة المدرسية أو أن الإدارة لا تسمح

بوجود قنوات اتصال مفتوحة ولكن ليس في كل الأحيان، حيث جاء المصدر الضاغط بنسبة متوسطة، واتفقت النتيجة مع نتائج دراسة (محمد محمد قنديل، ٢٠١٤م) حيث أشارت النتائج إلى ضعف قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على التواصل مع الآخرين من الإداريين لذلك تعتبر قنوات الاتصال شبه مغلقة بين الإدارة والأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي.

وعن الترتيب الثاني عشر عبرت عنه العبارة (أعاني من عدم جود مكان خاص لممارسة أدواري مع الحالات الفردية بالمدرسة) بمتوسط حسابي (١,٧٨) وانحراف معياري (٠,٨٧)، وتشير الدراسة إلى مصدر هام للضغوط المهنية لأنه يؤدي إلى تدني أداء الأخصائي الاجتماعي مهنيًا، حيث أنه يؤثر على تطبيقه لمبادئ المهنة وأهمها السرية التي تعتبر الضمان الأساسي لثقة العميل في الأخصائي الاجتماعي، ويؤدي ذلك بالتبعية إلى شعور الخوف الدائم لدى الأخصائي من فشل أو تدني عمله المهني، واتفقت مع هذا دراسة (ريتا ردليونت، ٢٠٢٠م)، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن ظروف العمل الغير مرضية تعرض الأخصائيين الاجتماعيين إلى التوتر والضغط الدائم، الأمر الذي يدفعه إلى الخوف من الفشل والشعور المتضخم بالمسئولية.

أما عن الترتيب الثالث عشر كمصدر متوسط للضغوط المهنية عبرت عنه العبارة (أعاني من عدم مشاركتي في القرارات الإدارية الخاصة بحالات الإعاقة الذهنية بالمدرسة) وبمتوسط (١,٧٢) وانحراف معياري (٠,٤٥)، وترى الباحثة أن إهمال رأي الأخصائي الاجتماعي في العمل المرتبط ارتباط وثيق بأدائه المهني يؤدي إلى زيادة الضغوط المهنية عليه ولا يتيح له فرصة الإبداع في الممارسة، كما أنه ربما لا يكون راضيًا على هذه الممارسة، وقد اتفقت نتائج دراسة (عبد المحسن بن فهد، ٢٠٠٠م) مع هذه النتيجة، حيث أوضحت نتائج الدراسة أن من أهم مصادر وعوامل الإعياء المهني بين الجنسين هي غياب فرص المشاركة في اتخاذ القرار والاستبدادية في اتخاذ القرار والرأي من جانب إدارة المؤسسة.

وقد جاء الترتيب الرابع عشر العبارة (أتضرر من عدم اعتماد زملائي على المشورة المهنية أثناء ممارسة العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا بالمدرسة) بمتوسط حسابي (١,٥٨) وانحراف معياري (٠,٦٩)، تمثل المشورة المهنية أحد المهارات الواجب توافرها في أخصائي العمل مع الحالات الفردية وخاصةً مع حالات الإعاقة ذات المشكلات الأكثر تعقيدًا، وعدم استخدامها يشير إلى ضعف العلاقات القائمة بين أعضاء فريق العمل بالمؤسسة، وقد اتفقت الدراسة مع نتائج

دراسة (عبد المحسن فهد، ٢٠٠٠م)، حيث أشارت النتائج إلى أن من أهم عوامل الإعياء المهني للجنسين ضعف مناقشة الزملاء لبعض الحالات الفردية.

أما عن الترتيب الأخير وهو الخامس عشر عبرت عنه العبارة (أتضرر من ضعف تعاون فريق العمل معي في أثناء عملي مع الحالات الفردية من ذوي الإعاقة الذهنية بالمدرسة) بمتوسط حسابي(١,٥٦) وانحراف معياري (٠,٦٥) وذلك يشير إلى مستوى ضعيف من مستويات مصادر الضغوط المهنية والراجعة للمؤسسة، وقد اتفقت مع هذه النتيجة دراسة (نداء محمود، ٢٠٠٥)، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن درجة مشاركة أعضاء فريق العمل مع الأخصائي الاجتماعي أثناء عمله مع ذوي الإعاقة الذهنية هي درجة متوسطة وهي غير مقبولة لصعوبة التعامل مع هذه الفئة التي تستدعي تضافر ومشاركة جميع الجهود لإنجاح برامج التدخل معها.

كذلك اتفقت النتيجة مع دراسة (رينا ماهر، ٢٠١٠م)، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن من أهم معوقات دور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع جماعات ضعاف العقول وأسرهم تمثلت في عدم وجود روح التعاون بين أعضاء الفريق وعدم وجود أهداف مشتركة بينهم.

جدول (١٠): يوضح المتوسط والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين مع الحالات الفردية من ذوي الإعاقة الذهنية والقابلين للتعلم (ن = ٣٦)

م	الأبعاد	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى البعد	الترتيب
١	مصادر الضغوط المهنية لدى أخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيا والراجعة للاخصائي الاجتماعي	١.٩٩	٠.٤٥	متوسط	٣
٢	مصادر الضغوط المهنية لدى اخصائي العمل مع	٢.٢٠	٠.٣٨	متوسط	٢

	الحالات الفردية من المعاقين ذهنيا والراجعة للمعاقين وأسرهم				
٣	مصادر الضغوط المهنية لدى اخصائي العمل مع الحالات الفردية من المعاقين ذهنيا والراجعة للمؤسسه ومناخ العمل	٢.٢٢	٠.٣٦	متوسط	١
	مصادر الضغوط المهنية ككل	**٢.١٤**	**٠.٣٢**	**متوسط**	

يتضح من بيانات الجدول السابق وجود مصادر ضغوط مهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيني عينة الدراسة والعاملين مع الحالات الفردية من ذوي الإعاقة الذهنية والقابلين للتعلم بمدارس التربية الفكرية وذلك بمستوى متوسط لهذه المصادر وإن اختلفت درجات الضغوط بين الأبعاد الثلاثة التي ترجع إليها هذه الضغوط، حيث عبر مناخ المؤسسة وظروفها عن الترتيب الأول لهذه الضغوط بمتوسط حسابي (٢,٢٢) وانحراف معياري مقداره (٠,٣٦) ويليه في الترتيب الثاني في المتوسط الحسابي بعد الحالات الفردية من المعاقين ذهنيًا وأسرهم كمصادر للضغوط بمتوسط حسابي (٢,٢٠) وانحراف معياري مقداره (٠,٣٨) وأخيرًا في الترتيب الثالث كانت مصادر الضغوط المهنية الراجعة للأخصائي الاجتماعي نفسه وذلك بمتوسط حسابي (١,٩٩) وانحراف معياري مقداره (٠,٤٥)، وقد تباينت هذه النتائج مع نتائج دراسة (عبير محمد عبد الصمد، ٢٠٢١)، حيث أشارت نتائج دراستها إلى أن مصادر الضغوط الراجعة للأخصائي وبيئة العمل وطبيعة العملاء مستواها مرتفع. وإن اختلفت طبيعة فئة العملاء في الدراسة، حيث إنها شملت مجال الأسرة وليس ذوي الإعاقة العقلية.

مقترحات وتوصيات الدراسة:

١- إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين لتشمل جميع مجالات الممارسة المهنية لطريقة العمل مع الأفراد.

٢- ضرورة اهتمام المؤسسات ببرامج ترفيهية للعاملين لكسر جمود مناخ العمل وخاصة العمل المهني للخدمة الاجتماعية.

٣- اهتمام المؤسسات بتقديم برمج تدريبية للتوعية بكيفية تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع الضغوط المهنية والحد من آثارها.

٤- توجيه أخصائي الحالات الفردية بضرورة السعي الدائم للحصول على التعلم المستمر الذي يحسن من مستوى أدائهم المهني ويقلل الضغوط المهنية التي يتعرضون لها.

٥- أن توفر المؤسسة دورات تدريبية دورية لضمان الارتقاء بمستوى الأداء المهني للعاملين بشكل عام وللأخصائيين الاجتماعيين بشكل خاص.

٦- السعي الدائم لتوضيح الدور الفعلي لأخصائي العمل مع الحالات الفردية وعدم تكبيله بالأعمال الإشرافية والإدارية.

المراجع

١- النوحي، عبد العزيز (٢٠٠١م): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، سلسلة نحو رعاية اجتماعية متطورة، جامعة حلوان، ج٣.

٢- إبراهيم، أشرف رجب (٢٠١٠م): الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمعاهد الأزهر لتعليم اللغة العربية، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، العدد (٤)، الجزء الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، يناير ٢٠٢١م.

3- M. Lvancevich, John & C. Ganster, Dainel (2014): Job Stress From theory to suggestion, New York, Routledge.

4- Levine, Sol & A. Scotgh, Norman (2013): social stress, New Jersey, Transaction publishers.

٥- عدان، نبيلة (٢٠٢٠). ضغوط العمل والأداء الوظيفي، عمان، مركز الكتاب الأكاديمي.

٦- فهمي، محمد سيد (٢٠١٩م): أدوار الأخصائي الاجتماعي في المجال النفسي والعقلي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

7- M. Lvancevich, John & C. Ganster, Dainel (2014): Job Stress From theory to suggestion, op. cit.

٨- عامر، طارق عبد الرءوف، محمد، ربيع عبد الرءوف (٢٠٠٨م): الإعاقة العقلية، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط١.

٩- إبراهيم، علاء محمد عبد الباقي (٢٠٠٠م): الإعاقة العقلية التعرف عليها وعلاجها باستخدام التدريب للأطفال المعاقين، القاهرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع.

١٠- صابر، خالد عواد وآخران (٢٠١٠م): دليل الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المعاقين ذهنيًا، القاهرة، دار العلوم للنشر والتوزيع، ط١.

١١- منصور، حمدي، عويضة، سعيد (٢٠١٠م): نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

12-F. Gillespie, Davie (1988): Burnout among social workers, New York, Routledge.

١٣- الخالدي، أسامة نوار (٢٠٢٣م): الضغوط المهنية لدى معلمي التربية الخاصة في مدينة مكة المكرمة في ظل بعض المتغيرات، مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد (١).

١٤- الأحمد، راغب (٢٠٢٣م): مستوى ضغوط العمل لدى معلمي الأطفال ذوي الإعاقة العقلية، مجلة جامعة البعث، سلسلة العلوم التربوية، العدد (٢٣).

١٥- المالكي، منصور عبد الله (٢٠٢١م): الأدوار المهنية وعلاقتها بمستوى الضغوط لدى الأخصائيين الاجتماعيين، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (١)، المجلد (٢٣)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، أبريل.

١٦- مسعود، أحمد عيد (٢٠٢٣م): فعالية مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي، مجلة بحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني وسيف، العدد (٣)، المجلد (٥).

١٧- السيف، عبد المحسن بن فهد (٢٠٠٠م): محددات الإعياء المهني بين الجنسين – دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، العدد الرابع، السعودية، يناير.

١٨- لوكر، تيري، ترجمة هشام أحمد سلامة، حمدي أحمد عبد العزيز (٢٠١٤م): سيكولوجية إدارة الضغوط (الفنيات – البرامج – التطبيقات)، القاهرة، دار الفكر العربي، ط١.

١٩- عبد القوي، رضا رجب (٢٠١٤م): الإعياء المهني للأخصائي الاجتماعي في ضوء بعض متغيرات الممارسة المهنية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، الجزء الرابع، العدد (٣٧)، أكتوبر.

٢٠- عبد الحميد، محمد عبد الحكيم (٢٠١٦م): الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، مجلة كلية التربية، العدد (٥)، المجلد (١٦)، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ.

21- Lloyd, Chris; King, Robert & Chenewetn, Lesley (2011): Social work, stress and burnout. Journal of Mental Healt, Vol (11), Issue (3), Australia.

22- Yivisaker, Singe (2021): Dilemmas and conflicting pressures, In: Social work practice. European Journal of Social Work, Vol (25), Issue (4), Norway.

٢٣- أحمد محمد الزنتسي (٢٠١٧): العلاقة بين الضغوط والإعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمديريات الشئون الاجتماعية، مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، العدد (١)، فلسطين.

24- L. Peterson, Chris (2018): Work stress studies of the context content and outcomes of stress, New York, Routledge.

25- Christion C. Iammi and others (2023): Knowledge and Skill base for social work practice, Nigeria, University of Nigeria.

٢٦- أبو زيد، سها حلمي (٢٠١٥م): أساليب تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع الضغوط المهنية التي تؤثر على فعالية أدائهم في العمل مع الجماعات المدرسية، مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان، العدد (٣٩)، الجزء (١٤).

27- Collions, Stewart (2020): The positive social worker, New York, Routledge.

28- Maddock, Alan (2023): The relationships between stress, Burnot, Mental Health and well-Being in social works. the British Journal of Social Work, Vol (54), Issue (23).

٢٩- يوسف، جمعة سيد (٢٠٠٥م): إدارة ضغوط العمل "نموذج للتدريب والممارسة"، القاهرة، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

٣٠- عبد الغني، خالد (٢٠٠٨م): احتياجات وضغوط أسر ذوي الاحتياجات الخاصة، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط١.

٣١- شلبي، نعيم عبد الوهاب (٢٠١٥م): إدارة الضغوط الحياتية من منظور اجتماعي معاصر، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، ط١.

٣٢- عبد الله، مجدي أحمد محمد (٢٠٠٤م): الأبعاد الأساسية للشخصية بين النظرية أو التطبيق، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

33- Greenberg, J. S. (1990): Comprehensive stress management (3rd ed.), Dubuque, In: WMC. Brown Publishers.

34- Olivier, M. A. J., & Venter, D. J. L. (2003): The extent and causes of stress in teachers in the George Region. South African Journal of Education, 23 (3), pp. 186-190.

35- Bhara, T. A. & Newman, J. E. (1978): Job stress, Employee health and organizational effectiveness personal psychology, 31, pp. 665-669.

٣٦- خضير، الكبيسي عامر (٢٠٠٥م): إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، القاهرة، المنظمة العربية لتنمية الإدارة.

٣٧- صوالح، مبروكة (٢٠٢٠م): استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك ببلديات مدينة بورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورفلة.

38- Collins (2005): Dictionary of sociology, London, Harper Collins publishers.

39- Collins (2006): Dictionary of work, London, Harper Collins publishers.

٤٠- غزال، عبد الفتاح علي؛ دويدار، عبد الفتاح محمد (٢٠١٤م): سيكولوجية الفئات الخاصة (علم النفس لغير العاديين)، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

٤١- السعيد، هلا (٢٠١١م): الدمج بين جدية التطبيق والواقع، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ط١.

٤٢- محمود، هدى حسن؛ وماهر، حسن محمود (٢٠٠٨م): الترويج وأهميته في التوافق النفسي والاجتماعي لمتحدي الإعاقة العقلية، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط١.

٤٣- وادي، أحمد (٢٠٠٩م): الإعاقة العقلية "أسباب – تشخيص – تأهيل"، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.

٤٤- عبد الله، سحر عبد الفتاح (٢٠١٣م): الكفاءة الاجتماعية لذوي الإعاقة العقلية برامج إرشادية للآباء والمعلمين، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط١.

٤٥- شلبي، نعيم عبد الوهاب (٢٠١٥م): إدارة الضغوط الحياتية من منظور اجتماعي معاصر، مرجع سابق.

٤٦- جواد، سعيد (٢٠١٤م): استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية عند الراشد أعصاب بالقصور الكلوي المزمن والخاضع لتصفية الدم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

٤٧- أيبو، نائف علي (٢٠٢٠م): الضغوط النفسية، القاهرة، دار المعرفة الجامعية.

48- Dalon, Simon, L. (2023): DE-Stress at work understanding and combatting chronic stress, New York, Routledge.

٤٩- عثمان، فاروق السيد (٢٠٠١م): القلق وإدارة الضغوط النفسية، القاهرة، دار الفكر العربي، ط١.

٥٠- أيبو، نائف علي (٢٠٢٠م): مرجع سبق استخدامه.

٥١- السيد، ماجدة بهاء الدين (٢٠٠٨م): الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط١.

52- Arben, John, B. (2013): Surviving job stress, Alsadia, Jarir Bookstore.

٥٣- مريم، رجاء (٢٠٠٨م): مصادر الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، مجلة جامعة دمشق، العدد الثاني، المجلد ٢٤، دمشق.

54- Ylvisaker, Signe (2021): Dilemmas and Conflicting pressure in social work practice, op. cit.

٥٥- أنور، فاطمة (٢٠٠٢م): الممارسة المهنية لمهارة التسجيل في الحالات الفردية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٢٠)، المجلد (٢٠)، الجزء الأول، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، يوليو.

٥٦- الطفيصي، شموخ عطا الله (٢٠١٩م): معوقات تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الخاصة، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (٣)، المجلد (٦٢)، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، يونيو.

٥٧- اللحياني، شهد مرشد، القحطاني مشاعل فلاح (٢٠٢١م): دور الأخصائي الاجتماعي في تأهيل ذوي الإعاقة الفكرية، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار السادس، العدد (٥٤)، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

٥٨- الجطلاوي، انتصار جمعة محمد (٢٠٢٠م): دور الأخصائي الاجتماعي في كيفية استثمار أوقات الفراغ لدى الشباب، مجلة كلية العلوم الاجتماعية، العدد (١٩)، جامعة الزاوية، كلية العلوم الاجتماعية، ليبيا.

٥٩- سليمان، بطاح، خليلي، شهرة أحمد (٢٠٢٢م): الضغوط المهنية ومصادرها لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت.

٦٠- المالكي، منصور عبد الله (٢٠٢١م): الأدوار المهنية وعلاقتها بمستوى الضغوط لدى الأخصائيين الاجتماعيين، مرجع سابق.

٦١- علي، نادر عبد الرازق (٢٠١٩م): التوتر النفسي للأخصائيين الاجتماعيين وعلاقته بالاحتراق المهني في الخدمة الاجتماعية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، العدد (٢)، المجلد (١١)، السعودية.

٦٢- رشوان، رحاب محمد عبد السلام (٢٠٢٢م): التزام الأخصائي الاجتماعي بالقيم المهنية في العمل مع الحالات الفردية، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد (٢٧)، العدد (٣)، أبريل.

63- Maddock, Alan (2023): The relationships between stress, Burnout, Mental Health and Well-Being in Social Workers, The British Journal of Social Work, Volume 54, Issue 23, November.

64- Bark, Hary (2023): The Professional identity of social workers in mental the professional identity of social workers in Mental Health Services, In Environ Res Public Health, Volume 20, issue 11, June.

٦٥- محمد، رمضان أنور (٢٠٢٠م): متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (١٩)، الجزء (٢)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

٦٦- محمود، ميسون فؤاد (٢٠١٢م): مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

٦٧- محمد، أحلام عوض الله (٢٠٢٢م): متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي كممارس عام للتعامل مع مشكلات الأطفال التوحديين من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد (٧٤)، الجزء (٤)، أكتوبر.

٦٨- فقيهي، قماشة عبد الله (٢٠٢٢م): دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، العدد (٣٧)، المجلد (٤)، نوفمبر.

٦٩- طه، آية أحمد، أبو حليمة، وفاء أحمد، سافوح، نهي طاه (٢٠٢٢م): العوامل المؤثرة على بعض مشكلات أسر ذوي الاحتياجات الخاصة بريف مركز طنطا، مجلة المنوفية لبحوث العلوم الاقتصادية والاجتماعية والزراعية، العدد (٥)، المجلد (٧)، مايو.

٧٠- معيص، فرج وآخرون (٢٠٢٣م): المشكلات الاجتماعية التي تواجهه أسر ذوي الاحتياجات الخاصة ودور الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدتها، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار السادس، العدد (٥٩)، مركز البحث وتطوير الموارد، الأردن.

٧١- عبد الرحمن، روان إبراهيم (٢٠١٥م): واقع ممارسة الأخصائيين الاجتماعيين للتأهيل المجتمعي بمؤسسات رعاية المعاقين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الملك سعود.

72- Raudlionet, Rita & Volf, Giedri (2020): Causes of stress at work among social workers, she web of conference university, Vinius Lithvamia.

٧٣- طبظاظه، فاطمة علي، نوح، مروة محمد (٢٠٢٢م): دور الأخصائي الاجتماعي مع ذوي الإعاقة العقلية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد (٢٦)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

٧٤- صخري، عز الدين (٢٠١٦م): دور الدمج بين الأطفال المعاقين ذهنيًا والأسوياء على تعلم المهارات الأساسية في السباحة من وجهة نظر المستخدمين المختصين، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة المسيلة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

٧٥- حسين، لمياء فتحي (٢٠١٨م): تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لمواجهة معوقات دور الأخصائي الاجتماعي في دمج المعاقين، مجلة الخدمة الاجتماعية، العدد (٤)، المجلد (٦٠)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، يونيو.

٧٦- الغنيم، خالد بن فهد (٢٠٢٢م): معوقات مشاركة ذو الإعاقة في الأنشطة الترفيهية بالمملكة العربية السعودية، مجلة علوم الرياضة والتربية البدنية، العدد (٢)، المجلد (٦)، كلية علوم الرياضة والنشاط البدني، جامعة الملك سعود، الرياض.

٧٧- جابر، شريف عادل (٢٠١٩م): الذكاء الروحي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى عينة من أُسر الأطفال ذوي الإعاقة العقلية البسيطة، المجلة التربوية، العدد (٦٤)، كلية التربية، جامعة الملك فيصل، المملكة العربية السعودية.

٧٨- الزهرة، أولاد بوجمعة (٢٠٢٠م): تشخيص مصادر الضغوط المهنية لدى موظفي الجزائرية للمياه، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة غرداية، الجزائر.

٧٩- حسن، هبة عيسى (٢٠٢١م): واقع ممارسة العلاقة المهنية في العمل مع الحالات الأسرية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية والبحوث الاجتماعية، العدد (٢٣)، المجلد (٤)، جامعة الفيوم.

٨٠- أبو ريد، سها حلمي (٢٠١٥م): أساليب تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع الضغوط المهنية التي تؤثر على فعالية أدائهم في العمل مع الجماعات المدرسية، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (٣٩)، المجلد (١٤)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.

81- Lloyd, Chris; King, Robert & Chenewetn, Lesley (2011): Social work, stress and burnout. Journal of Mental Healt, Vol (11), Issue (3), Australia.

٨٢- رمضان، رباب عبد المعوض (٢٠٢٠م): معوقات الالتزام المهني للأخصائي الاجتماعي المدرسي وسبل التغلب عليها، مجلة كلية التربية، العدد (١١٠)، جامعة المنصورة، أبريل.
٨٣- جدير، شيماء، طلبية، الضاوية (٢٠٢٣م): واقع الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة– دراسة ميدانية على عينة من المعلمات في الطور الابتدائي في ولاية الوادي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر.
٨٤- السيد حنان شوقي (٢٠٠٥م): دراسة تقويمية لظاهرة الإجهاد المهني للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع جماعات النشاط المدرسي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (١٩)، الجزء (٢)، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.
٨٥- إبراهيم، أشرف رجب (٢٠٢١م): الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمعاهد الأزهر لتعليم اللغة العربية، مرجع سابق.
٨٦- إبراهيم، أشرف رجب (٢٠٢١م): الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بالأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمعاهد الأزهر لتعليم اللغة العربية، مرجع سابق.
٨٧- السيد، حنان شوقي: دراسة تقويمية لظاهرة الإجهاد المهني للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع جماعات النشاط المدرسي، مرجع سبق استخدامه.
٨٨- عبد القوي، رضا رجب: الإعياء المهني للأخصائي الاجتماعي في ضوء بعض متغيرات الممارسة المهنية، مرجع سابق.
٨٩- عبد الرازق، عادل رضوان (٢٠٠٨م): الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي المدرسي، مجلة التربية، العدد (١٣٨)، الجزء الأول، كلية التربية، جامعة الأزهر، ديسمبر ٢٠٠٨م.
٩٠- البشري، نورة بنت محمد بن شديد: معوقات الممارسة المهنية للأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي وتصور مقترح من منظور نظرية الدور لمواجهتها، مجلة تطوير الأداء الجامعي، العدد (١٧)، الجزء الأول، جامعة القصيم، السعودية، ٢٠٢٢م.
٩١- قنديل، محمد محمد بسيوني (٢٠١٥م): برنامج إرشادي مقترح من منظور خدمة الجماعة لمواجهة الآثار السلبية للضغوط المهنية التي تواجه الأخصائي الاجتماعي بالمجال الطبي، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد (٣٨)، الجزء السادس، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
92- Raudlionet, Rita & Giedrivolf: Causes of stress at work among social workers, op. cit.

٩٣- السيف، عبد المحسن بن فهد (٢٠٠٠م): محددات الإعياء المهني بين الجنسين – دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الاجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، العدد الرابع، السعودية، يناير.
٩٤- السيف، عبد المحسن بن فهد: محددات الإعياء المهني بين الجنسين، دراسة سابقة.
٩٥- مصطفى، نداء محمود (٢٠٠٥م): الأخصائي الاجتماعي كممارس عام مع أعضاء فريق العمل مؤسسات المعاقين ذهنيًا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،.
٩٦- المتولي، رينا ماهر عبد العظيم (٢٠١٠م): معوقات دور الأخصائي الاجتماعي في العمل مع جماعات ضعاف العقول وأسرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
٩٧- عبد الصمد، عبير (٢٠٢١م): الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الأسرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، العدد (٢٢)، المجلد (٥).