

**فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي فى خدمة الفرد**

**لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين**

**الإجتماعيين بمدارس التربية الفكرية**

**The Effectiveness of a Program from the "**  
**Perspective of the Selective Approach in Social**  
**Casework to Improve Coping Strategies for**  
**Occupational Stress among Social Workers in**  
**".Intellectual Education Schools**

**د/ محمد رضا جاد حواس**

**مدرس بقسم خدمة الفرد**

**المعهد العالى للخدمة الإجتماعية**

**ببنها**

**DOI: 10.21608/fjssj.2024.451283**

**Url: [https://fjssj.journals.ekb.eg/article\\_451283.html](https://fjssj.journals.ekb.eg/article_451283.html)**

**تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/٦/١١ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/٧/٢١ م تاريخ النشر: ٢٠٢٤/٧/٣٠ م**  
**توثيق البحث: حواس، محمد رضا جاد (٢٠٢٤). فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي فى خدمة الفرد لتحسين أساليب**  
**مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الإجتماعيين بمدارس التربية الفكرية، مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية، ع.**  
**١٨، ج. (٧)، ص-ص: ٥٧-٩٤.**

**٢٠٢٤ م**

**F**SSJ

مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية  
Future of Social Sciences Journal

العدد: السابع. يوليو ٢٠٢٤ م.

المجلد: الثامن عشر.

فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي فى خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد  
الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية  
المستخلص:

هدفت الدراسة إلى اختبار فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي فى خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية، وطبق الباحث المقياس على الأخصائيين الإجتماعيين (ذكور وإناث) فى مدارس التربية الفكرية بمحافظة الغربية، وتم اختيار العينة ممن انطبق عليهم الشروط، وعددهم (٤٠) أخصائى وأخصائية، تم تقسيمهم بالتساوي إلى (٢٠) للمجموعة الضابطة، (٢٠) للمجموعة التجريبية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن: هناك تأثير قوى لبرنامج التدخل المهني من منظور المدخل الإنتقائي فى خدمة الفرد لتحسين مستوى الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد الوظيفى، الأخصائيون الاجتماعيون، مدارس التربية الفكرية.

**"The Effectiveness of a Program from the Perspective of the Selective Approach in Social Casework to Improve Coping Strategies for Occupational Stress among Social Workers in Intellectual Education Schools."**

**Abstract**

This study aimed to examine the effectiveness of a program based on the Selective Approach in Social Casework to improve coping strategies for occupational stress among social workers in intellectual education schools. The researcher applied the measurement tool to male and female social workers in intellectual education schools in Gharbia Governorate. A purposive sample of 40 social workers who met the inclusion criteria was selected and equally divided into two groups: 20 in the experimental group and 20 in the control group. The findings of the study indicated a strong impact of the professional intervention program—based on the Selective Approach in Social Casework—on improving the level of occupational stress among social workers in intellectual education schools.

**Keywords:** Occupational Stress, Social Workers, Intellectual Education Schools.

## أولاً: مشكلة الدراسة:

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية هو الداعم الأساسي لإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة، تتوافر فيها أشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة، واتخاذ القرار جميعها من جهة، والاهتمام بالحياة الأسرية والعائلية من جهة أخرى، يعمل على تحقيق التوازن بين بيئة العامل في العمل ومتطلباته العائلية. إضافة لذلك، فإن جودة الحياة الوظيفية تمثل الأعمال والأفعال والممارسات التي تقوم بها الإدارة العليا من أجل إرضاء العاملين لديها، وإسعادهم، وزيادة شعورهم بالثقة والأطمئنان في حياتهم الوظيفية والأسرية، والذي بدوره يساعد العاملين على أن يكونوا أكثر مقدرة وسلطة في أداء أعمالهم بما يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج. (المحاسنة، ٢٠١٤، ص ٨٧)، وتعتبر جودة الحياة الوظيفية السائدة في المنظمات أحد مصادر رضا الأفراد العاملين، ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات. ويتفق الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية على أن كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية، يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة، من حيث النمو، الازدهار، التكيف للمتطلبات البيئية، ف نجاح المنظمة بتهيئة جودة مناسبة من الحياة الوظيفية يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين، تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كما ونوعاً. (الدجنى، ٢٠١٠، ص ٣٢). لذلك فإن التركيز والاهتمام على جودة الحياة الوظيفية يقود إلى طرق من شأنها أن تعمل على إحداث تحولات جوهرية في المنظمة، من أجل تحقيق النتائج وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، وبالتالي زيادة الإنتاجية. (زويلف، ٢٠٠٣، ص ٥٤). ويعتبر العاملين في مجال التربية الفكرية، وخاصة الاختصاصيين الاجتماعيين، أكثر عرضة للإجهاد الوظيفي من غيرهم، حيث يختار هؤلاء مهنتهم ولديهم الرغبة القوية لمساعدة الآخرين، ويقضون أوقاتاً طويلة، ولكنهم سرعان ما يدركون حجم المشكلات، فيعملون بأقصى جهدهم ليجدوا أن المشكلات تستمر، فعندها يصيبهم الإنهاك ويشعرون بالإجهاد لشعورهم بأنهم عديمو الفائدة (يوسف، ٢٠٠٦، ص ٢١٢). وهذا ما أوضحته بعض الدراسات والتي من بينها دراسة. (Michael، ٢٠١٤) حيث هدفت الدراسة إلى تقدير التدخل المهني لمواجهة الإجهاد بين العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية، وأشارت النتائج إلى أن التدخل كان فعالاً للغاية لتعزيز علاقات العمل، والتأكيد على الإيجابيات في الأعمال الصعبة نفسياً من ناحية أخرى، ومعرفة كيف يمكن تجنب أو

الحد من الإجهاد الوظيفي، وبناء على هذه النتائج للتدخلات الدورية لمنظمة العفو الدولية، تتصح بالحد من الإجهاد الوظيفي للعاملين في مجال الخدمات الاجتماعية من خلال تبادل الخبرات، والتركيز على الإجابيات. وبينت دراسة (Richard, et al (2008 حيث هدفت الدراسة إلى تقييم الفروق بين اضطراب ما بعد الصدمة والإجهاد الوظيفي ودراسة جدوى اضطراب ما بعد الصدمة في التنبؤ بالمعاناة النفسية، وكشفت النتائج أن كلاً من اضطراب ما بعد الصدمة والإجهاد الوظيفي ترتبط بالضغوط النفسية بعد السيطرة على عوامل الخطر، وتؤكد الدراسة على أهمية التعاطف مع الذين يعانون من الإحباط من الاخصائيين الاجتماعيين الذين يقدمون الاستشارة للعملاء المتضررين وما يعانونه من مشكلات نفسية.

حيث تختلف مستويات الإجهاد الوظيفي تبعاً لنوع ضغوط العمل وطبيعته، وبالتالي فإن أكثر مجالات العمل إثارة للإجهاد الوظيفي تلك المجالات التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس، والتي يكرس فيها الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين (عباس، 2011، ص 214). مما يعنى أن هناك ضغوط تقع على الاخصائيين الاجتماعيين تؤدي إلى حالة الاجهاد الوظيفي لديهم، وتؤثر سلبياً على أدائهم الوظيفي، وهذا ما أكدته نتائج الدراسات السابقة، وعلى سبيل المثال من تلك الدراسات، دراسة الرنتيسي (2015): حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى نوعية الضغوط التي يتعرض لها الاخصائيين الاجتماعيين في مديريات الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، وكشفت نتائج الدراسة أن أكثر الضغوط الواقعة على الاخصائيين الاجتماعيين، والمؤدية إلى حالة الإجهاد المهني هي: الضغوط الراجعة إلى العوامل التحفيزية بنسبة 70%، يليها الضغوط الراجعة إلى العوامل التنظيمية والإدارية بنسبة 68% يليها الضغوط الراجعة إلى المؤسسة التي يعمل بها الأخصائي الاجتماعي بنسبة 66%، يليها الضغوط الراجعة إلى نوعية العملاء وطبيعتهم بنسبة 59%، يليها الضغوط الراجعة إلى وضع المهنة داخل المجتمع بنسبة 54%، يليها الضغوط الراجعة لشخصية الإحصائي الاجتماعي نفسه بنسبة 53% ومن جهة أخرى، جاءت هذه الدراسة استجابة للعديد من التوصيات التي أوصى بها الباحثون بدراسة ظاهرة الاجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، يليها الضغوط الراجعة إلى العلاقات داخل المؤسسة بنسبة 51%، وأخيراً الضغوط الراجعة إلى الأسرة والأهل بنسبة 47%، كما أسفرت نتائج الدراسة بأنه لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين الضغوط التي يتعرض لها الاخصائيين الاجتماعيين تعزى لمتغير الجنس ومتغير الخبرة ومتغير مكان العمل. ودراسة أحمد (2014): التي هدفت إلى تحديد الضغوط الاجتماعية

وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمعاهد الأزهرية، إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تتناسب عكسياً مع الضغوط الاجتماعية وجودة الأداء المهني. بينما أشارت دراسة شوكت (٢٠١٣): التي هدفت إلى قياس الضغوط النفسية لدى الباحثين الاجتماعيين العاملين في السجون، أنه توجد علاقة بين الضغوط النفسية المسببة للإجهاد الوظيفي، والرضا عن العمل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في السجون. كما توصلت السيد (٢٠١١): التي هدفت إلى اختبار فاعلية برنامج التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية، والتخفيف من حدة الضغوط الوظيفية لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الاعدادية، إلى صحة الفرض الرئيسي والمتمثل بفعالية برنامج التدخل المهني للخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة الضغوط الوظيفية لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الإعدادية. وبينت دراسة (Brackett et al ٢٠١٠) التي هدفت إلى الكشف عن تأثير نوع الجنس والقدرة على الضبط الانفعالي على الإجهاد الوظيفي لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في بريطانيا من الجنسين، أن هذه العوامل ترتبط ارتباطاً سلباً دالاً بمستوى الإجهاد الوظيفي لدى المعلمين، وترتبط ارتباطاً موجباً دالاً بالشعور بارتفاع مستوى الإنجازات الشخصية وانخفاض مستوى الشعور بالإرهاق والإجهاد النفسي. والإجهاد الوظيفي للأخصائي الاجتماعي يرجع إلى عدة عوامل من أهمها رغبته بالأجر المرتفع، اعتراف منظمته بأهمية مكانته الاجتماعية، ونظرة المجتمع له كدليل للنجاح والتفوق، كذلك محتوى العمل الذي يعتبر مهماً جداً في زيادة ارتباط الفرد بعمله وإيمانه به، بالإضافة إلى مكان العمل وطبيعة العملاء الذين يعمل معهم، ومدى توافق قدراته مع عمله، هذه العوامل تعبر عن الرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي، بمعنى أنه كلما كانت الوظيفة تحتوي على قدر كبير من المسؤولية وتسمح له بإبراز قدراته العالية كلما كان راضياً عن عمله (مصطفى وآخرون، ٢٠١٤، ص ١٣٢). وهذا ما تؤكده بعض الدراسات والبحوث التطبيقية والتي من بينها: دراسة محمود (٢٠١٢): حيث هدفت إلى التعرف على مدى فعالية برنامج إرشادي قائم على العلاج بالموسيقى في تخفيف حدة الإجهاد الوظيفي لدى عينة من معلمي التربية الخاصة، وأثره على رضاهم المهني وتقديرهم لذواتهم، وقد أسفرت نتائج الدراسة على أن هناك انخفاض في عملية الإجهاد الوظيفي لديهم، وزيادة معدل الرضا الوظيفي والمهني، وتقديرهم لذواتهم، مما يؤكد على أثر البرنامج الإرشادي حتى بعد التطبيق التتبعي. كما أوضحت دراسة الخبيري (٢٠١١): التي هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاجهاد النفسي وبعض

سمات الشخصية مثل (الجنس-العمر-الخبرة العلمية-المؤهل الدراسي)، أن هناك علاقة عكسية بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الفكرية في دولة الكويت. وأظهرت دراسة Angela (٢٠١٤): التي هدفت إلى محاولة الكشف عن مدى الضغوط التي يتعرض لها العاملين بمكتب الاتحاد الفيدرالي للسجون ومدى الإجهاد النفسي لديهم ومدى رضاهم عن العمل في ظل تلك الضغوط، أن جميع العاملين المعرضين للضغوط النفسية معرضون للإجهاد الوظيفي وبالتالي يؤثر ذلك بالسلب على الرضا الوظيفي. كما بينت دراسة Teven (٢٠٠٧) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الحالة المزاجية للمعلم وتوجه الإدارة نحو رعاية المعلمين ومستوى الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي لديهم، أن اهتمام الإدارة المدرسية بالمعلمين كان يرتبط ارتباطاً سالباً دالاً بالإجهاد الوظيفي، والشعور بتبدد الشخصية وانخفاض مستوى الدافعية الذاتية، كما بينت أيضاً أن الإجهاد الوظيفي كان يؤدي إلى سوء الحالة المزاجية للمعلمين، وانخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وقد اوصت الدراسة بالاهتمام بدراسة العوامل المرتبطة بالمناخ المدرسي وأنماطه ولوائحه التنفيذية، ونظم توزيع المكافآت والجزارات فيه. والاهتمام بمهنة الخدمة الاجتماعية يتطلب منا أن نعمل على الاهتمام بالقائمين عليها، وهم الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في المجالات المتعددة، خاصة في مدارس التربية الفكرية الخاصة، حيث يتعرض الأخصائيون الاجتماعيون للعديد من الظواهر والمشكلات التي لها أبعادها السلبية وتعوق الأخصائي الاجتماعي عن القيام بدوره أو تقلل من فاعليته، أو تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على فاعلية الأداء المهني (سليمان، ٢٠١١، ص ٢٢٣). لذلك قد يكون من المجدي أن يعرض الباحث لبعض الدراسات التي ركزت على تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الخاصة والتي من بينها دراسة

عبد المطلب (٢٠١٦) التي طبقت على (٥٢) من الأخصائيين الاجتماعيين بمحافظة سوهاج ان هناك احتياجات تدريبية معرفية مثل الاتجاهات الحديثة في التعامل مع ذوي الإعاقة وأخرى مهارية، منها مهارة التواصل مع المعاقين وأخرى قيمية تتمثل في تعديل اتجاهات الأخصائيين نحو التربية الخاصة. وكذلك دراسة صابر (٢٠١٥) التي هدفت إلى تحديد الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين المرتبطة بالعمل مع حالات التلاميذ ذوي الإعاقة بمدارس الدمج الشامل، وأظهرت نتائج الدراسة أن الأخصائيين الاجتماعيين لهم احتياجات معرفية ومهارية وقيمية واتجاهات الأخصائيين نحو المعاقين ذوي الإعاقة بمدارس

الدمج الشامل. في حين هدفت دراسة خيري (٢٠٠٧): الى وصف واقع الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من منظور خدمة الفرد بمدارس دمج المعاقين ذهنياً وكذلك التعرف على العوامل المؤثرة على أدائهم المهني والتوصل الى مقترحات تستهدف تطوير هذا الأداء، حيث توصلت الدراسة الى وجود قصور في أداء الأخصائي الاجتماعي بنسبة ٣٠,٢٩ % مع المعاق ذهنياً، وكذلك قصور في دوره مع أسرة المعاق ذهنياً بنسبة ٣٠,٦٤ % وقصور مع فريق العمل بلغت ٣٢,٦٧ % إيجابية دالة إحصائية بين تطبيق البرنامج التدريبي وزيادة المعلومات ومعارف الاخصائيين الاجتماعيين وتنمية مهاراتهم المهنية واتجاهاتهم نحو المعاقين. وبمراجعة الباحث إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة وجد أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية أحد العوامل التي يعتبر عدم توافرها يؤثر سلباً على العوائد التنظيمية، ومنها الإجهاد الوظيفي في المنظمات. (Mansoura et al,2013:p326)، وعلى سبيل المثال من تلك الدراسات، دراسة البربري (٢٠١٦): حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها النتائج أنه توجد علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، واوصت الدراسة بضرورة تعزيز توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية من أجل التقليل من الشعور بالاحتراق الوظيفي، بالإضافة إلى إعادة مراجعة وتقييم نظام التعويضات وتحديثه وتطويره والتأكد من عدالة توزيع المكافآت ليلائم توقعات العاملين، وضرورة تبنى فلسفة إدارية تؤكد على ثقافة العمل الجماعي والتوفيق بين أعباء العمل وقدرات العاملين والتخفيف من حدة الروتين لما لها من دور في تحسين الثقة والراحة النفسية. ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن للباحث استخلاص بعض الملاحظات التحليلية حول الإجهاد الوظيفي، وذلك على النحو التالي:

- ١- يتعرض العاملون في مجالات العمل المتعددة وخاصة مجال العمل في الخدمة الاجتماعية والانسانية للعديد من الضغوط، والتي إذا تزايدت أدت إلى حدوث حالة الإجهاد الوظيفي لدى العاملين، حيث ركزت بعض الدراسات السابقة على أن حالة الإجهاد الوظيفي ماهي إلا مصادر للضغوط النفسية، بالإضافة إلى بعض الضغوط الأخرى، مثل دراسة، الرنتيسي (٢٠١٥)، (٢٠١٤) Angela، شوكت (٢٠١٣)، (٢٠٠٨) Richard . Et al .
- ٢- سعت بعض الدراسات السابقة إلى عرض الجهود المهنية المبذولة في عمليات التدخل المهني في مجال الخدمة الاجتماعية لمواجهة الإجهاد الوظيفي للعاملين بالمهنة، مع التأكيد

على ضرورة مساعدة الاخصائيين الاجتماعيين على الحد من الإجهاد المهني لضمان جودة الأداء الوظيفي لهم خاصة وأنهم يعانون من مستوى ليس بالقليل من الإجهاد الوظيفي، مثل دراسة محمود(٢٠١٢)،، (٢٠١٤) Michael، شوكت (٢٠١٣)، السيد(٢٠١١).

٣- تناولت بعض الدراسات التأثير السلبي للإجهاد الوظيفي على الرضا الوظيفي عن العمل في ظل الضغوط مثل دراسة (٢٠١٤) Angela، دراسة محمود(٢٠١٢)، الخبيري(٢٠١١)، (٢٠٠٧) Teven.

٤- اوصت بعض الدراسات في مجال التربية الفكرية الخاصة بضرورة تعزيز العلاقات لدى العاملين بهذا المجال، لما لهذه الفئة من احتياجات لا بد وأن نأخذها بعين الاعتبار مثل دراسة محمود(٢٠١٢)، الخبيري(٢٠١١).

ومن خلال مراجعة الباحث للدراسات السابقة المتعلقة بالإجهاد الوظيفي لدى

الاخصائيين الاجتماعيين، وجد حقيقة مفادها أن: الدراسات السابقة حول (الإجهاد الوظيفي لم تتناول أى دراسة عربية أو أجنبية فى حدود علم الباحث تحسین مستوى الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية). حيث أن معظم الدراسات السابقة طبقت إما على متغير أبعاد جودة الحياة الوظيفية فقط، أو متغير الإجهاد الوظيفي فقط، أو ربطهم بمتغيرات أخرى مثل: (الأداء، الرضا، الإستغراق الوظيفي، الالتزام التنظيمي)، ومن أمثلة تلك الدراسات: دراسة ربيع (٢٠١٥): هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى رضا الاخصائيين الاجتماعيين عن طبيعة العمل بالمدرسة متوسط، كما أن علاقة الاخصائيين الاجتماعيين بالرؤساء متوسطة، بالإضافة إلى ضعف مستوى مشاركة الاخصائيين الاجتماعيين بالقرارات المتعلقة بالمدرسة والإدارة المدرسية. دراسة (٢٠١٤) Hamid et.al حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء الهيئة التدريسية، وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاقتصادية والاستقرار والأمان الوظيفي لجودة الحياة الوظيفية، وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، وقياس العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة لأعضاء هيئة التدريس، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية المتبعة في الجامعة، وخاصة فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية والأمن الوظيفي، كما أن موافقة أعضاء هيئة التدريس عن القرارات

الخاصة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة جاءت بدرجة متوسطة. وأوضحت دراسة .  
(٢٠١٣) **Tahra** بعنوان: " تقييم تصورات جودة الحياة الوظيفية في الشركات النيجيرية"،  
هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم وقياس جودة الحياة الوظيفية بالشركات النيجيرية،  
والتعرف على تصورات وتجارب العاملين في مجال جودة الحياة الوظيفية، ودراسة بعض  
الخصائص الديموغرافية للعاملين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود اختلاف  
وتباين بين الرجال والنساء في درجة الرضا والارتياح عن بعض مؤشرات جودة الحياة  
الوظيفية: (الحوافز، الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، الثقافة التنظيمية)، وذلك لصالح  
النساء، كما يوجد لدى الرجال شعور بالأمن الوظيفي أكثر من النساء، التوافق بين الجنسين  
على درجة الرضا والارتياح عن بعض مؤشرات جودة الحياة الوظيفية، وهي: (السلوك  
الإشرافي، الاتصالات، التعويضات والمكافآت، التطوير والنمو الوظيفي. وهدفت دراسة  
(٢٠١٢) **Tedras** إلى التعرف على العلاقات الداخلية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا  
الوظيفي لأعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنجلادش، وكذلك معرفة أي العوامل  
الأكثر تأثيراً على مفهوم جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية، وكذلك معرفة  
العوامل والأبعاد الحساسة لجودة الحياة الوظيفية في قطاع الجامعات الخاصة، ومن أهم  
النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة،  
وبين الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الخاصة في بنجلادش، وجود علاقة قوية بين  
أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة، وبين الرضا الوظيفي للعاملين، استخدام مزيج من أبعاد  
جودة الحياة الوظيفية، من أجل أعضاء الكلية سوف يعطي ميزة تنافسية أعلى للأداء. كما  
هدفت دراسة (٢٠١١) **Dhaka et al** إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية المتاحة  
للموظفين في كل من البنوك التجارية الخاصة المحلية، والبنوك الخاصة الأجنبية العاملة في  
بنجلادش، ومعالجة أوجه القصور في جودة الحياة الوظيفية في البنوك المعنية، وأهم النتائج  
التي توصلت إليها الدراسة: وجود فروق دالة إحصائياً بين البنوك التجارية المحلية الخاصة،  
والبنوك التجارية الأجنبية حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية: (عدالة التعويضات، التوازن بين  
الحياة والعمل، فرص تطوير القدرات البشرية، مرونة جداول العمل والمهام الوظيفية، العلاقات  
بين الموظفين)، وكانت هذه الفروق طفيفة ولصالح البنوك التجارية الأجنبية الخاصة، كما لا  
يمكن الجزم إذا كان هناك فروق في أبعاد جودة الحياة الوظيفية، فرص التقدم المستمر،  
والأمان الوظيفي، توفير بيئة عمل صحية وآمنة، الاهتمام بتصميم الوظائف بين البنوك

التجارية المحلية الخاصة، والبنوك التجارية الأجنبية الخاصة. ودراسة, (magale, 2010) حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن يرى الموظفون بأن عوامل جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في: (التقدم والتطور، المشاركة، العلاقات الاجتماعية في المنظمات)، تساهم بشكل كبير في ارتفاع جودة الحياة الوظيفية لديهم، كما أن مستوى الالتزام الاستمراري والمعياري لدى العاملين كان مرتفعاً مقارنة بالالتزام العاطفي، وخرجت الدراسة ببعض التوصيات، منها: يتوجب على المنظمات تطوير جودة الحياة الوظيفية داخلها، ضرورة إتاحة المجال للنمو الوظيفي، والترقيات للموظفين، والمشاركة في صنع القرار، وتوفير ظروف عمل مناسبة، ونظام عادل للأجور، لما لذلك من أثر كبير في تحقيق الالتزام التنظيمي للموظفين، ورفع الأداء العام للمنظمة.

ولما كانت خدمة الفرد كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية لم تطرق إلى هذا الموضوع في حدود علم الباحث - هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى ثرائها بالمدخل والنماذج والنظريات العلاجية، لذا فقد وقع إختيار الباحث على المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد، ويعتبر أن الإنتقائية منظورا يتفق مع نظريات الشخصية في احترامها للإنسان وفريته، حيث تتضمن الإنتقائية مجموعة متنوعة من النظريات يتم وضعها في البرامج الإرشادية والتدريبية للتعامل مع نوعية معينة من العملاء ومشكلاتهم (susan, 2013, p30).

ومن أمثلة البحوث والدراسات التي تناولت المنظور الإنتقائي في الخدمة الاجتماعية سواء على مستوى التنظير أو الممارسة المهنية، مايلي: دراسة عثمان (2017) حيث هدفت إلى تنمية مهارات الكفاءة الاجتماعية للطلاب المتعثرين أكاديميا من منظور المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد، دراسة كرم (2018) حيث هدفت إلى اختبار فعالية نموذج انتقائي لتحقيق الكفاءة الاجتماعية لحالات متلازمة داون، وغيرها من الدراسات والتي أثبت المنظور الإنتقائي فاعليته في علاج تلك المشكلات.

**ومما سبق يتضح أن:** تحسين مستوى الإجهاد الوظيفي من الدراسات التي تعود بنتائج إيجابية على الأخصائي الاجتماعي وعلى العملاء بمدارس التربية الفكرية الخاصة، إذ يمكن تغادي الآثار السلبية ومساعدة الأخصائي الاجتماعي على اشباع حاجاته ورغباته وتحقيق أكبر قدر ممكن من الفعالية في الأداء الوظيفي، وكذلك تحقيق قدر من التوافق النفسي والاجتماعي والتمتع بالصحة النفسية، لذلك فإن الدراسة الحالية تهتم بإختبار فعالية

برنامج من منظور المدخل الإنتقائي فى خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.  
ثانياً: أهمية الدراسة:

١- تقدم الدراسة برنامجاً تدخلياً عملياً يسهم فى تقليل مستوى الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس التربية الفكرية، مما ينعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الأداء الوظيفى، وتقليل نسب الإحترق النفسى لديهم.

٢- هذه الدراسة تسلط الضوء على الضغوط الفريدة التى يتعرض لها الاخصائى الاجتماعى فى مدارس التربية الفكرية، وهى ضغوط تتطلب تدخلات متخصصة، مما يعزز من كفاءة الدعم النفسى والوظيفى الموجه لهذه الفئة المهمة فى المجتمع المدرسى.

٣- قد تكون الدراسة الحالية إضافة جديدة للبحث العلمى والدراسات العربية المتعلقة بموضوع فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي فى خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية، حيث تساهم الدراسة فى سد فجوة بحثية متعلقة بندرة الدراسات التى تناولت هذا الموضوع وخاصة من خلال برامج تدخلية ممنهجة.

٤- قد تفيد نتائج الدراسة الحالية فى فتح المجال لمزيد من البحوث والدراسات فى مجال مدارس التربية الفكرية، وبالتالي يمكن التغلب على المشكلات المرتبطة بالإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين.

٥- تحسين الصحة النفسية والوظيفية للأخصائيين سينعكس إيجابياً على الطلاب ذوى الإحتياجات الخاصة وأسره، نظراً لكون الاخصائى أحد المحاور الأساسية فى تقديم الدعم والإرشاد لهم.

#### ثالثاً: أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسى للدراسة فى: اختبار فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي فى خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.

ويتحقق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية التالية:-

- ١- اختبار فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد لتحسين مستوى التعامل الوجداني للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.
- ٢- اختبار فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد لتحسين مستوى عبء العمل للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.
- ٣- اختبار فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد لتحسين مستوى الإتصال المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.
- ٤- اختبار فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد لتحسين مستوى الضغط الصحي والجسدي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.
- رابعاً: فروض الدراسة:

انطلاقاً من التخصص العلمي لطريقة خدمة الفرد، واستناداً إلى الدراسة النظرية لموضوع البحث الحالي، وبناءً على ما أنتهت إليه الدراسات السابقة، تحددت فروض الدراسة على النحو التالي:

- ١-الفرض الأول: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.
- ٢-الفرض الثاني: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة الضابطة على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.
- ٣-الفرض الثالث: توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.
- ٤-الفرض الرابع: توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.
- ٥-الفرض الخامس: لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

خامساً: مفاهيم الدراسة:

أولاً: مفهوم الفعالية:

يقصد بالفعالية في قاموس الخدمة الاجتماعية " القدرة على مساعدة العميل على تحقيق الأهداف من التدخل في فترة ملائمة من الوقت (السكري، ٢٠٠٠، ص ٦٣)، وفي موضع آخر تعرف الفعالية في الخدمة الاجتماعية بأنها: القدرة على مساعدة العميل في إنجاز أهداف عملية التدخل في فترة زمنية محددة ومعقولة (محمد، ٢٠٠٠، ص ١٠٨)، وفي خدمة الفرد تشير الفعالية إلى أنها: القدرة على تحقيق الأشياء بأكثر الوسائل قدرة على تحقيق الهدف (محمد، ٢٠٠٢، ص ١١)، ويقصد بالفعالية في هذه الدراسة: مقدار التأثير الإيجابي للبرنامج في تحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية الخاصة، ويتحدد المفهوم الإجرائي للعلاقة في ضوء دلالة الفروق المعنوية بين القياسات القبليّة والبعديّة لحالات الدراسة على مقياس الإجهاد الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين، ويكون البرنامج فعالاً إذا كانت التغييرات إيجابية لصالح القياس البعدي، من خلال قياس الأبعاد التالية:

- ١- مقدار التحسن الناتج عن ممارسة البرنامج في تحسين مستوى التعامل الوجداني للأخصائيين الاجتماعيين (عينة الدراسة).
- ٢- مقدار التحسن الناتج عن ممارسة البرنامج في تحسين مستوى عبء العمل للأخصائيين الاجتماعيين (عينة الدراسة).
- ٣- مقدار التحسن الناتج عن ممارسة البرنامج في تحسين مستوى الإتصال المهني للأخصائيين الاجتماعيين (عينة الدراسة).
- ٤- مقدار التحسن الناتج عن ممارسة البرنامج في تحسين مستوى الضغط الصحي والجسدي للأخصائيين الاجتماعيين (عينة الدراسة).

ثانياً: مفهوم المدخل الإنتقائي:

تعتبر الإنتقائية منظومة ذات طابع منسق من الفنيات العلاجية، تنتمي فيها كل فنية إلى نظرية علاجية خاصة بها، إلا أن انتقاء هذه الفنيات يتم بشكل تكاملي بحيث تسهم كل منها في علاج جانب من جوانب اضطراب شخصية العميل، ويتم انتقاء هذه الفنيات لتشكيل منظومة تكاملية بالرجوع إلى تشخيص دقيق لحالة العملاء لتحديد أفضل الفنيات، ومدى

ملائمتها للخطة العلاجية ولطبيعة الإضطراب أو المشكلة السلوكية (عزب، ٢٠٠٢، ص ٨٠).

ويعنى الباحث بالانتقائية فى هذه الدراسة الأخذ بالأفكار من بعض النظريات والجمع بينهما معاً، وذلك للعمل على وضع وإنتاج طراز معين من العمل المهني والذي يتلائم مع طبيعة الاختصاصيين الاجتماعيين العاملين فى مدارس التربية الفكرية، وبالتالي فهناك مساحة من الحرية للممارس فى استخدام العديد من النظريات للتعامل مع العملاء دون التقييد بنظرية واحدة فى الممارسة.

#### ثالثاً: مفهوم الإجهاد الوظيفي:

يعرف الإجهاد الوظيفي على أنه نوع من الاستجابة (الجسدية أو النفسية) لحادث أو حالة خارجية تضع متطلبات جسدية ونفسية معينة على الفرد وتسبب تحولاً عن ممارسة عمله العادي (إبراهيم، ٢٠١٢). كما يعرف بأنه الحالة التي يؤثر فيها التفاعل بين ظروف العمل وشخصية الفرد على حالته النفسية والجسدية التي قد تؤدي إلى تغيير في سلوكه الطبيعي (مصطفى وآخرون، ٢٠١٤) ويعرفها أبو فرح (٢٠٠٩) بأنها حالة طوارئ غير طبيعية تؤثر على الفرد نتيجة لمختلف التأثيرات الداخلية والخارجية كماً ونوعاً، وتختلف في آثارها وعواقبها على أداء الفرد اعتماداً على الفروق الفردية بين الأفراد ويختلف اختفاء آثار هذه الحالة على الفرد من شخص لآخر. (أبو فرح وآخرون، ٢٠٠٩، ص ٢١٢).

ويشير الباحث إلى الإجهاد الوظيفي في الدراسة الحالية على أنه: الاستجابة لبعض الضغوط التي تشكل عبئاً نفسياً واجتماعياً على الأخصائي الاجتماعي وتجاوز قدراته في مواجهة هذه الضغوط، وبالتالي تقليل فعالية أدائه المهني.

ويتم قياسه إجرائياً بأنه: حصول المبحوثين على درجة عالية على أبعاد أداة مقياس الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين الذين يخضعون للدراسة الحالية.

#### رابعاً: مدارس التربية الفكرية:

تعرف التربية الفكرية على انها تصميم تدريسي خاص لتلبية الاحتياجات غير العادية للطلبة ذوي الحاجات الخاصة، وان هذا التصميم الخاص يتطلب توظيف أدوات وأساليب تعليم ومواد وتجهيزات خاصة وفي ذات الوقت فان خدمات المساندة مثل توافر وسائل تنقل خاصة، والتقييم النفسي، والعلاج الطبيعي والوظيفي، والتدخلات العلاجية، والإرشاد النفسي، والتدخل الاجتماعي امر بالغ الأهمية حتى تتمكن خدمات التربية الخاصة من تحقيق أهدافها بفاعلية

والتي تتمثل في التركيز على القدرات الموجودة لدى هؤلاء الطلبة وتحسينها الى اقصى حد ممكن لتجاوز حدود الإعاقة (جروان، واخرون، ٢٠١٣، ص ص ٤٤، ٤٥).

جوابا لما نمّه مومج مدقتي نلا سر ادملأ **هدف**: تكفلا توتلا سر ادم اما  
 لء مهتدعاسم لجأ نم، نبيداعلا ريغ صاخشلأ ةمدقلا ةصختلا تيميلعتلا  
 مهسفنأ قيقحت لء مهتدعاسم لء قفاضلاب، نكمم دد صقأ لء مهتدق روطت  
 (17 ص، 2001، ناسورلأ) فيكتلا لء مهتدعاسم

سادساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة لنمط الدراسات شبة التجريبية التي تستهدف اختبار تأثير متغير مستقل (برنامج التدخل المهني) على متغير تابع (تحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين).

٢- المنهج المستخدم: تمشياً مع طبيعة أهداف الدراسة واتساقاً مع نوع الدراسة فإن الباحث اعتمد في هذه الدراسة على المنهج التجريبي باستخدام تصميم مجموعة ضابطة، ومجموعة تجريبية.

٣- مجالات الدراسة:

أ- المجال البشري: طبق الباحث المقياس على الأخصائيين الاجتماعيين (ذكور وإناث) في مدارس التربية الفكرية بمحافظة الغربية، وتم اختيار العينة ممن انطبق عليهم الشروط، وعددهم (٤٠) أخصائي وأخصائية، تم تقسيمهم بالتساوي إلى (٢٠) للمجموعة الضابطة، (٢٠) للمجموعة التجريبية  
 وقد وقع اختيار الباحث على الاخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية بالغربية وذلك للأسباب الآتية:

١- الطبيعة الخاصة لبيئة العمل في مدارس التربية الفكرية، حيث يتعامل الاخصائيون مع طلاب من ذوى الاحتياجات الخاصة، وهو ما يتطلب مجهودا نفسيا ووجدانيا مضاعفا مقارنة بغيرهم من الاخصائيين في المدارس العادية.

٢- زيادة معدلات التعرض للمواقف الضاغطة، نتيجة للتحديات اليومية التي يواجهونها مثل صعوبات التواصل مع الطلاب، ضغوط أولياء الأمور، عبء العمل الزائد، نقص الموارد.

٣- قلة البرامج الموجهة لدعم الصحة الوظيفية لهؤلاء الاخصائيين، مما يجعلهم أكثر عرضة لمظاهر الإجهاد الوظيفي مثل الإنهاك الجسدى والعاطفى، انخفاض الدافعية، والاحترق المهنى.

٤- أهمية دور الاخصائى الاجتماعى فى بيئة التربية الفكرية، حيث يلعب دورا محوريا فى دعم الطالب والأسرة والمدرسة.

٥- التمثيل المتوازن للجنسين (ذكور وإناث) يعكس الواقع الفعلى للعمل فى هذا النوع من المدارس، ويعزز من تعميم نتائج البرنامج والاستفادة منها على مستوى أوسع.

ب- المجال المكاني: تم تطبيق الدراسة بمدارس التربية الفكرية فى المرحلة الإعدادية بمحافظة الغربية، وذلك للأسباب التالية:

١- توافر عينة الدراسة.

٢- موافقة المسؤولين على إجراء الدراسة.

ج- المدى الزمنى: استغرقت الدراسة ثلاثة أشهر لتطبيق برنامج التدخل المهني من تاريخ

(١٣- ١ - ٢٠٢٤) إلى (١٣- ٤ - ٢٠٢٤)

سابقاً: أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات فى:

١- المقابلة الفردية - الجماعية كأداة علاجية.

٢- البرنامج التدخل المهني:

٣- مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي: (إعداد الباحث)

أ- مقياس الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين: فى تصميم المقياس درس الباحث الدراسات والبحوث السابقة والكتابات النظرية التي تناولت الإجهاد الوظيفي ومصادره. تم تم التصميم على النحو التالي:

تم تحديد الأبعاد التي يشتمل عليها المقياس والتي تمثلت فى أربعة أبعاد وهي: بعد التعامل الوجدانى وعدد عباراته (١١) عبارة، بعد عبء العمل، وعدد عباراته (١٥) عبارة، بعد الإتصال المهني، وعدد عباراته (١٠) عبارات، وأخيراً بعد الضغط الصحى والجسدى وعدد عباراته (١١) عبارة، وتم إجراء الصدق الظاهري من خلال عرض المقياس على المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية، كما تم حذف وإضافة بعض العبارات مع الإبقاء على العبارات التي حصلت على موافقة ٨٥%، وأصبح عدد عبارات المقياس (٤٧) عبارة، وللمقياس خمس استجابات (أوافق تماماً، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق تماماً)، وأوزانها

بالترتيب (١،٢،٣،٤،٥)، أيضاً تم إجراء الصدق التجريبي على مجموعتين قوام كل منهما (١٥) مفردة دون عينة البحث الأساسية ولهم نفس الخصائص وبلغت قيمة  $t = 2,88$  وهي دالة معنوياً عند  $0,10$ ، كما بلغ معامل ثبات المقياس بتطبيق معامل ارتباط سبيرمان  $0,91$ . وهو معامل ثبات يمكن الوثوق به.

#### ثامناً: أساليب التحليل الإحصائي:

تتم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS V. 26) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية:

- ١- التكرارات والنسب المئوية.
- ٢- المتوسط الحسابي.
- ٣- الانحراف المعياري.
- ٤- معامل ثبات (ألفا- كرونباخ).
- ٥- معادلة سبيرمان - براون Brown-Spearman للتجزئة النصفية Split-Half.
- ٦- إختبار (ت - T-Test).
- ٧- معادلة بلاك لحساب الكسب المعدل.
- ٨- معامل إيتا سكوير.

تاسعاً: البرنامج التدريبي القائم على المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.  
(١) أهداف البرنامج التدريبي:

فيقولوا داهجلا تهجوم بيلاسا نيسحتي في حمانوبلا ماعلا فدهلنا لثمتي  
تويكفلا تويوتلا سوامد نيبعامتجلا نيبناصخلاً.

- تحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية عند التعامل مع الحالات الفردية والمتمثل في تحسين مستوى (التعامل الوجداني - عبء العمل - الإتصال المهني - الضغط الصحي والجسدي) وذلك من خلال:
- الإرتقاء بالممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد في مجال التربية الفكرية.
  - تحقيق التعلم التعاوني بين الأخصائيين الاجتماعيين مما يسمح بفعالية الذات الايجابية في التعامل مع العديد من الأحداث والمواقف الضاغطة في بيئة العمل بمجال التربية الفكرية.

- (2) الأساليب المستخدمة في تنفيذ البرنامج: (ملفات doc، pdf، العروض التقديمية للبوربوينت، الفيديوهات التعليمية، النمذجة، لعب الدور، العصف الذهني، المناقشة الجماعية، التعليم الذاتي، تعليم الأقران - تسجيل الشاشة، السبورة الذكية، الحالات الفردية - الفيديوهات التوضيحية - ورش عمل )
- (3) القائمين بتطبيق البرنامج التدريبي: الباحث.
- (٤) مدة البرنامج التدريبي: استغرق تطبيق البرنامج شهرين ونصف بواقع (10) أسابيع ومدة الجلسة ساعتان.

**جدول رقم (١) يوضح (محتوى البرنامج )**

الأسبوع	محتوى الجلسة	الأهداف	الأساليب المستخدمة	الزمن
الأول	تحسين مستوى التعامل الوجداني	١- مساعدة الاخصائيين الاجتماعيين على التعرف على المشاعر الذاتية وإدارتها بوعي. ٢ - مساعدتهم على استخدام تقنيات التنفس العميق والإسترخاء للسيطرة على التوتر العاطفي. ٣- مساعدتهم على التأمل واليقظة الذهنية لزيادة الوعي العاطفي. ٤ - التدريب على التعبير الصحي للمشاعر (مثل استخدام كلمات ايجابية وتجنب المكبوتات).	- مناقشة تفاعلية. - تمارين تنفس. - تأمل موجه. - تدريبات تعبيرية.	ساعتان
الثاني	تحسين مستوى التعامل الوجداني	- مساعدتهم على تطوير مهارات الإستماع العاطفي. - التدريب على ضبط الغضب والتحكم في ردود الأفعال. - التدريب على وضع حدود عاطفية واضحة. - التدريب على تعزيز المرونة النفسية.	- التعلم التعاوني. - مناقشة جماعية. - دراسات حالة.	ساعتان
الثالث	تحسين مستوى التعامل الوجداني	- تعريف عبء العمل وأنواعه. - تحديد مصادر عبء العمل في مدارس التربية الفكرية. - التعرف على علامات الإرهاق. - توضيح أهمية إدارة الوقت والتنظيم الذاتي.	- عرض تقديمي بوربوينت. - مناقشة جماعية. - تمارين تنظيم الوقت. - استبيان ذاتي.	ساعتان
الرابع	تحسين مستوى عبء العمل	- التدريب على تقنيات التخطيط والتنظيم الذاتي. - التدريب على تطبيق مصفوفة أيزنهاور في تحديد الأولويات بذكاء. - توضيح الاستفادة من الدعم المؤسسي. - توضيح استراتيجيات الراحة وتجديد الطاقة.	- تدريبات عملية. - محاكاة مواقف. - جلسات استراحة موجهة.	ساعتان
الخامس	تحسين مستوى التعامل الوجداني	- توضيح مفهوم الإتصال المهني وأهميته. - مساعدتهم على تطوير مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي. - تعزيز مهارات الإستماع الفعال.	- تدريبات لعب الدور. - المناقشة الجماعية. - فيديوهات تعليمية.	ساعتان

الأسبوع	محتوى الجلسة	الأهداف	الأساليب المستخدمة	الزمن
		- التدريب على إدارة الصراعات المهنية.		
السادس	تحسين مستوى الإتصال المهني	- تعزيز التواصل داخل الفريق. - الإستفادة من التغذية الراجعة البناءة. - التدريب على تقنيات التعبير عن الرأي بثقة. - مساعدتهم على تطوير مهارات التفاوض.	- تمرين التفاوض. - مناقشة جماعية. - العصف الذهني.	ساعتان
السابع		- التوعية بأهمية الصحة الجسدية والنفسية. - توضيح تمارين التنفس والإسترخاء. - توضيح أثر التغذية الصحية على الضغط. - التدريب على إدارة التوتر البدني والنفسي.	- المناقشة الجماعية. - التشجيع. - جلسات استرخاء. - ورش عمل.	ساعتان
الثامن	تحسين مستوى الضغط الصحي والجسدي	- تعلم تمارين التنشيط البدني. - تطوير عادات النوم الصحية. - توضيح استراتيجيات الوقاية من الإرهاق. - التدريب على الإستشفاء الذهني والجسدي. - توضيح العلاقة بين الصحة والجسد (الصحة النفسجسمية).	عرض تقديمي للبور بوينت. - عصف ذهني. - تدريبات عملية لدراسة الحالة. - المناقشة الجماعية.	ساعتان
التاسع	التدريب على التعامل مع أحداث ومواقف بيئة العمل الضاغطة	- توضيح أهمية الصحة الرقمية. - تنظيم البيئة الشخصية والمهنية. - إعادة بناء العادات اليومية الصحية. - التدريب على تقنيات إدارة الموقف لحظياً. - عرض استراتيجيات طويلة المدى لتقليل تأثير الضغوط.	- مناقشة جماعية. - العصف الذهني.	ساعتان
العاشر		تقييم الاخصائيين الاجتماعيين عينة المجموعة التجريبية في اعتمادهم على أنفسهم في تطبيق أجزاء البرنامج التي يصعب عليهم استيعابها.	مناقشة جماعية.	ساعتان

### عاشراً: نتائج الدراسة:

جدول رقم (٢) يوضح الفروق بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين

الأبعاد	المجموعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الأول	التجريبية	20.80	2.876	١٩	٠,١١٢	غير دالة
	الضابطة	20.90	1.832			
الثاني	التجريبية	29.45	2.438	١٩	٠,٦٢١	غير دالة

الأبعاد	المجموعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الثالث	الضابطة	29.10	1.683	١٩	١,٦٨٧	غير دالة
	التجريبية	19.90	3.007			
	الضابطة	18.75	2.268			
الرابع	التجريبية	21.15	2.889	١٩	٠,٢٨٩	غير دالة
	الضابطة	20.90	1.553			
	التجريبية	91.30	7.974			
الإجمالي	الضابطة	89.65	5.383	١٩	٠,٨١٨	غير دالة
	التجريبية					

تكشف بيانات الجدول السابق عن متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وقد جاءت على النحو التالي:

فيما يتعلق بالبعد الأول فقد جاء متوسط درجات الاخصائيين الاجتماعيين للمجموعة الضابطة في القياس القبلي (٢٠,٩٠) وانحراف معياري (١,٨٣٢) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والذي بلغ (٢٠,٨٠) وانحراف معياري (٢,٨٧٦)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,١١٢)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس القبلي حول التعامل الوجداني لدى الاخصائيين الاجتماعيين.

وفيما يتعلق بالبعد الثاني فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (٢٩,١٠) وانحراف معياري (١,٦٨٣) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والذي بلغ (٢٩,٤٥) وانحراف معياري (٢,٤٣٨)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٦٢١)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس القبلي حول بعد عبء العمل للأخصائيين الاجتماعيين.

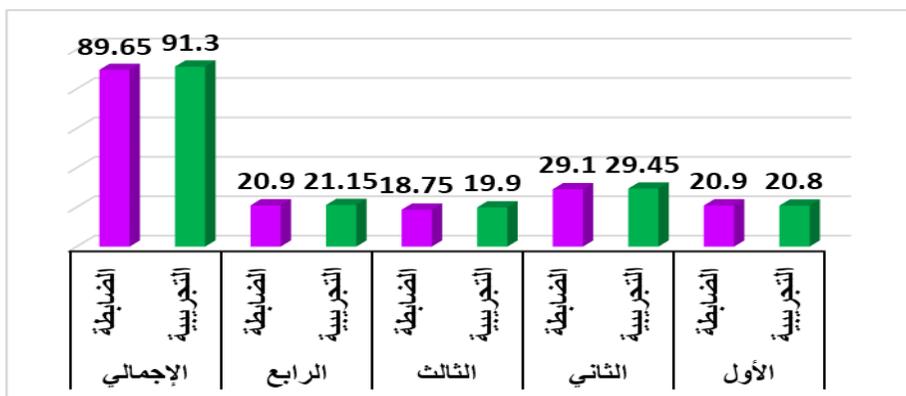
وفيما يتعلق بالبعد الثالث فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (١٨,٧٥) وانحراف معياري (٢,٢٦٨) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والذي بلغ (١٩,٩٠) وانحراف معياري (٣,٠٠٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (١,٦٨٧)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس القبلي حول بعد الإتصال المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

وفيما يتعلق بالبعد الرابع فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (٢٠,٩٠) وانحراف معياري (١,٥٥٣) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والذي بلغ (٢١,١٥) وانحراف معياري (٢,٨٨٩)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٢٩٨)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس القبلي حول بعد الضغط الصحى والجسدى للأخصائين الاجتماعيين.

وفيما يتعلق بإجمالي مقياس الإجهاد الوظيفى للأخصائين الاجتماعيين فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (٨٩,٦٥) وانحراف معياري (٥,٣٨٣) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والذي بلغ (٩١,٣٠) وانحراف معياري (٧,٩٧٤)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٨١٨)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس القبلي حول إجمالي مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائين الاجتماعيين.

مما يجعلنا نقبل الفرض الأول: الذي مؤداه " لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائين الاجتماعيين ".

شكل رقم (١) يوضح الفروق بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائين الاجتماعيين



يتبين من الشكل السابق عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

جدول رقم (٣) يوضح الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة الضابطة على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين

الأبعاد	القياس	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الأول	البعدي	٢٠,٨٠	1.576	١٩	٠,٢٧٦	غير دالة
	القبلي	٢٠,٩٠	1.832			
الثاني	البعدي	٢٨,٦٠	2.437	١٩	٠,٩٥١	غير دالة
	القبلي	٢٩,١٠	1.683			
الثالث	البعدي	١٨,٦٥	2.207	١٩	٠,٢١٠	غير دالة
	القبلي	١٨,٧٥	2.268			
الرابع	البعدي	٢١,٧٥	1.997	١٩	١,٤٥٠	غير دالة
	القبلي	٢٠,٩٠	1.553			
الإجمالي	البعدي	٨٩,٨٠	6.101	١٩	٠,١١١	غير دالة
	القبلي	٨٩,٦٥	5.383			

تكشف بيانات الجدول السابق عن متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة الضابطة على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وقد جاءت على النحو التالي:

فيما يتعلق بالبعد الأول فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (٢٠,٩٠) وانحراف معياري (١,٥٧٦) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٢٠,٨٠) وانحراف معياري (١,٨٣٢)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٢٧٦)، وهذا يعني أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي حول بعد التعامل الوجداني للأخصائيين الاجتماعيين،

وفيما يتعلق بالبعد الثاني فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (٢٩,١٠) وانحراف معياري (١,٦٨٣) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٢٩,٦٠) وانحراف معياري (٢,٤٣٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٩٥١)، وهذا يعني أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي حول بعد عبء العمل للأخصائيين الاجتماعيين.

وفيما يتعلق بالبعد الثالث فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (١٨,٧٥) وانحراف معياري (٢,٢٦٨) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (١٨,٦٥) وانحراف معياري (٢,٢٠٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٢١٠)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي حول بعد الإتصال المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

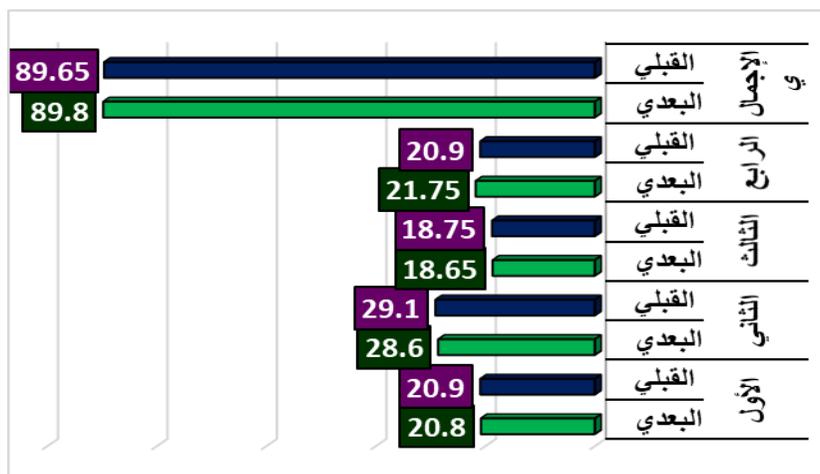
وفيما يتعلق بالبعد الرابع فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (٢٠,٩٠) وانحراف معياري (١,٥٥٣) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٢١,٧٥) وانحراف معياري (١,٩٩٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (١,٤٥٠)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي حول بعد الضغط الصحى والجسدى للأخصائيين الاجتماعيين.

وفيما يتعلق بإجمالي مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي (٨٩,٦٥) وانحراف معياري (٥,٣٨٣) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٨٩,٩٠) وانحراف معياري (٦,١٠١)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,١١١)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المجموعة الضابطة في القياسين القبلي والبعدي حول إجمالي مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين.

مما يجعلنا نقبل الفرض الثاني: الذي مؤداه " لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة الضابطة على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين ".

شكل رقم (٢) يوضح

الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة الضابطة على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين



يتبين من الشكل السابق عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات القياس القبلي والقياس البعدي لحالات المجموعة الضابطة على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

جدول رقم (٤) يوضح الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين

الأبعاد	القياس	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الأول	البعدي	٤٨,٨٠	١,٥٧٦	١٩	٣٧,٦٦٥	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	القبلي	٢٠,٨٠	٢,٨٧٦			
الثاني	البعدي	٦٦,٢٥	١,٩٩٧	١٩	٥٣,٥٨٨	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	القبلي	٢٩,٤٥	٢,٤٩٠			
الثالث	البعدي	٤٤,٧٠	١,٤٩٠	١٩	٣٠,٥٠٢	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	القبلي	١٩,٩٠	٣,٠٠٧			
الرابع	البعدي	٤٩,٠٥	١,٢٣٤	١٩	٤٣,٥٧٢	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	القبلي	٢١,١٥	٢,٨٨٩			
الإجمالي	البعدي	٢٠٨,٨٠	٢,٨٠٢	١٩	٦٥,٣٣٦	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	القبلي	٩١,٣٠	٧,٩٧٤			

تظهر بيانات الجدول السابق عن متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وقد جاءت على النحو التالي:

فيما يتعلق بالبعد الأول فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي (٢٠,٨٠) وانحراف معياري (٢,٨٧٦) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٨,٨٠) وانحراف معياري (١,٥٧٦)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٣٧,٦٦٥)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي حول بعد التعامل الوجداني للأخصائيين الاجتماعيين لصالح القياس البعدي.

وفيما يتعلق بالبعد الثاني فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي (٢٩,٤٥) وانحراف معياري (٢,٤٣٨) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٦٦,٢٥) وانحراف معياري (١,٩٩٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٥٣,٥٨٨)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي حول بعد عبء العمل للأخصائيين الاجتماعيين لصالح القياس البعدي.

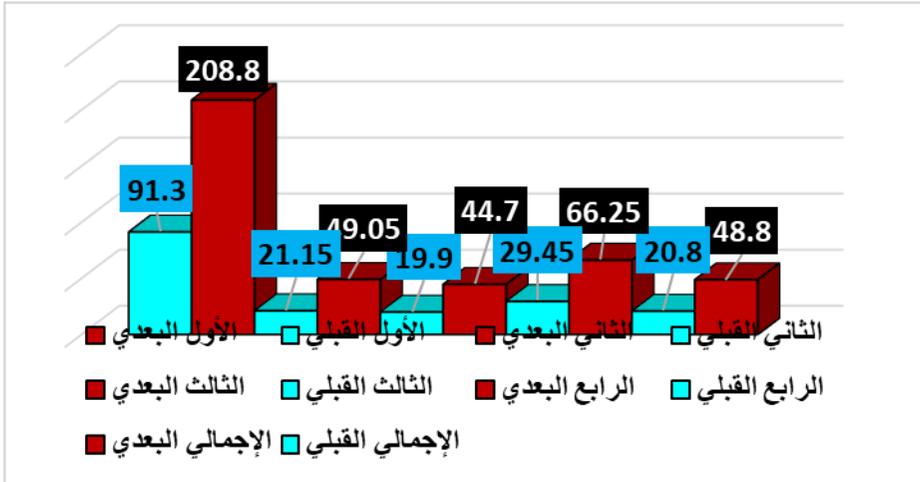
وفيما يتعلق بالبعد الثالث فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي (١٩,٩٠) وانحراف معياري (٣,٠٠٧) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٤,٧٠) وانحراف معياري (١,٤٩٠)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٣٠,٥٠٢)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي حول بعد الإتصال المهني للأخصائيين الاجتماعيين لصالح القياس البعدي.

وفيما يتعلق بالبعد الرابع فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي (٢١,١٥) وانحراف معياري (٢,٨٨٩) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٩,٠٥) وانحراف معياري (١,٢٣٤)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٤٣,٥٧٢)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي حول بعد الضغط الصحي والجسدي لصالح القياس البعدي.

وفيما يتعلق بإجمالي مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي (٩١,٣٠) وانحراف معياري (٧,٩٧٤) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ

(٢٠٨,٨٠) وانحراف معياري (٢,٨٠٢)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٦٥,٣٣٦)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي حول إجمالي مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين لصالح القياس البعدي. مما يجعلنا نقبل الفرض الثالث: الذي مؤداه " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين ".

شكل رقم (٣) يوضح الفروق بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين



يتبين من الشكل السابق وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، مما قد يوضح مدى فعالية البرنامج التدريبي من منظور المدخل الإنتقائي في تحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية. ويتبين ذلك من الجدول التالي الذي يوضح نسبة الكسب المعدل لبلانك وحجم التأثير.

جدول رقم (٥) يوضح مدى فعالية برنامج من منظور المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية وتأثيره على المجموعة التجريبية في القياس البعدي بحساب الكسب المعدل (معادلة بلاك) وحجم تأثير برنامج التدخل بمعادلة (إيتا سكوير)

درجات البعد	درجة القياس القبلي	درجة القياس البعدي	الدرجة النهائية	نسبة الكسب المعدل	حجم التأثير
الأول	٢٠,٨٠	٤٨,٨٠	٥٥	١,٣٣	٠,٩٩
الثاني	٢٩,٤٥	٦٦,٢٥	٧٥	١,٣٠	٠,٩٩
الثالث	١٩,٩٠	٤٤,٧٠	٥٠	١,٣٢	٠,٩٨
الرابع	٢١,١٥	٤٩,٠٥	٥٥	١,٣٣	٠,٩٩
الإجمالي	٩١,٣٠	٢٠٨,٨٠	٢٣٥	١,٣٢	٠,٩٩

ويتبين من الجدول السابق أن هناك تأثير قوي للبرنامج القائم على المدخل الإنتقائي لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية على المجموعة التجريبية في القياس البعدي، وذلك على النحو التالي:

حيث بلغت نسبة الكسب المعدل للبعد الأول (١,٣٣)، وحجم تأثير قوي حيث بلغ (٠,٩٩)، وفيما يتعلق بالبعد الثاني بلغت نسبة الكسب المعدل (١,٣٠)، بحجم تأثير (٠,٩٩)، بينما في البعد الثالث بلغت نسبة الكسب المعدل (١,٣٢) بحجم تأثير (٠,٩٨)، ثم في البعد الرابع بلغت نسبة الكسب المعدل (١,٣٣) وحجم تأثير (٠,٩٨)، في حين بلغت نسبة الكسب المعدل على إجمالي المقياس (١,٣٢) بحجم تأثير (٠,٩٩).

مما يؤكد على فعالية البرنامج على الاخصائيين الاجتماعيين في المجموعة التجريبية بشكل واضح ومؤثر.

جدول رقم (٦) يوضح الفروق بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

الأبعاد	المجموعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الأول	التجريبية	48.80	1.576	١٩	٥٣,٠١٥	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	الضابطة	20.80	1.576			
الثاني	التجريبية	66.25	1.997	١٩	٥٥,٨٧٣	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	الضابطة	28.60	2.437			
الثالث	التجريبية	44.70	1.490	١٩	٤١,٠٦١	دالة عند مستوى (٠,٠١)

الأبعاد	المجموعة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الرابع	الضابطة	18.65	2.207	١٩	٥٠,٦٩٥	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	التجريبية	49.05	1.234			
الإجمالي	الضابطة	21.75	1.997	١٩	٨٩,٦١٩	دالة عند مستوى (٠,٠١)
	التجريبية	208.80	2.802			
	الضابطة	89.80	6.101			

تظهر بيانات الجدول السابق عن متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وقد جاءت على النحو التالي:

فيما يتعلق بالبعد الأول فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي (٢٠,٨٠) وانحراف معياري (١,٥٦٧) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٨,٨٠) وانحراف معياري (١,٥٦٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٥٣,٠١٥)، وهذا يعني أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي حول بعد التعامل الوجداني لصالح المجموعة التجريبية في القياس البعدي.

وفيما يتعلق بالبعد الثاني فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي (٢٨,٦٠) وانحراف معياري (٢,٤٣٧) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٦٦,٢٥) وانحراف معياري (١,٩٩٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٥٥,٨٧٣)، وهذا يعني أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي حول عبء العمل لصالح المجموعة التجريبية في القياس البعدي.

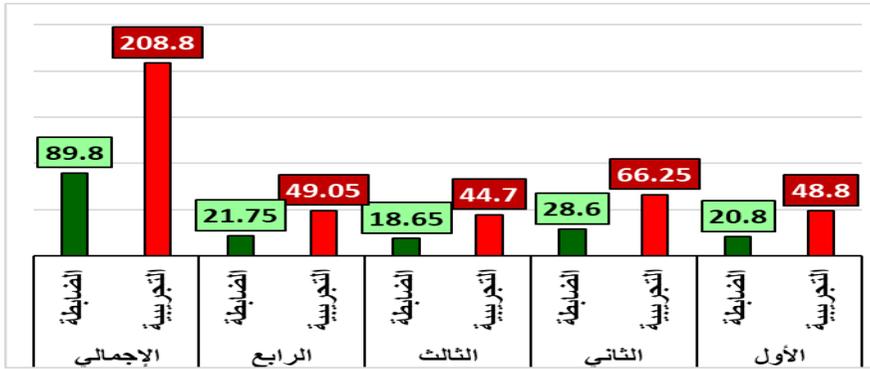
وفيما يتعلق بالبعد الثالث فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي (١٨,٦٥) وانحراف معياري (٢,٢٠٧) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٤,٧٠) وانحراف معياري (١,٤٩٠)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٤١,٠٦١)، وهذا يعني أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي حول بعد الإتصال المهني لصالح المجموعة التجريبية في القياس البعدي.

وفيما يتعلق بالبعد الرابع فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي (٢١,٧٥) وانحراف معياري (١,٩٩٧) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٩,٠٥) وانحراف معياري (١,٢٣٤)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٥٠,٦٩٥)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي حول بعد الضغط الصحى والجسدى لصالح المجموعة التجريبية في القياس البعدي.

وفيما يتعلق بإجمالي مقياس الإجهاد الوظيفى لدى الاخصائيين الاجتماعيين، فقد جاء متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس البعدي (٨٩,٨٠) وانحراف معياري (٦,١٠١) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٢٠٨,٨٠) وانحراف معياري (٢,٨٠٢)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٨٩,٦١٩)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس البعدي حول إجمالي مقياس الإجهاد مواجهة الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين لصالح المجموعة التجريبية في القياس البعدي.

مما يجعلنا نقبل الفرض الرابع: الذي مؤداه " توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين ".

شكل رقم (٤) يوضح الفروق بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفى للأخصائيين الاجتماعيين



يتبين من الشكل السابق فروق واضحة بين متوسطات درجات حالات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، مما قد يوضح مدى فعالية البرنامج القائم على المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية، مما يؤكد على فعالية البرنامج على الاخصائيين الاجتماعيين في المجموعة التجريبية بشكل واضح ومؤثر.

**جدول رقم (٧) يوضح الفروق بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.**

الأبعاد	القياس	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
الأول	البعدي	٤٨,٨٠	١,٥٧٦	١٩	٠,٤١١	غير دالة
	التتبعي	٤٨,٩٥	٠,٩٤٥			
الثاني	البعدي	٦٦,٢٥	١,٩٩٧	١٩	٠,٨٧٨	غير دالة
	التتبعي	٦٦,٦٥	١,٤٨٦			
الثالث	البعدي	٤٤,٧٠	١,٤٩٠	١٩	٠,٣٢٨	غير دالة
	التتبعي	٤٤,٥٠	١,٨٢١			
الرابع	البعدي	٤٩,٠٥	١,٢٣٤	١٩	١,٠٨٨	غير دالة
	التتبعي	٤٨,٦٠	١,٤٦٥			
الإجمالي	البعدي	٢٠٨,٨٠	٢,٨٠٢	١٩	٠,١٠٦	غير دالة
	التتبعي	٢٠٨,٧٠	٣,٢٣٠			

تظهر بيانات الجدول السابق عن متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، وقد جاءت على النحو التالي:

فيما يتعلق بالبعد الأول فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس التتبعي (٤٨,٩٥) وانحراف معياري (٠,٩٤٥) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٨,٨٠) وانحراف معياري (١,٥٦٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٤١١)، وهذا يعني أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية حول بعد التعامل الوجداني للأخصائيين الاجتماعيين.

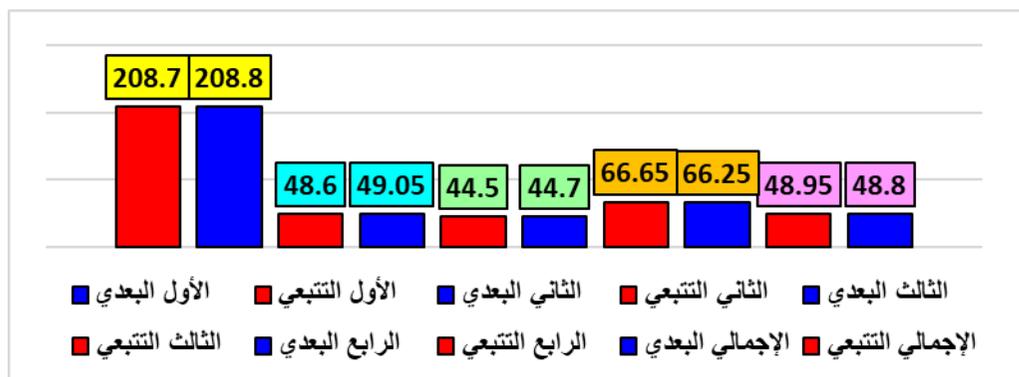
وفيما يتعلق بالبعد الثاني فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس التتبعي (٦٦,٦٥) وانحراف معياري (١,٤٩٦) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٦٦,٢٥) وانحراف معياري (١,٩٩٧)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٨٧٨)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية حول بعد عبء العمل للأخصائيين الاجتماعيين.

وفيما يتعلق بالبعد الثالث فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس التتبعي (٤٤,٥٠) وانحراف معياري (١,٨٢١) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٤,٧٠) وانحراف معياري (١,٤٩٠)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,٣٢٨)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية حول بعد الإتصال المهني للأخصائيين الاجتماعيين.

وفيما يتعلق بالبعد الرابع فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس التتبعي (٤٨,٦٠) وانحراف معياري (١,٤٦٥) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٤٩,٠٥) وانحراف معياري (١,٢٣٤)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (١,٠٨٨)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية حول بعد الضغط الصحى والجسدى للأخصائيين الاجتماعيين.

وفيما يتعلق بإجمالي مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، فقد جاء متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس التتبعي (٢٠٨,٧٠) وانحراف معياري (٣,٢٣٠) في مقابل متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي والذي بلغ (٢٠٨,٨٠) وانحراف معياري (٢,٨٠٢)، وقد بلغت قيمة (ت) المحسوبة (٠,١٠٦)، وهذا يعنى أن (ت) المحسوبة أصغر من (ت) الجدولية، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية حول إجمالي مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

مما يجعلنا نقبل الفرض الخامس: الذي مؤداه " لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين".  
شكل رقم (٥) يوضح الفروق بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين



يتبين من الشكل السابق عدم وجود فروق دالة إحصائيًا بين متوسطات درجات القياس البعدي والقياس التتبعي لحالات المجموعة التجريبية على أبعاد مقياس مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين، مما قد يوضح مدى ثبات وفعالية البرنامج القائم على المدخل الإنتقائي في خدمة الفرد لتحسين أساليب مواجهة الإجهاد الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الفكرية.

#### الحادى عشر: العوامل التي ساعدت في نجاح البرنامج:

- 1- توفر عامل الخبرة والمعرفة بالأسلوب الإرشادي والتوجيهي من قبل الباحث.
- 2- رغبة وحماس عينة الدراسة واستعدادهم الشخصي في التعاون مع الباحث.
- 3- تميز عينة الدراسة بحرية التعبير عن الرأي من خلال المناقشة الجماعية أثناء المقابلات.
- 4- تخطيط وتصميم البرنامج بشكل يتناسب مع خبرات الأخصائيين الاجتماعيين.
- 5- استفادة عينة الدراسة من مراحل وخطوات تنفيذ البرنامج كان أحد أهم الدوافع التي ولدت الرغبة الملحة لديهم في تعلم المزيد عن كيفية التعامل مع الحالة الفردية في مدارس التربية الفكرية.

- ٦- إحساس عينة الدراسة بتحمل المسؤولية في تعلم الأساليب التدريبية المستحدثة في التعامل مع الحالات الفردية المجهدة وظيفياً.
- ٧- إقتناع الباحث وعينة الدراسة بأهمية الوصول إلى جودة الحياة الوظيفية في التعامل مع الحالات الفردية داخل مدارس التربية الفكرية.
- ٨- سعى الباحث نحو توكيد دور الأخصائي الاجتماعي وأهمية هذا الدور في مجال التربية الفكرية في التعامل مع الحالات الفردية.

#### الثاني عشر: توصيات الدراسة:

- ١- ضرورة تطوير برامج التدخل المهني التي تهدف إلى الحد من الضغط الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مدارس التربية الفكرية من خلال تبادل الخبرات والتركيز على الإيجابيات في العمل، وكذلك البرامج الإرشادية القائمة على العلاج الترفيهي وما يمكن القيام به من خلال الرضا المهني وزيادة احترام الذات.
- ٢- ينبغي وضع سياسات لتحسين وضع الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مدارس التربية الفكرية من خلال الحد من ضغوط العمل وزيادة الحوافز وتقديم دورات تدريبية مستمرة.
- ٣- من الضروري التركيز على إجراء عدد من الأبحاث التي تتناول العلاقة بين جودة حياة العمل والضغط الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين.

## المراجع:

١. الدجنى، إباد (٢٠١٠): تجربة الجامعة الإسلامية بغزة في تطوير نظام الأداء الإداري كمدخل للتطوير الجودة، غزة، الجامعة الإسلامية.
٢. المحاسنة، إبراهيم (٢٠١٣): إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، الأردن، دار جرير للنشر والتوزيع.
٣. زويلف، مهدي (٢٠٠٣): أداء الأفراد، عمان، دار رضا للنشر والتوزيع.
٤. عباس، أنس (٢٠١١): إدارة الموارد البشري، عمان، دار المسيرة للنشر..
٥. الرنتيسي، أحمد محمد (٢٠١٥): العلاقة بين الضغوط والإعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديريات الشؤون الاجتماعية، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية بغزة.
٦. جاد الرب، سيد (٢٠٠٨): جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال المصرية، القاهرة، ط٧، دار الفكر العربي للنشر.
٧. السالم، مؤيد (٢٠٠٨): إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي تكاملي، الأردن، إثراء للنشر والتوزيع.
٨. جواد، عباس، العزاوي، نجم (٢٠١٠): الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، الأردن، دار اليازوري للنشر والتوزيع.
٩. البربري، مروان حسن (٢٠١٦): دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأزهر.
١٠. محمد، إبراهيم (٢٠١٢): استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي، الجزائر.
١١. مصطفى، يوسف وآخرون (٢٠١٤): استراتيجيات العامل مع الإجهاد النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي، الجزائر.
١٢. أبو فارة، يوسف (٢٠٠٩): إدارة الأزمات-مدخل متكامل، فلسطين، إثراء للنشر والتوزيع.

١٣. ربيع، شيماء حسين (٢٠١٥): متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بمدينة الفيوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
١٤. جروان، فتحي وآخرون (٢٠١٣): الطلبة ذوي الحاجات الخاصة -مقدمة في التربية الخاصة، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.
١٥. يوسف، جمعة سيد (٢٠٠٦): إدارة ضغوط العمل، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة.
١٦. السيد، عبد الحليم (٢٠١١): العلاقة بين التدخل المهني للخدمة الاجتماعية والتخفيف من الضغوط الوظيفية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الإعدادية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.
١٧. شوكت، رنا رفعت (٢٠١٣): الضغوط التي يتعرض لها الباحثون الاجتماعيون وعلاقتها بالرضا عن العمل، بحث منشور في مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد (٢٨)، العدد ٦٥.
١٨. عذب، شرف الدين (٢٠٠٢): الخدمة الاجتماعية، تحليل المهنة والجذور، كلية الآداب، جامعة بنها.
١٩. أحمد، عبد الجابر السيد (٢٠١٤): الضغوط الاجتماعية وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمعاهد الأزهرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط.
٢٠. عبد الحميد، عبد اللاه صابر (٢٠١٥): الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين المرتبطة بالعمل مع حالات التلاميذ ذوي الإعاقة بمدارس الدمج الشامل، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية - (الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين) - مصر، ٥٤
٢١. خالد، زيد مشاري (٢٠١١): الإجهاد النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية والرضا الوظيفي " دراسة لمعلمي التربية الفكرية في دولة الكويت"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا التربوية، قسم التربية الخاصة، جامعة القاهرة.

٢٢. عبد المطب، رمضان احمد (٢٠١٦): تقدير الاحتياجات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التربية الخاصة، بحث منشور بمجلة الخدمة الاجتماعية - الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين - مصر، ع ٥٥.
٢٣. خيرى، سهير محمد (٢٠٠٧): الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي بمدارس دمج المعاقين ذهنياً، بحث منشور بمجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ع ٢٢، ج ٢.

- Richard, Adams, Et al, (2008).The Compassion Fatigue: It's Use with Social Workers Following Urban Disaster, Res Social Work Pact, 18(3).
- Tedrans, Ayesha, (2012), "Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and. Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of. Bangladesh European", Journal of Business and Management, Vol. 4, No.2...
- M&other , Brackett (2010): Emotion regulation ability burnout, and job satisfaction among British secondary school teachers, Dissertation Abetracts international, 70 (1-8)
- Nahman, Daud, (2010), "Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms" International Journal of Business and Management, Vol.5, No.10.
- Dhaka,et al (2011), "A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh", World Journal of Social Sciences, Vol.1, No.3..
- tahre , Fapohunda,. (2013), "An Evaluation of the Perceptions and Experiences of Quality of Work Life in Nigeria", International Journal of Academic Research in Management, (IJARM) Vol. 2, No. 4...
- Zolfa , Hamid, (2014), "Identification the components of quality of work life and measuring them in faculty members of Tehran University Iranian", Journal of Management Studies (IJMS) Vol. 7, No 1.
- Michael, Maegli, (2014).Impact of an appreciative inquiry intervention on compassion fatigue among social service workers, Pepperdine University.
- jasone , Teven, (2007): Teacher temperament, Correlates With teacher caring burnout, and organizational outcomes Communication Education,56(3).
- Angela, Webb, (2014): Assessing job Satisfaction and Burnout Within the federal bureau of prisons, Psy. D. the Chicago School of professional psychology, United states Illiois.
- ..- Mansouri,et al. (2013), "Evaluating the correlation between quality of work Life and staff burnout in Rehabilitation and Welfare centers in Ahvaz city", Jentashapir J Health Res, Vol.4, No.5,