

العوامل المؤدية إلى الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين
بالمجال المدرسي
محمود علي محمود رضوان
أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة حلوان

العوامل المؤدية إلى الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي

د. محمود علي محمود رضوان

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤدية الى الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي والمرتبطة بـ: (العملاء، أولياء أمور الطلاب، قلة الموارد والامكانيات، العلاقة مع الزملاء، بيئة العمل، نقص التقدير المجتمعي، كثرة الأعباء)، بالإضافة الى معرفه مقترحات الاخصائيين الاجتماعيين للتخفيف من الاحتراق المهني ، وطبقت الدراسة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس إدارة الدوحة التعليمية وعددهم (١١١) ، أوضحت النتائج بأنه من مسببات الاحتراق المهني بالنسبة لبعدهم العملاء فهو بان الاخصائي الاجتماعي يبذل مجهود كبير في حل المشكلات المدرسية، وبالنسبة لبعده أولياء الأمور فهو عدم وجود تعاون من أولياء الأمور مع الاخصائي الاجتماعي ، وبالنسبة لبعده قلة الموارد والامكانيات فهو فرض إدارة المدرسة قيود على ميزانية الأنشطة الاجتماعية، وبالنسبة لبعده العلاقة مع الزملاء فهو عدم ادراك طاقم العمل لطبيعة دور الاخصائي الاجتماعي، وبالنسبة لبعده بيئة العمل هو عدم تكريم الاخصائي الاجتماعي على الجهود المبذولة، واما بالنسبة لبعده نقص التقدير المجتمعي فهو اعتقاد افراد المجتمع بان دور الاخصائي الاجتماعي المدرسي يرتبط بالعقوبات فقط، وأخيرا بالنسبة لبعده كثرة الأعباء فهو اضافته الاعمال الإدارية الى عمل الاخصائي الاجتماعي ، وتمثلت اهم المقترحات للتخفيف من الاحتراق المهني زيادة الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين، وعدم تكليف الاخصائي الاجتماعي بأعمال لا تتعلق بمهنته.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق المهني - الخدمة الاجتماعية المدرسية- الاخصائي الاجتماعي.

Abstract:

The study aimed to identify the causes leading to the Professional Burnout of social workers in the school field and related to: (customers, parents of students, lack of resources and possibilities, relationship with colleagues, work environment, lack of community appreciation, burden)), in addition to know the proposals of social workers to alleviate The study applied to the social workers working in the schools of Doha Educational Administration (111). The results showed that one of the causes of Professional Burnout for the customer dimension is

that the social worker exerts a great effort in solving school problems. For parents, it is the lack of cooperation from parents with the social worker, and for the lack of resources and possibilities, it is the imposition of school management restrictions on the budget of social activities, and for the relationship with colleagues is the lack of awareness of the nature of the role of the social worker, and for the work environment As for the lack of social appreciation, it is the belief of the community members that the role of the school social worker is related to sanctions only. Finally, after the burdens of burdens, it is to add administrative work to the profession. Social_khasaia, and represented the most important proposals to reduce the Professional Burnout increase social workers training courses, and the lack of social worker assigned to work not related to his profession.

Keywords: Professional Burnout- School Social Work- Social Worker

أولاً: مشكلة الدراسة:

الخدمة الاجتماعية مهنية إنسانية تهدف الي مساعدة الافراد والجماعات والمجتمعات علي تنمية مواردهم وقدراتهم واشباع حاجاتهم وتعديل اتجاهاتهم وسلوكياتهم وحل مشكلاتهم، فهي مهنة مؤسسية بمعنى أنها تمارس من خلال مؤسسات المجتمع المختلفة، وهي مهنة ديناميكية تتوافق مع الظروف المحيطة بها وتستجيب لمشكلات عملاء الخدمة الاجتماعية (أبو النصر، ٢٠١٦، ص ١٣-١٤) فمهنة الخدمة الاجتماعية كمنه إنسانيه تسعى دائما وأبدا إلي تحقيق الرفاهية الإنسانية والتركيز علي تحقيق العدالة الاجتماعية للإنسان ولهذا فهي تتعامل مع الإنسان في اشكاله المختلفة سواء علي المستويات الصغرى أو المتوسطة أو الكبرى من خلال العديد من مجالات العمل المهني (عبد السند واخرون، ٢٠١٤، ص ٧) وتصنف الممارسة الميدانية إلي مجالات، لأن تلك المجالات تتضمن في الواقع تخصصات حقيقية من حيث طبيعة المعرفة المتصلة بمشكلات كل مجال، بالإضافة إلي تفاوت طبيعة العملاء، والمنظمات، والتشريعات، والسياسات، والبرامج، وأوجه الممارسة المهنية من مجال لآخر، وفي نفس الوقت يجب عدم تحويل هذه التخصصات من حيث مجالات الممارسة المهنية إلي تخصصات منعزلة عن بعضها الآخر، ومن ثم لابد من إيضاح وإدراك أوجه التكامل التي تربط الممارسة الميدانية في كل هذه المجالات في نطاق مهنة واحد(سرحان واخرون، ٢٠١٤، ص ٣٣٠) وتحظي الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي باهتمام خاص ، وقد يعزي ذلك إلي الاهتمام بالمدرسة كمؤسسة اجتماعية تساهم في التنشئة الاجتماعية السليمة للنشء وتساعده علي مواجهة مشاكله وإشباع احتياجاته وممارسة هواياته عن طريق النشاط التربوي خارج فصول

الدراسة ، خاصة وان الأخصائي الاجتماعي المدرسي يتعامل مع المراحل العمرية (طفولة ، بلوغ ، مراهقة ، وشباب) (علي ، ٢٠١٣ ، ص ٢٢) فالمجال التعليمي يعد من المجالات المهمة التي تلقى اهتمام من قبل الاخصائيين الاجتماعيين وذلك لقدرة المدرسة علي استيعاب عدد كبير من افراد المجتمع، ولا يتوفر هذا العدد بالعادة في أي من مجال من المجالات الاخرى، والمجال التعليمي يضم المؤسسات التعليمية التي تختلف بمراحلها وهذه المؤسسات تساهم بتعزيز وتطوير نمو الطلاب وتحقيق النضوج الاجتماعي للطلاب بالإضافة الى تزويدهم بالمهارات المساعدة لمواجهة الحياة الحالية والاستعداد الجيد لمواجهة الحياة المستقبلية، ولا يقتصر فقط على تزويدهم بالمعارف والعلوم (خاطر وكشك، ٢٠٠٧، ص ٢) .

فالخدمة الاجتماعية تعتبر من المهن التي يتعرض فيها الاخصائيون الاجتماعيون لضغوطات تفرضها طبيعة المهنة عليهم ، وذلك لان طبيعة المهني تقتضي التعامل مع فئات مختلفة من العملاء، والذين تكون لديهم احتياجات مختلفة او متطلبات خاصة ، بالإضافة الى الاستماع المستمر لمشكلات العملاء، والبحث عن افضل حل لهذه المشكلات التي يعانون منها العملاء، في حين ان هذا الوضع قد يشكل ضغط كبير ومستمر على الاخصائي الاجتماعي الذي قد يستصعب احياناً كيف يتعايش او يتكيف مع هذه الضغوطات، ومن ثم قد يحدث الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي بسبب هذه الضغوط الذي يعاني منها .

وهذا ما أكدته دراسة كلا من (Wang & others (2011) , Kim & others (2019) , Zaglodina (2013) Domagała & Gaworska (2018) Kalicińska & others (2012) , Benner & Curl (2018)) من ان الاخصائيين الاجتماعيين يعانون من الاحتراق المهني .

حيث يعاني الاخصائيين الاجتماعيين من الإحباط الإداري والاحتراق المهني نظرا لعوامل عديدة منها ما يرتبط بالتلاميذ كعدم وعيهم بدور الاخصائي الاجتماعي بالمدرسة واحجام اغلبهم عن المشاركة في الأنشطة الاجتماعية بالإضافة لعدم وعي الغالبية العظمي من أولياء الأمور بدور الاخصائي الاجتماعي بالإضافة لقلّة فرص الترفيه امامهم وعدم اتاحة فرص حقيقية لهم للتنمية الإدارية والمهنية (أبو النصر أ ، ٢٠١٧ ، ص ١٨٨ - ١٨٩) .

فقد أكدت دراسة كلا من الزيودي (٢٠٠٧) وحسن (٢٠٠٨) (Yang & others (2019) , POPA-VELEA & others (2019) , Temam & Billaudeau (2017) , Gray-Stanley & Muramatsu (2011) , Berg & others (2017) , Hee &

Eunsuk (2017) , Goong & others (2016) , ORTIZ & others (2015) ,
(2013) Umene-Nakano & others من ان اهم الأسباب التي تؤدي الي الاحتراق
المهني قلة الدعم الاجتماعي من قبل المجتمع وافراده وعدم وجود تقدير من قبل المجتمع
للمجهودات المبذولة داخل المؤسسات المجتمعية.

كما ان هناك أسباب تؤدي للاحتراق المهني مرتبطة بالمؤسسة سواء العلاقة مع
الإدارة او مع الزملاء، فيما يختص بالعلاقة مع الرؤساء والإدارة العليا اكدت دراسة كلا
من الزيودي (٢٠٠٧) وحسن (٢٠٠٨) وكامل (٢٠٠٨) وعواد (٢٠١٣) و أبو مسعود
(٢٠١٠) وعلي (٢٠١٤) والشهري (٢٠١٥) والرنتيسي (٢٠١٧) وعلوطي ومغار
(٢٠١٧) و Wilson (2011) , Sochos & others (2012) , Bowers & Sochos (2011) ,
Knecko (2016) , Kim & others (2011) , Marchand & others (2016) ,
Hee-Eun & others (2015) , Kalicińska & others (2012) , Eliacin
& others (2018) , Honavar (2018) , POPA-VELEA & others (2019) ,
(2013) Umene-Nakano & others من انا من اهم أسباب الاحتراق المهني نقص
التشجيع من قبل الرؤساء وغياب التقدير والحوافز وتهميش دور الاختصاصي الاجتماعي
وعدم الرضا عن أنظمة التعزيز والتحفيز والتميز بين الموظفين وعدم وجود عدالة داخل
المؤسسة وعدم وجود معايير واضحة ومحددة للتقييم وكثرة الأعباء المهنية الملقاة علي
الاخصائيين الاجتماعيين والروتين في العمل وضعف المقابل المادي ونقص الموارد
والامكانيات.

اما فيما يتعلق بالعلاقة مع زملاء العمل فقد اكدت العديد من الدراسات ان من اهم
أسباب الاحتراق المهني هو ضعف العلاقة بين الزملاء بعضهم البعض ووجود صراعات
شخصية بينهم وتغليبهم للمصالح الشخصية علي مصالح العمل ومن هذه الدراسات الزيودي
(٢٠٠٧) و أبو مسعود (٢٠١٠) Sochos & others (2012) , Bowers & Sochos (2011) ,
Marchand & others (2016) , Hee-Eun & others (2015) , Eliacin
& others (2018) , Saijo & others (2015) .

اما فيما يتعلق بالعلاقة مع الطلاب واسرهم فقد اكدت دراسة كلا من الزيودي
(٢٠٠٧) وعواد (٢٠١٣) والشهري (٢٠١٥) و عدوان ومهدي (٢٠١٦) Wilson (2011) ,
Knecko (2016) , Hee-Eun & others (2015) , من ان اهم أسباب
الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين عدم تقدير الجهود المبذولة منهم من قبل العملاء
والنظرة السلبيّة لأدوارهم من وجهة نظر الإباء وعدم القدرة علي تغيير قناعة الاسر بأدوار
الاخصائي الاجتماعي الهامة مع أبنائهم.

كما اكدت دراسة كلا من حسن (٢٠٠٨) ، (٢٠١٧) ، Iacono & Benner (2018) Curl من ان من اهم أسباب الاحتراق المهني نقص الاعداد المهني لطلاب الخدمة الاجتماعية وعدم اتاحة فرص التدريب الشامل لهم قبل ممارسة العمل الميداني.

فالاحتراق المهني قد ينعكس سلباً على سلوك الممارس المهني، بحيث قد يكون الاحتراق المهني سبباً في فقدان الاخصائي الاجتماعي القدرة على تحكمه بالعمل، ويفقد الاهتمام بالعملاء بالإضافة الى فقدان الاهتمام بمشاكل العملاء، وقد يؤثر على علاقته بمن حوله من العملاء او زملاء العمل او الاسرة.

فالاحتراق المهني يؤثر بالسلب علي الاخصائيين الاجتماعيين فيجعلهم يكرهون المهنة ولا يستطيعون انتاج شيء في المهنة او مساعدة حالة من الحالات مما يؤدي الي ضعف الإنتاج وفي النهاية يؤدي ذلك الي الانهيار المهني للأخصائيين الاجتماعيين (الغرايبة، ٢٠١١ ، ص ٣٨).

فتتمثل ابرز مؤشرات الاحتراق المهني في شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والعقلي واحساسه بفقدان الحيوية والنشاط وانخفاض درجة تقديره لذاته وتدني مستوي دافعيته نحو العمل فضلا عن مشاعره السلبية تجاه وظيفته وزملائه وعملائه ونظراته السلبية الي ذاته والآخرين واحساسه باليأس والعجز والفشل (القيسي ، ٢٠١٩ ، ص ٢٦).

فالاحتراق يرتبط بأكثر المشاعر والاستجابات النفسية السلبية للإنسان نحو نفسه ونحو الآخرين وتنتهي عادة بحالة من الاجهاد النفسي والانفعالي تؤدي الي انسحابه او عزوفه عن أداء ادواره (الصمد، ٢٠١٧ ، ص ١٤٨) .

وتعد مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن الاكثر تأثر بالضغوط الاجتماعية، حيث انها تعتبر مهنة معنية بحل المشاكل والتعامل مع العملاء، وهذا الامر الذي يمكن ان تؤثر هذه الضغوط على الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين. (باين، ٢٠١٠ ، ص ١٣١).

فالأخصائي الاجتماعي يمارس مهنة اجتماعية لها الكثير من المطالب، وتعتبر ايضا من المهن التي ترتبط بمستويات عالية من ضغوطات العمل الذي يؤثر بدرجات الرضا الوظيفي لدى الاخصائي الاجتماعي.

وهذا ما أكدته دراسة ايقارب واخرون (٢٠٠٩) من ان الاحتراق المهني يؤدي الي تدني الشعور بالإنجاز وتبدل المشاعر والاجهاد الانفعالي واتفقت معها دراسة قائد واخرون (٢٠١١) وازضافة الي ان الاحتراق المهني يؤدي الي ميل الانسان الي تقييم ذاته بطريقة سلبية، كما اكدت دراسة كلا من الحربي (٢٠١١) ورمضان (٢٠١١) والسليحي

(٢٠١٣) وفرغلي (٢٠١٥) وعدوان ويوسف (٢٠١٦) و علوطي ومغار (٢٠١٧) من ان الاحتراق المهني يؤدي الي الشعور بعدم الرضا عن العمل ونقص الشعور بالإنجاز . ونتيجة لفشل الاخصائي الاجتماعي في التكيف مع كافة الضغوط المحيطة، والذي يكون واضحا في قلبه الدافعية والحماس للعمل وسرعه القابلية للانفعال والغضب او الشعور بالإحباط يحدث الاحتراق المهني.

ومن هذا المنطلق فأن الاحتراق المهني يحدث نتيجة الضغوط الناجمة عن عدم توازن متطلبات العمل وقدرات الاخصائي الاجتماعي اللازمة لتنفيذ العمل، مما يشعر الاخصائي بالتعب والاجهاد والقلق الناجم عن الضغوط التي تولده متطلبات العمل وذلك نتيجة عدم قدرة الاخصائي الاجتماعي على التكيف مع ضغوط العمل، ومن ثم يأتي فقدان الاهتمام بالعمل.

والاحتراق المهني يعد من اهم الاولويات التي يجب ان تؤخذ بعين الاعتبار وذلك لان النجاح والكفاءة وتحقيق عمليات المساعدة لن يتم تحقيقها الا بالرضا المهني الذي يمثل الدافع الاساسي لبذل العمل والجهد، بالإضافة الى ان الاحتراق المهني يؤثر على التوافق الاجتماعي والنفسي للأفراد في مهنتهم مما يعكس على نجاح العمل ومكانة الأفراد داخل المجتمع.

لذلك يعد الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين من العوامل الرئيسية التي تعيق النهوض بالممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية، لان الاحتراق المهني يؤثر سلبا على اداء المهنة لدى الاخصائي الاجتماعي ويؤثر على نجاحهم في العمل ، فالأخصائي الاجتماعي يمثل العمود الفقري بمؤسسات الممارسة المهنية الذي يتجمع حوله جميع الخدمات الفنية والتخصصية لمساعدة العميل ومواجهة مشاكلهم ، فإذا كان الاخصائي الاجتماعي هو من يعاني من الاحتراق المهني فإنه بذلك سوف يؤثر على المساعدة للعملاء وعلى الاداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في:

تحديد العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي والمرتبطة بالطلاب كعدم تقديرهم للجهود المبذولة من قبل الاخصائي الاجتماعي ، واولياء الأمور والمتمثلة في نظرتهم السلبية لأدوار الاخصائي الاجتماعي المدرسي ، والموارد والامكانيات والتي تتمثل في نقص الموارد والامكانيات وضعف المقابل المادي الذي يحصل عليه الاخصائي الاجتماعي ، وسوء العلاقة مع الزملاء ونقص التقدير المجتمعي وقلة الدعم الاجتماعي وعدم وجود تقدير للمجهودات المبذولة من قبل

الاخصائيين الاجتماعيين بالمجتمع بالإضافة لغياب التقدير والحوافز وعدم وجود معايير عادلة للترقية والتقييم وكثرة الأعباء المهنية الملقاة علي عاتق الاخصائيين الاجتماعيين ، مع العمل علي وضع مقترحات لتخفيف الاحتراق المهني لدى الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي .

ثانياً: أهمية الدراسة:

١. تعد المدرسة من أكثر المؤسسات الاجتماعية انتشاراً وتأثيراً في المجتمع، كما يعتبر المجال المدرسي من أهم مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ويعمل به اعداد كبيرة من الاخصائيين الاجتماعيين مما يستوجب الاهتمام بهم ومساعدتهم على تنمية مهاراتهم وأداء ادوارهم علي أكمل وجه.
٢. يعد الاخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي أحد المقومات الرئيسية للعملية التعليمية بالمجتمع المدرسي ويتعرض اثناء ممارسة عمله للعديد من الضغوط التي تؤثر على اداء لدوره وتجعله عرضة للاحتراق المهني مما يتطلب دراسة هذه الضغوط والعمل على التخفيف منها.
٣. قلة الدراسات العربية التي تناولت الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي وفي حدود علم الباحث لا توجد أي دراسة في المجتمع القطري تناولت الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- (١) تحديد العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي.
- (٢) تحديد مقترحات مواجهة الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي.

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- (١) ما العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني لدى الاخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي؟ وينبع من هذا السؤال الأسئلة الآتية
- (أ) ما العوامل التي تؤدي الي الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي والمرتبطة بـ الطلاب؟
- (ب) ما العوامل التي تؤدي الي الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي والمرتبطة بـ أولياء امور الطلاب؟

(ج) ما العوامل التي تؤدي الى الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي والمرتبطة بقلّة الموارد والامكانيات؟

(د) ما العوامل التي تؤدي الى الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي والمرتبطة بنقص التقدير المجتمعي؟

(هـ) ما العوامل التي تؤدي الى الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي والمرتبطة ببيئة العمل؟

(و) ما العوامل التي تؤدي الى الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي والمرتبطة بالعلاقات مع الزملاء؟

(ز) ما العوامل التي تؤدي الى الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي والمرتبطة بكثرة الأعباء؟

(٢) ما مقترحات الاخصائيين الاجتماعيين للتخفيف من الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي؟

خامسا: فروض الدراسة:

توجد علاقة دلالة احصائيا بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للعوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي.

سادساً: مفاهيم الدراسة:

١- مفهوم الاحتراق المهني:

يعرف بانه شعور الفرد بعدم قدرته على ممارسة العمل، ويمثل شكل من اشكال السلبية والاحباط ويتعلق بالكبت والضغط في مزاوله المهنة ويصبح الفرد غير خلاق وغير محفز للعمل وغالبا يكون الفرد غير مستجيب لتحسين اوضاع العمل (السكري، ٢٠٠٠، ص ٦٠).

كما يعرف بانه شعور الفرد بالاستنفاد العاطفي وضعف القدرة علي التكيف مع متطلبات العمل ، فضلا عن ميله الي معاملة الأشياء والأشخاص بصورة سلبية والتقليل من قيمة الإنجازات الشخصية (القيسي ، ٢٠١٩ ، ص ٢٥).

كما يقصد بها مجموعة الاعراض التي يمكن ان تحدث لدي الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الاعمال التي تقتضي التعامل مع الناس وتتمثل هذه الاعراض في الاجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر ونقص الإنجاز الشخصي (البتال ، ٢٠٠١ ، ص ٢٣).

ويشير الاحتراق المهني الي زملة من الاعراض البدنية العاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وادائها في الاعمال التي يقوم بها ، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل وفقدان الثقة بالنفس وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الاخرين (عثمان ، ٢٠٠١ ، ص١٨).

فالاحتراق المهني يشير الي حالة من الاستنزاف الانفعالي او الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط أي انه يشير الي التغييرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الاخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة (شقيير ، ٢٠٠٥ ، ص ١٨١).

كما يعرف الاحتراق المهني بانه تأثيرات داخلية ناتجة عن التفاعل بين العوامل التنظيمية والاجتماعية والمكونات الشخصية للإنسان والتي تؤدي الي اضطرابات صحية ونفسية وفكرية وسلوكية، مما يؤدي بالشخص للانحراف عن مسار الأدوار الطبيعية لمهامه (عليما، ٢٠١٥ ، ص ٢٣).

فالاحتراق له تأثير مادي ومعنوي ويؤثر بالسلب على الانسان ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي الي احداث توترات ويجعله غير قادر علي اتخاذ القرارات والقيام بالعمل على الوجه المطلوب (المغربي، ٢٠١٨ ، ص ٦٨).

ويقصد بالاحتراق المهني في هذه الدراسة ضغوط العمل المهنية والضغط المحيطة التي يواجهها الاخصائي الاجتماعي في المجتمع المدرسي والتي تؤثر على شعور الاخصائي الاجتماعي بالإجهاد وعدم قدرته على أداء ادواره وتعتبر العوامل المهنية هي من الأسباب المهمة لحدوث الاحتراق الوظيفي ويتم تعريفها إجرائياً بما يلي:

١- كثرة مشاكل الطلاب واعدادهم وصعوبة التعامل معهم.

٢- مشاكل ترتبط بالتعامل مع أولياء أمور الطلاب.

٣- قلة الموارد والامكانيات المدرسية.

٤- المشاكل المرتبطة بالعلاقات مع زملاء.

٥- المشاكل التي ترتبط ببيئة العمل.

٦- نقص التقدير المجتمعي لمهنة الخدمة الاجتماعية.

٧- كثرة الأعباء على الاخصائيين الاجتماعيين.

سابعاً: الموجهات النظرية للدراسة:

- العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي:

أ- عوامل مرتبطة بالطلاب: وتتمثل في كثرة مشاكل الطلاب وعدم التزامهم بالتعليمات والأنظمة المدرسية (الشمالي ، ٢٠١٦ ، ص ١١٣) ، بالإضافة الي عدم وعى الطلاب بدور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة واعتقادهم خطأ أنه موجود ليعطي (إحساناً) للطلاب المحتاجين والربط بين فكرة وجود الأخصائي الاجتماعي وتقديم المساعدات المالية وعدم استجابة بعض الطلاب للأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي واعتقادهم بأن هذه الأنشطة تعطلهم عن تحصيلهم الدراسي (حبيب وآخرون ، ٢٠١٤ ، ص ٤٣٤).

ب - عوامل مرتبطة بأولياء أمور الطلاب: تتمثل في عدم وعى أولياء الأمور بدور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة وعدم التعاون بين الأسرة والمدرسة لمواجهة مشكلات التلاميذ الدراسية والسلوكية مما قد يعوق من حل هذه المشكلات وعدم استجابة بعض الأسر للجهود التي يبذلها الأخصائي الاجتماعي لمساعدة أبناءهم وخاصة عندما يتعلق الأمر بواجبات يجب أن تقوم بها الأسرة تجاه أبنائها حتى تتم الخطة العلاجية (حبيب وآخرون ، ٢٠١٤ ، ص ٤٣٤ - ٤٣٥).

ج - عوامل مرتبطة بالموارد والامكانيات: وتتمثل في عدم توافر الإمكانيات ونقص الاعتمادات المالية وعدم وجود أدوات لممارسة الأنشطة وعدم تخصيص أماكن لممارسة الأنشطة (سرحان وآخرون ، ٢٠١٤ ، ص ٣٨٦).

د- عوامل مرتبطة بنقص التقدير المجتمعي: وتتمثل في غياب الدعم المجتمعي والنظرة الدونية لمهنة الخدمة الاجتماعية من قبل افراد المجتمع وقيادته والاعتقاد بان أي شخص محدود القدرات والمؤهلات يمكنه القيام بالأدوار المهنية للأخصائي الاجتماعي (معروف ، ٢٠٠١ ، ص ٣٧).

هـ - عوامل مرتبطة ببيئة العمل: تتمثل في مناخ العمل السيء " المرتب المتدني، المعاملة السيئة من جانب الرؤساء، وجود إحساس بعدم الاهتمام والأهمية والشعور بالدونية (محفوظ وآخرون، ٢٠٠٦ ، ص ٥٢) ، بالإضافة لعدم وجود تشجيع او تحفيز من قبل إدارة المدرسة وعدم وجود مقابل مادي وتدني الحوافز والمكافأة (الشمالي ، ٢٠١٦ ، ص ١١٢).

و - عوامل مرتبطة بالعلاقة مع الزملاء: ويتمثل في الصراع بين الاخصائي الاجتماعي والمهن الأخرى داخل المدرسة (القبندي ، ٢٠١٣ ، ص ١٨٢) ، بالإضافة لعدم تعاون المدرسين مع الأخصائيين الاجتماعيين وعدم وعيهم بأهمية

الدور الذي يلعبه الأخصائي الاجتماعي في المدرسة والاعتقاد بأن وجود الأخصائي الاجتماعي داخل المدرسة للبحث عن المشكلات وتعهد إيجادها (حبيب وآخرون ، ٢٠١٤ ، ص ٤٣٢)

ز- عوامل مرتبطة بكثرة الأعباء: حيث يعاني الاخصائيين الاجتماعيين من زيادة المسؤوليات الملقاة علي عاتقهم (اللوزي ، ٢٠١٠ ، ص ١١١). كما يعاني الاخصائي الاجتماعي من عبء العمل الزائد والمهام المتزايدة (القيسي ، ٢٠١٩ ، ص ٩٧)

▪ **مراحل الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين (البتال، ٢٠٠١، ٥٩):**

لا يصل الاخصائي الاجتماعي الى الاحتراق الوظيفي فجأة، بل يصل اليه عن طريق سلسلة متصلة من العمليات التي تنمو وتتطور مع الوقت، ويمر الاخصائي الاجتماعي بأربع مراحل على النحو التالي:

- **المرحلة الأولى: الحماسة:** والمقصود به بأن الاخصائي الاجتماعي يكون بدرجات عالية من الأداء المرتفع والدافعية والنشاط والحيوية، وتكون مستويات الرضا الوظيفي مرتفعة، مما يؤدي الى التكيف والاندماج في العمل، وقد يقابل هذه الحماسة قله او عدم التقدير لهذه الجهود.

- **المرحلة الثانية: الجمود:** وفي هذه المرحلة يدرك الاخصائي الاجتماعي انه قد اعطى أكثر مما ينبغي ، فيعطي حياته الشخصية المزيد من الاهتمام، ويصبح عملة مجرد روتين ويقل حبه لعمله بشكل عام.

- **المرحلة الثالثة: خيبة الامل والإحباط:** بهذه المرحلة ينتج الاخصائي الاجتماعي انتاج اقل من الكفاءة المعهودة له في السابق، ويبدأ يشك بقدراته وعدم كفاءته للقيام بالأعمال التي يقوم بها، وتقل ثقته بنفسه، فيبدأ بعد ذلك بالانسحاب عن عمله.

- **المرحلة الرابعة: اليأس وفتور الهمة:** بهذه المرحلة يشعر الاخصائي الاجتماعي بقلة الدافعية للعمل والإحباط، بالإضافة الى انه قد يفكر بترك عملة والبحث عن عمل اخر، او ان يتم الاحتفاظ بهذا العمل فقط لكي يحصل على مصدر الدخل لنفسه وعائلته.

- **أبعاد الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين (Maslach & Leiter , 2007 , P 17-18)**

الإجهاد الانفعالي: - حيث يشعر الأخصائي الاجتماعي بالإرهاق الشديد عاطفياً وجسدياً، ويشعر بأنه غير قادر علي الاسترخاء والاستمتاع بالعمل وانه متعب باستمرار، فالاستنزاف هو اول رد فعل علي ضغوط العمل.

تبلد المشاعر: - يتخذ الأخصائي الاجتماعي مواقف سلبية ويسخر من العمل ويتأخذ مواقف متباعدة نحو العملاء والعمل بشكل عام، وهو يتخذ هذا الموقف من اجل حماية نفسه من الإرهاق والتخلص منه والشعور بالأمان خاصة عندما يفقد الامل في المستقبل.

نقص الشعور بالإجاز: - حيث يشعر الأخصائي الاجتماعي بعدم الكفاءة وعدم القدرة علي الإنجاز ويفقد الثقة في نفسه وفي قدرته علي أحداث فروق، وأن لديه خلل في المقدرة على مواجهة المشكلات المهنية التي تواجهه في العمل ، فهو يفقد الثقة في نفسه ويفقد العملاء الثقة فيه.

- **الاثار السلبية للاحتراق المهني على الاخصائيين الاجتماعيين:** -

يؤدي الاحتراق المهني الي فقدان متنام للطاقة وقلة أهمية الاماني ونقص الاهتمام بالعمل وانخفاض الروح المعنوية والشعور بالإجهاد السريع وارتفاع ضغط الدم والاصابة بأمراض القلب والقرحة (أبو النصر ب ، ٢٠١٧ ، ص ٨٠). فهو حالة يفقد فيها الأخصائي الاجتماعي الرغبة في العمل وعلاوة علي تدني الإنتاجية والتطوير في أداء اعماله وفقدان الامل والشعور بالفشل والتوتر والثورة لأنفه الأسباب وكثرة الخلافات مع زملاء العمل (محمد ، ٢٠١٤ ، ص ١٥٩).

ومن اهم اثار الاحتراق المهني (المغربي، ٢٠١٨ ، ص ٧٢-٧٣)

اثار صحية: حيث يؤدي الشعور بالاحتراق المهني الي مشكلات صحية عديدة مرتبطة بأمراض القلب والقرحة وضعف جهاز المناعة لدي الانسان.

اثار سلوكية: تتمثل في الغياب المبرر او غير المبرر عن العمل والشعور المستمر بالإرهاق والنزعة العدوانية.

ومن الاثار السلبية للاحتراق المهني ايضا (أبو الخير ، ٢٠٠٦ ، ص

(٢١٣-٢١٤)

- ١- تعمد التأخر في الحضور.
- ٢- اختلاق المشاكل مع الزملاء والرؤساء.
- ٣- تعمد الوقوع في الأخطاء البسيطة.
- ٤- زيادة معدل الغياب عن العمل.
- ٥- السعي للانتقال إلى إدارة أو فرع آخر.

٦- تعتمد إثارة الفتن ونشر الشائعات.

ويمكن تحديد آثار الاحتراق المهني على الاخصائيين الاجتماعيين فيما

يلي (الصيرفي ، ٢٠٠٧ ، ص ١٣١-١٣٢)

أولاً - آثار الضغوط على الاخصائي الاجتماعي:

١- آثار سلوكية: وتتمثل في اضطراب الشخصية والقلق والتوتر وعدم احترام

القوانين والأنظمة المنظمة للعمل بداخل المؤسسة التي يعمل بها.

٢- آثار نفسية: عند زيادة ضغوط العمل على الاخصائي الاجتماعي تحدث

بعض الاستجابات النفسية التي يحدث تأثيرها على علاقة الفرد بالآخرين

وتفكيره، ومن أهم هذه الأعراض النفسية، ما يلي: الكآبة والحزن والشعور

بالقلق، التصرف بعصبية زائده، النظر بتشاؤم الى المستقبل ، عدم المقدرة

على التركيز بالعمل ، فقدان الثقة بالآخرين ، عدم اتزان الانفعال.

٣- آثار صحية: مثل : قرحة المعدة وضغط الدم والصداع وامراض القلب

والسكر.

ثانياً - آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن ايجاز التأثيرات السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي: انخفاض

جودة ومستوى الأداء، صعوبة التركيز اثناء العمل، التأخر او الغياب عن العمل، عدم

الرضا الوظيفي، ارتفاع معدل التظلمات والشكاوى، سوء العلاقات بين الافراد في المنظمة،

الشعور بالفشل، سوء التواصل بسبب غموض الأدوار، التسرب من الدورات التدريبية.

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية لتحديد

أسباب الاحتراق المهني للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي مع العمل

علي وضع مقترحات لتخفيف الاحتراق المهني لدى الاخصائيين الاجتماعيين

العاملين في المجال المدرسي.

٢- المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر

الشامل وذلك للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس إدارة الدوحة التعليمية.

٣- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني: مدارس إدارة الدوحة التعليمية الابتدائية والاعدادية

والثانوية.

ب- المجال البشري " الأخصائيين الاجتماعيين "تم الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس إدارة الدوحة التعليمية وذلك لأنها أكبر إدارة من حيث عدد المدارس وعدد الأخصائيين الاجتماعيين بدولة قطر وعددهم (١٢٣) ، تم إمكانية تطبيق الدراسة علي عدد (١١١) منهم يمكن توضيح توزيعهم في الجدول الآتي.

جدول (١) توزيع الأخصائيين الاجتماعيين وفقا للمرحلة الدراسية

عدد الأخصائيين الاجتماعيين بكل مرحلة			عدد المدارس التابعة لكل مرحلة	المرحلة الدراسية
الإجمالي	الإناث	الذكور		
٥٧	٤٣	١٤	٢١	الابتدائية
٣٦	٢٩	٧	١٤	الاعدادية
١٨	١٢	٦	٨	الثانوية
١١١	٨٤	٢٧	٤٣	الإجمالي

ج- المدى الزمني: استغرقت فترة جمع البيانات للدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ٢٠١٨/٢٠١٩ من شهر فبراير الي شهر ابريل ٢٠١٩.

٤: أدوات الدراسة: تمثلت أدوات جمع البيانات في:

- استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي:

قام الباحث بتصميم استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين حول العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي، وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والدراسات السابقة المتصلة، إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة. وقد أجرى الباحث الصدق الظاهري للأداة بعد عرضها علي عدد (١٠) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة حلوان وبقسم العلوم الاجتماعية بجامعة قطر، وقد تم الاعتماد علي نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وبناءً علي ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية. كما أجرى الباحث ثبات إحصائي لعينة قوامها (١٠) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين باستخدام معادلة سبيرمان - براون Brown - Spearman للتجزئة النصفية Split - half، وبلغ معامل الثبات (٠,٩١)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي.

تحديد مستوى العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي:

للحكم على مستوى العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي، بحيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الخماسي: موافق جداً (خمسة درجات)، موافق (أربعة درجات)، موافق إلى حد ما (ثلاثة درجات)، غير موافق (درجتين)، غير موافق جداً (درجة واحدة)، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى = أكبر قيمة - أقل قيمة (٥ - ١ = ٤)، تم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية المصحح (٤ / ٥ = ٠,٨) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (٢) مستويات المتوسطات الحسابية

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ إلى أقل من ١,٨	مستوى منخفض جداً
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١,٨ إلى أقل من ٢,٦	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٢,٦ إلى أقل من ٣,٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٣,٤ إلى أقل من ٤,٢	مستوى مرتفع
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٤,٢ إلى ٥	مستوى مرتفع جداً

أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 24.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمدى، ومعامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط كآ، ومعامل التوافق، ومعامل ارتباط جاما، واختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه، وطريقة الفرق المعنوي الأصغر.

نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة:

جدول (٣) وصف الأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة (ن=١١١)

م	المتغيرات الكمية	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري
١	السن	٣٤	٩
٢	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	٦	٢
م	النوع	ك	%

٢٤,٣	٢٧	١ ذكر
٧٥,٧	٨٤	٢ أنثى
١٠٠	١١١	المجموع
%	ك	م الحالة الاجتماعية
٢١,٦	٢٤	١ أعزب
٧٠,٣	٧٨	٢ متزوج
٨,١	٩	٣ منفصل
١٠٠	١١١	المجموع
%	ك	م الجنسية
٨٦,٥	٩٦	١ قطري
١٣,٥	١٥	٢ غير قطري
١٠٠	١١١	المجموع
%	ك	م المؤهل العلمي
٥٩,٥	٦٦	١ بكالوريوس خدمة اجتماعية
٢٧,٩	٣١	٢ بكالوريوس علم اجتماع
١٢,٦	١٤	٣ ماجستير في الخدمة الاجتماعية
١٠٠	١١١	المجموع

يوضح الجدول السابق أن:

- متوسط سن الأخصائيين الاجتماعيين (٣٤) سنة، وبنحرف معياري (٩) سنوات تقريباً.
- متوسط عدد سنوات الخبرة في مجال العمل (٦) سنوات، وبنحرف معياري سنتان تقريباً.
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين إناث بنسبة (٧٥,٧%)، بينما الذكور بنسبة (٢٤,٣%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين متزوج بنسبة (٧٠,٣%)، ثم أعزب بنسبة (٢١,٦%)، وأخيراً منفصل بنسبة (٨,١%).
- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين قطري الجنسية بنسبة (٨٦,٥%)، يليها غير قطري بنسبة (١٣,٥%).

- أكبر نسبة من الأخصائيين الاجتماعيين حاصلين علي بكالوريوس خدمة اجتماعية بنسبة (٥٩,٥%)، ثم حاصلين علي بكالوريوس علم اجتماع بنسبة (٢٧,٩%)، وأخيراً حاصلين علي ماجستير في الخدمة الاجتماعية بنسبة (١٢,٦%).
- المحور الثاني: الإجابة على تساؤلات الدراسة:
- (أ) الإجابة على التساؤل الأول للدراسة: " ما العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي ؟ "
- (١) العوامل المرتبطة بالعملاء:

جدول (٤) العوامل المرتبطة بالعملاء (ن=١١١)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	مشاكل الطلاب في المدرسة كثيرة	٣,٩٥	٠,٩٣	٢
٢	عدد الطلاب المشاغبين بالمدرسة كثر	٣,٥١	٠,٩٨	٦
٣	الطلاب يرفضون المساعدة ولا يرغبون بتعديل حالتهم	٢,٣٨	٠,٧٩	١٠
٤	لا يتقبل الطلاب التحدث بمشاكلهم مع الأخصائي الاجتماعي	٢,٢٧	٠,٧٦	١١
٥	الطلاب لا يتقبلون الأخصائي الاجتماعي	١,٦٥	٠,٦٣	١٤
٦	يجهل الطلاب دور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة	٢,٤٣	٠,٩٨	٩
٧	استقبل حالات عديدة باليوم الواحد	٣,٨٦	١	٣
٨	عدم كفاية الوقت المناسب لمقابلة الطلاب	٣,٨٦	١,٠٧	٤
٩	الطلاب لا يتعاونون مع الأخصائي الاجتماعي لحل المشكلة	٢,٤٦	٠,٨	٨
١٠	الطلاب يخافون من التحدث عن مشاكلهم الأسرية للأخصائي الاجتماعي	٢,٧٨	٠,٨١	٧
١١	لا يوجد تحسن بمشاكل الطلاب التي تم التدخل معها	٢,١١	٠,٨٧	١٢
١٢	ابذل مجهود مهني كبير جدا لحل المشكلات المدرسية	٤,٠٨	٠,٨٢	١
١٣	أجد صعوبة في تعاملي مع الطلاب	١,٨٦	٠,٧١	١٣
١٤	عملي مع الطلاب طوال اليوم يجعلني مجهد	٣,٦٢	٠,٩٤	٥
مستوى متوسط	المتغير ككل	٢,٩٢	٠,٤٥	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العوامل المرتبطة بالعملاء كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء

في الترتيب الأول ابدل مجهود مهني كبير جدا لحل المشكلات المدرسية بمتوسط حسابي (٤,٠٨)، وجاء بالترتيب الثاني مشاكل الطلاب في المدرسة كثيرة بمتوسط حسابي (٣,٩٥)، وجاء في النهاية الطلاب لا يتقبلون الأخصائي الاجتماعي بمتوسط حسابي (١,٦٥). وتتفق هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة الزيودي (٢٠٠٧) ودراسة حسن (٢٠٠٨) ودراسة عدوان ومهدي (٢٠١٦) ودراسة الرنتيسي (٢٠١٧)، Hee- , Eun & others (2015) حيث اتفقت على ان كثرة عدد العملاء وكثرة الضغوط التي يواجهونها عند التعامل مع العملاء وعدم تقديرهم للمجهودات المبذولة هي من اهم مسببات الاحتراق المهني.

(٢) العوامل المرتبطة بأولياء أمور الطلاب:

جدول (٥) العوامل المرتبطة بأولياء أمور الطلاب (ن=١١١)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	الترتيب
١	أعاني من كثرة شكاوى أولياء الأمور على الطلاب الآخرين	٣,٠٥	٠,٩٦	٥
٢	لا يوجد تعاون من قبل الأهالي مع الأخصائي الاجتماعي	٣,٣٥	٠,٧٨	١
٣	لا يتم الاهتمام بتوجيهات الأخصائي الاجتماعي لحل المشاكل من قبل الأسرة	٢,٩٥	٠,٧٤	٦
٤	أولياء الأمور يجهلون دور الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة	٢,٨٤	٠,٩٨	٨
٥	يصعب إقناع الأهالي بضرورة التدخل العلاجي لأبنهم	٣,١٦	٠,٧٢	٣
٦	الأهالي لا يفتنعون بوجود علاقة ترابطية بين المشاكل الأسرية بالمشاكل المدرسية والعكس	٣,٣	٠,٨٤	٢
٧	لا تهتم الأسرة بالسؤال عن الطالب داخل المدرسة	٢,٨٦	١	٧
٨	أولياء الأمور يتجاهلون محاولات الأخصائي الاجتماعي للتواصل معهم	٣,١١	٠,٩٨	٤
	المتغير ككل	٣,٠٨	٠,٥٣	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العوامل المرتبطة بأولياء أمور الطلاب كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٠٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول لا يوجد تعاون من قبل الأهالي مع الأخصائي الاجتماعي بمتوسط حسابي (٣,٣٥)، وجاء بالترتيب الثاني الأهالي لا يفتنعون بوجود

علاقة ترابطية بين المشاكل الأسرية بالمشاكل المدرسية والعكس بمتوسط حسابي (٣,٣)، وجاء في النهاية أولياء الأمور يجهلون دور الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة بمتوسط حسابي (٢,٨٤). وتتفق هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة الشهري (٢٠١٥) و (Wilson (2016), Kneho (2016) من ان من اهم أسباب الاحتراق المهني عدم قناعة الاسر بأهمية الجهود المهنية المبذولة وعدم تعاونهم مع الاخصائيين الاجتماعيين .

(٣) العوامل المرتبطة بالموارد والإمكانات:

جدول (٦) العوامل المرتبطة بالموارد والإمكانات (ن=١١١)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	يوجد نقص في الموارد والإمكانات لتنفيذ خطط العمل في المدرسة	٣,٣	١,١٤	٤
٢	لا توفر المدرسة ميزانية كبيرة للقيام بالأنشطة الاجتماعية	٣,٦٨	١,١٧	٢
٣	تفرض الإدارة المدرسية قيود على ميزانية الأنشطة الاجتماعية	٣,٧٣	١,٢١	١
٤	لا يمكنني عمل الكثير من الأنشطة الاجتماعية في المدرسة	٣,٤٦	١,٢	٣
٥	لا يوجد مكان مناسب لمقابلة العملاء في المدرسة بكل سرية	٣,٢٢	١,٣٨	٥
٦	لا يمكنني عمل برامج وأنشطة مناسبة للطلاب	٢,٧٦	١,٠٥	٧
٧	يوجد نقص بعدد الأخصائيين الاجتماعيين بالمدرسة	٢,٩٧	١,٥	٦
٨	تتقضي الخبرة المهنية الكافية للخدمة الاجتماعية	٢,٠٥	٠,٩٣	٩
٩	لا أملك استراتيجيات حديثه وفعاله للقيام بمهنتي على أكمل وجه	٢,١٦	٠,٧٩	٨
	المتغير ككل	٣,٠٤	٠,٨٢	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العوامل المرتبطة بالموارد والإمكانات كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٠٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تفرض الإدارة المدرسية قيود على ميزانية الأنشطة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٣,٧٣)، وجاء بالترتيب الثاني لا توفر المدرسة ميزانية كبيرة للقيام بالأنشطة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٣,٦٨)، وجاء في النهاية تتقضي الخبرة المهنية الكافية للخدمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٠٥). وتتفق هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة حسن (٢٠٠٨) ودراسة الشهري (٢٠١٥)

ودراسة عدوان ومهدي (٢٠١٦) بأن نقص الموارد والإمكانات هي من أهم أسباب الاحتراق المهني على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال الطبي والمجال المدرسي.
 (٤) العوامل المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء:

جدول (٧) العوامل المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء (ن=١١١)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لترتيب
١	فريق العمل في المدرسة غير مدرك لطبيعة دور الأخصائي الاجتماعي	٢,٧٨	١,٣٦	١
٢	الأخصائي النفسي يتلقى تقدير أفضل مني في البيئة المدرسية	٢,٣	١,٠٤	٣
٣	ينتقد زملائي في العمل دوري كأخصائي اجتماعي	٢,١٤	١,١٢	٥
٤	أعاني من صراع دائم مع زملائي بالعمل	٢,١٦	١	٤
٥	لا أتلقى مساعدة من زملائي عندما أواجه صعوبة بالعمل	٢,٠٨	١	٦
٦	لا أحب أن تكون علاقتي عميقة مع زملائي بالعمل	٢,٥١	١,٣١	٢
المتغير ككل		٢,٣٣	٠,٨٢	مستوى نخفض

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العوامل المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٣٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول فريق العمل في المدرسة غير مدرك لطبيعة دور الأخصائي الاجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٧٨)، وجاء بالترتيب الثاني لا أحب أن تكون علاقتي عميقة مع زملائي بالعمل بمتوسط حسابي (٢,٥١)، وجاء في النهاية لا أتلقى مساعدة من زملائي عندما أواجه صعوبة بالعمل بمتوسط حسابي (٢,٠٨).

وتختلف هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة وهي دراسة الزيودي (٢٠٠٧) و أبو مسعود (٢٠١٠) ، Bowers & Sochos (2011) ، Sochos & others (2012) ، Marchand & others (2016) ، Hee-Eun & others (2015) ، Eliacin & others (2018) ، Saijo & others (2015) ، Eliacin & others (2018) ، حيث انفقوا بأن أكثر المصادر المسببة للاحتراق المهني هي الضغوط التي تفرضها العلاقات في العمل ووجود صراعات شخصية بينهم.

(٥) العوامل المرتبطة ببيئة العمل:

جدول (٨) العوامل المرتبطة ببيئة العمل (ن=١١١)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الترتيب
١	اشعر أن المدير لا يقدرني ولا يحترمني	٢,١٩	١,٢٥	٤
٢	مدير المدرسة لا يثق بقدراتي وإمكانياتي كثيرا	٢,٠٣	١	٥
٣	لا يتم تقدير ظروفني من قبل مديري عندما أتغيب عن العمل	٢,٢٤	١	٢
٤	أشعر أن مدير المدرسة يتصيد أخطائي	١,٨٦	٠,٨١	٦
٥	لا يتم تكريمي من إدارة المدرسة بالرغم مما أقوم به من جهود	٢,٨٦	١,١٩	١
٦	احصل على تقدير سنوي متدني رغم ما ابذله من جهد كبير في عملي	٢,٢٢	١,١	٣
	المتغير ككل	٢,٢٣	٠,٨	مستوى منخفض

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العوامل المرتبطة ببيئة العمل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون منخفض حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول لا يتم تكريمي من إدارة المدرسة بالرغم مما أقوم به من جهود بمتوسط حسابي (٢,٨٦)، وجاء بالترتيب الثاني لا يتم تقدير ظروفني من قبل مديري عندما أتغيب عن العمل بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، وجاء في النهاية أشعر أن مدير المدرسة يتصيد أخطائي بمتوسط حسابي (١,٨٦).

وتختلف هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة كدراسة الزيودي (٢٠٠٧) وحسن (٢٠٠٨) وكامل (٢٠٠٨) وعواد (٢٠١٣) و أبو مسعود (٢٠١٠) وعلي (٢٠١٤) والشهري (٢٠١٥) والرننيسي (٢٠١٧) وعلوطي ومغار (٢٠١٧) و Bowers & Sochos (2011), Sochos & others (2012), Wilson (2016), Knehko (2016), Kim & others (2011), Marchand & others (2016), Hee-Eun & others (2015), Kalicińska & others (2012), Eliacin & others (2018), Honavar (2018), POPA-VELEA & others (2019), Umene-Nakano & others (2013) والتي اكدت جميعها علي ان من اهم أسباب الاحتراق المهني نقص التشجيع من قبل الرؤساء وغياب التقدير والحوافز وتهميش دور الاخصائي الاجتماعي

وعدم الرضا عن أنظمة التعزيز والتحفيز والتميز بين الموظفين وعدم وجود عدالة داخل المؤسسة وعدم وجود معايير واضحة ومحددة للتقييم.

(٦) العوامل المرتبطة بالتقدير المجتمعي:

جدول (٩) العوامل المرتبطة بالتقدير المجتمعي (ن=١١١)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لترتيب
١	الإعلام لا يقدر مهنة الخدمة الاجتماعية	٣,١٩	١,١٦	٣
٢	يصعب تغيير القناعات الخاطئة لأفراد المجتمع عن طبيعة عمل الأخصائي الاجتماعي	٣,٠٣	١	٤
٣	المجتمع لا يقدر مكانه الأخصائي الاجتماعي في المدرسة	٢,٩٢	١,١٥	٥
٤	يعتقد أفراد المجتمع بأن دور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة يرتبط بالعقوبات فقط	٣,٦٢	١,١٣	١
٥	يجهل أفراد المجتمع دور الأخصائي الاجتماعي كوسيط بين المؤسسات	٣,٣٨	١,٠٣	٢
٦	يتجنب أفراد المجتمع مقابله الأخصائي الاجتماعي خوفاً من الوصمة الاجتماعية	٢,٨٩	١,١٤	٦
	المتغير ككل	٣,١٧	٠,٩	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العوامل المرتبطة بالتقدير المجتمعي كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,١٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يعتقد أفراد المجتمع بأن دور الأخصائي الاجتماعي في المدرسة يرتبط بالعقوبات فقط بمتوسط حسابي (٣,٦٢)، وجاء بالترتيب الثاني يجهل أفراد المجتمع دور الأخصائي الاجتماعي كوسيط بين المؤسسات بمتوسط حسابي (٣,٣٨)، وجاء في النهاية يتجنب أفراد المجتمع مقابله الأخصائي الاجتماعي خوفاً من الوصمة الاجتماعية بمتوسط حسابي (٢,٨٩). وتتفق هذه النتائج مع ما أكدته دراسة منصور (٢٠١٣) بوجود علاقة سلبية عكسية بين الاحتراق الوظيفي وبين المساندة الاجتماعية بحيث انه كلما زادت المساندة الاجتماعية قل الاحتراق الوظيفي والعكس صحيح. كما تتفق مع نتائج دراسة الزيودي (٢٠٠٧) حسن (٢٠٠٨) ودراسة فرغلي (٢٠١٥) ودراسة الشهري (٢٠١٥)، ، Temam & Yang & others (2017)

Billaudeau (2019) , POPA-VELEA & others (2019) , Gray-Stanley & Muramatsu (2011) , Berg & others (2017) , Hee & Eunsuk (2017) , Goong & others (2016) , ORTIZ & others (2015) , Umene-Nakano & others (2013) حيث اتفقوا بأن نقص التقدير المجتمعي للأخصائيين الاجتماعيين تعتبر

من اهم مصادر الاحتراق المهني لديهم.

(٧) العوامل المرتبطة بأعباء العمل:

جدول (١٠) العوامل المرتبطة بأعباء العمل (ن=١١١)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	لترتيب
١	يتم تكليفي بأداء مهمات كثيرة	٤	٠,٩٦	٢
٢	أعاني من استقبال أعداد كثيرة من الطلاب في اليوم	٣,٧	١,٠٩	٥
٣	يتم تكليفي بأعمال في المدرسة لا تتعلق بمهنة الأخصائي الاجتماعي	٣,٨٤	١,٠٨	٣
٤	أشعر بأنني أعمل أكثر مما ينبغي على عمله	٣,٨٤	١,١٣	٤
٥	يتم إلقاء كافة مشاكل الطلاب على عاتقي حتى ولو كانت لا تتعلق بتخصصي	٣,٥١	١,١٦	٦
٦	إضافة الأعمال الإدارية مع مهنة الأخصائي الاجتماعي تستنزف طاقتي	٤,١٩	٠,٩٩	١
٧	أجد صعوبة في الذهاب للعمل باكرا	٢,٥٤	١,٢٥	٨
٨	افتقد التركيز في العمل عند التفكير بضغطات الأسرة	٢,٤٩	١,٠١	٩
٩	ضغوطات البيئة المحيطة تتعب نفسياتي	٢,٩٥	١,١٧	٧
مستوى مرتفع	المتغير ككل	٣,٤٥	٠,٧٦	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العوامل المرتبطة بأعباء العمل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون

مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٤٥)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي:

جاء في الترتيب الأول إضافة الأعمال الإدارية مع مهنة الأخصائي الاجتماعي تستنزف

طاقتي بمتوسط حسابي (٤,١٩)، وجاء بالترتيب الثاني يتم تكليفي بأداء مهمات كثيرة

بمتوسط حسابي (٤)، وجاء في النهاية افتقد التركيز في العمل عند التفكير بضغطات

الأسرة بمتوسط حسابي (٢,٤٩). وتتفق هذه النتائج مع ما أكدته دراسة أبو مسعود

(٢٠١٠) ودراسة علي (٢٠١٤) Kim & others (2019) , POPA-VELEA & others (2019)

(2011)، Zaglodina (2013) من ان من اهم أسباب الاحتراق المهني يتمثل في زيادة

أعباء العمل وكثرة الأعباء المهنية الملقاة علي الاخصائيين الاجتماعيين حيث انها تؤدي

الي شعورهم بالإرهاق والاجهاد الشديد فيؤدي بمرور الوقت الي شعورهم بالاحترق المهني.

▪ ترتيب العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي ككل:

جدول (١١) ترتيب العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي ككل (ن=١١١)

م	الأسباب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى الترتيب
١	الأسباب المرتبطة بالعملاء	٢,٩٢	٠,٤٥	متوسط ٥
٢	الأسباب المرتبطة بأولياء أمور الطلاب	٣,٠٨	٠,٥٣	متوسط ٣
٣	الأسباب المرتبطة بالموارد والإمكانات	٣,٠٤	٠,٨٢	متوسط ٤
٤	الأسباب المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء	٢,٣٣	٠,٨٢	منخفض ٦
٥	الأسباب المرتبطة ببيئة العمل	٢,٢٣	٠,٨	منخفض ٧
٦	الأسباب المرتبطة بالتقدير المجتمعي	٣,١٧	٠,٩	متوسط ٢
٧	الأسباب المرتبطة بأعباء العمل	٣,٤٥	٠,٧٦	مرتفع ١
	الأسباب ككل	٢,٨٩	٠,٥٥	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى العوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي ككل كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الأسباب المرتبطة بأعباء العمل بمتوسط حسابي (٣,٤٥)، وجاء بالترتيب الثاني الأسباب المرتبطة بالتقدير المجتمعي بمتوسط حسابي (٣,١٧)، وجاء في النهاية الأسباب المرتبطة ببيئة العمل بمتوسط حسابي (٢,٢٣)

(ب) الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة: " ما مقترحات مواجهة الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي؟ "

جدول (١٢) مقترحات مواجهة الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي (ن=١١١)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
---	----------	-----------------	-------------------	---------

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
١	توعية كل من الطلاب وأولياء الأمور وطاقم العمل بالدور الحقيقي للأخصائي الاجتماعي	٤,٥٧	٠,٦٤	٤
٢	تحديد عدد معين للمعلماء الذين يتم مقابلتهم باليوم الواحد	٣,٩٧	١,٠٦	٨
٣	تخصيص بعض أيام الأسبوع لمقابلة الحالات وباقي الأيام للأعمال الأخرى	٣,٩٥	١,١٧	١٠
٤	عدم تكليف الأخصائي الاجتماعي بأعمال لا تتعلق بمهنته	٤,٦٢	٠,٧١	٢
٥	زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين في المدرسة	٤,٥٧	٠,٧٩	٥
٦	القيام بأنشطة ترفيهية لكافة طاقم العمل في المدرسة	٤,٤١	٠,٧٩	٧
٧	زيادة عدد الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتكثيف الخبرة المهنية	٤,٦٢	٠,٥٩	١
٨	توفير حضانات لأطفال الموظفين داخل الحرم المدرسي للتخفيف من الضغوطات الأسرية للأخصائي الاجتماعي	٣,٩٧	١,١٨	٩
٩	توفير حوافز معنوية ومادية للأخصائي الاجتماعي لزيادة الروح المعنوية للأخصائي الاجتماعي	٤,٥٩	٠,٧٢	٣
١٠	تدريب كافة طاقم العمل على طرق وأساليب للتفريغ النفسي	٤,٤٩	٠,٧٢	٦
	المتغير ككل	٤,٣٨	٠,٤٨	مستوى مرتفع جداً

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى مقترحات مواجهة الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي كما يحددها الأخصائيون الاجتماعيون مرتفع جداً حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٣٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول زيادة عدد الدورات التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين لتكثيف الخبرة المهنية بمتوسط حسابي (٤,٦٢)، وانحراف معياري (٠,٥٩)، وجاء بالترتيب الثاني عدم تكليف الأخصائي الاجتماعي بأعمال لا تتعلق بمهنته بمتوسط حسابي (٤,٦٢)، وانحراف معياري (٠,٧١)، وجاء في النهاية تخصيص بعض أيام الأسبوع لمقابلة الحالات وباقي الأيام للأعمال الأخرى بمتوسط حسابي (٣,٩٥).

المحور الثالث: الإجابة على فروض الدراسة:

توجد علاقة دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للعوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي.

جدول (١٣) يوضح العلاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للعوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي (ن=١١١)

م	المتغيرات الديموجرافية	الأسباب ككل	
		المتغير المستخدم	قيمه ودلالته
١	النوع	كا ^٢	١١١,٠٠٠ (ح.د=٣٦)
٢	السن	بيرسون	٠,٠٤٩
٣	الحالة الاجتماعية	كا ^٢	**٢٢٢,٠٠٠ (ح.د=٧٢)
		التوافق	**٠,٨١٦
		One Way ANOVA	**٧,٥٢٨ LSD ٢,١<٣
٤	الجنسية	كا ^٢	١١١,٠٠٠ (ح.د=٣٦)
٥	المؤهل العلمي	جاما	٠,٠٤٧
٦	عدد سنوات الخبرة في مجال العمل	بيرسون	٠,١٤٢

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

يوضح الجدول السابق أن:

- توجد علاقة دالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للعوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي، حيث أن قيمة كا^٢ دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ولمعرفة قوة العلاقة بين المتغيرين تم إيجاد قيمة معامل التوافق وهي كذلك دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وقد يعكس ذلك الاختلاف بين فئات الحالة الاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين (أعزب/ متزوج/ منفصل) فيما يتعلق بتحديدهم للعوامل المؤدية الي الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي، ولمعرفة الفروق المعنوية بين فئات الحالة الاجتماعية تم إجراء اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه، وتبين أن الفروق لصالح الأخصائيين الاجتماعيين المنفصلين وقد يرجع ذلك لتأثير

- الطلاق علي الحالة النفسية والاجتماعية للشخص ويوجد لديه ضغوطات اسرية واجتماعية بالإضافة لضغوط العمل.
- وتختلف هذه النتائج مع ما أكدته دراسة الشهري (٢٠١٥) من انه لا توجد علاقة بين الحالة الاجتماعية والاحترق المهني.
- لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للعوامل المؤدية الي الاحترق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي، وهذا يعني أن العوامل المؤدية الي الاحترق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي لا تختلف باختلاف بعض المتغيرات الديموجرافية للأخصائيين الاجتماعيين (النوع، والسن، والجنسية، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل).
- وتتفق هذه النتائج مع دراسة الرنتيسي (٢٠١٧) من عدم وجود فروق تعود للسن او النوع او الخبرة والشعور بالاحترق المهني للأخصائيين الاجتماعيين ودراسة الشهري (٢٠١٥) من انه لا توجد فروق تعود للسن والخبرة.
- وتختلف هذه النتائج مع ما أكدته دراسة أبو مسعود (٢٠١٠) من وجود فروق ذات دلالات احصائية بمستويات الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاث تعزى لكل من المتغيرات (العمر-الحالة الاجتماعية-المستوى الاداري-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة) ودراسة الزيودي(٢٠٠٧) من ان هناك علاقة بين الاحترق المهني وسنوات الخبرة.
- كما تختلف هذه الدراسة مع ما أكدته دراسة كلا من الزيودي (٢٠٠٧) و عدوان ومهدي (٢٠١٦) من ان هناك علاقة بين سنوات الخبرة والاحترق المهني من انه كلما زادت الخبرة ارتفع الاحترق المهني وهذا ما يختلف مع ما أكدته دراسة Hee-Eun & others (2015) من انه كلما زادت الخبرة انخفض الشعور بالاحترق المهني.
- وبناءا على ما سبق يمكن رفض فرض الدراسة الرئيسي حيث اكدت نتائج الدراسة بانه لا توجد علاقة بين بعض المتغيرات الديموجرافية (النوع، والسن، والجنسية، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في مجال العمل -الحالة الاجتماعية) للأخصائيين الاجتماعيين وتحديدهم للعوامل المؤدية الي الاحترق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي ما عدا بعد الحالة الاجتماعية لصالح المنفصلين.
- مقترحات مواجهة الاحترق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي:

- ضرورة توفير الحوافز المادية والمعنوية للأخصائي الاجتماعي المدرسي.
- ضرورة إعطاء الأخصائي الاجتماعي المدرسي استراحة عن العمل لمدة ساعتين بشكل يومي.
- زيادة عدد الأخصائيين الاجتماعيين في المدرسة.
- عمل محاضرات توعوية وتثقيفية بأدوار الأخصائي الاجتماعي المدرسي لكافة طاقم العمل والطلاب واولياء الأمور.
- التعرف بمهنة الأخصائي الاجتماعي المدرسي ونشرها بين افراد المجتمع عن طريق الاستعانة بوسائل الأعلام المختلفة للتعريف بمهنة الخدمة الاجتماعية المدرسية واهم ادوار الأخصائي الاجتماعي المدرسي، بالإضافة للعمل علي تعديل كافة الأفكار السلبية المتعلقة بمهنة الخدمة الاجتماعية وأدوار الأخصائي الاجتماعي بالمجتمع.
- توظيف اشخاص للقيام بالأعمال الإدارية وذلك من اجل عدم تكليف الأخصائي بالأعمال التي لا تتعلق بمهنته.
- توزيع مهام الأخصائي الاجتماعي المدرسي في الأسبوع الدراسي بين مقابلة العملاء وبين باقي المهمات الأخرى مع التركيز على الاعمال المهنية في المقام الاول.
- وضع برامج ترفيهية لكافة طاقم العمل بشكل شهري، وذلك من اجل الاستمتاع والخروج من أجواء العمل.
- وضع معايير محددة ومعلنة للتقييم داخل المدارس.
- تقديم برامج إرشادية لمديري المدارس تهتم بتطوير قدراتهم للتعرف على اعراض الاحترق المهني وطرق تشخيصه والتدخل العلاجي، وكيفية التعامل مع الأخصائي الاجتماعي، وذلك لتجنب شعورهم بالدونية والعجز وانخفاض الإنجاز.
- لا يعين في وظيفة اخصائي اجتماعي مدرسي إلا الشخص الحاصل على بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية.
- تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي وتتضمن العناوين الآتية (الثقة بالنفس ، الموضوعية ، كيف تفصل بين مشكلات العمل والمشكلات الأخرى ، كيف تضع رؤية مستقبلية لعملك المهني ، كيف تتعامل مع الرؤساء) وذلك لتنمية قدرات الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال المدرسي حتى يتمكنوا من القيام بدورهم المهني.

مراجع البحث

(أ) المراجع العربية

- أبو الخير، حسن يوسف (٢٠٠٦): إدارة السلوك التنظيمي ، الرياض ، مكتبة الملك فهد الوطنية.
- ابوالنصر أ ، مدحت محمد (٢٠١٧) : الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- ابوالنصر ب ، مدحت محمد (٢٠١٧) : أنماط وسمات الشخصية ، القاهرة ، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- ابوالنصر، مدحت محمد (٢٠١٦) : الاتجاهات الحديثة في رعاية وتأهيل متحدي الإعاقة ، القاهرة ، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
- أبو مسعود، سماهر مسلم عياد (٢٠١٠) : ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة.
- البتال ، زيد بن محمد (٢٠٠١) : الاحتراق النفسي ضغوط العمل النفسية ، الرياض ، سلسلة إصدارات اكااديمية التربية الخاصة.
- الثمالي ، احمد عبدالرازق (٢٠١٦) : أسباب العزوف عن العمل الإداري ، عمان ، دار من المحيط الي الخليج.
- الحربي ، نايف بن محمد (٢٠١٠) : الرضا المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي في ضوء عدد من المتغيرات لدي عينة من المعلمين والمعلمات بالمدينة المنورة . محافظة ينبع البحر ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، اللقاء السنوي الخامس عشر.
- الرنيتسي، احمد محمد(٢٠١٧) : العلاقة بين الضغوط والاعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديريات الشؤون الاجتماعية ، الجامعة الإسلامية بغزة ، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا، ع(١)، مج(٢٥) .
- الزيودي، محمد حمزة (٢٠٠٧) : مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، دمشق، مجلة جامعة دمشق، ع (١) ، مج(٢٣).
- السكري، احمد شفيق (٢٠٠٠) : قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية.
- السلخي ، محمود جمال (٢٠١٣) : مستويات الاحتراق النفسي لدي معلمي التربية الإسلامية العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات ، الجامعة الأردنية ، مجلة دراسات ، العلوم التربوية ، ع(٤٠) ، مج (٤).
- الشهري، امانى بنت زهير (٢٠١٥) الاعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالعبادات

- النفسية: دراسة مطبقة على المستشفيات الحكومية بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض ، جامعة الملك سعود ، كلية الآداب.
- الصمد ، عبدالستار جبار (٢٠١٧) : الأعباء النفسية عند الرياضيين ، عمان ، دار الخليج.
- الصيرفي ، محمد (٢٠٠٧): الحل الابتكاري للمشكلات ، القاهرة ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- الغرابية، فيصل محمود (٢٠١١) : الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، عمان ، دار يافا العلمية للنشر.
- القبندي ، سهام (٢٠١٣) : السياسة الاجتماعية والممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، المكتبة العصرية.
- القيسي ، خليل عوض (٢٠١٩) : المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والالتزام التنظيمي ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- اللوزي ، موسي (٢٠١٠): التطوير التنظيمي اساسيات ومفاهيم حديثة ، عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط٤.
- المغربي ، محمد الفاتح (٢٠١٨) : السلوك التنظيمي ، القاهرة ، الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
- يقارب ، فريدة واخرون (٢٠٠٩) أثر صراع وغموض الدور المهني علي الاحتراق النفسي لدي مستشار التوجيه المدرسي والمهني ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الجزائر ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- باين، مالكوم (٢٠١٠) : نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة ، ترجمة حمدي محمد منصور و سعيد عبدالعزيز عويضة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- حبيب ، جمال شحاته واخرون (٢٠١٤) : الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب والمجال المدرسي ، جامعة حلوان ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- حسن ، فوزي محمد حسني (٢٠٠٨) : الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي ، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، المؤتمر العلمي الحادي والعشرون ، مج (١٢).
- خاطر ، احمد مصطفى، وكشك، محمد بهجت جاد الله (٢٠٠٧) الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
- رمضان ، رشيدة عبدالروؤف (٢٠١١) : الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدي معلمي المرحلة الابتدائية ، جامعة الزقازيق ، المجلة التربوية ، ع (١٠١) ، ج (١).
- سرحان، نظيمة احمد محمود واخرون (٢٠١٤): مقدمة في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.
- شقيير ، زينب محمود (٢٠٠٥) : الشخصية السوية والمضطربة نظريات الشخصية ، القاهرة ،

مكتبة النهضة المصرية.

عبد السند، سريه جادالله وآخرون (٢٠١٤)، الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ورعاية المعاقين، جامعة حلوان، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.

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

عدوان، يوسف و مهدي، حفناوي (٢٠١٦) : الضغط المهني وعلاقته بالأنماط السلوكية A,B,C, الاحتراق النفسي عند الأطباء نموذجاً : دراسة ميدانية ، جامعة قاصدي مرباح

– ورقلة ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ع (٢٥).

علوطي، عاشور و مغار، عبدالوهاب (٢٠١٧) : علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي ، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ع (٣١).

علي، رضا رجب عبد القوي (٢٠١٤): الأعباء المهنية للأخصائي الاجتماعي في ضوء بعض متغيرات الممارسة المهنية، جامعة حلوان ، كلية الخدمة الاجتماعية ، مجلة دراسات في

الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية ، ع (٣٧) ، ج (٤).

علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠١٣): الاتجاهات الحديثة في جودة تعليم الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث.

عليمات ، خالد عيادة (٢٠١٥) : ضغوط العمل واثرها علي الأداء ، عمان ، دار الخليج للنشر والتوزيع.

عواد، يوسف ذياب (٢٠١٣): الانتماء المهني للأخصائيين النفسيين والاجتماعيين العاملين في

مراكز الصحة النفسية التابعة لوزارة الصحة الفلسطينية ووكالة غوث وتشغيل اللاجئين

الفلسطينيين(الاونروا)، جامعة القدس المفتوحة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث

والدراسات التربوية والنفسية، ع (٢)، مجلد (١).

فرغلي، مایسة جمال احمد (٢٠١٥) : العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومستوى مساندة التقدير لدى

الأخصائيين الاجتماعيين بمكاتب التوجيه والاستشارات الاسرية ، الجمعية المصرية

للأخصائيين الاجتماعيين ، مجلة الخدمة الاجتماعية ، ع (٥٣).

قائد، عبدالباسط احمد وآخرون (٢٠١١) : مستوي الاحتراق النفسي لدي طلبة كلية التربية / عدن

وأثره علي تكيفهم الاجتماعي الدراسي ، جامعة عدن ، مجلة كليات التربية ، ع (١٢).

كامل، رافت وليم (٢٠٠٨) : محددات الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بالتعبير التنظيمي وسلوك المواطنة التنظيمية ، جامعة بورسعيد ، كلية التجارة ، مجلة البحوث المالية والتجارية ،

ع (٢).

محفوظ ، ماجدي عاطف وآخرون (٢٠٠٦) : المهارات التطبيقية للإشراف للعمل مع الجماعات ،

جامعة حلوان ، مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي .

محمد ، جمال عبدالله (٢٠١٤) : إدارة التغيير والتطوير التنظيمي ، عمان ، دار المعنز للنشر والتوزيع.

معروف ، اعتدال (٢٠٠١) : مهارات مواجهة الضغوط ، الرياض ، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع.

منصور، لنا حسن محمد(٢٠١٣) : الاحترق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القدس.

English References

- Benner , Kalea & Curl , Angela (2018) : Exhausted, Stressed, and Disengaged: Does Employment Create Burnout for Social Work Students?, Journal of Social Work Education, Vol. 54 Issue 2.
- Berg, Joost & others (2017) : Is being a medical educator a lonely business? The essence of social support , Medical Education, Vol. 51 Issue 3.
- Bowers, A & Sochos, A (2011) : P03-408 - Work stress, social support, and burnout in junior doctors: A cross-sectional study , European Psychiatry, Supplement 1, Vol. 26.
- Domagała, Przemysław Mateusz & Gaworska-Krzemińska, Aleksandra (2018) : Stress and burnout among oncology nurses: review study , Polish Psychological Bulletin, Vol. 49 Issue 4.
- Eliacin, Johanne & others (2018) : Social capital and burnout among mental healthcare providers , Journal of Mental Health, Vol. 27 Issue 5.
- Goong, Hwasoo & others (2016) : Effects of work-family-school role conflicts and role-related social support on burnout in Registered Nurses: a structural equation modelling approach , Journal of Advanced Nursing , Vol. 72 Issue 11.
- Gray-Stanley, Jennifer & Muramatsu, Naoko (2011) : Work stress, burnout, and social and personal resources among direct care workers , Research in Developmental Disabilities, Vol. 32 Issue 3.
- Hee , Soon & Eunsuk , Lee (2017) : Path Analysis of Work-Family Conflict, Burnout, and Turnover Intention among Married Women Nurses , urnal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol. 18 Issue 2.
- Hee-Eun , Nam & others (2015) : Meta Analysis of Social Worker's Factor of Burnout , Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol. 16 Issue 2.
- Honavar, Santosh (2018) : Brace up or burnout , Indian Journal of Ophthalmology , Vol. 66 Issue 4.
- Iacono, Gio (2017) : A Call for Self-Compassion in Social Work Education , Journal of Teaching in Social Work , Vol. 37 Issue 5.
- Kalicińska, Marta & others (2012) : Professional burnout and social support in the workplace among hospice nurses and midwives in

- Poland , nternational Journal of Nursing Practice, Vol. 18 Issue 6.
- Kim, Hansung & others (2011) : Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study , Social Work , Vol. 56 Issue 3.
- Knehko , Tatbrha (2016) : ORGANIZATIONAL FACTORS OF PROFESSIONAL BURNOUT SOCIAL WORKERS OF MUNICIPAL SOCIAL SERVICE INSTITUTIONS , Perm University Herald. Series Philosophy. Psychology. Sociology / Issue 3.
- Maslach , Christina & Leiter ,Michael (2007): The Truth About Burnout , Jossey – Boss , A Wiley Company.
- Marchand, Alain & others (2016) : Psychosocial determinants of diurnal alpha-amylase among healthy Quebec workers , Psychoneuroendocrinology , Vol. 66.
- ORTIZ, VIVIOLA GÓMEZ & others (2015) : Moderation of the Relation Between Job Strain and the Dissatisfaction of University Professors: The Role of Conflict and of Facilitation Between Work and Family , Revista Colombiana de Psicología , Vol. 24 Issue 1.
- POPA-VELEA, OVIDIU & others (2019) : he impact of Balint work on alexithymia, perceived stress, perceived social support and burnout among physicians working in palliative care: a longitudinal study , nternational Journal of Occupational Medicine & Environmental Health, Vol. 32 Issue 1.
- Saijo, Yasuaki & others (2015) : Synergistic interaction between job control and social support at work on depression, burnout, and insomnia among Japanese civil servants , International Archives of Occupational & Environmental Health, Vol. 88 Issue 2.
- Sochos, Antigonos & others (2012) : Work Stressors, Social Support, and Burnout in Junior Doctors: Exploring Direct and Indirect Pathways , Journal of Employment Counseling, Vol. 49 Issue 2.
- Temam , Sofia & Billaudeau, Nathalie (2019) : Burnout symptomatology and social support at work independent of the private sphere: a population-based study of French teachers , ternational Archives of Occupational & Environmental Health, Vol. 92 Issue 6.
- Umene-Nakano, Wakako & others (2013) : Nationwide Survey of Work Environment, Work-Life Balance and Burnout among Psychiatrists in Japan , PLoS ONE , Vol. 8 Issue 2.
- Wang, Yean & others (2019) : Burnout in Chinese social work: Differential predictability of the components of the Maslach Burnout Inventory , International Journal of Social Welfare, Vol. 28 Issue 2.
- Wilson, Felicia (2016) : Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals , Journal of Evidence-Informed Social Work, Vol. 13 Issue 5.
- Yang, Shujuan & others (2017) : Relationship of work-family conflict, self-reported social support and job satisfaction to burnout

syndrome among medical workers in southwest China: A cross-sectional study , PLoS ONE, Vol. 12 Issue 2.

Zaglodina, T. A (2013) : COPING STRATEGIES AS WELL AS METHODS OF PREVENTION OF SYNDROME OF EMOTIONAL BURNOUT AMONG YOUNG SPECIALISTS IN SOCIAL WORK , n the World of Scientific Discoveries / V Mire Nauchnykh Otkrytiy, Issue 47.6.