

## Occupational pressures of social workers working in comprehensive rehabilitation centers and its impact on their professional performance

## الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل وأثرها على أدائهم المهني

Nadir A. Yalli<sup>1\*</sup>

نادر عبد الرزاق علي يلي<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Social Work Department/ Faculty of Social Sciences/  
Umm Al-Qura University, Makkah, Saudi Arabia

<sup>1</sup> أستاذ المشارك بقسم الخدمة الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

Received:18/12/2024 Revised:01/01/2025 Accepted: 07/01/2025

تاريخ التقديم: 2024/12/18 تاريخ ارسال التعديلات: 2025/01/01 تاريخ القبول: 2025/01/07

### الملخص:

سعت الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي مفاده "تحديد الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز التأهيل الشامل وأثرها على أدائهم المهني، وذلك من خلال تحديد مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائيين الاجتماعيين، وتأثير هذه الضغوط على أدائهم المهني، واقتراح استراتيجيات للتخفيف من حدة الضغوط المهنية التي يواجهونها، وتنتمي الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل بمنطقة مكة المكرمة وعددهم (59) مفردة، وكانت الاستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات، وتم جمع البيانات خلال الفترة من 1446 /4/5 إلى 1446 /5/5 هـ، وأشارت نتائج الدراسة إلى أهم الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل والمرتبطة بطبيعة العمل بالمركز، وصراع الدور، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل، وصنع واتخاذ القرار، والنمو المهني والارتقاء الوظيفي، وتقييم الأداء، وبيئة العمل المادية، والحوافز والمكافآت - وأشارت نتائج الدراسة إلى أهم الآثار السلبية للضغوط المهنية على أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمركز والتي تمثلت في الشعور بالإجهاد البدني بسبب كثرة المهام الوظيفية التي يقومون بها، وحدوث صراعات وتوترات في بيئة العمل، وحدوث مشاكل صحية مثل أمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، والافتقار إلى الإبداع والاندماج العاطفي في العمل، وتوصلت الدراسة إلى أهم استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين بالمركز.

**الكلمات المفتاحية:** الضغوط المهنية- الأداء المهني- التأهيل الشامل- الأخصائيين الاجتماعيين

### Abstract:

The study sought to achieve a main goal of "identifying the occupational pressures of social workers working in comprehensive rehabilitation centers and their impact on their professional performance, by identifying the sources of professional pressures faced by social workers, and the impact of these pressures on their professional performance, and proposing strategies to alleviate the occupational pressures they face, and the study belongs to the pattern of descriptive and analytical studies, and relied on the comprehensive social survey approach for social workers working in comprehensive rehabilitation centers in Makkah region, numbering (59) The questionnaire was the main tool for data collection, and the data was collected during the period from 5/4/1446 to 2/5/1446 AH. The results of the study pointed to the most important professional pressures faced by social workers working in comprehensive rehabilitation centers related to the nature of work in the center, role conflict, relations with colleagues and bosses at work, decision-making, professional growth and career advancement, performance evaluation, physical work environment, incentives and rewards - and the results of the study indicated the most important negative effects of occupational pressures on the performance of social workers working in the center, which was represented in feeling physical stress due to the large number of job tasks they perform, And the occurrence of conflicts and tensions in the work environment, and the occurrence of health problems such as heart disease, high blood pressure, lack of creativity and emotional integration, and the study reached the most important strategies for dealing with the occupational pressures facing social workers at the center

**Keywords:** Occupational stress- professional performance-comprehensive rehabilitation-social workers

## مشكلة البحث

تعد الضغوط المهنية أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال السلوك الإنساني والإدارة والتنظيم على دراستها من حيث المسببات والآثار، باعتبار أن ضغوط العمل هي أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من ضغوط العمل يؤثر سلباً على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المنظمة ككل.

ومن هنا لقي موضوع الضغوط المهنية اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، وهذه الضغوط تجعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على صحته النفسية والجسدية، وبالتالي تنعكس على مهام وظيفته .

وتشير ضغوط العمل إلى مجموعة من المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية والبيئية التي تؤثر على سلوك الفرد وتؤدي به إلى فقدان الاهتمام بعمله، وعندما يواجه الفرد هذه المؤثرات بصورة دائمة ومستمرة يفقد معها القدرة على مواجهة هذه الضغوط والتعامل معها، مما يؤثر عليه فسيولوجياً ونفسياً، وينعكس ذلك بصورة واضحة على مستوى إنتاجيته وأدائه الوظيفي (حمد، 2022:318).

وقد أشارت العديد من الدراسات مثل دراسة الشيبيني (2022)، ودراسة أحمد (2021)، ودراسة عبد الونيس، (2021)، ودراسة بيرد (Baird, 2020)، ودراسة فيجلي (Figley, 2020) إلى أن الضغوط المهنية تظهر بدرجة أكبر لدى العاملين في المجالات المهنية ذي الطابع الإنساني، وبخاصة عند الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأفراد، ويأتي في مقدمتهم الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل، نظراً لما يتعرضون له من أعباء وضغوط بسبب طبيعة عملهم. التي تتطلب كفاءات وقدرات خاصة في تنفيذ مهامهم لتقديم خدمات للعلاء بكفاءة وفعالية مناسبة، ولتحقيق ذلك يتعرض هؤلاء الأخصائيين إلى ضغوط تؤدي عند زيادة مستواها إلى آثار تضر بصحتهم ودورهم المهني.

وتتطلب الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين استجابة فعالة من قبل الأفراد والمنظمات على حد سواء للتخفيف من هذه الضغوط، حيث يعد الاهتمام برضا العاملين وتنمية مشاعرهم تجاه أعمالهم من بين الركائز الأساسية في عملية التنمية المهنية لدى المنظمات الحديثة.

ومن خلال إشراف الباحث علي طلاب التدريب الميداني في مراكز التأهيل الاجتماعي وقربه من الأخصائيين الاجتماعيين وملاحظة الظروف التي يعمل فيها الأخصائيين الاجتماعيين ومنها كثرة الأعباء المهنية المطالبين بإنجازها في ظل محدودية الإمكانيات والصلاحيات، مما قد يؤثر على أداءهم في العمل وعلي جودة حياتهم النفسية والصحية، هذا فضلاً عن ندرة الدراسات العلمية التي تناولت الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز التأهيل الشامل وتحديدًا بالمملكة العربية السعودية. كل هذه العوامل دفعت

الباحث لاختيار موضوع الدراسة الحالية بغية تحليل مصادر الضغوط المهنية التي تواجههم وأثارها على أداءهم المهني والوصول إلى استراتيجيات مناسبة للتخفيف من حدة هذه الضغوط ومعالجتها، ومن هنا جاءت الدراسة الحالية للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي " ما الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل وأثارها على أداءهم المهني؟

## أهداف البحث

تسعي الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي يتمثل في " تحديد الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز التأهيل الشامل وأثرها على أداءهم المهني.

- ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:
- تحديد مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل.
  - دراسة تأثير هذه الضغوط على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل.
  - اقتراح استراتيجيات للتخفيف من حدة الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل.

## تساؤلات البحث

تسعي الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي " ما الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز التأهيل الشامل وأثرها على أداءهم المهني؟

- ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:
- ما مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل؟
  - ما تأثير هذه الضغوط على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل؟
  - ما الاستراتيجيات المقترحة للتخفيف من حدة الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل؟

## أهمية الدراسة

تحدد أهمية الدراسة من الناحيتين العلمية والعملية في الآتي:

### أ- الأهمية العلمية

- تستمد الدراسة الحالية أهميتها العلمية من أهمية الموضوع الذي تتصدى له، حيث أن الضغوط المهنية أصبحت ظاهرة منتشرة في منظماتنا الاجتماعية وفي تزايد مستمر.
- تساعد الدراسة الحالية في توسيع الفهم الأكاديمي حول الضغوط المهنية وتأثيرها على الأخصائيين الاجتماعيين.
- تسهم الدراسة الحالية في تطوير نظريات جديدة أو تعديل النظريات الحالية المتعلقة بالضغوط المهنية والرفاهية النفسية للأخصائيين الاجتماعيين.

كما تعرف " بأنها حالة ذاتية تحدث اضطراب نفسي أو جسمي بسبب جملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك العاملين وفي تكيفهم وتعاونهم وادائهم، ومن هذه المؤشرات الشعور بالقلق والإحباط والصراع، وتوتر العلاقات الإنسانية" (المرسومي، 2020:352).

والضغوط المهنية هي حالة من الضغط النفسي والعاطفي التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل، وتؤثر سلبًا على صحتهم النفسية والجسدية. ويمكن أن تنشأ هذه الضغوط نتيجة لعدة عوامل، منها: Quick & Quick, (2013)

**حجم العمل:** وزيادة الأعباء الوظيفية وعدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

**بيئة العمل:** يمكن أن تؤثر الأجواء السلبية أو التنافسية بشكل كبير على مستويات الضغط.

**عدم وضوح المهام والأدوار:** يمكن أن يؤدي إلى الارتباك والضغط.

**العلاقات الاجتماعية:** التوترات مع الزملاء أو المديرين.

ويمكن تعريف الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين اجرائيًا على النحو التالي:

- التحديات التي يواجهها الأخصائيون الاجتماعيون أثناء ممارستهم لمهام عملهم في مراكز التأهيل الشامل،

- نتيجة لمجموعة من المصادر، تتمثل في عبء العمل، وضغوط العمل، وطبيعة العمل، وغموض الدور، وصراع الدور، وعلاقات العمل، والظروف البيئية المحيطة

- تترك آثار نفسية وجسمية وسلوكية تؤثر على أدائهم المهني

### مفهوم الأداء المهني

يشير الأداء المهني إلى " الأعمال التي يمارسها الفرد للقيام بمسؤولياته التي يتطلب تنفيذها بالمؤسسة وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت له والتي تساهم بدورها في تحقيق أهداف المؤسسة" (الشعبي، 2022:176).

و"الأداء المهني" هو مجموعة السلوكيات والنتائج التي يُظهرها الفرد في سياق عمله، والتي تعكس كفاءته وقدرته على تحقيق الأهداف المحددة. ويتضمن الأداء المهني عدة جوانب، منها (Locke & Latham, 2002):

- **الكفاءة:** مدى جودة إنجاز المهام والواجبات

- **الإنتاجية:** كمية العمل المنجزة في فترة زمنية معينة

- **الفعالية:** القدرة على تحقيق الأهداف المرجوة

- **السلوكيات:** التصرفات المهنية مثل التعاون، التواصل، والالتزام.

ويتضمن الأداء المهني أيضاً التعامل مع ضغوط العمل، وإدارة الوقت، وحل المشكلات، والتواصل الفعّال مع الزملاء والعملاء، كما يرتبط بالأداء المهني الالتزام بالقيم والمعايير الأخلاقية للمهنة (Locke & Latham, 2002).

والأداء المهني للأخصائي الاجتماعي " يعني قيام الاخصائي الاجتماعي بدوره المهني ومسؤولياته المهنية الوظيفية في إطار المؤسسة التي يعمل بها معتمداً على

- توفير بيانات وإحصاءات تدعم البحث العلمي وتساعد في اتخاذ قرارات مستندة إلى الأدلة، وتشجيع البحوث المستقبلية في هذا المجال.

### ب- الأهمية العملية

- دراسة الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين ليست مجرد ضرورة أكاديمية فحسب، بل هي خطوة أساسية لتحسين جودة الحياة المهنية والرفاهية النفسية للأخصائيين الاجتماعيين، مما ينعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة للمستفيدين.

- تساهم الدراسة الحالية في إنشاء برامج دعم مهني، وتوجيه للأخصائيين لتخفيف الضغوط المهنية وتحسين بيئة العمل.

- تعزز الدراسة الحالية من وعي الأخصائيين وإدارتهم بأهمية الصحة النفسية ودورها في تحسين الأداء.

- يمكن أن تؤدي نتائج الدراسة الحالية إلى التأثير على السياسات العامة المتعلقة بالعمل الاجتماعي وحقوق الأخصائيين الاجتماعيين.

### مفاهيم البحث

#### مفهوم الضغوط المهنية

يرتبط مصطلح الضغوط المهنية بمتراذفات عديدة تجد لها مكاناً واسع الاستخدام في أدبيات الاجهاد الوظيفي مثل القلق، والتوتر، والإحباط، والاجهاد، في أثناء مواجهة المواقف المحيطة التي تشكل تحدياً للفرد (حمد، 2022:312).

وقد تعددت مفاهيم الضغوط المهنية واختلفت وفقاً لاجتهادات ومدارس الباحثين والكتاب، فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغط، ورأي آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به (أبو رحمة، 2012:12).

وتعرف الضغوط المهنية على أنها " مجموع التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد الفرد قادراً على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها." (حرزي، 2014:18).

والضغوط المهنية " هي كل ما له تأثير مادي أو معنوي، وتأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك الفرد يعوق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى أحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على العمل بشكل جيد والقيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف المختلفة." (المرسومي، 2020:351).

وتعرف الضغوط المهنية أيضاً " بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالاتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط." (دادة، 2020:9).

المراكز إلى تمكين الأفراد من تحقيق استقلاليتهم ودمجهم في المجتمع" (وزارة التضامن الاجتماعي، 2019).

**ولغرض هذه الدراسة يتم تعريف "التأهيل الشامل" إجرائياً على أنه المقصود به :**  
 - الجهود المهنية التي تبذل من جانب الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل،  
 - تقديم خدمات اجتماعية وصحية ونفسية وتأهيلية، للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية أو نفسية  
 - دمجهم في المجتمع وفق خطط مهنية وتنظيمية مدروسة.

### الدراسات السابقة

#### أولاً: الدراسات العربية

**دراسة الشعبي (2022)**، سعت الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو وضع تصور تخطيطي لتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية، وتوصلت الدراسة إلى تصور تخطيطي يمكن من خلاله تطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الإيوائية من خلال المؤشرات التخطيطية التالية "المقوم المعرفي": يشتمل على التدريب علي الخطوات العلمية المقننة في حل مشكلات نزلاء المؤسسات الإيوائية، "والمقوم المهاري": يشمل التدريب علي الاستفادة من إمكانيات وموارد المجتمع المحلي لخدمة المؤسسة، "والمقوم القيمي": يشمل التدريب علي احترام كرامة ومشاعر العملاء.

**دراسة أحمد (2021)**، هدفت الدراسة إلى تحديد الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية الأسرة، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم الضغوط المهنية التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في صعوبة التواصل مع العملاء، وعدم ثقة العملاء بقدرات ومهارات الاخصائي، والتعرض للسخرية من قبل الزملاء في العمل، والتعرض الدائم للتوبيخ من المسؤولين في العمل، وعدم الشعور بقيمته في بيئة العمل. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل الدورات التوعوية والبرامج التدريبية للأخصائيين الاجتماعيين عن كيفية التعامل مع الضغوط بطريقة إيجابية.

**دراسة سليمان (2020)**، هدفت الدراسة تحديد متطلبات تحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية، وأشارت نتائج الدراسة إلى ضرورة وجود متطلبات لتحسين جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وحددت تلك المتطلبات في "تنظيم دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على النماذج الحديثة، وتبادل الخبرات بين الاخصائيين الاجتماعيين، والخبرة في كسب ثقة العملاء، وتطوير الجوانب المعرفية للأخصائيين الاجتماعيين".

**دراسة الحسين، (2020)**، هدفت الدراسة التعرف على الضغوط المهنية وعلاقتها بالشعور بالرضا الوظيفي لدي أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورا بنت عبد الرحمن بمدينة الرياض، وأظهرت النتائج وجود مستوي مرتفع

معارف ومهارات الخدمة الاجتماعية والاتجاهات المهنية وذلك لتحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية في المؤسسة" (سويدان، 2020:238).

كما يُعرّف بأنه مدى كفاءة وفعالية الأخصائيين الاجتماعيين في تقديم خدماتهم ومساعدتهم للأفراد والمجموعات. ويتضمن هذا الأداء مجموعة من السلوكيات والنتائج التي تعكس احترافية الأخصائيين وقدرتهم على تحقيق الأهداف المرجوة في مجال عملهم (Reamer, 2015).

ويعرف أيضا بأنه " قدرة وسلوك مهني للأخصائي الاجتماعي يقوم به وفقا لمحددات وظيفته ومهنته طبقا للمجال الذي يعمل به، وتتحدد درجة هذا الأداء وفقا لكفاءته التي يتمتع بها." (عبد الكريم، 2018:56).

ويمكن تحديد مفهوم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي إجرائياً على أنه:  
 - قدرة الاخصائي الاجتماعي على القيام بأدواره المهنية وواجباته الوظيفية  
 - استخدام معارف وخبرات ومهارات الخدمة الاجتماعية  
 - تنمية قدرات عملائه في الاعتماد على الذات  
 - تحقيق أهداف المهنة والمركز الذي يعمل به.

### مفهوم التأهيل الشامل

التأهيل الشامل عملية تهدف إلى تمكين الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية أو نفسية، وذلك من خلال توفير الدعم والخدمات اللازمة لتحسين جودة حياتهم وزيادة استقلاليتهم (Kumar & Kaur, 2018).

ويتضمن التأهيل الشامل مجموعة من الخدمات التي تشمل:  
 - **التأهيل الطبي:** تقديم العلاج الطبي والعلاج الطبيعي لتحسين القدرات الجسدية.  
 - **التأهيل النفسي:** دعم الصحة النفسية من خلال العلاج النفسي والاستشارات.  
 - **التأهيل الاجتماعي:** تعزيز التفاعل الاجتماعي والاندماج في المجتمع.  
 - **التأهيل المهني:** تدريب الأفراد على مهارات جديدة تؤهلهم للانخراط في سوق العمل.

ويعرف التأهيل الشامل بأنه " عملية متكاملة تهدف إلى تحسين جودة حياة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، ويتركز التأهيل الشامل على تمكين الأفراد من استغلال قدراتهم ومهاراتهم، مما يسهل عليهم الاندماج في المجتمع بشكل فعال، ويتضمن التأهيل الشامل مجموعة من الخدمات التي تهدف إلى تلبية احتياجات الأفراد في مختلف جوانب حياتهم" (وزارة التنمية الاجتماعية، 2023).

ومراكز التأهيل الشامل في المملكة العربية السعودية هي مؤسسات تهدف إلى تقديم خدمات متكاملة للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك من خلال توفير برامج تأهيلية طبية ونفسية وتعليمية واجتماعية، وتهدف هذه

الفريق الطبي مع الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية، والقصور في خدمات المراكز الصحية والمؤسسات المعنية. وقلة الاستقلال الذاتي في العمل، وغموض الدور

**دراسة الشبيبي (2007)**، هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط الإدارية التي تواجه المشرفين التربويين بمدينة مكة المكرمة وتأثيرها على أدائهم، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ضغوطاً إدارية متعلقة بالناحية التنظيمية وشخصية المشرف وعلاقاته بالآخرين ومن أهم توصيات الدراسة أن يتم تحديد صلاحيات للمشرف من خلال اللوائح والأنظمة، وإيجاد نظام لتأهيل المشرفين وتطوير أدائهم.

#### ثانياً: الدراسات الأجنبية

**دراسة بيرد (Baird, 2020)** وموضوعها Stress and burnout in social workers: تناولت الدراسة تأثير الضغوط المهنية على الصحة النفسية للأخصائيين الاجتماعيين، وترتفع من القلق والاكتئاب للأخصائيين الاجتماعيين .

**دراسة فيجلي (Figley, 2020)** وموضوعها Compassion fatigue: Coping with secondary trauma in those who treat the traumatized - إجهاد التعاطف: التعامل مع الصدمة لدى أولئك الذين يعالجون المصابين بصدمات نفسية. وأشارت الدراسة أن "التعاطف مع المصابين بصدمات نفسية" من العوامل المؤثرة في الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين، وناقشت الدراسة كيفية التعامل مع "إجهاد التعاطف".

**دراسة باكر و ديميروتي (Bakker & Demerouti, 2017)** وموضوعها "Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward." - نظرية متطلبات العمل: التقييم والتطلع إلى الأمام، تناولت الدراسة تأثير الضغوط على الأداء في بيئات العمل، مشيرة إلى أن توفير الموارد والامكانيات اللازمة في بيئة العمل تساعد بشكل كبير في تخفيف الضغوط وتحسين الأداء للعاملين بالمنظمة.

**دراسة رودولف وآخرون (Rudolph, et al., 2017)** وموضوعها "Burnout and work engagement: A meta analytic review" - الإرهاق والمشاركة في العمل: مراجعة تحليلية، استعرضت الدراسة تأثيرات الاحتراق النفسي والضغط على الأداء، مشيرة إلى الأثر السلبي للاحتراق النفسي على الصحة النفسية والجسدية للعاملين بالمنظمة.

**دراسة مكماهون و جران (McMahon & Grant, 2016)** وموضوعها "Stress and burnout in social workers: A study in the UK" - الإجهاد والإرهاق لدى الأخصائيين الاجتماعيين: دراسة في المملكة المتحدة، استعرضت الدراسة مستويات الضغوط والإجهاد بين الأخصائيين الاجتماعيين في المملكة المتحدة، وأكدت على أن العوامل المؤثرة

من الضغوط المهنية، ومستوي متوسط من الشعور بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية وفروق دالة احصائياً في الرضي الوظيفي تبعاً لاختلاف الرتبة الأكاديمية للأعضاء.

**دراسة غربي (2020)**، هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها إكراهات العمل والدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسيين في مؤسسات الصحة العمومية بوهان، وأوضحت نتائج الدراسة أن للضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي، وأن للدعم التنظيمي أثر أيضاً على الولاء التنظيمي، وخلصت الدراسة إلى أن الأخصائيين النفسيين في المؤسسات الاستشفائية العمومية يتعرضون لمستوي ضغط كبير ناتج عن نقص التقدير والاعتراف بأدائهم، وغياب الدعم المعنوي والمادي.

**دراسة يلي (2019)**، سعت الدراسة إلى تحديد العوامل المسببة للتوتر النفسي والاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجال الرعاية الصحية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الرعاية الصحية أكثر عرضة للتوتر النفسي والاحتراق المهني مقارنة بغيرهم من زملائهم العاملين في التخصصات الأخرى داخل المؤسسة الصحية، وتوصلت الدراسة إلى تحديد عوامل الخطر المرتبطة بالاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين في مجال الرعاية الصحية، أهمها: اختلاف المكانة المهنية، والشعور بالنقص، وقلة الاستقلال الذاتي في العمل، وغموض الدور وصراعه.

**دراسة علي (2015)**، سعت الدراسة إلى الكشف عن أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. وأشارت الدراسة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يواجهون في حياتهم المهنية عدداً من المواقف الضاغطة، التي تؤثر عليهم مما ينعكس على جودة الممارسة المهنية، وبينت الدراسة أسباب الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين ومنها "عبء العمل، وتضارب الأدوار، وتداخل الأدوار، وفقدان الأمن الوظيفي، وطبيعة العملاء، والبيروقراطية.

**دراسة حسين (2013)**، سعت الدراسة إلى التعرف على مستوي ضغط العمل ومدى تأثيره في مستوي الأداء الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية للأبعاد الفرعية لضغوط العمل والمتمثلة في " طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور وعبء العمل" في المتغير الاستجابي " الأداء الوظيفي". واقترحت الدراسة تفعيل مفهوم العلاقات الإنسانية في الإدارة لما له من أثر إيجابي في تعزيز دافعية العاملين، وإيجاد البيئة المناسبة في التعامل الفعال مع الضغوط وتحويلها إلى محفزات للعمل.

**فقيهي (2013)**، سعت الدراسة إلى تحديد معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة جدة والرياض ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: عبء العمل، وعدم تواصل

**نظرية الاحتراق النفسي (Burnout Theory)**

تفسر هذه النظرية كيف يمكن أن يؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى الاحتراق النفسي، الذي يتميز بالإرهاق العاطفي، والانفصال عن العمل، وانخفاض الإنجاز الشخصي، والأخصائيون الاجتماعيون معرضون بشكل خاص لهذا النوع من الضغوط نتيجة لطبيعة عملهم العاطفية والمعقدة. (Maslach & Leiter, 2016).

**نظرية التفاعل الاجتماعي (Social Interaction Theory)**

تركز هذه النظرية على كيفية تأثير العلاقات الاجتماعية والدعم الاجتماعي على مستويات الضغوط، وأكدت على أن الدعم الاجتماعي يلعب دورًا حيويًا في تخفيف الضغوط وزيادة القدرة على التعامل مع الإجهاد في بيئات العمل، وفي سياق الأخصائيين الاجتماعيين، يمكن أن تؤثر العلاقات مع الزملاء والعمل بشكل كبير على شعورهم بالضغط (Renshaw, et al., 2015).

**نظرية التكيف (Adaptation Theory)**

تقترح هذه النظرية أن الأفراد يتكيفون مع الضغوط بطرق مختلفة، وأن القدرة على التكيف تعتمد على عوامل شخصية ومهنية. وأكدت النظرية على أهمية استراتيجيات التكيف الشخصية في التعامل مع الضغوط، مشيرة إلى أن الأفراد الذين يمتلكون مهارات تكيف أفضل يحققون نتائج أفضل. والأخصائيون الاجتماعيون قد يستخدمون استراتيجيات مختلفة مثل التدريب والتوجيه للتكيف والتغلب على الضغوط (Sonnetag & Fritz, 2015).

**نظرية الإجهاد التفاعلي (Transactional Model of Stress)**

تؤكد هذه النظرية على أن الضغوط ليست نتيجة للمتطلبات فقط، بل هي نتاج تفاعل بين الفرد والبيئة، وتناولت النظرية كيف يؤثر التفاعل بين الفرد والبيئة على مستويات الضغوط، مشيرة إلى أهمية إدراك الفرد لمتطلباته وظروفه، والأخصائيون الاجتماعيون يواجهون ضغوطًا بسبب تفاعلهم مع العملاء والمجتمع وبيئة العمل (Lazarus, 1993).

**منهجية البحث****نوع الدراسة والمنهج المستخدم**

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات "الوصفية التحليلية" للحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع وتسهم في تحليله، واعتمدت على منهج المسح الاجتماعي بطريقة الحصر الشامل كأساس لتحقيق أهدافها.

**أدوات الدراسة: (الاستبيان).**

قام الباحث بتصميم "الاستبيان" وفقا لمجموعة من المصادر المستنبطة من القضايا النظرية والدراسات السابقة.

تم عرض الاستبيان على عدد (12) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاجتماعية جامعة أم القرى وبعض الخبراء والفنيين في مراكز التأهيل.

تم تعديل صياغة وإضافة بعض العبارات وفقا لدرجة اتفاق المحكمين والتي لا تقل عن (75%) وكان ذلك صدق المحتوى، وتم حساب ثبات الاستبيان بتطبيق الاستبيان على (10) مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين بمراكز التأهيل، (ليسوا

في الضغوط المهنية بين الأخصائيين الاجتماعيين تتمثل في حجم العمل، ومحدودية الدعم المؤسسي.

**دراسة مكفادين وآخرون (McFadden, et al., 2015) وموضوعها** "The impact of job stress on social workers: A systematic review - تأثير الإجهاد الوظيفي على الأخصائيين الاجتماعيين. أجرت هذه الدراسة مراجعة منهجية للبحوث السابقة حول الضغوط المهنية، وأظهرت أن هناك تأثيرات سلبية على أداء الأخصائيين الاجتماعيين.

**دراسة مكاي و ماكدونالد (McKay & MacDonald, 2015)**

**وموضوعها** "Job stress and coping strategies among social workers in Canada: الأخصائيين الاجتماعيين في كندا، أجريت دراسة وطنية في كندا حول الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين واستراتيجيات التكيف معها، وأظهرت الدراسة أن الدعم الاجتماعي والتدريب كان لهما تأثير إيجابي في تقليل الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين.

**دراسة كيم و ستون (Kim & Stoner, 2008): وموضوعها**

"Burnout and turnover intention among social workers: - الإجهاد ونية الدوران بين الأخصائيين الاجتماعيين: وآثار الدعم الاجتماعي، والإجهاد الوظيفي، والرضا الوظيفي"، تناولت الدراسة العلاقة بين الضغوط، وجودة الخدمة، وثبة الاستقالة، موضحة أن الضغوط العالية تؤدي إلى انخفاض الجودة في العمل وزيادة معدل الاستقالة بين الأخصائيين الاجتماعيين.

من خلال عرض الدراسات السابقة أتضح لنا ندرة الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين عامة وفي مراكز التأهيل الشامل خاصة، (ومن ثم فإن الدراسات السابقة كانت أحد المنطلقات الأساسية لاختيار موضوع الدراسة الحالية) هذا فضلا على أنه تم الاستفادة من الدراسات السابقة بجميع مراحل الدراسة الحالية بمعطياتها ومؤشراتها المختلفة.

**النظريات المفسرة للضغوط المهنية**

هناك عدة نظريات تفسر الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين منها:

**نظرية الطلبات والموارد (JD-R Model)**

تعتبر هذه النظرية من النماذج الأكثر استخدامًا لفهم الضغوط في مكان العمل، وتفترض النظرية أن الضغوط تنشأ عندما تتجاوز الطلبات الموجهة للفرد الموارد المتاحة لديه، وفي سياق الأخصائيين الاجتماعيين، يمكن أن تشمل هذه الطلبات عبء العمل والتوقعات العالية، بينما تشمل الموارد الدعم الاجتماعي والتدريب، وأكدت النظرية على أهمية توازن الطلبات والموارد في تحديد مستويات الضغوط والأداء، مشيرة إلى أن توفير الموارد يمكن أن يساعد في تخفيف الضغوط (Bakker & Demerouti, 2018).

الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة الميدانية في الفترة من 4/5/1446 إلى 5/2/1446 هـ.

### تحليل البيانات

أولاً: النتائج المتعلقة بخصائص المبحوثين.

جدول 2: يوضح خصائص المبحوثين

النسبة	التكرار	خصائص المبحوثين
<b>الجنس</b>		
64.41	38	ذكور
35.59	21	إناث
100	59	المجموع
<b>العمر</b>		
8.5	5	أقل من 30 سنة
16.9	10	من 30 لأقل من 40 سنة
59.3	35	من 40 لأقل من 50 سنة
15.3	9	من 50 إلى 60 سنة
100	59	المجموع
<b>الحالة الاجتماعية</b>		
13.6	8	أعزب
79.6	47	متزوج
6.8	4	مطلق
-	-	أرمل
100	59	المجموع
<b>المؤهل العلمي</b>		
81.4	48	بكالوريوس
3.4	2	دبلوم عالي
15.2	9	ماجستير
-	-	دكتوراه
100	59	المجموع
<b>الدخل الشهري</b>		
15.3	9	5000 إلى أقل من 10000
62.7	37	10000 إلى أقل من 15000
22.0	13	15000 ريال فأكثر
100	59	المجموع
<b>سنوات الخبرات الوظيفية في مراكز التأهيل الشامل</b>		
23.7	14	أقل من 5 سنوات
20.3	12	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
56.0	33	من 10 سنوات فأكثر
100	59	المجموع
<b>الحصول على دورات تدريبية في مجال التأهيل الشامل</b>		
16.9	10	لم أحصل على دورات تدريبية
23.7	14	أقل من 3 دورات تدريبية
15.3	9	من 3 إلى 5 دورات
44.1	26	6 دورات فأكثر
100	59	المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (2) إلى خصائص المبحوثين من الإحصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل ومنه يتضح أن 64.41% من المبحوثين من جنس الذكور، وأن 35.59% من جنس الإناث وفيما يتعلق بأعمار المبحوثين أوضحت النتائج بالجدول أعلاه أن 59.3% من المبحوثين يقعون في الفئة العمرية من 40- أقل من 50 سنة، وأن 16.9% من المبحوثين يقعون في الفئة العمرية من 30- أقل من 40 سنة، وأن 15.3% يقعون في الفئة العمرية من 50- 60 سنة، وأن أقل نسبة من المبحوثين يقعون في الفئة

من ضمن أفراد العينة الأساسية التي تم تطبيق البحث عليها)، وتم حساب معامل ارتباط الرتب لسبيرمان وكان معامل الثبات (0.88) وهي قيمة عالية، وتم حساب معيار الصدق الإحصائي باستخدام الجذر التربيعي لمعامل الثبات فكان (94) وبذلك كان معامل الصدق والثبات للأداة مقبولاً وصالحاً.

ويوضح الجدول التالي قيمة معامل الثبات (سبيرمان) لكل بعد من أبعاد الاستبيان

جدول 1: يوضح معامل الثبات (لمحاور الاستبانة)

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الاستبانة
0.878	60	المحور الأول: الضغوط المهنية التي تواجه الإحصائيين الاجتماعيين
0.893	11	1- ضغوط مرتبطة بطبيعة العمل بالمركز
0.811	8	2- ضغوط مرتبطة بصراع الدور
0.823	10	3- ضغوط مرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والمرؤوسين
0.625	7	4- ضغوط مرتبطة بصنع واتخاذ القرار
0.811	8	5- ضغوط مرتبطة بتقييم الأداء
0.812	8	6- ضغوط مرتبطة ببيئة العمل المادية
0.812	8	7- ضغوط مرتبطة بالحوافز والمكافآت
0.709	17	المحور الثاني: الآثار السلبية للضغوط المهنية
0.920	21	المحور الثالث: استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية
0.880	98	الثبات الكلي

### حدود الدراسة

تتضمن حدود الدراسة فيما يلي:

**الحدود الموضوعية:** الضغوط المهنية التي يواجهها الإحصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل وأثرها على أدائهم المهني.

**الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على مراكز التأهيل الشامل بمنطقة مكة المكرمة في كل من مدينة مكة المكرمة، وجده، والطائف، والقنفذة. وفقاً للمبررات التالية:

- الإشراف على طلاب التدريب الميداني في هذه المؤسسات ومحاولة من الباحث بالمساهمة لتعزيز قدرة هذه المؤسسات في التعرف والتصدي للمشكلات التي تواجه الإحصائيين الاجتماعيين وتؤثر على تحقيق الأهداف وإيجاد الحلول المناسبة لها.

- وتم اختيار منطقة مكة لكون الباحث من سكان مدينة مكة، وسهولة التواصل مع الإحصائيين الاجتماعيين مما سهل للباحث عملية جمع البيانات والتي تعد من أهم الصعوبات التي تواجه الباحثين في هذا المجال.

لهذه المراكز جهود رائدة في تقديم الرعاية والخدمات لعدد كبير من العملاء، وتأتي هذه الدراسة كمحاولة من الباحث للمساهمة في الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدم لهم.

**الحدود البشرية:** الإحصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل بمنطقة مكة المكرمة وعددهم (59) مفردة.

أشارت نتائج الجدول رقم (3) إلى أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل والمرتبطة بطبيعة العمل بالمركز، تتمثل في الشعور بأن عملهم لا يلقي التقدير الكافي من الإدارة بمتوسط حسابي (1.90)، وقوة نسبية (63.27)، وعدم التوازن في توزيع المهام والاعمال بين الاخصائيين الاجتماعيين بالمركز بمتوسط حسابي (1.88)، وقوة نسبية (62.71)، والشعور بأن قدراتهم الفكرية والعلمية لا تستغل بالشكل السليم بمتوسط حسابي (1.86)، وقوة نسبية (62.15)، والشعور بالتعب من كثرة عدد الحالات التي يقومون بالإشراف عليها بمتوسط حسابي (1.75)، وقوة نسبية (58.19).

#### ضغوط مرتبطة بصراع الدور

جدول 4: الضغوط المرتبطة بصراع الدور [N=59]

م	ضغوط مرتبطة بصراع الدور	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
1	أرى أنا مهاراتي وقدراتي غير موظفة في عملي	102	1.73	57.63	الرابع
2	أشعر بالضيق عندما تحاول الإدارة المشرفة تغيير قراراتي	120	2.03	67.80	الثاني
3	ينتابني شعور بالضيق عندما تفوض صلاحياتي لآخر زملائي	108	1.83	59.87	الثالث
4	يحاول مدير المركز تهميش دوري الاشرافي	137	2.32	77.40	الأول
5	أرى أنني أدخل في صراع مع رؤسائي في العمل	99	1.68	55.93	الخامس
6	متطلبات العمل تتعارض مع ظروف حياتي العائلية	97	1.64	54.80	السابع
7	تحاول الإدارة تهميش دوري كأخصائي في المركز	98	1.66	55.37	السادس
8	أقوم بمهام لا تناسب مع وظيفتي بالمركز	92	1.56	51.98	الثامن

أوضحت نتائج الجدول رقم (4) أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة بصراع الدور، تتمثل في الشعور بالضيق عندما يحاول مدير المركز تهميش أدورهم بالمركز بمتوسط حسابي (1.86)، وقوة نسبية (77.40)، يليها الشعور بالضيق عندما تحاول الإدارة المشرفة تغيير قراراتهم بمتوسط حسابي (2.03)، وقوة نسبية (67.80)، والشعور بالضيق عندما تفوض الإدارة صلاحياتهم لآخر الزملاء بمتوسط حسابي (1.83)، وقوة نسبية (59.87)، والشعور بأن مهاراتهم

العمرية أقل من 30 سنة ونسبتهم 8.5%. وفيما يتعلق بالحالة الاجتماعية للمبحوثين أوضحت النتائج أن الغالبية العظمى من المبحوثين ونسبتهم 79.6%، من المتزوجين، وأن نسبة 13.6% حالتهم الاجتماعية أعزب، وأن 6.8%، من المبحوثين حالتهم الاجتماعية مطلق. وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي للمبحوثين أوضحت النتائج أن 81.4% حاصلين على البكالوريوس، وأن 15.2% حاصلين على درجة الماجستير وأن أقل نسبة جاءت من الحاصلين على الدبلوم العالي ونسبتهم 3.4%. وفيما يتعلق بالدخل الشهري للمبحوثين أوضحت النتائج أن 62.7% من المبحوثين دخلهم الشهري ما بين 10000 إلى أقل من 15000 ريال، يليها بنسبة 22% دخلهم الشهري 15000 ريال فأكثر، وأن 15.3% من المبحوثين دخلهم الشهري من 5000 إلى أقل من 10000 ريال. وفيما يتعلق بسنوات الخبرة للمبحوثين أوضحت النتائج أن 56%، لديهم خبرة 10 سنوات فأكثر، وأن 23.7% من المبحوثين خبرتهم أقل من 5 سنوات، وأن 20.3% لديهم خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات. وفيما يتعلق عدد الدورات الحاصلين للمبحوثين أوضحت النتائج أن 44.1% حصلوا على 6 دورات تدريبية فأكثر، وأن 23.7% من المبحوثين حصلوا على أقل من ثلاث دورات تدريبية، وأن 15.3% من المبحوثين حصلوا على 3-5 دورات تدريبية ومن لم يحصلوا على دورات تدريبية بلغت نسبتهم 16.9%.

#### ثانياً: النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة

(أ) الإجابة على التساؤل الأول للدراسة: ما الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين في مراكز التأهيل الشامل؟

#### ضغوط مرتبطة بطبيعة العمل بالمركز

جدول 3: الضغوط المرتبطة بطبيعة العمل بالمركز [N=59]

م	ضغوط مرتبطة بطبيعة العمل بالمركز	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
1	الأعمال المطلوبة مني لا تناسب مع طبيعة عملي	95	1.61	53.67	التاسع
2	أجد صعوبة وتعقيد في المهام الموكلة لي	94	1.59	53.10	العاشر
3	أشعر بالتعب من كثرة الأعمال الإدارية التي أقوم بها	99	1.68	55.93	السابع
4	أشعر بالتعب من كثرة عدد الحالات التي أقوم بالأشراف عليهم	103	1.75	58.19	الخامس
5	أحتاج لمزيد من الوقت لإنهاء العمل الموكل لي	109	1.85	61.58	الرابع
6	أكلف بمهام عمل خارج وقت الدوام الرسمي	101	1.71	57.06	السادس
7	لا توجد أوقات للراحة تساعدني على استعادة نشاطي	97	1.64	54.80	الثامن
8	أشعر أن قدراتي الفكرية والعلمية لا تستغل بالشكل السليم	110	1.86	62.15	الثالث
9	أشعر أن عملي لا يلقي التقدير الكافي من الإدارة	112	1.90	63.27	الأول
10	عدم التوازن في توزيع المهام والاعمال بيني وبين زملائي بالمركز	111	1.88	62.71	الثاني
11	صعوبة التوفيق بين متطلبات العمل ومطالب الرؤساء والمدبرين	101	1.71	57.06	السادس

## ضغوط مرتبطة بصنع واتخاذ القرار

جدول 6: الضغوط المرتبطة بصنع واتخاذ القرار [N=59]

م	ضغوط مرتبطة بصنع واتخاذ القرار	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
1	مركزية الإدارة تقلل من قدرتي على اتخاذ قرارات جيدة لتطوير العمل	116	1.97	56.54	الثاني
2	رئيسي في العمل يحد من مشاركتي في اتخاذ القرار	95	1.61	53.67	الخامس
3	أرى أن ترددي في اتخاذ القرار يحد من قدراتي في العمل	98	1.66	55.37	الرابع
4	تردد في اتخاذ القرار يجعلني بحاجة إلى دورات تدريبية في صنع واتخاذ القرار	106	1.80	59.89	الثالث
5	أشعر بالضيق عند رفض قراري من الجهة المشرفة علي	116	1.97	56.54	الثاني
6	أشعر بأنني أنفذ قرارات عليا تتسم بالروتينية والتكرار	122	2.07	68.93	الأول
7	أشعر بالضيق لكثرة طلب الزملاء مني المساعدة في اتخاذ قراراتهم	91	1.54	51.41	السادس

أوضحت نتائج الجدول رقم (5) أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل والمرتبطة بصنع واتخاذ القرار، تتمثل في القيام بتنفيذ قرارات عليا تتسم بالروتينية والتكرار بمتوسط حسابي (2.07)، وقوة نسبية (68.93)، والشعور بالضيق عند رفض قراراتهم من الجهة المشرفة عليهم بالمركز بمتوسط حسابي (1.97)، وقوة نسبية (56.54)، وأن مركزية الإدارة تقلل من قدراتهم على اتخاذ قرارات جيدة لتطوير العمل بالمركز بمتوسط حسابي (1.97)، وقوة نسبية (56.54).

## ضغوط مرتبطة بتقويم الأداء

جدول 7: الضغوط المرتبطة بتقويم الأداء [N=59]

م	ضغوط مرتبطة بتقويم الأداء	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
1	الطريقة التي يتم تقويمي بها غير موضوعية	129	2.19	72.88	السادس
2	هناك أطراف تتدخل في تقييم الأداء ليس لهم صلة بعملية	123	2.08	69.49	السابع
3	أشعر بالإحباط لعدم حصولي على ترقية كثمرة لجهدتي المتميز	146	2.47	82.49	الأول
4	أحس بنقص الكفاءات القادرة على تقويم الاخصائيين الاجتماعيين	146	2.47	82.49	الأول
5	أشعر بالضيق لقلّة التنوع في أساليب التقويم المستخدمة	136	2.31	76.84	الثالث
6	أشعر بقلّة الفائدة من الملاحظات التي يبديها القسم تجاه أدائي	131	2.22	74.01	الخامس
7	أشعر بالضيق عندما لا تطلعي إدارة قسمي على تقويم أدائي الوظيفي	134	2.27	75.71	الرابع
8	أشعر بالضيق لقلّة فرص الاعتراض على نتيجة التقييم	140	2.37	79.09	الثاني

وقدراتهم غير موظفة في عملهم بالمركز بمتوسط حسابي (1.73)، وقوة نسبية (57.63).

## ضغوط مرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل

جدول 5: الضغوط المرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل [N=59]

م	ضغوط مرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
1	أشعر بضعف الثقة بيني وبين زملائي في العمل	92	1.56	51.98	الرابع
2	أشعر أن أجواء العمل تتسم بالشدّة والتوتر النفسي	102	1.73	57.63	الأول
3	العلاقة بين زملائي في العمل غير مشجعة على أداء العمل	96	1.63	54.24	الثالث
4	أشعر بضعف العلاقات الاجتماعية بيني وبين رؤسائي في العمل	98	1.66	55.37	الثاني
5	أشعر بأن العمل هو سبب تردّي علاقتي مع الزملاء والأصدقاء	90	1.53	50.85	السادس
6	أشعر أن زملائي يضرّون لي مشاعر الحقد والحسد	90	1.53	50.85	السادس
7	صداقاتي قلت بسبب كثرة الأعباء الإدارية	90	1.53	50.85	السادس
8	العلاقة بيني وبين الإدارة المشرفة على بعيدة عن التفاهم	91	1.54	51.41	الخامس
9	أشعر أن العمل لا يتيح لي الفرص لتكوين صداقات	85	1.44	48.02	السابع
10	أشعر أن رؤسائي لا يراعون ظروفِي الخاصة	82	1.40	46.33	الثامن

أشارت نتائج الجدول رقم (5) أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل والمرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل، تتمثل في الشعور بأن أجواء العمل تتسم بالتوتر النفسي الشديد بمتوسط حسابي (1.73)، وقوة نسبية (57.63)، يليها ضعف العلاقات الاجتماعية بين الاخصائيين الاجتماعيين ورؤسائهم في العمل بالمركز بمتوسط حسابي (1.66)، وقوة نسبية (55.37)، وأن العلاقة بين الزملاء غير مشجعة على أداء العمل بالمركز بمتوسط حسابي (1.63)، وقوة نسبية (54.24).

تيسر العمل بالمركز بمتوسط حسابي (2.03)، وقوة نسبية (67.80)، وحاجة العمل إلى وسائل الأمان والسلامة بمتوسط حسابي (2.03)، وقوة نسبية (67.80)، والضوضاء في مكان العمل بمتوسط حسابي (2.03)، وقوة نسبية (67.80).

#### ضغوط مرتبطة بالحوافز والمكافآت

جدول 9: الضغوط المرتبطة بالحوافز والمكافآت / [N=59]

م	ضغوط مرتبطة بالحوافز والمكافآت	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
1	الراتب الذي أحصل عليه لا يتناسب مع احتياجاتي	109	1.85	61.02	الرابع
2	أشعر أن عملي لا يتناسب مع الراتب الذي أحصل عليه	104	1.76	58.76	الخامس
3	العلاوات السنوية المقدمة لي غير مجزية	117	1.98	66.10	الثاني
4	الإجازة التي أحصل عليها من العمل غير مناسبة لي	102	1.73	47.62	السادس
5	أشعر أن راتبي يقل عن راتب زملائي في وظائف أخرى	98	1.66	55.37	السابع
6	لا يمكنني ادخار جزء مقبول من راتي الشهري	125	2.12	70.62	الأول
7	التحفيز الغير مادي من الإدارة غير موجود	114	1.93	64.41	الثالث
8	أحيانا أقوم بأعمال إضافية لا أتقاضى عليها أجرا مناسباً	114	1.93	64.41	الثالث

أشارت نتائج الجدول رقم (9) إلى الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة بالحوافز والمكافآت، تمثلت في عدم القدرة على ادخار جزء مقبول من الراتب الشهري بمتوسط حسابي (2.12)، وقوة نسبية (70.62)، وأن العلاوات السنوية المقدمة لهم غير مجزية بمتوسط حسابي (1.98)، وقوة نسبية (66.10)، وأن التحفيز الغير مادي من الإدارة غير موجود بمتوسط حسابي (1.93)، وقوة نسبية (64.41)، وأن الرواتب التي يحصلوا عليها لا تتناسب مع احتياجاتهم بمتوسط حسابي (1.85)، وقوة نسبية (61.02).

الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة: ما الآثار السلبية للضغوط المهنية على أداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمركز؟

أفادت نتائج الجدول رقم (7) أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة بتقويم الأداء، تمثلت في الشعور بالإحباط لعدم حصولهم على الترقية كثمرة لجهودهم المتميزة بالمركز بمتوسط حسابي (2.47)، وقوة نسبية (82.49)، يليها نقص الكفاءات القادرة على تقويم الاخصائيين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (2.47)، وقوة نسبية (82.49)، والشعور بالضيق لقلّة فرص الاعتراض على نتيجة التقييم بمتوسط حسابي (2.37)، وقوة نسبية (79.09)، والشعور بالضيق لقلّة التنوع في أساليب التقويم المستخدمة في المركز بمتوسط حسابي (2.31)، وقوة نسبية (76.84).

#### ضغوط مرتبطة ببيئة العمل المادية

جدول 8: الضغوط المرتبطة ببيئة العمل المادية / [N=59]

م	ضغوط مرتبطة ببيئة العمل المادية	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
1	اكتظاظ الغرفة الواحدة بالأخصائيين الاجتماعيين يعرقل العمل	143	2.42	80.79	الأول
2	أشعر بأن عملي بحاجة إلى وسائل الأمان والسلامة	120	2.03	67.80	الثاني
3	أعاني من الضوضاء في مكان العمل	120	2.03	67.80	الثاني
4	أعاني من سوء الإضاءة في مكان العمل	103	1.75	58.20	الخامس
5	أشعر بالضيق لأن أجهزة المكتب لا تعمل بشكل جيد	116	1.97	65.54	الرابع
6	أشعر بقلّة كفاية وسائل التهوية في مكنتي	98	1.66	55.37	السادس
7	أرى أن العمل يتوقف بسبب نقص في المواد والتجهيزات اللازمة للعمل	118	2.00	66.67	الثالث
8	أشعر بنقص الإمكانيات التقنية الحديثة التي تيسر عملي	120	2.03	67.80	الثاني

أشارت نتائج الجدول رقم (8) أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة ببيئة العمل المادية بالمركز، تمثلت في اكتظاظ الغرفة الواحدة بالأخصائيين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (2.42)، وقوة نسبية (80.79)، ونقص الإمكانيات التقنية الحديثة التي

جدول 10: الآثار السلبية للضغوط المهنية على أداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين

بالمركز [N=59]

م	الآثار السلبية للضغوط المهنية على أداء الاخصائيين الاجتماعيين بالمركز	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	القوة النسبية	الترتيب
1	الإجهاد البدني بسبب كثرة المهام الوظيفية التي أقوم بها	114	1.93	64.41	الأول
2	استنفاد كافة طاقتي في العمل	113	1.92	63.84	الثاني
3	أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع المرضى طوال اليوم	103	1.75	58.20	السادس
4	انخفاض كفاءتي في العمل مع كثرة مشكلات المرضى	97	1.64	58.80	الثامن
5	أفقد الشعور بالنشاط والحيوية في العمل	96	1.63	54.24	التاسع
6	أعاني من صعوبة التركيز في العمل	89	1.51	50.28	الحادي عشر
7	انخفاض الروح المعنوية في العمل	89	1.51	50.28	الحادي عشر
8	أشعر بعدم القدرة على تقديم الدعم الكافي لكل حالة	89	1.51	50.28	الحادي عشر
9	أشعر بالارتباك وعدم الفعالية في العمل،	83	1.41	46.89	الخامس عشر
10	زيادة مستويات التوتر والقلق، مما يؤثر على صحي النفسية	105	1.78	59.32	الخامس
11	عدم الاستقرار في العمل وفقدان الوظيفة	88	1.49	49.72	الثاني عشر
12	حدوث مشاكل صحية مثل أمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم	106	1.80	59.89	الرابع
13	زيادة تكاليف العلاج والرعاية الصحية	106	1.80	59.89	الرابع
14	الافتقار إلى الإبداع والاندماج العاطفي في العمل	100	1.69	56.50	السابع
15	حدوث صراعات داخلية وتوترات في بيئة العمل	106	1.80	59.89	الرابع
16	تدني مستوى جودة الخدمات المقدمة للمرضى:	88	1.49	49.72	الثاني عشر
17	زيادة معدلات ترك العمل، مما يسبب نقصاً في الكوادر المؤهلة	94	1.59	53.11	العاشر

أشارت نتائج الجدول رقم (10) إلى أهم الآثار السلبية للضغوط المهنية على أداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمركز والتي تمثلت في الشعور بالإجهاد البدني بسبب كثرة المهام الوظيفية التي يقومون بها بمتوسط حسابي (1.93)، وقوة نسبية (64.41)، واستنفاد كافة طاقتهم في العمل بمتوسط حسابي (1.92)، وقوة نسبية (63.84)، وحدوث صراعات وتوترات في بيئة العمل، بمتوسط حسابي (1.80)، وقوة نسبية (59.89)، وحدوث مشاكل صحية مثل أمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم بمتوسط حسابي (1.80)، وقوة نسبية (59.89)، وزيادة تكاليف العلاج والرعاية الصحية بمتوسط حسابي (1.80)، وقوة نسبية (59.89)، وزيادة

مستويات التوتر والقلق، مما يؤثر على صحتهم النفسية بمتوسط حسابي (1.78)، وقوة نسبية (59.32)، والافتقار إلى الإبداع والاندماج العاطفي في العمل بمتوسط حسابي (1.78)، وقوة نسبية (56.50).

الإجابة على التساؤل الثالث للدراسة: ما استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية؟

جدول 11: يوضح استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية [N=59]

م	استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية	مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تحسين بيئة العمل لتكون أكثر راحة وتحفيزاً.	162	2.75	91.53	الثالث
2	تقديم الدعم النفسي للأخصائيين الاجتماعيين	162	2.75	91.53	الثالث
3	توفير برامج تدريبية لتعزيز مهارات التعامل مع الضغوط.	165	2.80	93.22	الأول
4	تطوير المهارات المهنية لتعزيز الثقة بالنفس في العمل	163	2.76	92.09	الثاني
5	تشجيع التواصل الفعال والدعم المتبادل بين الاخصائيين.	163	2.76	92.09	الثاني
6	استخدام قوائم المهام لتحديد الأنشطة الأكثر أهمية	162	2.75	91.53	الثالث
7	تقسيم المهام الكبيرة إلى مهام أصغر وأكثر قابلية للتنفيذ	158	2.68	89.27	السادس
9	إجراء استطلاعات دورية لمعرفة احتياجات الاخصائيين ومشكلاتهم في بيئة العمل.	160	2.71	90.40	الرابع
10	استخدام أساليب جماعية: مثل العصف الذهني لمناقشة التحديات وإبتكار الحلول	153	2.59	86.44	العاشر
11	تشكيل مجموعات دعم لمشاركة التجارب والنصائح حول كيفية التعامل مع الضغوط.	158	2.68	89.27	السادس
12	تنظيم جلسات دورية لمناقشة التحديات والتجارب	158	2.68	89.27	السادس
13	تشجيع الاخصائيين على تقديم اقتراحات لتحسين استراتيجيات إدارة الضغوط.	159	2.69	89.83	الخامس
14	توفير معلومات حول خدمات الدعم النفسي: مثل الخطوط الساخنة أو الاستشارات المتاحة.	156	2.64	88.14	الثامن
15	تقدير الإنجازات: والاعتراف بمجهودات الاخصائيين	158	2.68	89.27	السادس
16	منح إجازات للأخصائيين الذين يحققون توازناً جيداً بين العمل والحياة.	153	2.59	86.44	العاشر
17	يجب أن تُظهر الإدارة التزاماً حقيقياً بتطبيق هذه الاستراتيجيات	159	2.69	89.83	الخامس
18	فصل العمل عن الحياة الشخصية	162	2.75	91.53	الثالث
19	عدم العمل خارج ساعات العمل المحددة لتجنب الإرهاق.	160	2.71	90.40	الرابع
20	تتقيف الاخصائيين حول أهمية التغذية الصحية من خلال ورش عمل	157	2.66	88.70	السابع
21	ممارسة الرياضة بانتظام لتحسين المزاج وتقليل التوتر	157	2.66	88.70	السابع

الشعور بالضيق عندما تحاول إدارة المركز تهميش أدورهم، والشعور بالضيق عندما تحاول الإدارة تغيير قراراتهم، والشعور بالضيق عندما تفوض الإدارة صلاحياتهم للاحد الزملاء، والشعور بالضيق لأن مهاراتهم وقدراتهم غير موظفة في عملهم بالمركز. وهذا يتفق مع دراسة علي (2015) و دراسة يلي (2019).

#### ضغوط مرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل

أوضحت نتائج البحث أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل والمرتبطة بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل، تتمثل في أن أجواء العمل بالمركز تتسم بالتوتر الشديد، يليها ضعف العلاقات الاجتماعية بين الاخصائيين الاجتماعيين ورؤسائهم في العمل بالمركز، وأن العلاقة بين الزملاء غير مشجعة على أداء العمل بالمركز بالفاعلية المناسبة، وهذا يتفق مع دراسة أحمد (2021).

#### ضغوط مرتبطة بصنع واتخاذ القرار

أوضحت نتائج البحث أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل والمرتبطة بصنع واتخاذ القرار، تتمثل في قيام الاخصائيين الاجتماعيين بتنفيذ قرارات عليا تتسم بالروتينية والتكرار، والشعور بالضيق عند رفض قراراتهم ومقترحاتهم لتطوير العمل من الجهة المشرفة عليهم بالمركز، وأن مركزية الإدارة تقلل من قدراتهم على صنع واتخاذ قرارات جيدة ويتفق هذا مع دراسة علي (2015)، ودراسة مكماهون، وجرانت (McMahon & Grant, 2016).

#### ضغوط مرتبطة بتقييم الأداء

أوضحت نتائج البحث أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة بتقييم الأداء، تمثلت في شعورهم بالإحباط لعدم حصولهم على الترقية المناسبة كتمرة لجهودهم المتميزة في العمل بالمركز، يليها نقص الكفاءات القادرة على تقييم الاخصائيين الاجتماعيين على أسس علمية سليمة، وقلة فرص الاعتراض على نتائج التقييم، والشعور بالضيق لقلة التنوع في أساليب التقييم المستخدمة في المركز. وهذا يتفق مع دراسة غربي (2020).

#### ضغوط مرتبطة ببيئة العمل المادية

أوضحت نتائج البحث أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة ببيئة العمل المادية بالمركز، تمثلت في اكتظاظ الغرفة الواحدة بالأخصائيين الاجتماعيين، ونقص الإمكانيات التقنية الحديثة التي تيسر العمل بالفاعلية المناسبة بالمركز، وحاجة المركز إلى توافر وسائل الأمن والسلامة، فضلا عن الضوضاء الشديدة في مكان العمل. بالمركز. وهذا يتفق مع دراسة يلي (2019)، ودراسة باكر وديميروتي (Bakker & Demerouti, 2017).

#### ضغوط مرتبطة بالحوافز والمكافآت

أوضحت نتائج البحث أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة بالحوافز والمكافآت، تمثلت في أن

أشارت نتائج الجدول رقم (11) إلى أهم استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين بالمركز والتي تتمثل في:

- توفير برامج تدريبية لتعزيز مهارات التعامل مع الضغوط المهنية.
- تطوير المهارات المهنية لتعزيز الثقة بالنفس في العمل، وتشجيع التواصل الفعال والدعم المتبادل بين الاخصائيين.
- تحسين بيئة العمل لتكون أكثر راحة وتحفيزًا، وتقديم الدعم النفسي للأخصائيين الاجتماعيين، واستخدام قوائم المهام لتحديد الأنشطة الأكثر أهمية، وفصل العمل عن الحياة الشخصية.
- اجراء استطلاعات دورية لمعرفة احتياجات الاخصائيين ومشكلاتهم في بيئة العمل، وعدم العمل خارج ساعات العمل المحددة لتجنب الإرهاق، وتخصيص وقت للاهتمام بالصحة النفسية.
- تشجيع الاخصائيين على تقديم اقتراحات لتحسين استراتيجيات إدارة الضغوط، وأن تُظهر الإدارة التزامًا حقيقيًا بتطبيق هذه الاستراتيجيات
- تنظيم جلسات دورية لمناقشة التحديات والنجاحات، وتشكيل مجموعات دعم لمشاركة التجارب والنصائح حول كيفية التعامل مع الضغوط، وتقسيم المهام الكبيرة إلى مهام أصغر وأكثر قابلية للتنفيذ، وتقدير الإنجازات، والاعتراف بمجهود الاخصائيين.
- جدولة مهام العمل بناءً على الأولويات، وتثقيف الاخصائيين حول أهمية التغذية الصحية، وممارسة الرياضة بانتظام لتحسين المزاج وتقليل التوتر.
- توفير معلومات حول خدمات الدعم النفسي.
- استخدام أساليب جماعية: مثل العصف الذهني لمناقشة التحديات وابتكار الحلول.

#### مناقشة النتائج والتوصيات

##### النتائج المرتبطة بالضغوط المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل

أوضحت نتائج البحث أن هناك العديد من الضغوط المهنية التي تواجه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل الشامل جاءت على النحو التالي:

##### ضغوط مرتبطة بطبيعة العمل بالمركز

أوضحت نتائج البحث أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة بطبيعة العمل بالمركز، تتمثل في أن عملهم لا يلقي التقدير الكافي من الإدارة، وعدم التوازن في توزيع المهام والاعمال بين الاخصائيين الاجتماعيين بالمركز، وأن قدراتهم الفكرية والعلمية لا تستغل بالشكل السليم، والتعب والارهاق الشديد من كثرة عدد الحالات التي يقومون بالإشراف عليها ومتابعتها وهذا يتفق مع دراسة كل من بيرد (Baird, 2020) وفيجلي (Figley, 2020).

##### ضغوط مرتبطة بصراع الدور

أوضحت نتائج البحث أن أهم الضغوط المهنية التي تواجه الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مراكز التأهيل المرتبطة بصراع الدور، تتمثل في

بالاستخدام والمشاركة والتعديل والتوزيع وإعادة الإنتاج بأي وسيلة أو تنسيق، طالما أنك تمنح الاعتماد المناسب للمؤلف (المؤلفين) الأصليين. والمصدر، قم بتوفير رابط لترخيص المشاع الإبداعي، ووضح ما إذا تم إجراء تغييرات. يتم تضمين الصور أو المواد

الأخرى التابعة لجهات خارجية في هذه المقالة في ترخيص المشاع الإبداعي الخاص بالمقالة، إلا إذا تمت الإشارة إلى خلاف ذلك في جزء المواد. إذا لم يتم تضمين المادة في ترخيص المشاع الإبداعي الخاص بالمقال وكان الاستخدام المقصود غير مسموح به بموجب اللوائح القانونية أو يتجاوز الاستخدام المسموح به، فسوف تحتاج إلى الحصول على إذن مباشر من صاحب حقوق الطبع والنشر. لعرض نسخة من هذا الترخيص، قم بزيارة:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>

### المراجع

أبو المعاطي، ماهر علي (2014)، الاتجاهات الحديثة في البحوث الكمية والبحوث الكيفية ودراسات الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

أحمد، عبير محمد (2021)، الضغوط المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال رعاية الأسرة، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان. 22. 15 - 56

[https://jfsjournals.ekb.org/article\\_143381.html](https://jfsjournals.ekb.org/article_143381.html)

الشيبي، فهد (2007) الضغوط الإدارية التي تواجه المشرفين التربويين وتأثيرها على أدائهم الفني من وجهة نظرهم بمدينة مكة المكرمة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

الحسين، أسماء عبد العزيز (2020)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالشعور بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأميرة نورا بنت عبد الرحمن في ضوء بعض المتغيرات، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية والتربوية، 28(6)،

64 - 85. <https://search.shamaa.org/fullrecord?ID=306724>

حسين، سحر أنور (2013)، قياس تأثير ضغط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، المعهد التقني المنصور.

حمد، إرادة بنت عمر (2020) ضغوط العمل لدي عينة من موظفات الحرمين الشريفين وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الآداب والعلوم الإنسانية جدة 30(1)، 317 - 341.

<https://search.mandumah.com/Record/1292417>

خرزي، سميرة (2014)، اتجاهات الأساتذة نحو الضغوط المهنية في الجامعة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الإنسانية.

دادة، أمال (2020)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2، الجزائر.

الرجوب، رشيد محمد والخطيب، عصام أحمد (2018)، بعنوان الرضا الوظيفي والضغوط المهنية والسلامة المهنية للممرضين والمرمضات في مستشفيات محافظة

العلاوات السنوية المقدمة لهم غير مجزية، وأن الرواتب التي يحصلوا عليها لا تتناسب مع احتياجاتهم، وأن الحافز المعنوي من الإدارة غير موجود، وعدم القدرة على ادخار جزء مقبول من الراتب الشهري وهذا يتفق مع دراسة الشيبيني (2022).

### النتائج المرتبطة بالآثار السلبية للضغوط المهنية على أداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمركز

أوضحت نتائج البحث أن أهم الآثار السلبية للضغوط المهنية على أداء الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمركز تمثلت في الشعور بالإجهاد البدني الشديد بسبب كثرة المهام الوظيفية الملقاة على عاتقهم بالمركز، واستنفاد كافة طاقتهم في العمل بالمركز، وحدوث صراعات وتوترات شديدة في بيئة العمل بالمركز، وحدوث مشاكل صحية مثل أمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، فضلا عن زيادة تكاليف العلاج والرعاية الصحية، وزيادة مستويات التوتر والقلق، والافتقار إلى الإبداع والاندماج العاطفي في العمل ويتفق هذا مع دراسة كل من يلي (2019)، ودراسة بيرد، كز (Baird, K. 2020) ودراسة رودولف، وآخرون (Rudolph, et al., 2017)، ودراسة مكفادين، وآخرون (McFadden, et al., 2015).

### النتائج المرتبطة باستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية

أوضحت نتائج البحث أهم استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية تمثلت في توفير برامج تدريبية لتعزيز مهارات التعامل مع الضغوط المهنية، وتشجيع التواصل الفعال والدعم المتبادل بين الاخصائيين، وتحسين بيئة العمل لتكون أكثر راحة وتحفيزًا، وتقديم الدعم النفسي للأخصائيين الاجتماعيين، وإجراء استطلاعات دورية لمعرفة احتياجات الاخصائيين ومشكلاتهم في بيئة العمل، وتخصيص وقت للاهتمام بالصحة النفسية، وتشجيع الاخصائيين على تقديم اقتراحات لتحسين استراتيجيات إدارة الضغوط، وتنظيم جلسات دورية لمناقشة التحديات والنجاحات، وتقدير الإنجازات، وجدولة مهام العمل بناءً على الأولويات، وتنقيف الاخصائيين حول أهمية التغذية الصحية، وممارسة الرياضة بانتظام لتحسين المزاج وتقليل التوتر وممارسة التأمل وتقنيات التنفس العميق للحد من التوتر، واستخدام أساليب جماعية: \* مثل العصف الذهني لمناقشة التحديات وابتكار الحلول. ويتفق هذا مع دراسة كل من أحمد (2021)، ودراسة سليمان (2020)، ودراسة حسين (2013)، ودراسة باكر وديمروتي (Bakker & Demerouti, 2017) ودراسة مكاي وماكدونالد (McKay & MacDonald, 2015).

### الإفصاح والتصريحات

**تضارب المصالح:** ليس لدى المؤلف أي مصالح مالية أو غير مالية ذات صلة للكشف عنها. المؤلفون يعلنون عن عدم وجود أي تضارب في المصالح.

**الوصول المفتوح** هذه المقالة مرخصة بموجب ترخيص إسناد الإبداع التشاركي غير تجاري 4.0 الدولي (CC BY-NC 4.0)، الذي يسمح

- Governorate, (in Arabic), Journal of Social Service for Social Studies and Research - Fayoum University, 16, 47-81.
- Abū Al-Ma'āfi, Māhir 'Alī (2014), Modern trends in quantitative and qualitative research and social service studies, (in Arabic), Modern University Office, Alexandria.
- Aḥmad, 'Abīr Muḥammad (2021). Professional Pressures of Social Workers Working in the Field of Family Care (in Arabic), Journal of Social Work for Social Studies and Research, Faculty of Social Work, Hulwān University, 22, 15-56.
- Al-Hussain, Asma Abdul-Aziz Mohamed (2020). Occupational Stress in Relation to Job Satisfaction Among the Teaching Staff Members at Princess Nourah bint Abdulrahman University in Light of Some Variable (in Arabic), IUG Journal of Educational and Psychological Sciences, 28(6), 64-85.
- Al-Marsūmī, 'Abd al-Mun'im Jābir (2020). Occupational stress among faculty members, (in Arabic), al-Ma'ārif University College, Anbar. Iraq.
- Al-Rajūb, Rashīd Muḥammad & Al-khaṭīb, 'Iṣām Aḥmad (2018). Job Satisfaction, Occupational Stress and Occupational Safety of Nurses in Hospitals in the Nablus Governorate, Palestine, (In Arabic), Journal of Al-Quds Open University for Humanities and Social Studies, 1(46).
- Alsh'byny, Muḥammad Ismā'īl (2022). Social planning and development of professional performance of social workers in shelter institutions, (in Arabic), Journal of the Faculty of Social Service Arts, Beni Suwayf University.
- Al-Thubaytī, Fahd (2007), Administrative pressures facing educational supervisors and their impact on their technical performance from their point of view in the city of Makkah Al-Mukarramah, (in Arabic), College of Education, Umm Al-Qura University.
- Baird, K. (2020). Stress and burnout in social workers: A comparative study. *Journal of Social Work*, 7(2).
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2018). The job demands-resources model: Challenges for future research. *Journal of Industrial Psychology*, 33(3).
- Dādh, Amāl (2020). Occupational stress and its relationship to job satisfaction, (in Arabic), Faculty of Social Sciences, University of Oran 2, Algeria
- Faqīhī, Qumāshah 'Abd Allāh (2013). The Role of Social Work in the Face of Obstacles to the Quality of the Professional Performance of a Social Specialist in Primary Health Care Centers, (in Arabic), International Journal of Research and Studies Publishing, 37(4), 160-212.
- Figley, C. R. (2020). *Compassion fatigue: Coping with secondary trauma in those who treat the traumatized*. New York: Brunner/Maze.
- Gharbī, Muḥammad (2020). The impact of professional pressures on the organizational performance of psychologists in some public health institutions in Oran, (in Arabic), Journal of the Researcher in Human and Social Sciences, University of Kasdi Merbah – Ouargla.
- Hamad, Eradah Omar Mohamed (2020), Work Stressors among a Sample of Female Employees of the Two Holy Mosques Considering some Demographic Variable, (in Arabic), The Journal of King Abdulaziz University: Arts and Humanities, Jeddah, 30 (1), 317-341.
- Ḥusayn, shṛā' Anwar (2013). Measuring the Impact of Work Pressure on Job Performance Level, (in Arabic), Baghdad, Journal of Baghdad College of Economic Sciences University, Al-Manṣūr Technical Institute.
- Khrzy, Sumayyah (2014). Professors' attitudes towards professional pressures at the university, (in Arabic), University of al-'Arabī ibn Mahīdī Umm al-Bawāqī, Faculty of Humanities.
- نابلس، فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية فلسطين 46(1). <https://journals.qou.edu/index.php/jresstudy/article/view/2285>
- سليمان، رمضان أنور محمد (2020)، متطلبات جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية بدور رعاية المسنين، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الفيوم، 19(19)، 503-524. [https://jfs.journals.ekb.eg/article\\_106493.html](https://jfs.journals.ekb.eg/article_106493.html)
- سويدان، محمد عبد المجيد (2020)، تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع جماعات الطلاب بمدارس التعليم الأساسي في ضوء معايير الجودة والاعتماد، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 1(48)، 225 - <https://search.mandumah.com/Record/1088798>
- الشعبي، محمد إسماعيل (2022)، التخطيط الاجتماعي وتطوير الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات الأيوائية، مجلة كلية الخدمة الآداب، جامعة بني سويف، 23(64)، 165-190. [https://jfabsu.journals.ekb.eg/article\\_264185.html](https://jfabsu.journals.ekb.eg/article_264185.html)
- عبد الكريم، التهامي البكري (2018)، كفاءة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بإدارات الضمان الاجتماعي، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الفيوم، 16(16)، 47 - 81. <https://search.mandumah.com/Record/1039016>
- غربي، محمد (2020) أثر الضغوط المهنية على الأداء التنظيمي لدي الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بهران، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مراح - ورقلة 4(4)، 11-30، <https://asjp.cerist.dz/en/article/180168>
- ققيهي، فماشة عبد الله (2013)، دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة معوقات جودة الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات 3(37)، 160-212. <https://www.ijrsp.com/pdf/issue-37/5.pdf>
- محمد، إسلام علي (2015)، الاحتراق الوظيفي وأثره على جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، 1(2)، 175 - 190، <https://search.mandumah.com/Record/1122001>
- المرسومي، عبد المنعم جابر (2020)، الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس، كلية المعارف الجامعة، الأنبار. العراق.
- يلي، نادر عبد الرزاق (2019) التوتر النفسي للأخصائيين الاجتماعيين وعلاقته بالاحتراق المهني في الخدمة الاجتماعية، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، مكة المكرمة 11(2)، 199 - 232. [https://drive.uqu.edu.sa/\\_jss/files/11-2/jss-11-2-5.pdf](https://drive.uqu.edu.sa/_jss/files/11-2/jss-11-2-5.pdf)

## Reference:

- Abd Al-Karīm, Al-Tuhāmī Al-Bakrī (2018). The Efficiency of The Professional Performance of Social Workers Working in Social Security Departments: A Study Applied to Social Workers Working in Social Security Departments in Aswan

- Muhammad, Islām 'Alī (2015). Job Burnout and its Effect on the Quality of Professional Social Work Practice, (in Arabic), Scientific Journal of Social Work, Faculty of Social Work, Asyūt University. Issue 2, Vol. 1, 175 – 190.
- Quick, J. C. & Quick, J. D. (2013). *Stress and Well-Being at Work*. In Handbook of Occupational Health Psychology.
- Reamer, F. G. (2015). *Social Work Ethics: A Casebook*. New York: Columbia University Press.
- Renshaw, K. D., et al. (2015). The role of social support in the relationship between work stress and burnout. *Psychological Bulletin*, 98(2).
- Rudolph, C. W., et al. (2017). Burnout and work engagement: A meta-analytic review. *Journal of Management*, 43(3).
- Sonnentag, S. & Fritz, C. (2015). *Recovery from job stress: The role of personal resources*. New York: Springer Publishing Company.
- Sulaymān, Ramaḍān Anwar Muḥammad (2020). Requirements for the quality of professional performance of social workers in working with individual cases in nursing homes, (in Arabic), Journal of the Faculty of Social Work for Social Studies and Research - Fayoum University, Issue 19.
- Suweidan, Mohammed Abdulmajid (2020). Evaluating the Professional Performance of The Social Worker with Student Groups in Basic Education Schools in The Light of Quality and Accreditation Standard (in Arabic), Journal of Studies in Social Work and Humanities, 48(1), 225-268.
- Yalli, Nader (2019). Stress and Burnout in Social Work, (in Arabic), Journal of Umm Al-Qura University for Social Sciences, Makkah al-Mukarramah, 11(2), 199 – 232.
- Kim, H. & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of social support, job stress, and job satisfaction. *Social Work*, 53(1), 5-25. [https://www.social.gov.bh/disabled/academic\\_vocational](https://www.social.gov.bh/disabled/academic_vocational)
- Kumar, S. & Kaur, R. (2018). Comprehensive Rehabilitation: A New Approach to Health Care. *International Journal of Health Sciences*, 12(2).
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44(1), 1–21
- Leka, S. & Houdmont, J. (2010). Occupational health psychology: An introduction. In: Occupational Health Psychology: European Perspectives on Research, Education and Practice. 1(1).
- Locke, E. A. & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9).
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A Guide to Identifying Burnout and Pathways to Recovery*. Harvard Business Review Press.
- McFadden, P., Campbell, M. & Taylor, B. (2015). The impact of job stress on social workers: A systematic review. *Journal of Social Work*, 15(1).
- McKay, L. & MacDonald, A. (2015). Job stress and coping strategies among social workers in Canada: A national survey. *Canadian Social Work Review*, 32(2).
- McMahon, M. & Grant, A. (2016). Stress and burnout in social workers: A study in the UK. *British Journal of Social Work*, 46(5).