المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي | الإصدار الواحد والستون | تاريخ الإصدار: 5-5-2024 م
ISSN: 2706-6495

دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة

The role of social Group work service in alleviating the pressures facing specialists working in institutions caring for people with disabilities

إعـــداد: الدكتورة/ زردة حسن شبيطة

أستاذ مساعد في كلية التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين

Email: zshpeita@qou.edu

الأستاذة/ كوثر ربحي عبد الرازق

محاضر جامعي في كلية التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين

Email: knimer@qou.edu

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة في ضوء المتغيرات (الجنس، العمر، مكان السكن، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية في مجال الإعاقة)، واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي على عينة من 40 أخصائي يعملون في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة بمدينة قلقيلية، وأعدت الباحثتان استبيان لقياس الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة ووضع أساليب واستراتيجيات مهنية من منظور خدمة الجماعة للتخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة مما يجعلهم أكثر فعالية وكفاءة في ممارسة العمل المهني، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من الضغوط النفسية التي يعاني منها العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة تمثلت في عدم السيطرة على المشاعر في المواقف الصعبة التي تواجه الأخصائي أثناء عمله. كما تم عرض بعض التوصيات في الدراسة أبرزها: وتبادل الخبرات بين الأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة في محافظة نابلس ومحافظات أخرى، وأيضا بين الأخصائيين في مؤسسات حكومية وأخصائيين في مؤسسات شبه حكومية وأهلية، وتوفير عدد مناسب من الأخصائيين المدربين المؤهلين للتعامل مع ذوي الإعاقة، وذلك من أجل تخفيف أعباء العمل التي يتحملها العاملون في تلك المؤسسات وكذلك تطوير النمو المهني للأخصائيين، والاستفادة من تجارب الناجحة للمؤسسات الاجتماعية العاملة في هذا المضمار.

الكلمات المفتاحية: الدور، خدمة الجماعة، الضغوط، مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.

ISSN: 2706-6495

The role of social Group work service in alleviating the pressures facing specialists working in institutions caring for people with disabilities

Abstract

The study aimed to identify the role of social Group work service in alleviating the pressures facing specialists working in institutions caring for people with disabilities in light of the variables (gender, age, place of residence, years of experience, training courses in the field of disability). The researchers used the descriptive analytical approach on a sample of 40 specialists work in institutions caring for people with disabilities in the city of Qalqilya. The two researchers prepared a questionnaire to measure the pressures facing specialists working in institutions caring for people with disabilities and strategies from the perspective of community service to alleviate the pressures facing specialists working in institutions caring for people with disabilities, making them more effective and efficient in practicing professional work.. The study concluded that there are many psychological pressures facing workers in institutions caring for people with disabilities, represented by: Failure to control emotions in difficult situations facing the specialist during his work. Some recommendations were also presented in the study, most notably: exchanging experiences between specialists working in disability institutions in Nablus Governorate and other governorates, and also between specialists in governmental institutions and specialists in semi-governmental and private institutions, and providing an appropriate number of trained specialists qualified to deal with people with disabilities, through In order to reduce the work burdens borne by workers in these institutions, as well as develop the professional growth of specialists, and benefit from the successful experiences of social institutions working in this field..

Keywords: role, social Group work, pressures, Disabled care institutions

ISSN: 2706-6495

1. المقدمة:

شهدت المجتمعات الحديثة العديد من المتغيرات التي تؤكد تزايد أهمية الجماعة كنسق اجتماعي، لـه تـأثير كبير في شخصية الأفراد وسلوكهم، سواء أكان هذا التأثير إيجابياً أم سلبياً، وتعديل اتجاهات الأفراد، وتعليمهم، وتدعيم انتمائهم للمجتمع، الذي يعيشون فيه (مسعود، 2021، ص:7). وتعتبر مهنة الخدمة الاجتماعية ضرورة في حياة البشرية، وتتزايد أهميتها يومـا بعد يوم بحكم التغير، وتعدد الحاجات الإنسانية وارتقائهـا، وتعكس حاجـات المجتمع وعائداتها وأهدافها تجاه مقابلة الحاجات (السروجي، 2011).

لذا استوجب العمل على إيجاد طرق وأساليب علمية مهنية تستخدم مع الأفراد والجماعات والمجتمعات للمساعدة في إحداث التوازن النفسي والاجتماعي لديهم، والتخفيف من المشكلات والضغوطات التي تواجههم باستمرار أثناء إنجازهم المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم ؛ فكان من هذه الطرق العلمية والمهنية طريقة خدمة الجماعة ؛حيث تسهم خدمة الجماعة في تعليم المهارات وإشباع الحاجات، والتركيز على خبرة الحياة الاجتماعية مما يزيد الوعي الاجتماعي، والشعور بالمسؤولية الاجتماعية، وهو ما يجعل الجماعة أداة أساسية لأحداث التغير المطلوب في المجتمع وتحقيق الأهداف البنائية والوظيفية (بدر الدين، 1995، ص: 434). ولأن خدمة الجماعة تهدف إلى تحسين أحوال الجماعات في المجتمع، ومنهم الأخصائيين في المؤسسات الاجتماعية التي تتعامل مع ذوي الإعاقة، وتعمل على التخفيف من الضغوطات التي تواجههم باستمرار؛ على اعتبار أن ضغوطات العمل تعتبر من الضغوطات الحديثة نسبياً، وتمتلك اهتمامـــاً مشترك بين علماء النفس والاجتماع والإدارة. ولم يقتصر تأثير الضغوط على البيت بل امتد إلى بيئة العمل، ومهنة الخدمة الاجتماعية تعد من أكثر المهن تعرضا للضغوط فقد أشارت الكثير من الدراسات إلى أنّ الأخصائيين يتعرضون أكثر من غيرهم للضغوط النفسية والمهنية بسبب ما تتسم به هذه المهنة من تداخل الأدوار وكثرة المطالب المتعارضة واستمرارية التعرض للمواقف الضاغطة، كونها تحتل مكانة بارزة مقارنة بالمهن الأخرى (عابد، 2005، ص 15).

حيث أن الضغوط الشديدة تؤدي إلى تغيرات نفسية وفسيولوجية وتغيرات في التفاعلات الاجتماعية مع من حولهم وتحد من قدرتهم على تحقيق أهدافهم (Brendelo, et al, 2017, P. 10)، وتضعف من قدراتهم، وكلما كانت قدرة الأخصائي على التحمل منخفضة ولا يستطيع مواجهة تلك الضغوط فإنه يتعرض للإرهاق الوظيفي وتترك آثارا سلبية على جوانب الحياة والعمل للأخصائي (Shahsavarani, Abadi, and Kalkhoran, 2015, P. 234) وهذا ما أكدت عليه دراسة فرازير وشوبين (Frazier & Schauben) (1994) في وجود علاقة سالبة بين الضغوط والتوافق في الحياة.

1.1. مشكلة الدراسة وأسئلتها:

حاولت هذه الدراسة التعرف على دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة. حيث لاحظت الباحثتان خلال تواصلهما مع الكثير من المؤسسات العاملة في مجال ذوي الإعاقة، أن التركيز بالعمل من خلال البرامج والأنشطة يوجه نحو ذوي الإعاقة أنفسهم، دون الاهتمام بالأخصائيين العاملين معهم، إلا أنه من خلال هذه الدراسة، سيتم تسليط الضوء على الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة وعلى الضغوطات التي يتعرضون لها، سواء كانت ضغوطات نفسية، أم اجتماعيه، أم مهنية، نتيجة لطبيعة عملهم مع هذه الشريحة التي تتطلب جهد ومتابعة.

وهنا تبرز مشكلة هذه الدراسة، والتي تتمثل في السؤال الرئيسي المحير وغير الواضح الإجابة عليه وهو: ***ما دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة؟**

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التي توضحه بشكل أكبر وهي:

1. ما دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات النفسية التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة؟
2. ما دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات الاجتماعية التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة؟
3. ما دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات المؤسسية التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة؟
4. ما الأساليب والاستراتيجيات المهنية من منظور خدمة الجماعة للتخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة؟

2.1. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال:

1. إجراء هذه الدراسة على شريحة مهمة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تتعامل مع ذوي الإعاقة والذي يعتبر الأخصائي العامل فيها، محوراً أساسيا في مهنته، مما يستلزم مساعدته في تطوير عمله المهني والتعامل بفاعلية مع الضغوطات المختلفة التي تحد من جودة أدائه.
2. كما تنبع أهمية هذه الدراسة أنها على -حد علم الباحثتان- من أوائل الدراسات – في المجتمع الفلسطيني التي تطرقت إلى دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة فهي دراسة أصيلة جديدة.
3. تكمن أهمية هذه الدراسة بمساهمتها من خلال نتائج الدراسة بإضافة علمية للمكتبة العربية عامةً والمكتبة الفلسطينية خاصةً حول الضغوطات التي يعاني منها الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.

3.1. أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية، والتي تمثل في الهدف الرئيسي للدراسة وهو:

التعرف على دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.

وتفرع عن الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية، تمثلت في:

1- التعرف على الضغوطات النفسية التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة.

2- التعرف على الضغوطات الاجتماعية التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة.

3- التعرف على الضغوطات المؤسسية التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة.

4- التوصل إلى أساليب واستراتيجيات مهنية من منظور خدمة الجماعة للتخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة مما يجعلهم أكثر فعالية وكفاءة في ممارسة العمل المهني.

4.1. فرضيات الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى فحص الفرضيات الصفرية التالية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة استجابة المبحوثين لدور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة، والتي تعزى إلى متغير الجنس.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة استجابة المبحوثين لدور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة، والتي تعزى إلى متغير العمر.

3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة استجابة المبحوثين لدور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة، والتي تعزى إلى متغير مكان السكن للأخصائي.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة استجابة المبحوثين لدور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة، والتي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة استجابة المبحوثين لدور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة، والتي تعزى إلى متغير الدورات التدريبية في مجال الإعاقة.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة استجابة المبحوثين لدور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة والتي تعزى إلى متغير تخصص الأخصائي.

5.1. حدود الدراسة:

1. الحد الموضوعي: والذي تمثل في عنوان الدراسة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.

الحد البشري: أجريت الدراسة على الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في مدينة قلقيلية.

2. الحد المكاني: أجريت هذه الدراسة في المؤسسات الاجتماعية العاملة في مجال ذوي الإعاقة في مدينة قلقيلية.

3. الحد الزماني: أجريت هذه الدراسة في الأشهر الأولى من سنة 2024 (والذي ترافق مع الحرب على غزة).

6.1. مصطلحات الدراسة:

1. الدور: هو عنصر في التفاعل الاجتماعي وهو نمط متكرر من الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقع تفاعل (غيث، 2006، ص: 358).

2. خدمة الجماعة هي طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية تعمل على مساعدة الأفراد من خلال الجماعات التي ينضمون إليها برغباتهم أو إجباريا، ويستخدم الأخصائي الاجتماعي وسائل وأساليب مهنية من خلال توجيه التفاعل الجماعي لتحقيق نمو الأفراد والجماعة، أو مساعدتهم من خلال وقايتهم وعلاجهم من المشكلات التي يتعرضون لها (العتيبي، 2016، ص:18).

3. الضغوطات: والضغوط هي الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف وأن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض أو الاضطراب وسوء التوافق، وهي مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد وتقييم ما إذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا. (يوسف، 2004 ص. 13).

4. مؤسسات ذوي الإعاقة: حيث تعرفه الباحثتان اجرائيا بأنه: مؤسسات اجتماعية في منطقة جغرافية معينة، وقد تكون حكومية، أهلية، خاصة، وتعمل من أجل تحقيق أهدافها، من خلال قيامها بنشاطات ذات النفع العام للمعاقين من خلال تقديم خدمات وبرامج التأهيل أو الدعم النفسي والاجتماعي لهم وتنشأ بموجب قانون تخضع له حسب قانون الجمعيات في الدولة التي تنشأ فيها.

2. الإطار النظري:

تعد المؤسسة الاجتماعية، هي الميدان التي تمارس فيه الخدمة؛ ولا يعني ذلك أن الخدمة لا تمارس إلا في المؤسسة الاجتماعية فقط، فقد انطلقت الخدمات حديثاً نحو البيئات المحتاجة إلى خدمة، والمؤسسة الاجتماعية، هي المؤسسة المتخصصة لخدمة الأفراد والمجتمعات أو كلها، وتعمل المؤسسة الاجتماعية في إطار القيم والمستويات الاجتماعية السائدة في المجتمع، وتستمد فلسفتها منها وتعمل على النهوض بها كما وأنها ترتبط باحتياجات المجتمع باعتبار أنها الوسيلة في تحقيق مطالبه (شقير، 2002، ص:8).

حيث ترى الباحثتان بأن المؤسسات الاجتماعية التي تتعامل مع ذوي الإعاقة تتطلب مزيد من تقديم الجهد والاستمرار بالعطاء لتلك الفئة المهمشة والضعيفة بالمجتمع؛ فإنها بمقابل تقديم خدماتها، من قبل الأخصائيين العاملين فيها، فإنهم يتعرضون باستمرار إلى ضغوطات، تختلف باختلاف طبيعة المهام والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم.

ولأن بيئة العمل أصبحت أكثر تعقيداً من أي وقت مضى، وبتزايد حاجات العاملين وتطلعاتهم يوماً بعد يوم، ولكن هذه المؤسسات لا تتمكن من إشباع حاجات ورغبات العاملين فيها، إلا بالشيء القليل، وليس بشكل دائم، مما يؤدي في النهاية إلى توتر العلاقة بين المؤسسات والعاملين فيها وتعرضهم إلى ضغوط العمل، أو عدم الرضا أو تدني مستوى الانتماء لتلك المؤسسات، وبالتالي فإن ذلك يؤثر في قلة الإنتاجية وانخفاض مستوى الفاعلية، وقد ظهرت ضغوط عمل جديدة لم تكن معروفة من قبل، مما أدى إلى وقوع الكثير من الأخصائيين العاملين تحت وطأة ما يعرف حديثاً بضغوط العمل، الذي يؤثر بالعاملين في الجوانب المختلفة، وهذا بدوره ينعكس على أدائهم الوظيفي داخل المؤسسات التي يعملون فيها (الطلافحة، 2013، ص258).

مفهوم الضغوط:

يرى البعض أن كلمة "ضغط" stress" مأخوذة من الكلمة اللاتينية "stringere" التي تعني " سحبة بشدة " في حين يرى البعض الآخر أن مصطلح الضغط اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة "Destress" والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم. وقد تحولت في الإنجليزية إلى "Stress "، والتي أشارت إلى معنى الضيق أو الاضطهاد. أما الرائد في استخدام المصطلح في علم النفس فهو العالم هانز سيلي "Selye" حيث كان متأثراً بفكرة أن الكائنات البشرية يكون لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية. وذكر أن الضغوط تكون لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك والانفعال الذي يصيب الجسم، إذ إن أي إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب أو الألم لها علاقة بتلك الضغوط (أبو العلا، 2009، ص: 10).

أنواع الضغوط:

يصنف كاجان الضغوطات إلى:

1- الضغوط المفاجئة أو العنيفة: وتشمل الأحداث المفاجئة وهي ضغوط عنيفة وتحدث فجأة وتؤثر على كثير من الأشخاص في وقت واحد، وتعتبر الكوارث الطبيعية مثل الإعصار والزلازل وسقوط الطائرات، وهذه الأحداث تؤثر على مئات من الشعوب والضغط الناتج عن تلك الأحداث هو ضغط عام

2- الضغوط الشخصية: وتشمل أحداث الحياة الرئيسية مثل وفاة شخص عزيز أو فقد وظيفة وغير ذلك مما يهدد بالمرض.

3- الضغوط البيئية والاجتماعية وتشمل: المشاكل التي يصادفها المرء في الحياة اليومية مثل الانتظار والوقوف في طابور طويل في بنك أو الازدحام في المرور وهذه تختلف شدتها من وقت لآخر ومن شخص لآخر (حفتي، 2002).

مصادر الضغوط:

إن هناك تعدداً واختلافًا وتداخلاً في مصادر الضغوط؛ ويرجع ذلك إلى اختلاف الأطر التي ينطلق منها الباحثين، وإلى الجوانب التي تم التركيز عليها عند تناول هذه الضغوط، حيث نجد أنه من يرى أن من يعرف الضغوط على أنها مثيرات يرى أن مصادر الضغوط عبارة عن مثيرات، ومن يعرف الضغوط على أنها استجابة يرى أن مصادر الضغوط عبارة عن استجابات (العازمي، 2009، ص142).

مصادر الضغوط للأخصائيين العاملين في مراكز رعاية ذوي الإعاقة:

1. ضغوط مرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين أنفسهم: وهي الضغوط التي تنشأ داخل الفرد ذاته مثل ضغوط الحياة التي يتبعه بالإضافة للضغوط الجسمية والنفسية والضغوط المرتبطة بالطموحات والأهداف التي يسعى الإنسان لتحقيقها في مقابل الضغوط التي يواجهها أثناء عمله (أحمد، 2018، ص 34).
2. ضغوط مرتبطة بالعملاء وأسرهم وتتمثل في عدم الوعي بدور الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة وعدم التعاون معه.
3. ضغوط مرتبطة بأعضاء الفريق العمل في المؤسسة وهي ترتبط بالزملاء داخل المؤسسة وعدم وجود تعاون بينهم وشعور الفرد بعدم الانسجام داخل بيئة العمل بالإضافة لضعف الاتصالات بينهم وضعف العلاقات الإدارية والإنسانية (شعيب 2014، ص 164).
4. ضغوط مرتبطة ببيئة العمل: وتتمثل في عدم وضوح الدور للموظف والآخرين بالإضافة لتعدد وتضارب الأدوار وعدم التأييد من جانب الإدارة وعدم ملائمة المكان للعمل وعبء ساعات العمل (عبد الفتاح، 2013، ص 16) وكذلك عدم وضوح قواعد الترقية وعدم وجود فرص للترقي وعدم مكافأة الأخصائيين وعدم إتاحة فرص اتخاذ القرارات وعدم وضوح قواعد تقويم الأداء ضغوط مرتبطة بالأسرة والعلاقات الاجتماعية: وتتمثل في ضغوط الأسرة ومتطلبات الزوج /الزوجة والأبناء بالإضافة لضغوطات العلاقات الاجتماعية وضغوط القيم والمعتقدات (الخمشي، وآخرون، 2016، ص 85).

3. الدراسات السابقة:

تستعرض الباحثتان مجموعة من الدراسات السابقة التي يمكن أن تستفيد منها الدراسة الحالية:

هدفت دراسة عبد القادر (2008) لمعرفة درجة الضغوط النفسية في مجال الخدمات النفسية تبعا لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمسمى الوظيفي، والخبرة، ومكان العمل)، وتكون مجتمع الدراسة من (249) أخصائي وأخصائية في محافظات شمال فلسطين (نابلس، وقلقيلية، وسلفيت، وجنين، وطولكرم)،

أما عينة الدراسة فتكونت من (154) أخصائي وأخصائية اختيروا بالطريقة الطبقية العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى أن الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية في شمال فلسطين جاء بدرجة متوسطة وبمتوسط حسابي (2.93) أي بنسبة مئوية (58.6%) واحتل مجال أهمية المهنة في المجتمع المرتبة الأولى بين مجالات الضغوط النفسية، إذ جاء بدرجة عالية وبمتوسط حسابي (3018) وبنسبة مئوية. (63.8%)، وقد أوصت الدراسة بالعمل على رفع كفاءة العاملين في الخدمات النفسية بإعطائهم دورات مختلفة ومتخصصة في علاج الضغوط النفسية.

هدفت دراسة جمال (2019) إلى إلقاء الضوء على مكونات ومصادر ضغوط العمل والنتائج والآثار المترتبة عليها من خلال استعراض بعض الدراسات في المجالات الإدارية والإنسانية. كما بينت نتائج الدراسة الميدانية التي أُجريت على العاملين بالخطوط الجوية السودانية لقياس العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل وجودة الأداء الوظيفي بالشركة، وتحديد الطريقة الواجب اتباعها للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل والآثار السلبية المترتبة عليها سواء على المستوى الفردي أو على المستوى الجماعي أو على مستوى المنظمة ككل. وقد استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي للبيانات المجمعة من العينة المبحوثة من عينة من العاملين بالإدارات بمستوياتها المختلفة بالخطوط الجوية السودانية (المركز الرئيسي). وتمَّ اختيار مفردات عينة البحث بطريقة عشوائية، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة معنوية مما يؤدي إلى قبول الفرضية أنه توجد علاقة طردية بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل. وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وزيادة معدلات إنتاجية الموظفين. ويوجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى جودة أداء الموظفين.

هدفت دراسة علي (2020) إلى تحديد الضغوط الحياتية المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الخاصة، والتي تتمثل في تحديد مستوى الضغوط الحياتية للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الخاصة والمتمثلة في (نوع الوظيفة - الأجر - التدريب وتنمية القدرات - سلطة اتخاذ القرارات)، وتحديد الضغوط الحياتية المرتبطة ببيئة العمل الداخلية المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الخاصة والمتمثلة في (الإدارة المدرسية - فريق العمل - بيئة العمل المادية - الطلاب)، وكذلك تحديد الضغوط الحياتية المرتبطة ببيئة العمل الخارجية المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الخاصة والمتمثلة في (العلاقة مع المدارس الأخرى - العلاقة مع الأسرة - العلاقة مع النقابة) وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية واستخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل لجميع الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الخاصة وعددهم (75) واستخدمت الباحثة مقياس الضغوط الحياتية للكشف عن نتائج الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى تحديد الضغوط الحياتية للأخصائيين الاجتماعيين المؤثرة في الرضا الوظيفي لديهم بالمدارس الخاصة.وكذلك الضغوط الحياتية المرتبطة ببيئة العمل الداخلية والخارجية المؤثرة في الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الخاصة.

هدفت دراسة أحمد (2021) لتحديد فعالية برنامج للتدخل المهني في إطار نموذج الحياة في خدمة الفرد للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية لأبناء الأسر المتصدعة تعتبر من الدراسات شبه التجريبية حيث استخدم الباحث مجموعتين إحداهما ضابطة والأخرى تجريبية، واعتمدت الدراسة على مقياس للضغوط الاجتماعية والمقابلات المهنية والسجلات والمستندات بالإضافة لبرنامج للتدخل المعني وكذلك الأساليب والمعالجات الإحصائية حيث توصلت الدراسة إلى فاعلية نموذج الحياة في التخفيف من الضغوط الاجتماعية لدى أبناء الأسر المتصدعة.

هدفت دراسة المالكي (2021) إلى التعرف على الأدوار المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بأقسام الطوارئ ومراكز الرعاية الأولية المخصصة لاستقبال حالات الإصابة بفيروس كورونا وتحديد مستوي الضغوط لديهم، وذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية والتساؤلات التي تتبناها الدراسة. والدراسة من الدراسات الوصفية وتم استخدام طريقة المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الأقسام والمراكز المخصصة لاستقبال المصابين بفيروس كورونا، وقد اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك العديد من الأدوار المهنية التي يمارسها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في تلك المراكز والأقسام وتتمثل في الأخصائي الاجتماعي كمدافع، ودوره كمقدم الرعاية، ودوره كمساعد، كما كشفت الدراسة عن وجود بعض الضغوط التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في تلك المراكز و الأقسام ومنها الشعور بالغضب بسبب أمور خارجة عن سيطرتك، عدم القدرة على تحمل المصاعب الشعور بالاضطرابات نتيجة حصول حادثة غير متوقعة.

هدفت دراسة حسن (2023) لاختبار مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية للأخصائي الاجتماعي في المجال المدرسي، حيث تعتبر هذه الدراسة شبه تجريبية التي استخدم من خلالها الباحث المتغير المستقل والتابع والوسيط حيث استخدم الباحث المنهج التجريبي وصمم مجموعة تجريبية من خلال القياس القبلي والقياس البعدي، وطبقت هذه الدراسة على 15 أخصائي اجتماعي في المجال المدرسي وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات القياسين القبلي والبعدي لأعضاء الجماعة التجريبية بالاستخدام منظور الممارسة العامة للتخفيف من الضغوط المهنية للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي لصالح القياس البعدي.

هدفت دراسة Anshel & Gan, (2009) للتعرف على مصادر الضغط النفسي لدى بعض الطلاب، وهل تختلف تلك المصادر باختلاف مستوى المهارة والجنس، تكونت عينة الدراسة من (380) طالب، من خلال استخدام مقياس الضغوط النفسية، تم استخدام المنهج الوصفي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أكثر العوامل التي تسبب الضغط النفسي لدى الطالب هي التعرض للإساءة من الآخرين والبيئة المحيطة والأوضاع المجتمعية والهيئة المدرسية وتوجد علاقة بين التحصيل الدراسي والضغوط النفسية.

هدفت دراسة Silva (1990) التعرف على مصادر الضغوط النفسية التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي للرياضيين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من الرياضيين الممارسين لأنشطة رياضية مختلفة، وأوضحت النتائج أهم مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي للرياضيين هي: التعب البدني الشديد – عدم كفاية الوقت لاستعادة الشفاء واستجماع القوى للمنافسة – عدم القدرة على مواجهة تلك الضغوط – الإحباط الناتج عن محاولة إرضاء الآخرين.

هدفت دراسة Miguel ,Conzalez (2000) إلى معرفة العلاقة بين الضغوط والإحتراق النفسي والصلابة النفسية على عينة عشوائية من معلمي المدارس الثانوية بالحضر، من خلال أدوات لقياس متغيرات الدراسة في علاقتها ب (العمر، المؤهلات، سنوات الزواج)، وتوصلت الدراسة لوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الصلابة النفسية والضغوط والإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية بالحضر، وجود تباين في مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين (عينة الدراسة)، وجود فروق فردية دالة إحصائيا بين المعلمين تعزى لكل من (العمر، ومستوى التعليم، وسنوات الزواج)، عدم إنضباط الطلاب وانخفاض دافعيتهم أهم مصادر ضغوط وإجهاد المعلمين.

هدفت دراسة law&other (2020) لتحديد تأثير الضغوطات المرتبطة بالعمل على الصحة النفسية للعمال الشباب وتوصلت الدراسة أن أهم أسباب الضغوط تتمثل في انعدام الأمن الوظيفي وروتين العمل وعدم وجود توازن في الجهد المبذول والراتب كما أكدت الدراسة على أن هذه الضغوط تؤثر سلبا على الصحة النفسية للشباب.

هدفت دراسة pelon (2017) لتحديد الظروف التي يتعرض لها الأخصائيون العاملون في مجال المسنين وتوصلت الدراسة إلى أن أهم الضغوط عدم وعي المسنين بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي، بالإضافة للضغوط العاطفية للأخصائي نتيجة إصابة المسن بأمراض مزمنة ووفاتهم.

هدفت دراسة Yi& other (2019) للتعرف على الضغوط التي يتعرض لها الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبي بكورونا وتوصلت الدراسة أن من أهم الضغوط التي أثرت في الأخصائيين الاجتماعيين تأثرهم بمعاناة المرضى جعلتهم يشعرون بالإرهاق والتعب، كما أن النساء لديهن مستويات أعلى بكثير بالشعور بالضغط من الرجال

التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت الضغوط وبعض البرامج في التعامل مع الضغوط يمكن التعقيب عليها من حيث الهدف والعينة والمجتمع والمنهج والأدوات.

من **حيث الهدف** تنوعت أهداف الدراسات السابقة من حيث معرفة الضغوط في مجالات مختلفة وتحديد درجة الضغوط ومصادرها وآثارها وتحديد الضغوط الحياتية والتعرف على أدوار الأخصائي بناء على الضغوط المهنية التي يمر بها وتحديد فعالية برامج الممارسة العامة ونموذج الحياة في خدمة الفرد للتخفيف من الضغوط أما هذه الدراسة فتهدف إلى التعرف على دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة. والوصول إلى برنامج مهني من منظور خدمة الجماعة يشتمل على آليات وأساليب مهنية، تساعد الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في التخفيف من الضغوطات المختلفة التي يتعرضون إليها مما يجعلهم أكثر فعالية وكفاءة في ممارسة العمل المهني والهدف الرئيسي من هذه الدراسة التعرف على دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة و التوصل إلى أساليب واستراتيجيات مهنية من منظور خدمة الجماعة للتخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة مما يجعلهم أكثر فعالية وكفاءة في ممارسة العمل المهني..

ومن حيث العينة شملت الدراسات على عينات مختلفة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال الطبي والمجال المدرسي ولأبناء الأسر المتصدعة والأخصائيين العاملين في الخدمات النفسية وهذه الدراسة ستكون عينتها الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة.

ومن حيث المجتمع تنوعت المجتمعات في الدراسات السابقة ومنها ما طبق على المجتمع الفلسطيني كما هذه الدراسة التي طبقتها على مدينة قلقيلية إحدى مدن فلسطين.

ومن حيث المنهج تنوعت المناهج منها المنهج التجريبي وشبه التجريبي والاستطلاعي ومنها المنهج الوصفي كما في هذه الدراسة التي تعتبر المنهج الوصفي الأكثر ملائمة لمثل هذه الدراسات.

ومن حيث الأدوات تنوعت الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة وتم استخدام في هذه الدراسة الاستبيان واقتراح برنامج مهني من منظور خدمة الجماعة لمساعدة العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة من التخفيف من الضغوطات التي يتعرضون لها.

4. الطريقة والإجراءات:

1.4. منهج الدراسة: استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته أغراض هذه الدراسة.

2.4. مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من الأخصائيين العاملين مع ذوي الإعاقة في المؤسسات الحكومية والأهلية والخاصة في مدينة قلقيلية. وتم أخذ عينة الدراسة وعددها (40) أخصائي من العاملين في مؤسسات ومراكز ذوي الإعاقة (عينة متيسرة) نظرا لظروف الحرب على غزة وصعوبة التنقل في داخل المدينة أو بين المدن وقراها.

3.4. أداة الدراسة: قامت الباحثتان ببناء استبيان اعتماداً على أدبيات البحث والدراسات السابقة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

الجدول (1) يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة:

جدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	4	10.0
	أنثى	36	90.0
العمر	22-27 سنة	13	32.5
	28-32 سنة	7	17.5
	33 سنة فأكثر	20	50.0
مكان السكن	مدينة	22	55.0
	قرية	14	35.0
	مخيم	4	10.0
سنوات الخبرة	أقل من سنة	7	17.5
	1-3 سنوات	10	25.0
	4-6 سنوات	7	17.5
	7 سنوات فأكثر	16	40.0
الدورات التدريبية	لا يوجد	5	12.5
	دورة تدريبية واحدة	3	7.5
	بعض الدورات التدريبية	16	40.0
	الكثير من الدورات التدريبية	16	40.0
التخصص	علم النفس	8	20.0
	علم اجتماع	6	15.0

	خدمة اجتماعية	13	32.5
	تخصص آخر	13	32.5
المجموع		40	100.0

أداة الدراسة: اعتماداً على أدبيات البحث والدراسات السابقة واستشارة الخبراء تم بناء استبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة اشتملت على (ثلاثة مجالات) و(30) فقرة كما في الجدول رقم (2)

جدول (2) فقرات الاستبانة تبعاً لمجالاتها

الرقم	المجال	عدد الفقرات	الفقرات
1	الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	8	1،2، 3، 4، 5، 6، 7، 8
2	الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	10	9،10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18
3	الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	12	19، 20،21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30
المجموع		**30**	

تقنين أداة الدراسة

صدق الأداة: تم عرض أداة الدراسة على بعض أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة وأوصوا بصلاحيتها، بعد إجراء تعديلات أشار إليها، وقد تم إجراء تلك التعديلات وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

ثبات الأداة:

من أجل استخراج معامل الثبات للأداة، تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا من أجل تحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة فبلغت (0.840%) وتشير هذه القيمة أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

4.4. إجراءات الدراسة:

لقد تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية
2. تحديد مجتمع وأفراد عينة الدراسة.
3. قامت الباحثتان بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة والبالغة عددها (40) أخصائي، أخصائية من العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة.
4. إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائيا باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

5. نـتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:

ما هو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات (النفسية، والاجتماعية، والمؤسسية) التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة.

وقد أعطي للفقرات ذات المضمون الإيجابي (5) درجات عن كل إجابة (موافق بشدة)، و(4) درجات عن كل إجابة (موافق)، و(3) درجات عن إجابة (محايد)، ودرجتان عن كل إجابة (معارض)، ودرجة واحدة عن كل إجابة (معارض بشدة)، ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الميزان الآتي للنسب المئوية للاستجابات:

جدول رقم (3) ميزان النسب المئوية للاستجابات

درجة الاستجابات	النسبة المئوية
منخفضة جداً	أقل من 50%
منخفضة	من 50%-59%
متوسطة	60%-69%
مرتفعة	70%-79%
مرتفعة جداً	من 80% فما فوق

وتبين الجداول (4) و(5) و(6) النتائج، ويبين الجدول (11) خلاصة النتائج

1) النتائج المتعلقة بالمجال الأول (الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة)

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للمجال الأول مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	رقمها في الاستبانة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
.1	6	أسيطر على مشاعري في المواقف الصعبة التي تواجهني أثناء عملي في مؤسسات ذوي الإعاقة	4.27	0.87	85.4	مرتفعة جداً
.2	2	تمكن اكتساب المعارف والخبرات الأخصائي من التوازن النفسي والانفعالي أثناء العمل مع ذوي الإعاقة	4.22	1.09	84.4	مرتفعة جداً
.3	5	أسيطر على مشاعري بشكل جيد عند رؤيتي لحالات ذوي الإعاقة	4.22	1.02	84.4	مرتفعة جداً

.4	3	أشعر بتعكر المزاج أحياناً من رؤية بعض الحالات في مؤسسة ذوي الإعاقة	3.62	1.42	72.4	مرتفعة
.5	7	أواجه صعوبة في السيطرة على انفعالاتي أثناء العمل في مؤسسات ذوي الإعاقة	2.47	1.17	49.4	منخفضة جداً
.6	4	أتردد كثيراً في تنفيذ بعض المهام خلال عملي في مؤسسات ذوي الإعاقة	2.47	1.30	49.4	منخفضة جداً
.7	1	طبيعة العمل في مؤسسة ذوي الإعاقة يجعلني قلق على مستقبل أولادي باستمرار	2.47	1.13	49.4	منخفضة جداً
.8	8	أشعر بالرتابة والملل خلال عملي مع مؤسسات ذوي الإعاقة	2.42	1.15	48.4	منخفضة جداً
الدرجة الكلية للمجال			3.27	0.48	65.4	متوسطة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (4) أن دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في مجال الضغوطات النفسية كانت مرتفعة جداً على الفقرات (6، 5،2) حيث كان مستوى الإجابة عليها أكثر من (80%)، وكانت مرتفعة على الفقرة (3) حيث كانت النسبة المئوية بين (70%-79%)، ومنخفضة جداً على الفقرات (7، 4، 1، 8) حيث كانت النسبة المئوية (أقل من 50%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية متوسطة بدلالة النسبة المئوية (65.4%)

2) النتائج المتعلقة بالمجال الثاني (الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة)

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للمجال الثاني مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	رقمها في الاستبانة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
9	12	تفهم أسرتي لطبيعة عملي تجعلني أتحمل ضغوط العمل في مؤسسات ذوي الإعاقة	4.37	0.80	87.4	مرتفعة جداً
10	15	ينصب الاهتمام من قبل المجتمع على ذوي الإعاقة أكثر من الأخصائيين العاملين معهم	3.40	1.35	68.0	متوسطة
11	13	تختلف نظرة المجتمع المحلي للأخصائي العامل في مؤسسة ذوي الإعاقة عن نظرته للأخصائي في المؤسسات الأخرى	3.25	1.33	65.0	متوسطة

12	17	يؤثر بعد مكان السكن للأخصائي العامل في مؤسسات ذوي الإعاقة على أدائي المهني	3.15	1.51	63.0	متوسطة
13	16	طبيعة عملي مع ذوي الإعاقة تجعلني أتأخر عن موعد مغادرتي للمؤسسة مما يسبب لي مشاكل مع أسرتي	2.75	1.23	55.0	منخفضة
14	9	طبيعة عملي تجعلني أتعامل بجدية مع أسرتي	2.70	1.55	54.0	منخفضة
15	10	أعتقد أن دور الأخصائي في مؤسسات ذوي الإعاقة يقابل بالازدراء والسخرية بمجتمعي	2.32	1.18	46.4	منخفضة جداً
16	11	يؤثر عمل الأخصائي في مؤسسة ذوي الإعاقة على نظرته للزواج والإنجاب	2.20	0.91	44.0	منخفضة جداً
17	14	طبيعة عملي تجعلني أميل للانطواء والعزلة عن أسرتي والمجتمع	2.02	1.02	40.4	منخفضة جداً
18	18	أواجه صعوبة في تكوين علاقات مع زملائي العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	1.90	0.59	38.0	منخفضة جداً
		الدرجة الكلية للمجال	2.80	0.63	56.0	منخفضة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (5) أن دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في مجال الضغوطات الاجتماعية كانت مرتفعة جداً على الفقرة (12) حيث كان مستوى الإجابة عليها أكثر من (80%)، وكانت متوسطة على الفقرات(15، 13، 17) حيث كانت النسبة المئوية بين (60%-69%)، وكانت منخفضة على الفقرات (16، 9) حيث كانت النسبة المئوية بين (50%- 59%)، ومنخفضة جداً على الفقرات (10، 11، 14، 18) حيث كانت النسبة المئوية (أقل من 50%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية منخفضة بدلالة النسبة المئوية (56.0%)

3) النتائج المتعلقة بالمجال الثالث (الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة)

جدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للمجال الثالث مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسط الحسابي

رقم الفقرات	رقمها في الاستبانة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الدرجة
19	23	هناك تعاون وتفاهم بيني وبين زملائي في العمل مما يسهل إنجاز عملي في مؤسسات ذوي الإعاقة	4.27	1.06	85.4	مرتفعة جداً
20	26	تركز مؤسسات ذوي الإعاقة على الجوانب	3.60	1.25	72.0	مرتفعة

		الإدارية أكثر من الجوانب النفسية والاجتماعية للأخصائيين العاملين	3.52	1.43	70.4	مرتفعة
21	27	يؤدي التجديد والتطوير في البرامج والأنشطة بمؤسسات ذوي الإعاقة إلى زيادة ضغط العمل على الأخصائي	3.50	1.30	70.0	مرتفعة
22	28	يؤثر استخدام العقود السنوية بمؤسسات ذوي الإعاقة على كفاءة الأخصائي وأدائه المهني	3.50	1.45	70.0	مرتفعة
23	24	يوجد تقدير للجهد الذي أبذله مع ذوي الإعاقة من قبل إدارة المؤسسة	3.45	1.43	69.0	متوسطة
24	20	تمنح المؤسسة الأخصائي بعض الصلاحيات لاتخاذ قرارات تسهل عمله في مجال ذوي الإعاقة	3.35	1.40	67.0	متوسطة
25	30	تسهل مؤسسات ذوي الإعاقة بإجراءاتها وقوانينها من تطوير وكفاءة الأخصائي	3.30	1.47	66.0	متوسطة
26	19	تنظم المؤسسة أنشطة تفريغية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	3.27	1.37	65.2	متوسطة
27	29	يشعر الأخصائي العامل في مؤسسات ذوي الإعاقة بالأمن الوظيفي	3.07	1.26	61.4	متوسطة
28	25	توفر مؤسسات ذوي الإعاقة الاحتياجات التدريبية لتخفف من ضغوطات عمل الأخصائي	2.90	1.27	58.0	منخفضة
29	22	يوجد عدد كافٍ من الأخصائيين الذين يعملون مع ذوي الإعاقة بالمؤسسات في مجتمعي	2.82	1.44	56.4	منخفضة
30	21	المردود المادي الذي أتقاضاه يتناسب وحجم العمل الذي أقوم به في مؤسسات ذوي الإعاقة				
		الدرجة الكلية للمجال	3.38	0.57	67.6	متوسطة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (6) أن دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في مجال الضغوطات المؤسسية كانت مرتفعة جداً على الفقرة (23) حيث كان مستوى الإجابة عليها أكثر من (80%)، وكانت مرتفعة على الفقرات (26، 27، 28، 24) وكانت متوسطة على الفقرات (20، 30، 19، 29، 25) حيث كانت النسبة المئوية بين (60%-69%)، وكانت منخفضة على الفقرات (22، 21) حيث كانت النسبة المئوية بين (50%- 59%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية متوسطة بدلالة النسبة المئوية (67.6%)

4) خلاصة النتائج وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات:

جدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للمجالات والدرجة الكلية

الرقم	المجال	متوسط الاستجابة	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	درجة الاستجابة
1	الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	3.27	0.48	65.4	متوسطة
2	الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	2.80	0.63	56.0	منخفضة
3	الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	3.38	0.57	67.6	متوسطة
الدرجة الكلية		3.15	0.30	63.0	متوسطة

أقصى درجة للفقرة (5) درجات

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (7) أن دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة كانت متوسطة على في المجال الأول والثالث حيث كانت النسبة المئوية بين (60%-69%)، ومنخفضة على المجال الثاني حيث كانت النسبة المئوية بين (50%-59%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية متوسطة بدلالة النسبة المئوية (63.0%)

ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الجنس، فقد استخدم (ت) للعينات المستقلة، والجدول (8) يبين النتائج:

جدول رقم (8) نتائج تحليل ت للعينات المستقلة لدلالة الفروق في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الجنس

	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	ذكر	4	3.34	0.62	0.294	0.771
	أنثى	36	3.26	0.48		
الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	ذكر	4	3.07	0.61	0.886	0.381
	أنثى	36	2.77	0.63		

الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	ذكر	4	2.79	0.14	-2.256	0.030*
	أنثى	36	3.44	0.57		
الدرجة الكلية	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة*
	ذكر	4	3.07	0.31	-0.582	0.564
	أنثى	36	3.16	0.30		

*** (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05)**

يتبين من الجدول (8) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة، تعزى لمتغير الجنس على الإبعاد (1، 2) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم(ت) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، وفي المقابل توجد فروق على البعد الثالث (الضغوطات المؤسسية). وأن هذه الفروق تعود لصالح (أنثى) على وذلك بدلالة المتوسط الحسابي لمستوى أنثى والذي بلغ (3.44)، أما متوسط الذكور فقد بلغ (2.79).

نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير العمر.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول (9) يبين النتائج:

جدول رقم (9) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير العمر

الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.376	2	0.188	0.780	0.466
	داخل المجموعات	8.912	37	0.241		
	المجموع	9.288	39			
الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	3.555	2	1.777	5.411	0.009*
	داخل المجموعات	12.153	37	0.328		
	المجموع	15.708	39			

الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	1.130	2	0.565	1.749	0.188
	داخل المجموعات	11.952	37	0.323		
	المجموع	13.082	39			
الدرجة الكلية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.235	2	0.118	1.298	0.285
	داخل المجموعات	3.350	37	0.091		
	المجموع	3.585	39			

*** (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ANOVA**

يتبين من الجدول (8) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير العمر على الإبعاد (1، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، وفي المقابل وجدت فروق على البعد الثاني.

ولمعرفة أكبر الفروق من مستويات متغير العمر على البعد الثاني، تم استخدام اختبار (LSD) والجدول رقم (10) يبين ذلك.

جدول (10) نتائج اختبار (LSD) للفروق على متغير العمر للبعد الثاني (الضغوطات الاجتماعية

الضغوطات الاجتماعية	المستوى	27-22 سنة	33 سنة فأكثر
	32-28	***	0.78857

يتضح من الجدول رقم (10) وجود فروق بين فئة أعمار(28-32) وفئة أعمار (33 سنة فأكثر) ولصالح فئة أعمار(28-32).

نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير مكان السكن.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير مكان السكن فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول (11) يبين النتائج:

جدول رقم (11) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير مكان السكن

الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.349	2	0.174	0.721	0.493
	داخل المجموعات	8.939	37	0.242		
	المجموع	9.287	39			

ISSN: 2706-6495

الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	1.072	2	0.536	1.355	0.271
	داخل المجموعات	14.636	37	0.396		
	المجموع	15.708	39			
الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.066	2	0.033	0.093	0.911
	داخل المجموعات	13.016	37	0.352		
	المجموع	13.082	39			
الدرجة الكلية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.099	2	0.050	0.527	0.595
	داخل المجموعات	3.486	37	0.094		
	المجموع	3.585	39			

*** (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ANOVA**

يتبين من الجدول (11) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير مكان السكن على الإبعاد (1،2، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

نتائج فحص الفرضية الرابعة التي نصها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير سنوات الخبرة، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول (12) يبين النتائج:

جدول رقم (12) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	1.132	3	0.377	1.666	0.191
	داخل المجموعات	8.155	36	0.227		
	المجموع	9.288	39			

الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	1.187	3	0.396	0.981	0.413
	داخل المجموعات	14.521	36	0.403		
	المجموع	15.708	39			
الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.546	3	0.182	0.522	0.670
	داخل المجموعات	12.536	36	0.348		
	المجموع	13.082	39			
الدرجة الكلية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.248	3	0.083	0.894	0.454
	داخل المجموعات	3.337	36	0.093		
	المجموع	3.585	39			

*** (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ANOVA**

يتبين من الجدول (12) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير سنوات الخبرة على الإبعاد (1،2، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

نتائج فحص الفرضية الخامسة التي نصها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الدورات التدريبية في مجال الإعاقة.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الدورات التدريبية، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول (12) يبين النتائج:

جدول رقم (13) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الدورات التدريبية

الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.254	3	0.085	0.337	0.799
	داخل المجموعات	9.034	36	0.251		
	المجموع	9.288	39			

الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.739	3	0.246	0.592	0.624
	داخل المجموعات	14.969	36	0.416		
	المجموع	15.708	39			
الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	1.004	3	0.335	0.997	0.405
	داخل المجموعات	12.078	36	0.335		
	المجموع	13.082	39			
الدرجة الكلية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.247	3	0.082	0.887	0.457
	داخل المجموعات	3.338	36	.093		
	المجموع	3.585	39			

*** (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ANOVA**

يتبين من الجدول (13) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الدورات التدريبية على الإبعاد (1، 2، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

نتائج فحص الفرضية السادسة التي نصها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الدورات التدريبية في تخصص الأخصائي.

ومن أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير تخصص الأخصائي، فقد استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والجدول (14) يبين النتائج:

جدول رقم (14) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في درجة دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير تخصص الأخصائي

الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.451	3	0.150	0.612	0.611
	داخل المجموعات	8.837	36	0.245		
	المجموع	9.288	39			

الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.593	3	0.198	0.470	0.705
	داخل المجموعات	15.115	36	0.420		
	المجموع	15.708	39			
الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.809	3	0.270	0.791	0.507
	داخل المجموعات	12.273	36	0.341		
	المجموع	13.082	39			
الدرجة الكلية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.053	3	0.018	0.179	0.910
	داخل المجموعات	3.532	36	0.098		
	المجموع	3.585	39			

*** (دال إحصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ANOVA**

يتبين من الجدول (14) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة (α = 0.05) في درجة نحو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير تخصص الأخصائي على الإبعاد (1، 2، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

6. مناقشة النتائج والتوصيات

1.6. مناقشة النتائج

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه:

ما هو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات (النفسية، والاجتماعية، والمؤسسية) التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة؟

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (7) أن دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة كانت متوسطة على في المجال الأول والثالث حيث كانت النسبة المئوية بين (60%-69%)، ومنخفضة على المجال الثاني حيث كانت النسبة المئوية بين (50%-59%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية متوسطة بدلالة النسبة المئوية (63.0%)، حيث يتضح من النتائج أن هناك ضغط نفسي يتعرض له الأخصائي أثناء عمله في مؤسسات تعنى بذوي الإعاقة يعود إلى مواقف صعبة يعيشها ويتعامل معها أثناء عمله مع هذه الفئة من الناس حيث تنعكس التأثيرات النفسية على حياته، كما يتضح وجود درجة ضغوطات متوسطة ناتجة عن قوانين وإدارة المؤسسات والالتزام بها، في المقابل يتضح وجود درجة منخفضة من الضغوطات الاجتماعية يواجهها الأخصائي في تلك المؤسسات،

وممكن أن يعود ذلك إلى تفهم الأسرة أغلب الأوقات لطبيعة عمل الأخصائي في مؤسسات ذوي الإعاقة فتقوم بدعمه ومساندته مما يساعده بذلك على تحمل أي ضغوطات تواجهه أثناء العمل بتلك المؤسسات.

1) النتائج المتعلقة بالمجال الأول (الضغوطات النفسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة)

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (4) أن دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في مجال الضغوطات النفسية كانت مرتفعة جداً على الفقرات (6، 5،2) حيث كان مستوى الإجابة عليها أكثر من (80%)، وكانت مرتفعة على الفقرة (3) حيث كانت النسبة المئوية بين (70%-79%)، ومنخفضة جداً على الفقرات (7، 4، 1، 8) حيث كانت النسبة المئوية (أقل من 50%)، وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية متوسطة بدلالة النسبة المئوية (65.4%)

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى شعور الأخصائي نحو تلك الفئة من الناس وانعكاسها على حياته وانفعالاته النفسية وشعوره بالقلق.

2) النتائج المتعلقة بالمجال الثاني (الضغوطات الاجتماعية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة)

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (5) أن دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في مجال الضغوطات الاجتماعية كانت مرتفعة جداً على الفقرة (12) حيث كان مستوى الإجابة عليها أكثر من (80%)، وكانت متوسطة على الفقرات(15، 13، 17) حيث كانت النسبة المئوية بين (60%-69%)، وكانت منخفضة على الفقرات (16، 9) حيث كانت النسبة المئوية بين (50%- 59%)، ومنخفضة جداً على الفقرات (10، 11، 14، 18) حيث كانت النسبة المئوية (أقل من 50%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية منخفضة بدلالة النسبة المئوية (56.0%)

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى الجو الاجتماعي الذي يعيشه الأخصائي في نطاق أسرته مما يساعده على تخطي أي ضغوطات تواجهه وتثقل كاهله.

3) النتائج المتعلقة بالمجال الثالث (الضغوطات المؤسسية للأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة)

يتضح من خلال البيانات في الجدول رقم (6) أن دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في مجال الضغوطات المؤسسية كانت مرتفعة جداً على الفقرة (23) حيث كان مستوى الإجابة عليها أكثر من (80%)، وكانت مرتفعة على الفقرات (26، 27، 28، 24) وكانت متوسطة على الفقرات (20، 30، 19، 29، 25) حيث كانت النسبة المئوية بين (60%-69%)، وكانت منخفضة على الفقرات (22، 21) حيث كانت النسبة المئوية بين (50%- 59%) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية متوسطة بدلالة النسبة المئوية (67.6%)

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى الإجراءات الإدارية وإجراءات العمل وقوانينه والالتزام به والتي ترفع من وتيرة الضغوطات التي يتعرض لها الأخصائي أثناء عمله في تلك المؤسسات.

ثانياً: نتائج فحص فرضيات الدراسة

نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات الشباب الجامعي نحو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الجنس على الإبعاد (1، 2)

وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ت) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، وفي المقابل توجد فروق على البعد الثالث (الضغوطات المؤسسية. وأن هذه الفروق تعود لصالح (أنثى) على وذلك بدلالة المتوسط الحسابي لمستوى أنثى والذي بلغ (3.44)، أما متوسط الذكور فقد بلغ (2.79). وتعزو الباحثتان هذا الأمر إلى أن الإناث بطبيعتهن يتأثرن بالإجراءات الإدارية التي تتبعها المؤسسات أكثر من الذكور نتيجة للمسؤوليات التي تتحملهن.

نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:

يتبين من الجدول (8) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات الشباب الجامعي نحو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير العمر على الإبعاد (1، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، وفي المقابل وجدت فروق على البعد الثاني تعود لصالح فئة العمر المتوسط (28-32)، وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن الأخصائيين من فئة الأعمار المتوسطة أكثر تأثراً بالضغوطات الاجتماعية من غيرهم من فئات الأعمار الأخرى.

نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:

يتبين من الجدول (10) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات الشباب الجامعي نحو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير مكان السكن على الإبعاد (1،2، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية. وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن تشابه الظروف الاجتماعية والاقتصادية والمعيشية التي يعيشها الأخصائيين سواء في المدن أو القرى أو المخيمات.

نتائج فحص الفرضية الرابعة التي نصها:

يتبين من الجدول (11) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات الشباب الجامعي نحو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير سنوات الخبرة على الإبعاد (1،2، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية، وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن سنوات الخبرة المختلفة لا تؤثر على اتجاهات الأخصائيين نحو الضغوطات النفسية والاجتماعية والمؤسساتية ودور الخدمة الاجتماعية – وبالأخص –خدمة الجماعة في التخفيف منها.

نتائج فحص الفرضية الخامسة التي نصها:

يتبين من الجدول (12) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات الشباب الجامعي نحو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الدورات التدريبية على الإبعاد (1، 2، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن اختلاف الدورات التدريبية لا يؤثر على اتجاهات الأخصائيين نحو الضغوطات النفسية والاجتماعية والمؤسساتية ودور الخدمة الاجتماعية في التخفيف منها.

نتائج فحص الفرضية السادسة التي نصها:

يتبين من الجدول (12) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في اتجاهات الشباب الجامعي نحو دور خدمة الجماعة في التخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير تخصص الأخصائي على الإبعاد (1، 2، 3) وعلى الدرجة الكلية حيث كانت مستوى الدلالة لقيم (ف) أكبر من (0.05) وبهذا نقبل الفرضية الصفرية.

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن اختلاف الدورات التدريبية لا يؤثر على اتجاهات الأخصائيين نحو الضغوطات النفسية والاجتماعية والمؤسساتية ودور الخدمة الاجتماعية في التخفيف منها

وتعزو الباحثتان هذه النتيجة إلى أن تشابه تخصصات الخدمة الاجتماعية في التعامل مع ذوي الإعاقات في المؤسسات والتي لا تؤثر على مدى شعور الأخصائيين بالضغوطات التي تواجههم.

الأساليب والاستراتيجيات المهنية للتخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة:

أولا: أساليب مواجهة الضغوطات:

تعرف أساليب المواجهة: أنها أساليب المواجهة هي الجهود التي يبذلها الفرد للسيطرة على أو الخفض أو التحمل للمطالب الداخلية والخارجية التي تتسبب بها المواقف الضاغطة، ويعرف سلوك المواجهة، بأنه الفعل الذي يمكن المرء من أن يتوافق مع الظروف البيئية، وهو السلوك الفاعل أو الإجرائي، فهو فعل فيه يتفاعل الفرد مع البيئة لغرض تحصيل شيء ما (عبد المعطي، 2006، ص97).

ومن وظائف تنفيذ أساليب مواجهة الضغوطات:

أولا: تنظيم الانفعالات (التعامل المتمركز حول الانفعالات)

ثانيا: تناول المشكلة التي تسبب الضغوطات (التعامل المتمركز حول المشكلة).

إن هذين الأسلوبين: التركيز على المشكلة والتركيز على الانفعالات والضغوطات غير متعارضين، وأن الناس عادة ما تلجأ إلى خليط منهما عند مواجهة كثير من مواقف المشقة، ولكن هناك بعض المتغيرات التي تشير إلى غلبة استخدام أحدهما على الآخر، فأسلوب المواجهة المتمركز على المشكلة يكون أكثر استخدامًا في المواقف التي يعتقد فيها الناس أن شيئًا مفيدًا يمكن حدوثه بخصوص المشكلة، بينما يزيد احتمال استخدام الفرد لأسلوب المواجهة بالتمركز حول الانفعال والضغوط، عندما يكون الاعتقاد بأن موقف المشقة هو شيء مستمر، ولا يمكن تغيير هو أنه يجب على الفرد أن يتحمله (المزروع، 2009، ص190).

ثانيا: الاستراتيجيات المهنية للتخفيف من الضغوطات لدى الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة:

1- **استراتيجية التحصين ضد الضغوط النفسية.**
2- **حل المشكلات**

الجدولان (15) و(16) يوضحان ذلك:

الجدول رقم (15) استراتيجية التحصين ضد الضغوطات النفسية:

رقم الجلسة	هدف الجلسة (محتواها)	مدة الجلسة (دقيقة)
1	الافتتاحية-التعارف وبناء الثقة والعلاقة المهنية- التعريف بالبرنامج الإرشادي وأهدافه، والاتفاق على مواعيد وحضور الجلسات والواجبات المنزلية.	45 دقيقة
2	التعريف بالضغوطات الناتجة عن العمل: مفهومها / نظرياتها، تأثير الضغوطات على الفرد والأسرة، وكيفية التحصين ضدها.	60دقيقة
3	تدريب أراد المجموعة على اكتساب مهارات مهنية عملية لمواجهة الضغوطات المختلفة أثناء العمل.	60 دقيقة
4	التدريب على مهارة الاسترخاء	45 دقيقة
5	تدريب الأخصائيين على كيفية الاستجابة للأحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرضون لها في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.	60 دقيقة
6	ختامية –مناقشة ما دار في الجلسات السابقة وتلخيصها والتأكيد عليها، وتقييم الجلسات.	60 دقيقة

الجدول (16) استراتيجية حل المشكلات:

رقم الجلسة	هدف الجلسة (محتواها)	مدة الجلسة (دقيقة)
1	الافتتاحية- التعارف وبناء الثقة والعلاقة المهنية- التعريف بالبرنامج الإرشادي وأهدافه، والاتفاق على مواعيد وحضور الجلسات والواجبات المنزلية	45 دقيقة
2	التعريف بالضغوطات الناتجة عن العمل: مفهومها / نظرياتها، تأثير الضغوطات على الفرد والأسرة، وخطوات حل المشكلة	60 دقيقة
3	التدريب على المهارات المهنية والعملية لمواجهة الضغوطات المختلفة أثناء العمل.	60 دقيقة
4	التدريب على كيفية صياغة المشكلة، وتحديد أسبابها، وخصائصها.	60 دقيقة
5	التدريب على كيفية استخدام أساليب ومهارات جمع المعلومات	45 دقيقة
6	التدريب على كيفية توليد البدائل كحلول للمشكلة.	60 دقيقة
7	التدريب على كيفية اختيار البديل المناسب لحل المشكلة	45 دقيقة
	الختامية- تقييم نتائج حل المشكلة – تقييم الجلسات والمهمات.	60 دقيقة

3- **التفكير العقلاني**: استراتيجية يلجأ من خلالها الأخصائي إلى التفكير المنطقي بحثًا عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوطات.

4- **التخيل:** استراتيجية يتجه فيها الأخصائيون إلى التفكير في المستقبل، كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.

5- **الإنكار**: عملية معرفية يسعى من خلالها الأخصائي إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق، وكأنها لم تحدث على الإطلاق.

6- **الفكاهة (الدعابة)**: استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوطات، والأمور الخطيرة، ببساطة وبروح الفكاهة، وبالتالي قهرها والتغلب عليها، كما أنها تؤكد على الانفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.

عوامل نجاح الأساليب والاستراتيجيات المهنية للتخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة:

- أن يتيح الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة اكتساب مهارات تساعدهم في مواجهة الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها.
- أن يتناسب وقت التنفيذ مع وقت الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.
- التشجيع المستمر الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.
- الأخذ بآرائهم في تطوير العمل في رعاية ذوي الإعاقة.

2.6. ملخص نتائج البحث:

1- تبين من خلال نتائج هذا البحث أنه لا توجد علاقة ارتباطيه بين دور خدمة الجماعة والضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة، والتي تعزى لمتغير الجنس؛ حيث أن نسبة الإناث أكثر تأثراً بالضغوطات من الذكور، وذلك بسبب طبيعة الأنثى والمسؤوليات الملقاة على عاتقها في مدينة قلقيلية بحسب عينة هذا البحث. إلى جانب فئات العمر المتوسطة والتوازن فيما بينهم بين طبيعة تخصصاتهم الإنسانية، والاجتماعية بشكل واضح، بالإضافة إلى عدد سنوات الخبرة، ومكان السكن والدورات التدريبية للأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.

2- كما تبين من نتائج البحث ان الضغوطات المؤسسية والنفسية كانت متوسطة، في حين ان الضغوطات الاجتماعية كانت منخفضة، بسبب المساندة الأسرية والدعم الاجتماعي مجتمع الفلسطيني، وهذا بدوره انعكس على أداء الأخصائي أثناء عمله في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة،

3- كما تم التوصل بناء على نتائج الدراسة إلى العديد من الأساليب والاستراتيجيات المهنية الضرورية للتخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة، والتي تمثلت بالتحصين من الضغوطات وحل المشكلات، والتفكير العقلاني، الدعابة، الانكار، التخيل.

4- تم طرح من قبل الباحثتان بناء على نتائج الدراسة عوامل لنجاح الأساليب والاستراتيجيات المهنية للتخفيف من الضغوطات التي تواجه الأخصائيين العاملين في مؤسسات رعاية ذوي الإعاقة.

3.6. التوصيات

عمدت الباحثتان بعد هذه الدراسة ونتائجها لكتابة بعض التوصيات التي لا بد من طرحها هنا، وهي كالتالي:

1. إجراء دراسة واسعة ومستفيضة حول موضوع دور الخدمة الاجتماعية (سواء خدمة الفرد، خدمة الجماعة، وتنظيم المجتمع) في التخفيف من الضغوطات النفسية والاجتماعية والمؤسساتية التي يتعرضون لها أثناء عملهم مع ذوي الإعاقات.

2. ضرورة العمل على تحسين واقع العمل في تلك المؤسسات من أجل تخفيف الضغوطات التي يتعرض لها الأخصائيين العاملين فيها.

3. ضرورة العمل على تطوير النمو المهني للأخصائيين وخصوصا في كيفية التعامل مع حالات الإعاقة، وكيفية تقبلهم، وتقديم الخدمات والبرامج بطريقة تتناسب مع إعاقتهم، وذلك من أجل تطوير أدائهم من جهة، ومن جهة أخرى المواظبة على الاستفادة من كافة المستجدات التي تطرأ على صعيد أعمالهم.

4. ضرورة توفير عدد مناسب من الأخصائيين المدربين المؤهلين للتعامل مع ذوي الإعاقة، وذلك من أجل تخفيف أعباء العمل التي يتحملها العاملون في تلك المؤسسات.

5. الاستفادة من تجارب الناجحة للمؤسسات الاجتماعية العاملة في هذا المضمار.

6. ضرورة تبادل الخبرات بين الأخصائيين العاملين في مؤسسات الإعاقة في محافظة نابلس ومحافظات أخرى، وأيضا بين الأخصائيين في مؤسسات حكومية وأخصائيين في مؤسسات شبه حكومية وأهلية، كنوع من الدعم وطرح أفكار بناءة تفيدهم بالعمل وتقلل من الضغوطات التي تواجههم أثناء عملهم مع ذوي الإعاقة.

7. المراجع

1.7. المراجع العربية

أبو العلا، محمد (2009):"ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء في وزارة الداخلية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

أحمد، مبروكة عبد الله (2018): الضغوط النفسية والتوافق النفسي للمتقاعدين، عمان، مركز الكتاب الأكاديمي.

أحمد، محمد عبد الحميد وآخرون (2021): فعالية نموذج الحياة في التعامل مع الضغوط الاجتماعية المرتبطة بالتصدع الأسري، مجلة التربية، جامعة الأزهر، القاهرة، جزء 5 ع (189).

المالكي، منصور عبد الله (2021): الأدوار المهنية وعلاقتها بمستوى الضغوط لدى الأخصائيين الاجتماعيين (دراسة ميدانية مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بأقسام الطوارئ ومراكز الرعاية الأولية بمنطقة مكة المكرمة)، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث، الفيوم مجلد 23 ع 1

الخمشي، سارة صالح وآخرون(2016): ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي، القاهرة، روابط للنشر وتقنية المعلومات.

العتيبي، نوف محمد (2016): ممارسة الخدمة الاجتماعية مع الجماعات، مكتبة الرشد، الرياض.

السروجي، طلعت مصطفي (2011): تمكين الفقراء استراتيجيات بديلة، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.

بدر الدين، محمد بهاء الدين (1995): اتجاهات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في المجتمع المصري، القاهرة، بحث منشور في المؤتمر العلمي الثامن لكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان

شعيب، محمد عبد المنعم (2014): الإدارة المعاصرة – المهارات الإدارية، القاهرة، دار النشر للجامعات

شقير، زينب (2002): مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية، ص4، مكتبة النهضة المصرية القاهرة. مصر.

الطلافحة، حامد عبد الله (2013): ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الأول، ص 257 – ص 294 يناير 2013.

العازمي، مناحي فلاح فهد (2009): الضغوط الأسرية كما تدركها أمهات الأطفال المعاقين دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة عين شمس. مصر.

المزروع، ليلى عبدالله (2009). أنماط التعلق وعلاقتها بالرضا عن الحياة وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى عينة من الزوجات في منتصف العمر. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى: مكة المكرمة.

جمال، عائشة عبد الله المحبوب (2019). ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي: دراسة تحليليه، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة أسيوط، أسيوط، ع (66).

حسن، أحمد عبد السعود (2023): فعالية مدخل الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط الاجتماعية بالمجال المدرسي، مجلة البحوث في الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف، مج (5)، ع (3)

حفتي قدري. (2002). أساليب مواجهة الضغوط لدى طالب العالمية والثانوية _ دراسة مقارنة بين الريف والحضر _ رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة عين شمس القاهرة

عابد، مصطفي احمد (2005): معوقات الخدمات المقدمة للمعاقين عقليا في محافظة شمال غزة، منشورات جمعية الإغاثة الطبية.

عبد الفتاح، محمود (2013): الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عبد القادر، رسميه سعيد (2008). الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية في محافظات شمال فلسطين، بحث منشور، ع، 13 مجلة جامعة القدس للبحوث الإنسانية والاجتماعية.

عبد المعطي، حسن (2006): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. القاهرة: مكتبة الزهراء.

علي، صباح حسن (2020): الضغوط الحياتية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الخاصة وتأثيرها على الرضا الوظيفي لديهم دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس الخاصة بمدينة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، جزء 3، ع (19).

غيث، محمد عاطف. (2006): قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر

مسعود، وائل (2021): خدمة الجماعة، من منشورات جامعة القدس المفتوحة، ام السماق، الأردن

يوسف، جمعة سيد (2007): إدارة الضغوط، ط1 مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة.

ISSN: 2706-6495

2.7. المراجع الأجنبية

Anshel & Gan (2009). The relationship between personality, coping styles and stress, anxiety and depression. Master of Science in psychology, University of Canterbury.

Brendelo, Elizabeth, et al (2017). Stress and Heath disparities, American psychological association, Washington D.C.

Frazier & schauben (1994). Stressful life events and psychological adjustment among female college students. Measurements and evaluation in counseling and development, 27(1),1-12.

Gonzalez, Miguel Angel (2000). Study of the relationship stress of burnout, hardiness, and social support in urban, secondary schoolteacher. Dissertation Abstracts international Section A: Humanities and Social Sciences Vol, 58 (6-A), Dec

Law, P. C. F & others (2020). A systematic review on the effect of work-related stressors on I international Archives of Occupational & Environmental Health, Vol. 93 Issue 5.

- Pelon, Sally (2017). Compassion Fatigue and Compassion Satisfaction in Hospice Social Work, Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care, Vol. 13 Issue 2/3.

Shahsavarani, Amir Mohammad, et al (2015). Stress- facts and theories through literature review, international Journal of Medical Reviews, Vol.2, Tahran

Silva, J. M., (1990). An Analysis of Teacher Burnout to Individual and Environment Variables, Diss bst.

Yi, Jaehee & others (2019). Compassion satisfaction and compassion fatigue among medical social workers in Korea: the role of empathy, Social Work in Health Care, Vol. 58 Issue.

جميع الحقوق محفوظة © 2024، الدكتورة/ زردة حسن شبيطة، الباحثة/ كوثر ربحي عبد الرازق، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي (CC BY NC)

Doi: doi.org/10.52132/Ajrsp/v6.61.8