



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبيل المنتفعين
والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة في مديريات ومراكز وزارة
الشؤون الاجتماعيّة في الضفة الغربيّة

ياسمين محمود مفلح نزال

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1433هـ - 2012 م

العلاقة بين العُنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين والدافعيّة
للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة في مديريات ومراكز وزارة الشؤون
الاجتماعيّة في الضفة الغربيّة

إعداد

ياسمين محمود مفلح نزال

بكالوريوس في الخدمة الاجتماعيّة من جامعة القدس - فلسطين

إشراف الدكتور:

خالد محمود عبد القادر هريش

قدّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

العمل الاجتماعيّ

جامعة القدس

1433هـ — 2012 م

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج العمل الاجتماعيّ

إجازة الرسالة

العلاقة بين العُنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين
والدافعيّة للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة في مديريات ومراكز وزارة
الشؤون الاجتماعيّة في الضفة الغربيّة

اسم الطالبة: ياسمين محمود مفلح نزال

الرقم الجامعي: 20912814

المشرف: الدكتور خالد محمود عبد القادر هريش

نُوقِشت هذه الرسالة و أُجيزت بتاريخ: 2012/06/06م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتوقيعاتهم:

1. رئيس لجنة المناقشة : د. خالد هريش
التوقيع:.....
2. ممتحنًا داخليًا: أ.د. تيسير عبدالله
التوقيع:.....
3. ممتحنًا خارجيًا: د. محمد عكة
التوقيع:.....

القدس - فلسطين

1433 هـ - 2012 م

الإهداء

إلى رمز التضحية والعطاء والإخلاص

إلى معلمي الفاضل ومثل الأبوة السامي

إلى النبع المتدفق بالحب والحنان

إلى من رأي قلبها قبل أن تراى عيناها، غار القمر من نور وجهها

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي

أمي الحبيبة

إلى الذي شاركني مشوار العناء والجهد أخي الجندي المجهول

إلى أمني المتجدد في الحياة

وإلى كل من شاركوني الأفراح والآلام طوال مشواري

إلى من هم في قلبي وأنا في قلبهم

أخوتي وأصدقائي المخلصين

إقرار:

أقرّ أنا مقدمة الرسالة أنّها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنّها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تمت الإشارة له حيثما ورد، وأنّ هذه الرسالة أو جزءاً منها لم يقدّم لنيل أيّ درجة عليا لأية جامعة أو معهد آخر.

الاسم: ياسمين محمود مفلح نزال

التوقيع:

التاريخ: 2012/06/05

شكر وتقدير

من لا يشكر الناس، لا يشكره الله، هكذا تعلمنا، ومن أجل ذلك أتقدم بالشكر الجزيل لكل من كان له نصيب في تشجيعي على إعداد الرسالة، والمضي معي في كل خطوة من خطوات إعدادها منذ أن كانت مجرد فكرة، إلى أن وصلت إلى إتمامها بهذا الشكل، وإذ أقدم شكري هذا لمن سيأتي ذكرهم، فإنني أتقدم بالأسف الشديد لكل من ساعدني على إتمام هذه الدراسة، ولم أذكره بالاسم؛ لذلك أعتبر هذا الشكر موصولاً لهم، وليعذروني على ذلك.

بدايةً أتقدم بالشكر الجزيل للدكتور خالد هريش الذي تفضل بالإشراف على هذه الدراسة، وشجعني عليها، فقد كان لصبره وإرشادته الأثر الكبير في إنجاز هذه

الدراسة، وكل ما أملكه أن أدعو الله سبحانه وتعالى أن يمتعته بالصحة والعافية، وأتقدم بالشكر الجزيل أيضاً للدكتور صلاح الدين وتد، على دعمه المتواصل لي، وله مني كل الامتنان والتقدير الذي لا يقدر بثمن.

كما أتقدم بالشكر إلى وزارة الشؤون الاجتماعية من معالي الوزيرة التي أتاحت لي الفرصة، وسهّلت المهمة للوصول للعينة، وتحقيق الهدف، وإلى كل من سهّل علي مهمة إتمام الرسالة.

فجزاهم الله كل خير.

قائمة المحتويات

العدد	الموضوع	رقم الصفحة
	إقرار	أ
	شكر وتقدير	ب
	قائمة المحتويات	ج
	قائمة الجداول	و
	قائمة الرسوم البيانية	ز
	ملخص الدراسة	ح
	Abstract	ط
	الفصل الأول: 1. المدخل إلى الدراسة	1
1.1	مقدمة	1
1.2	مشكلة الدراسة	2
1.3	أهمية الدراسة	3
1.4	أهداف الدراسة	4
1.5	حدود الدراسة	5
1.6	مصطلحات الدراسة	6
	الفصل الثاني: 2. الخلفية النظرية	9
2.1	مقدمة	9
2.2	تعريف العنف بشكل عام	10

16	مفهوم الدافعية	2.3
20	الرضا الوظيفي	2.4
26	إدارة الموارد البشرية في قطاع الحماية الاجتماعية	2.5
26	الكفاءات الأساسية في العمل الاجتماعي وإدارة القطاع الاجتماعي	2.6
27	كفاءات المعرفة ومهارات البحث الاجتماعي	2.7
28	التدريب وبناء القدرات	2.8
30	إدارة الأداة وضمان رفاه الموظفين	2.9
31	بيئة العمل	2.10
34	الموجهات النظرية للدراسة	2.11
34	نظرية النسق الأيكولوجي	2.11.1
35	نظرية الاتجاه التحليلي ودراسة العنف	2.11.2
36	نظرية التعلم الاجتماعي	2.11.3
37	نظرية الدافعية	2.11.4
38	نظرية الإحباط	2.11.5
39	نظرية التدرج الهرمي	2.11.6
41	الدراسات السابقة	2.12
66	فرضيات الدراسة	2.13
69	الفصل الثالث: 3. إجراءات الدراسة	
69	مقدمة	3.1

69	منهجية الدراسة	3.2
69	مجتمع الدراسة	3.3
70	عينة الدراسة	3.4
71	أداة الدراسة	3.5
72	صدق الأداة	3.6
72	ثبات أداة الدراسة	3.7
73	المعالجة الإحصائية	3.8
74	إجراءات الدراسة	3.9
75	متغيرات الدراسة	3.10
76	صعوبات الدراسة	3.11
77	الفصل الرابع: 4. عرض النتائج	
89	الفصل الخامس: 5. مناقشة نتائج الدراسة	
105	التوصيات	
107	المراجع باللغة العربية	
115	المراجع باللغة الانجليزية	
118	قائمة الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الصفح	العنوان	رقم الجدول
70	خصائص العينة الديمغرافية	جدول رقم (1)
81	المتوسطات والانحرافات المعياريّة للدافعيّة للاستمرار في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعيّة حسب العمر	جدول رقم (2)
82	المعدّل، والانحراف المعياريّ، ومعامل T، ودرجة الثقة للدافعيّة للاستمرار حسب الجنس	جدول رقم (3)
84	المعدّل، والانحراف المعياريّ، ومعامل F، ودرجة الثقة للدافعيّة للاستمرار حسب الدخل	جدول رقم (4)
85	المعدّل، والانحراف المعياريّ، ومعامل F، ودرجة الثقة للدافعيّة للاستمرار حسب المستوى التعليمي	جدول رقم (5)
87	المعدّل، والانحراف المعياريّ، ومعامل F، ودرجة الثقة للعنف حسب فئات المنتفعين	جدول رقم (6)

قائمة الرسوم البيانية

رقم الصفحة	عنوان الرسوم البيانيّ	رقم الرسم
77	رسم انتشار البيانات للدافعيّة للاستمرار في العمل والعنف بشكل عام	رسم بياني رقم (1)
78	رسم انتشار البيانات للدافعيّة للاستمرار في العمل والعنف اللفظيّ	رسم بياني رقم (2)
79	رسم انتشار البيانات للدافعيّة للاستمرار في العمل والعنف الجسديّ	رسم بياني رقم (3)
80	رسم انتشار بيانات الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعيّة والدافعيّة للاستمرار في العمل بالخدمة	رسم بياني رقم (4)
82	معدّل الدافعيّة للاستمرار حسب العمر	رسم بياني رقم (5)
83	معدّل الدافعيّة للاستمرار حسب الجنس	رسم بياني رقم (6)
84	معدّل الدافعيّة للاستمرار حسب الدخل	رسم بياني رقم (7)
86	معدّل الدافعيّة للاستمرار حسب المستوى التعليميّ	رسم بياني رقم (8)
88	معدّل العُنف حسب فئات المنتفعين	رسم بياني رقم (9)

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين والدافعيّة في الاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة لمراكز ومديريات الشؤون الاجتماعيّة في الضفة الغربيّة، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفيّ الاستدلاليّ لتحقيق أهداف الدراسة، وتكوّنت العينة من (181) أخصائيًا اجتماعيًا يعملون في مراكز ومديريات الشؤون الاجتماعيّة، موزعة على محافظات الضفة الغربيّة، ولتحقيق أهداف الدراسة، وفحص المتغيرات صممت الباحثة إستبانة مكوّمة من (4) محاور أعدت لغرض البحث العلميّ، واستخدمت الباحثة في الدراسة عدداً من الأساليب الإحصائيّة المناسبة باستخدام الحزم الإحصائيّة للعلوم الاجتماعيّة (SPSS) Statistical Package for Social Sciences، وأشارت أهم النتائج إلى أنّه توجد علاقة عكسيّة ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى (0.05) بين الدافعيّة للاستمرار في العمل في الخدمة، وبين العنف بشكل عام، فكلما ازدادت الدافعيّة للاستمرار في العمل في الخدمة، قلّ العنف بشكل عام، وأنّه توجد علاقة بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعيّة، وبين الدافعيّة للاستمرار في العمل في الخدمة، حيث كلما ازداد الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعيّة ازدادت الدافعيّة للاستمرار في العمل بالخدمة، وأظهرت النتائج أيضاً أنّه توجد فروقات ذات دلالة إحصائيّة في الدافعيّة للاستمرار حسب العمر، أي أنّ الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من كبار السن، ومن أهم ما أوصت به الباحثة ضرورة العمل على سنّ قوانين تعمل على حماية الأخصائيين الاجتماعيين من أي اعتداء أو عنف، وضرورة العمل على توفير بيئة آمنة ومريحة فيها شروط السلامة المهنيّة والصحيّة التي تجعلهم يعملون بكل دافعيّة في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعيّة.

"The relationship between the violence against social workers perpetrated by the beneficiaries of social services and their motivation to continue working in social service profession: The centers and governorates of the Ministry of Social Affairs in the West Bank"

Prepared by: Yasmineen Nazzal

Supervisor: Dr. Khalid Hreish

Abstract

This study aimed at identifying the relationship between the violence against social workers perpetrated by the beneficiaries of social services and the social workers' motivation to continue working in social service profession at the centers and governorates of the Palestinian Ministry of Social Affairs in the West Bank. The sample of the study consisted of (181) social workers who work at centers and departments of the Ministry of Social Affairs across the West Bank. The researcher has developed a four-criteria questionnaire to achieve the objectives of the study. She used the descriptive approach to measure the variables of the study. She also used the computer program SPSS for statistical analysis and processing of the collected data.

Findings of the study showed that there is a statistically significant inverse correlation at level (0.05) between the social workers' motivation to continue working in this profession and the violence against them. Moreover, there is a correlation between the job satisfaction and their desire to stay in the social service profession; that is, the higher the job satisfaction is, the more the workers' are motivated to keep working in the social service. Furthermore, there are statistically significant differences of the desire to keep working in terms of age; that is, the younger the social worker is, the more he/she is motivated to stay in the social service profession.

To conclude, the researcher recommends the need to enact legislations and regulations to safeguard the social workers from any violence or assault, as well as the need for the provision of safe, healthy and encouraging environment.

الفصل الأول

1. المدخل إلى الدراسة:

1.1 المقدمة:

يحاول البحث الحالي فحص العلاقة بين العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث يوجد كثير من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في الميدان، وفي مجال مهنة الخدمة الاجتماعية وتعرضوا إلى العنف أو التهديد باستخدام القوة بشكل غير قانوني وغير مقبول، بهدف الإساءة للأخصائيين، أو الإضرار بالامتلاكات الخاصة بهم، كما عرفه (الكيلي، 1995، 256) بأنه "الاستخدام غير المشروع أو على الأقل الاستخدام غير الشرعي للقوة".

ومع زيادة تعرض الأخصائيين لأشكال متعددة من العنف من قبل المنتفعين بشكل متكرر ومستمر، والذي ينعكس على الأخصائيين الاجتماعيين بانخفاض الحافزية والدافعية، أو الشعور بالرفض، أو بالعزلة، أو التخويف، أو التهديد، أو الإهانة، أو عدم المبالاة في العمل على الصعيد النفسي (مجيد، 2008).

كما أشار بوزبون (2004) في دراسته إلى أن ظاهرة العنف تشكل تهديداً كبيراً في المجتمع وأن العنف الإنساني ظاهرة تنتشر في مختلف جوانب التنظيم الاجتماعي بغض النظر عن التنوع: الجغرافي، والبيئي، والثقافي بين التنظيمات الاجتماعية، كما أنها تترك آثارها السلبية على مختلف مجالات الحياة المعاصرة مما تشكل معوقات في التعامل مع الآخرين، ولكن ظاهرة العنف لم تنل الاهتمام الكافي وخاصة فيما يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون في أماكن العمل، حيث أشارا كل من برلينج ودابري وجيلوي (Barling, Dupre & Kelloway,)

2009) على وجود العنف في أماكن العمل، ويجب العمل على زيادة الأبحاث لمعرفة ما هي

أسباب العنف؟

1.2 مشكلة البحث:

تُكمن مشكلة الدراسة الحالية في فحص العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين، والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في مديريات ومراكز وزارة الشؤون الاجتماعية في الضفة الغربية، إذ يعدّ العنف اتجاه الأخصائيين الاجتماعيين ظاهرة يعاني منها الأخصائيون الاجتماعيون، وتعتبر هذه الظاهرة نتاج الظروف السياسيّة، والاقتصاديّة، والاجتماعيّة، والنفسيّة التي تواجه المجتمع الفلسطيني بشكل عام، والمنتفعين بفئاتهم كافة بشكل خاص، أو سوء الخدمات المقدّمة للمنتفعين، أو عدم توافق المعايير في تقديم المساعدة لكثير من المنتفعين وخاصة في وزارة الشؤون الاجتماعية، وهذا كله ينعكس سلباً في تعاملهم مع الأخصائيين سواء في طلبهم المساعدة أو العمل معهم في المجالات جميعها، ومع الفئات كافة، تحت ضغوط العمل أحياناً الذي يعود على الأخصائيين الاجتماعيين بالكثير من العوامل التي تعمل على انخفاض دافعيتهم للعمل، ولقيامهم بأدائهم بالشكل المطلوب.

وهذه الظاهرة يعاني منها الأخصائيون الاجتماعيون في المجتمع الفلسطيني، مثله مثل عدد من المجتمعات وأضرارها على الأخصائيين، وعدم إعطاء هذه الظاهرة أي اهتمام، وهذا لغياب الكثير من عوامل الأمن والسلامة في المؤسسات التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون.

1.3 أهمية الدراسة:

تعتبر ظاهرة العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من القضايا والمشكلات المهمة التي تواجههم أثناء عملهم، حيث ازدادت انتشاراً في الآونة الأخيرة، وهذا ما عزز العمل على الموضوع، إضافة لما له من أهمية على صعيد الأخصائي الاجتماعي نفسه، وعلى صعيد الاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية بكفاءة وفعالية، وبخاصة في مجال مساعدة وتقديم الخدمات للمنتفعين على أكمل وجه وأحسنه.

ومن خلال بحثي حول موضوع العنف في مكان العمل ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين وانعكاساته على الأخصائي الاجتماعي، وعلى أدائه في العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية لم أعثر على دراسات محلية أو عربية تحدثت بشكل مباشر عن الموضوع، وإعطاء الضوء المباشر على هذه المشكلة حتى على صعيد المجتمع الفلسطيني، أي تكاد تكون معدومة، وهذا ما أثار فضولي واهتمامي بالبحث وتسليط الضوء عليه، ونظراً لظهور مثل هذه المشكلة والآثار السلبية المترتبة على الأخصائي الاجتماعي، وعلى الخدمات المقدمة، وعلى مهنة الخدمة الاجتماعية، وعلى أداء عمله بفعالية، فمن هنا توجد ضرورة لدراسة هذه الظاهرة في المجتمع الفلسطيني مما يقتضي مزيداً من المعرفة حول موضوع العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين وإجراء أبحاث، وتوضيح العلاقة بين العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية.

لذلك رأت الباحثة أنّ من الضروري إجراء بحث ربما قد يوسع المعرفة حول هذه الظاهرة في المجتمع الفلسطيني، وربما تكون له انعكاسات تطبيقية لهذه المعرفة على مستوى مواجهته، أو وضع استراتيجيات لذلك، أو تطوير الخدمات في المجتمع الفلسطيني بشكل عام

أو في وزارة الشؤون الاجتماعية بشكل خاص كما هو مبين، لذلك يمكن تصنيف أهمية هذا البحث في جانبين:

الأول: الأهمية النظرية:

- 1) تكمن أهمية الدراسة في التعرف على العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، وبين الدافعية للاستمرار في العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية.
- 2) يشهد مجال الدراسات حول ظاهرة العنف في المجتمع الفلسطيني انتشاراً واسعاً، حيث تمّ الاهتمام بشكل كبير بالأبحاث حول العنف ضدّ الأطفال، وضدّ المرأة، بينما لم يحظَ العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين بالاهتمام نفسه، وهنا تكمن أهمية هذه الدراسة العلمية.

- 3) ستكون الدراسة في مكتبة الجامعات الفلسطينية والعربية، مرجعاً مهماً للمهتمين بهذا النوع من الدراسات.

الثاني: الأهمية التطبيقية:

ضرورة مواجهة اتساع هذه الظاهرة وانتشارها، وسيستفيد من نتائج الدراسة الاخصائيون الاجتماعيون في كيفية التعامل مع المنتفعين، ومحاولة امتصاصهم، والتقليل من العنف المُستخدَم ضدّهم.

1.4 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على حجم العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، وعلاقتها بالدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية من حيث:

• ردود أفعالهم النفسية والمهنية واتجاه أشكال العنف الموجّه ضدّهم تبعاً لمتغيرات الدراسة المختارة.

• اختلاف ردود الأفعال النفسية والمهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين اتجاه عوامل العنف الموجّه ضدّهم، والتي تعزى للعديد من المتغيرات: (الجنس، والعمر، وفئات المنتفعين، والمستوى التعليمي، والدخل الشهري، وعدد سنوات الخبرة).

• إبراز مخاطر ظاهرة العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين نفسياً ومهنياً على دافعية الأخصائيين لما لها من أهمية على أدائهم واستمرارهم في عملهم بالمهنة.

• التعرف على أشكال العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين.

• بيان العلاقة بين متغيرات الدراسة: (الجنس، والعمر، وفئات المنتفعين، والمستوى التعليمي، والدخل الشهري، وعدد سنوات الخبرة) على دافعية الأخصائيين للاستمرار بالعمل في المهنة.

1.5 حدود الدراسة:

جاءت الدراسة في إطار حدود ثلاثة:

1 - الحدود المكانية: محافظات الضفة الغربية التي يوجد فيها مديريات ومراكز للشؤون

الاجتماعية، والبالغ عددها (12) مديرية، كما هو مبين في الملحق رقم (1) و(15)

مركزاً، كما هو مبين في الملحق رقم (2).

2 - الحدود البشرية: الاخصائيون الاجتماعيون في مراكز ومديريات الشؤون الاجتماعية

في الضفة الغربية حتى بداية العام (2012م)، والبالغ عددهم(370).

3 - الحدود الزمنية: تحددت الفترة الزمنية لهذه الدراسة في الفترة الواقعة ما بين عامي

(2010 - 2012م).

1.6 مصطلحات الدراسة:

هناك العديد من المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بموضوع الدراسة، التي ترتبط بعلاقة قوية بالمعنى والمفهوم، ويتطلب تعريفها بشكل موسع وواضح.

الخدمة الاجتماعية: (Social Work)

عرّف بدوي (1988، 341) الخدمة الاجتماعية بأنها: "مجموعة النشاطات المهنية، أو العمليات والجهود المنظمة ذات الصبغة العلاجية والوقائية والإنسانية، التي تؤدي إلى الناس وتهدف إلى مساعدتهم كأفراد أو جماعات في الوصول إلى حياة كريمة تسودها علاقات طيبة، ومستويات اجتماعية تتماشى مع رغباتهم وإمكاناتهم، وتتفق مع مستويات المجتمع الذي يعيشون فيه وأمانيه".

الأخصائي الاجتماعي:

عرّف عبيد وجودت (2001م) الأخصائي الاجتماعي بأنه: الشخص المتخصص في الخدمة الاجتماعية، والذي يجب أن يتصف بخصائص فردية ومهارات عملية وكفاءة علمية تؤهله للعمل في مختلف قطاعات الخدمة الاجتماعية وميادينها.

وعرفته عبد الحميد (2008م، 51) بأنه: "الشخص الذي نال شهادة التخصص واتّجه بعد ذلك للعمل بوظيفة أخصائي أو مرشد اجتماعي في أحد القطاعات الحكومية: كالمدراس والمستشفيات وغيرها، ويتمركز عمل الأخصائي الاجتماعي في بحث المشكلات والمساهمة في حلها وإعداد التقارير الاجتماعية للأفراد الذين يتم تحويلهم إليه".

المنتفع:

عرّف عبيد وجودت (2001م) المنتفع في مهنة الخدمة الاجتماعية بأنه: محور العملية المهنية، وقد يكون فرداً أو جماعة، أو مجتمعاً، والمنتفع بالمفهوم المهني للخدمة الاجتماعية هو: المستفيد من البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة الاجتماعية.

الرضا الوظيفي: (Job Satisfaction):

عرّف السالم (1997م) الرضا الوظيفي على أنه: الشعور النفسي بالقناعة والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة)، وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل برغم العوامل المؤثرة الأخرى ذات الصلة.

مكان العمل:

عرف بدوي (1988، 439) مكان العمل بأنه: "العنابر التي تجري بها العمليات والنشاطات بقدر عدد أماكن العمل في المؤسسات بعدد الأماكن المنفصلة أو الغرف التي تجري بها هذه العمليات على أساس أنّ كل مكان منفصل له ظروف العمل الخاصة به".

دوافع العمل: (Work Motivation)

عرّف بدوي (1988م) دوافع العمل بأنها: الدوافع التي تحرك الفرد في العمل للأداء والإنجاز مثل الحوافز المادية والمعنوية.

الرضا عن العمل: (Job Dissatisfaction)

عرّف بدوي (1988م، 202) الرضا عن العمل بأنه: "الظاهرة التي تنتج عن عدم انتظام العلاقة بين العاملين وبيئة العمل التي يعملون بها بسبب سوء سياسة المؤسسة، ومستوى الأجور، وظروف العمل، وغيرها من العوامل التي تسبب عدم الرضا عن العمل".

الفصل الثاني

2. الخلفية النظرية:

2.1 مقدمة:

تعرض المادة النظرية أجزاء المعرفة التي شكلت أساساً نظرياً ومنطقياً للدراسة، فالجزء الأول، ضمّ العنف بأشكاله وأنواعه، بما فيه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، والانعكاسات المترتبة على الأخصائيين في استمرارهم بعملهم في مهنة الخدمة الاجتماعية، وضمّ الجزء الثاني مفهوم الدافعية ووظائفها، إمّا الجزء الثالث، فسيتناول الحديث عن الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للاستمرار في العمل.

تعدّ العنف ظاهرة قديمة قدم المجتمع البشري، وهو يمثل مشكلة ذات آثار نفسية واجتماعية سلبية على الأفراد والمجتمعات، فالعنف ظاهرة مركبة لها جوانبها الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، وتعرفها كل المجتمعات البشرية بدرجات متفاوتة، والعنف سلوك مكتسب من البيئة الاجتماعية التي يحيا فيها الفرد، وهو سلوك نسبيّ يختلف من مجتمع لآخر بل يختلف داخل المجتمع الواحد من مكان لآخر، ومن طبقة لأخرى، فكل مجتمع مفايسه، وأحكامه، وقيمه وظروفه، وعاداته، وتقاليده التي على أساسها تحدد سلوك الأفراد، وعلى ذلك فإنّ ما يجعل سلوك الفرد عنيفاً هو نظرة المجتمع الذي ينتمي إليه الفرد (تالوة، 2009).

ومع ارتباط العنف بصورة عامة بوجود الكيان البشري، حيث ظهر تاريخ العنف مصاحباً للخلاف والنزاع بين البشر ممّا أدّى إلى تطور العلوم الاجتماعية، وإلى الاهتمام بدراسة العنف ومظاهره، ومن أهم العوامل التي تسهم في تفجير مواقف العنف: (اتساع الفجوة القائمة بين فئات المجتمع المختلفة ثقافياً، ومعيشياً، واجتماعياً، وخاصة في المجتمعات النائية)،

والتطور التكنولوجي الهائل الذي انعكس على تطور الأسلحة، وانتشار استعمالها، فأسهم في انتشار العنف، وكذلك دور الإعلام، وتطوير وسائل الاتصالات في نشر صور العنف سواء من خلال ما يعرضه من صور العنف اليومية، بالإضافة لأفلام العنف الشديدة، وتسليط الضوء على أهم العوامل التي تسهم في نشر العنف ألا وهي خروج الدول عن الأطر والقيم التقليدية لوظائفها الأساسية. ومن هنا تكونت تعريفات العنف المختلفة، فبعض العلماء يُعرف العنف من خلال السلوك العنيف، أو بانه السلوك الذي ينحرف عن المعايير الاجتماعية التي يحددها المجتمع (صالح، 2003).

وذكرت فرنانا (2004م) أنّ للعنف بوجه عام صوراً متعددة: مثل عنف الإنسان للحيوان بتعذيبه أو قتله، وعنف الإنسان لأخيه الإنسان ويشمل العنف بأشكاله المختلفة، فإذا نظرنا من حولنا، فإننا نجد أنّ العنف بات مرضاً مستوطناً في المجتمعات بشكل يجعل معظمنا يعرفه ويخشاه، فهو يخترق حياتنا، وثقافتنا، ولغتنا، وهنا نستخدم اللغة بشكل روتيني، وبطريقة تحتل الاعتداء على الأشخاص من حولنا، لذا أصبح العنف من الأمور الاعتيادية في حياتنا، فأصبحنا نمارسه من دون أن نشعر بمن هم حولنا.

وهذا ما تحدث عنه السوب (Allsopp, 1972) فالإنسان أصبح ينتهج سياسة العنف لدرجة القتل، ويكفي إلقاء نظرة واحدة على عدد القتلى الذين يموتون كل يوم نتيجة الحروب بين الدول لنفهم معنى العنف، وتأثيره في المجتمعات.

2.2 تعريف العنف بشكل عام:

عرّف العايد (1989م، 872) العنف بأنه: "استخدام القوي للعنف غير المشروع أو غير المطابق للقانون".

وعرّف عز الدين (2010م) مصطلح عُنف: العين والنون والفاء، أصل صحيح يدل على خلاف الرفق قال الخليل والعنف: ضد الرفق، تقول عنف، يعنف عنفاً، فهو عنيف، إذا لم يرفق أمره.

وعرّف القاطرجي (2002م) العنف: هو الاستخدام المتعمد للقوة الفيزيائية (المادية) أو القدرة، سواء بالتهديد، أو الاستخدام المادي الحقيقي ضدّ الذات، أو ضدّ شخص آخر، أو ضدّ مجموعة، أو ضدّ مجتمع، بحيث يؤدي إلى حدوث إصابة، أو موت، أو إصابة نفسيّة أو سوء نماء أو حرمان.

وعرّف سراحنة (2004م) العنف بأنّه "استعمال القوة الجسديّة، أو الآليّة، أو الكلام، أو أي نوع من السلوك الذي يؤدي إلى إلحاق الضرر الجسديّ أو النفسيّ بشخص أو أشخاص آخرين".

وعرّف التير لدى عز الدين (2010م) بأنّه العنف الموظف لغرض تغيير وضع سياسي معين، أو للحصول على مكاسب سياسيّة، بما في ذلك تغيير حكم قائم أو قلبه.

كما عرّف عيسوي (2002م) العنف بأنه سلوك عدوانيّ ناتج عن الإحباط، يستخدم الإنسان معه القوة ضدّه، أو لتدمير ممتلكاته.

والعنف كما عرفه المغربي (1987م) هو: استجابة تتميز بصبغة انفعالية شديدة تنطوي على انخفاض مستوى البصيرة والتفكير، وليس من الضروري أن يكون ملازماً للتدمير، فقد يكون في موقف معين تعبير عميق جذري يقتضي استخدام العنف أو العدوان.

وعرّف رضوان (2002م) العنف في كتابه الصحة النفسيّة بأنه فعل جسديّ أو حادث يلحق فيه شخص الأذى بشخص آخر، وباستخدام أدوات قسر جسديّة يقصد إلحاق الألم أو الجراح الجسديّة بالآخر، ويقصد هنا بالعنف كل أشكال التصرفات القسريّة: (ضرب، صدم) التي

يمكن أن تقود إلى جراح جسدية، وتعدّ كل أنواع التهديد، والتأنيب، والإهانات، والأضرار غير المباشرة كالتجاهل، وعدم الرعاية، والحرمان من الحب شكلاً خاصاً من العنف.

ويعرّف بوزبون (2004م) العنف بأنه سلوك يؤدي للمسّ بالآخر، هذا المسّ يمكن أن يكون جسمانياً أو نفسياً، أي أنّ الضرر الناجم عن إهانة، أو عن استعمال سيء للقوة، لا يتطرق فقط للضرر نفسه، بل إلى تقدير حجم هذا الضرر وما يرمز إليه، وهذا ما يسمى بالعنف السلوكي.

وتحدث ابن منظور (1965م) عن مفهوم العنف من خلال تناوله للفظه (عنفوان) حيث تدل هذه المفردة العربية على النشاط والحيوية، وبما أنّ النشاط والحيوية شأن شبابي، لذا يقتصر هذا السلوك على فئة الشباب من كلا الجنسين، حيث عرفه بأنه "الخوف من الأمر، وقلة الرفق به، وعَف الشيء أخذه والتعنيف هو التقرّيع واللوم".

وعرّف هندريش (1986م) العنف بأنه اللجوء إلى القوة لجوءاً قد يكون مدمراً ضدّ الأفراد، أو الأشياء، ويحظره القانون موجهاً لأحداث تغيير، سواء ضدّ أشخاص أو جماعات أو دول. وعرّفه البدري (2005م) بأنه العدوان، وهو هجوم يوجه نحو شخص، أو شيء، أو هو سلوك يقصد به المعتدي إيذاء الشخص الآخر، إمّا لفظياً أو مادياً كتحطيم الممتلكات أو الضرب الجسديّ وإمّا اللفظي: كالتشهير، أو الاستخفاف، أو النكت اللاذعة، أو الهجاء اللاذع، أو قد يكون عدواناً هجومياً يقصد من ورائه الحصول على شيء مرغوب فيه، أو تجنب موقف غير مرغوب فيها، أو قد يكون دفاعاً عن النفس.

وعرّف المطيري (2006م) العنف بأنه الميل إلى الاعتداء، والتشاجر، والانتقام، والمشاركة والمعاندة، والميل للتحدي، والتلذذ في نقد الآخرين، وكشف أخطائهم، وإظهارهم

بمظهر الضعف أو العجز، والاتجاه نحو التعذيب والتغيص، وتعكير الجو، والتشهير، وإحداث الفتن والنوبات العصبية بصورها المختلفة المعروفة.

وكما عرف آل رشود (2000م) العنف بأنه سلوك عدواني ناتج عن الإحباط يستخدم معه القوة ضدّ الإنسان، أو لتدمير ممتلكاته.

ويعرف خليل (1995م) العنف بأنه السلوك الذي يستخدم الإيذاء باليد، أو باللسان، أو بالفعل، أو بالكلمة في الحقل التصادمي.

أمّا الخالدي (2005م)، فقد عرفه بأنه نزعة سلوكية تثور لدى الفرد دائماً في حالات تعرضه للإحباط، أو الحد من الحرية، أو عدم إشباع الرغبات لعوامل خارجة عن الفرد نفسه. ويُعرف الصالح (1999م) العنف بأنه استخدام القوة المادية لإلحاق الأذى والضرر بأشخاص، أو ممتلكات.

كما يعرف كل من كومار ومارسيال (Kumar & Marcial, 1999) العنف بأنه الاستخدام الفعلي للقوة المادية للتأثير في أفعال الأشخاص الآخرين أو لجعلهم يتجاوبون معه.

وعرف حلمي (1999م) العنف بأنه ممارسة القوة البدنية لإنزال الأذى بالأشخاص، أو بالممتلكات، كما أنه الفعل أو المعاملة التي تحدث ضرراً جسيماً، أو التدخل في الحرية الشخصية.

وعرف حسن (2006، 62) العنف بقوله "هو سلوك يستهدف إلحاق الأذى بالآخرين أو بالآخر أو بممتلكاتهم".

ويعرف تيريل (Terrell, 1989, 171) العنف "بأنه قمة صراع القيم حيث يهدف محترفو العنف إلى تحقيق أهدافهم بصرف النظر عن الوسيلة التي قد تكون حادة وخطيرة، ولكنها أولاً وأخيراً تأخذ اتجاهها معادياً، أو معارضا، وغالباً من معارضة سليمة إلى معارضة عنيفة".

ويتسم العصر الحاضر بنمو العنف الذي أصبح سلوكاً مميزاً لبعض المجتمعات، وأصبح منهجاً وطريقة يتبعها بعض الأفراد الذين يعيشون في ظلّ الظروف التي يعيشها المجتمع الفلسطيني، فأخذ يتولد العنف بشكل متزايد (أبو شهبة، 2004).

ومن هنا فإنّ العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين يُشكل خطورة، قد تكون أعظم وأشدّ على فئة مهمة لما لها من آثار سلبية على جميع الأفراد العاملين في مجال الخدمة الاجتماعيّة والاستمرار في تقديم الخدمة، والعمل بها وستقوم الباحثة بالتطرق إليه في الباب القادم مما لها علاقة قوية في الدافعيّة في الاستمرار بالعمل في المجال نفسه.

وقد تمّ تحديد أشكال العنف حسب الفئة: (مثل العنف الأسريّ، والعنف المدرسيّ، والعنف السياسيّ، وعنف الجامعات)، وتمّ تقسيم العنف حسب طبيعته مثل "العنف اللفظيّ، والعنف الجسديّ، والعنف النفسيّ، والعنف الجنسيّ"، وتمّ تعريفها حسب كل نوع، وكانت مُصنفة على النحو الآتي:

1. **العنف اللفظيّ**: ويعدّ من أكثر أنواع العنف انتشاراً لدى فئة الشباب المجتمعات وربما يعود السبب في ذلك إلى عدم اعتراف القانون بهذا النوع من العنف، وبالتالي فإنه لا يعاقب عليه القانون، وقد يكون هذا النوع هو نقطة البداية في التطور إلى أنواع أخرى، ويقصد به العنف غير الملموس الذي يصعب قياسه، (من شتم، وسبّ، واستخدام الألفاظ البذيئة مع الأفراد، وإحراجهم أمام الآخرين، وإهمالهم، وإهانة الفرد وتحقيره والسخرية منه (العواودة، 2002م).

2. **العنف الجسديّ**: ويتمّ عن طريق استخدام الأيدي، أو الأرجل، أو أي أداة قد تترك أثراً على جسد الشخص المعتدى عليه، ومن أشكاله الصفع، والركل، واللكم، وشدّ الشعر، واستخدام أدوات حادة، أو استخدام القوة الجسدية بشكل مستمر اتجاه الآخرين من أجل إيذائهم، وإلحاق أضرار جسميّة بهم، وذلك كوسيلة عقاب غير شرعية، مما يؤدي إلى الآلام،

والاوجاع، والمعاناة النفسية جراء تلك الأضرار (السمري، 2001م؛ أبو شهبه، 2004م؛ الحميدي، 2004م؛ الخولي، 2008م).

وتمّ تعريف العنف الجسديّ أيضاً بأنه كلّ شيء يتعلّق بالأذى الجسديّ واستخدام القوة، ويتراوح من أبسط الأشكال إلى أخطرها وأشدّها من الضرب، والصفع، والدفع، والمسك بعنف، والرمي أرضاً، واللكم، والحرق، والدهس (مكي وعجم، 2008).

3. **العنف النفسيّ:** وهو في كثير من الأحيان يكون مرتبطاً بالمعنى إلى حدّ ما بالعنف الجسديّ، حيث يسعى الفرد إلى إضعاف الطرف الآخر، وذلك عن طريق زعزعة استقراره النفسي، وثقته بنفسه ومن أشكاله: الخوف، والقلق، والاكنتاب، أو التشكيك بسلامة قواه العقلية، وقدراته التفكيرية.

والعنف النفسيّ (المعنوي) أيّ فعل مؤذ نفسيّ المعنّف ولعواطفه من دون أن تكون له أية آثار جسديّة، إلا أنّ الآلام الناتجة عنه تكون في الغالب أكبر لاستمراريتها، ولكونه يحطم شخصيّة الإنسان ويزعزع ثقته بنفسه، ويؤثر على حياته في المستقبل مثل الشتم، والإهمال، وعدم تقدير الذات، والتحقير، والنعت بألفاظ بذيئة، والإحراج، وتوجيه اللوم، والاتهام بالسوء وإساءة الظن والتخويف (حلمي، 1999).

4. **العنف الجنسيّ:** ويقصد به لجوء الأفراد إلى استخدام القوة والسلطة لإجبار الأفراد على ممارسة الجنس دون رغبتهم مما يسبب لهم معاناة نفسيّة وجسديّة (التير، 1997).

وعرف بوزبون (2004م) أشكال العنف التي يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون في

ميادين العمل كافة كالآتي:

أ - العنف اللفظيّ: هو عبارة عن الإهانات، والشتائم، بشكل متكرر ومتعمد.

ب للعنف الجسديّ: وهو استخدام الأيدي، أو الأرجل، أو أية أداة من شأنها إلحاق الألم والضرر بالجسم، بما فيها الآثار المرتبة التي يتعرض لها العاملون الاجتماعيون من اعتداء جنسيّ وجسديّ في أماكن العمل.

ت للعنف النفسيّ: وهو كل ما يؤثر في نفسيّة الإنسان من توبيخ، وإذلال، وخوف، وقلق.

واستنتجت الباحثة بأنّ العنف هو عبارة عن استخدام أسلوب القوة، أو سلوكها بشتي أنواعها (اللفظيّة، والنفسية، والعاطفيّة، والجسديّة) ويؤدي إلى أضرار جسميّة، ونفسية على الفرد، حيث يقدر بحجم الضرر الذي تعرض له الفرد، وقد يكون بشكل فرديّ أو جماعيّ مما ينعكس بطريقة مباشرة بآثار وآفات سلبية على المجتمع.

2.3 مفهوم الدافعية: Motivation

يشير مصطلح الدافعية إلى مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل إعادة التوازن الذي اختل، فالدافع بهذا المفهوم يشير إلى نزعة الوصول لهدف معين، وهذا الهدف قد يكون لإرضاء حاجات داخلية، أو رغبات داخلية، أمّا الحاجة (Need)، فهي حالة تنشأ لدى الكائن الحي لتحقيق الشروط البيولوجية أو السيكولوجية اللازمة المؤدية لحفظ بقاء الفرد. وأمّا الهدف (Goal)، فهو ما يرغب الفرد في الحصول عليه، ويؤدي في الوقت نفسه إلى إشباع الدافع (قطامي وعدس، 2002م).

وعرف غباري (2008م) الدافعية على أنّها حالة استثارة وتوتر داخلي، تثير السلوك وتدفعه إلى تحقيق هدف معين.

ويعرّف الترتوري (2006م) الدافعية بأنها مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل تحقيق حاجاته، وإعادة الاتزان عندما يختل. وللدوافع أربع وظائف أساسية في السلوك هي: تحريكه، وتنشيطه، وتوجيهه، والمحافظة على استدامته إلى حين إشباع الحاجات.

ويعرّفها كوني (Connie, 1997) بأنها حافز داخليّ توجه السلوك نحو بعض الغايات، وتعمل الدافعية على مساعدة الأفراد على التغلب على حالة الكسل والقصور، وقد تعمل القوى الخارجية على التأثير في السلوك، ولكن القوى الداخلية للدافعية هي التي تعمل على دفع السلوك وتحفيزه.

وعرّف قطامي وقطامي (2000م) الدافعية أيضاً: أنها القوة الذاتية التي تحرك سلوك الفرد وتوجهه لتحقيق غاية معينة يشعر بالحاجة إليها، أو بأهميتها العادية أو المعنوية (النفسية) بالنسبة له. وبذلك يمكن تحديد العوامل التي تدفع الفرد إلى التقدم في عمله، ومنها الشعور بالأهمية أو الحاجة.

ويعرّفها منصور (1992م) بأنها حالة فسيولوجية ونفسية داخل الفرد تجعله يميل إلى القيام بأنواع معينة من السلوك في اتجاه معين، وتهدف الدوافع إلى خفض حالة التوتر لدى الكائن الحي وتخليصه من حالة عدم التوازن.

كما ويعرّفها القريوتي (1989م) على أنها القوة التي تحرك السلوك وتستثيره لأداء العمل والتقدّم به، ويعتمد هذا الأداء على درجة هذه القوة.

وأما هويت (Huitt, 1998)، فيرى أنّ الدافعية حاجة أو رغبة تعمل لتنشيط أو شحن (Energize) السلوك وتعطيه اتجاهاً، وهي توجه السلوك الموجه بالهدف.

وعرقها بيترى وغافرين (Petri & Govern, 2004) الدافعية بأنها شروط تُسهل وتُساعد على استمرار النمط السلوكي إلى أن تتحقق الاستجابات. وتُعرّف أيضاً على أنها عملية أو سلسلة من العمليات، تعمل على إثارة السلوك الموجّه نحو هدف، وصيانتَه والمحافظة عليه، وإيقافه في نهاية المطاف.

وتُسهل الدافعية في تسهيل فهمنا لبعض الحقائق المحيرة في السلوك الإنساني، ويمكن القول بشكل عام أنّ الدافعية مهمة لتفسير عملية التعزيز وتحديد المعززات وتوجيه السلوك نحو هدف معين، والمساعدة في التغييرات التي تطرأ على عملية ضبط المنير (تحكم المنيرات بالسلوك) والمثابرة على سلوك معين حتى يتمّ إنجازه (غباري، 2008).

ويمكن تعريف الدافعية بأنها الشيء الذي يقوي ويوجه ويبقي على السلوك، وأصبح من الواضح أنّ هناك عوامل متنوعة ومختلفة تؤثر في رغبة الموظف للعمل في أوضاع المؤسسة، وينفرد الشخص ببعض هذه العوامل كالاتجاهات، وبعض المتغيرات لها علاقة بطبيعة العمل مثل درجة التحكم في العمل، ودرجة المسؤولية ومتغيرات لها علاقة ببيئة العمل في المنظمة مثل العلاقات بين الأفراد، والممارسات الإشرافية والحوافز في المؤسسة ومناخ المؤسسة (Shiman, 1994).

وقسم علاونة (2004م) الدافعية التي تلعب الدور الأهم في مثابرة الإنسان على إنجاز عمل ما، وربما كانت المثابرة من أفضل المقاييس المستخدمة في تقدير مستوى الدافعية عند هذا الإنسان، حيث إنّ الدافعية بهذا المعنى تحقق أربع وظائف رئيسية، وهي:

1. الدافعية تستثير السلوك: فالدافعية هي التي تحث الإنسان على القيام بسلوك معين، مع أنها قد لا تكون السبب في حدوث ذلك السلوك، وأنّ أفضل مستوى من الدافعية (الاستثارة) لتحقيق نتائج إيجابية هو المستوى المتوسط، ويحدث ذلك لأنّ المستوى المنخفض من الدافعية يؤدي في العادة إلى الملل وعدم الاهتمام، كما أنّ المستوى المرتفع عن الحد المعقول يؤدي إلى ارتفاع القلق والتوتر، فهما عاملان سلبيان في السلوك الإنساني.

2. الدافعية تؤثر في نوعية التوقعات التي يحملها الناس تبعاً لأفعالهم ونشاطاتهم، وبالتالي فإنها تؤثر في مستويات الطموح التي يميّز بها كل واحد منهم، والتوقعات بالطبع على علاقة وثيقة بخبرات النجاح والفشل التي كان الإنسان قد تعرض لها.

3. الدافعية تؤثر في توجيه سلوكنا نحو المعلومات المهمة التي يتوجب علينا الاهتمام بها ومعالجتها، وتدلنا على الطريقة المناسبة لفعل ذلك.

4. الدافعية بناء على ما تقدم من وظائف، تؤدي إلى حصول الإنسان على أداء جيد عندما يكون مدفوعاً نحوه، ومن الملاحظ في هذا المجال، مجال العمل، على سبيل المثال: أنّ الأخصائيين المدفوعين للعمل هم أكثر إنتاجاً وأفضلهم أداء.

وتستنتج الباحثة من التعريفات السابقة أنّ مفهوم الدافعية مفهوم مركب، يشمل مفاهيم الاستثارة، والتنشيط، والحاجة، والحافز، والدافع، أو الرغبة، والباعث، والهدف، ويستنتج من الأداء العضوي الظاهر للكائن ومن سلوكه العام، فالدوافع توصل الإنسان إلى تحقيق أهدافه بعد تحريك طاقاته الكامنة، وهي أساسية لتطوير الإنسان ونموه، وتحسين أدائه وتقدّمه، ويمكن

شحنها بالتعزيز الإيجابي الذي يساعد على توجيه مسار السلوك الذي، وعلى تحقيق الأهداف المرغوبة بكل حماسة وفاعلية.

2.4 الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي عن العمل في أي مؤسسة مهما كان مجال نشاطها أحد العوامل الأساسية في نجاحها؛ لأنّ الطاقم البشري هو الذي يقع على عاتقه تحقيق الأهداف المرجوة لهذه المؤسسة، ويُعد مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم التي يختلف المختصون في تعريفه، وعلى الرغم من تعدد المصطلحات التي استخدمت في التعبير عن الرضا الوظيفي، إلا أنّ معظم التعريفات أجمعت على أنه يعتمد على مشاعر الفرد نحو عمله، وعلى قدرة العمل على إشباع الحاجات الأساسية للفرد، كما أنه يقوم على فكرة الانسجام بين قيم الفرد وحاجاته، وبين طبيعة العمل ومتطلباته، وأنّ توقعات الفرد عن عمله هي المسؤولة عن تحديد الرضا الوظيفي (شموط، 1994م).

ولقد حظي موضوع الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) باهتمام كبير من قبل العلماء والدارسين في المجالات جميعها، سواء كانت تربويّة أو اقتصاديّة أو اجتماعيّة، نظراً للعلاقة القويّة بين الرضا الوظيفي والدافعيّة في العمل لإنجاز الأهداف التي تطمح المؤسسة إلى تحقيقها، ويؤدي الرضا عن العمل إلى قيام الشخص بعمله بطريقة تتجاوز المهام الرسمية، وتؤدي المسؤوليات الموكلة إليه بطريقة مبتكرة ذاتية، ومتجددة (عسكر، 1983م).

ونتيجة لقيام الأفراد بأدوارهم لتحقيق مطالب المؤسسة، فإنّ ذلك سيؤدي إلى التوافق والانسجام بين المؤسسة ومصادرها البشريّة (عسكر والعريان، 1982م).

والرضا يُعبّر عن حالة من المشاعر النفسيّة التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، ولهذا يتمّ التعبير عنه بعدة مصطلحات أخرى مثل الروح المعنويّة، والاتجاه النفسيّ نحو العمل، والرضا عن العمل، وهذه المشاعر إمّا أن تكون إيجابيّة أو سلبية (نشوان، 1986م).

ودرجة الرضا عن العمل إمّا أن تظلّ كامنة في وجدان الشخص، وإمّا تظهر على سلوكه الخارجي (محمد، 1996).

وقد عرّف الصيرفي (2005) الرضا الوظيفيّ بأنه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسيّة والبيئيّة التي تحمل المرء على القول بصدق إنني راضٍ في وظيفتي.

وعرّف عبد الباقي (2004م) الرضا الوظيفيّ بأنه الشعور النفسيّ بالقناعة والارتياح، أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات البيئيّة الداخليّة والخارجيّة ذات العلاقة.

وعرّف الفقهاء والعدلات (2010م) الرضا الوظيفيّ بأنه عبارة عن شعور داخليّ يحس به الفرد (عامل، وموظف) اتجاه ما يقوم به من عمل، وذلك لإشباع احتياجاته، ورغباته، وتوقعاته في بيئة عمله.

وعرّف هيربرت (Herbert, 1980) الرضا بأنه عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه وظائفهم، والنتائج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة.

أمّا سوبر (Super, 1953)، فيقول: إنّ رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد نفسه منفذاً مناسباً لقدراته، وميوله، وسمات شخصيته، وكما يتوقف على موقعه العمليّ، وعلى الدور الذي يلعبه في عمله ضمن خبراته.

أما دسلر (Dessler, 1982)، فقد عرّف الرضا الوظيفي بأنه درجة تحقيق الشخص لاحتياجات مهمة كالصحة، والتضحية، والفداء والمحبة والتقدير أثناء العمل.

وقد عرّف عباس (1978م) الرضا الوظيفي بأنه درجة الإشباع التي تتحقق لدى الإنسان، والناجمة عن حاجاته الأساسية، وهي حاجته إلى المأكل، والمشرب، والمسكن، وحاجته إلى الانتماء، والأمان، وميله إلى الاحترام وأخيراً احتياجه إلى تحقيق ذاته.

أما عبد الخالق (1982م)، فيعرّف الرضا الوظيفي بأنه مفهوم مركب وله أوجه، حيث يرى بعض الكتاب أنّ إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة لهذا الرضا، كما يعطي الأفراد الأهمية في ذلك لبعض الجوانب الاجتماعية، مثل روابط الصداقة التي تربط العاملين مع بعضهم بعضاً، و يرجع آخرون مستوى هذا الرضا إلى موقف المرؤوسين مع رؤسائهم، ونمط الإشراف والدعم الذي يخضعون إليه.

واختلف بعض العلماء محمد (1996م) في تحديد تعريف الرضا الوظيفي، نظراً لارتباطه بمتغيرات عدة تؤثر عليه، ولهذا ينظر إلى تعريف مفهوم الرضا وتحديد، حسب العامل المؤثر على الشخص، فهناك عوامل تتعلق بالفرد نفسه وما يدور حوله في بيئته وبيئته، وأخرى تتعلق ببيئة العمل ونظرة المجتمع للفرد، والإشراف والأجر، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء والسياسات في العمل وضغوطاته.

حيث إنّ مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها، ومن الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها، وباختصار فإنّ الرضا الوظيفي هو وسيلة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله، وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته، ويمكن القول بشكل عام إنّ الرضا الوظيفي يتكون من الرضا عن

الوظيفة، والرضا عن علاقات العمل، والرضا عن زملاء العمل، والرضا عن الرؤساء، والرضا عن بيئة العمل، والرضا عن سياسات الأفراد (محمد، 1996م).

ويعتبر الإرشاد النفسي والاجتماعي حسب خطة وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية (2011م) جزءاً لا يتجزأ من العملية الإنسانية والاجتماعية، لما لها من إسهامات في تيسير العملية التعليمية، وتحسين الأداء لدى الأفراد، وكما تساعد على الإرشاد والرعاية الاجتماعية في تنظيم الخبرات: الاجتماعية، والروحية، والعاطفية، والخلقية، والسلوكية لدى الأفراد، حيث أصبح وجود الأخصائيين والمرشدين الاجتماعيين ذوي أهمية كبيرة تمشياً مع أحداث ومشكلات العصر، حيث إنهم يعلمون على تقديم خدمات إنسانية، واجتماعية بمهارة وكفاءة عالية إلى المجتمع المحلي.

وأن مجال عمل الأخصائيين الاجتماعيين وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية (2011م) في تقديم الخدمات مهم إلا أنه كباقي المهن التي يتعرض إلى مشكلات وعواقب، وكانت من ضمنها تلقي الأخصائيين للعديد من أشكال العنف من قبل فئات مختلفة من المنتفعين أثناء أداء عملهم، ويمكن أن تؤثر سلباً في فاعلية الأخصائيين في أدائهم، وفي إقبالهم على عملهم، وفي حبهم لعملهم، أو حتى رضاهم عن عملهم. فالرضا الوظيفي يؤثر سلباً أو إيجاباً في نفسية الأخصائيين الاجتماعيين، فعندما يكون الأخصائي راضياً عن عمله يزداد حماسه وأداؤه لمهنته، ويزداد تفاعله مع المنتفعين.

وحدد عسكر (1983م) عوامل عدة لها الأثر المباشر في درجة الرضا الوظيفي، وأخرى تؤثر بشكل غير مباشر، ومن هذه العوامل:

1. المردود الاقتصادي الكافي والمتناسب مع متطلبات الحياة.

2. الضمان الوظيفي الذي يكفل للعامل حياة كريمة في حالة العجز عن تأدية المهام الوظيفية أو بعد التقاعد.

3. ظروف العمل المناسبة والمساعدة على الإنتاج، مثل الإضاءة، والتهوية، والتحكم في الجو.

4. العلاقات الاجتماعية والتعاونية بين الزملاء والمجتمع المحيط.

5. الإلمام بكل ما يجري في المؤسسة عن طريق المطبوعات الدورية.

6. التقدير المعنوي للجهود المبذولة، وذلك بتفهم الظروف الشخصية، والاحترام المتبادل، وإعطاء الأهمية للمقترحات والآراء.

7. وجود فرص للنمو المهني سواء من خلال الندوات أو المحاضرات.

8. الاستقلالية، وتتمثل في إعطاء الحرية قدر الإمكان والابتعاد عن المراقبة القريبة.

9. وجود فرص للنمو العلمي في مجال التخصص، لزيادة قدرات الموظف، وزيادة تحصيله العلمي.

10. وجود الإداري والقائد المتفهم لطبيعة عمل الموظف، والملم بأساليب التعامل البشري.

ويذكر ياسين (1990م) عوامل عدة لها الأثر في درجة الرضا الوظيفي وهي: الأجر، والاستقرار في العمل، وظروف العمل المحيطة، وتقدير العمل المنجز، والقيادة العادلة، والكفاءة، والفرص المتاحة للترقية.

وتحدّث نشوان (1982م) عن الحوافز والدوافع التي تزيد من رضا الموظف عن عمله، وهي: الأجر وملحقاته، والعمل الثابت، وفرص الترقية والتقدم، وشروط العمل الجيد، والعلاقات الطيبة بين

العاملين، والرقابة والإدارة الجيدتان، والاعتراف بأهمية الفرد، والاهتمام بالعمل وبساعاته المقبولة، والمزايا العينية.

وأنّ عدم رضا المرشد عن عمله الذي أشارت إليه جنتليني (Gentilini, 1982) إلى طبيعة عمله، وإلى ضغوط من الإدارة، ومن العبء الزائد للدور الذي يقوم به المرشدون، وعدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات مع المسؤولين بالنسبة للمسائل التي تخص عملهم ومهامهم.

وأنّ عدم رضا المرشدين عن عملهم جاء من عدم قدرة المرشدين على الإبداع في عملهم، وإلى إحباطهم حول مستقبلهم المهنيّ، وإلى الإنهاك العاطفي والجسدي الذي يعانون منه، وإلى نظام الإدارة المتسلطة (Forney, Schutzman & Wiggers, 1982).

وقد جاء الاهتمام بالرضا الوظيفي من قبل العاملين في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، نتيجة الاعتقاد بأنّ العاملين الراضين عن عملهم هم أكثر إنتاجاً من غير الراضين، وقد كان للدراسات التي أجريت في مجال السلوك الإنساني في الإدارة أثر كبير على اهتمام الإدارة بالجانب المعنويّ، وبخاصة في مجال إدارة الأفراد، وإدارة شؤون الموظفين، حيث كانوا قديماً يتم التركيز على أداء عمل الأفراد، وليس على رضاهم الوظيفيّ، بينما حديثاً بدأت الدراسات في الإدارة بالتعرف على مدى إحساس العاملين بمدى الرضا الوظيفيّ (عاشور، 1986).

وتستنتج الباحثة بأنّ الرضا الوظيفيّ مهم جداً لدى الموظفين بشكل عام، والأخصائيين الاجتماعيين بشكل خاص، وأنّه يجب أن تتوفر بعض العوامل المهمة والظروف البيئية المحفزة على (الجوانب المادية والمعنوية جميعها)، والمريحة، والإدارة القيادية السلمية، والعلاقات الإنسانية الجيدة داخل وخارج المؤسسة التي تساعد. وتجعل الأخصائيّ يعمل بكل كفاءة وفاعلية مما يعود بالإنتاجية، وحسن

الأداء في تنفيذ خطط سير العمل بشكل إيجابي على نفسيّة الاخصائيين، ويجعلهم راضين عن عملهم، وحماسهم في تعاملهم وتفاعلهم مع المنتفعين.

2.5 إدارة الموارد البشرية في قطاع الحماية الاجتماعيّة:

تعتبر الإدارة والقيادة عنصرين أساسيين في ضمان قيام القطاع الاجتماعيّ بوظائفه على أكمل وجه، ووفقاً لأحد المناهج الحديثة في إدارة الموارد البشرية، فإنّها تعدّ من ركائز المؤسسة، والإدارة الأساسية في تنفيذ استراتيجيات القطاعات الخدمية، بما فيها قطاع الحماية الاجتماعيّة، ولا تقتصر الموارد البشرية على أنّها وسيلة لتنفيذ الاستراتيجية، وإنّما هي جزء من عملية التخطيط الاستراتيجي (وزارة الشؤون الاجتماعيّة الفلسطينيّة، 2011م).

2.6 الكفاءات الأساسية في العمل الاجتماعيّ وإدارة القطاع الاجتماعيّ:

لقد تمّ تقسيم القطاع الاجتماعيّ حسب وزارة الشؤون الاجتماعيّة الفلسطينيّة (2011م) إلى مستويين من المهنيين المسؤولين عن تخطيط وإدارة، وتطوير الخدمة الاجتماعيّة: المستوى الأول هو التنفيذي، ويتطلب مهارات مثل رسم السياسات والتخطيط الاستراتيجي والمالي ومهارات أخرى كالبحت الاجتماعيّ، والرقابة، والتقييم، وتطوير النوعية، أمّا المستوى الثاني، فهو التشغيليّ سواء في مكاتب الرعاية الاجتماعيّة (المديريات)، أو في مؤسسات الخدمة الاجتماعيّة كمراكز التأهيل، فتتطلب الإدارة نوعاً خاصاً من مهارات القيادة والإدارة التشغيليّة، ومهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين.

وبشكل عام تتضمن فئات موظفي القطاع الاجتماعيّ ما يلي: مدراء القطاع الاجتماعيّ على المستويين: التنفيذي، والتشغيليّ، والعاملين الاجتماعيين، ومدراء الحالة، والأخصائيين العاملين في مجال الرعاية الاجتماعيّة، إضافة إلى التخصصات ذات العلاقة بقطاع الخدمة الاجتماعيّة مثل:

التمريض، وأخصائي العلاج الطبيعيّ، والأخصائيين النفسيين، وعلم النفس، والمتطوعين، ومقدمي الرعاية (وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، 2011م).

تعتبر إدارة القطاع الاجتماعيّ إحدى التحديات التي يواجهها العمل الاجتماعيّ، خاصة في حالات الضرورة الملحة لتلبية احتياجات المنتفعين، وذلك مع ضعف في المصادر الكافية لتوفير الخدمات والتمويل والقوى العاملة، ويعتبر مدراء القطاع الاجتماعيّ الأكثر تعاملًا مع كل من احتياجات المنتفعين وتوقعاتهم، فلا تقتصر مهامهم على المنتفعين من الخدمات والمساعدات الاجتماعية فقط بل تعمّ شرائح المجتمع كافة (وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، 2011م).

2.7 كفاءات المعرفة ومهارات البحث الاجتماعيّ:

وفق تعريف وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية (2011م) للكفاءات الأساسية لتعليم البحث الاجتماعيّ الذي تمّ إصلاحه في المملكة المتحدة، فقد تمّ تلخيص كفاءات المعرفة ومهارات البحث الاجتماعيّ في: المشكلات، والعمليات الاجتماعية التي تؤدي إلى تهميش وإقصاء الأفراد، وآثارها الفردية والجماعية، والحاجة في توفير الخدمات الاجتماعية والبحث الاجتماعيّ، واعتماد الأساس التشريعيّ والمعايير، ونماذج الخدمات، ونوع الخدمة إطاراً ونظاماً لتقديم الخدمات للمنتفعين، وكذلك الحث والتأكيد على أخلاقيات المهنة والبحث الاجتماعيّ، إضافة إلى التعاون والتشبيك مع جميع الجهات المعنية، وذات العلاقة بما يخدم بدرجة أولى المنتفعين، ويخفف ضغط العمل على الأخصائيين الاجتماعيين.

وتحتاج مهنة البحث الاجتماعيّ إلى متخصصين ذوي معرفة عميقة ومهارات في التعامل مع فئات خاصة ومحددة من المنتفعين وتقديم الخدمات لهم، كالتعامل مع الأطفال، والعائلات، والمسنين، وذوي

الاحتياجات الخاصة، وهناك حاجة ماسة لمختصين في مجالات العمل العلاجي، وخدمات تقديم الاستشارات التي تستهدف فئات متنوعة من المنتفعين (عبيد وجودت، 2001م).

2.8 التدريب وبناء القدرات:

عرّف البدوي (1988م، 377) التدريب المهني بأنه "برامج التدريب القصيرة التي تهدف إلى تزويد الأفراد بالمعارف والمهارات التي تتطلبها مجموعة من المهن المتصلة ببعضها، والذي يهدف إلى تكوين العمال المهرة، ومنحهم مؤهلات معترفاً بها، ويقدم جزءاً من النظام المؤسسي، فيطلق عليه التعليم المهني".

وحسب وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية (2011م)، فيمكن تحديد احتياجات متعددة للتدريب انطلاقاً من المهارات العامة، مهارات في تكنولوجيا المعلومات، اللغة الانجليزية، وإدارة الوقت، والاتصال والتواصل، ومهارات إدارة الضغوطات، وكذلك مهارات ممارسة البحث الاجتماعي، المتمثلة في التواصل والتفاعل مع المنتفعين من الخدمات، وإجراءات البحث الميداني، ومهارات تقديم الاستشارات، وتبادل الخبرات والمعايير، ومهارات رفع مستوى المعرفة بموضوع التشريعات، والسياسات، والبرامج الخاصة في القطاع الاجتماعي.

وعرّف البدوي (1988م، 373) التدريب أثناء العمل، بأنه "نوع من التدريب يساعد المتدرب على تطوير نفسه، ويتيح له تجريب المهارات والمعارف التي اكتسبها خلال مراحل تدريبيه التقليدية أثناء حياته الوظيفية، ويتمّ التدريب أثناء العمل باستخدام نفس المواد والمهام المستخدمة في العمل، ويجري في منطقة العمل العادية، وفي نفس أوقات العمل الرسمية".

وهناك أيضا يجرى التدريب في وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حسب التخصصات بحيث تشمل فئات المجتمع وشرائه المختلفة كافة من: (حماية الطفل، ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، ورعاية المسنين، والعمل مع الأحداث، والعمل مع النساء وحالات العنف الأسري، ومهارات تقديم الاستشارات، ومهارات العمل مع الجمعيات الخيرية، ومهارات التشبيك، والتعاون)، إلا أنّ المهارات الإدارية تعتبر أساساً في مهنة الأخصائيين الاجتماعيين؛ لذلك من الضروري تطويرهم في مهارات التواصل والعلاقات العامة، وإدارة وقيادة الموارد البشرية، والإدارة الاستراتيجية، والإدارة المالية، وإدارة المعلومات، ومهارات إدارة إجراءات العمل، وضمان جودة الخدمة المقدمة (وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، 2011م).

ولقد تضمنت خطة وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية (2011م) اقتراح خطة قصيرة ومتوسطة المدى لتطوير كفاءات موظفي القطاع الاجتماعيّ، وشملت هذه الخطة مجموعة من الدورات المتخصصة على النحو التالي: دورات تطوير المهارات في مجال إدارة القطاع الاجتماعيّ، ودورات في تطوير مهارات البحث الاجتماعيّ، وإدارة الحالة، وكذلك مجموعة أخرى من الدورات المتخصصة لتعميق مدى المعرفة، والمهارات في مجالات معينة من البحث الاجتماعيّ متعلقة برعاية الطفولة، وذوي الاحتياجات الخاصة، والمسنين.

وتبنّت الوزارة أيضاً عدداً من الدورات لتحديث ورفع مستوى المهارات لدى موظفي القطاع الاجتماعيّ وهي التدريب في مجال اللغة الانجليزية، والمهارات الرئيسية في مجال تكنولوجيا المعلومات، والسياسات والتشريعات الحالية، والتوعية، ومهارات الإعلام، والبحث، والتقييم، ومهارات الإدارة المالية.

وهناك حاجة ماسة إلى التدريب في مجالات مختلفة تتضمنها خطة الوزارة حسب توفر الإمكانيات، وهذه المجالات هي: إدارة الوقت، وضغوطات العمل، والاتصال، والتوعية العامة (وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، 2011م).

2.9 إدارة الأداة وضمان رفاه الموظفين:

حسب وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية (2011م، 20) "لا يرغب المدراء عادة بالقيام بمهمة تقييم الأداء، قد تغير مفهوم الأداء في الإدارة الحديثة، وفي الإدارة الحديثة مفهوم تقييم الأداء إلى مفهوم إدارة الأداء، مما يعني أنّ الموظفين قد أصبحوا شركاء في وضع الأهداف، والتخطيط، وتنظيم العمل، وهذا ينعكس بشكل إيجابي على تأدية الموظفين لمهامهم بجودة عالية، ويرجع السبب في ذلك إلى عملية وضع أهداف ومعايير الأداء الجيد بشكل واضح، وللقيام بعملية التقييم بالشكل الصحيح، ويجب اعتبار تقييم الأداء أسلوباً تقييمياً للمدراء، وأداة جيدة للتواصل من شأنها أن تعزز قدرات التعلم والتطوير في أية منظمة كانت، كما ويجب تنفيذ أنظمة الحوافز بحذر، خاصة إذا كانت هذه الحوافز تتمثل بزيادة راتب الموظف، أمّا الحوافز المتمثلة بإتاحة المجال للموظف للمشاركة في دورات تدريبية أو مؤتمرات، فمن الممكن أن تخلق بعض التوترات في بيئة العمل، وأن تبني أنظمة الحوافز بأسس واضحة".

وبناء على نتائج وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية (2011م) التي قد تمّ جمعها في ورشات عمل تطوير الموارد البشرية التي عقدت في نهاية عام (2010م)، فيجب تجديد أساليب التقييم، وتحديد معايير الخدمات النوعية، أمّا تطوير الجودة، فإنّها ترتبط بتطوير واستخدام أساليب التحليل الذاتي، وهي بحدّ ذاتها تحفز الموظفين على الوصول إلى أسمى الأهداف.

كما ويرتبط موضوع ضمان رفاه الموظفين وقدرتهم على القيام بمهامهم، وتأدية عملهم ارتباطاً وثيقاً بإدارة الأداء، حيث يشكل البحث الاجتماعيّ تحدياً من ناحية الممارسة، فيواجه الأخصائيون الاجتماعيون بشكل مستمر التفاوت بين احتياجات المنتفعين ما بين شح الموارد والخدمات المتوفرة، وهناك بعض القلق من إصابة الأخصائيّ الاجتماعيّ بالإرهاق بسبب الضغط أو الإحباط والتشاؤم واللامبالاة، وتهدد هذه المخاطر الأخصائيّ الاجتماعيّ، والمنتفع على حدّ سواء، وهذا ما جاءت الدراسة من أجله لمعرفة حجم الأذى الذي يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون في مجال عملهم على مستوى الوزارة (ياسين، 1990م).

إنّ المهمة الرئيسية للمدير هي ضمان الأمان في موقع العمل ورفاه الموظفين، ومسألة رفاه الموظفين في العمل لا تتعلق بصحة الموظف وقدرته على العمل فقط، وإنما تتعلق أيضاً بقدرته على أداء مهامه في بيئة العمل كلها، إذ إنّ لتعزيز مهارات الموظفين في العمل ضمن فريق المشاركة الإيجابية في تطوير إجراءات العمل آثاراً إيجابية من حيث تحفيز الموظفين والتزامهم بالعمل، وجزءاً من إدارة الموارد البشرية، ويجب جمع تقرير الموظفين السنوي، الذي يحتوي على معلومات عن رفاههم في العمل واقتراحاتهم بالنسبة لكيفية تحسينها (عبدالخالق، 1982م).

2.10 بيئة العمل:

بيئة أو مكان العمل (Workplace)، من الجوانب والمقومات المهمة لنجاح مؤسسات العمل ومنشآته الحديثة، التي تحظى حالياً باهتمام عالمي متزايد، على اعتبار أن رضا العاملين في المؤسسة عن بيئة العمل، ينعكس على كفاءتهم وأدائهم، وبالتالي ينعكس على نجاح المؤسسة (العديلي، 1983م).

وقد عَرَفَ حرب (2002م) بيئة العمل بأنها الموقع أو المكان الذي يتم فيه العمل، وما يحويه من أدوات وآلات وظروف فيزيائية وحيوية فيه، ونظام العمل والمجتمع الذي يُؤدِّي فيه العمل، والوضع الاجتماعي للعامل وعلاقته مع الإدارة والزملاء.

وتضم بيئة العمل العديد من الجوانب والمعايير المطبقة في المنشأة أو المؤسسة، مثل أساليب وممارسات الإدارة والقيادة، وتقييم الأداء، وبرامج التدريب، والتطوير، والسياسات المحفزة للنجاح، ودعم العمل الجماعي، والرواتب، والأجور، والحوافز، والمكافآت، والتقدير المادي والمعنوي، والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وأساليب غرس الانتماء بين الموظفين ومؤسسة العمل، ووسائل الترفيه والجوانب الاجتماعية للموظفين وأسرهم، إلى غير ذلك من معايير وعوامل جاذبة تسهم في سعادة الموظفين ورضاهم وشعورهم بالأمن والأمان الوظيفيين، واجتذاب المزيد من الكفاءات والعناصر البشرية المتميزة للعمل في المؤسسة (الشيخ وسلامة، 1982).

ولهذا يعدّ تقييم معايير بيئة العمل باستمرار، من خلال قياس مدى الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة، من الأمور المهمة للتعرف على مستوى هذه المعايير، ومن ثم تقديم بيئة العمل الأفضل، التي تمنح الموظفين الرضا عن المؤسسة، وبالتالي الإسهام في نجاحها وتميزها (العريمي، 1998م).

والرضا الوظيفي هو: جملة من المشاعر والأحاسيس الوجدانية الإيجابية، تشمل السعادة، والقبول والاستمتاع، الذي يشعر بها الموظف اتجاه نفسه ووظيفته ومؤسسة العمل. ويعدّ قياس الرضا الوظيفي من المؤشرات المهمة لتحديد مجالات التحسين والتطوير في الأنظمة والإجراءات الداخلية في المؤسسة، لتوفير أفضل بيئة داعمة للموظفين، لضمان تطويرهم ونجاح مؤسسة

العمل، حيث يعدّ تحسين بيئة العمل وظروف من الجوانب المهمة لكل من الأفراد العاملين، وللمؤسسات (الشيخ وسلامة، 1982م).

كما عرفّ البدوي (1988م) بيئة العمل بأنها التي تتكون من مجموع الأحوال الطبيعيّة والمادية التي يمكن أن تحيط بالعامل في مكان العمل وتشمل بصفة عامة:

1. الظروف التي تؤثر على صحة العامل كالإضاءة، والتهوية، والحرارة، والرطوبة ..إلخ.
2. الظروف التي تؤثر على سلامة العامل كالآلات، والماكينات، والكهرباء، والإشعاعات الحرارية، أو الضوئية، أو الذرية، والمواد الكيماوية والحيوية.

وأنّ للعمل على تحسين ظروف بيئة العمل وتطويرها دوراً مهماً في انتماء العاملين لمؤسسات عملهم، فعندما يجد العامل أو الموظف في المؤسسة أفضل ظروف في بيئة للعمل، سيشعر بانتمائه إليها وأنه فرد مرغوب فيه، وبالتالي سوف يقدم كل ما لديه من قدرات وطاقات كامنة، أي أنّ بيئة العمل المثاليّة، قد أسهمت في رفع مستوى كفاءة الموظفين وأدائهم، وزيادة إنتاجيتهم، وبالتالي العمل على تطور المؤسسة ورفع مكانتها وتميزها (ياسين 1990م؛ العريمي، 1998م).

وقد يعتقد البعض أنّ تحسين بيئة العمل يكون فقط من خلال رفع أجور ومرتبّات الموظفين، ولكن الاتجاهات والرؤى الإدارية الحديثة أكدت على أهمية وجود مجموعة من القيم والمبادئ، والأخلاقيات، والإنسانيات، والمشاعر التي تعدّ أكثر أهمية في خلق أفضل مكان للعمل، ومن بينها مراعاة الهموم والمشكلات الشخصية للموظفين، والحرص على الاتصال والتواصل المستمر داخل بيئة العمل، وأهمية العلاقات والمشاعر والجوانب الشخصية بين العاملين في

المؤسسة، وبينهم وبين الرؤساء والقادة، التي تسهم في رفع مستويات الإنتاجية، وبالتالي تطور مؤسسة العمل ونموها، ونجاحها، وتميزها (نشوان، 1982).

فالظروف السيئة وغير المناسبة لبيئة العمل، والضغط النفسي التي يتعرض لها العامل في بيئة العمل، لها آثار سلبية على دافعية العاملين نحو العمل، كما تؤدي للعديد من المشكلات النفسية والصحية للعاملين، فتؤدي إلى ظهور مشكلات في بيئة العمل، وتوتر في العلاقات بين الموظفين، وكثرة الغياب، الأمر الذي يؤدي في النهاية إلى تدنى مستوى إنتاجية مؤسسة العمل، وتدهور في سمعتها ومكانتها، وقد لا تنحصر النتائج السلبية لضغوط بيئة العمل على الأخصائي فقط في مكان عمله، بل تنتقل معه إلى منزله وأسرته، مسببة توتراً في العلاقات الأسرية، وربما يمتد تأثيرها إلى علاقات الأخصائي داخل المجتمع، فيصبح أكثر ميلاً للعزلة، وأقل تفاعلاً وتواصلًا مع المجتمع المحيط به (عقيلي، 1997م).

2.11 الموجهات النظرية للدراسة:

هناك العديد من النظريات العلمية التي تفسر العنف والدافعية للاستمرار في العمل والرضا الوظيفي، وظروف بيئة العمل من تخصصات متعددة، والدراسة الحالية تتناول النظريات المرتبطة بمشكلة البحث ومنها:

2.11.1 نظرية النسق الأيكولوجي (Ecological Range):

يعتبر نيكلاس (Niklas, 1927) مفهوم النسق الأيكولوجي أساساً من نظرية الأنساق العامة لتحليل علاقة الإنسان بالبيئة المحيطة، ويؤكد هذا المفهوم على أثر البيئة الفيزيائية المحيطة بالإنسان على سلوكه الاجتماعي، فالنسق الأيكولوجي نسق تفاعلي وظيفي بين الإنسان والبيئة الفيزيائية المحيطة، بما تشمله من مناخ وحرارة، وبيئة العمل بما تضمنه من تيسيرات، أو

مشكلات تنعكس على الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعلمون حالياً. وتضيف نظرية النسق الآيكولوجي أهمية دراسة العناصر الفيزيائية المحيطة بالإنسان وتأثيرها على الإنسان وسلوكه الاجتماعي.

وتطرق إلى البيئة المحيطة بالعاملين إذ ما كانت إيجابية ومريحة وأمانه بشكل جيد تساعد على دافعية الأفراد للاستمرار في العمل أو العكس، فبيئة العمل المناسبة تيسر للعاملين النجاح والإبداع والاستمرار والعكس صحيح، حيث إن طبيعة البيئة التي يعمل بها العاملون، وطبيعة الظروف والعمل التي يؤدي بها العاملون أعمالهم، على مختلف المستويات والمجالات بصورة غير مريحة وسليمة لها علاقة بأداء العاملين.

2.11.2 نظرية الاتجاه التحليلي ودراسة العنف: (Psychoanalytic theory)

يُعتبر فرويد (1930م) من مؤسسي هذه النظرية، فالنموذج الذي يقدمه فرويد هو خفض التوتر حيث ينشط سلوك الفرد بفعل المهيجات الداخلية، وتجهز عندما يتخذ إجراءً مناسباً من شأنه أن يزيد أو يخفض المهيج، ويرى فرويد أن البشر كائنات بيولوجية دافعهم الرئيسي هو إشباع حاجات الجسد، والإنسان مخلوق موجّه نحو اللذة تدفعه نفس الغرائز التي تدفع الحيوانات، ولقد اعتبر فرويد غرائز الحياة (أهمها عنده الجنس)، وغرائز الموت (أهمها عنده العدوان) هي التي تُسر الحياة.

وبالنسبة لغرائز الموت نجد أن فرويد يؤكد على أنها وراء مظاهر القوة، والعدوان، والانتحار، والقتال؛ لذا اعتبر غرائز الموت غرائز فطرية لها أهمية مساوية لغرائز الحياة من حيث تحديد السلوك الفردي حيث يعتقد فرويد أن لكل شخص رغبة لا شعورية في الموت.

ولقد عبر فرويد عن العدوان بأنه يبدو كأحد الغرائز والدوافع التي تضمنت نظام اللاشعور والتي أطلق عليها الهو، وفي بداية الأمر أدرك فرويد أن العدوان يكون موجّهاً إلى حد كبير للخارج، ثم أدرك بعد ذلك أن العدوان يكون موجّهاً على نحو متزايد للداخل منتهياً عند أقصى مدى إلى الموت.

حيث تمّ العمل بالاتجاه التحليلي، فقد استخدم فرويد غريزة الموت في تفسير نزعة الإنسان للكراهية والتحطيم، وقد تبعه الكثير من تلاميذه في هذا الاتجاه، وقد ركزوا في دراساتهم السيكولوجية على "الأنا" حيث يرون أنّ "الأنا" في حالة مستمرة من الخمول أو النشاط، فمثلاً فإنّ موضوع الحب الأول يميل إلى الذبول ثم ينشط ثانية في صورة أبوية رمزية عند النضج، فرغبة الأنا في الالتحام وفي نفس الوقت في الانفصال تؤدي إلى الاندماج الداخلي اللاشعوري ليس فقط موضوع الحب، بل أيضاً لموضوع الكراهية والذي يستمر مكبوتاً فيشكل تهديداً كامناً للأنا وأحياناً ما يتفجر هذا الاندماج من الحب والكراهية إلى الخارج على هيئة سلوك عدواني عند مواجهة علاقة علاجية أو عند ظهور علاقة شخصية مثيرة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وأنّ تعرض الأنا كما وصفها فرويد عند بعض المنفعين تتحول إلى سلوكيات تأخذ دوراً هاماً في سيكولوجية العنف حيث تتحول الانفعالات العنيفة نحو موضوعات أو أشخاص بعيداً عن السبب الأصلي للإحباط.

2.11.3 نظرية التعلّم الاجتماعي: (Social learning theory)

تحدث باندورا (Bandura, 1973) في هذه النظرية عن العنف، وأنها قد تتكون نتيجة المواقف والأنماط العنيفة للاستجابة العاطفية من خلال الاندماج المجتمعي، وأنها تجد الأسباب والآثار المترتبة على العدوان البشري، والخبرات السيئة تؤدي إلى الإثارة العاطفية وردّات فعل، الأمر الذي يؤدي إلى العديد من أنواع معينة من السلوك العنيف اتجاه الأفراد في حال عدم تلبية

احتياجاتهم، حيث يوجد جزء هام من نظرية التعلم الاجتماعي لنهج العنف هو تأكيد باندورا من على أن العنف ينبع من البيئة التي ينشأ فيها الطفل، حيث إنّ المواقف والأحداث المؤلمة والغرائز تؤدي إلى العدوان بسهولة مثلما تؤدي إلى النشوة، وهكذا مع عمل التعديلات الاجتماعية والانفعال، وانه ليس بالضرورة أن تؤدي إلى العنف ويمكن توجيهها في اتجاه آخر.

وجاءت هذه النظرية على أساس أن السلوك الإنساني عبارة عن مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد أثناء مراحل نموه المختلفة، وعلى أن سلوك الأفراد هو سلوك مكتسب عن طريق التعلم، وهو قابل للتعديل أو التغيير بإيجاد ظروف وأجواء تعليمية، واستناداً إلى ذلك يرى السلوكيون أن العدوان شأنه شأن أي سلوك آخر يمكن تعلمه، وبالتالي يمكن تعديله وفقاً لقوانين التعلم حيث يؤكدون على أن العنف يتم تعلمه في مراحل النمو الأولى، فعن طريق السلوك العنيف يتعلم الرد أنماطاً أخرى من السلوك عن طريق الثواب والعقاب الناتج عن سلوكه العنيف، واكتسابه معلومات جديدة قد تؤدي إلى تقوية ثقته بذاته وبقدراته في تنفيذ سلوك عنيف.

وأيضاً قد تعطيه درساً في المستقبل إذا كانت عواقب تنفيذ عنفه سالبة، إذ يتم تعلم السلوك العنيف وفقاً لقوانين التعلم الشرطي، وكذلك عن طريق التقليد والملاحظة، فالتعزيز سلباً أو إيجاباً يؤدي إلى تدعيم السلوك وتكراره أو إطفائه واختفائه، حيث تكون البيئة التي ينشأ بها الطفل مجالاً جيداً للملاحظة والتقليد، وهذا يعني إذا كانت البيئة التي ينشأ بها، تسودها الأجواء العنيفة، فسيتعلم السلوك العنيف، وعلى عكس ذلك إذا كانت البيئة التي ينشأ بها خالية من العنف.

2.11.4 نظرية الدافعية: (Theory Of Motivation)

سادت نظرية عالم النفس التجريبي هل (Hull, 1945) التفكير السيكلوجي في الأربعينيات من هذا القرن، وتعرف هذه النظرية في أبحاث الدافعية بنظرية خفض الحافز (Drive Reduction)

وتفسر النظرية نشوء العادات وتربطها بخفض الحوافز، فما أن يترتب على سلوك ما إشباعه لحافز ما، وبالتالي خفض التوتر المصاحب لهذا الحافز حتى يصبح هذا السلوك عادةً، بمعنى أن الاستثارة العضوية بنفس الحاجة تدفعها لتجريب الاستجابة السابقة ذاتها أولاً، ولأن هذه الاستجابة تحقق الإشباع، وتخفف الحافز تعناد العضوية القيام بالاستجابة نفسها كلما ظهر نفس الحافز، فتتكون من ذلك العادات السلوكية التي تقوم بدورها بتوجيه السلوك وصبّه في قنوات خاصة.

ويمكن القول جُملةً إنَّ نظرية خفض الحافز (الدافعية) تنصّ على أن الحاجات الفيزيولوجية تحفّز العضوية للسلوك بطريقة عشوائية أو اعتيادية إلى أن يشبع الحافز، وقد رأى (هل) أن الدوافع الإنسانية كافةً بصرف النظر عن نوعها، ومستوى شدتها هي امتدادات وتعبيرات عن الحاجات الفيزيولوجية الأساسية، فالناس مثلاً يشعرون بالحاجة إلى التقبل الاجتماعي؛ لأنهم كانوا يُطعمون ويُعتني بهم في صغرهم من أم حنونة وأب عطوف، فتنمو لديهم تدريجياً من خلال التعميم والأشراط حاجة بحد ذاتها، وتصبح حافزاً مكتسباً.

2.11.5 نظرية الإحباط:

ترجم هذه النظرية لكل من دولارد وميلر (Dollard & Miller, 1950) حيث أكدت هذه النظرية أن الإحباط ينتج دافعاً عدوانياً يستثير سلوكاً بهدف أو ينتهي بإيذاء الآخرين، وأنَّ هذا ينخفض تدريجياً بعد أن يقوم الفرد بالحاق الأذى بالآخرين، وهذه العملية تسمى التنفيس أو التفريغ، وحسب هذه النظرية فإنَّ الإنسان ليس عدوانياً بطبعه.

حيث الإحباط يوصف بأنه شعور ذاتي يمرّ به الفرد عندما يواجه عائقاً ما يحول دون تحقيق هدف مرغوب، والإحباط يؤدي إلى الغضب، ومن ثمّ بالغالب إلى العنف، ومن الفروض التي تقترحها هذه النظرية فرضٌ يربط ما بين عدد حالات الإحباط ودرجة قوة العنف، فالإحباطات غير الهامة إذا تكررت ستؤدي إلى إثارة العنف وإلى تقويته، ويعني أن مصادر الإحباط متعددة، وأنّها

تقبل الزيادة فتتجمع، وفي تجمعها قوة تؤدي في وقت لاحق إلى إثارة، ولكن مما يؤخذ على هذه النظرية أن تفسيرها للعنف غير مقنع، لأن العنف سلوك معقد، ولا يكفي تفسيره بالإحباط، إذ إن الإنسان قد يعتدي دون إحباط، وقد يحبط ولا يعتدي.

2.11.6 نظرية التدرج الهرمي:

أشار ماسلو حول ترتيب حاجات الإنسان ووصفها ضمن هرم ماسلو في نظريته التي تحدث عنها قطامي وعدس (2002م) في كتابهم بأن نظرية التدرج الهرمي لاقت اهتماماً كبيراً في الأوساط العملية والتطبيقية، لأنها تعدّ حجر أساس في فهم دافعية الإنسان في العمل، ويسعى لإشباع حاجاته المختلفة، والتي من خلالها يستطيع تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة، وبالتالي يشعر العامل بالرضا عن عمله، ولقد صنّف ماسلو الحاجات الإنسانية ضمن خمس فئات، عدّ كل فئة بمثابة درجة، ومجموع الحاجات يمثل سلم الحاجات الإنسانية، حيث تمثل قاعدته الحاجات الجسمية الفسيولوجية بالدرجة الأولى، وعند إشباعها يسعى الفرد لإشباع الحاجات التي تليها، وهي حاجات الأمن والسلامة، ثم الحاجات الاجتماعية، فحاجات تقدير الذات وأخيراً يتمكن من الوصول إلى قمة الهرم ويحقق ذاته في العمل الذي يقوم به، وتكتمل درجة رضاه عن عمله.

وقد رأَت الدراسة أن أتطرق لهذه النظرية للتعرف على العوامل المرتبطة برضا الأخصائيين الاجتماعيين ودافعيتهم في استمرارهم بعملهم في المهنة، كخطوة أساسية على الطريق للفت النظر لحجم العنف الذي يتعرض له الأخصائيون في عملهم للتخفيف من حدته اتجاههم.

خلاصة:

من خلال استعراض النظريات السابقة التي تُفسر ظاهرة العنف بشكل عام، والنظريات التي تُفسر العوامل والدوافع المحفزة التي تؤثر على دافعية الاخصائيين في استمرارهم بعملهم والتطرق إلى النظريات التي تتحدث عن ظروف العمل وبيئته التي تؤثر بشكل كبير وواضح في دافعية

الأخصائيين الاجتماعيين في الاستمرار في عملهم بكل دافعية وحماسة، والتي تفسر عوامل الرضا الوظيفي حيث إنّ كل نظرية ركزت على متغيرات معينة ترى أنّها السبب في حدوث المشكلة، إلا أنّه يمكن إرجاع المشكلة لسبب واحد أو أكثر دون دراسة المشكلة بشكل أوسع وأعمق.

ويمكن أن تساعد على فهم المشكلة حتى نتمكن من التعامل معها بطريقة مناسبة، ولكن تفسيرات النظريات لظاهرة العنف والدافعية للاستمرار في العمل مكتملة لبعضها البعض في محاولة منها للتعرف على أسباب العنف ودوافعه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين، وما مدى انعكاساته على الدافعية للاستمرار في مجال المهنة.

وترى الباحثة أنّ ظاهرة العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين يمكن أن تحدث نتيجة لأسباب متعددة تمّ استنتاجها من النظريات السابقة، ومن أهمها:

- الظروف السياسيّة والاجتماعيّة والاقتصاديّة السيئة التي يعيشها المجتمع الفلسطيني بشكل عام، وبعض فئات الأفراد بشكل خاص، والتي تنعكس على نفسيات الأفراد وسلوكياتهم، وبالتالي تخلق دوافع داخلية تجبرهم على استخدام العنف.
- عدم وجود جهات مختصة للتعامل مع أنواع المنتفعين وفئاتهم كافة، وخاصة الذين يعانون من أمراض عقليّة وعصبية بشكل خاص.
- قد يظهر سلوك العنف نتيجة عدم الحصول على الخدمة من بعض الأخصائيين بشكل خاص والوزارة بشكل عام.
- استخدام المنتفعين العنف، وخاصة ممن يعانون من وضع اقتصادي سيء ومدنٍ، عند طلبه لمساعدة نقدية أو عند طلب تسجيله في حصوله على مبلغ المساعدة ضمن قوائم الشؤون الاجتماعيّة.

- البيئة التي ينشأ فيها المنتفعون، لها علاقة قوية في التعامل مع الأفراد الآخرين، وبطبيعة سلوكهم مع المجتمع الخارجي وخاصة من ينشأون في بيئة مُعنفَة.

2.12 الدراسات السابقة:

على الرغم من ازدياد ظاهرة العنف بشكل عام، والعنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين بشكل خاص، إلا أننا نلاحظ ندرة الدراسات والبحوث الميدانيّة في المجتمعات العربيّة، وخصوصاً في المجتمع الفلسطيني، حول موضوع العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين وعلاقته بالدافعيّة لديهم للاستمرار في عملهم، وما هو مستوى رضاهم عن استمرارهم في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعيّة، وأيضاً أغلبية الدراسات الأجنبية تناولت الكثير من القضايا والمشكلات التي تُشير إلى تعرض ووجود العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، أو المعلمين، أو الممرضات، أو المرشحات حول تعرضهم لأنواع وأشكال متعددة ومختلفة من العنف، وبشكل شامل لجميع الجوانب وعن الضغوطات التي يتعرضون لها، ولكن لم تبحث الدراسات عن موضوع الدافعيّة، أو الرضا عن العمل بشكل مباشر، وما هي انعكاساتها على المدى البعيد بدافعيتهم في الاستمرار في العمل بالمهنة، وفعاليتهم في تقديم الخدمة، لذا تمت الاستعانة بهذه الدراسات بمجالات مختلفة لندرتها وأهميتها، وستقوم الباحثة بعرض هذه الدراسات المتعلقة بموضوع البحث لما لها من أهمية لهذه الدراسة.

أشار عابدين (2011م) في دراسته التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربيّة، وطبقت خلال الفصل الثاني من العام (2010/2009م) على عينة طبقية عشوائية بلغت (197) مشرفاً تربوياً باستخدام مقياس ماسلاش (Maslsh) المعرف للاحتراق النفسي، ومن النتائج التي

أظهرتها الدراسة أنّ مستوى الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين (متوسط) في بُعدي الاجتهاد الانفعالي وتبدّد المشاعر "عال"، فيُعدّ نقص الشعور بالإنجاز، وأنّ أبرز مصادر الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ارتبطت بمجالات النمو المهني والعلاقة مع المعلمين، والأمور الشخصية، بينما ارتبطت أدنى مصادر الاحتراق النفسي لديهم بالعلاقة مع الرؤساء والزملاء وطبيعة العمل، وهذا من أهم العوامل الداعمة التي استندت عليها في دراستي ومصادر الدعم للأخصائيين الاجتماعيين في بيئة العمل التي تساعد على الاستمرار في العمل.

وفي دراسة لمنصور (2010م) هدفت على التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، إضافة إلى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك، وللتحقق من ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها (138) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية، وأظهرت النتائج أنّ درجة الرضا الكلية كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (61.8%)، وأنّ أقل مجالات الرضا كان مجال الترقّيات والحوافز (56%) كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً للأشخاص ذوي الخبرة العالية، وذوي المؤهل العلمي المنخفض.

وأشارا الجيلاني والوحداني وعمر (El-gilany, El-Wehady, & Amr, M, 2010) في دراسة له هدفت إلى التعرف على حجم ظروف العنف في مكان العمل ضدّ العاملين في الرعاية الصحية الأولية في منطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية، حيث تم توزيع استبانة على (1091) عاملاً اجتماعياً، وكان من نتائجه أنّ حوالي (28%) من العاملين الاجتماعيين قد تعرضوا إلى عنف، وكشفت الدراسة أنّ أهم المسببات للعنف كانت مقسمة كالآتي: التعليم العالي للعمال (9.3)، والعمل في عيادات الطوارئ (6.8) حيث شكل العنف

العاطفيّ ما نسبته (92.1%)، والعنف الجسديّ ما نسبته (7.6%) للعاملين خلال السنة من الأحداث العنيفة، وأظهرت أيضاً أن المنتفعين في حال عدم تلبية احتياجاتهم واكتظاظهم تكون كرد فعل على الإصابة أو المرض، وهي عوامل مساهمة في العنف، ومن توصياتها خلق برامج للحماية في مرافق الرعاية الصحيّة .

وأشار ريجر وغراهام (Regehr & Graham, 2011) في دراسة لهما إلى أنّ العنف من أهم المظاهر التي أصبح يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون في أماكن العمل من قبل المنتفعين باختلاف أشكالهم في كندا، لما لها من أبعاد مختلفة على الصعيدين: الشخصي، والمهني، ومن النواحي النفسيّة والاجتماعيّة والسلوكيّة، وعلى استمراره ودافعيته في العمل حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن ما نسبته (16%) من تأثير العنف على سلوك الأخصائيين الاجتماعيين ونفسياتهم وعملهم، وأشارت التوصيات في الدراسة إلى أنّه يجب أن يتمّ عمل استراتيجيات من أجل وقاية الأخصائيين الاجتماعيين وحمايتهم لضمان سلامتهم.

وأشار داني (Denney, 2010) في دراسة هدفت للتعرف على العنف الموجّه ضدّ موظفي الرعاية الصحيّة في جامعة لندن، حيث أشارت النتائج إلى أنّ العنف في تزايد مستمر، وخاصة في مكان العمل، وكان من ضمن التوصيات أيضاً العمل على تحسين برامج تدريبيّة لحماية الموظفين الذين يعملون في مجال تقديم الخدمات الصحيّة .

وأشارت تايلور (Taylor, 2010) في دراستها التي هدفت فيها إلى الحديث عن تجربتها كعاملة تمريض في إحدى مستشفيات أوستن في ولاية تكساس الأمريكية، وتعرضها من أحد المنتفعين للضرب المبرح على جسدها، وتحدثت على أنّه يوجد كثير من العاملين ورجال الشرطة والأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون لأشكال متعددة من العنف، بما في ذلك الإساءة اللفظية، والعاطفية، والجسدية، والقتل، وأكدت أنّه لا ينبغي التسامح في العنف، وأنّ منظمات

التمريض أخذت موقفاً موحدًا بناءً على بيانات تم إجراؤها في بحوث متفرقة عن تعرض العاملين للعنف، والذي تم العمل على سن تشريع يدعو إلى عقوبات متشددة للمنتفعين الذين يقومون بالعنف اتجاه العاملين، وأنه يجب أن يتم تعزيز مبدأ الحماية القانونية والمؤسسية على مستوى موظفي الخدمة العامة في معظم الدول، وأنه يجب التوقف عن خلق مبررات وأعداء تبرر السلوك المُعنف الذي يقوم به المنتفعون، وأكدت أيضاً في توصياتها على أهمية تحديد التشريعات التي تجعل من الاعتداء على مقدمي الرعاية الصحية جريمة خطيرة، وهكذا سيكون مكان العمل أكثر أماناً وسلامة، وهذا يعطي صحة مهنية واستمراراً في العمل بنفسية جيدة وسليمة.

وأجرت كل من سيمون وآخرين (Simone et al., 2010) في دراسة حول العدوان والعنف ضد العاملين في مجال الرعاية الصحية في ألمانيا، وكان الهدف من هذه الدراسة فحص مدى وصول مستوى العنف والسلوك العدواني بمراحل مبكرة اتجاه العاملين والممرضات في مجال الرعاية الصحية في القطاعات، حيث تم إجراء مسح شامل في جميع القطاعات الصحية المختلفة للعمل على تقييم مدة الحاجة لاتخاذ تدابير وقائية، وتم إجراء مقابلات مع ممرضات وعاملين في مجال الرعاية الصحية، وزيارات ميدانية وعيادات الطب النفسي، وتم عقد ورش عمل للمعوقين باستخدام استبانة، وعينة اشتملت على (123) شخصاً، حيث أشارت النتائج إلى أن السلوك العدواني في الأشهر الاثني عشر السابقة في مكان العمل بلغ (70.7%)، وشملت العنف الجسدي، والعنف اللفظي (83.9%) وكان أكثر شيوعاً في عيادة الطب النفسي بلغت نسبة الأفراد المتضررين في ورشة العمل (96.7%)، والأضرار المادية (55%)، والمستوى العاطفي (41.5%)، حيث ارتفع معدل العدوان إلى (77.4%) مع ارتفاع ضغط العمل، ومن الاستنتاجات الدراسة أنها أكدت صحة التقارير بوجود عنف وعدوان متكرر جسدياً ولفظياً

اتجاه العاملين في مجال الرعاية في مختلف مجالات الرعاية، وتمّ وضع توصية تقول: إنّه من الضروري العمل على تحسين برامج الوقاية والرعاية للأمن، والسلامة لجميع العاملين الذين يعملون في قطاعات الرعاية الصحيّة .

وأشار فرانز وآخرون (Franz et al., 2010) في دراستهم حول العدوان والعنف الذي يتعرض له العاملون في مجال الرعاية الصحيّة في ألمانيا، وكان الهدف الأساسي من الدراسة عمل أكبر عدد ممكن من الابحاث التي تتحدث حول قضايا الصحة والمشاكل التي يواجهها العاملون الاجتماعيون في مجال الرعاية الصحيّة من عنف وعدوان، حيث إنّها في المراحل المبكرة، وكان من الأهداف الأساسية فحص النتائج المترتبة على السلوك العدواني الذي يتعرض له العاملون في القطاعات الصحيّة المختلفة في ألمانيا، وتقييم اتخاذ الحاجة باتخاذ تدابير وقائية، حيث استخدام الباحثون المسح الشامل مع الممرضات والعاملين في قطاعات الرعاية الصحيّة لقسم التمريض، وتمّ عمل مقابلات في المنازل، وفي عيادات الطب النفسي، وورش عمل لذوي الاحتياجات الخاصة باستخدام الاستبانة، وشملت العينة (123) عاملاً، وكان معدل الاستجابة (38.8%)، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود عنف وعدوان في مكان العمل، وبلغ معدله (70.7%) من المستهدفين، وبلغ العنف الجسديّ واللفظيّ بشكل عام (89.4%) وكان حجم الاعتداءات الجسديّة من خلال الزيارات المنزلية (83.9%)، وبلغ حجم الاعتداء اللفظيّ في عيادة الطب النفسيّ (76.7%)، ونسبة الأفراد في ورشة العمل لذوي الاحتياجات الخاصة (41.9%) على الأقل، وسجلت حوادث ضدّ الممتلكات ما نسبته (55%)، والعاطفيّة والنفسية (77.2%)، ونسبة عدم وجود دعم معنويّ واجتماعيّ (95%)، وهذا ما أشارت إليه الدراسة بصحة التقارير السابقة بوجود تكرار العنف اللفظيّ والجسديّ ضدّ العاملين في مجال الرعاية الصحيّة في مختلف القطاعات الصحيّة المختلفة، ويسلط

الضوء في دراسته على الظروف بين مختلف مجالات الرعاية الصحيّة بالماضي، ومع قلة الدعم الاجتماعيّ وما مدى علاقته بفقدان العاملين لوظائفهم لعدم قدرتهم على الاستمرار في العمل مع تعرضهم للعنف. وأوصت الدراسة إلى ضرورة العمل على تحسين ظروف العمل البيئيّة، وخلق السياسات التي تمنح العاملين الأمان والحماية في أماكن علمهم.

وأشارت كريسس (Criss, 2009) في دراستها التي هدفت إلى معرفة مدى انتشار العنف ضدّ طلاب العمل الاجتماعيّ وانعكاساته على العمل في المهنة في المستقبل، حيث أشارت الدراسة إلى أنّ الطلاب الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعيّة قد تعرضوا لحوادث اعتداء جسديّ، ولفظيّ، وأضرار ممتلكات، حيث تمّ اختيار عينة عشوائية مكونة من (595) طالبًا وطالبة من طلاب الخدمة الاجتماعيّة الذين يعلمون في ميدان العمل الاجتماعيّ في جامعة فلوريدا الأمريكية، حيث أظهرت النتائج أنّ (41.7%) من الطلاب ذوي الخبرة في العمل مع المنتفعين بشكل مباشر تعرضوا لأشكال متنوعة من العنف خلال التدريب الميداني، وكان أعلى معدل للعنف اللفظيّ قد بلغ (37.5%) في حين أنّ أقلّ معدل للعنف الجسديّ قد بلغ (3.5%)، حيث كانت من أهمّ العوامل ذات الصلة، والمرتبطة بحدوث العنف هي: العرق، والجنس حيث إنّ الذكور يتعرضون للعنف أكثر من الإناث.

وأشار كل من سارة، وجين، وجولي (Sarah, Jeanne & Julie, 2009) في دراستهم التي هدفت إلى معرفة آثار ما بعد الصدمة، والإجهاد، والعنف المجتمعي، وخاصة على الممرضات والممرضين الذين يعملون في مجال الرعاية الصحيّة في ولاية كارولينا الشمالية الأمريكية، أنّ المجتمع بشكل عام يوجد فيه عنف بشكل كبير؛ ولكنه على الصعيد الاجتماعيّ أكثر، جراء الحوادث، والكوارث، والأحداث الطبيعيّة التي تحدث مؤخراً، فقد أصبح هناك قلق واضطرابات نفسيّة بشكل متزايد على أفراد المجتمع بشكل عام، وبعض فئات المنتفعين بتنوع

حالاتهم بشكل خاص، وهذا ما ينعكس في تعاملهم مع ممارسي الخدمة ومقدميها في مجال الصحة النفسية حيث تمّ اختيار مجموعة من طلاب الجامعات من الذكور والإناث حوالي (333) طالبًا وطالبة وأظهرت النتائج أنّ أغليبتهم عانوا بنسبة (80.5%) من العنف خلال تعاملهم مع المنتفعين من حوادث، وكوارث، واضطرابات ما بعد الصدمة مما تسبب بإجهاد لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

وأشار كل من راي وتشوي (Rai & Choi, 2009) في دراستهم التي هدفت إلى معرفة ما مدى عمل الأخصائيين الاجتماعيين في بيئة آمنة وفق التدابير لمسؤولي العمل الاجتماعيّ، حيث أجريت الدراسة الميدانية في العاصمة سيول في كوريا الجنوبية على عينة مقدارها (240) أخصائيًا اجتماعيًا إداريًا في وكالات الخدمة الاجتماعيّة ممن يتعاملون مع المنتفعين بشكل مباشر باستخدام استبانات ذاتية، حيث أظهرت النتائج أنّ ما نسبته (47.3%) من المشاركين في الدراسة أكّدوا على تعرضهم لاعتداءات لفظيّة، وجسديّة، وجنسيّة بشكل عام، حيث تبين من خلال النتائج أنّ النسبة الأكثر شيوعاً كانت للعنفين: اللفظي، والعاطفيّ حيث بلغت (71.7%) ويليه العنف الجسديّ وبلغ (53.1%)، والعنف الجنسيّ (12.4%)، وهذا يؤكد حقيقة أنّ العاملين يتعرضون إلى انواع ومستويات مختلفة من العنف من قبل المنتفعين وخاصة من فئة المشردين والأحداث، حيث أظهر الباحثان مدى التقصير في وضع الأنظمة، والتشريعات لمنع حدوث مثل هذه الاعتداءات من العنف، وأوصا بالعمل على تعزيز وضع التشريعات والإجراءات لتكون رادعة للمنتفعين للعمل على التخفيف من حدة العنف في مكان العمل.

وأجرت كل من راتنتورن، وميلس، وسيندو (Ratinthorn, Meles & Sindhu, 2009) في دراستهم التي هدفت للتعرف على العنف ضدّ العاملين الاجتماعيين، حيث عملت الدراسة في

منطقة تايلاند على الأفراد الذين يعانون من الأمراض المنقولة جنسياً، وفيرس نقص المناعة (الإيدز)، حيث كانت العينة مكونة من (28) سيدة يُعانيّن من الأمراض، وكانت لديهن العمل مُسبقاً في هذا المجال، وتمّ عمل مقابلات مُعمّقة مع (23) امرأة، ومجموعة واحدة تمّ التركيز على (5) سيدات، وأظهرت النتائج أنّ العنف ضدّ البغاء قسّم إلى ثلاث فئات، وكانت دوافعهم تهدد حياة الأفراد، والتهديد للسيطرة على العمل، وللضمان المالي، وتهديد البشريّة، ونوع من الانتقام على البشريّة، وجاء من ضمن التوصيات في هذه الدراسة أنّه ينبغي الحذر في العمل في مجال الجنس، ووضع استراتيجيات للحدّ من الفقر، وعدم المساواة الاجتماعيّة، وأنّه يجب العمل على وضع مؤسسات ومنشآت لحماية حقوق العاملين، وسلامتهم، وأمنهم في مجال البغاء؛ لأنّهم أكثر تعرضاً للعنف في العمل مع هذه الفئة؛ لأنّها بحاجة إلى أناس ذوي كفاءة عالية لما لهم من خصوصية في التعامل معهم.

وأشار الزعبي (2009م) في دراسته التي هدفت إلى بحث علاقة جودة علاقات العمل الاجتماعيّة (العلاقة بين الزملاء، والعلاقة بين الرؤساء)، بمستوى الالتزام الوظيفي، ومستوى شعور الموظف بالرفاه النفسيّ في العمل، وقد أجريت الدراسة على (159) موظفاً وعاملاً يعملون في مصنع لإنتاج الأغذية المعلّبة (159 ذكراً و 24 أنثى) في عمان، (بعمر متوسط 32 سنة، وبمتوسط خبرة سنتين)، واستخدمت أربعة مقاييس لقياس متغيرات الدراسة، وقد أشارت نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى المرتفع للعلاقات الاجتماعيّة في العمل، وكل من الالتزام الوظيفي والشعور بالرفاه النفسيّ في العمل، علماً أنّ هذه الدراسة تقدم مجموعة من الإسهامات المهمة لبيئة العمل العربية، سواء على مستوى النظرية أو التطبيق، ومن أهم نتائجها ضرورة إعطاء علاقات العمل الاجتماعيّة الاهتمام المناسب، نظراً لدورها الكبير في عدد من المخرجات التنظيميّة والفردية التي قليلاً ما تسهم به

الإدارات، وخصوصاً الصناعيّة منها، وهذا ما يعتمد عليه الأخصائيون الاجتماعيون بإيجابية العلاقات داخل دائرة العمل حيث تكون الداعمة لهم باستمرارهم في العمل.

وأشارت وينستانلي وهيلز (Winstanley & Hales, 2008) في دراستهما التي هدفت للتعرف على مدى انتشار العدوانية تجاه العمال الاجتماعيين رغم وجود عامل الخبرة والمؤهلات، وهذه الدراسة عملت على المؤسسات الإيوائية للأطفال، وكانت العينة شبه تجريبية في استراليا، ووجدت العنف بدرجات مختلفة حيث بلغت نسبة العنف الموجّه من قِبل الأطفال للأخصائيين الاجتماعيين حوالي (53%) في الثلاث سنوات الأخيرة، وهذا يعطينا مؤشراً على وجود العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين.

وأشارت كل من كورتاس وبويل (koritsas, Coles & Boyle, 2008) في دراسة هدفت إلى التعرف على مدى تعرّض الأخصائيين للعنف في مكان العمل باختلاف التخصصات، وأصبح يزداد من قِبل المنفعين اتجاه العاملين، حيث تمّت الدراسة في منطقة استراليا لحوالي (1000) أخصائيّ ومرشد اجتماعيّ، وهدفت أيضاً إلى اكتشاف مدى انتشار العنف بأشكاله المتعددة: (العنف اللفظيّ، والعنف النفسيّ، والعنف الجسديّ، والاعتداء الجنسيّ) في مكان العمل، وتمّ تحديد عوامل تؤدي إلى حدوث العنف، حيث أشارت النتائج التي بلغت بنسبة (67%) إلى أنّ غالبية العاملين الاجتماعيين تعرضوا لشكل واحد على الأقل من أشكال العنف، حيث أثبتت الدراسة أنّ العنف في مكان العمل أمر شائع في أماكن عمل الأخصائيين الاجتماعيين.

وأشارت بادكهن (Badkhen, 2008) في دراستهما حول العنف الذي يطارد عمال الوظائف والخدمات الاجتماعيّة، حيث هدفت الدراسة للتعرف على الحالات التي تمّ الاعتداء

عليها من قِبَل المنتفعين، وكانت العينة المكونة من (19) أخصائياً اجتماعياً في ولاية بوسطن الأمريكية، والذين تمّ تهديدهم في العمل ما يقارب (343) مرة خلال سنة (2007م) وأنهم تعرضوا للكثير من أنواع العنف الجسديّ في أماكن عملهم ووظائفهم، وكانت التهديدات تتضمن (إطلاق النار، ولكمات، وضربات على الجسد، والرأس، وأنه تمّ تأكيد قتل أخصائي اجتماعيّ في محكمة خلال عمله مع مجموعة أطفال مصابين بأمراض عقلية)، وأظهرت نتائج الدراسة على أنه ثلث أرباع العاملين الاجتماعيين على الصعيد الوطني تعرضوا للتهديد بالاعتداء الجسديّ أو تضررت ممتلكاتهم، حيث أوصت الدراسة وخاصة المنظمات التي تعمل على توظيف الأخصائيين الاجتماعيين العمل على سياسات واستراتيجيات آمنة لحمايتهم بالإضافة إلى العمل على تدريبهم في مجال تقنيات السلامة لحماية أنفسهم.

وأشارَ كل من ستيفن ودونا (Stephen & Donna, 2008) في دراستهما التي هدفت للتعرف على اتجاه العنف الموجّه ضدّ العاملين الاجتماعيين في مكان العمل الذين ركزوا فيه على المخاوف بشأن العنف ضدّ العاملين في مجال الخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث أشارت النتائج والتقارير عام (2004م) أنه بلغ اتجاه نسبة العنف في مكان العمل إلى (48%) بكافة أشكال العنف: اللفظي، والنفسي الذي يتعرض له العاملون الاجتماعيون، والذي غالباً ما يحدث في ميدان الخدمات الاجتماعيّة، والصحة العقليّة ضدّهم حيث إنه في الغالب يكون قلة بالاهتمام بالعاملين الاجتماعيين في مجال الخدمات الإنسانية من ناحية توفير الأمان والحماية لهم، وأنهم يتركون في ساحة المواجهة وحدهم، وهذا ما أوصوا فيه للعمل على وضع سياسات تهتم بقضايا العمال الاجتماعيين للحفاظ على سلامتهم وحمايتهم.

وأشار رُسل (Russet, 2008) في دراسة له هدفت لمعرفة حجم عدم التسامح بالعنف في قطاع الخدمات لذوي الاحتياجات الصحيّة والنفسية في بريطانيا، حيث إنّ الدراسة تكشف مدى فعالية الممارسة التي اعتمدت عدم التسامح من جانب دائرة الصحة البريطانيّة الوطنيّة (NHS) لوصفها استراتيجية للتصدي للعنف ضد العاملين في الرعاية الصحيّة في لندن، حيث أشارت النتائج إلى أنّ حجم الإخفاقات في تنفيذ التسامح بلغ (صفرًا%)، وأنه أيضاً يفيد حجم التحقيقات عن مدى وضوح الأسباب وراء اعتماد نظام التأمين الصحي في إنكلترا، والذي يساعد في حماية العاملين الاجتماعيين.

وأجرى الديحاني (2007م) في دراسة له عن "الرضا الوظيفيّ لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي"، وهدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الرضا الوظيفيّ لدى مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين في القطاع الخاص السعودي، وتأثير الصفات الشخصية: (العمر، والمستوى التعليمي، والراتب، والخبرة) على درجة الرضا الوظيفيّ، ولتحقيق هذه الأهداف تمّ توزيع (1560) استبانة على مندوبي المبيعات في (285) منظمة، وقد أشارت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أنّ متوسط الرضا الوظيفيّ العام لمندوبي المبيعات غير السعوديين أعلى وبدلالة إحصائية عن متوسط الرضا الوظيفيّ لمندوبي المبيعات السعوديين. حيث تمّ التركيز على كل من عنصر الراتب، والشعور بالأمان، والاستقرار الوظيفيّ، والترقيات، والمكافآت أهم عناصر الرضا الوظيفيّ لكل من مندوبي المبيعات غير السعوديين، ومندوبي المبيعات غير السعوديين. حيث أظهرت النتائج بوجود علاقة طردية بين الراتب والرضا الوظيفيّ لكل من مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين، وأن هناك علاقة عكسية بين المستوى التعليمي، والرضا الوظيفيّ لمندوبي

المبيعات السعوديين، بينما لم تثبت الدراسة وجود علاقة للمندوبين غير السعوديين، وأن هناك علاقة عكسيّة بين سنوات الخبرة، والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، بينما أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات غير السعوديين، ولم تجد الدراسة أية علاقة بين العمر والرضا الوظيفي لكل من الفئتين.

وأشار الشوامرة (2007م) في دراسته التي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا بدولة فلسطين، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعاً لمتغير الجنس وهي دالة إحصائية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

وأشار الدوسري (2007م) في دراسته التي هدفت إلى التعرف على واقع الأداء الوظيفي لمعالي التربية الرياضية في مملكة البحرين ودرجة شيوع هذه الحوافز، وأولوياتها، ودورها في الأداء الوظيفي وقد تكونت عينة الدراسة من (407) معلم ومعلمة، بنسبة (66%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم (618) معلماً ومعلمة، ولتحقيق أهداف الدراسة وجمع البيانات تمّ تصميم استبانة، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أنّ درجة شيوع الحوافز بين معلمي التربية الرياضية عال نسبياً حين وصل المتوسط الحسابي (3.270) بانحراف معياري (0.696)، وكما أشارت النتائج إلى أولويات الحوافز من وجهة نظر معلمي ومعلمات التربية الرياضية هي الحوافز المادية، حيث احتلت المراكز الخمسة الأولى، وهي: الترقية، وعلاوة

نوعية العمل بواقع رتبة أو رتبتين في الدرجة الوظيفية، ومكافأة العمل الخاص، والانضباط الوظيفي، ومكافأة الأداء السنوي (البونس)، وأنها أظهرت أنّ الحوافز المادية والمعنوية لها دور عال في الأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة إلى العمل على رفع الروح المعنوية لدى العاملين من خلال زيادة وتنويع الحوافز، ومراعاة الموضوعية والبعد عن التحيزات الشخصية عند منح الحوافز والترقيات، واعتماد معايير محددة وواضحة قابلة للقياس عند إعطاء الحوافز المتاحة ومتابعتها وتقييمها بما يتلاءم مع المستجدات، وتفعيل الحوافز السلبية إلى إيجابية لحفظ توازن الإدارة.

وأجرى المعيلي (2006م) في دراسة له هدفت إلى العمل على استطلاع آراء معلمي العلوم في المرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية حول العوامل المؤثرة على رضاهم عن العمل، حيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية تألفت من (88) معلماً من معلمي العلوم بالمدارس الثانوية بمدينة الدمام وتوابعها في المملكة العربية السعودية، باستخدام استبانة مكونة من (44) عبارة تمثل العوامل التي يمكن أن تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين. وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود عوامل مؤثرة على الرضا أهمها: عدم تعاون أولياء الأمور مع المؤسسة، وتعيينهم على مستوى أقل مما يستحقونه، والأخذ برأي ولي الأمر دون الرجوع إليهم، ووضع حصصهم في أوقات متأخرة من اليوم الدراسي، وتكليفهم بتدريس مواد خارجة عن تخصصاتهم، وبُعد المؤسسة عن المدينة التي يعيش بها أهل المعلم، وكما أظهرت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (0.05) في درجة تأثير هذه العوامل على الرضا تبعاً لمتغير جنسية المعلم من السعوديين أو خارج السعوديين، وكانت لصالح السعوديين حيث كانت لديهم الدافعية والشعور بالرضا للعمل أكثر من غير السعوديين، وعدم وجود فروق دالة إحصائية عند نفس المستوى في درجة تأثير هذه العوامل تبعاً لاختلاف خبرة المعلم في

التدريس، وبناءً على هذه النتائج أوصى الباحث بتوصيات أهمها: ضرورة تفعيل دور مجالس الآباء، وإعادة النظر في المستوى الوظيفي للموظفين الذين عينوا على مستوى أقل مما يستحقون، والأخذ بملاحظات المعلم عند تطوير الكتب الدراسية.

وأشار الفالح (2005م) بدراسة له هدفت إلى التعرف على الرضا الوظيفي لمحضري المختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانوية في مدينة الرياض، وإلى التعرف على الفروق بينهم في الرضا الوظيفي حسب المتغيرات المستقلة التالية: المرحلة التي يعمل بها محضر المختبر، والعمر، والخبرة في العمل، وتكونت عينة الدراسة من (99) محضر مختبر، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المتوسطات الحسابية للرضا الوظيفي لمحضري المختبرات بمتوسط (3.72)، وهذا يعني أن محضري المختبرات يتمتعون برضا وظيفي بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي بين محضري المختبرات تعزى للمرحلة الدراسية التي يعملون بها، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في الرضا الوظيفي بين محضري المختبرات تعزى لمتغير العمر، في محوري بيئة العمل والعبء العملي في المؤسسة، وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية الأكبر، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل فيما يخص محور بيئة العمل، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل عند (0.05) لصالح ذوي الخبرة الأكثر في العمل فيما يخص محوري العبء العملي في المؤسسة والمميزات المادية والمعنوية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل في محور العلاقات الاجتماعية عند (0.01) لصالح ذوي الخبرة الأكثر وسجلت الدراسة عدداً من

التوصيات أهمها: (عدم تكليف محضري المختبرات بأعمال إدارية، وتوفير سبل التدريب لهم، والاهتمام بتقديم مميزات مادية ومعنوية لهم).

وأشار روبن (Robin, 2005) في دراسة له هدفت إلى التعرف على حجم النزاع في مكان العمل ضد العمال الاجتماعيين من قبل المنتفعين من الجناة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنّ العنف والصراع في مكان العمل يشكلان مصدر قلق حقيقي للأخصائيين الاجتماعيين في مجال مهنة العمل الاجتماعيّ حيث شملت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (1025) أخصائياً اجتماعياً في ولاية كاليفورنيا الأمريكية، وتمّ الحديث عن تجاربهم مع العنف من قبل المنتفعين وأنهم تعرضوا إلى اعتداء جسديّ، ونفسيّ من خلال العلاقة مع متغيرات: العمر، والجنس والخبرة، وأشارت النتائج بعد التحليل إلى أنّه يوجد بعض النتائج لا يمكن تعميمها لانحياز استجابة بعض افراد العينة حيث أفادت أنّ (62%) من العاملين الاجتماعيين تعرضوا لاعتداء جسديّ ونفسيّ، وأفاد (14%) أنّهم تعرضوا لاعتداء لفظي، وكان أكثرهم تعرضاً للعنف هم من العاملين الاجتماعيين الذكور، وهذا يعطينا مؤشراً آخر على تعرّض الأخصائيين الاجتماعيين لأشكال متعددة من العنف.

وأشار العجلاني (2005م) في دراسته التي تهدف إلى الوقوف على طبيعة ومستوى درجات المهارات المهنية عند الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال الصحة النفسيّة بالمملكة العربية السعودية ومعرفة العلاقة بين مستوى سنوات الخبرة في مجال الصحة النفسيّة ودرجتي الاخصائيين الاجتماعيين على مقياس المهارات المهنية، ومعرفة العلاقة بين العمر، والمهارات المهنيّة عند الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المجال، وأشارت النتائج إلى أنّ أفراد المجتمع (العينة) غالباً ما تتأثر مهاراتهم في التعامل مع المرضى، وأنّ ارتقاء العاملين (في مجال الخدمات الاجتماعيّة) من خلال الندوات، والمحاضرات، والدورات التدريبية

يكسبهم المهارة في التعامل مع الحالات الواردة إليهم، والذي يترتب عليه أداء الممارسة والقيام بالمهارات المتعددة ضرورة من ضروريات العمل المهني، والتي تساعد الأخصائي الاجتماعي للتصدي للعنف الموجّه ضده عندما يكون لديهم تنوع في التعامل مع مواقف المنتفعين اتجاهه، وأنه عندما لا تكون المهارة في التعامل مع المواقف والصعوبات التي تواجهه سوف يكون له الأثر السيء على الأداء وتحقيق الأهداف المرغوبة في تحقيق الممارسة المهنية، ومن أهدافها أيضاً الاهتمام المتزايد بالممارسات المهنية للخدمة الاجتماعية داخل المجتمع السعودي، وكيفية التصدي للمشكلات والمتغيرات التي تحدث على المنتفعين ومحاولة الارتقاء بها من خلال العمل على تجديد عملياتها، وكذلك المهارات التي تكون لها القدرة على القيام بها والتي كانت من ضمن توصياتها أنّ هناك حاجة لزيادة توعية الفريق الطبي والأخصائيين النفسيين بدور الأخصائيين الاجتماعيين وإنشاء مراكز متخصصة لتقييم الأخصائيين في جميع القطاعات، وتفعيل دور الجهات الأكاديمية في تقديم برامج ذات بعد فني وتأهيلي للأخصائيين يساند طبيعة عملهم وتعاملهم مع الحالات.

وفي دراسة للجعافرة وحلمي (2005م) التي استهدفت فحص طبيعة التفاعلات بين الصحة النفسية بصفة عامة، ومكوناتها لدى العاملين على خطوط إنتاج مصانع الأدوية في الأردن من جانب، وبين الأبعاد النفسية لبيئة العمل بصفة عامة، ومكوناتها من جانب آخر، وتكونت العينة من (191) عاملاً و(59) عاملة موزعين على ستة مصانع أدوية، وهي التي وافق مديروها على التعاون مع الباحثين لإجراء الدراسة، حيث أشارت نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الصحة النفسية للعاملين من جهة وبين بيئة العمل من جهة أخرى، أمّا بالنسبة للتفاعلات الفرعية، فظهر ارتباط إيجابي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الصحة النفسية من جانب وكل من الأبعاد التالية في بيئة العمل:

الانغماس في العمل، وتماسك الرفاق وتحفيز العاملين، والاستقلالية في أداء الواجبات، والوضوح في المهمات، وتوجيه العمل، والراحة البدنية، كما أظهرت الدراسة أن أوثق ارتباط بين الأبعاد النفسية للبيئات المؤسسية والأبعاد النفسية لمقياس الصحة العامة هو بين بعد العلاقات (بين العاملين مع بعضهم بعضاً، وبين العاملين، والرؤساء) مع بعد التحرر من القلق، والأرق، وبُعد فعالية الوظائف الاجتماعية.

وأكد فريمونت (Fremont, 2004) في دراسة له هدفت إلى التعرف على حجم العنف في مكان العمل. وتمّ العمل على قياس العدوان على (11) متغيراً مستقلاً على قياس المستوى الهرمي حيث كان الجنس، والدوام، ومكان العمل، والحالية الاجتماعية، والعمر، والمنصب في مكان العمل، والثقافة التنظيمية، والرضا عن الأجر، والسن، ونوع المؤسسة في جامعة (والدن الأمريكية)، وأشارت نتائج الدراسة على وجود اتجاه العنف بشكل متزايد في مكان العمل، وأظهرت النتائج أيضاً أهمية (5) متغيرات من بين (11) متغيراً، ومقياس إجراء العدوان، ومتغيراً تابعاً أو أكثر من المتغيرات التابعة، وتتفق نتائج البحوث مع نتائج هذه الدراسة فيما يتعلق بالعمر، والرضا عن الراتب، حيث أكدت على أن العاملين الأصغر سناً أقل عدائية على الأكثر سناً، وأنهم يميلون إلى العدائية ضدّ كيان المؤسسة عندما يشعرون بالظلم الوظيفي، أي عدم رضاهم عن الأجر، ونظراً للتقارير الصادرة عن الأخصائيين والقطاع العام حول تزايد العداء غير المُعلن، يشار إلى أن الفوارق بين التسلسل الهرمي الوظيفي، ونوع مكان العمل هي إحدى المجالات الهامة لإجراء الأبحاث، ولا سيما في أماكن تقديم الرعاية الصحية العامة، والصحة النفسية والعقلية، ويشار إلى أن السكان البيض بانتشار العدائية غير المعلنة، ولذا فإنّ الاختلافات بين الأعراق تشير إلى توجّه الأبحاث حول العدائية في أماكن العمل في سوق عالمية متنوعة على نحو متزايد.

وفي دراسة قام بها كل من مدانات وخويلة (2004م) هدفت إلى الكشف عن أثر استخدام ثلاثة أنواع مختلفة من الحوافز على مستوى الدافعية نحو الأداء المهاري في كرة السلة في جامعة مؤتة، حيث استخدم الباحثان مع المجموعة التجريبية المادية (النقود)، فيما استخدم مع المجموعة التجريبية الثانية التحفيز عن طريق الإثابة بإعطاء الحلويات في نهاية كل محاضرة تعليمية أي بعد إنزال الجهد، وحفزت المجموعة الثالثة عن طريق رفع المعنويات بالتشجيع (جيد، ممتاز، الخ)، واشتملت عينة البحث على (23) طالباً من طلبة كلية علوم الرياضة في الجامعة والمسجلين لمساق كرة السلة (1)، حيث أشارت النتائج إلى تميز المجموعة التي نالت المكافآت المادية بأعلى مستوى في استثارة الدافعية نحو الأداء المهاري في كرة السلة التي تلتها المجموعتان: الثانية والثالثة، حيث يوصي الباحثان بضرورة استخدام أساليب التحفيز متعددة لزيادة دافعية الطلبة والتفاعل الاجتماعي مع الطلبة بالإضافة إلى مراعاة الفروق الفردية بين المتعلمين، وتوفير الأساليب المناسبة لقدراتهم، وميولهم، وخبراتهم السابقة.

وأشار سلامة (2004م) في دراسة له هدفت إلى معرفة مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي، والعلاقة بينها لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية كما وهدفت إلى تحديد دور كل من متغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والرتبة العلمية، والخبرة الإدارية، والمركز الوظيفي، والجامعة على مستوى الانتماء المهني، والرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية في العام الدراسي (2002-2003م) والبالغ عددهم (1046) عضو هيئة تدريس، وتكونت عينة الدراسة من (302) عضو هيئة تدريس، أخذت بالطريقة الطبقيّة العشوائية وبنسبة (30%) من مجتمع الدراسة، وأظهرت النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن ترتيب النسب المئوية للاستجابة على مجالات الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في

الجامعات الفلسطينية كان كالتالي: شعور الموظف اتجاه العلاقة مع الزملاء حيث وصلت نسب الاستجابة إلى (75.5%) أي حصلت على تقدير مرتفع، شعور الموظف اتجاه طبيعة العمل والوظيفة حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (68.3%) أي حصلت على تقدير متوسط، شعور الموظف اتجاه طرق الإشراف حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (67.2%) أي حصلت على تقدير متوسط، شعور الموظف اتجاه أنظمة الرواتب حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (66.4%) أي حصلت على تقدير متوسط، شعور الموظف اتجاه أنظمة الترقيات والحوافز وحصلت نسبة الاستجابة إلى (64%) أي حصلت على تقدير متوسط أيضاً، وتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية أي كلما زاد الرضا ازداد الانتماء المهني، وتبين وجود انتماء مهني كبير لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية حيث بلغت النسبة المئوية للانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية (78.6%) أي حصلت على درجة مرتفعة، وأظهرت النتائج أنّ متغير الجنس لا يؤثر على درجة الرضا الوظيفي والانتماء المهني لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، بينما المتغيرات الأخرى كان لها أثر على درجة الانتماء المهني والرضا الوظيفي، وهذا ما أوصت به الدراسة إلى ضرورة تبني وزارة التربية والتعليم العالي خطة للتطوير الإداري يتضمن تحديث أنظمة الجامعات الفلسطينية بحيث تضمن تلبية حاجات العاملين الملحة ما يؤمن توفير أسباب الاستقرار، والأمن الوظيفي، والعدالة، والموضوعية، وتطوير أنظمة الترقيات والحوافز بحيث تلبية حاجات وطموحات العاملين بشكل عادل يشجع أجواء الاطمئنان والاستقرار النفسي للعاملين، كذلك وضع نظام ترقيات وحوافز الأعضاء الهيئة التدريسية الذين يحصلون على مؤهلات علمية عالية ودورات تدريبية.

وأشارت كل من باتريشيا وشاري (Patricia & Shari, 2003) في دراستهما وكانت تهدف لمعرفة حجم العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين ودور الإدارة في عمل برامج الصحة النفسيّة، لما لها من دور في المجتمع، ودور في برامج الصحة خاصة الأمراض العقليّة في مدينة اتلانتيك في ولاية نيوجرسي الأمريكيّة، حيث أشارت النتائج إلى أنّه يوجد أنواع تدخلات مختلفة لطبيعة المنتفعين التي يتمّ التعامل معهم، وخاصة الذين يعانون من اضطرابات نفسيّة حادة، والذي ينتج عنه أشكال متعددة من العنف، والذي بدوره عليهم توفير تدخلات لتوعية المنتفعين، وخاصة الذين يعانون من أمراض نفسيّة حادة وفحص ما مدى الصلة بالمنتفع والتهديدات التي ترتكب من عنف جسدي ضدّ العمال الاجتماعيين بشكل عام والعاملين بمجال التوعية في الصحة النفسيّة على وجه الخصوص والدور الحاسم للمشرفين والأخصائيين في وضع وتطوير النظم والسياسات الوقائيّة والاجراءات والتي تخلق جو من المناخ التنظيمي من الوعي بالسلامة والأمن والتدريب والدعم النفسيّ لهم، لأنّها كلها تنعكس بآثار على الأخصائيين الاجتماعيين وعلى الاستمرار بالعمل في المهنة.

وأجرى إبراهيم (2003م) في دراسته التي هدفت للتعرف على نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي، وتهدف هذه الدراسة أيضاً إلى توضيح أثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين، والخروج بمقترحات وتوصيات تسهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في جامعة السودان، وأشارت النتائج التي توصلت لها الدراسة أنّ الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة، ومن النتائج الهامة أيضاً إجماع الموظفين على أن هناك عديداً من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل: (الشعور بعدم وجود حوافز، وعدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين، وعدم تطبيق الحوافز بالعدل، وجود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز)، ومن

النتائج أيضا أن غالبية الموظفين يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية، وأن هناك أنواعا أخرى من الحوافز يجب أن يحصلوا عليها، لذلك توصل البحث إلى أن الحرمان من الحافز يؤدي إلى (التأثير على درجة التعاون بين الزملاء، وزيادة حدة الصراع داخل الجامعة، والتأثير على درجة الولاء للجامعة، وعلى درجة الاستقرار فيها).

وأجرى الطريفي (2003م) دراسة هدفت إلى معرفة مستوى الرضا لدى المرشدين، وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، ومكان العمل، والعمر، والتخصص الأكاديمي، والدرجة العلمية، والدخل الشهري، والخبرة، والحالة الاجتماعية) وشملت العينة المكونة من (221) مرشداً ومرشدة في مدينة عمان، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وأشارت النتائج التي بيّنت أن المرشدين والمرشدات كانوا راضين عن عملهم في جميع مجالات الرضا، وأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للعمر، والدخل، والخبرة، والحالة الاجتماعية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للجنس، والتخصص الأكاديمي، والدرجة العلمية.

وأشار ليتلتشايلد (Littlechild, 2002) في دراسة هدفت للتعرف على مدى تعرض العاملات (الأخصائيات) الاجتماعيات للعنف في أماكن العمل في إنجلترا بالرغم من وجود تدريب وخبرة في كيفية مواجهة العنف عندما يواجهونه، ولكن أشارت النتائج إلى أنه لا يوجد استراتيجيات لإبلاغ عن العنف وكيفية التصرف معه، وأنه يوجد تقصير في الإبلاغ عن العنف والذي يترتب عليه آثار وخاصة في مجالي: الجنس، والعرق.

وأشار المجالي (2002م) في دراسته التي هدفت للتعرف على أثر بيئة العمل الاجتماعية على الرضا عن العمل لعينة من العاملين في مصانع شركة البوتاس العربية في محافظة الكرك،

وذلك باستطلاع آراء عينة من العاملين في مصانع البوتاس العربية بلغ تعدادها (221) مبحثاً اختيروا بطريقة العينة الطبقيّة العشوائيّة، ولقد أشارت نتائج الدراسة أنّ هناك شعوراً بالرضا عن العمل، وبأن العوامل الاجتماعيّة المؤدية للرضا عن العمل (مثل الصداقة، والانتماء إلى جماعات العمل غير الرسميّة، والشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي) تفوق في أهميتها بعض العوامل المادية (مثل الأجور، والحوافز المادية، والظروف البيئية الجيدة للعمل)، وبناءً على نتائج الدراسة تمّ وضع عدد من التوصيات المقترحة التي من شأنها تعزيز وتنمية الشعور بالرضا ورفع الإنتاجية لدى العاملين.

وقد أشار كل من ماك دونالد وسيروتيك (Macdonald & Sirotich, 2001) في دراسة هدفت للتعرف على مدى انتشار العنف من قبل المنتفعين للأخصائيين الاجتماعيين حيث تمّ توزيع (300) استمارة ضمن عينة عشوائيّة وتمّ إعادة (171) استمارة من الأخصائيين الاجتماعيين في جامعة ترنتو في كندا حيث أشارت النتائج إلى أنّ (57%) من الأخصائيين قد شهدوا وتعرضوا لشكل واحد على الأقل من أشكال العنف في العمل من قبل المنتفعين، وأنّ ما نسبته (87.8%) تعرضوا لعنف لفظي، وبلغت نسبة العنف الجسدي (63.5%)، ونسبة الاعتداء بالضرب المبرح (7.8%)، وبلغت نسبته ممن تضرروا من الاعتداء وبحاجة إلى رعاية صحية وعلاج (53.8%)، والذي أكّد على ضرورة الإبلاغ عن العنف الذي يتعرضون له حتى يتمّ العمل على التخفيف من حدة الظاهرة ممن يضمن سلامة العاملين ومعرفة مقدار العنف الذي يتعرضون له.

وأشار الذنبيات (1999م) في دراسته عن الدافعيّة لدى العاملين في الرقابة الجويّة في الأردن، التي هدفت إلى معرفة عوامل الدوافع لدى العاملين في مجال الرقابة الجوية المدنية في الأردن، وكما هدفت إلى التعرف على مدى تطبيق نظريّة التدرج الهرمي للحاجات لماسلو على

هؤلاء العاملين، وقد تمّ توزيع (118) استبانة عاد منها (108) استبانات مكتملة وصالحة للتحليل والدراسة، وأشارت النتائج الإحصائية لهذه الدراسة بان المبحوثين قد أعطوا أعلى ترتيب للدوافع حسب الترتيب الآتي: الإبداع في العمل والمهنة، وسهولة الحصول على التعيين، وظروف العمل وبيئته، والاستقرار الوظيفي، والاعتراف بالمكانة، والتقدم في التنظيم، في حين أنّ مجموعة العوامل التي أعطيت ترتيباً كانت كالاتي: الاستقلالية في العمل، وجماعة العمل، وزمالة المهنة، والمسؤوليات في العمل والاستفادة من القدرات، والتي كانت من ضمن توصياته: ضرورة توفير عناصر الأمن والاستقرار الوظيفي كدوافع أساسية للعاملين، وإعطاء ظروف العمل وأوضاعه لهذه المهنة ما يستحق من أهمية من حيث ضرورة الانتظام بأوقات الدوام والراحة وتأمين الظروف الاجتماعيّة، والنفسية الملائمة، حتى يعملوا بكل راحة وسلامة.

وأشار بلاوك، وبوهل، وماكلين (Balloch, Pahl & Mclean, 1997) في دراستهم التي هدفت إلى معرفة العمل في مجال الخدمات الاجتماعيّة، والرضا الوظيفي، وعلاقته بالإجهاد والعنف، حيث عملت القوى العاملة الرئيسية للخدمات الاجتماعيّة التي أجريت في وحدة البحوث في المعهد الوطني للعمل الاجتماعيّ بيانات حديثة عن مصادر الرضا الوظيفي وعلاقته بالإجهاد والعنف والتوتر، وتمّ عملها في خمسة أماكن مختلفة لتقديم الخدمة في انكلترا، وأجريت مقابلات مع (1276) شخصاً من الأفراد العاملين في مجال الخدمات الاجتماعيّة بشكل عام، وتمّ اختيارهم ضمن (4) مجموعات مختارة من الموظفين من (مدراء دوائر تقديم الخدمات، وعمال رعاية منزليّة، وموظفين الخدمات المنزليّة، وعاملين اجتماعيين) وأشارت النتائج إلى أنّ أولئك الذين يعملون في الخدمات القانونيّة والثقافيّة والذين لا يملكون خبرة لا يعانون من التوتر والعنف، وأنّهم يشعرون بالرضا عن وظائفهم بالمقارنة مع العاملين في مجال تقديم الرعاية الاجتماعيّة الذين يعانون من قلق وتوتر في عملهم، وأنّهم غير راضيين عن وظائفهم، حيث

أثبتت الدراسة أنّ الرجال أكثر عرضة للعنف من النساء، وهذا ما اثبتته التجربة، وهذا ما يتطلب الاهتمام بهم، والعمل على برامج للتخفيف من حدة الضغوط والإجهاد، وخلق بيئة آمنة بعيدة عن العنف حتى يستمروا بعملهم بكل دافع ونشاط.

وأشارت كريستينا (Christina, 1995) في دراستها التي هدفت بالتحديث بأدلة قصصية وأحداث واقعية وبيانات تجريبية إلى أنّ العنف الجسديّ والعاطفيّ من قِبَل المنتفعين اتجّاه العاملين الاجتماعيين في ازدياد في الظروف جميعها، وهذه الدراسة عملت على دراسة الطرق والأساليب التي يستخدمها المنتفعون من عنف لفظيّ، وجسديّ، وتهديد، وتخويف ضدّ العاملين، وانعكاساته على الأطباء والعاملين الاجتماعيين، وما مدى الحاجة الماسة للعمل على معرفة انتشاره على المدى البعيد، والذي كان من ضمن توصياتها العمل على وضع استراتيجيات وسياسات للعاملين الاجتماعيين كخط دفاع أولّ للعمل على حمايتهم من العنف من دون المساومة على الخدمات المقدمة للمنتفعين لحفظ الحق لدى الطرفين.

وأشار الموسوي (1995م) في دراسته التي هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفيّ عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية في دولة الكويت للمقررات وتحديد العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفيّ، وللإجابة على تساؤلات مشكلة البحث ووصولاً لأهدافه استخدم المنهج الوصفيّ، ويدور الإطار النظري للبحث حول العناصر التالية: الرضا الوظيفي، ونظام المقررات، والمرشد التربوي، وأشارت أهمّ النتائج والتوصيات التي توصل إليها هذا البحث: إعادة النظر في نظام الحوافز، والعلاوات، والرواتب المتعلقة بوظيفة المرشد التربوي، والعمل على توفير مكان مناسب لاستقبال الحالات وحفظ الملفات لتحقيق السريّة في المجتمع المدرسيّ لوظيفة المرشد التربوي، والعمل على تحديد التوصيف المناسب لوظيفة

المرشد التربوي بحيث تكون أكثر وضوحاً، يحتاج العديد من المرشدين إلى تطوير مهاراتهم وكفاءاتهم وزيادة معلوماتهم.

وتعقيباً على الدراسات السابقة تبين أنّ أشكال العنف التي يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون من قِبَل المنتفعين في المجتمعات الغربيّة عديدة ومتنوعة بكافة أشكالها وبشكل غير ملحوظ في الوطن العربي وفلسطين بشكل خاص، حيث جاءت الدراسة تبين حجم العنف وأنواعه التي يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون من قِبَل المنتفعين في الضفة الغربيّة وخاصة في وزارة الشؤون الاجتماعيّة، ولكن تبين في بعض الدراسات العربية بطريقة غير مباشرة للظروف البيئية الغير مناسبة التي تواجه العاملين في بيئات العمل المختلفة بشكل عام والتي بينتها نتائج الدراسات والتي كانت من ضمن توصياتها ضرورة العمل على خلق وتوفير ظروف بيئة عمل مناسبة حتى يتسنى للموظفين بشكل عام والأخصائيين بشكل خاص ان يعملوا بجوٍّ من الأمان والوقاية والدافعيّة لتحقيق أهداف العمل المنشودة.

وهذا ما أكّدت عليه النظريات الاجتماعيّة المفسرة لظاهرة وسلوك الأفراد للعنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين حيث إنّ هناك عوامل وظروفاً متشابهة من ظروف بيئية، واجتماعية، واقتصادية تلعب دوراً هاماً في استخدام سلوك العنف، كما أيضاً عدم وجود أنظمة وتشريعات وقوانين تحاسب وتمنع كل من يعتدي على شخص آخر أو أخصائي اجتماعي في مكان عمله من أي اعتداء من المنتفعين يتلقى العقوبة المناسبة حتى يخلق جوّاً من الأمان، والسلامة، والحماية في بيئة العمل التي تنعكس إيجابياً على دافعية الأخصائيين وحماسهم بفعالية في الاستمرار بعملهم.

2.13 فرضيات الدراسة:

الفرضية الاسمية:

توجد علاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين ومدى الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة في مراكز ومديريات الشؤون الاجتماعيّة في الضفة الغربيّة.

الفرضيات المتفرعة:

1. توجد علاقة عكسيّة ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة (0.05) بين العنف الموجّه نحو الأخصائيين الاجتماعيين بشكل عام، وبين مدى استعدادهم للاستمرار بالعمل في المهنة، فكلما زاد تعرّض الأخصائيين للعنف من قِبَل المنتفعين، قلت دافعيتهم للاستمرار بالمهنة.

1.1. كلما زاد تعرّض الأخصائيين للعنف اللفظي من قبل المنتفعين، قلت دافعيتهم للاستمرار بالمهنة.

2.1. كلما زاد تعرّض الاخصائيين الاجتماعيين للعنف الجسدي، قلت الدافعية لديهم للاستمرار بالعمل في مهنة الخدمة الاجتماعيّة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى دلالة (0.05) بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعيّة، وبين الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة، فكلما ازداد الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعيّة، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب العمر. فالأخصائيون الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من كبار السن.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب الجنس، فدافعية الأخصائيات الاجتماعيات الإناث للاستمرار في العمل بالمهنة أكثر من الأخصائيين الاجتماعيين الذكور.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب مستوى الدخل. فالأخصائيون الاجتماعيون أصحاب الدخل العالي أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من أصحاب الدخل المنخفض.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب المستوى التعليمي. فالأخصائيون الاجتماعيون ذوو المستوى التعليميّ العالي أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من الأخصائيين الاجتماعيين ذوي المستوى التعليميّ المنخفض.
7. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين سنوات الخبرة ومدى الدافعية للاستمرار في العمل لدى العاملين الاجتماعيين. فكلما قلت سنوات الخبرة، زادت الدافعية للاستمرار في العمل بالمهنة.

8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب نوع الفئة التي يعملون معها. فالأخصائيون الاجتماعيون الذين يعملون مع فئات تتميز بسلوكيات عدوانية أقل دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من الذين يعملون مع فئات غيرها.

الفصل الثالث

3. إجراءات الدراسة:

3.1 مقدمة:

لتحقيق هدف الدراسة والمتمثل في التعرف على مدى تعرّض الاخصائيين الاجتماعيين لأنواع متعددة من العنف من قِبَل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في مراكز ومديريات وزارة الشؤون الاجتماعية في الضفة الغربية، تضمن هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، كما يعطي وصفاً تفصيلياً لأداة الدراسة وصدقها وثباتها، وكذلك إجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية التي استخدمتها الباحثة في استخلاص نتائج الدراسة وتحليلها.

3.2 منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الكمي بنوعيه: الوصفي، والاستدلالي في مثل هذا الدراسات الاجتماعية والإنسانية، ولأنه أكثر المناهج ملاءمة لطبيعة هذه الدراسة، ويعرّف بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العملي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات منتقاة عن الظاهرة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (عبيدات، 2001)، وذلك للتعرف على بعض أشكال العنف التي يتعرض لها الاخصائيون الاجتماعيين من قبل المنتفعين في مراكز ومديريات الشؤون الاجتماعية في الضفة الغربية.

3.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية في المراكز والمديريات التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية في الضفة الغربية، والبالغ عددهم الكلي (370) أخصائياً اجتماعياً.

3.4 عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة تمّ اختيارها بشكل عشوائي بطريقة المسح الشامل على عينة قوامها

(181) حسب الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) خصائص العينة الديمغرافية

المتغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	28.9
	أنثى	71.1
العمر (سنوات)	حتى 30	30.0
	31-35	27.2
	36-40	16.1
	41 وما فوق	26.7
فئات المنتفعين	ادمان	1.1
	ذوي احتياجات خاصة	10.1
	العنف الاسرى	14.6
	مرض مزمن	1.1
	مشاكل اقتصادية	46.6
	مشاكل اسرية	26.4
المستوى التعليمي	بكالوريوس	88.3
	دبلوم عالي	6.7
	ماجستير	5.0
الدخل الشهري (شيكل)	حتى 2000	27.1
	2001-3000	59.1
	3001-4000	12.7
	4001 وما فوق	1.1
الخبرة (سنوات)	حتى 5	27.4
	6-10	34.1
	11-15	26.8
	16 وما فوق	11.7

3.5 أداة الدراسة:

صمّم الباحثة والمشرف استمارة انظر ملحق رقم (3) تخدم الهدف الرئيس للبحث، وتمّ بناؤها خصيصاً لأغراض البحث، وذلك بالرجوع إلى أدبيات البحث، والدراسات السابقة، والرجوع إلى ذوي الاختصاص والكفاءة العلميّة من نفس المجال من حملة درجة الدكتوراه لوضع محاور الاستبانة وفقراتها؛ لكي تكون شاملة بكل محتواها ومضمونها الخروج بأهداف الرسالة المرجوّ تحقيقها، حيث تكونت من جزأين: الجزء الأول المتغيرات المستقلة. والثاني يتكون من أربعة محاور متعلّقة بعملية التعرض لأي شكل من أشكال العنف، وعلى طبيعة العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين من قبل المنتفعين، وكذلك التعرف على برامج التوعية والتدريب التي يتلقاها الأخصائيون في الوزارة، وإلى طبيعة بيئة العمل والظروف المناسبة للعمل في الوزارة، وعلاقته بالرضا عن العمل، وبالمدافعيّة للاستمرار فيه بمهنة الخدمة الاجتماعيّة، وقد رُوِيَ عند تصميم أداة البحث وضوح فقرات الاستبانة حيث صيغت الأسئلة لتكون سهلة الفهم وواضحة، ويكون لدى الأخصائيين الاجتماعيين القدرة على الإجابة بكل وضوح وصراحة، وقد تكوّنت أداة البحث من عدة محاور هي:

1. الجزء الأول: ويشمل المتغيرات المستقلة:

- الخصائص الاجتماعيّة من الجنس، والعمر، وفئات المنتفعين، والمستوى التعليمي، ومستوى الدخل الشهري، وعدد سنوات الخبرة.

2. الجزء الثاني يتكون من أربعة محاور:

- المحور الأول: أشكال العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين: العنف اللفظي، والعنف الجسديّ.

- المحور الثاني: والذي يتكون من برامج التوعية والتدريب.
- المحور الثالث: بيئة العمل التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون في وزارة الشؤون الاجتماعية.
- المحور الرابع: عن الدافعية للاستمرار في العمل وكانت مجزأً على الدافعية الحالية، والدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة والرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية.

3.6 صدق الاداة:

للتأكد من صدق الاداة تمّ عرضها على (6) مُحكّمين من حملة درجة الدكتوراه في الخدمة الاجتماعية، وعلم النفس، وعلم الاجتماع من عدة جامعات فلسطينية، أنظر ملحق (4) الذي يشمل قائمة بأسماء المُحكّمين الذين تمّ ذكرهم، والأخذ بملاحظاتهم المحكمة، وإجراء التعديلات المناسبة.

3.7 ثبات أداة الدراسة:

تمّ حساب معامل ثبات أداة الدراسة بواسطة معادلة كرونباخ ألفا، حيث بلغ معامل ثبات الاستبانة (0.834)، وهذه القيمة مرتفعة لأغراض البحث العلمي.

- العنف اللفظي: من السؤال رقم (1) إلى السؤال رقم (7)، وقد كان معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.860).
- العنف الجسدي: من السؤال رقم (8) إلى السؤال رقم (13)، وقد كان معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.919).

- العنف العام: من السؤال رقم (1) إلى السؤال رقم (13)، وقد كان معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.887).
- التوعية: من السؤال رقم (14) إلى السؤال رقم (17)، وقد كان معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.807).
- بيئة العمل: من السؤال رقم (18) إلى السؤال رقم (24)، وقد كان معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.720).
- الدافعية الحالية: من السؤال رقم (25) إلى السؤال رقم (34)، وقد كان معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.874).
- الدافعية بالاستمرار: من السؤال رقم (35) إلى السؤال رقم (40)، وقد كان معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.890).
- الرضا عن العمل: من السؤال رقم (41) إلى السؤال رقم (46)، وقد كان معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.790).

3.8 المعالجة الإحصائية:

- ولتحليل النتائج تمّ استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS 18) لفحص الفرضيات، وأمّا بالنسبة لفحص الفروق والدلالة الإحصائية، فقد تمّ استخدام اختبارات إحصائية بدرجة ثقة (0.05).
- استخدمنا معامل (T-test) لمجموعتين غير مرتبطتين.

- معامل (One- Way ANOVA) من أجل الفحص، أين توجد الفروق في المتغيرات التي لديها أكثر من قيمتين؟

- معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لفحص العلاقة بين متغيرين.

3.9 إجراءات الدراسة:

لقد تم إجراء الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. تمّ توجيه كتاب رسمي من قسم الدراسات العليا في جامعة القدس (انظر الملحق رقم 5) لمعالي وزيرة الشؤون الاجتماعيّة للسماح بتوزيع الاستبانة على الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز ومديريات الشؤون الاجتماعيّة الموزعة على (12) محافظة في الضفة الغربيّة.
2. بعد موافقة وزارة الشؤون الاجتماعيّة تمّ تسليم الاستبانات إلى مديري الشؤون الاجتماعيّة في المراكز والمديريات بعد أن تمّ الالتقاء بالأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الوزارة، وشرح لهم كيفية تعبئة الاستبانة (التطبيق).
3. استغرقت عملية توزيع الاستبانات وجمعها شهراً ونصفاً، من (2-11-2011 إلى 20-12-2011).
4. تحققت الباحثة من الصدق والثبات لأداة الدراسة.
5. تحديد أفراد عينة الدراسة.
6. توزيع أداة الدراسة على مختلف مراكز ومديريات الشؤون الاجتماعيّة.
7. تمّ معالجة الاستبانات إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائيّ (SPSS 18).

3.10 متغيرات الدراسة:

3.10.1 المتغيرات المستقلة، وتشمل:

- الجنس.
- العمر وله أربعة مستويات: حتى (30) سنة، ومن (31 إلى 35)، ومن (36-40)، ومن (41 فأكثر).
- فئات المنفعين ولها ستة أنواع وهي: إدمان، ذوي احتياجات خاصة، العنف الاسري، مرض مزمن، مشاكل اقتصادية، مشاكل اسرية غير العنف.
- المستوى التعليمي وله أربعة مستويات: بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه.
- الدخل الشهري وله اربعة مستويات: حتى (2000)، وبين (2001-3000)، وبين (3001-4000)، وبين (4001 شيكل فأكثر).
- عدد سنوات الخبرة ولها أربعة مستويات وهي: حتى (5) سنوات، ومن (6-10)، ومن (11-15)، ومن (14-16 فما فوق).

3.10.2 المتغيرات التابعة، وتألفت من أربعة محاور:

المحور الأول: ويشمل أنواع العنف الموجّه ضد الأخصائيين الاجتماعيين، وله شكلان:

العنف اللفظي، والعنف الجسدي وتكون من (13) تساؤلاً.

المحور الثاني: تكون من برامج التوعية، والتدريب، وتكونت من (4) تساؤلات، والمحور الثالث: من

بيئة العمل، وتكونت من (7) تساؤلات، والمحور الرابع: عن الدافعية للاستمرار في العمل، مجزاً

للدافعية الحالية في العمل، والدافعية بالاستمرار في العمل بالخدمة الاجتماعية، والرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وتكونت من (22) تساؤلاً.

3.11 صعوبات الدراسة:

هنالك العديد من الصعوبات التي واجهت الباحثة فيما يتعلق بموضوع العنف الموجّه ضدّ الاخصائيين الاجتماعيين، ومعرفة طبيعة أشكال العنف المتنوعة والمتعددة التي يتعرض لها الاخصائيون الاجتماعيون من قبل المنتفعين بدءاً من الإعداد للاستبانة، وتوزيعها، وتنظيمها، والخروج بنتائجها وكذلك العديد من الصعوبات. وكانت على النحو الآتي:

1. قلة الدراسات السابقة في مكاتب الضفة الغربية التي تتعلق بموضوع العنف الموجّه ضدّ الاخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية، رغم وجود العديد من الدراسات التي تطرقت إلى العنف بشكل عام، والعنف الأسريّ والعنف ضدّ المرأة، دون تعرض تلك الدراسات للعنف الموجّه ضدّ الاخصائيين الاجتماعيين بشكل خاص.

2. صعوبة الوصول إلى بعض مراكز ومديريات الشؤون الاجتماعية بسبب الحواجز العسكرية الإسرائيلية.

3. عدم وجود دراسات أجنبية تحدث بشكل مباشر عن الدافعية والرضا الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين.

الفصل الرابع

4. عرض النتائج:

1. توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين العنف الموجّه نحو الأخصائيين

الاجتماعيين بشكل عام، وبين مدى استعدادهم للاستمرار بالعمل في المهنة، فكلما

زاد تعرّض الأخصائيين للعنف من قبل المنتفعين، قلّت دافعتهم للاستمرار بالمهنة.

ولفحص العلاقة بين المتغيرات قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون "Pearson

Correlation" وأشارت النتائج إلى وجود علاقة بين العنف الموجّه ضد الأخصائيين

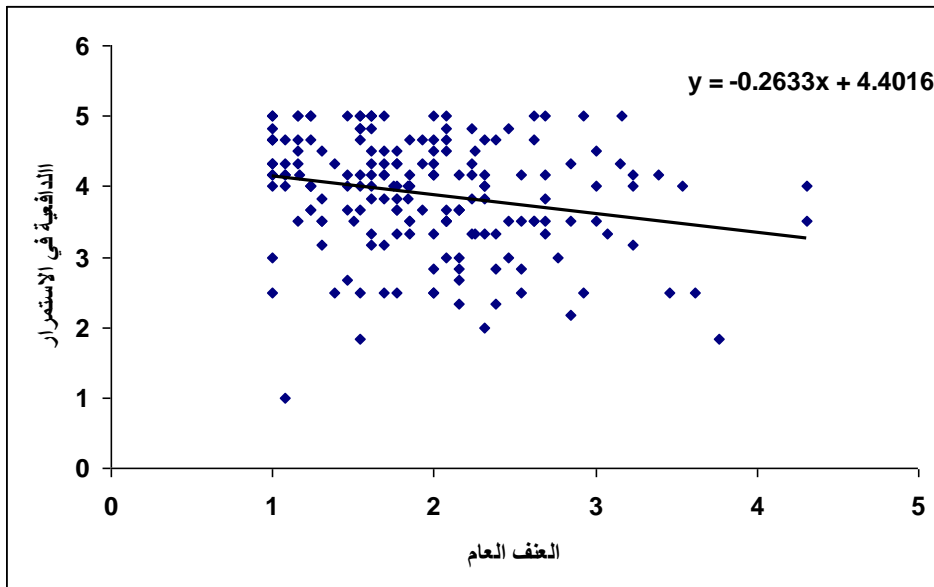
الاجتماعيين، وبين الدافعية للاستمرار في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية

(Rp=-0.22;p<0.05). أي انه كلما ازداد العنف الموجّه ضد الاخصائيين

الاجتماعيين، قلّت الدافعية لديهم في الاستمرار بالعمل.

رسم بياني رقم (1): رسم انتشار البيانات للدافعية للاستمرار في العمل والعنف بشكل

عام:

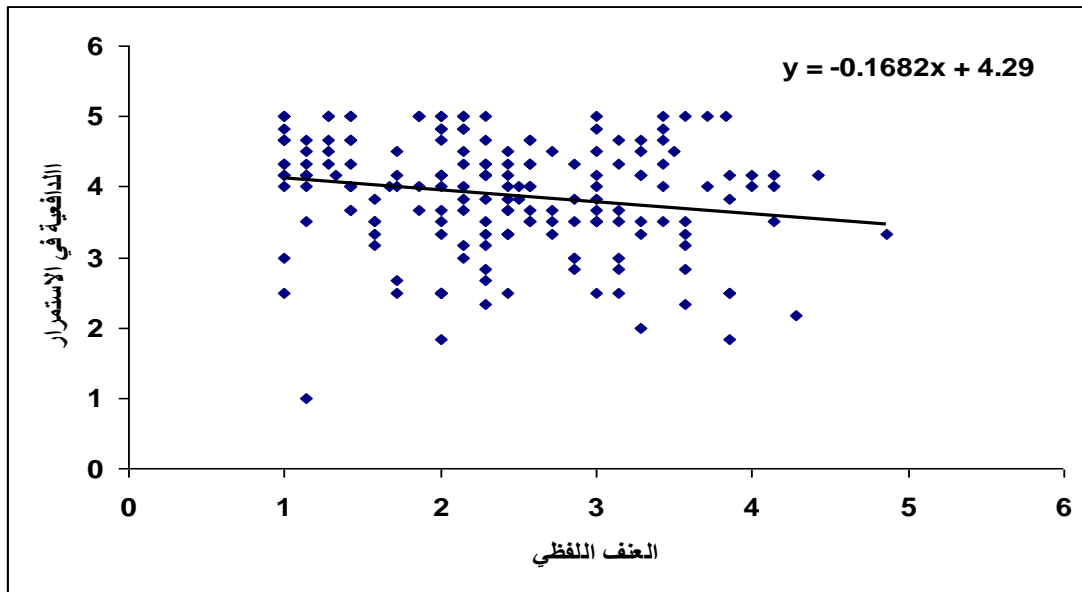


ولمعرفة فيما إذا كانت العلاقة بين العنف والدافعية هي موجودة في واحد من أنواع العنف أم أنها في كليهما، قامت الباحثة بفحص العلاقة بين العنف اللفظي وبين الدافعية، ومن ثم العلاقة بين العنف الجسدي والدافعية كما هو مبين في نتائج شقي الفرضية الحالية التالية.

1.1. كلما زاد تعرّض الأخصائيين للعنف اللفظي من قِبَل المتنفعين، قلت دافعيتهم للاستمرار بالمهنة.

ولفحص العلاقة بين المتغيرات قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون "Pearson Correlation" بدرجة ثقة (0.05)، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين العنف اللفظي الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، وبين الدافعية لديهم للاستمرار في العمل (Rp=-0.19;p<0.05). أي أنه كلما زاد العنف اللفظي، قلت الدافعية في الاستمرار في العمل بالخدمة الاجتماعية لديهم.

رسم بياني رقم (2): رسم انتشار البيانات للدافعية للاستمرار في العمل والعنف اللفظي:

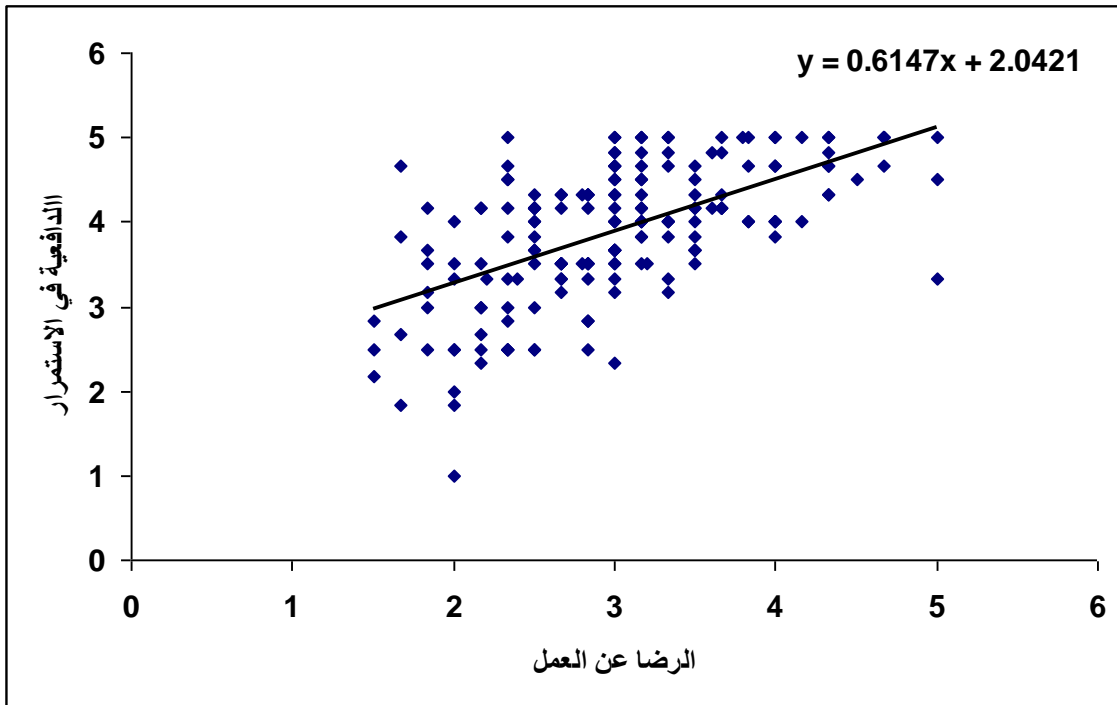


2. توجد علاقة بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة، فكلما ازداد الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة.

ولفحص العلاقة بين المتغيرات قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson "Correlation" بدرجة ثقة (0.05)، وتشير النتائج إلى وجود علاقة بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة (Rp=0.59;p<0.05). أي أنه كلما ازداد الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة.

رسم بياني رقم (4): رسم انتشار بيانات الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية

والدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة:



3. توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب العمر،

فالأخصائون الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من كبار السن.

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب العمر،

قمنا باستخدام اختبار (One way ANOVA)، والنتائج ستعرض على جدول رقم (2).

جدول رقم (2): المتوسطات والانحرافات المعيارية للدافعية للاستمرار في العمل بمهنة

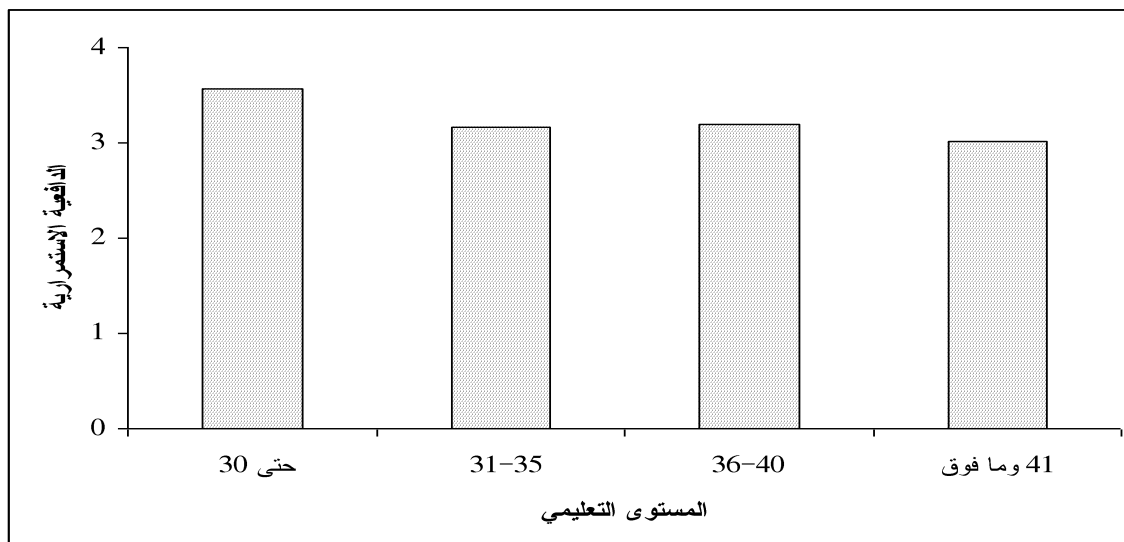
الخدمة الاجتماعية حسب العمر:

p	F	الانحراف المعياري	المتوسط	N	العمر	
0.007*	4.15	0.610	3.56	54	حتى 30	الدافعية للاستمرار
		0.617	3.16	49	35-31	
		0.756	3.20	29	40-36	
		0.751	3.01	48	41 وما فوق	

*P<0.007

حسب النتائج المبينة على جدول رقم (2) ورسم بياني رقم (5) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة حسب العمر. ($F(3,178)=4.15;p<0.05$)، متوسطات الأخصائيين الأصغر سناً أعلى من متوسطات الأخصائيين الأكبر سناً. أي أن الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من كبار السن.

رسم بياني رقم (5): معدل الدافعية للاستمرار حسب العمر:



4. توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب

الجنس، فدافعية الأخصائيات الاجتماعيات الإناث للاستمرار في العمل بالمهنة أكثر

من الأخصائيين الاجتماعيين الذكور.

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب الجنس،

قمنا باستخدام اختبار (T-test)، والنتائج ستعرض على جدول رقم (3).

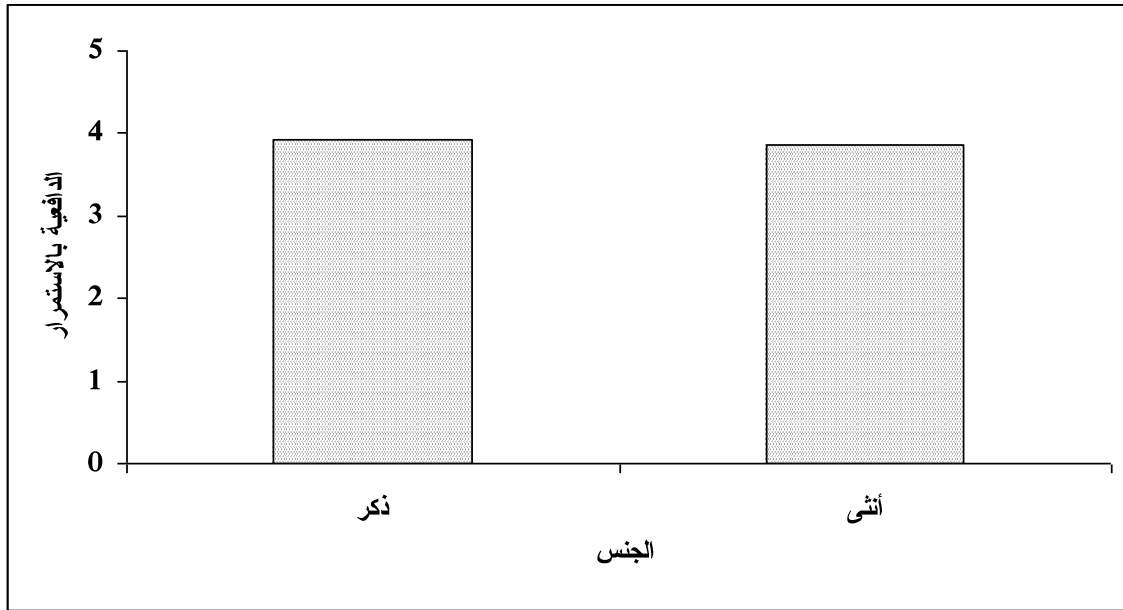
جدول رقم (3): المعدل، والانحراف المعياريّ، ومعامل t ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار

حسب الجنس:

p	T	الانحراف المعياريّ	المعدل	N	الجنس	
.656	.447	0.804	3.93	52	ذكر	الدافعية
		0.803	3.87	128	أنثى	للاستمرار

حسب النتائج التي تظهر في الجدول رقم (3)، والرسم البياني رقم (6) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس. $(t(178)=0.447; p>0.05)$ ، أي أنه لا يوجد فروق حسب الجنس، وهما متساويان في الدافعية للاستمرار في العمل.

رسم بياني رقم (6): معدل الدافعية للاستمرار حسب الجنس:



5. توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب مستوى الدخل. فالأخصائيون الاجتماعيون أصحاب الدخل العالي أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من أصحاب الدخل المنخفض.

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب الدخل،

قمنا باستخدام اختبار (One way ANOVA) ، والنتائج ستعرض على جدول رقم (4).

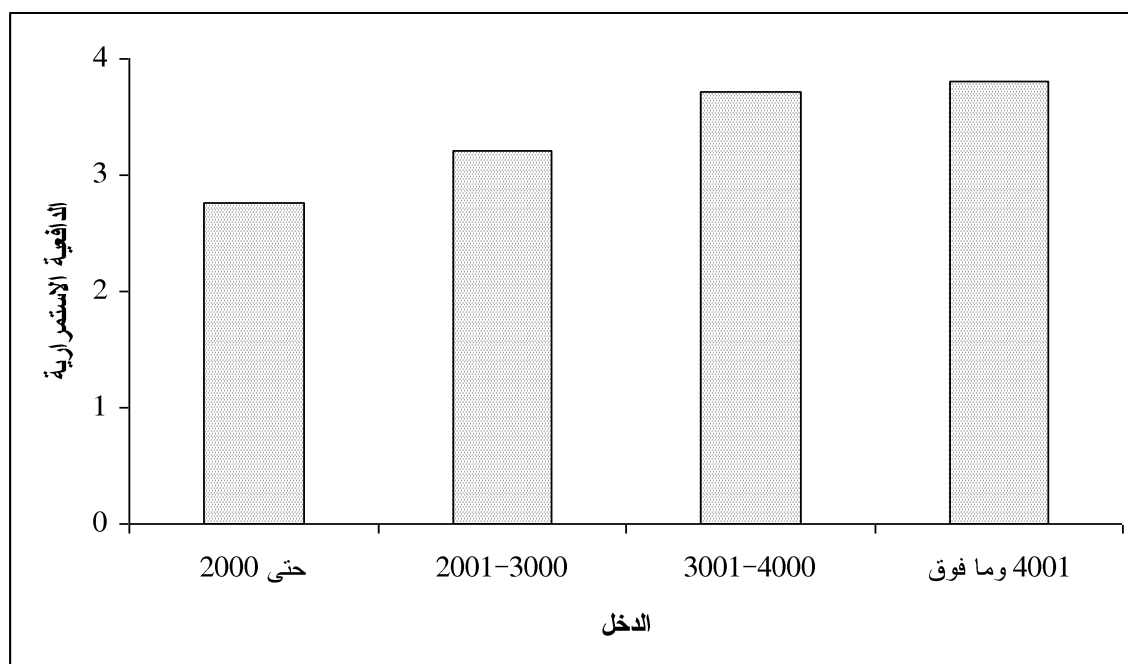
جدول رقم (4): المعدل، والانحراف المعياري، ومعامل، F، ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار

حسب الدخل:

p	F	الانحراف المعياري	المعدل	N	مستوى الدخل	
0.007	4.15	0.630	2.77	36	حتى 2000	الدافعية للاستمرار
		0.705	3.20	105	2001-3000	
		0.479	3.72	38	3001-4000	
		0.000	3.80	2	4001 وما فوق	

وحسب النتائج التي تظهر في الجدول رقم (4)، والرسم البياني رقم (7)، يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الدخل ($F(3,178)=14.11; p<0.05$)، أي أنّ الأخصائيين الأعلى دخلاً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل بالمهنة من الأقل دخلاً.

رسم بياني رقم (7): معدل الدافعية للاستمرار حسب الدخل:



6. توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب المستوى التعليمي، فالأخصائيون الاجتماعيون ذوو المستوى التعليميّ العالي أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل بالمهنة من الأخصائيين الاجتماعيين ذوي المستوى التعليميّ المنخفض.

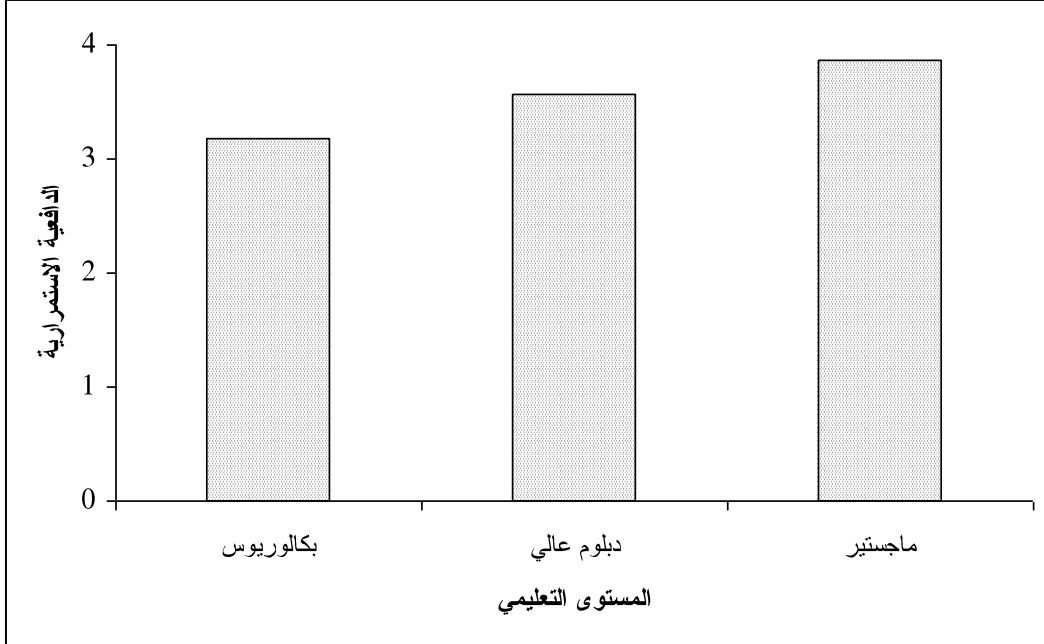
ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب المستوى التعليمي، قمنا باستخدام مقياس (One way ANOVA)، والنتائج ستعرض على جدول رقم (5).

جدول رقم (5): المعدل، والانحراف المعياري، ومعامل F، ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي:

p	F	الانحراف المعياريّ	المعدل	N	المستوى التعليميّ	
0.027	3.78	0.716	3.19	163	بكالوريوس	الدافعية للاستمرار
		0.559	3.56	13	دبلوم عالٍ	
		0.568	3.86	5	ماجستير	

وحسب النتائج التي تظهر في الجدول رقم (5)، والرسم البياني رقم (8) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي. ($F(2,178)=3.78;p<0.05$)، أي أن الأخصائيين ذوي المستوى التعليميّ العالي لديهم دافعية في الاستمرار في العمل أكثر من الأخصائيين ذوي المستوى التعليميّ المنخفض.

رسم بياني رقم (8): معدل الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي:



7. توجد علاقة بين سنوات الخبرة ومدى الدافعية للاستمرار في العمل لدى العاملين الاجتماعيين، فكلما قلت سنوات الخبرة، زادت الدافعية للاستمرار في العمل في المهنة.

وبعد احتساب معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlation) بدرجة ثقة (0.05)، تبين من النتائج أنه لا توجد علاقة بين سنوات الخبرة ومدى الدافعية للاستمرار في العمل لدى العاملين الاجتماعيين ($R_s=0.015; p>0.05$).

8. توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب نوع الفئة التي يعملون معها، فالأخصائيون الاجتماعيون الذين يعملون مع فئات تتميز بسلوكيات عدوانية أقل دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من الذين يعملون مع فئات غيرها.

ولفحص التباين في مستوى الاستمرارية حسب نوع الفئة التي يعملون معها، قمنا باستخدام مقياس (ANOVA) ، والنتائج ستعرض على جدول رقم (6).

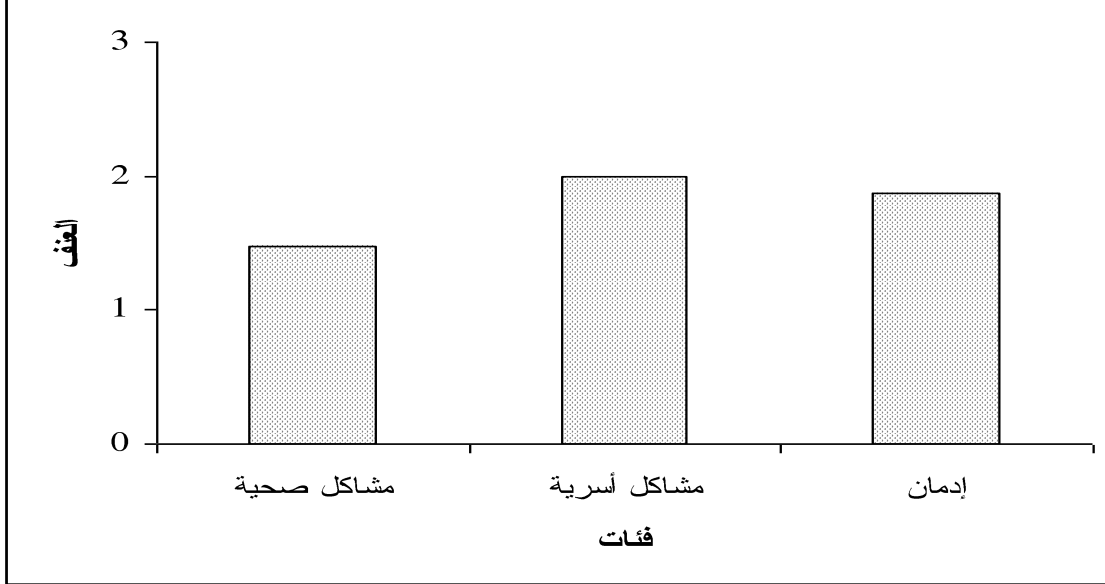
جدول رقم (6): المعدل، والانحراف المعياري، ومعامل F، ودرجة الثقة للعنف حسب فئات

المنتفعين:

p	F	الانحراف	المعدل	N	فئات المنتفعين
0.012	4.538	0.269	1.48	17	مشاكل صحية
		0.691	1.99	159	مشاكل أسرية
		1.142	1.87	2	إدمان

وحسب النتائج في الجدول رقم (6)، والرسم البياني (9)، نرى بوجود فروق ذات دلالة إحصائية العنف العام حسب فئات المنتفعين. ($F(2,178)=4.538;p<0.05$)، فالأخصائيون الذين يعملون مع فئات تتميز بسلوكيات عدوانية أقل دافعية للاستمرار بالمهنة من الذين يعملون مع فئات غيرها.

رسم بياني رقم (9): معدل العنف حسب فئات:



الفصل الخامس

5. مناقشة نتائج الدراسة:

مقدمة:

تتناول الباحثة في هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة الرئيسية والفرعية، وربط مناقشة هذه النتائج مع الدراسات السابقة والنظريات المرتبطة بسؤال الدراسة الرئيس، وهو فحص العلاقة بين العنف الموجّه ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين، وبالذافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

1. توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين بشكل عام، وبين مدى استعدادهم للاستمرار بالعمل في المهنة، فكلما زاد تعرّض الأخصائيين للعنف من قِبَل المنتفعين، قلت دافعيتهم للاستمرار بالمهنة.

وتفحص هذه الفرضية العلاقة بين الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة والعلاقة بمقدار العنف الذي يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون بشكل عام لكافة أشكال العنف، وهل له علاقة على دافعيتهم للاستمرار في العمل بالمهنة؟ حيث أشارت النتائج بوجود علاقة عكسية بين الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة، وبين العنف بشكل عام، حيث كلما تعرّض الأخصائيون الاجتماعيون للعنف، قلت الدافعية للاستمرار في العمل بالمهنة.

وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة كل من راي وتشوي (Rai & Choi, 2009) التي أظهرت بأنّ الأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون لأشكال متعددة ومتنوعة من العنف بما نسبته (71.7%) بشكل عام، ومع تكرار التهديد والاعتداءات يعود على الأخصائيين الاجتماعيين بالعمل ضمن جوّ

من التهديد والتعنيف بانعكاساته، والبعد عن العمل، وعدم تقديم الخدمة بطريقة فعالة، وخوفهم من الاستمرار في العمل، لأنّ استمرارهم في العمل يعني تعرضهم للمزيد من الاعتداءات، لأنّه يشكل خطورة على حياتهم، وتتفق مع نتائج دراسة كورتاس وبويل (Koritsas, Coles & Boyle, 2008) التي أشارت بانتشار العنف في مكان العمل بنسبه (67%) أي أنّ غالبية الأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون لأشكال متنوعة من العنف أو على الأقل لنوع واحد من العنف والذي يُشكل خطورة على حياتهم، والذي يعزز الشعور لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالابتعاد على العمل، لأنّه يُشكل تهديداً لحياتهم، والعمل على البحث عن وظيفة أخرى يوجد فيها الأمان والحماية التي لا تعرّضه لأي شكل من أشكال العنف الذي يجعله يعمل بداعيّة وإنتاجيّة في مجال العمل في المهنة.

وكما دعمت دراسة باتريشيا وشاري (Patiricia & Shari, 2003) نتائج الدراسة بتعرّض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف وصلتها المباشرة بتهديدات المنتفعين واعتداءاتهم الجسديّة واللفظيّة على الأخصائيين، وخاصة الذين يعلمون في مجال الصحة النفسيّة على وجه الخصوص والدور الحاسم الذي دفع المشرفين والأخصائيين في وضع وتطوير النظم والسياسات الوقائيّة التي تخلق جوّاً من الوعي، والسلامة، والأمن، والدعم النفسيّ، وعلى الاستمرار في العمل في المهنة، وهذا ما تعزو إليه الباحثة في نتائج الدراسة الحالية، بأنّه كلما كان الاخصائيون الاجتماعيون يعملون في جوّ مليء بالأمن، والحماية، والسلامة، ووجود تشريعات، وقوانين تحميهم من أي اعتداء يجعلهم يعملون بنفسية مطمئنة، ومتجددة، ونشيطة، ومرتاحة مليئة بالداعيّة للإنجاز والاستمرار في العمل، وفي تقديم الخدمات الاجتماعيّة دون الشعور بالتهديد أو الخطورة، والخوف على حياتهم مما ينعكس أيضاً على سلوكياتهم وأدائهم في ممارسة العمل بكل إيجابية وحيوية، ويفتح آفاقاً على تطوير الخدمات المقدمة، ويعود بالنفع على المنتفعين أنفسهم، وهذا ما جاء في نظريّة النسق الأيكولوجي التي أشارت بأنّ الأخصائيين الاجتماعيين إذا عملوا في بيئة عمل إيجابية، ومريحة، وآمنة بشكل جيد، فإنّه

يساعد الأخصائيين الاجتماعيين على العمل بدافعية، والاستمرار في العمل بالمهنة، فبيئة العمل المناسبة تُيسر للأخصائيين الاجتماعيين النجاح، والإبداع، والاستمرار.

ومن أجل مناقشة نتائج الفرضية بشكل كامل، فقد قامت الباحثة بمناقشة نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسة وهي كما يلي:

1.1 كلما زاد تعرّض الأخصائيين للعنف اللفظي من قبل المنتفعين، قلّت دافعيتهم للاستمرار في المهنة.

تفحص هذه الفرضية العلاقة بين حجم العنف اللفظي الذي يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون من قبل المنتفعين، ومدى الدافعية للاستمرارهم في العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية.

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة، وبين العنف اللفظي، حيث كلما ازداد تعرّض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف اللفظي، قلّت الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة داني (Danney, 2010) التي أشارت إلى أنّ العنف في تزايد مستمر وخاصةً في مكان العمل الذي يؤثر على دافعية الأخصائيين الاجتماعيين للاستمرار في عملهم ضمن توفير بيئة آمنة لهم حتى يستمروا في العمل بالمهنة، وهذا ما أكّدته نتائج دراسة ريجر وغراهام (Regehr & Graham, 2011) على الأبعاد المختلفة التي يتركها العنف اللفظي على الصعدين: الشخصي والمهني من النواحي النفسية، والاجتماعية، والسلوكية، وعلى استمرار دافعيتهم في العمل حيث أظهرت النتائج

أنّ ما نسبته (16%) من تأثير العنف على سلوك ودافعية العمل عند الأخصائيين الاجتماعيين، وهذا ما تعزو إليه الباحثة ضمن نتائج الدراسة بأنّ العنف اللفظي له علاقة مباشرة وقوية على سلوك الأخصائيين الاجتماعيين ونفسياتهم، وهذا يعود بالأثر والعلاقة المباشرة على استمرارهم في العمل بدافعية وحماسة وفاعلية حيث إنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيين يعملون في بيئة آمنة، ازدادت دافعيتهم في العمل في المهنة، أي عندما يقلّ تعرّض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف، فإنّ شعورهم يستمر في العمل بالمهنة دون الإحساس بالتهديد، وهذا يدفعهم على العمل وتقديم الخدمات بالصورة المناسبة والمطلوبة.

2.1 كلما زاد تعرّض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف الجسدي، قلت الدافعية لديهم للاستمرار بالعمل في مهنة الخدمة الاجتماعية.

تفحص هذه الفرضية العلاقة بين العنف الجسديّ الذي يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون من قبل المنتفعين، وبين الدافعية في الاستمرار في العمل بالخدمة، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الدافعية بالاستمرار في العمل بالخدمة، وبين العنف الجسديّ، حيث كلما قلّ العنف الجسدي، ازدادت الدافعية بالاستمرار في العمل.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Franz et al., 2010) التي أشارت إلى وجود عنف جسديّ ولفظيّ بشكل عام، بلغت نسبته (89.4%) من حجم الاعتداءات الجسدية من قبل المنتفعين ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، وهذا يعود بأضرار نفسية (عاطفية)، وجسدية، واجتماعية على الأخصائيين الاجتماعيين يجعلهم يتركون ويفقدون وظائفهم لعدم قدرتهم على الاستمرار في العمل في ظل استمرار تعرّضهم للعنف حيث إنه يشكل خطراً جسيماً على الأخصائيين، ويجعلهم يشعرون بالقلق والخوف والتوتر بالعمل في مجال مهنة الخدمة

بدافعية وحماس. وتتفق أيضاً مع دراسة كل من بادكهن (Badkhen, 2008) بتعرض
الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وظائف الخدمات الاجتماعية إلى عنف جسديّ بأنواعه
المتعددة من (إطلاق نار، ولكمات، وضربات على الجسد والرأس والقتل)، وهذا يجعلهم
قلقين باستمرارهم في العمل في هذه المجال مما يترك تهديداً على استمرارهم في تقديم
الخدمة؛ لأنهم يتعرضون لاعتداءات جسدية متنوعة من قبل المنفعين، وهذا يجعلهم يعملون
بدافعية بطيئة وغير ظاهرة، وهذا ما تعزو إليه الباحثة في الدراسة بضرورة تحسين ظروف
العمل البيئية، وخلق سياسة تمنح العاملين الأمن، والأمان مما يعود بالشعور بالأمان
والاستقرار النفسيين في العمل، ومع وجود العنف وما يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون
وخاصة الذين يتعاملون بطريقة مباشرة مع المنفعين، وله علاقة مباشرة بدافعية الأخصائيين
في أدائهم في العمل بالمهنة بكل حماسة ودافعية ونتاجية مما يجعلهم يستمرون في العمل
بالمهنة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الرضا عن العمل في
مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة، فكلما ازداد الرضا
عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة.

تفحص هذه الفرضية العلاقة بين الرضا عن العمل في المهنة، وما مدى علاقتها
باستمرار الأخصائيين الاجتماعيين في العمل بدافعية في مهنة الخدمة الاجتماعية، حيث
أظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين
الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة، حيث كلما ازداد الرضا عن العمل في مهنة الخدمة
الاجتماعية، زادت الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة.

وتتفق هذه الدراسة بشكل جزئي مع نتائج دراسة الطريفي (2003م) التي بينت أنّ المرشدين والمرشدات كانوا راضين عن عملهم في جميع مجالات الرضا، وأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الدخل الذي يجعل المرشدين يعملون بدافعية في العمل، وهذا يتناسب مع الفرضية الخامسة، وكذلك انفتحت نتائج الدراسة مع دراسة المجالي (2002م) التي أشارت نتائجها إلى أن هناك شعوراً بالرضا عن العمل، وبأن العوامل الاجتماعية المؤدية للرضا عن العمل مثل: (الصدقة، والانتماء إلى جماعات العمل غير الرسمية، والشعور بالأمن، والاستقرار الوظيفي) تفوق في أهميتها بعض العوامل المادية مثل: (الأجور، والحوافز المادية، والظروف البيئية الجيدة للعمل)، التي تجعل العاملين في المؤسسة يعملون بكل حيوية ونشاط ودافعية، ويعملون على تطوير المؤسسة من شدة انتمائهم لها، وهذا يعود بالإيجابية على العاملين وعلى المؤسسة، وهذا ما تعزوه الباحثة في دراستها بأنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون راضين عن عملهم، ولديهم شعور بالطمأنينة والرضا الوظيفي، أو الرضا عن العمل والراحة النفسية، يجعلهم يعملون بكل دافعية، وبأحسن أداء لديهم في العمل في مجال المهنة، وهذا ما تحدثت عنه نظرية ماسلو التي أكدت على أنه من أهم الحاجات الأساسية التي يجب أن يتمتع بها الفرد: الشعور بالأمان، والرضا، والاستقرار الوظيفي، وإشباع حاجاته؛ لأنه ينعكس إيجابياً على نفسية الأخصائيين الاجتماعيين، وبالتالي على أدائهم في عملهم، ودافعتهم، وإبداعهم في العمل.

3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية

للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية حسب العمر، فالأخصائيون الأصغر سناً أكثر دافعية

للاستمرار في العمل بالمهنة من كبار السن.

تفحص هذه الفرضية العلاقة بين مستوى الدافعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وعلاقته بالعمر، حيث أثبتت الفرضية صحتها بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية حسب العمر، أي أنّ الأخصائيين الاجتماعيين الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من كبار السن.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة الطريفي (2003م) حيث أشارت النتائج بشكل جزئي بأن المرشدين والمرشدات كانوا راضين عن عملهم في جميع مجالات الرضا، وأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للعمر لصالح المرشدين الأصغر سناً، وهذا الذي يجعلهم يعلمون بدافعية في مجال عملهم، كما أنها لم تتفق مع نتائج الفالح (2005م) التي أشارت بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في الرضا الوظيفي بين محضري المختبرات تعزى لمتغير العمر في محوري: بيئة العمل، والعبء العملي في المؤسسة، وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية الأكبر، وهذا ما تعزو إليه الباحثة أنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون أصغر سناً ستكون لديهم الدافعية، والحافزية، وتقبل الأمور، والنشاط، بطريقة مرنة، وأسرع من الأخصائيين الأكبر سناً، وهذا بطبيعة النفس البشرية حتى الأشخاص الأكبر سناً قدرتهم على تحمل الأشياء والمواقف الصعبة ببطيئة، وردّات فعلهم أسرع على الصعيد الصحيّ على عكس من هم أصغر سناً حيث مع كثرة تعرّض الأخصائيين الاجتماعيين لحوادث ومواقف متكررة وصعبة، جعلتهم مع الوقت يعملون بدافعية أقل من الأصغر سناً، وهذا الذي أشارت نظرية التعلّم الاجتماعي، بأن الفرد يصل إلى هذه المرحلة مع تراكم الحوادث والمواقف الصعبة والعنيفة، وأنماط الاستجابة العاطفية ينعكس على سلوكيات وانفعالات الأخصائيين الاجتماعيين في التعامل مع المواقف والأحداث تختلف عن بداية العمل في المهنة.

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية

للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية حسب الجنس، فدافعية الأخصائيات الاجتماعيات

الإناث للاستمرار في العمل بالمهنة أكثر من الأخصائيين الاجتماعيين الذكور.

تفحص هذه الفرضية مستوى الدافعية للاستمرار في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية

حسب الجنس من أخصائيين اجتماعيين، وأخصائيات اجتماعيات، حيث أظهرت النتائج

بأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس، أي أن

الذكور والإناث متساون بالدافعية للاستمرار في العمل.

وهذه الدراسة تتفق مع دراسة سلامة (2004م) التي أظهرت النتائج فيها أن متغير

الجنس لا يؤثر على درجة الرضا الوظيفي، والعمل بدافعية لدى أعضاء الهيئة

التدريسية في الجامعات الفلسطينية، بينما المتغيرات الأخرى كان لها أثر على درجة

الدافعية في العمل والرضا الوظيفي، وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة الطريفي (2003م)

التي أشارت بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للجنس،

واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة سارة (Sarah et al., 2009) الذين أظهروا في نتائج

دراساتهم أن كلا الجنسين عانوا بنسبة (80.5%) من العنف خلال تعاملهم مع المنتفعين

من حوادث وكوارث واضطرابات ما بعد الصدمة مما تسبب بإجهاد لدى الأخصائيين

الاجتماعيين، ولم تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كرييس (Criss, 2009) حيث

أظهرت النتائج بوجود علاقة بين التعرض للعنف وبين الدافعية للعمل، حيث إن الذكور

يتعرضون للعنف أكثر من الإناث، وإن دافعتهم أقل من الإناث للاستمرار في العمل مع

تكرار تعرضهم للعنف، بينما لم تتفق ونتائج دراسة الشوامرة (2007م) التي أشارت

إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعاً لمتغير الجنس، وهي دالة إحصائية، وهذا ما تعزو إليه الباحثة في نتائج الدراسة، بأنه لم يتم إثبات أنّ الإناث لديهن القدرة على التحمل والعمل بدافعية، ولم يتم إثبات أنّ الذكور لديهم القدرة على التحمل والعمل بدافعية، ونفسية حيوية؛ لأنّ كلا الجنسين لديهم مشاعر وأحاسيس، ويتأثرون للأسباب نفسها التي تعيق استمرار عملهم بدافعية ونشاط، وهذا ما أثبتته نتائج الدراسة، حيث تحدثت كثير من النظريات منها: نظرية التحليل النفسي، ونظرية التعلم الاجتماعي، ونظرية الدافعية التي تتطرق لكثير من الجوانب والعوامل للأشخاص، والأفراد، وسلوكياتهم، ولكنهم لم يتحدثوا عن جنس الإناث والذكور على وجه الخصوص.

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب مستوى الدخل. فالأخصائيون الاجتماعيون أصحاب الدخل العالي أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من أصحاب الدخل المنخفض.

تفحص هذه الفرضية علاقة الدافعية للاستمرار بالعمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين وعلاقته بمستوى الدخل، حيث أظهرت النتائج أنّه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الدخل، أي أنّ الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتلقون دخلاً مرتفعاً لديهم دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من الأخصائيين الذين يتلقون دخلاً منخفضاً.

وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة سلامه (2004م) والتي تبين وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والدافعية للاستمرار في العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية أي كلما ازداد الرضا، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل، وتبين أن الانتماء المهني يتناسب طردياً مع رضا الموظفين عن رواتبهم، وهذا ما أكدته نتائج الدراسة التي أجراها الديحاني (2007م)، التي أشارت إلى أن متوسط الرضا الوظيفي العام لمندوبي المبيعات غير السعوديين أعلى، وبدلالة إحصائية عن متوسط الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، حيث تم التركيز على كل من عنصر الراتب، والشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، والترقيات والمكافآت من أهم عناصر الرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين. حيث أظهرت النتائج بوجود علاقة طردية بين الراتب والرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين، واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة الموسوي (1995م) التي أشارت في أهم النتائج التي توصلت إليها: إعادة النظر في نظام الحوافز، والعلاوات، والرواتب المتعلقة بوظيفة المرشد التربوي لما لها من أثر وانعكاسات إيجابية على دافعية الأخصائيين الاجتماعيين في استمرار أدائهم لعملهم في المهنة، ولم تتفق مع نتائج دراسة منصور (2010م) بشكل جزئي حيث إن درجة الرضا الكلية كانت متوسطة عن مستوى الدخل حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (61.8%) لصالح ذوي الدخل المنخفض، وهذا ما تعزو إليه الباحثة في نتائج الدراسة لما من أهمية لعامل الدخل، والذي له علاقة مباشرة، وقوية، ودافعية للأخصائيين الاجتماعيين، وهذا تحدتت عنه نظرية الدافعية كاستجابة فعلية على صعيد الأخصائيين الاجتماعيين،

وحاجات أساسية، وأنه يتم إشباع السلوك وخفضه على استجابة أخرى بعامل الراتب، والذي يعطي دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة.

6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب المستوى التعليمي. فالأخصائيون الاجتماعيون ذوو المستوى التعليمي العالي أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من الأخصائيين الاجتماعيين ذوي المستوى التعليمي المنخفض.

تفحص هذه العلاقة مدى دافعية الاستمرار في العمل بالمهنة لدى الأخصائيين الاجتماعيين، والمستوى التعليمي لديهم، حيث أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي، أي أن الأخصائيين الاجتماعيين ذوي المستوى التعليمي العالي لديهم دافعية في الاستمرار في العمل أكثر من الأخصائيين ذوي المستوى التعليمي المنخفض.

ولم تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة منصور (2010م) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً للأشخاص ذوي الخبرة العالية لصالح ذوي المؤهل العلمي المنخفض، حيث اتفقت مع الديحاني (2007م) في دراسته بأن هناك علاقة عكسية بين المستوى التعليمي للعاملين وبين الدافعية للاستمرار بالعمل في مجال المبيعات لدى السعوديين، بينما لم تتفق مع نتائج دراسة الشوامرة (2007م) لمتغير المستوى التعليمي بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر الرضا الوظيفي للموظفين والمعلمات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وهذا ما تعزو إليه الباحثة بأن المستوى التعليمي يلعب دوراً مهماً في التعامل مع المنتفعين وهذا يعطي الأخصائيين

الاجتماعيين آلية للتعامل مثل: (القدرة على امتصاص الغضب، وإدراك الأمور، والقدرة على التحمل وغيرها من المهارات)، وهذا لا يعني أنّ غير المتعلمين الذين لا يتمتعون بمستوى علمي عالٍ، ليس لديهم سعة صدر، ولكن بحكم المهارات التي يتمّ تعلّمها واكتسابها من الخبرة العملية والعلمية على أرض الواقع والميدان، والتعامل مع المواقف بطرق متطورة، ومهارات متنوعة ومتجددة، تجعل تعاملهم واستمرارهم للمواقف والأحداث أكثر مرونة واستيعاباً وفق منهج علمي مهني سليم، وهذا ما تحدثت عنه نظرية التعلّم الاجتماعي بأنّ أساس السلوك الإنساني مجموعة من العادات التي يتعلمها خلال مراحل مختلفة، وأنّ سلوك الأفراد سلوك مكتسب عن طريق التعلّم، وهو قابل للتغيير بإيجاد ظروف وأجواء تعليمية.

7. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين سنوات الخبرة ومدى الدافعية للاستمرار في العمل لدى العاملين الاجتماعيين، فكلما قلت سنوات الخبرة، زادت الدافعية للاستمرار في العمل بالمهنة.

تفحص هذه الفرضية العلاقة بين سنوات الخبرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين، ومدى دافعيتهم للاستمرار في العمل بالمهنة، حيث أظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة بين سنوات الخبرة ومدى الدافعية للاستمرار في العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

حيث توافقت هذه الفرضية مع نتائج دراسة الفالح (2005م) بشكل جزئي، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل فيما يخص محور بيئة العمل، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل عند

(0.05) لصالح ذوي الخبرة الأكثر في العمل فيما يخص محوري: العبء العملي في المؤسسة، والمميزات المادية والمعنوية، واتفقت مع نتائج دراسة المعيلي (2006م) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى نفسه في درجة تأثير هذه العوامل لاختلاف خبرة المعلم في مجال التدريس، بينما لم تتفق مع نتائج دراسة الفالح (2005م) بشكل جزئي بجانب سنوات الخبرة، التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في الرضا الوظيفي تعزى لخبراتهم في العمل في محور العلاقات الاجتماعية عند (0.05) لصالح ذوي الخبرة الأكثر، وبينما لم تتفق أيضاً مع نتائج دراسة الديحاني (2007م) حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية بين سنوات الخبرة والدافعية للاستمرار بالعمل في مجال المبيعات لمندوبي المبيعات لغير السعوديين، ولم تتفق أيضاً مع نتائج دراسة الطريفي (2003م) التي أوجدت فروقا ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة، وهذا ما تعزو إليه الباحثة بأنّ سنوات الخبرة لدى الأخصائيين الاجتماعيين ليس لها علاقة بدافعيتهم حيث إنّ يوجد أخصائيون اجتماعيون جُدد في مجال العمل نفسه بالمهنة لديهم دافعية وحيوية أكثر من أخصائيين اجتماعيين عاملين في الحقل نفسه لديهم سنوات خبرة طويلة، وهذا له علاقة قوية بالفرضية السابقة بالمستوى التعليمي الذي يرتبط بأنه يوجد أخصائيون جُدد في حقل المهنة، وذوو مستوى تعليمي عال لديهم دافعية للاستمرار للعمل في المهنة لسنوات عمل أكثر من غيرهم من أخصائيين اجتماعيين آخرين لديهم سنوات عمل وخبرة أكثر.

8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب نوع الفئة التي يعملون معها، فالأخصائيون الاجتماعيون الذين يعملون مع فئات تتميز بسلوكيات عدوانية، أقل دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من الذين يعملون مع فئات غيرها.

تفحص هذه الفرضية العلاقة بين دافعية الأخصائيين الاجتماعيين وطبيعة المنتفعين الذين يمارسون سلوكيات عدوانية ضد الأخصائيين الاجتماعيين والمنتفعين الأقل عدوانية، واستمرارهم بالعمل في المهنة، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالعنف العام حسب فئات المنتفعين، أي أنّ الأخصائيين الذين يعملون مع فئات تتميز بسلوكيات عدوانية أقل دافعية للاستمرار بالعمل في المهنة من الذين يعملون مع فئات أقل عدائية أو غيرها.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة ونتائج كل من راي وتشوي (Rai & Choi, 2009) التي أظهرت حجم العنف والاعتداءات التي يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون من قِبَل المنتفعين خاصةً فئة المشردين والأحداث لما لها من سلوكيات عدائية، ويشعر الأخصائيون الاجتماعيون بالتهديد والخوف في أثناء أدائهم لعملهم بشكل متواصل ومتكرر، ويعمل على تخفيف حدة الدافعية لدى الأخصائيين حيث يشعرون بتهديد حياتهم، وعملهم في خطر حيث كانت توصيات الدراسة العمل على تعزيز وضع تشريعات، وإجراءات، وقوانين رادعة للمنتفعين في العمل على التخفيف من حدة العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين في مكان العمل، وهذا ما جاءت به نتائج دراسة راتنتورن (Ratinthorn et al., 2009) بأنّ العنف ضدّ فئة المنتفعين (البغاء)

بحاجة إلى أناس متخصصين ذوي كفاءة عالية؛ لأنّ لديهم طبيعة سلوك عدائية، ويعلمون على تهديد حياة الأفراد العاملين معهم بشكل مباشر، ولديهم شعور الانتقام من البشريّة. وحفاظاً على سلامة الأخصائيين الاجتماعيين وأمانهم، يتطلب ذلك أخصائيين قادرين على العمل مع هذه الفئة لخصوصيتها؛ لأنّها بحاجة إلى مجهود نفسيّ، ومهنيّ، ومعنويّ وبالتالي إذا انعكس سلباً يعمل على انطفاء دافعية الأخصائيين الاجتماعيين وعدم قدرتهم على الاستمرار بدافعية في العمل أو حتى الاستمرار بالعمل في مجال مهنة الخدمة الاجتماعيّة، وأهم من ذلك خوف الأخصائيين الاجتماعيين من العدوى وانتقال المرض لديهم (الإيدز)، ويُشكل ذلك خطورة على حياتهم، وقد انفتحت نتائج الدراسة مع نتائج بانريشيا وشاري (Patiricia & Shari, 2003) أيضاً التي كانت على عينة الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتعاملون مع المنتفعين الذين يعانون من اضطرابات نفسيّة وعقليّة حادة في برامج الصحة المجتمعيّة، وأنّه يجب توفير تدخلات توعية للمنتفعين، ووضع النُظم والسياسات الوقائيّة والإجراءات وتطويرها، والتي تخلق جوّاً من المناخ التنظيميّ، والوعي، والسلامة، والأمن، والتدريب والدعم النفسيّ؛ لأنّها تنعكس كلها بآثار على الأخصائيين الاجتماعيين، وعلى استمرار عملهم في المهنة حيث إنّ الأخصائيين الاجتماعيين يحتاجون إلى دعم نفسيّ وتفريغ نفسيّ بشكل متجدد حتى يمكنهم من الرجوع إلى العمل بنفسيّة ودافعية للعمل مما يجعلهم يستمرون بالعمل في المجال نفسه، وهذا ما تعزّو إليه الباحثة في دراستها بأنّ الفئة التي يتعامل معها الأخصائيون الاجتماعيون لها دور أساسي في التأثير على دافعيّتهم في العمل، حيث إنّ الأخصائيين الاجتماعيين الذي يتعاملون مع الفئة ذات الوضع الاقتصادي المتدني أو مشاكل صحيّة غير الأخصائيين الاجتماعيين الذين يتعاملون مع

فئات منتفعين يتصفون بسلوكيات عدوانية، كالجناة، والمدمنين، وذوي المشاكل
الأسرية، وضحايا سفاح القربى، والاعتصاب، والأمراض العقلية الذين لديهم
سلوكيات أحياناً غير إرادية، والتي تُشكل خطورة على حياة الأخصائيين، وتشعرهم
بالتهديد وأنهم معرضون لأي اعتداء في أية لحظة وأي وقت مع عدم وجود قوانين
وتشريعات وجهات داعمة ومساندة لهم، وهذا كله ينعكس تلقائياً على نفسيّة
الأخصائيين الاجتماعيين وسلوكياتهم في أدائهم للعمل بأقل دافعية حيث إن التعامل مع
هذه الفئات يتطلب خصوصية لكل فئة، وهذا يعمل على إعطاء مساحة كافية لكل
أخصائي اجتماعي للعمل ضمن قواعد وآليات سليمة وآمنة، ويقوم بواجباته وتحفظ
حقوقه، وهذا ما تحدثت عنه نظرية التحليل النفسي بأهمية إشباع الحاجات الأساسية
التي يتضمنها الأمان الوظيفي في بيئة العمل، والتي تلعب دوراً مهماً في انعكاساتها
على طبيعة الأخصائيين الاجتماعيين ونفسياتهم في أداء عملهم ودافعيتهم للاستمرار
في العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية وتقديم الخدمات.

التوصيات

- العمل على ضرورة سنّ قوانين أو تشريعات من أصحاب القرار، وبخاصة في وزارة الشؤون الاجتماعيّة التي تعمل على حماية الأخصائيين الاجتماعيين لحمايتهم من أي اعتداء.
- ضرورة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعيّة على مهارات متخصصة في التعامل مع أنواع المنتفعين كافة.
- ضرورة عمل وحدات متخصصة للأخصائيين الاجتماعيين متخصصين وذوي كفاءة عالية في التعامل مع فئة متخصصة من المنتفعين.
- ضرورة توفير وحدات وجلسات تفرغ نفسية للأخصائيين الاجتماعيين الذين تعرضوا لأيّ اعتداء من قِبَل المنتفعين خلال فترة عملهم بشكل دوري ومتجدد.
- ضرورة اهتمام وزارة الشؤون الاجتماعيّة بالأخصائيين الاجتماعيين، وبخاصة الباحثين الميدانيين من خلال (الندوات، وورش العمل، والمؤتمرات) لمعرفة ما يتعرضون له من صعوبات أثناء أدائهم لعملهم.
- ضرورة العمل على إعادة النظر في نظام الرواتب والحوافز التي يتلقاها الأخصائيون الاجتماعيون في الوزارة.
- ضرورة العمل على إعادة دراسة أهمّ العوامل والظروف البيئية التي يجب أن تتوفر في بيئة العمل المناسبة لدى الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعيّة.

- ضرورة تفعيل دور برامج الشرطة المجتمعية، وبخاصة قسم شرطة حماية الأفراد من أي اعتداء، وإشراكها في دعم المشاكل والاعتداءات التي يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون وحلّها.
- ضرورة قيام مراكز البحوث والدراسات بالأبحاث التي تتعلق وتتناول قضايا العنف ومشكلاته ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين.
- توعية المجتمع بأهمية الدور الذي يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون وإبراز أهمّ المشكلات التي يتعرضون لها خلال عملهم.
- ضرورة قيام الجهات المعنية، وبخاصة في وزارة الشؤون الاجتماعية بتقديم الدعم المعنويّ، والماديّ، والنفسيّ للأخصائيين الاجتماعيين الذين تعرضوا لأيّ شكل من أشكال العنف.
- ضرورة العمل على خلق بيئة عمل آمنة وفق شروط السلامة الصحيّة والمهنيّة حتى تمكّن الأخصائيين الاجتماعيين من أداء عملهم بكل نشاط ودفاعية، وتقديم الخدمات بالطريقة الملائمة حسب شروطها.
- ضرورة توعية المجتمع بشرائحه كافة بحقيقة هذه الظاهرة ومخاطرها على الأفراد، والجماعات والمجتمع.

المراجع باللغة العربية:

إبراهيم، أحمد (2003م). "نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي": دراسة حالة كلية التجارة بجامعة النيلين. (رسالة ماجستير)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، عدد الصفحات (105).

البدرى، سميرة (2005م). مصطلحات تربويّة ونفسية، الطبعة الأولى، عمّان: دار الثقافة.

بدوي، أحمد (1988م). معجم مصطلحات العمل. الطبعة الأولى، القاهرة: دار الكتاب المصري واللبناني.

بوزبون، بنة (2004م). العنف الأسريّ وخصوصية الظاهرة البحرينية، الطبعة الأولى، مملكة البحرين: دار الكنوز الأدبية.

الترتوري، محمد (2006م). دافعية الانجاز والتحصيل الدراسي، المنشاوي للدراسات والبحوث: عمّان، الأردن.

تلالوة، محمود (2009م). "تقدير الذات وعلاقته باستراتيجيات مواجهة أحداث الحياة الضاغطة لدى معلمي وكالة الغوث في الضفة الغربية". (رسالة ماجستير)، جامعة القدس، فلسطين، عدد الصفحات (186).

التير، مصطفى (1997م). العنف العائليّ. الرياض، السعودية: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية.

الجعفرية، سمية وحلمي، فارس (2005م). "الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية". مجلة دراسات، للعلوم الإنسانية والاجتماعية، الاردن، م (32)، (2)، ص 281-300.

حرب، سمير (2002م). بيئة العمل والصحة والسلامة المهنية في فلسطين، جمعية مركز الديمقراطية وحقوق الانسان، فلسطين، 24-58

حسن، هدى (2006م). "مرض السكر وعلاقته ببعض العوامل النفسية والسمات الشخصية".
مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، م (34)، (11): ص 62-88.

حلمي، إجلال (1999م). العنف الأسري، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

الحميدي، فاطمة (2004م). "السلوك العدواني وعلاقته بأساليب المعاملة الوالدية". مجلة مركز
البحوث التربوية جامعة قطر، م (42)، (25): ص 25، 65-72.

الخالدي، بدرية (2005م). العنف الأسري وتأثيره على عنف الطلاب في المدرسة. الكويت:
وزارة التربية والتعليم.

خليل، أحمد (1995م). معجم المصطلحات الاجتماعية. الطبعة الأولى، بيروت: دار الفكر
اللبناني.

الخولي، محمود (2008م). العنف في مواقف الحياة اليومية نطاقات وتفاعلات. القاهرة:
مكتبة الأنجلو المصرية.

الدوسري، نبيلة (2007م). "دور الحوافز في الأداء الوظيفي لمعلمي التربية الرياضية في
مملكة البحرين". مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين، (8)، العدد 1، 248-250.

الديحاني، طلاع (2007م). "الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي:
دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية". المجلة العربية للعلوم
الإدارية، الكويت، العدد (2)، 237-264.

الذنيبات، محمد (1999م). "الدافعية إلى المهنة لدى العاملين في الرقابة الجوية في الأردن".
مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، عمان، (14)، العدد 7، 11-45.

آل رشود، سعد بن محمد (2000م). اتجاهات طلاب المرحلة الثانوية نحو العنف، (رسالة
ماجستير)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية. عدد الصفحات (158).

رضوان، سامر (2002م). الصحة النفسية ، الطبعة الأولى، عمّان: دار المسيرة.

الزعيبي، مروان (2009م). "جودة علاقات العمل الاجتماعية وعلاقتها بمستوى الالتزام الوظيفي والرفاه النفسي للموظفين"، مجلة دراسات للعلوم الإنسانية والاجتماعية، الاردن، (36)، (2)، 465-479.

السالم، محمد (1997م). "الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية"، الرياض، السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية.

سراحنة، ميسون (2004م). "علاقة العنف الذي يتعرض له أو يشاهده طلبة الجامعات الفلسطينية في محافظة الخليل عند الحواجز العسكرية الإسرائيلية مع توافقه النفسي". (رسالة ماجستير)، جامعة القدس، فلسطين، عدد الصفحات (153).

سلامه، إنتصار (2004م). "مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية". (رسالة ماجستير)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، عدد الصفحات (141).

السمري، عدلي (2001م). العنف في الأسرة تأديب مشروع أم انتهاك محظور. الإسكندرية: دار المعارف الجامعية، الشاطبي.

شموط، لينة (1994م). "الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في منطقة عمّان الكبرى"، (رسالة ماجستير)، الجامعة الأردنية، عمّان، عدد الصفحات (48).

أبو شهبه، فادية (2004م). ظاهرة العنف داخل الأسرة المصرية. القاهرة: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

الشوامرة، محمد (2007م). "مستوى الرضا المهني لدى معلمي ومعلمات المدارس الخاصة في مدارس نور الهدى التطبيقية في بلدة بيتونيا"، (رسالة ماجستير)، جامعة القدس، فلسطين، عدد الصفحات (146).

الشيخ، سليمان وسلامة، محمد (1982م). "الرضا المهني لدى المعلمين في دولة قطر". مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، جامعة الكويت، (30)، 75-119.

صالح، سامية (2003م). استراتيجية مواجهة العنف، الطبعة الأولى، القاهرة: مؤسسة الطوبجي.

الصالح، مصلح (1999م). الشامل - قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية، الرياض: دار عالم للكتب والنشر والتوزيع.

الصيرفي، محمد (2005م). السلوك التـنظيمي. الطبعة الأولى، الإسكندرية، جمهور مصر العربية: مؤسسة حورس الدولية.

الطريفي، منى (2003م). "الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان". (رسالة ماجستير)، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن، عدد الصفحات (153).

عابدين، محمد (2011م). "الاحترق النفسي لدى المشرفين التربويين في مديريات التربية والتعليم في الضفة الغربية". مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، (19)، (2)، 439-486.

عاشور، أحمد (1986م). السلوك الإنساني في المنظمات، الاسكندرية: دار المعرفة المصرية.

العايد، أحمد (1989م). المعجم العربي الأساسي، لاروس، بيروت، لبنان، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

عباس، فيصل (1978م). الشخصية في ضوء التحليل النفسي. عمان، الأردن: دار المسيرة.

عبد الباقي، صلاح (2004م). إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية: الدار الجامعية.

عبد الحميد، هبة (2008م). معجم المصطلحات التربوية وعلم النفس. الطبعة الأولى، عمان: دار البداية ناشرون وموزعون.

عبد الخالق، ناصيف (1982م). الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العامل. المجلة العربية للإدارة، القاهرة، مصر، (6) (1)، 73-115.

عبيدات، ذوقان (2001م). البحث العلمي مفهومه، أدواته، أساليبه. عمان، الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

عبيد، ماجدة وجودت، حزامه (2001م). وقفة مع الخدمة الاجتماعية. الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

العجلاني، عمر (2005م). تقييم المهارات المهنية عند الأخصائيين الاجتماعيين - دراسة مسحية في مستشفيات الصحة النفسية بالمملكة العربية السعودية. (رسالة ماجستير)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، عدد الصفحات (148).

العريمي، حليس (1998م). "الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام بسلطنة عمان والعوامل المؤثرة فيه". (رسالة ماجستير)، جامعة الملك سعود، قطر، عدد الصفحات (109).

عز الدين، خالد (2010م). السلوك العدواني عند الأطفال. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

عسكر، علي (1983م). الدافعية في مجال العمل. الطبعة الأولى، الكويت: دار السلاسل.

عسكر، علي والعريان، جعفر (1982م). السلوك البشري في مجالات العمل. الكويت: منشورات ذات السلاسل.

عقيلي، عمر (1997). الإدارة، مفاهيم ومبادئ. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

علاونة، شفيق (2004). الدافعية، (محرر)، علم النفس العام، تحرير محمد الريماوي، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العواودة، أمل (2002م). "العنف ضدّ الزوجة في المجتمع الأردنيّ: دراسة اجتماعيّة لعينة من الأسر في محافظة عمّان"، الطبعة الأولى، عمّان: مكتبة الفجر.

عيسوي، عبد الرحمن (2002). دور المواطن في الوقاية من الجريمة والانحراف في المجتمع الإسلامي، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

غباري، ثائر (2008م). الدافعية النظرية والتطبيق. الطبعة الأولى، الأردن: دار المسيرة.

الفالح، ناصر (2005م). "الرضا الوظيفيّ لمحضري المختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانوية في مدينة الرياض". المجلة العلمية جامعة الملك فيصل، (6)، (2): 155-204.

فرنافا، جورج (2004م). كيف يمكن القضاء على ظاهرة العنف في المدارس، (ترجمة خالد العامري)، الطبعة الأولى، القاهرة: دار الفاروق.

فرويد، سيجموند (1930م). الموجز في التحليل النفسيّ (سامي محمود علي، وعبد السلام القفاش، مترجمين). القاهرة: دار المعارف بمصر.

الفهاء، هيثم والعدلات، غادة (2010م). أثر الحوافز في تعزيز القيم الجوهريّة، القاهرة، مصر، موسوعة الإسلام والتنمية.

القاطرجي، نهى (2002م). المرأة في منظومة الأمم المتحدة، الطبعة الأولى، لبنان: المؤسسة الجامعيّة للدارسات والنشر.

القريوتي، قاسم (1989م). السلوك التنظيميّ: دراسة السلوك التنظيميّ الفرديّ الجماعيّ في المنظمات الإداريّة. الطبعة الأولى، عمان: المكتبة الوطنيّة.

قطامي، يوسف وعدس، عبد الرحمن (2002م). علم النفس العام. عمّان، الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر.

قطامي، يوسف وقطامي، نايفة (2000م). سيكولوجية التعلّم الصفيّ. عمّان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

الكيالي، عبد الوهاب (1995م). موسوعة السياسية، بيروت، لبنان، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الطبعة الثالثة، ص 255-256.

المجالي، فايز (2002). "أثر بيئة العمل الاجتماعيّة على الرضا عن العمل لعينة من العاملين في مصانع شركة البوتاس العربية في محافظة الكرك". مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، عمان، الاردن، (14)، (8)، ص 205-239.

مجيد، سوسن (2008م). العنف والطفولة، دراسات نفسيّة، الطبعة الأولى، عمّان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

محمد، إنشراح (1996م). "الرضا الوظيفيّ للمرأة العاملة في المدارس الحكوميّة في محافظة إربد". (رسالة ماجستير)، جامعة اليرموك، إربد، عدد الصفحات (138).

مدانات، أمجد وخويله، قاسم (2004م). أثر استخدام أنواع مختلفة من الحوافز على مستوى الدافعيّة نحو الأداء المهاريّ في كرة السلة في جامعة مؤتة، مجلة العلوم الإنسانيّة والاجتماعيّة، جامعة اليرموك، الاردن، (20)، ع (4) أ، 2119-2146.

المطيري، عبدالمحسن (2006). العنف الأسريّ وعلاقته بانحراف الأحداث لدى نزلاء دار الملاحظة الاجتماعيّة في مدينة الرياض. (رسالة ماجستير)، جامعة نايف العربيّة للعلوم الأمنيّة، الرياض، المملكة العربيّة السعوديّة، عدد الصفحات (121).

المعيلي، أحمد (2006م). "الرضا الوظيفيّ لدى معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية في المملكة العربيّة السعوديّة". المجلة العلميّة لجامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانيّة والإداريّة)، (7)، 1، ص 157-185.

المغربي، سعيد (1987م). في سيكولوجيّة العدوان والعنف، الطبعة الأولى، القاهرة: الهيئة المصريّة العامة للكتاب.

مكي، رجاء وعجم، سامي (2008م). إشكالية العنف: العنف المشرع والعنف المدان. الطبعة الأولى، بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

منصور، علي (1992م). التعلّم ونظرياته. منشورات جامعية، دمشق: جامعة دمشق، كلية التربية.

منصور، مجيد (2010م). "درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين". مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، غزة (12)، (1)، 838-795.

بن منظور، جمال الدين (1965م). لسان العرب، بيروت: بيروت للطباعة والنشر.

الموسوي، راشد (1995م). "الرضا الوظيفي عند المرشد التربوي في مدارس الثانوية للمقررات في دولة الكويت". مجلة كلية التربية بالمنصورة، جامعة المنصورة، مصر، ع (15)، 27، ص 168-139.

نشوان، يعقوب (1982م). الإدارة والإشراف التربوي بين النظرية والتطبيق. الطبعة الثالثة، عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.

نشوان، يعقوب (1986م). الإدارة والإشراف التربوي. الطبعة الثالثة، عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.

هندريش، تيد (1986م). العنف السياسي فلسفته وأصوله وأبعاده، (ترجمة عبد الحكيم محفوض، عيسى طنوس)، الطبعة الأولى، بيروت: دار المسيرة.

وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية (2011م). استراتيجية إدارة الموارد البشرية وخطة التدريب، رام الله، فلسطين: شركة جنرال للاستشارات والتدريب.

ياسين، فاطمة (1990م). "الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن". (رسالة ماجستير)، الجامعة الأردنية، عمان، عدد الصفحات (133).

-المراجع باللغة الانجليزية

Allsopp, B. (1972). **Social Responsibility and Responsible Society**, London: Oriel Press.

Badkhen, A. G.(2008). Violence haunts job for social workers Recent killings highlight danger: **The Boston Globe**. Vol 1, No 3-9.

Balloch, S., Pahl, J., & Mclean, J. (1997). Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence, **British journals of social work**, Vol 28, No 3, 329-350.

Bandura, A. (1973). **Aggression: A social learning analysis**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Barling, J., Dupre, K.E., & Kelloway, E.K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. **Annual Review of Psychology**, **60**, 671-692

Christina, N. (1995). Client Violence toward Social Workers: A Practice and Policy Concern for the 1990s, **Social Work**, Vol 40, 631-636

Connie, F. (1997). **Developing and maintaining an effective learning environment**. www.partnership.mmu-ac-ute.

Criss, M. (2009). **Proquest Dissertations And Theses Prevalence of client violence against social work students and its effects on fear of future violence, occupational commitment, and career withdrawal intentions**. [Ph.D. dissertation]. *United States - Florida: University of South Florida*. Section 0206, Part

Dessler, G. (1982). **Organization and management**. Reston: Reston Publishing Co.

Denney, D. (2010). Violence and Social Care Staff: Positive and Negative Approaches to Risk, **British journals of social work**, Vol 40, 1297-1313.

Dollard, J. & Miller, N. (1950). Personality and Psychotherapy. N.Y.: McGraw-Hill (In: Krecti, et al, 1974). 488 page.

El-Gilany, A., El-Wahady, A., & Amr, M. (2010). Hady Violence Against Primary Health Care Workers in Al-Hassa, Saudi Arabia. **Journal of Interpersonal Violence**, 25,(4), 716-734.

Franz, S., Zeh, A., Schablon, A., Kuhnert, S., & Nienhaus, A. (2010). Aggression and violence against health care workers in Germany - a cross sectional retrospective survey, **Health Services Research**, 10, 2-8

- Fremont, M. (2004). Proquest Dissertations And Theses 2004. **Covert workplace aggression**. [Ph.D. dissertation]. *United States - Minnesota: Walden University*. Section 0543, Part 0624 219 pages.
- Forney, D., Schutzman, F., & Wiggers, T. (1982). Burnout among career development professionals: Preliminary findings and implications, **Journal Of Counseling and Development**, 60 (7), 435-439.
- Gentinlini, J. (1982). The relationship between the characteristics of job burnout and the perceived and personal job characteristics of vocational rehabilitation counselors. **Dissertation Abstract International**, 43(9), 1046 A.
- Herbert, A. (1980). **Personel human resource management**, Illinois: Richard Irwin, Inc, 146.
- Huitt, W. (1998). **Motivation Educational Psychology Interactive**, from <http://www.chiron.valdosta.edu/whuitt>.
- Hull, C. (1945). **Principles of Behavior**. N.Y: Appleton-Centurey-Crofts. (In: Krech, etal, 1976).
- koritsas, S., Coles, J., & Boyle, M. (2008). Workplace Violence towards Social Works The Australian Experience: **British journal of social work**, (40) 1.257-271
- Kumar, R. & Marcial, R. (1999). **The Culture Of Violence**, New York, Un University,p 23.
- Littlechild, B. (2002). Violence Against Social Works. **Sage journals online**, 22: 29-44.
- Macdonald, G. & Sirotich, F. (2001). Reporting Client Violence. **Social Work, A Journal Of the National Association of Social Workers**, 46, 107- 114.
- Niklas, L. (1927). **International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences**, Germany.No 9079.
- Patricia, C. & Shari, M. (2003). Client Violence toward Social Workers, The Role of Management in Community, *Mental Health Programs*; **Social Work, A Journal Of the National Association of Social Workers**, Vol 48, No 4,532-544.
- Petri, H. & Govern, J. (2004). **Motivation: Theory**. Research and Applications, Thomson-Wadsworth, Australia.
- Rai, C. & Choi, S. (2009). Are Social Workers Safe in Their Workplace? South Korean Managers' Views. **Asia Pacific Journal Of Social Work and Development**, Vol 19, No1, 39-48.
- Ratinthorn, A., Meleis, A., & Sinhu, S. (2009). Trapped in Circle of Threats: Violence Against Sex Workers in Thailand, **Health Care for Women International**, 30:249–269.

Regehr, C. & Graham, G. (2011). When Social Works Are Stalked: Risks-Strategies, and Legal Protections, **Clinical Social Work Journal**, Vol 39, No 3, 232-242.

Robin, R. (2005). Conflict in the Workplace: Social Workers as Victims and Perpetrators, **Social Work, A Journal Of the National Association of Social Workers**, Vol 50, No 4, 305-313.

Russel, R. (2008). Zero tolerance and violence in services for people with mental health needs, **Mental Health Practice**, Vol 11, No 26-31.

Sarah, B., Jeanne, K., & Julie, T. (2009). Posttraumatic stress disorder and community violence: An update for nurse practitioners, **Journal of the American Academy of Nurse Practitioners**, Vol 21, 535-541.

Shiman, D. (1994). **Anti-defamation league**, New York City, United States.

Simone, F., Annett, Z., Anja., S., Saskia, K., & Albert, N. (2010). Aggression and violence against health care workers in Germany - a cross sectional retrospective survey, **BMC Health Services Research**, Vol 10, No 51-58.

Stephen, F. & Donna, H. (2008). Violence Against Workers, **Offices of Mental Health Practitioners; Policy & Practice**, Vol 66 ,(2),Page 10 12.

Super, D. (1953). A theory of vocational Development. **The American Psychologist**, 8(5), 185- 190.

Taylor, J. (2010). Workplace Violence, **American Journal of Nursing**, Vol 110, No 3, p 11

Terrell, E. (1989). **Arnold the Violence Formula**. Lexington Books, Toronto, Canada, copyright.

Winstanley, S. & Hales, L. (2008). Prevalence of Aggression Towards Residential Social Works: Do Qualifications and Experience Make a Difference? **Child And Youth Care Forum**, 37: 103-110.

ملحق (1)

الرقم	اسم مديريات الشؤون الاجتماعية
1	مديرية رام الله والبيرة
2	مديرية الخليل
3	مديرية يطا
4	مديرية بيت لحم
5	مديرية طوباس
6	مديرية جنين
7	مديرية قلقيلية
8	مديرية نابلس
9	مديرية طولكرم
10	مديرية اريحا
11	مديرية القدس
12	مديرية سفليت

محلّق (2)

أسماء المراكز التابعة للمديريّات في وزارة الشؤون الاجتماعيّة

الرقم	اسم المركز	اسم المديرية
1	مركز رونالدو لتأهيل الشبيبة	البيرة – رام الله
2	دار الأمل للملاحظة والرعاية الاجتماعيّة	بيتونيا – رام الله
3	مركز حماية الطفولة	رام الله
4	مركز الشيخ خليفة لتأهيل المعاقين	نابلس
5	مركز اجتماعيّ لتأهيل الشبيبة	نابلس
6	مركز اجتماعيّ لتأهيل الفتيات	نابلس
7	مركز اجتماعيّ لتأهيل الشبيبة	طولكرم
8	مركز اجتماعيّ لتأهيل الشبيبة	جنين
9	مركز اجتماعيّ لتأهيل الفتيات	جنين
10	بيت الأجداد لرعاية المسنين	اريجا
11	مركز اجتماعيّ لتأهيل الشبيبة	الخليل
12	مركز الشيخة فاطمة لتأهيل المعاقين	الخليل
13	مؤسسة رعاية الفتيات	بيت لحم
14	مركز اجتماعيّ لتأهيل الشبيبة	قلقيلية
15	مركز الدار البيضاء لتأهيل المعاقين	سلفيت



ملحق (3)

تحية طيبة وبعد:

أعزائي الأخصائيين والأخصائيات الاجتماعيات

أنا طالبة في برنامج الماجستير في العمل الاجتماعيّ جامعة القدس أبحث موضوع

"العنف الموجّه ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين، والدافعيّة للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة" وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير .

نتائج هذا البحث ستوضح لنا أشكال العنف الذي يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون خلال تعاملهم مع المنتفعين، وهذا يعكس العلاقة بين العنف الذي يتعرض له الأخصائيّ وبين دافعيته للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة والذي يحفز أصحاب القرار على العمل على إعطاء أهمية لمكانة الأخصائيّ الاجتماعيّ ومقدار المخاطر التي يتعرض لها الأخصائيّ في عمله.

لقد وقع الاختيار عليكم ضمن العينة حيث لن يكتشف أحد عن شخصيتك الحقيقية، لهذا نرجو منك عدم كتابة اسمك أو أي معلومة قد تشير إلى هويتك، نحن نهتم بمجموع الإجابات لجميع الأخصائيين في هذا البحث وليس جواب استمارة بعينها، نطمئنك أن إجاباتك لهذه الاستمارة هي سرية لن يقوم بالإطلاع عليها سوى الباحث فقط لأغراض البحث العلمي نتمنى من حضرتك أن تعطي لنفسك الوقت الكافي لقراءة بنود الاستمارة جميعها بتمعن، والإجابة على الفقرات كلها حسبما تراه مناسباً، وأن تقوم عند كل فقرة بوضع دائرة بالخانة المناسبة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم .

ياسمين نزال

- الجزء الأول
- المعلومات الشخصية:

الجنس :

- 1- ذكر
2- أنثى

العمر :

- 1- حتى 30 سنة
2- 31-35 سنة
3- 36-40 سنة
4- 41 سنة فما فوق

فئات المنتفعين التي تتعامل معها:

- 1- إدمان
2- ذوي احتياجات خاصة
3- العنف الأسري
4- مرض مزمن
5- مشاكل اقتصادية
6- مشاكل أسرية غير العنف

المستوى التعليمي

- 1- بكالوريوس
2- دبلوم عال
3- ماجستير
4- دكتوراه

الدخل الشهري للأخصائي الاجتماعي:

- 1 - حتى 2000 شيكل
2 - 2001-3000 شيكل
3 - 3001-4000 شيكل
4 - 4001 شيكل وما فوق

عدد سنوات الخبرة في العمل:

- 1- حتى 5 سنوات
2- 6-10 سنوات
3- 11-15 سنة
4- 14-16 فما فوق

• الجزء الثاني

- أمامك مجموعة من العبارات الرجاء وضع دائرة على خيار واحد من تعرّضك لنوع من أنواع العنف من قِبَل المنتفعين (1. موافق جداً. 2. موافق 3. غير موافق 4. غير موافق بتاتا 5. موافق كلياً) بما يتناسب مع تعرّضك للعنف من قِبَل المنتفعين خلال عملك في السنوات الثلاثة الأخيرة بما ينطبق على العبارة وفقاً للمعايير المصنفة:

1 - أشكال العنف الموجّه ضد الأخصائيين الاجتماعيين

رقم	العبارة	غير موافق بتاتا 1	غير موافق 2	موافق نوعاً ما 3	موافق 4	موافق كلياً 5
1	أنا تعرّضت للشتم من قِبَل المنتفعين	1	2	3	4	5
2	أنا تعرّضت للتلويح بالتهديد	1	2	3	4	5
3	أنا تعرّضت للتوبيخ خلال عملي	1	2	3	4	5
4	أنا تعرّضت للتهديد بإيذاء أحد أفراد أسرتي	1	2	3	4	5
5	أنا تعرّضت للإهانة خلال عملي	1	2	3	4	5
6	أنا تعرّضت لكلمات جارحة من قِبَل المنتفعين	1	2	3	4	5
7	أنا تعرّضت بتهديد إيذاء أحد أفراد أسرتي	1	2	3	4	5
8	أنا تعرّضت للضرب على أعضاء مختلفة بجسمي من قِبَل المنتفعين	1	2	3	4	5
9	خلال زيارتي تعرّضت للضرب بالأيدي من قِبَل المنتفعين	1	2	3	4	5
10	تعرّضت للركل من قِبَل المنتفعين خلال عملي	1	2	3	4	5
11	تعرّضت للصفع على وجهي من قِبَل المنتفعين	1	2	3	4	5
12	تعرّضت للضرب (بعضاً) أو أدوات مختلفة من قِبَل المنتفعين	1	2	3	4	5
13	تعرّضت للطرد بالقوة من قبل أسرة المنتفع أثناء الزيارة لمنزلهم	1	2	3	4	5

3. أمامك مجموعة من العبارات الرجاء وضع دائرة على خيار واحد من (1. موافق جداً. 2. موافق 3. غير موافق 4. غير موافق بتاتاً 5. موافق كلياً) بما يتناسب مع تلقىك برامج توعية وتدريب خلال عملك في السنوات الثلاثة الأخيرة بما ينطبق على الفقرة وفقاً للمعايير المصنفة:

2 برامج التوعية والتدريب

رقم	العبارة	غير موافق بتاتاً 1	غير موافق 2	موافق نوعاً ما 3	موافق 4	موافق كلياً 5
14	تلقيت دورة تدريبية من خلال عملي	1	2	3	4	5
15	تلقيت إرشاداً مهنيًا في مكان عملي	1	2	3	4	5
16	أشترك في ورشات عمل في مؤسستي	1	2	3	4	5
17	أشترك في ورشات عمل في مؤسسات أخرى	1	2	3	4	5

4. أمامك مجموعة من العبارات الرجاء وضع دائرة على خيار واحد من (1. موافق جداً. 2. موافق 3. غير موافق 4. غير موافق بتاتاً 5. موافق كلياً) يتناسب مع تعامل بيئة العمل معك خلال عملك في السنوات الثلاثة الأخيرة بما ينطبق على العبارة وفقاً للمعايير المصنفة:

3. بيئة العمل

رقم	العبارة	غير موافق بتاتاً 1	غير موافق 2	موافق نوعاً ما 3	موافق 4	موافق كلياً 5
18	بيئة العمل توفر لي البرامج التفرغية التي تخفف من الضغوطات في العمل مع المنتفعين.	1	2	3	4	5
19	بيئة العمل داعمة لي بشكل إيجابي	1	2	3	4	5
20	بيئة العمل توفر الحماية لي في حال تعرضي لأي موقف خلال تعاملتي مع المنتفعين	1	2	3	4	5
21	توفر بيئة العمل عوامل الأمن والسلامة في حال تعرضت للإيذاء	1	2	3	4	5
22	الرضا الوظيفي عامل مساند لي في عملي	1	2	3	4	5
23	علاقتي مع المدير علاقة مهنية جيدة	1	2	3	4	5
24	علاقتي مع زملائي جيدة في المؤسسة	1	2	3	4	5

5. أمامك مجموعة من الفقرات الرجاء وضع دائرة على خيار واحد من (1. موافق جداً. 2. موافق 3. غير موافق 4. غير موافق بناتا 5. موافق كلياً) بما يتناسب مع دافعيّتك للاستمرار في العمل خلال عملك في السنوات الثلاثة الأخيرة بما ينطبق على الفقرة وفقاً للمعايير المصنفة:

4. الدافعية للاستمرار في العمل

رقم	العبرة	غير موافق بناتا 1	غير موافق 2	موافق نوعاً ما 3	موافق 4	موافق كلياً 5
25	يوجد لدي إشباع في عملي بالخدمة الاجتماعية	1	2	3	4	5
26	أرغب بالدوام اليوميّ في عملي	1	2	3	4	5
27	لا أرغب بالتغيب عن العمل	1	2	3	4	5
28	أحب مهنة الخدمة الاجتماعية	1	2	3	4	5
29	أستمتع بالعمل مع زملائي	1	2	3	4	5
30	أستمتع بالعمل مع المنتفعين	1	2	3	4	5
31	لا أرغب أن ينتهي يوم عملي بسرعة	1	2	3	4	5
32	أعمل بمعدّيات عالية	1	2	3	4	5
33	أشعر بالأمان في عملي	1	2	3	4	5
34	أرغب بعمل ساعات إضافية بعد عملي	1	2	3	4	5
35	أحب أن استمر في عملي بالخدمة الاجتماعية	1	2	3	4	5
36	أنا راض عن استمراري بالمهنة	1	2	3	4	5
37	أرغب بالتقدم في عملي	1	2	3	4	5
38	أحب أن أنجح في عملي	1	2	3	4	5
39	أشعر بالسعادة لو استمر في عملي	1	2	3	4	5
40	لو اتاحت لي الفرصة لاخترت الخدمة الاجتماعية مهنتي مرة ثانية	1	2	3	4	5
41	أنا راض عن عملي في الخدمة الاجتماعية	1	2	3	4	5
42	أنا راض عن راتبي	1	2	3	4	5
43	أنا راض عن تعامل المسؤولين معي	1	2	3	4	5
44	أنا راض عن المكافآت التي أتلقها في العمل	1	2	3	4	5
45	أنا راض عن المهام التي أقوم بتنفيذها في العمل	1	2	3	4	5
46	أنا راض عن دوري في العمل	1	2	3	4	5

وشكراً لكم حسن تعاونكم معنا

ملحق (4)

قائمة بأسماء المُحكِّمين للاستبانة

الرقم	الاسم	المؤهل العلمي	مكان العمل
1	د. سهيل حسنين	دكتوراه	جامعة القدس
2	د. إبراهيم محاجنه	دكتوراه	جامعة القدس
3	د. صلاح الدين وتد	دكتوراه	جامعة القدس
4	د. إياد الحلاق	دكتوراه	جامعة القدس
5	أ.د. ذياب عيوش	دكتوراه	جامعة فلسطين الاهلية
6	د. معتصم مصلح	دكتوراه	جامعة القدس المفتوحة