

العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من قِبَل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية

The Relation of Violence against Social Workers Who Work in the Palestinian Ministry of Social Affairs and the Motivation to Continue in this Social Service Profession

خالد هريش، وياسمين نزال

Khalid Hreish & Yasmeen Nazzal

دائرة الخدمة الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة القدس، أبو ديس، فلسطين

بريد الكتروني: hreish1@yahoo.com

تاريخ التسليم: (٢٠١٢/٧/٢٩)، تاريخ القبول: (٢٠١٣/١/٢٢)

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من قِبَل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية، واستعان الباحثان بالمنهج الوصفي التحليلي لتفسير العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين ودافعتهم للعمل وتحليلها، وتكوّنت العينة من (١٨) أخصائيًا اجتماعيًا يعملون في وزارة الشؤون الاجتماعية. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين العنف اللفظي الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، وبين الدافعية لديهم للاستمرار في العمل، فكلما ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل، قلّ العنف اللفظي، وأظهرت النتائج أيضا وجود علاقة عكسية بين التعرّض للعنف الجسدي، وبين الدافعية في الاستمرار في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية. أيّ أنّه كلما ازداد التعرّض للعنف الجسدي، قلت الدافعية في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية، ومن أهمّ ما أوصى به الباحثان ضرورة العمل على توفير بيئة أكثر أمانة ومريحة، فيها شروط السلامة المهنية والصحية التي تجعلهم يعملون بكل دافعية في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية.

Abstract

This study aimed to identify the relationship between the violence against social workers who are working for the Palestinian Ministry of Social Affairs by the clients of the Ministry, and the social workers'

motivations to continue working in this profession. The researcher used the descriptive deductive method to interpret and analyze violence against social worker and their motivation. The sample contains (18) social workers who are working for the Ministry of Social affairs. Results indicated that negative correlation exists between verbal violence against social workers, and motivation to continue working, where as long as the motivation to work increased, verbal violence decreased. Results demonstrated that negative correlation exists between physical violence and motivation to continue working in the profession, therefore, as the physical violence increased, motivation to work in social work profession decreased. The findings also indicated statistical variation in the motivation to work in the service according to the age. Young social workers are more motivated to continue working in the service than older ones. in conclusion, The major recommendations are: there is a need for a comfortable environment that provides professional and safety which will encourage the workers to have more motivations to continue functioning in their jobs

المقدمة

يحاول البحث الحالي فحص العلاقة بين العُنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعيّة الفلسطينيّة من قِبَل المنتفعين والدافعيّة للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة، حيث يوجد كثير من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون في مجال مهنة الخدمة الاجتماعيّة ويتعرضون إلى العنف أو التهديد باستخدام القوة بشكل غير قانوني وغير مقبول، بهدف الإساءة للأخصائيين. ومع زيادة تعرّض الأخصائيين الاجتماعيين لأشكال متعددة من العنف من قِبَل المنتفعين بشكل متكرر ومستمر، فإنّ ذلك ينعكس عليهم بانخفاض الحافزيّة والدافعيّة، أو الشعور بالرفض، أو بالعزلة، أو بالتخويف، أو بالتهديد، أو بالإهانة، أو بعدم المبالاة في العمل على الصعيد النفسيّ (مجيد، ٢٠٠٨).

مشكلة البحث

هناك تزايد في ظاهرة العُنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعيّة الفلسطينيّة من قِبَل المنتفعين، وذلك حسب بيانات وزارة الشؤون الاجتماعيّة، وتعتبر هذه الظاهرة نتاج الظروف السياسيّة، والاقتصاديّة، والاجتماعيّة، والنفسية التي تواجه المنتفعين في المجتمع الفلسطيني بشكل عام، والمنتفعين بفئاتهم كافة بشكل خاص، أو سوء الخدمات المقدّمة للمنتفعين، أو سوء المعاملة في تقديم المساعدة لكثير من المنتفعين،

وبخاصة في وزارة الشؤون الاجتماعية، وهذا ينعكس سلباً في تعاملهم مع الأخصائيين سواء في طلبهم المساعدة أو العمل معهم في المجالات جميعها، ومع الفئات كافة، تحت ضغوط العمل أحياناً 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، وعدد من المجتمعات وأضرارها على الأخصائيين، وعدم إعطاء أي اهتمام، وهذا لغياب الكثير من عوامل الأمن والسلامة في المؤسسات التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون.

أهمية الدراسة

الأول: الأهمية التطبيقية

سيستفيد من نتائج الدراسة المهتمون، والباحثون، والطلبة، والمؤسسات التي تتعامل مع المنتفعين عامة، كما ستقدم نتائج الدراسة لوزارة الشؤون الاجتماعية الأسباب التي تدفع المنتفعين لاستخدام العنف ضد الأخصائيين، وسبل التغلب عليها، والتقليل منها، ووضع استراتيجيات لكيفية التعامل مع المنتفعين بشكل عام

الثاني: الأهمية النظرية

تكمّن أهمية الدراسة في تقديم معرفة علمية نظرية تزود بها المكتبات بالجامعات الفلسطينية والعربية، ورفد المكتبة بمرجع للمهتمين بدراسة هذه الظاهرة، حيث إنها دراسة جديدة في مجتمع الدراسة.

أهداف الدراسة

- التعرف على انفعالات المنتفعين النفسية، وأشكال العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين.
- الكشف عن ردود الأفعال النفسية، والاجتماعية، والمهنية للأخصائيين الاجتماعيين اتجاه عوامل العنف الموجه ضدّهم.
- التعرف على مخاطر العنف الموجه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين نفسياً، ومهنيّاً، ودافعيتهم للاستمرار في العمل.

حدود الدراسة

١. الحدود المكانية: محافظات الضفة الغربية التي يوجد فيها مديريات ومراكز للشؤون الاجتماعية تابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية، وبلغ عددها (١٢) مديرية.

٢. الحدود البشريّة: الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية حتى بداية العام (٢٠١٢).

٣. الحدود الزمنيّة: تحددت الفترة الزمنيّة لهذه الدراسة في الفترة الواقعة ما بين عامي (٢٠١٠ - ٢٠١٢).

مصطلحات الدراسة

هناك العديد من المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بموضوع الدراسة، ومنها:

الأخصائي الاجتماعي: الأخصائي الاجتماعي هو: "الشخص المتخصص في الخدمة الاجتماعيّة، والذي يجب أن يتصف بخصائص فردية، ومهارات عمليّة، وكفاءة علميّة تؤهله للعمل في مختلف قطاعات الخدمة الاجتماعيّة وميادينها" (درويش، ومسعود ٢٠١١، ص ٨١).

وعرّف الباحثان الأخصائي الاجتماعي الفلسطيني: كل شخص انهى دراسته في موضوع الخدمة الاجتماعيّة كتخصص منفرد، رئيسي أو فرعي في احد المؤسسات الأكاديمية داخل فلسطين أو خارجها شرط اعتراف مجلس التعليم العالي الفلسطيني أو من ينوب عنه بشهادته.

المنتفع: "المستفيد من البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة الاجتماعيّة، وقد يكون فرداً، أو جماعة، أو مجتمعاً" (درويش، ومسعود ٢٠١١، ص ٧٩).

المؤسسة الاجتماعيّة: عرف كفاوين (٢٠٠٩، ص ٨) المؤسسات الاجتماعيّة بأنها "هيئات شكلت لتعبر عن إرادة المجتمع أو الجماعات التي نشأت فيه لمقابلة حاجاتها". فالمؤسسة الاجتماعيّة تمثل جهود الأفراد والجماعات المنظمة، لمقابلة حاجات الإنسان، سواء أكانت هذه الحاجات ماديّة أم معنويّة، وتظهر نتيجة للظروف والعوامل الاجتماعيّة الموجودة في البيئة، ويمكن أن تكون المؤسسة الاجتماعيّة حكوميّة، أو غير حكوميّة.

الدراسات السابقة

سنعرض في هذا الجزء أهمّ الدراسات التي تطرقت لموضوع العنف بشكل عام ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين في أماكن عملهم، ولكنّ قلّة الدراسات التي تطرقت لموضوع هذا البحث "العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعيّة الفلسطينية من قِبَل المنتفعين والدافعيّة للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة" بشكل خاص قليلة جدّاً، وخصوصاً الدراسات العربيّة، وأنّ أغلبية الدراسات الأجنبيّة تناولت الكثير من القضايا والمشكلات التي تُشير إلى وجود العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، أو المعلمين، أو الممرضات، أو المرشحات حول تعرضهم لأنواع متعددة وأشكال مختلفة من العنف، لذا تمّت الاستعانة بهذه الدراسات في مجالات مختلفة لندرستها، وأهميتها، وسيقوم الباحثان بعرض هذه الدراسات المتعلقة بموضوع البحث، لما لها من أهميّة لهذه الدراسة.

أولاً: الدراسات العربية

في دراسة هريش (٢٠١٣أ) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين (العاملين في المؤسسات الاجتماعية الحكومية وغير الحكومية بمحافظة القدس) من قِبَل المنتفعين وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية، إذ تكونت عيّنة الدراسة من (٦٧) أخصائيًا اجتماعيًا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومنها: أنه توجد علاقة عكسية بين الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة، وبين العنف اللفظي. وأنه توجد علاقة عكسية بين الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة، وبين العنف الجسدي. وأظهرت النتائج أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب العمر. حيث إنّ الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل في المهنة من كبار السن، وحسب النتائج أيضا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس. أي أنّ دافعية الإناث للاستمرار في العمل في المهنة أكثر من الذكور، وتبيّن من النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي. أي أنّ لأخصائيين الاجتماعيين الأكثر تعليماً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل في المهنة من الأقلّ تعليماً.

وفي دراسة هريش (٢٠١٣ب) التي هدفت إلى التعرف على الدافعية للاستمرار في العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مكاتب الشؤون الاجتماعية في مدينة أم الفحم وعلاقته بالعنف الموجّه من قِبَل المنتفعين، حيث تمّ اختبار مجتمع الدراسة الكليّ المكون من (٥٠) أخصائيًا اجتماعيًا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ومنها:

توجد علاقة بين العنف بشكل عام، وبين الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة الاجتماعية. وأنه توجد علاقة بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة الاجتماعية. وأظهرت النتائج أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب العمر. أي أنّ الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل في المهنة من كبار السن، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس، أي أنّ دافعية الإناث للاستمرار في العمل في المهنة أكثر من الذكور، وأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الدخل، حيث كلما ازداد الدخل من العمل في المهنة، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل في المهنة، وأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي، أي أنّ الأخصائيين الأكثر تعليماً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل في المهنة من الأقلّ تعليماً، وتبيّن من النتائج أيضاً أنه توجد علاقة بين سنوات الخبرة في العمل، ومدى الدافعية للاستمرار فيه لدى العاملين الاجتماعيين أي كلما قلّت سنوات الخبرة، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل في المهنة.

وفي دراسة لمنصور (٢٠١٠) هدفت إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، إضافة إلى تحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة، وتكوّنت عيّنة الدراسة من (١٣٨) عضواً من الهيئة التدريسية، وتبيّن النتائج

أنّ درجة الرضا الكلية كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٦١,٨%)، وأنّ أقلّ مجالات الرضا كان مجال الترقّيات والحوافز الماليّة (٥٦%) كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في درجة الرضا تبعاً للأشخاص ذوي المؤهل العلميّ المنخفض، أي أعضاء الهيئة التدريسيّة الأقلّ تعليمياً لديهم رضا وظيفي أكثر من ذوي المستوى التعليميّ العالي.

وأشار كل من خليل وشريز (٢٠٠٨) في دراسة لهما هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي، وبعض المتغيرات (الديموغرافيّة) لدى الموظفين: (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمرحلة الدراسيّة) في قطاع غزة، وقد تكوّنت عيّنة الدراسة من (٣٦٠) معلماً ومعلمة، وقد تمّ أخذها بطريقة عشوائيّة عنقوديّة من (١٨) مدرسة (بنين، وبنات)، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في الرضا الوظيفيّ كان كلاً لصالح الإناث، وحملة الدبلوم المتوسط، والمرحلة الأساسيّة الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن العائد الماديّ، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات، فكانت الفروق لصالح الإناث، وحملة الدبلوم المتوسط، والمرحلة الأساسيّة الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، وحملة الدبلوم المتوسط، والمرحلة الأساسيّة الدنيا، أمّا سنوات الخبرة، فلا يوجد لها أيّ أثر على الرضا الوظيفي.

وأشار الفالح (٢٠٠٥) في دراسة هدفت إلى التعرف على الرضا الوظيفيّ لموظفي المختبرات في مدارس المرحلتين المتوسطة، والثانويّة في مدينة الرياض، والتعرف على الفروق بينهم في الرضا الوظيفيّ حسب المتغيرات: (العمر، والخبرة في العمل)، وتكوّنت عيّنة الدراسة من (٩٩) موظف مختبر، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنّ المتوسطات الحسابيّة للرضا الوظيفيّ لموظفي المختبرات بمتوسط (٣,٧٢)، وهذا يعني أنّ موظفي المختبرات يمتعون برضا وظيفيّ بدرجة متوسطة، وبيّنت النتائج وجود فروق في الرضا الوظيفيّ بين موظفي المختبرات تعزى لمتغير العمر، وهذه الفروق لصالح الفئة العمريّة الأكبر، ووجود فروق ذات دلالة إحصائيّة بين أفراد العيّنة في الرضا الوظيفيّ تعزى لخبراتهم في العمل لصالح ذوي الخبرة الأكثر في العمل.

وأشار سلامة (٢٠٠٤) في دارسته التي هدفت إلى معرفة مستوى الانتماء المهنيّ والرضا الوظيفيّ والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسيّة في الجامعات الفلسطينيّة، وتكوّنت عيّنة الدراسة من (٣٠٢) عضو هيئة تدريس، وأظهرت النتائج: شعور الموظف اتجاه العلاقة مع الزملاء حيث وصلت نسب الاستجابة إلى (٧٥,٥%) أيّ حصلت على تقدير مرتفع، وشعور الموظف اتجاه أنظمة الرواتب حيث وصلت نسبة الاستجابة إلى (٦٦,٤%) أيّ حصلت على تقدير متوسط، وأشارت النتائج إلى وجود انتماء مهنيّ كبير لدى أعضاء الهيئة التدريسيّة في الجامعات الفلسطينيّة حيث بلغت النسبة المئوية للانتماء المهنيّ لدى أعضاء الهيئة التدريسيّة في الجامعات الفلسطينيّة (٧٨,٦%) أيّ حصلت على درجة مرتفعة، وأظهرت النتائج أيضاً أنّ متغير الجنس لا يؤثر على درجة الرضا الوظيفيّ، والانتماء المهنيّ لدى أعضاء الهيئة التدريسيّة في الجامعات الفلسطينيّة، بينما المتغيرات الأخرى كان لها أثر على درجة الانتماء المهنيّ والرضا الوظيفيّ.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

أشارا فرانز وآخرون (Franz et al., 2010) في دراستهم حول العنف الذي يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون في مجال الرعاية الصحية في ألمانيا، وتكوّنت العيّنة من (١٢٣) عاملاً اجتماعياً وكان معدل الاستجابة (٣٨,٨%)، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود عُنف بلغ معدله (٧٠,٧%) من الأخصائيين الاجتماعيين، وبلغ العنف الجسدي واللفظي بشكل عام (٨٩,٤%)، وسجلت حوادث ضد الممتلكات ما نسبته (٥٥%)، وضد العاطفية، والنفسية بنسبة (٧٧,٢%) أما نسبة عدم وجود دعم معنوي واجتماعي، فهي (٩٥%). وأشاروا في دراستهم على الظروف، وقلة الدعم الاجتماعي، ومدى علاقته بفقدان العاملين لوظائفهم لعدم رضاهم ودافعيتهم في الاستمرار في العمل مع استمرار تعرضهم للعنف من قِبَل المنتفعين. وهذا ما أشارت إليه الدراسة بصحة التقارير السابقة بوجود تكرار العنف اللفظي والجسدي ضد العاملين في مجال الرعاية الصحية في مختلف القطاعات الصحية، ومع قلة الدعم الاجتماعي وما مدى علاقته بفقدان العاملين لوظائفهم لعدم قدرتهم على الاستمرار في العمل مع تعرضهم للعنف. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين ظروف العمل البيئية، وخلق السياسات التي تمنح العاملين الأمان والحماية في أماكن عملهم.

وأشارت كريس (Criss, 2009) في دراستها التي هدفت إلى معرفة انتشار العنف ضد طلاب الخدمة الاجتماعية وانعكاساته على العمل في المهنة بعد انتهاء التعليم، وتكوّنت عيّنة لدراسة من (٥٩٥) طالباً وطالبة من الخدمة الاجتماعية في جامعة فلوريدا الأمريكية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنّ الطلاب الذين يتدربون في مجال الخدمة الاجتماعية يتعرضون لعنف جسدي، ولفظي وأضرار بالممتلكات، وبيّنت النتائج أيضاً أنّ (٤١,٧%) من الطلاب ذوي الخبرة في العمل مع المنتفعين بشكل مباشر تعرضوا لأشكال متنوعة من العنف خلال تدريبهم الميداني، وكان أعلى معدل للعنف اللفظي، إذ بلغ (٣٧,٥%)، في حين أنّ أقلّ معدل كان للعنف الجسدي إذ بلغ (٣,٥%)، وأشارت النتائج إلى أنّ الذكور يتعرضون للعنف أكثر من الإناث.

وأشار كلٌّ من راي وتشوي (Rai & Choi, 2009)، في دراستهما التي هدفت إلى معرفة ما مدى عمل الأخصائيين الاجتماعيين في بيئة آمنة وفق التدابير لمسؤولي العمل الاجتماعي، حيث أجريت الدراسة في العاصمة سيول، وتكوّنت العيّنة من (٢٤٠) أخصائياً اجتماعياً إدارياً في وكالات الخدمة الاجتماعية ممن يتعاملون مع المنتفعين بشكل مباشر. وأظهرت النتائج أنّ ما نسبته (٤٧,٣%) من المشاركين في الدراسة أكدوا على تعرضهم للاعتداءات اللفظية، والجسدية، والجنسية بشكل عام، حيث أظهر الباحثان مدى التقصير في وضع الأنظمة والتشريعات لمنع حدوث مثل هذه الاعتداءات من العنف، وأوصيا بالعمل على تعزيز وضع التشريعات والإجراءات؛ لتكون رادعة للمنتفعين في العمل على التخفيف من حدة العنف في مكان العمل.

وأشارت بادكهن (Badkhen, 2008) في دراستها التي هدفت إلى التعرف على الحالات التي تمّ الاعتداء بها على الأخصائيين من قِبَل المنتفعين، وتكوّنت العيّنة من (١٩) أخصائياً

اجتماعيًا في ولاية بوسطن الأمريكية، وأظهرت نتائج الدراسة أن (٧٥%) من العاملين الاجتماعيين على الصعيد الوطني تعرضوا للتهديد بالاعتداء للكثير من أنواع العنف والتهديدات في أماكن عملهم ووظائفهم، وتضمنت (إطلاق نار، ولكمات، وضربات على الجسد والرأس، وأنه تم تأكيد قتل أخصائي اجتماعي في محكمة خلال عمله مع مجموعة أطفال مصابين بأمراض عقلية).

وأشار بيفر (Beaver, 1999) في دراسته التي هدفت إلى معرفة مدى انتشار العنف من قبل المنتفعين اتجاه الأخصائيين الاجتماعيين، حيث طبق على عينة مكونة من (١٩٤٢) أخصائيًا في الولايات المتحدة الأمريكية يعملون في مهنة الخدمة الاجتماعية، والتي تقدم خدمات مباشرة للمنتفعين وتم فحصها باستخدام عينة المسح الشامل، وكانت مقسمة على (٦٦) فردًا ضمن مقياس ليكرت السباعي، وأشارت النتائج إلى أن (٦٢,٨%) من الأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون للعنف وبلغت نسبة العنف اللفظي (٥٠,٧%)، وبلغت نسبة العنف الجسدي (١٩,٩%)، وغالبيتهم كانوا من الإناث، ومن الجنس الأبيض، ومن حملة درجة الماجستير، ومن الذين يعيشون في المناطق الحضرية، وأشارت النتائج أيضاً بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنف، ووجود المنتفع والنسوج المهني، وعدم الرضا الوظيفي، وهناك علاقة سلبية بين النسوج المهني والرضا الوظيفي، وعن وجود دلالة إحصائية بين العنف الموجه ضد الأخصائيين والبحث عن عمل آخر.

فرضيات الدراسة

١. توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين العنف اللفظي الموجه نحو الأخصائيين الاجتماعيين، وبين مدى استعدادهم للاستمرار بالعمل في المهنة.
٢. توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين العنف الجسدي الموجه نحو الأخصائيين الاجتماعيين، وبين مدى استعدادهم للاستمرار بالعمل في المهنة.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة.
٤. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب العمر، لصالح الأصغر سناً.
٥. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب الجنس، لصالح الإناث.
٦. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب مستوى الدخل، لصالح أصحاب الدخل العالي.

٧. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب المستوى التعليمي، لصالح ذوي المستوى التعليمي العالي.

إجراءات الدراسة

تتناول الدراسة في هذا الجزء عرضاً للخطوات والمراحل، وفقاً للمنهج العلمي، من خلال تحديد منهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وأدواتها المستخدمة، وإجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، ومتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، والوسائل الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات المتعلقة باستجابة أفراد العينة على أسئلة الدراسة.

منهجية الدراسة

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتفسير ظاهرة العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية وتحليلها، وتفسير دافعيتهم للعمل.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية في وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية في الضفة الغربية، وبلغ المجتمع الكلي للدراسة (٣٧) أخصائياً اجتماعياً.

عينة الدراسة

تم اختيار العينة العشوائية البسيطة لتطبيق أداة الدراسة عليها، وتم اختيارها بشكل عشوائي، وبلغ حجم العينة التي تم توزيع الاستبيان عليها (١٨٠) من مجتمع الدراسة، حسب الجدول رقم (١).

جدول (١): خصائص العينة الديموغرافية.

المتغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	٥٢
	أنثى	١٢٨
العمر (سنوات)	حتى ٣٠	٥٤
	٣١-٣٥	٤٩
	٣٦-٤٠	٢٩
	٤١ وما فوق	٤٨

... تابع جدول رقم (١)

المتغير	العدد	النسبة
المستوى التعليمي	بكالوريوس	١٥٩
	دبلوم عال	١٢
	ماجستير	٩
الدخل الشهري (شيكل)	حتى ٢٠٠٠	٤٩
	٢٠٠١-٣٠٠٠	١٠٦
	٣٠٠١-٤٠٠٠	٢٣
	٤٠٠١ وما فوق	٢

أداة الدراسة

تمّ بناء استبيان خصيصاً لأغراض البحث (انظر ملحق رقم ١)، وذلك بالرجوع إلى أدبيات البحث، والدراسات السابقة، والرجوع إلى ذوي الاختصاص والكفاءة العلميّة من المجال نفسه من حملة درجة الدكتوراه لوضع محاور الاستبانة وفقراتها؛ لكي تكون شاملة بكل محتواها ومضمونها والخروج بأهداف الرسالة المرجوّ تحقيقها بكل وضوح وصراحة، وقد تكوّنت أداة البحث من عدة محاور هي:

١. الجزء الأول: ويشمل المتغيرات المستقلة:

- الخصائص الاجتماعيّة من الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، ومستوى الدخل الشهري.

٢. الجزء الثاني يتكون من أربعة محاور:

- المحور الأول: أشكال العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين: العنف اللفظي، والعنف الجسدي.
- المحور الثاني: ويتكون من برامج التوعية والتدريب.
- المحور الثالث: بيئة العمل التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون في وزارة الشؤون الاجتماعيّة.
- المحور الرابع: عن الدافعيّة للاستمرار في العمل، وكان مجزئاً على الدافعيّة الحاليّة، والدافعيّة للاستمرار في العمل بالخدمة، والرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعيّة.

صدق الأداة

وللتأكد من صدق الأداة تمّ استخدام نوعين من التقنين

صدق المُحكِّمين: تمّ عرضها على أربعة مُحكِّمين من حملة درجة الدكتوراه في الخدمة الاجتماعية، وعلم النفس في ثلاث جامعات فلسطينية: وتمّ الأخذ بملاحظاتهم المحكمة، وإجراء التعديلات المناسبة.

صدق المحتوى: تمّ التحقق من صدق الأداة بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لفقرات الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة، وتمّ حذف الفقرات التي أخذت أعلى من (٥%)، واستبدالها بفقرات أخرى.

ثبات أداة الدراسة

تمّ حساب معامل ثبات أداة الدراسة بواسطة معادلة كرونباخ ألفا، وبلغت في الاستبانة المستخدمة نسبة (٠,٨٣).

متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة، وتشمل

- الجنس وله بعدان: ذكر، وأنثى.
- العمر، وله أربعة مستويات: حتى (٣٠) سنة، ومن (٣١ إلى ٣٥)، ومن (٣٦-٤٠)، ومن (٤١ فأكثر).
- المستوى التعليمي، وله أربعة مستويات: بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه.
- الدخل الشهري، وله أربعة مستويات: حتى (٢٠٠٠)، وبين (٢٠٠١-٣٠٠٠)، وبين (٣٠٠١-٤٠٠٠)، وبين (٤٠٠١ شيكل فأكثر).

المتغيرات التابعة، وتألّفت من أربعة محاور

المحور الأول: ويشمل أنواع العُنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، وله شكلان:

العُنف اللفظي، والعُنف الجسدي، وتكوّنا من (١٣) فقرة.

المحور الثاني: تكوّن من برامج التوعية، والتدريب، وتكوّن من (٤) فقرات، والمحور الثالث: من بيئة العمل، وتكوّن من (٧) فقرات، والمحور الرابع: عن الدافعية للاستمرار في العمل، وهو مجزأً للدافعية الحالية في العمل، والدافعية بالاستمرار في العمل بالخدمة الاجتماعية، والرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وتكوّن من (٢٢) فقرة.

المعالجة الإحصائية

تم فحص فرضيات الدراسة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) عن طريق الاختبارات الإحصائية الآتية: معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA)، واختبار (T-test)، واختبار توكي (Tukey test) لإيجاد الفروق بين المبحوثين وذلك باستخدام الحاسوب وباستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS)، وخلص الباحثان للنتائج الآتية:

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى، ومناقشتها

توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين العنف اللفظي الموجه نحو الأخصائيين الاجتماعيين، وبين مدى استعدادهم للاستمرار بالعمل في المهنة.

ولفحص العلاقة بين المتغيرات قام الباحثان باستخدام معامل الارتباط بيرسون "Correlation Pearson" بدرجة ثقة (٠,٠٥)، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين العنف اللفظي الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين، وبين الدافعية لديهم للاستمرار في العمل. (Rp=-0.19;p<0.05).

وهذا ما أكدته نتائج دراسة هريش (٢٠١٣) التي أظهرت وجود علاقة عكسية بين الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة، وبين العنف اللفظي. أي كلما ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة الاجتماعية، قلّ العنف اللفظي، وأيضاً جاءت نتائج دراسة بيفر (Beaver, 1999) تشير إلى أنّ ما نسبته (٦٢,٨%) من الأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون للعنف، وبلغت نسبة العنف اللفظي (٥٠,٧%)، وعن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنف اللفظي الموجه ضد الأخصائيين، والبحث عن عمل آخر. ولم يجد الباحثان دراسات تتناقض مع نتائج هذه الدراسات بسبب انتشار العنف بأنواعه وأشكاله بشكل واسع في حياتنا اليومية، وهذا الذي ذهب إليه الباحثان، بأنّ العنف اللفظي له علاقة مباشرة وقوية على عمل الأخصائيين الاجتماعيين، مما يعود بالأثر والعلاقة المباشرة على استمرارهم ودافعيتهم في العمل، حيث إنّه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيين يعملون في بيئة آمنة، ازدادت دافعيتهم في العمل في المهنة.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية، ومناقشتها

توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين العنف الجسدي الموجه نحو الأخصائيين الاجتماعيين، وبين مدى استعدادهم للاستمرار بالعمل في المهنة.

ولفحص العلاقة بين المتغيرات قام الباحثان باستخدام معامل الارتباط بيرسون "Correlation Pearson" بدرجة ثقة (٠,٠٥)، وتشير النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين التعرض للعنف الجسدي، وبين الدافعية في الاستمرار في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية

(Rp=-0.19;p<0.05). أي أنه كلما ازداد التعرض للعنف الجسدي، قلت الدافعية في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (Franz et al., 2010) التي أشارت إلى وجود عُنف جسدي، بلغت نسبته (٨٩,٤%) من قِبَل المنتفعين ضدَّ الأخصائيين الاجتماعيين، وهذا يعود بأضرار (نفسية، وعاطفية، وجسدية، واجتماعية) يجعلهم يتركون وظائفهم ويفقدونها لعدم قدرتهم على الاستمرار في العمل في ظل استمرار تعرضهم للعنف حيث إنه يشكل خطراً يجعلهم يشعرون بالقلق والخوف والتوتر بالعمل في مجال مهنة الخدمة بدافعية. وتتفق أيضاً مع دراسة بادكهن (Badkhen, 2008) بتعرض الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وظائف الخدمات الاجتماعية إلى عُنف جسدي، وهذا يجعلهم قلقين باستمرارهم في العمل، وهذا يجعلهم يعملون بدافعية بطيئة وغير ظاهرة، وأشار بيفر (Beaver, 1999) في نتائج دراسته بوجود عُنف حيث بلغت نسبة العنف الجسدي (19.9%)، وبوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العُنف الجسدي الموجّه ضدَّ الأخصائيين والبحث عن عمل آخر، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى ازدياد مستمر في العُنف الجسدي الموجّه ضدَّ الأخصائيين الاجتماعيين، وهذا يؤثر سلباً على دافعيتهم للاستمرار في المهنة.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة، ومناقشتها

توجد علاقة بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة

ولفحص العلاقة بين المتغيرات قام الباحثان باستخدام معامل الارتباط بيرسون "Pearson Correlation" بدرجة ثقة (٠,٠٥)، وتشير النتائج إلى وجود علاقة بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين الدافعية للاستمرار فيها (Rp=0.59;p<0.05). أي أنه كلما ازداد الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل بالخدمة. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة هريش (٢٠١٣ب) التي بينت وجود علاقة بين الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، وبين الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة الاجتماعية. فكلما ازداد الرضا عن العمل في مهنة الخدمة الاجتماعية، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة، وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كلٍّ من فرانز وآخرين (Franz et al., 2010) في دراستهم التي أشارت إلى أنّ (٧٠,٧%) من الأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون للعُنف، ومدى علاقته بفقدان العاملين لوظائفهم لعدم رضاهم، ودافعيتهم للاستمرار في العمل مع استمرار تعرضهم للعُنف من قِبَل المنتفعين، وتتفق أيضاً مع دراسة سلامة (٢٠٠٤) التي تبين وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والدافعية للاستمرار في العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، أي كلما ازداد الرضا، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل.

وهذا ما ذهب إليه الباحثان بأنه كلما كان الأخصائيون الاجتماعيون راضين عن عملهم، ولديهم شعور بالأمان والطمأنينة أو الراحة النفسية، يجعلهم يعملون بكل رضا ودافعية، في مجال المهنة.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة، ومناقشتها

توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب العمر، لصالح الأصغر سناً

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب العمر، قام الباحثان باستخدام اختبار (One way ANOVA)، وستعرض النتائج في جدول رقم (٢).

جدول (٢): المتوسطات، والانحرافات المعيارية للدافعية للاستمرار في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية حسب العمر.

p	F	الانحراف المعياري	المتوسط	N	العمر	
*,007	٤,١٥	٠,٦١٠	٣,٥٦	٥٤	حتى ٣٠	الدافعية للاستمرار
		٠,٦١٧	٣,١٦	٤٩	٣٥-٣١	
		٠,٧٥٦	٣,٢٠	٢٩	٤٠-٣٦	
		٠,٧٥١	٣,٠١	٤٨	٤١ وما فوق	

*P<0.007

يتضح لنا من الجدول السابق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة حسب العمر. $(F(3,178)=4.15;p<0.05)$ ، ومتوسطات الأخصائيين الأصغر سناً أعلى من متوسطات الأخصائيين الأكبر سناً. أي أن الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل بالمهنة من كبار السن.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة هريش (٢٠١٣) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب العمر. حيث إن الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من كبار السن، وكما تتفق مع دراسة هريش (٢٠١٣) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب العمر. أي إن الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من كبار السن، كما أنها لم تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الفالح (٢٠٠٥) التي بينت نتائجها وجود فروق في الرضا الوظيفي بين موظفي المختبرات تُعزى لمتغير العمر، وهذه الفروق لصالح الفئة العمرية الأكبر، أي أن الموظفين كبار السن أكثر دافعية للاستمرار في العمل، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن

العنف في أماكن العمل من قِبَل المنتفعين لا يهيمه صغير السنّ أم كبيره، فالمنتفع يريد تلبية رغباته، ويتصرف بعدوانية عند عدم تلقية هذه الرغبات، ولا يهيمه كبير السنّ أم صغيره.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة، ومناقشتها

توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب الجنس، لصالح الإناث.

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب الجنس، قام الباحثان باستخدام اختبار (T-test)، وستعرض النتائج في جدول رقم (٣).

جدول (٣): المعدل، والانحراف المعياريّ، ومعامل t، ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار حسب الجنس.

الجنس	N	المعدل	الانحراف المعياريّ	T	p
ذكر	٥٢	٣,٩٣	٠,٨٠٤	٤٤٧,	,٦٥٦
أنثى	١٢٨	٣,٨٧	٠,٨٠٣		

يتضح لنا من الجدول السابق بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس. $(t(178)=0.447; p>0.05)$ ، أيّ أنّه لا يوجد فروق حسب الجنس، وهما متساويان في الدافعية للاستمرار في العمل.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة سلامة (٢٠٠٤) التي بيّنت أن متغير الجنس لا يؤثر على درجة الرضا الوظيفي، والانتماء المهنيّ لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، ولم تتفق مع نتائج دراسة كرييس (Criss, 2009) التي بيّنت وجود علاقة بين التعرّض للعنف حسب الجنس وبين الدافعية للعمل، حيث أظهرت النتائج أنّ الذكور يتعرضون للعنف أكثر من الإناث، وأنّ دافعيّتهم أقلّ من الإناث للاستمرار في العمل. ولم تتفق مع دراسة خليل وشرير (٢٠٠٨) التي أشارت في نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفيّ كله لصالح الإناث على أنّهن أكثر دافعية للعمل من الذكور، ولم تتفق نتائج الدراسة مع دراسة بيفر (Beaver, 1999) التي هدفت إلى معرفة مدى انتشار العنف من قِبَل المنتفعين اتجاه الأخصائيين الاجتماعيين، وأشارت النتائج إلى أنّ (٦٢,٨%) من الأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون للعنف، وأنّ الإناث يتعرضن للعنف أكثر من الذكور ودافعيّتهن للعمل أقلّ من دافعية الذكور. وهذا ما ذهب إليه الباحثان في نتائج الدراسة، أنّ كلا الجنسين لديهم مشاعر وأحاسيس، ويتأثرون للأسباب نفسها التي تعيق استمرار عملهم بدافعية ونشاط، وأظهرت النتائج في الدراسات أنّ الإناث أو الذكور لديهم القدرة على التحمل والعمل بدافعية، وأنّ العنف قد يكون أكثر ضدّ الإناث أو أكثر ضدّ الذكور أو قد يكون العنف ضدّهم بشكل متساو، وهذا ما اثبتته الدراسات السابقة.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة، ومناقشتها

توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب مستوى الدخل، لصالح أصحاب الدخل العالي.

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب الدخل، قام الباحثان باستخدام اختبار (One way ANOVA)، وستعرض النتائج في جدول رقم (٤).
جدول (٤): المعدل، والانحراف المعياريّ، ومعامل، F، ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار حسب الدخل.

p	F	الانحراف المعياريّ	المعدل	N	مستوى الدخل	
٠,٠٠٧	٤,١٥	٠,٦٣٠	٢,٧٧	٣٦	حتى ٢٠٠٠	الدافعية للاستمرار
		٠,٧٠٥	٣,٢٠	١٠٥	٣٠٠٠-٢٠٠١	
		٠,٤٧٩	٣,٧٢	٣٨	٤٠٠٠-٣٠٠١	
		٠,٠٠٠	٣,٨٠	٢	٤٠٠١ وما فوق	

يتضح لنا من الجدول السابق بوجود 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.

وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة هريش (٢٠١٣ب) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الدخل، حيث كلما ازداد الدخل من العمل في المهنة، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل في المهنة، وفي دراسة لسلامة (٢٠٠٤) أكدت النتائج على وجود علاقة بين رضا الموظفين عن رواتبهم، وبين الدافعية للاستمرار في العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، أيّ كلما ازداد الراتب، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل، ولم تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة منصور (٢٠١٠) التي أشارت نتائج دراسته إلى أنّ ذوي الدخل المنخفض ونسبتهم (٦١,٨%) كانت درجة الرضا عندهم أعلى من ذوي الدخل العالي.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة، ومناقشتها

توجد فروق في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب المستوى التعليمي، لصالح ذوي المستوى التعليمي العالي.

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب المستوى التعليمي، قام الباحثان باستخدام مقياس (One way ANOVA)، وستعرض النتائج في جدول رقم (٥).

جدول (٥): المعدل، والانحراف المعياري، ومعامل F، ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي.

P	F	الانحراف المعياري	المعدل	N	المستوى التعليمي	
٠,٠٢٧	٣,٧٨	٠,٧١٦	٣,١٩	١٦٣	بكالوريوس	الدافعية للاستمرار
		٠,٥٥٩	٣,٥٦	١٣	دبلوم عالٍ	
		٠,٥٦٨	٣,٨٦	٥	ماجستير	

يتضح لنا من الجدول السابق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي. $(F(2,178)=3.78;p<0.05)$ ، أي أن الأخصائيين ذوي المستوى التعليمي العالي لديهم دافعية في الاستمرار في العمل أكثر من الأخصائيين ذوي المستوى التعليمي المنخفض.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة هريش (٢٠١٣) التي بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي. أي أن الأخصائيين الاجتماعيين الأكثر تعليمًا أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من الأقل تعليمًا، وتتفق أيضا مع دراسة هريش (٢٠١٣) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي، أي أن الأخصائيين الأكثر تعليمًا أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من الأقل تعليمًا، ولم تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة منصور (٢٠١٠) التي هدفت إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين وبينت النتائج وجود فروق في درجة الرضا تبعًا للأشخاص ذوي المؤهل العلمي المنخفض، أي أن أعضاء الهيئة التدريسية الأقل تعليمًا أكثر دافعية للاستمرار في العمل، وهذا ما لم تتفق عليه دراسة خليل وشرير (٢٠٠٨) بشكل جزئي بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي لحملة الدبلوم المتوسط، والمرحلة الأساسية الدنيا، وكانت لصالح المرحلة الأساسية الدنيا، وهذا ما ذهب إليه الباحثان، بأن المستوى التعليمي يلعب دورًا مهمًا في التعامل مع المنتفعين مثل: (القدرة على امتصاص الغضب، والقدرة على التحمل وغيرها من المهارات)، وهذا لا يعني أن ذوي التعليم المنخفض، ليس لديهم سعة صدر، ولكن بحكم المهارات التي يتم اكتسابها من الخبرتين: العملية، والعلمية على أرض الواقع، تجعل تعاملهم للمواقف والأحداث أكثر مرونة واستيعابًا وفق منهج علمي مهني سليم.

التوصيات

- ضرورة تدريب الأخصائيين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية على مهارات متخصصة في التعامل مع أنواع المنتفعين كافة.

- ضرورة توفير وحدات وجلسات تفريغ نفسيّة للأخصائيين الاجتماعيين الذين تعرضوا لأيّ اعتداء من قِبَل المنتفعين خلال فترة عملهم بشكل دوريّ 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.

المراجع العربية والأجنبية

- خليل، جواد. وشرير، عزيزة. (٢٠٠٨). "الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين". مجلة الجامعة الإسلامية. (١٦). (١). ٧١١-٦٨٣.
- درويش، خليل. ومسعود، وائل. (٢٠١١). مدخل إلى الخدمة الاجتماعيّة. جامعة القدس المفتوحة. عمّان.
- سلامه، إنتصار. (٢٠٠٤). "مستوى الانتماء المهني والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى أعضاء الهيئة التدريسيّة في الجامعات الفلسطينية". (رسالة ماجستير منشورة). جامعة النجاح الوطنية. نابلس. فلسطين.
- الفالح، ناصر (٢٠٠٥). "الرضا الوظيفي لمحضري المختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانوية في مدينة الرياض". المجلة العلمية جامعة الملك فيصل. (٦). (٢). ١٥٥-٢٠٤.
- الكفاوين، محمود (٢٠٠٩). إدارة المؤسسات الاجتماعيّة. جامعة القدس المفتوحة. عمّان.
- مجيد، سوسن. (٢٠٠٨). العنف والطفولة: دراسات نفسيّة. ط١. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمّان.
- منصور، مجيد. (٢٠١٠). "درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين". مجلة جامعة الأزهر بغزة. سلسلة العلوم الإنسانيّة. فلسطين. (١٢). (١). ٧٩٥-٨٣٨.
- هريش، خالد (٢٠١٣أ). "العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين (العاملين في المؤسسات الاجتماعيّة الحكوميّة وغير الحكوميّة في محافظة القدس) من قِبَل المنتفعين وبين الدافعيّة للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة". مجلة البحوث والدراسات الإنسانية الفلسطينية. ٢٠. ٧١-٩٧.
- هريش، خالد. (٢٠١٣ب). "الدافعيّة للاستمرار في العمل في مهنة الخدمة الاجتماعيّة لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مكاتب الشؤون الاجتماعيّة في مدينة أم الفحم وعلاقته بالعنف الموجّه من قِبَل المنتفعين". مجلة دراسات. المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعيّة. الجامعة الأردنية. (قيد التحكيم).

- Badkhen, A. G. (2008). "Violence haunts job for social workers Recent killings highlight danger". The Boston Globe. (1). 3-9.
- Beaver, W. (1999). "Client violence against professional social workers: Frequency. worker characteristics. and impact on worker job satisfaction. burnout. and health". [Ph.D. dissertation]. United States - Arkansas: University of Arkansas Section 0011. Part 0452 193 pages.
- 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.
- 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
- Rai, C. & Choi, S. (2009). "Are Social Workers Safe in Their Workplace? South Korean Managers' Views". Asia Pacific Journal Of Social Work and Development. 19. (1). 39-48.

* * *

ملحق (١)

أعزائي الأخصائيين والأخصائيات الاجتماعيات

تحية طيبة وبعد:

نقوم بإجراء بحث بموضوع: "العلاقة بين العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في وزارة الشؤون الاجتماعية الفلسطينية من قبل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية".

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

الباحثين

الجزء الأول المعلومات الشخصية

الرجاء وضع دائرة على ما ينطبق عليك.

الجنس : ١- ذكر ٢- أنثى

العمر : ١- حتى ٣٠ سنة ٢- ٣١-٣٥ سنة
٣- ٣٦-٤٠ سنة ٤- ٤١ سنة فما فوق

المستوى التعليمي: ١- بكالوريوس ٢- دبلوم عال
٣- ماجستير ٤- دكتوراه

الدخل الشهري للأخصائي الاجتماعي: حتى ٢٠٠٠ شيكل ٢- ٢٠٠١-٣٠٠٠ شيكل
٣- ٣٠٠١-٤٠٠٠ شيكل ٤- ٤٠٠١ شيكل وما فوق

الجزء الثاني

الرجاء وضع دائرة حول ما تراه مناسباً

١. أشكال العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين

رقم	العبارة	أبداً ١	نادراً ٢	أحياناً ٣	غالباً ٤	دائماً ٥
١	تعرضت للشتم من قبل المنتفعين	١	٢	٣	٤	٥
٢	تعرضت للتلويح بالتهديد	١	٢	٣	٤	٥
٣	تعرضت للتوبيخ خلال عملي	١	٢	٣	٤	٥
٤	تعرضت للتهديد بإيذاء أحد أفراد أسرتي	١	٢	٣	٤	٥
٥	تعرضت للإهانة خلال عملي	١	٢	٣	٤	٥
٦	تعرضت لكلمات جارحة من قبل المنتفعين	١	٢	٣	٤	٥
٧	تعرضت بتهديد إيذاء أحد أفراد أسرتي	١	٢	٣	٤	٥
٨	تعرضت للضرب على أعضاء مختلفة بجسمي من قبل المنتفعين	١	٢	٣	٤	٥

٩	١	٢	٣	٤	٥	خلال زيارتي تعرّضت للضرب بالأيدي من قِبَل المنتفعين
١٠	١	٢	٣	٤	٥	تعرّضت للركل من قِبَل المنتفعين خلال عملي
١١	١	٢	٣	٤	٥	تعرّضت للصفع على وجهي من قبل المنتفعين
١٢	١	٢	٣	٤	٥	تعرّضت للضرب (بعضاً) أو أدوات مختلفة من قِبَل المنتفعين
١٣	١	٢	٣	٤	٥	تعرّضت للطرد بالقوة من قبل أسرة المنتفع أثناء الزيارة لمنزلهم

الرجاء وضع دائرة حول ما تراه مناسباً

٢. برامج التوعية والتدريب

رقم	العبارة	أبداً ١	نادراً ٢	أحياناً ٣	غالباً ٤	دائماً ٥
١٤	تلقيت دورة تدريبية من خلال عملي	١	٢	٣	٤	٥
١٥	تلقيت إرشاداً مهنيًا في مكان عملي	١	٢	٣	٤	٥
١٦	أشترك في ورشات عمل في مؤسستي	١	٢	٣	٤	٥
١٧	أشترك في ورشات عمل في مؤسسات أخرى	١	٢	٣	٤	٥

الرجاء وضع دائرة حول ما تراه مناسباً

٣. بيئة العمل

رقم	العبارة	أبداً ١	نادراً ٢	أحياناً ٣	غالباً ٤	دائماً ٥
١٨	بيئة العمل توفر لي البرامج التفرغية التي تخفف من الضغوطات في العمل مع المنتفعين.	١	٢	٣	٤	٥
١٩	بيئة العمل داعمة لي بشكل إيجابي	١	٢	٣	٤	٥
٢٠	بيئة العمل توفر الحماية لي في حال تعرّضت لأيّ موقف خلال تعاملتي مع المنتفعين	١	٢	٣	٤	٥
٢١	توفر بيئة العمل عوامل الأمن والسلامة في حال تعرّضت للإيذاء	١	٢	٣	٤	٥
٢٢	الرضا الوظيفي عامل مساند لي في عملي	١	٢	٣	٤	٥
٢٣	علاقتي مع المدير علاقة مهنية جيدة	١	٢	٣	٤	٥
٢٤	علاقتي مع زملائي جيدة في المؤسسة	١	٢	٣	٤	٥

الرجاء وضع دائرة حول ما تراه مناسباً

٤. الدافعية للاستمرار في العمل

رقم	العبارة	أبداً ١	نادراً ٢	أحياناً ٣	غالباً ٤	دائماً ٥
٢٥	يوجد لدي إشباع في عملي بالخدمة الاجتماعية	١	٢	٣	٤	٥
٢٦	أرغب بالذوام اليوميّ في عملي	١	٢	٣	٤	٥
٢٧	لا أرغب بالتغيب عن العمل	١	٢	٣	٤	٥
٢٨	أحب مهنة الخدمة الاجتماعية	١	٢	٣	٤	٥
٢٩	أستمتع بالعمل مع زملائي	١	٢	٣	٤	٥
٣٠	أستمتع بالعمل مع المنتفعين	١	٢	٣	٤	٥
٣١	لا أرغب أن ينتهي يوم عملي بسرعة	١	٢	٣	٤	٥
٣٢	أعمل بمعنويات عالية	١	٢	٣	٤	٥
٣٣	أشعر بالأمان في عملي	١	٢	٣	٤	٥
٣٤	أرغب بعمل ساعات إضافية بعد عملي	١	٢	٣	٤	٥
٣٥	أحب أن استمر في عملي بالخدمة الاجتماعية	١	٢	٣	٤	٥
٣٦	أنا راض عن استمراري بالمهنة	١	٢	٣	٤	٥
٣٧	أرغب بالتقدم في عملي	١	٢	٣	٤	٥
٣٨	أحب أن انجح في عملي	١	٢	٣	٤	٥
٣٩	أشعر بالسعادة لو استمر في عملي	١	٢	٣	٤	٥
٤٠	لو اتبحت لي الفرصة لاخترت الخدمة الاجتماعية مهنتي مرة ثانية	١	٢	٣	٤	٥
٤١	أنا راض عن عملي في الخدمة الاجتماعية	١	٢	٣	٤	٥
٤٢	أنا راض عن راتبي	١	٢	٣	٤	٥
٤٣	أنا راض عن تعامل المسؤولين معي	١	٢	٣	٤	٥
٤٤	أنا راض عن المكافآت التي أتلهاها في العمل	١	٢	٣	٤	٥
٤٥	أنا راض عن المهام التي أقوم بتنفيذها في العمل	١	٢	٣	٤	٥
٤٦	أنا راض عن دوري في العمل	١	٢	٣	٤	٥

وشكراً لكم حسن تعاونكم معنا