

العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية

دكتورة/ نهى محمد هلال الشوبري

مدرس بقسم تنظيم المجتمع

كلية الخدمة الاجتماعية التنموية - جامعة بني سويف

العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية

ملخص:

استهدفت الدراسة الحالية تحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية. وتحقيقاً لأهداف الدراسة اتبعت الباحثة نمط الدراسة الوصفية باستخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة من خلال تطبيق أداة الاستبيان على عينة قوامها (٧٥) أخصائي اجتماعي من الأخصائيين الاجتماعيين بإدارة التربية والتعليم بمدينة بني سويف، وأكدت نتائج الدراسة على أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الاخصائيين الاجتماعيين جاء متوسط، في حين مستوى الاحترق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية جاء منخفضاً. كما أكدت الدراسة على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية، وبيئة العمل التنظيمية والوظيفية)، ومستوى الاحترق الوظيفي. وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة احصائية حول جودة الحياة الوظيفية بين الأخصائيين الاجتماعيين تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة). كذلك عدم وجود فروق دالة احصائية حول الاحترق الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة)، بينما وجدت فروق دالة احصائية وفقاً للحالة الاجتماعية للأخصائيين لصالح المتزوجين أنهم أقل تعرضاً للاحتراق. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة والاحترق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين. مما يتطلب تدخلات لتحسين جودة الحياة الوظيفية، وتقليل الاحتراق، وزيادة مستوى الإنجاز الشخصي للأخصائيين الاجتماعيين، وفي النهاية تزويد العملاء بخدمات أفضل.

الكلمات الدالة: جودة الحياة الوظيفية، الاحترق الوظيفي، الاخصائيين الاجتماعيين.

Quality of work life and Job Burnout among Social Workers in Educational Institutions

Abstract:

The purpose of this study was to investigate the relationship between quality of school work life (QSWL) and job burnout of social workers in educational institutions. To achieve these goals, the researcher followed the descriptive study, using the social survey. By applying the questionnaire tool to a sample of (75) social workers in the Education institutions, in Beni Suef City. The results of the study confirmed that the quality of work life of social workers in educational institutions Medium, and the level of job burnout among social workers in educational institutions was weak. The study also confirmed the existence of an inverse relationship with statistical significance between the dimensions of quality of work life (the physical and moral work environment, organizational and functional work environment), and the level of job burnout (Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment). The results of the study showed that there were no statistically significant differences about the quality of the work life among social workers, due to the variables (gender, age, marital status, and years of service). As well as, there were no differences about the job burnout among social workers, due to the variables (gender, age and years of service). While there were statistically significant differences according to the social status of social workers.

Conclusions: The results of this study indicate that there was a correlation between the quality of work life and job burnout among social workers. Accordingly, interventions to improve the quality of work life, reduce burnout, increase the level of personal accomplishment, and ultimately provide clients with better services.

Key words: quality of work life, job burnout, social workers.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة وأهميتها

تعتبر الموارد البشرية أعلى الموارد للمنظمات، ومصدراً مهماً لتحقيق المزايا التنافسية لها، وأصبح الاستخدام الأمثل لهذه الموارد يعتمد على التدابير التي يمكن اتخاذها لحماية العاملين بديناً ومعنوياً (البربري، ٢٠١٦، صفحة ١). وأكدت منظمة الصحة العالمية أنه ينبغي تحسين تقييم المخاطر الصحية والتصدي لها في أماكن العمل (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٠٧، صفحة ٦). وحيث أن المهمة الأساسية لمهنة الخدمة الاجتماعية كما حددتها الجمعية الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين (٢٠٠٩) الاستجابة لاحتياجات أفراد المجتمع، لتحسين رفاهية الإنسان والمساعدة في تلبية الاحتياجات الأساسية لجميع الناس، مع إيلاء اهتمام خاص لأولئك الذين هم ضعفاء ومضطهدين ويعيشون في فقر (Calitz, Roux, & Strydom, 2014, p. 165). وفي ضوء الرؤية الاستراتيجية للتعليم حتى عام ٢٠٣٠ من خلال إتاحة التعليم والتدريب للجميع بجودة عالية دون تمييز، وفي إطار نظام مؤسسي كفاء وعادل، ومستدام، ومرن (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، ٢٠١٦، صفحة ١٣٩). وباعتبار المؤسسات التعليمية أحد المؤسسات الاجتماعية الهامة للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. وما أكدته "رؤية مصر ٢٠٣٠" أن من التحديات الأساسية التي تواجه التعليم محدودية أعداد الأخصائيين الاجتماعيين المدربين (وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، ٢٠١٦، صفحة ١٤٥).

تواجه المنظمات بعض التحديات في توظيف الأخصائيين الاجتماعيين، من أهمها "زيادة في الأعمال الورقية، وشدة مشكلات العملاء، وحجم الحالات، وقوائم الانتظار للخدمات، وإسناد مهام العمل غير الاجتماعي، ومستوى الإشراف، والتنسيق مع المنظمات المجتمعية، وتوافر التدريب المهني". وتعد تلك الزيادات في عبء العمل للأخصائيين الاجتماعيين تحديات للممارسة الفعالة (Calitz, Roux, & Strydom, 2014, p. 154).

وتساعد جودة الحياة الوظيفية من خلال بيئات العمل الداعمة على الحد من العواقب السلبية للاحتراق، من خلال وجود الدعم الاجتماعي بأشكاله المختلفة (العاطفي، والمعلوماتي، والأدوات، والتقييم) من زملاء العمل والمشرفين. بينما التقويض الاجتماعي والسلوكيات والأفعال التي تحط من قدر الشخص و / أو العمل الذي يقومون به، قد تزيد من عملية الاستياء الوظيفي (Ibrahimi & Jayaratne, 2015, p. 81).

وقد تم الاعتراف بالاحتراق كظاهرة واسعة الانتشار بين الأخصائيين الاجتماعيين في مجال الخدمات الإنسانية. علاوة على ذلك، ارتبط الاحتراق بعدد من الآثار الضارة لكلا من الأخصائيين الأفراد والمنظمات التي يعملون فيها (Cruz, 2016).

وقد دعت الجمعية الوطنية الأمريكية للأخصائيين الاجتماعيين (NASW، 2013) إلى العمل من أجل مكافحة عدم الاستقرار الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين والذي يرجع إلى حد كبير بسبب الاحتراق الذي يعاني منه العديد في المهنة (Cruz, 2016, p. 23).

وقد أشارت دراسة (شكري، ١٩٩١) إلى مجموعة من المتغيرات الخاصة بمجالات الممارسة المهنية والتي تسبب الاعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، منها ضغوط العمل ونقص الموارد والامكانيات المادية وكثرة عدد حالات العملاء، كما أشارت الدراسة إلى أن معدلات الرضا الوظيفي تزداد في المؤسسات الأولية أكثر من المؤسسات الثانوية للخدمة الاجتماعية. وأكدت دراسة (LLOYD, KING , & CHENOWETH, 2002) على أن الخدمة الاجتماعية هي مهنة مرهقة للغاية، بسبب الضغوط الناشئة بشكل خاص عن تضارب الأدوار بين المدافعة عن العملاء وتلبية احتياجات المنظمة، بجانب تأثير المتغيرات الإدارية والمجتمعية والسياسية الهامة على دور الأخصائيين والمسؤوليات المتوقع منهم تحملها، مما يسهم في الاحتراق المهني.

وأكدت دراسة (Tamiko , 2003) على وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق المهني والرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين. وأن تكلفة تعاسة العاملين وعدم السعادة الوظيفية مرتفعة لكلا من الموظفين والمنظمات، لأن الموظفين الذين تعرضوا للاحتراق الوظيفي يقومون بالحد الأدنى من مهام عملهم بدلاً من أداء أفضل ما لديهم.

وقد ركزت دراسة (Tam & Mong, 2005) على ضغوط العمل وعدم المساواة وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس.

كما أضافت دراسة (حسن، ٢٠٠٨) تأثير قلة العائد المادي والمعنوي، ونقص الموارد والامكانيات المدرسية، وعدم التقدير المجتمعي، وكثرة المشكلات المدرسية وعدد العملاء، ونقص الاعداد المهني، وآثره على الاحتراق المهني، وتأثيره على الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي.

وأكدت نتائج دراسة (على ، ٢٠١٦) معاناة الأخصائيين الاجتماعيين من الاحتراق الوظيفي بنسب مرتفعة في بعد الإجهاد الانفعالي، وبنسب متوسطة في كل من بعد التبلد الشخصي، التوحد العاطفي مع العملاء، وبنسب منخفضة في بعد الإنجاز الشخصي. وهناك عدة معوقات

تعتبر عوامل مؤدية للاحتراق الوظيفي وهي عوامل مرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين والعملاء والمؤسسة والمجتمع.

وتظهر أهمية الممارسات والاستراتيجيات التنظيمية في التعامل مع الاحتراق الوظيفي: حيث أشارت نتائج دراسة (Kim , 2008) إلى أن الممارسات التنظيمية يجب أن تركز على تطوير الإشراف الفعال وتعزيز الاستقلال الذاتي للأخصائيين في الخطوط الأمامية، ودعم الأخصائيين الاجتماعيين في بداية حياتهم المهنية للحد من الاحتراق الوظيفي.

كما أشارت دراسة (Lee, et al., 2013) إلى أنه لا يُعرف إلا القليل عن الاستراتيجيات التنظيمية التي قد تلعب دورًا في الحد أو الوقاية من الاحتراق الوظيفي من خلال التركيز على تحسين بيئة العمل وتوافر مناخ تنظيمي إيجابي، والدعم الإشرافي وتمكين العاملين ضد الاحتراق.

وأضافت دراسة (Calitz, Roux, & Strydom, 2014) أهمية تأثير المناخ التنظيمي والمكافآت التي توفرها المنظمة على الحد من الاحتراق للأخصائيين الاجتماعيين. من خلال زيادة الدعم وتحسين المعرفة والمهارات واستراتيجيات إدارة الضغط وزيادة الرضا الوظيفي، والمشاركة الإيجابية في العمل، إلى جانب توفير الموارد الأساسية والتحكم في عبء العمل.

هذا وقد أكدت بعض الدراسات والأدبيات على أهمية جودة الحياة الوظيفية وتحسين بيئة العمل. حيث هدفت دراسة (Ajala, 2013) إلى النظر في جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العاملين من خلال نهج الأخصائيين الاجتماعيين الصناعيين. وتم استخدام خمسة متغيرات لقياس جودة الحياة الوظيفية: الرضا الوظيفي، وتنمية القدرات، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والدعم الإشرافي العاطفي، والدعم التنظيمي، لقياس الصحة والرفاهية بين الموظفين في مكان العمل.

وقد أشارت دراسة (محمد، ٢٠١٤) أن مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي عن بعدي (الراتب وظروف العمل) جاء متوسط، بينما جاء مستوى الرضا عن أبعاد (العلاقة مع الرؤساء، والعلاقة مع الزملاء، والترقيات) مرتفع.

كما أكدت دراسة (Bragard, Dupuis, & Fleet, 2015) على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي وضغوط العمل لدى أطباء قسم حالات الطوارئ. حيث جاءت النتائج متسقة مع نموذج الوظائف / الموارد، ويميز هذا النموذج بين عمليتين: عملية استنفاد الطاقة تؤدي إلى الاحتراق الناجم عن متطلبات وظيفية كبيرة، وعملية تحفيزية قائمة على الموارد الوظيفية مثل الإشراف والدعم الاجتماعي والمكافآت لمواجهة الاحتراق.

وأكدت نتائج دراسة (عبد الرازق، ٢٠١٥) متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين وأثرها على ارتفاع مستوى رضا الاخصائيين الاجتماعيين عن القواعد والتعليمات بالمدرسة، ونظام الترقى والأجور والمكافآت، وطبيعة العمل بالمدرسة بمستوى متوسط. **اتساقاً مع ما سبق**، وما أكدته الدراسات السابقة، أن الاحتراق ظاهرة واسعة الانتشار بين الأخصائيين الاجتماعيين في مجال الخدمات الإنسانية. مما ينعكس سلباً على كلاً من الأخصائيين والمنظمات التي يعملون فيها. وحيث أن بيئة العمل للأخصائيين الاجتماعيين كأنساق فرعية تتداخل لأنساق متعددة مرتبطة بحدوث مشكلاتهم والقدرة على اشباع احتياجاتهم. ويؤثر كل نسق على الآخر مما ينعكس على صحة ورفاه الاخصائيين، ورضا العميل كأنساق فرعية، وأداء المنظمة ككل كنسق اجتماعي أكبر. علاوة على ندرة الأدبيات والدراسات (في حدود علم الباحثة) التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين في مجالات العمل المختلفة بصفة عامة، والمؤسسات التعليمية-بصفة خاصة-.

لذا تتحدد مشكلة الدراسة في: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية.

ثانياً: أهداف الدراسة

- ١- تحديد واقع جودة الحياة الوظيفية لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية.
- ٢- تحديد واقع الاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية.
- ٣- تحديد العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل المادية والمعنوية، بيئة العمل التنظيمية والوظيفية) والاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية.
- ٤- المقارنة بين مستويات جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية طبقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة).

ثالثاً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: من المتوقع أن يكون مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية مرتفعاً.

الفرضية الرئيسية الثانية: من المتوقع أن يكون مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية مرتفعاً.

الفرضية الرئيسية الثالثة: من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل المادية والمعنوية، بيئة العمل التنظيمية والوظيفية)، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

الفرضية الرئيسية الرابعة: من المتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة).

رابعاً: مفاهيم الدراسة والإطار النظري

١ - جودة الحياة الوظيفية

تعرف «منظمة الصحة العالمية» مفهوم جودة الحياة بأنها «إدراك وتصور الأفراد لوضعهم ومواقعهم في الحياة في سياق نظم الثقافة والقيم التي يعيشون فيها، وعلاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم ومعاييرهم واهتماماتهم، المتعلقة بصحتهم البدنية، حالتهم النفسية، مستوى استقلاليتهم، علاقاتهم الاجتماعية، اعتقاداتهم الشخصية، وعلاقتهم بالبيئة بصفة عامة، في ضوء تقييمهم لجوانب حياتهم التي تشمل الرضا عن الحياة، والأنشطة المهنية، وأنشطة الحياة اليومية (THE WHOQOL GROUP, 1998, pp. 551-552).

يعتمد تعريف الاتحاد الأوروبي لجودة الحياة الوظيفية QWL على نهج متعدد الأبعاد، بما في ذلك الخصائص الموضوعية للوظيفة، والتقييم الشخصي للعمال، وخصائص العمال، والمطابقة بين العامل والوظيفة. في إطار استراتيجية العمالة الأوروبية، تم تحديد عشر مجموعات من المؤشرات لمراقبة جودة التوظيف: الصحة والسلامة في العمل؛ جودة العمل الجوهرية؛ مهارات؛ التعلم مدى الحياة والتطوير الوظيفي؛ المساواة بين الجنسين؛ الصحة والسلامة في العمل؛ المرونة والأمن؛ الإدماج والوصول إلى سوق العمل؛ تنظيم العمل والتوازن بين العمل والحياة؛ الحوار الاجتماعي وإشراك العمال؛ التنوع وعدم التمييز؛ الأداء الاقتصادي الكلي والإنتاجية (Sojka, 2014, p. 285).

وتم تحديد جودة الحياة الوظيفية "QWL" على أنه رد فعل شخصي على بيئة العمل والخبرة مثل تصورات الشخص، والرضا، والمشاركة، والالتزام، والتوازن بين العمل والحياة، والرفاهية فيما يتعلق بوظيفة الشخص ومنظّمته (Hammer & Zimmerman, 2011, p. 399).

وتعرف جودة الحياة الوظيفية أنها فعالية بيئة العمل (التي تنتقل إلى التنظيم الهادف والاحتياجات الشخصية) في تشكيل القيم بين الموظفين التي تدعم صحة ورفاه أفضل؛ والأمن الوظيفي والرضا الوظيفي، وتنمية الكفاءات والتوازن بين العمل والحياة الشخصية. وتعرف أنها تصورات الموظفين لسلامتهم البدنية والعقلية.

واقترح والتون (١٩٧٥) ثماني فئات مفاهيمية رئيسية تتعلق بجودة الحياة الوظيفية: (١) تعويض مناسب وعادل. (٢) ظروف عمل آمنة وصحية؛ (٣) فرصة لاستخدام وتطوير القدرات البشرية. (٤) فرصة للنمو والأمن المستمرين؛ (٥) الاندماج الاجتماعي في منظمة العمل؛ (٦) الدستورية في تنظيم العمل؛ (٧) العمل ومساحة الحياة الكلية؛ (٨) الأهمية الاجتماعية لحياة العمل (Mirkamalia & Thani, 2011, pp. 180-181).

وتقصد الباحثة بجودة الحياة الوظيفية في هذه الدراسة بأنها: فعالية بيئة العمل (بيئة العمل المادية والمعنوية، بيئة العمل التنظيمية والوظيفية)، مما ينعكس بشكل إيجابي على صحة ورفاه الاخصائيين الاجتماعيين والشعور بالرضا والأمان الوظيفي، والتوازن بين حياتهم الشخصية والعمل.

١ - الاحتراق الوظيفي

لا يوجد اتفاق حول مفهوم الاحتراق تمامًا مثل العديد من المصطلحات في دراسات العلوم الإنسانية، لكن تعريف Maslach أصبح منتشرًا وأكثر استخدامًا في الأدبيات حول هذا الموضوع (Kimes, 2016, p. 2).

وقد قدم (Freudenberger 1974) مصطلح "الاحتراق" لوصف الإرهاق العاطفي والبدني للموظفين العاملين في مهن الخدمات الإنسانية (Lee, et al., 2013, p. 594). وتم استخدام مفهوم الاحتراق الوظيفي لأول مرة لوصف مجموعة من الأعراض الناتجة عن الضغط التنظيمي المزمن الذي يعاني منه موظفو الخدمة الاجتماعية وأخصائيين الخدمات الصحية (Moczydłowska, 2016, p. 8).

ويعد الاحتراق كمفهوم متعدد الأبعاد هو الأنسب لدراسة الاحتراق بين مهن الخدمات الإنسانية كمهنة الخدمة الاجتماعية. حيث يصف الاجهاد الانفعالي حالة اللامبالاة وفقدان الطاقة والحماس والوهن والتعب، ويشير نزع الطابع الشخصي (تبلد المشاعر/اللاإنسانية) إلى المواقف والمشاعر السلبية الساخرة تجاه العملاء، ويشير تدني الإنجاز الشخصي إلى التقييم السلبي لعمل

الفرد مع العملاء، والشعور النفسي بالتعاسة وعدم الرضا عن إنجاز المرء في العمل (Tam & Mong, 2005, p. 469).

استراتيجيات التدخل لمواجهة الاحتراق الوظيفي

تم اقتراح استراتيجيات مختلفة للتدخل، كون البعض يحاول معالجة الاحتراق بعد حدوثه، بينما يركز البعض الآخر على الوقاية وكيفية منع الاحتراق. وقد جد أن العوامل الظرفية والتنظيمية تلعب دورًا أكبر في الاحتراق من العوامل الفردية، وبالتالي تضمنت استراتيجيات التدخل:

تغيير الفرد: من خلال التدخلات التعليمية لتعزيز قدرة الأفراد على التعامل مع مكان العمل.
تغيير المنظمة: من خلال التدخلات الإدارية والتنظيمية بالتركيز على بيئة العمل، وكذلك الشخص الموجود فيها.

وتعد أكثر طرق التدخل فعالية هي دمج التغييرات في الممارسة الإدارية مع التدخلات التعليمية، وتتمثل إحدى مزايا النهج الإداري والتعليمي المشترك للتدخل في أنه يميل إلى التأكيد على المشاركة في العمل وجودة الحياة الوظيفية في المنظمة. (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001, p. 420)

تقصد الباحثة بالاحتراق الوظيفي في هذه الدراسة: أنه حالة سيئة يصل اليها الأخصائيين الاجتماعيين نتيجة الضغوط والاعباء والمتطلبات الوظيفية المستمرة، مما يسبب حالة من اللامبالاة وفقدان الطاقة والحماس، والوهن والتعب، وتبدل المشاعر تجاه العملاء، وتدني الإنجاز الشخصي والتقييم السلبي للعمل، والشعور بالتعاسة وعدم الرضا الوظيفي.

٣- نظرية الانساق الاجتماعية:

تقوم الدراسة الحالية على نظرية النسق الاجتماعي حيث ينظر للمنظمة الاجتماعية ككل Whole يتكون من أجزاء يوجد بينها اعتماد وظيفي (Yanoov, 1992, p. 23).

وتتمثل أهم خصائص النسق الاجتماعي المفتوح في: (خاطر و كشك، ١٩٩٩، الصفحات ١٥٨-١٥٩)

١- المدخلات Inputs ويقصد بها الطاقة التي تستوردها الانساق من خارجها، فالانساق المفتوحة يجب أن تستورد دائما أشكالاً معينة من الطاقة من الخارج أي البيئة المحيطة.

٢- عمليات التحويل الداخلي أو المعالجات التحويلية Throughput: حيث تقوم الانساق المفتوحة من خلال سلسلة من العمليات المتعاقبة من تحويل ومعالجة الطاقة المستوردة وتحويلها إلى صورة أخرى.

٣- المخرجات أو المنتج Outputs: حيث تقوم الانساق المفتوحة بتصدير نوع من المنتجات إلى البيئة المحيطة.

وقد استفادت الباحثة بدرجة كبيرة من نظرية الانساق في الكشف عن المدخلات وتتمثل في بيئة العمل الداعمة من خلال أبعاد جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل المادية والمعنوية، بيئة العمل التنظيمية والوظيفية) كأنساق فرعية، وأثرها على المخرجات وتتمثل في الاحتراق الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين، مما ينعكس على الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين وعلى المنظمة ككل كنسق اجتماعي.

خامسا: الاستراتيجية المنهجية للدراسة

١ - نوع الدراسة: تنتمي الدراسة الحالية إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية، التي تهتم بتحديد

العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين

بالمؤسسات التعليمية.

٢ - المنهج المستخدم: اعتمدت الباحثة على استخدام منهج المسح الاجتماعي لعينة من

الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية بمدينة بني سويف.

٣ - أدوات الدراسة:

(أ) استبانة: (العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية).

وتم تحديد مؤشرات الاحتراق الوظيفي من خلال الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة واستخدام مقياس "ماسلاك" للاحتراق {Maslach Burnout Inventory (MBI)}، والذي يوفر تقييمات متميزة لكل من مكونات الاحتراق الثلاثة (الاجهاد الانفعالي، عدم الانسانية، عدم الإنجاز الشخصي). حيث تم تصميم (MBI-HSS) (MBI-Human Services Survey) للاستخدام مع الأشخاص العاملين في الخدمات الإنسانية كالخدمة الاجتماعية والرعاية الصحية (Maslach, Schaufeli, & Leiter, JOB BURNOUT, 2001, p. 404). كما تم تحديد مؤشرات جودة الحياة الوظيفية من خلال الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة، ومقياس جودة الحياة وضعته منظمة الصحة العالمية (THE WHOQOL GROUP, 1998).

الصدق والثبات: تم تطبيق الصدق من خلال الصدق الظاهري بعرض الأداة على عدد (٥) من الأساتذة بكميات الخدمة الاجتماعية جامعتي بني سويف وحلوان. وكذلك تم اختبار الصدق الذاتي والثبات كالتالي:

جدول رقم (١) معامل الثبات والصدق الذاتي باستخدام معامل الفا كرومباخ

معامل الصدق	معامل الثبات	أبعاد الدراسة
١. المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية		
٠,٨٨٢	٠,٧٧٨	أ- بيئة العمل المادية والمعنوية
٠,٨٠٠	٠,٧٧٨	ب- بيئة العمل التنظيمية والوظيفية
٠,٩٢٥	٠,٨٥٦	الإجمالي
٠,٩٤١	٠,٨٨٧	٢. المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي
٠,٩٠٧	٠,٨٢٤	الثبات العام

قد جاء معامل الثبات الفا كرونباخ للاستبانة (٠,٨٢٤) الأمر الذي انعكس أثره على الصدق الذاتي (الذي يمثل الجذر التربيعي للثبات)، حيث بلغ (٠,٩٠٧)، مما يعكس قوة الثبات للأداة.

٤- مجالات الدراسة

(أ) المجال المكاني: تم اجراء الدراسة الميدانية بإدارة التربية والتعليم مدينة بني سويف.
(ب) المجال البشري:

يمكن تحديد العينة وفقا لجدول المعاينة (عاشور و سالم، ١٩٩٤، صفحة ٢٨٤) وتم تحديد الحجم المناسب للعينة إحصائيا من خلال جداول المعاينة، وجاءت عند أصغر حجم للمجتمع (٥٠٠) وبدرجة ثقة ٩٥% الحجم المناسب للعينة (٨٣)، وتم استخدام العينة العشوائية البسيطة، وبلغ حجم من تجاوزوا فعلا (٧٥) أخصائي.

(ج)المجال الزمني: تم جمع البيانات في الفترة من ٢٠١٨/٥/١ إلى ٢٠١٨/٥/٣١.

سادسا: نتائج الدراسة الميدانية

١- النتائج المتعلقة بوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول رقم (٢) توزيع مفردات عينة الدراسة طبقا للخصائص الديموغرافية

م	عينة الدراسة	التكرار	النسبة	الترتيب
	نوع			
	ذكر	٢٨	٣٧,٣ %	٢
	أنثى	٤٧	٦٢,٧ %	١
	المجموع	٧٥	١٠٠ %	-
الحالة الاجتماعية	أعزب	٦	٨ %	٢

١	%٨٨	٦٦	متزوج	
٤	%١,٣	١	أرمل	
٣	%٢,٧	٢	مطلق	
-	%١٠٠	٧٥	المجموع	
٤	%١,٣	١	أقل من ٣٠ سنة	العمر
١	٥٧,٣ %	٤٣	٣٠ - ٤٠ سنة	
٢	%٣٢	٢٤	٤٠ - ٥٠ سنة	
٣	%٩,٣	٧	أكثر من ٥٠ سنة	
-	١٠٠%	٧٥	المجموع	
-	-	-	أقل من سنتين	سنوات الخبرة
٤	%٢,٧	٢	٢ - ٥ سنوات	
١	٤٢,٧ %	٣٢	٦ - ١٠ سنوات	
٣	٢٥,٣ %	١٩	١١ - ١٥ سنة	
٢	٢٩,٣ %	٢٢	أكثر من ١٥ سنة	
-	١٠٠	٧٥	المجموع	

يتضح من الجدول السابق أن:

١- غالبية مفردات عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين كانوا من الاناث بنسبة

(٦٢,٧%)، يليها الذكور بنسبة (٣٧,٣%).

٢- الحالة الاجتماعية لغالبية مفردات عينة الدراسة من الاخصائيين الاجتماعيين كانت متزوج

بنسبة (٨٨%)، يليها أعزب بنسبة (٨%)، ثم مطلق بنسبة (٢,٧%)، وأخيراً أرمل تمثل

مفردة واحدة.

٣- أغلبية العينة تقع في الفئة العمرية (٣٠ - ٤٠ سنة) ويحوزون نسبة (٥٧,٣%)، يليها الفئة

العمرية (٤٠ - ٥٠ سنة) بنسبة (٣٢%)، ثم الفئة العمرية (أكثر من ٥٠ سنة) بنسبة

(٩,٣%)، وأخيراً مفردة واحدة (أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (١,٣%).

- ٤ - أغلبية العينة ممن لديهم خبرة (٦-١٠ سنوات)، ويحوزون نسبة (٤٢,٧%)، يليها سنوات الخبرة (أكثر من ١٥ سنة) بنسبة (٢٩,٣%)، ثم سنوات الخبرة (١١-١٥ سنة) بنسبة (٢٥,٣%)، وأخيراً الفئة العمرية (٢-٥ سنوات)، بنسبة (٢,٧%).

٢- النتائج المتعلقة بأبعاد جودة الحياة الوظيفية المحور الأول: بيئة العمل المادية والمعنوية.

جدول رقم (٣) يوضح الأمن والصحة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
٢	٠,٦٢٦	٢,٠١	١٨,٧	١٤	٦١,٣	٤٦	٢٠	١٥	١. تلبية ظروف العمل شروط السلامة والصحة المهنية
٣	٠,٧٣٣	١,٩٥	٢٩,٣	٢٢	٤٦,٧	٣٥	٢٤	١٨	٢. تقوم إدارة المدرسة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية
١	٠,٦٧٧	٢,٠٣	٢١,٣	١٦	٥٤,٧	٤١	٢٤	١٨	٣. تحرص إدارة المدرسة على اتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل
٥	٠,٦١٩	١,٩١	٢٤	١٨	٦١,٣	٤٦	١٤,٧	١١	٤. تهتم إدارة المدرسة بصحة العاملين وسلامتهم وأمنهم
٤	٠,٧٦٧	١,٩٢	٣٣,٣	٢٥	٤١,٣	٣١	٢٥,٣	١٩	٥. يوجد لدى المدرسة تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية للعاملين
-	٠,٤٩٠	١,٩٦	الإجمالي						

يتضح من الجدول السابق أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إجمالي البعد الأول (الأمن والصحة المهنية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (١,٩٦). وجاء بالترتيب الأول تحرص إدارة المدرسة على اتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل بمتوسط حسابي (٢,٠٣)، يليها تلبي ظروف العمل شروط السلامة والصحة المهنية بمتوسط حسابي (٢,٠١)، بينما جاء بالترتيب الأخير تهتم إدارة المدرسة بصحة العاملين وسلامتهم وأمنهم بمتوسط حسابي (١,٩١).

وقد أشار (FERNANDES, et al., 2017, p. 5) إلى أهمية ظروف العمل الآمنة والصحية من خلال ساعات عمل معقولة، وبيئة مادية صحية آمنة، وتوافر معدات السلامة والحماية الشخصية والجماعية.

كما أكدت منظمة الصحة العالمية أنه ينبغي تحسين تقييم المخاطر الصحية والتصدي لها في أماكن العمل من خلال سن لوائح محددة تكفل امتثال كل أماكن العمل للحد الأدنى من المتطلبات الصحية؛ واعتماد مجموعة أساسية من معايير الصحة المهنية؛ وتعزيز نظم الإنفاذ؛ وتحديد التدخلات الأساسية لتوقي ومكافحة المخاطر الآلية والفيزيائية والكيميائية والبيولوجية والنفسية الاجتماعية في بيئة العمل. (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٠٧، صفحة ٦)

جدول رقم (٤) يوضح العلاقات الاجتماعية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
٤	٠,٦١٩	٢,٤٣	٦,٧	٥	٤٤	٣٣	٤٩,٣	٣٧	١. يتبادل العاملون الزيارات الاجتماعية في المناسبات
٣	٠,٥٥١	٢,٥٦	٢,٧	٢	٣٨,٦	٢٩	٥٨,٧	٤٤	٢. يسود بين العاملين بالمدرسة أثناء العمل التعاون وروح الفريق الواحد
٢	٠,٤٩٠	٢,٦١	-	-	٣٨,٦	٢٩	٦١,٣	٤٦	٣. تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل
١	٠,٣٥٦	٢,٨٥	-	-	١٤,٧	١١	٨٥,٣	٦٤	٤. توجد صداقات طيبة بيني وبين زملائي في العمل
٥	٠,٥٢٨	٢,٣٣	٢,٧	٢	٦١,٣	٤٦	٣٦	٢٧	٥. ثقافة المدرسة على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معا

٧	٠,٧٠٤	٢,٠٧	٢١,٣	١٦	٥٠,٧	٣٨	٢٨	٢١	٦. تتيح إدارة الإدارة فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في المستويات المختلفة
٦	٠,٦١٩	٢,٠٩	١٤,٧	١١	٦١,٣	٤٦	٢٤	١٨	٧. تسهل المدرسة على العاملين التوازن بين حياتهم الشخصية وحياتهم الوظيفية
-	٠,٣٠٥	٢,٤٢	الإجمالي						

يتضح من الجدول السابق أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إجمالي البعد الثاني (العلاقات الاجتماعية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٤٢). وجاء بالترتيب الأول توجد صداقات طيبة بيني وبين زملائي في العمل بمتوسط حسابي (٢,٨٥)، يليها تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل بمتوسط حسابي (٢,٦١)، بينما جاء بالترتيب الأخير تتيح الإدارة فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في المستويات المختلفة بمتوسط حسابي (٢,٠٧)، يليها تسهل المدرسة على العاملين التوازن بين حياتهم الشخصية وحياتهم الوظيفية بمتوسط حسابي (٢,٠٩). رغم ما أكدته الدراسات السابقة من أن أهم مؤشرات جودة الحياة الوظيفية هي التوازن بين العمل والحياة الشخصية والرضا الوظيفي (Ajala, 2013, p. 285)، (Sojka, 2014, p. 285). ويفسر ذلك ما أكده (Graham & Shier, 2014, p. 135) من وجود بعض الأدلة على أن العديد من الأخصائيين الاجتماعيين في الواقع يجدون أنه من المستحيل عمليا القيام بفصل أنفسهم تمامًا عن شؤون أسرهم وشؤونهم المنزلية عند الذهاب إلى العمل، ثم ترك العمل تمامًا في نهاية اليوم عندما حان الوقت للعودة إلى الوطن.

ويفسر أهمية نتائج هذا البعد (العلاقات الاجتماعية) ما أكده (Leiter & Maslach, 1999, p. 479) من أهمية التواصل الاجتماعي والمجتمعي، وأهمية الدعم الاجتماعي من المشرفين وزملاء العمل وأفراد الأسرة. مع أهمية العدالة والانصاف من الاشراف للموظفين، وبناء روح الثقة المتبادلة بين الأشخاص في المنظمة، ذلك أن الدعم الاجتماعي من أهم مؤشرات جودة بيئة العمل ويحمي من الاحتراق والإرهاق.

جدول رقم (٥) يوضح الاجور والرواتب

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
١	٠,٨٢٧	١,٩٣	٣٧,٣	٢٨	٣٢	٢٤	٣٠,٧	٢٣	١. يوجد نظام واضح وملائم للأجور والمكافآت للأخصائيين الاجتماعيين

٢	٠,٨١٨	١,٧١	٥٢	٣٩	٢٥,٣	١٩	٢٢,٧	١٧	٢. تعد أجور الأخصائي الاجتماعي عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملاؤهم في الوظيفة نفسها
٣	٠,٦١٨	١,٤٣	٦٤	٢٨	٢٩,٣	٢٢	٦,٧	٥	٣. تكفي الأجور لإشباع احتياجاتي وأسرتي وتكاليف المعيشة
٥	٠,٤٧٥	١,٢٧	٧٤,٧	٥٦	٢٤	١٨	١,٣	١	٤. يشعر العاملون بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا
٤	٠,٤٥٨	١,٢٩	٧٠,٣	٥٣	٢٩,٣	٢٢	-	-	٥. يحصل الأخصائيين الاجتماعيين على أجور جيدة نظير مهامهم الوظيفية
٦	٠,٤٣٠	١,٢٤	٧٦	٥٧	٢٤	١٨	-	-	٦. تعد الأجور عادلة بالنظر إلى مهارات الأخصائيين الاجتماعيين ومجهودهم
-	٠,٣٨٤	١,٤٧							الإجمالي

يتضح من الجدول السابق:

- أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على إجمالي البعد الثالث (الأجور والرواتب)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٤٢). وجاء بالترتيب الأول يوجد نظام واضح وملائم للأجور والمكافآت للأخصائيين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (١,٩٣)، يليها تعد أجور الأخصائي الاجتماعي عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملاؤهم في الوظيفة نفسها بمتوسط حسابي (١,٧١)، بينما جاء بالترتيب الأخير تعد الأجور عادلة بالنظر إلى مهارات الأخصائيين الاجتماعيين ومجهودهم بمتوسط حسابي (١,٢٤).

ويتفق ذلك مع ما أكدته نتائج دراسة (حسن، ٢٠٠٨) من تأثير قلة العائد المادي والمعنوي، ونقص الموارد والامكانيات المدرسية على الدور المهني للأخصائي الاجتماعي، ويعكس ذلك تأثير الاحتراق المهني القوي على الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي.

ويفسر ذلك (Maslach & Leiter, 2000, p. 370) أن عدم كفاية المكافأة (سواء كانت مالية أو مؤسسية أو اجتماعية) يزيد من تعرض الناس للاحتراق، لأنه يقلل من قيمة العمل والعاملين، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بمشاعر عدم الكفاءة، وعدم العدالة والمساواة. كما أشار (Ajala, 2013, p. 3) بأن جودة الحياة الوظيفية تشمل الجوانب التي تؤثر على الرضا الوظيفي والإنتاجية للموظفين وأهمها هي أنظمة المكافآت وبيئة العمل والمشاركة والتقدير.

المحور الثاني: بيئة العمل التنظيمية والوظيفية

جدول رقم (٦) يوضح الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
١	٠,٥٣٣	٢,٦٥	٢,٧	٢	٢٩,٣	٢٢	٦٨	٥١	١. يساهم الأخصائي الاجتماعي في حل مشكلات العمل
٣	٠,٥٢٩	٢,٥١	١,٣	١	٤٦,٧	٣٥	٥٢	٣٩	٢. يشارك العاملون حسب اختصاصاتهم في اتخاذ القرارات التي تمس عملهم
٤	٠,٦٢٢	٢,٤٥	٦,٧	٥	٤١,٣	٣١	٥٢	٣٩	٣. تتعامل ادارة المدرسة مع العاملين بعدالة وانصاف
٢	٠,٥٥٣	٢,٥٣	٢,٧	٢	٤١,٣	٣١	٥٢	٣٩	٤. يعطي رئيسي في العمل معلومات كاملة لنا عن أهداف الأعمال ونتائجها
٥	٠,٦١٥	٢,٣١	٨	٦	٥٣,٣	٤٠	٣٨,٧	٢٩	٥. يتمتع رئيسي المباشر بقدرة عالية على تشجيع مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن
٥	٠,٦٥٧	٢,٣١	١٠,٧	٨	٤٨	٣٦	٤١,٣	٣١	٦. تشجع الإدارة العاملين على تقديم الاقتراحات والآراء لتطوير العمل

٥	٠,٧١٦	٢,٣١	١٤,٧	١١	٤٠	٣٠	٤٥,٣	٣٤	٧. يفوض الرئيس المباشر جزءا من صلاحياته للمرؤوسين
-	٠,٣٥٦	٢,٤٣	الإجمالي						

يتضح من الجدول السابق: أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على إجمالي البعد الأول (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٤٣). وجاء بالترتيب الأول يساهم الأخصائي الاجتماعي في حل مشكلات العمل بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، يليها يعطي رئيسي في العمل معلومات كاملة لنا عن أهداف الأعمال ونتائجها بمتوسط حسابي (٢,٥٣). وجاءت يشارك العاملون حسب اختصاصاتهم في اتخاذ القرارات التي تمس عملهم بالترتيب الثالث بمتوسط حسابي مرتفع قدره (٢,٥١)، ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (عبد الرازق، ٢٠١٥) حيث جاء مستوى مشاركة الاخصائيين الاجتماعيين في القرارات المتعلقة بطبيعة عملهم بالمدرسة مرتفع، بينما مستوى مشاركة الاخصائيين الاجتماعيين في القرارات المتعلقة بالمدرسة متوسط، وأيضاً مستوى مشاركة الاخصائيين الاجتماعيين في القرارات المتعلقة بإدارة المدرسة منخفضة.

بينما جاء بالترتيب الأخير بالتساوي كلا من: يتمتع رئيسي المباشر بقدرة عالية على تشجيع مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن بمتوسط حسابي (٠,٦١٥)، تشجع الإدارة العاملين على تقديم الاقتراحات والآراء لتطوير العمل بمتوسط حسابي (٠,٦٥٧)، يفوض الرئيس المباشر جزءاً من صلاحياته للمرؤوسين بمتوسط حسابي (٠,٧١٦). مما يعكس انخفاض الدعم والتشجيع والمشاركة.

رغم ما أكدته دراسة (Kim , 2008) من أهمية الدعم الإشرافي في التخفيف من آثار طلبات العمل والاحتراق. كذلك ما أكدته دراسات (Lee, et al., 2013)، (Mendieta & Rivas, 2013) أنه كلما زاد الدعم في مكان العمل انخفضت الآثار السلبية للاحتراق.

جدول رقم (٧) يوضح الامان والاستقرار الوظيفي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
١	٠,٦١٥	٢,٤٠	٦,٧	٥	٤٦,٧	٣٥	٤٦,٧	٣٥	١. يشعر الأخصائيين الاجتماعيين بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يعانون من أي تهديد بالاستغناء

									عنهم
٢	٠,٦٢٩	٢,٣٦	٨	٦	٤٨	٣٦	٤٤	٣٣	٢. تتبع الإدارة العامة سياسة التدريب من باب الاستثمار في العاملين ورفع الأداء للأخصائيين الاجتماعيين
٤	٠,٧٤١	٢,١٣	٢١,٣	١٦	٤٤	٣٣	٣٤,٧	٢٦	٣. تتبع الإدارة سياسة التحفيز للاحتفاظ بالأخصائيين الاجتماعيين المهرة ذوي الجودة في الأداء
٣	٠,٧٧٤	٢,٣٢	١٨,٧	١٤	٣٠,٧	٢٣	٥٠,٧	٣٨	٤. لا أفكر في مغادرة عملي والبحث عن فرص وظيفية أخرى
٥	٠,٧٤٧	١,٦٤	٥٢	٣٩	٣٢	٢٤	١٦	١٢	٥. لا تتوافر لدى إدارة المدرسة الموارد المالية التي تمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية تجاه العاملين لديها
٧	٠,٧٣٧	١,٤١	٧٣,٣	٥٥	١٢	٩	١٤,٧	١١	٦. يتعرض الاخصائي الاجتماعي للعنف اللفظي في مكان عمله
٦	٠,٧٦٠	١,٤٨	٦٨	٥١	١٦	١٢	١٦	١٢	٧. يتعرض الاخصائي الاجتماعي للتهديد في مكان عمله
-	٠,٣١٠	١,٩٦	الإجمالي						

يتضح من الجدول السابق: أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إجمالي البعد الثاني (الامان والاستقرار الوظيفي)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (١,٩٦). وجاء بالترتيب الأول يشعر الأخصائيين الاجتماعيين بالاستقرار والأمان الوظيفي ولا يعانون من أي تهديد بالاستغناء عنهم بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، يليها تتبع الإدارة العامة سياسة التدريب من باب الاستثمار في العاملين ورفع الأداء للأخصائيين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، يليها تتبع الإدارة العامة سياسة التدريب من باب الاستثمار في العاملين ورفع الأداء للأخصائيين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (٢,٣٦). بينما جاء بالترتيب الأخير يتعرض الاخصائي الاجتماعي للعنف اللفظي في مكان عمله بمتوسط حسابي (١,٤١).

ويتعارض مع نتائج (Calitz, Roux, & Strydom, 2014) أن ٧١٪ المبحوثين شعروا بالرضا الوظيفي، لكن حوالي نصفهم فكر في ترك المهنة. وقد يفسر ذلك أن الأخصائيين الاجتماعيين عينة الدراسة يعملون بالمؤسسات الاجتماعية الحكومية، مما يحقق لهم الأمن الوظيفي، وعدم الاستغناء عنهم.

جدول رقم (٨) يوضح الترقية والتقدم الوظيفي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
١	٠,٨٠٨	٢,٣٢	٢١,٣	١٦	٢٥,٣	١٩	٥٣,٣	٤٠	١. يوجد نظام واضح وملامح للترقيات للأخصائيين الاجتماعيين
١١	٠,٦٧٣	١,٩٢	٢٦,٧	٢٠	٥٤,٧	٤١	١٨,٧	١٤	٢. عمل الأخصائيين الاجتماعيين يتناسب مع طموحاتهم وأهدافهم بالمجال المدرسي
٢	٠,٧٨٨	٢,٣١	٢٠	١٥	٢٩,٣	٢٢	٥٠,٧	٣٨	٣. تعتمد أنظمة الترقى والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة
١٠	٠,٨٠٥	٢,٠٠	٣٢	٢٤	٣٦	٢٧	٣٢	٢٤	٤. تساعد الإدارة الأخصائيين الاجتماعيين على إنجاز الخطط المستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي
٣	٠,٧٨٥	٢,٢٩	٢٠	١٥	٣٠,٧	٢٣	٤٩,٣	٣٧	٥. توجد فرص مستقبلية متاحة للترقى والتقدم الوظيفي
٦	٠,٧١٧	٢,٢٠	١٧,٣	١٣	٤٥,٣	٣٤	٣٧,٣	٢٨	٦. تعطي الإدارة اهتماما كبيرا لبرامج التدريب وتعليم الأخصائيين الاجتماعيين
٤	٠,٧٧٧	٢,٢٧	٢٠	١٥	٣٣,٣	٢٥	٤٦,٧	٣٥	٧. يوجد توافق بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية
٩	٠,٦٧٧	٢,١٢	١٧,٣	١٣	٥٣,٣	٤٠	٢٩,٣	٢٢	٨. تستخدم المدرسة التكنولوجيا في إعداد البرامج والخطط الخاصة بها

٨	٠,٧٤٨	٢,١٥	٢١,٣	١٦	٤٢,٧	٣٢	٣٦	٢٧	٩. يستخدم الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة وسائل التواصل الحديثة والتكنولوجيا في التواصل مع أولياء الأمور للطلاب ومؤسسات المجتمع الأخرى
٧	٠,٨٠٠	٢,١٩	٢٤	١٨	٣٣,٣	٢٥	٤٢,٧	٣٢	١٠. يستخدم الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة وسائل التواصل الحديثة والتكنولوجيا في التواصل مع الطلاب وحل مشكلاتهم
٥	٠,٧٢٢	٢,٢١	١٧,٣	١٣	٤٤	٣٣	٣٨,٧	٢٩	١١. تستخدم الإدارة التكنولوجيا الحديثة في التواصل مع الأخصائيين الاجتماعيين بالمدارس
-	٠,٤٤٩	٢,١٧	الإجمالي						

يتضح من الجدول السابق: أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إجمالي البعد الثالث (الترقية والتقدم الوظيفي)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,١٧). وجاء بالترتيب الأول يوجد نظام واضح وملائم للترقيات للأخصائيين الاجتماعيين بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، يليها تعتمد أنظمة الترقى والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة بمتوسط حسابي (٢,٣١). بينما جاء بالترتيب الأخير عمل الأخصائيين الاجتماعيين يتناسب مع طموحاتهم وأهدافهم بالمجال المدرسي بمتوسط حسابي (١,٩٢).

مما يعكس ان العمل المدرسي الحكومي للأخصائي الاجتماعي رغم ما يوفره من الأمن الوظيفي، والترقي، والتقدم الوظيفي، إلا أنه لا يلبي طموحاتهم وأهدافهم. وقد أشار (Horsta, Brodayb, Bondarickc, Serped, & Pilattie, 2014, p. 88) أن جودة الحياة الوظيفية QWL ترتبط بشكل عام بسلسلة من الأهداف والظروف والممارسات التنظيمية، مما يمكن موظفي المنظمة من إدراك أنهم في الواقع آمنون وراضون، ولديهم فرص أفضل للنمو وتطوير أنفسهم كبشر، وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم.

جدول رقم (٩) يوضح التقدير المجتمعي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات			العبارات
			لا	الى حد ما	نعم	

			%	ك	%	ك	%	ك	
١	٠,٥٩٩	٢,٥٥	٥,٣	٤	٣٤,٧	٢٦	٦٠	٤٥	١. تقدر أسرتي طبيعة عملي
٥	٠,٦٧٣	١,٦٣	٤٨	٣٦	٤١,٣	٣١	١٠,٧	٨	٢. ينظر لي أصحاب التخصصات الأخرى نظرة متدنية
٤	٠,٦٧٣	٢,٠٨	١٨,٧	١٤	٥٤,٧	٤١	٢٦,٧	٢٠	٣. لا يقدر المجتمع عملي كأخصائي اجتماعي
٢	٠,٥٥٤	٢,٤٨	٢,٧	٢	٤٦,٧	٣٥	٥٠,٧	٣٨	٤. أشعر باحترام الآخرين لي كأخصائي اجتماعي
٣	٠,٦٨١	٢,٣٢	١٢	٩	٤٤	٣٣	٤٤	٣٣	٥. أشعر أن مكانة مهنة الخدمة الاجتماعية منخفضة في مصر
-	٠,٢٩٠	٢,٢١							الإجمالي

يتضح من الجدول السابق:

أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إجمالي البعد الرابع (التقدير المجتمعي)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٠٧). وجاء بالترتيب الأول تقدر أسرتي طبيعة عملي بمتوسط حسابي (٢,٥٥)، يليها أشعر باحترام الآخرين لي كأخصائي اجتماعي بمتوسط حسابي (٢,٤٨). بينما جاء بالترتيب الأخير ينظر لي أصحاب التخصصات الأخرى نظرة متدنية بمتوسط حسابي (١,٦٣). ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (حسن، ٢٠٠٨) حيث تأثر عدم التقدير المجتمعي على الاحترق الوظيفي والدور المهني للأخصائي الاجتماعي.

٣- النتائج المتعلقة بأبعاد "الاحترق الوظيفي":

جدول رقم (١٠) يوضح الاجهاد الانفعالي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
٤	٠,٧٥٤	١,٨٤	٣٧,٣	٢٨	٤١,٣	٣١	٢١,٣	١٦	١. أشعر بأنني استنزفت عاطفياً نتيجة لممارسة وظيفتي
٢	٠,٦٣٩	٢,٤١	٨	٦	٤٢,٧	٣٢	٤٩,٣	٣٧	٢. أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية

									اليوم الذي أقضيه في وظيفتي
٧	٠,٦٢٦	١,٣٥	٧٣,٣	٥٥	١٨,٧	١٤	٨	٦	٣. أشعر بالضجر والملل بسبب وظيفتي
٦	٠,٦٦٥	١,٤٩	٦٠	٤٥	٣٠,٧	٢٣	٩,٣	٧	٤. أشعر بالإحباط في وظيفتي
١	٠,٥٧٨	٢,٤٩	٤	٣	٤٢,٧	٣٢	٥٣,٣	٤٠	٥. أشعر بأنني أبذل كل جهدي في وظيفتي
٣	٠,٧٤١	١,٩٣	٣٠,٧	٢٣	٤٥,٣	٣٤	٢٤	١٨	٦. أشعر بالضغط جراء التعامل مع الناس (الطلاب وأولياء الأمور بشكل مباشر
٤	٠,٨٠٦	١,٨٤	٤١,٣	٣١	٣٣,٣	٢٥	٢٥,٣	١٩	٧. أشعر بالإرهاق عندما استيقظ ويجب أن أواجه يوما آخر في العمل
٨	٠,٥٢٨	١,٢٧	٧٧,٣	٥٨	١٨,٧	١٨	٤	٣	٨. أذهب إلى العمل على مضض وكأني مجبر على ذلك
٥	٠,٧٧٧	١,٧٣	٤٦,٧	٣٥	٣٣,٣	٢٥	٢٠	١٥	٩. أعاني من صداع متكرر أو آلام الظهر أو أوجاع بدنية دون أن أجد لها سببه أو تفسير لها
٥	٠,٨١١	١,٧٣	٤٩,٣	٣٧	٢٨	٢١	٢٢,٧	١٧	١٠. تغيرت عاداتي في الأكل والشرب والنوم
-	٠,٤١٢	١,٨٠							الإجمالي

يتضح من الجدول السابق: أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عامًا نحو الموافقة على إجمالي البعد الأول (الاجتهاد الانفعالي)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (١,٨). وجاء بالترتيب الأول أشعر بأنني أبذل كل جهدي في وظيفتي بمتوسط حسابي (٢,٤٩)، يليها أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في وظيفتي بمتوسط حسابي (٢,٤١). بينما جاء بالترتيب الأخير أذهب إلى العمل على مضض وكأني مجبر على ذلك بمتوسط حسابي (١,٢٧).

ويفسر ذلك (Maslach & Leiter, 2000) أن الاحتراق يشير إلى الشعور بالإرهاق واستنزاف الموارد العاطفية والجسدية. والشعور بالاستنزاف، دون أي مصدر للتجديد. إنهم يفتقرون إلى الطاقة الكافية لمواجهة يوم آخر أو مواجهة شخص آخر محتاج. يمثل عنصر الاستنفاد بُعد الإجهاد الفردي الأساسي للاحتراق.

جدول رقم (١١) يوضح عدم الإنسانية "تبلد المشاعر"

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
٤	٠,٦٦٥	١,٤٨	٦١,٣	٤٦	٢٩,٣	٢٢	٩,٣	٧	١. أشعر بأنني أتعامل مع بعض العملاء في العمل بجمود وجفاء
٩	٠,٣٢٧	١,١٢	٨٨	٦٦	١٢	٩	-	-	٢. أصبحت شخصا قاسيا على من حولي بالعمل
٥	٠,٦١٥	١,٤٠	٦٦,٧	٥٠	٢٦,٧	٢٠	٦,٧	٥	٣. أصبحت لا أهتم بما يحدث حولي لبعض العملاء
٣	٠,٦٢٣	١,٤٩	٥٧,٣	٤٣	٣٦	٢٧	٦,٧	٥	٤. أشعر أن العملاء يلومونني على بعض مشاكلهم
٦	٠,٥٥٣	١,٣٣	٧٠,٧	٥٣	٢٥,٣	١٩	٤	٣	٥. أشعر بالقلق من أن يسبب لي هذا العمل قسوة وتبلد بالمشاعر
١	٠,٧٩٣	١,٧٩	٤٤	٣٣	٣٣,٣	٢٥	٢٢,٧	١٧	٦. أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادة والمصالح الشخصية
٧	٠,٤٨٩	١,٢٤	٧٨,٧	٥٩	١٨,٧	١٤	٢,٧	٢	٧. أصبحت سريع العصبية والغضب عند التعامل مع زملائي في العمل أو المستفيدين
٢	٠,٦١٢	١,٥١	٤٩,٣	٣٧	٤٥,٤	٣٤	٥,٣	٤	٨. يتملكني الشعور باللامبالاة ونقص في الطاقة والحيوية والإيجابية
٨	٠,٤٥٢	١,٢٣	٧٨,٧	٥٩	٢٠	١٥	١,٣	١	٩. أشعر بنوع من الغبن (الكره) تجاه عملي
٧	٠,٥٤١	١,٢٤	٨١,٣	٦١	١٣,٣	١٠	٥,٣	٤	١٠. ألجأ إلى الأكل بنهم أو التدخين

									بشراهة للحصول على شعور جيد، أو حتى لا يتفاقم شعوري بالاستياء
-	٠,٣٠٣	١,٣٨	الإجمالي						

يتضح من الجدول أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة على إجمالي البعد الثاني (عدم الإنسانية "تبلد المشاعر")، وذلك بمتوسط حسابي قدره (١,٣٨). وجاء بالترتيب الأول أشعر بسيادة العلاقات القائمة على المادة والمصالح الشخصية بمتوسط حسابي (١,٧٩)، يليها يمتلكني الشعور باللامبالاة ونقص في الطاقة والحيوية والإيجابية بمتوسط حسابي (١,٥١). بينما جاء بالترتيب الأخير أصبحت شخصا قاسيا على من حولي بالعمل بمتوسط حسابي (١,١٢).

ويفسر ذلك (Maslach & Leiter, 2000, p. 368) أن الاحتراق يشير إلى استجابة سلبية أو عدائية أو منفصلة بشكل مفرط للوظيفة، والتي غالبًا ما تتضمن فقدان المثالية، يتطور عادةً استجابةً للحمل الزائد من الإرهاق العاطفي، ويكون محميًا ذاتيًا في البداية للقلق المنفصل، لكن يكمن الخطر في أن الانفصال يمكن أن يتحول إلى اللامبالاة وعدم الإنسانية، والذي يمثل البعد الشخصي للاحتراق.

جدول رقم (١٢) يوضح عدم الإنجاز الشخصي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
٥	٠,٧٢٣	١,٤٨	٦٥,٣	٤٩	٢١,٣	١٦	١٣,٣	١٠	١. أشعر أنني من خلال عملي لا أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين
٦	٠,٧٠٣	١,٤٥	٦٦,٧	٥٠	٢١,٣	١٦	١٢	٦	٢. أثناء ممارسة وظيفتي لا أشعر بالنشاط والحيوية
١	٠,٦٦٩	١,٧٢	٤٠	٣٠	٤٨	٣٦	١٢	٩	٣. لا أستطيع تهيئة الأجواء المناسبة لأداء عملي على أكمل وجه
٦	٠,٦٦٤	١,٤٥	٦٤	٤٨	٢٦,٧	٢٠	٩,٣	٧	٤. أثناء ممارستي لوظيفتي لا أشعر بالراحة والسعادة
٦	٠,٦٤٣	١,٤٥	٦٢,٧	٤٧	٢٩,٣	٢٢	٨	٦	٥. لا أستطيع التعامل بهدوء مع المشاكل والانفعالات العاطفية أثناء ممارسة

وظيفتي									
٢	٠,٧٧٤	١,٦٨	٥٠,٧	٣٨	٣٠,٧	٢٣	١٨,٧	١٤	٦. أشعر أنني لم أحقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في وظيفتي
٤	٠,٧١٢	١,٦٣	٥٠,٧	٣٨	٣٦	٢٧	١٣,٣	١٠	٧. فقدت الحماس والاهتمام بأداء المهام المناطة بي
٧	٠,٥٨٨	١,٢٩	٧٧,٣	٥٨	١٦	١٢	٦,٧	٥	٨. بدأت الميل إلى البحث عن كل جانب سلبي لانتقده
٧	٠,٥١٤	١,٢٩	٧٣,٣	٥٥	٢٤	١٨	٢,٧	٢	٩. بدأت اختراع المبررات والأعذار غير الواقعية كإجازات المرضية أو كثرة الاستئذان
٣	٠,٧٠٧	١,٦٥	٤٨	٣٦	٣٨,٧	٢٩	١٣,٣	١٠	١٠. أفتقد إلى الشعور بالرضا عما أحققه من إنجازات في وظيفتي
-	٠,٤٥٧	١,٥١							الإجمالي

يتضح من الجدول السابق:

■ أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً نحو الموافقة على إجمالي البعد

الثالث (الإنجاز)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (١,٥٦).

وجاء بالترتيب الأول لا أستطيع تهيئة الأجواء المناسبة لأداء عملي على أكمل وجه بمتوسط حسابي (١,٧٢)، يليها أشعر أنني لم أحقق أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في وظيفتي بمتوسط حسابي (١,٦٨). بينما جاء بالترتيب الأخير بالتساوي كلا من: بدأت الميل إلى البحث عن كل جانب سلبي لانتقده بمتوسط حسابي (١,٢٩)، بدأت اختراع المبررات والأعذار غير الواقعية كإجازات المرضية أو كثرة الاستئذان بمتوسط حسابي (١,٢٩).

ويفسر ذلك (Maslach & Leiter, 2000, p. 368) أن الاحتراق يشير إلى عدم الكفاءة، وانخفاض الشعور بالكفاءة والإنتاجية في العمل. يعاني الناس من شعور متزايد بعدم كفاية قدرتهم على أداء الوظيفة بشكل جيد، وقد يؤدي ذلك إلى الحكم الذاتي المفروض عليهم بالفشل، ويمثل عنصر عدم الفعالية وتدني الإنجاز الشخصي بعد التقييم الذاتي للاحتراق.

٤- النتائج المتعلقة بالرعاية المؤسسية

جدول رقم (١٣) يوضح دور المنظمات في تحسين جودة الحياة الوظيفية ومواجهة الاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاستجابات						العبارات
			لا		الى حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
٣	٠,٦٨٥	٢,٥٢	١٠,٧	٨	٢٦,٧	٢٠	٦٢,٧	٤٧	١. تعديل سياسات وأنظمة وقواعد مكان العمل للمساعدة في منع الاحتراق
٢	٠,٥٩٥	٢,٥٩	٥,٣	٤	٣٠,٧	٢٣	٦٤	٤٨	٢. دمج ومشاركة منتظمة للأخصائيين الاجتماعيين مع المديرين وغيرهم من الأطراف المعنية بالمدرسة
٥	٠,٦٩٣	٢,٣٧	١٢	٩	٣٨,٧	٢٩	٤٩,٣	٣٧	٣. تقديم المدرسة فرص عديدة للتدريب والتطوير المهني
٤	٠,٦٩٩	٢,٤١	١٢	٩	٣٤,٧	٢٦	٥٣,٣	٤٠	٤. تقديم المدرسة البرامج والأنشطة الداعمة للموظفين
٥	٠,٦٧٣	٢,٣٧	١٠,٧	٨	٤١,٣	٣١	٤٨	٣٦	٥. توفر المدرسة فرص مستمرة لتحسين بيئات العمل داخلها
١	٠,٤٢١	٢,٧٧	-	-	٢٢,٧	١٧	٧٧,٣	٥٨	٦. زيادة الوعي بأهمية توجيه التربية الاجتماعية بشأن تأثيرهم ودورهم الدعم الاشرافي ومنع الاحتراق
-	٠,٤٩٦	٢,٥٠	الإجمالي						

يتضح من الجدول السابق: أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عامًا نحو الموافقة على إجمالي المتغير (الرعاية المؤسسية)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٥٠). وأن أكثر العبارات التي حازت على موافقة العينة هي (يجب زيادة الوعي في مؤسسات وإدارات توجيه التربية الاجتماعية بشأن تأثيرهم ودورهم في منع عدم الرضا الوظيفي)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٧٧).

وأن أقل العبارات التي حازت على موافقة العينة هي كل من (تقديم المدرسة فرص عديدة للتدريب والتطوير المهني، أن تركز المؤسسات بشكل أكبر على توفير مستمر فرص)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٣٧).

كما أكدت نتائج دراسة (Kim , 2008) أن الممارسات التنظيمية يجب أن تركز على تطوير الإشراف الفعال وتعزيز الاستقلال الذاتي للعاملين في الخطوط الأمامية، ودعم الأخصائيين الاجتماعيين في بداية حياتهم المهنية. وتعزيز اتخاذ القرارات التشاركية / الجماعية، وبناء ثقافة إيجابية في المنظمة. واتفقت مع دراسة (Lee, et al., 2013) أن الاستراتيجيات التنظيمية قد تلعب دوراً في الحد أو الوقاية من الاحتراق الوظيفي أهمها التركيز على تحسين بيئة العمل وتمكين العاملين. ويتفق ذلك أيضاً مع دراسة (Calitz, Roux, & Strydom, 2014) أن المناخ التنظيمي والمكافآت التي توفرها المنظمة من أجل معالجة الاحتراق والرضا الوظيفي، من الضروري زيادة الدعم ومجموعات الدعم والإشراف وتحسين المعرفة والمهارات من أجل مساعدة الأخصائيين الاجتماعيين على التعامل مع الضغوطات وإبقائهم متحمسين ومهتمين بهذه المهنة.

سابعاً: اختبار فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى: من المتوقع أن يكون مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية مرتفعاً.

جدول رقم (١٤) يوضح مستوى جودة الحياة الوظيفية

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط العام	جودة الحياة الوظيفية
٢	متوسط	٠,٢٩٦	١,٩٥	بيئة العمل المادية والمعنوية
١	متوسط	٠,٢٢٤	٢,١٩	بيئة العمل التنظيمية والوظيفية
-	متوسط	٠,٢٣٢	٢,٠٧	اجمالي "جودة الحياة الوظيفية"

يوضح الجدول السابق مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الأخصائيين الاجتماعيين (عينة الدراسة) كالتالي:

١- بيئة العمل المادية والمعنوية وجاءت مستوى متوسط بمتوسط حسابي (١,٩٥). وجاءت المؤشرات بالترتيب التالي:

العلاقات الاجتماعية مستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٤٢)،
الأمن والصحة المهنية مستوى متوسط بمتوسط حسابي (١,٩٦)،
الاجور والرواتب مستوى منخفض بمتوسط حسابي (١,٤٧).
ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (محمد، ٢٠١٤) حيث جاء مستوى الرضا الوظيفي للأخصائيين
عن أبعاد (الراتب ، ظروف العمل) متوسط ، وبعد العلاقة مع (الرؤساء ، الزملاء) جاء مرتفع.
٢- بيئة العمل التنظيمية والوظيفية وجاءت مستوى متوسط بمتوسط حسابي (٢,١٩)، وجاءت
المؤشرات بالترتيب التالي:
الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة مستوى مرتفع بمتوسط حسابي (٢,٤٣)، التقدير المجتمعي
مستوى متوسط بمتوسط حسابي (٢,٢١)،
الترقية والتقدم الوظيفي مستوى متوسط بمتوسط حسابي (٢,١٧)،
الامان والاستقرار الوظيفي مستوى متوسط بمتوسط حسابي (١,٩٦).
وجاء المتوسط العام لإجمالي أبعاد "جودة الحياة الوظيفية" (٢,٠٧) مستوى متوسط. مما يجعلنا
نرفض الفرض الأول للدراسة.
ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (عبد الرزاق، ٢٠١٥) حول جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين
الاجتماعيين وأثرها على ارتفاع مستوى رضا الاخصائيين الاجتماعيين، حيث جاءت بمستوى
متوسط.
الفرضية الرئيسية الثانية: من المتوقع أن يكون مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين
الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية مرتفعا.

جدول رقم (١٥) يوضح مستوى الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي	المتوسط العام	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
الاجهاد الانفعالي	١,٨٠	٠,٤١٢	١	متوسط
عدم الإنسانية "تبلد المشاعر"	١,٣٨	٠,٣٠٣	٣	منخفض
عدم الإنجاز الشخصي	١,٥١	٠,٤٥٧	٢	منخفض
اجمالي "الاحتراق الوظيفي"	١,٥٦	٠,٣١٤		منخفض

يوضح الجدول السابق مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الإخصائين الاجتماعيين (عينة الدراسة) وجاء مستوى منخفض، وذلك بمتوسط حسابي قدره (١,٥٦). وجاءت المؤشرات بالترتيب: الاجهاد الانفعالي مستوى متوسط بمتوسط (١,٨٠)، يليه عدم الإنجاز الشخصي مستوى منخفض بمتوسط (١,٥١)، يليه عدم الإنسانية "تبدل المشاعر مستوى منخفض بمتوسط (١,٣٨). مما يجعلنا نرفض الفرض الثاني للدراسة.

ويتفق ذلك مع دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠) في البعدين (الإجهاد الانفعالي، الإنجاز الشخصي). واتفقت مع دراسة (على، ٢٠١٦) في بعد الإنجاز الشخصي، بينما اختلفت في البعدين (الإجهاد الانفعالي مرتفع، تبدل المشاعر متوسط).

ويفسر ذلك دراسة (Tam & Mong, 2005) أن المستجيبين لا يبدو أنهم يعانون من مستوى عال من ضغوط العمل، فهم يعانون من إجهاد الدور والارتباك في الهوية الناشئة عن عدم فهم دور الخدمة الاجتماعية المدرسية بين السلطات المدرسية والطلاب وأولياء الأمور، وضرورة التعامل مع العلامات المبكرة لضغوط العمل والاحتراق الوظيفي بشكل فعال؛ وإلا فإن ذلك سينعكس على تعزيز فعالية الخدمة. علاوة على ما أكدته (Maslach & Leiter, 2000, p. 368) أن ما يميز الاحتراق هو محورية العلاقات في العمل (علاقات مع العملاء أو الزملاء أو المشرفين)، علاوة على المكافآت، هما مصدر كل من التوترات وضغوط العمل، وغالبًا ما تتحمل وطأة الآثار السلبية للاحتراق.

الفرضية الرئيسية الثالثة: من المتوقع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل المادية والمعنوية، بيئة العمل التنظيمية والوظيفية)، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

جدول (١٦) يوضح تحليل الانحدار للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار (ف) F. test	اختبار (ت) T.test	معامل الانحدار B	المتغير المستقل	
٠,٠٥٣	**٠,٢٣١	**٤,٠٩٩	**٢,٠٢٥	- ٠,٢٣١	بيئة العمل المادية والمعنوية	جودة الحياة الوظيفية
٠,٠٢٥	**٠,١٥٧	**١,٨٤٤	**١,٣٥٨	- ٠,١٥٧	بيئة العمل التنظيمية والوظيفية	

* معنوي عند (٠,٠٥)

** معنوي عند (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق:

▪ أن معامل الارتباط بين المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل المادية والمعنوية، بيئة العمل التنظيمية والوظيفية) والمتغير التابع الاحتراق الوظيفي يبلغ ٠,٢٣١، ٠,١٥٧ وهو دال احصائيا عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة معنوية بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.

▪ تشير نتائج اختبار " ف " للمتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل المادية والمعنوية، بيئة العمل التنظيمية والوظيفية) (٤,٠٩٩، ١,٨٤٤) الى معنوية نموذج الانحدار حيث بلغت قيمة معامل التحديد (٠,٠٥٣، ٠,٠٢٥) أي أن جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل المادية والمعنوية، بيئة العمل التنظيمية والوظيفية) تفسر (٣,٥%، ٢,٥%) من التغير الكلي في الاحتراق الوظيفي. وقد يرجع ذلك لوجود متغيرات أخرى تؤثر في الاحتراق الوظيفي لم يتطرق لها البحث الحالي.

وبالتالي يتم قبول الفرض الثالث للدراسة.

ويتفق ذلك مع نتائج الدراسات السابقة (البربري، ٢٠١٦)، (Bragard, Dupuis, & Fleet, 2015). ويفسر ذلك ما أكدته الدراسات السابقة من أن العوامل التنظيمية وطبيعة العمل أكثر أهمية في الرضا والاحتراق الوظيفي من العوامل الشخصية. يعد العوامل التنظيمية أهم منبئ للاحتراق وعدم الرضا الوظيفي، ذلك أن العاملين في البيروقراطيات الكبيرة هم الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي، حيث الدور الهام الذي تلعبه ثقافة المنظمة ومناخها وهيكلها (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

الفرضية الرئيسية الرابعة: من المتوقع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة).

جدول رقم (١٧)

قياس الفروق بين الفئة المبحوثة طبقاً للمتغير (جودة الحياة الوظيفية) باستخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One Way ANOVA)

المتغيرات	عينة الدراسة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية	الدالة
جودة الحياة الوظيفية والنوع	ذكر	٢٨	٢,١٣	٠,٢٥	٣,٠٥٩	٠,٠٨٥	غير دالة
	انثي	٤٧	٢,٠٤	٠,٢١			
جودة الحياة الوظيفية والعمر	أقل من ٣٠ سنة	١	٢,٢٠	-	٠,٤٩٥	٠,٦٨٧	غير دالة
	٣٠ - ٤٠	٤٣	٢,٠٥	٠,٢٢			
	٤١ - ٥٠	٢٤	٢,١١	٠,٢٤			
	٥١ - ٦٠	٧	٢,٠٥	٠,٢٥			
جودة الحياة الوظيفية والحالة الاجتماعية	أعزب	٦	٢,٠١	٠,٢٠	١,٢٤٨	٠,٢٩٩	غير دالة
	متزوج	٦٦	٢,٠٧	٠,٢٣			
	أرمل	١	٢,٣٤	-			
	مطلق	٢	٢,٣٠	٠,٠٧			
جودة الحياة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة	٢-٥	٢	١,٩٢	٠,٠٣	١,١٨١	٠,٣٢٣	غير دالة
	٦-١٠	٣٢	٢,٠٤	٠,٢٣			
	١١ الى ١٥	١٩	٢,٠٥	٠,٢٠			
	أكثر من ١٥ سنة	٢٢	٢,١٤	٠,٢٥			

يتضح من الجدول السابق: عدم وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات الفئة المبحوثة حول جودة الحياة الوظيفية بين الأخصائيين الاجتماعيين، تعزى للمتغيرات الديموغرافية. والذي قد يرجع لتشابه طبيعة العمل، مما يؤكد تأثير الخصائص التنظيمية في جودة الحياة الوظيفية، أكثر من الخصائص الشخصية. وبالتالي يتم رفض الفرض الرابع للبحث، فيما يتعلق بالمتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية).

جدول رقم (١٨)

قياس الفروق بين الفئة المبحوثة طبقاً للمتغير (الاحترق الوظيفي) باستخدام اختبار تحليل التباين (أحادي الاتجاه)

المتغيرات	عينة الدراسة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة ف (F)	مستوى المعنوية	الدلالة
الاحترق الوظيفي والنوع	نكر	٢٨	١,٥١	٠,٣٢	١,٤٢٢	٠,٢٣٧	غير دالة
	انثي	٤٧	١,٦٠	٠,٣٠			
الاحترق الوظيفي والعمر	أقل من ٣٠ سنة	١	١,٦٣	-	٠,٦٢٩	٠,٥٩٨	غير دالة
	٤٠-٣٠	٤٣	١,٥٦	٠,٣٠			
	٥٠-٤١	٢٤	١,٥٣	٠,٣٢			
	٦٠-٥١	٧	١,٧١	٠,٣٦			
الاحترق الوظيفي والحالة الاجتماعية	أعزب	٦	١,٩٣	٠,٢٩	٣,٩٤٢	٠,٠١٢	دالة
	متزوج	٦٦	١,٥٢	٠,٢٩			
	أرمل	١	١,٩٠	-			
	مطلق	٢	١,٦٥	٠,١٦			
الاحترق الوظيفي وعدد سنوات الخبرة	٥ - ٢	٢	١,٥١	٠,٣٠	٠,١١٢	٠,٩٥٣	غير دالة
	١٠ - ٦	٣٢	١,٥٥	٠,٢٤			
	١٥-١١	١٩	١,٦٠	٠,٣٩			
	أكثر من ١٥ سنة	٢٢	١,٥٥	٠,٣٣			

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة احصائياً وفقاً للحالة الاجتماعية للأخصائيين لصالح فئة (متزوج) وجد أقل احتراقاً وظيفياً من (أعزب، أرمل، مطلق). وهو ما أكدته دراسة (Ibrahimi & Jayaratne, 2015) أن الأخصائيين المتزوجين يبلغوا بشكل عام عن مستويات أقل من الإجهاد والتوتر من الأخصائيين غير المتزوجين.

بينما عدم وجود فروق دالة احصائياً حول الشعور بالاحترق الوظيفي بين الأخصائيين الاجتماعيين، تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة). ويختلف ذلك مع دراسة (Tam & Mong, 2005)، وكذلك دراسة (Ibrahimi & Jayaratne, 2015) أن الاحتراق مرتبط بشكل كبير بالنوع، العمر، سنوات الخبرة في الخدمة الاجتماعية.

وقد يرجع ذلك حيث قواعد العمل المماثلة داخل تلك المؤسسات. وهو ما أكدته (Maslach, Schaufeli, & Leiter, JOB BURNOUT, 2001) أن العوامل التنظيمية أكثر أهمية في الرضا والاحترق الوظيفي من العوامل الشخصية، حيث الدور الهام الذي تلعبه ثقافة المنظمة ومناخها وهيكلها. كما يوجد أيضاً أدلة كبيرة على أن بيئة العمل الداعمة ستساعد على تقليل أو مواجهة الاحتراق (Ibrahimi & Jayaratne, 2015, p. 81).

وبالتالي يتم رفض الفرض جزئياً.

ثامناً: استنتاجات وتوصيات

-لا تدعم نتائج الدراسة الراهنة التنبأ بالاحتراق الوظيفي كظاهرة عامة بين الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية. وانما يمكن اعتبار هذه النتائج كمحاولة أولية فقط تعطي مؤشرات.

-من المؤمل أن نتائج البحث قد تساهم كخط أساس لتحفيز الجهود الرامية إلى التغيير وتصميم التدابير والاستراتيجيات المناسبة للوقاية وتقليل الأخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات التعليمية من التعرض للاحتراق.

-تعد الدراسة من المنظور التنموي والبحوث التي تؤدي إلى تحديد العلامات المبكرة للاحتراق في مجال الرعاية الاجتماعية، كمصلحة عامة يساعد صانعي السياسات والإداريين المعنيين بالتغييرات المصممة لتحسين فعالية الخدمات.

-في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة حول العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي بين الاخصائيين الاجتماعيين توصي الدراسة:

١. أهمية تحسين بيئات العمل (بيئة العمل المادية والمعنوية-بيئة العمل الوظيفية والتنظيمية) لتحقيق الرضا والحد من الاحتراق الوظيفي.

٢. إلحاق الاخصائيين بدورات تدريبية تهدف إلى توعيتهم وتوجيههم ورفع مستوى قدراتهم في التعامل مع الضغوط التي تواجههم، وأن يشمل التدريب أيضاً القيادات، وذلك لرفع مستوى مهاراتهم في الدعم والتحفيز.

٣. تعزيز الانتماء الوظيفي ومشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات وإشاعة التمكين الإداري في جميع مستويات المنظمة وذلك لمنح الموظفين الإحساس بأنهم جزء من المنظمة، وأنها بيتهم الثاني.

٤. الاستمرار في إعداد البحوث والدراسات حول الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية وغير الحكومية، وذلك من أجل الوصول إلى آليات وأساليب للحد من تفشي هذه الظاهرة ومعالجتها.

٥. الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية للأخصائيين الاجتماعيين وتقديم المساعدات والقروض التي تيسر لهم أمور الحياة، مع العمل على جدولة اجازات الاخصائيين.
٦. هناك حاجة إلى رواتب وظروف عمل أفضل لإبقاء الأخصائيين الاجتماعيين في المهنة، وتحقيق رفاه وصحة الاخصائيين الاجتماعيين.

تاسعا: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية، والمتمثلة في (الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والنقدم الوظيفي) والاحترق الوظيفي دون غيره من المتغيرات الأخرى. واقتصرت الدراسة على مديرية التربية والتعليم بني سويف (حدود مكانية)، وتضمن مجتمع الدراسة عينة من الاخصائيين الاجتماعيين بإدارة بني سويف التعليمية (حدود بشرية). ونظرا لصغر حجم العينة، هناك حاجة لمزيد من الدراسات وعينة أكبر حتى يمكن تعميم النتائج.

عاشرا: دراسات وبحوث مستقبلية

- ١- دراسة الرفاه الاجتماعي لدى الاخصائيين الاجتماعيين بالمؤسسات.
- ٢- دراسة عوامل تنظيمية مستقلة أخرى مثل: (الثقافة التنظيمية، القيادة، ضغوط العمل، الرضا الوظيفي) التي تؤثر على الاحترق الوظيفي، والتي من شأنها أن تفسر نسبة تباين في (الاحترق الوظيفي) بالدراسة الراهنة.
- ٤- دراسة دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز المزايا التنافسية لمؤسسات الرعاية الاجتماعية.
- ٥- دراسة مقارنة حول مستويات جودة الحياة الوظيفية والاحترق الوظيفي بين الاخصائيين الاجتماعيين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية.

المراجع العربية

- شيماء حسين ربيع عبد الرازق. (٢٠١٥). متطلبات تحسين جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي بمدينة الفيوم. رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة الفيوم، مصر.
- أحمد مصطفى خاطر، و محمد بهجت كشك. (١٩٩٩). إدارة المنظمات الاجتماعية وتقويم مشروعات الرعاية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- إسلام على محمد على . (٢٠١٦). برنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من الاحتراق الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الإيوائية. رسالة ماجستير ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة اسيوط، مصر.
- جمال شكري. (١٩٩١). الاعياء المهني للاخصائيين الاجتماعيين وعلاقته ببعض متغيرات الممارسة. المؤتمر العلمي الخامس للخدمة الاجتماعية. مصر: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- دعاء عبد الحميد عبد السميع محمد. (ابريل، ٢٠١٤). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الرضا الوظيفي للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمجال المدرسي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية، ٣٦ (١١).
- سماهر مسلم عياد أبو مسعود. (٢٠١٠). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها و كيفية علاجها. رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- فوزي محمد حسني حسن. (٢٠٠٨). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الدور المهني للأخصائي الاجتماعي بالمجال المدرسي دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمرحلة الابتدائية والإعدادية والثانوية بمدينة أسوان. المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية. ١٢ ، الصفحات ٥٥٩٢ - ٥٦٦١. مصر: كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.
- مروان حسن البربري. (٢٠١٦). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. رسالة ماجستير ،

- برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- منظمة الصحة العالمية. (٢٠٠٧). *صحة العمال: مسودة خطة عمل عالمية*. جنيف، سويسرا: جمعية الصحة العالمية الستون.
- وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري. (٢٠١٦). *رؤية مصر ٢٠٣٠*. جمهورية مصر العربية. تم الاسترداد من <http://enow.gov.eg/Report/Vision-Ar.pdf>

المراجع الأجنبية

- Ajala, E. M. (2013). Quality of work life and workers wellbeing: The industrial social workers approach. *IFE Psychologia: An International Journal*, 21(2), 46-56.
- Leiter, M., & Maslach, C. (1999, February). Six areas of worklife: A model of the organizational context of burnout. *Journal of health and human services administration*, 476-484. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/12693291>
- Tamiko , D. (2003, May). BURNOUT AND JOB SATISFACTION AMONG CHILD WELFARE SOCIAL WORKERS. *Degree Master of Social Work, Department of Social Work California State University, Long Beach*.
- Bragard, I., Dupuis, G., & Fleet, R. (2015). Quality of work life, burnout, and stress in emergency department physicians: a qualitative review. *European Journal of Emergency Medicine, Health Psychology Unit, University of Liege*, 22(4), 227-234. doi:10.1097/MEJ.0000000000000194
- Calitz, T., Roux, A., & Strydom, H. (2014). Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 50(2), 152-169. doi:10.15270/50-2-393
- Cruz, J. (2016, May). Addressing Burnout Among Human Service Workers: A Curriculum. *MSW thesis, California State University, Long Beach*.
- FERNANDES, R. B., MARTINS, B. S., CAIXETA, R. P., Genésio , C., FILHO, C., BRAGA, G. A., & ANTONIALLI, L. M. (2017). Quality of Work Life: an evaluation of Walton model with analysis of structural equations. *Espacios*, 38(03)..
- Graham, J., & Shier, M. (2014). Intersecting Personal Identity and Professional Role: Impact on Social Worker Subjective Well-Being. *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 19(1), 133- 150. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/272180495>

- Hammer , L. B., & Zimmerman, K. L. (2011). Quality of work life. In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of industrial and organizational psychology , v3 : Maintaining , Expanding and Contracting the organization* (pp. 399- 431). Washington: American psychology association.
- Horsta, D. J., Brodayb, E. E., Bondarickc, R., Serped, L. F., & Pilattie, L. A. (2014). Quality of Working Life and Productivity: An Overview of the Conceptual Framework. *International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*, 2(5), 87-98. Retrieved from www.arcjournals.org
- Ibrahimi, R., & Jayaratne, S. (2015, June). Organizational Factors Contributing to Job Satisfaction and Burnout among Social Workers and What to Do About It. *Egyptian Journal of Social Work (EJSW)*, 1(1), 79- 101.
- Kim , H. (2008). A longitudinal study of job resources, burnout, and turnover among social workers: Implications for evidence-based organizational practices. *UNIVERSITY OF SOUTHERN CALIFORNIA*.
- Kimes, A. T. (2016, June). *Burnout rates among social workers: a systematic review and synthesis*. San Bernardino: Electronic Theses, Projects, and Dissertations. Retrieved from <https://scholarworks.lib.csusb.edu/etd/398>
- Lee, E., Esaki, N., Kim, J., Greene, R., Kirkland, K., & Herzfeld, S. M. (2013). Organizational climate and burnout among home visitors: Testing mediating effects of empowerment. *Children and Youth Services*, 35(4), 594–602. Retrieved from www.elsevier.com/locate/chilyouth
- LLOYD, C., KING , R., & CHENOWETH, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health* 11, 3, 255–265. doi:10.1080/09638230020023642
- Maslach, C., & Leiter, M. (2000). Definition and Assessment A Mediation Model of Burnout and Engagement. *Elsevier*, 1, 358–362.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter , M. (2001, February). JOB BURNOUT. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397
- Mendieta, I. H., & Rivas, F. C. (2013). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work* 56(2), 228-246. doi:10.1177/0020872811421620
- Mirkamalia, S. M., & Thani, F. N. (2011). A Study on the Quality of Work Life (QWL) among faculty members of University of Tehran(UT) and Sharif university of Technology (SUT). *Procedia*

- *Social and Behavioral Sciences*, 29, 179 – 187. Retrieved from www.sciencedirect.com
- Moczyłowska, J. (2016). Organisational reasons of job burnout. *Economics and Management, Faculty of Management, Technical University of Białystok*, 8(2), 7-12. doi:10.1515/emj-2016-0011
- Sojka, L. (2014). Specification of the Quality of Work Life Characteristics in the Slovak Economic Environment. *Fakulty of Management, University of Presov, Sociológia* 46, No. 3, 283-299.
- Tam , T. S., & Mong, L. P. (2005, October). Job stress, perceived inequity and burnout among school social workers in Hong Kong. *International Social Work* 48(4), 467–483. doi:10.1177/0020872805053470
- THE WHOQOL GROUP. (1998). Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF Quality of Life Assessment. *Psychological Medicine*, 551–558.
- Yanoov, C. B. (1992). *Social Work Practice "A System Approach*. London: The Haworth Press.