العدد الثامن
مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية
Journal Future of social siences
يناير ٢٠٢٢

الأعباء المهنيه وعلاقتها بأداء الاخصائيين الاجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة

Professional burdens and their relationship to the performance of social workers working in family courts.

إعداد

د/ عايدة حمادة محمد حسان

أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية المساعد

كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان

٢٠٢٢م

الأعباء المهنيه وعلاقتها بأداء الاخصائيين الاجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢١/١١/١١م **تاريخ النشر:** ٢٠٢٢/١/١٠م

مستخلص:

تنتمي الدراسة الراهنة إلي نمط الدراسات الوصفية التحليلية والتي إستهدفت تحديد مستوي الأداء المهنى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم، وتحديد أثار الأعباء المهنية علي الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم، وتحديد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم، وكذلك تحديد العلاقة ما بين الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة بأبعاده المختلفة وهي (عبئ العمل، الأجور والمكافئات، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وبين أدائهم المهني، والعمل علي تحديد الفروق ما بين الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وأدائهم المهني والتي ترجع للخصائص الشخصية مثل (الجنس، العمر، المستوي التعليم، عدد سنوات الخبرة، الحالة الإجتماعية)، وذلك وصولا إلي نتائج تساعد علي وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة والتخفيف من أثارها، وقد إستخدمت الدراسة منهج المسح الإجتماعي الشامل، وقد توصلت الدراسة إلي إختبار كافة فروضها.

الكلمات المفتاحية: الأعباء المهنيه، الأداء المهني، محاكم الأسرة.

Abstract:

Professional burdens and their relationship to the performance of social workers working in family courts.

The current study belongs to the type of analytical descriptive studies, which aimed to determine the level of professional performance of social workers working in family courts from the point of view of the social workers themselves, and to determine the effects of professional burdens on social workers working in family courts from the point of view of the social workers themselves, and to determine the causes of the professional burdens of working social workers In family courts from the point of view of social workers themselves, as well as determining the relationship between the professional burdens of social workers working in family courts in its various dimensions (workload, wages and rewards, organizational structure, work environment) and their professional performance, and working to identify the differences between the professional burdens of

specialists Social workers working in family courts and their professional performance, which are due to personal characteristics such as (gender, age, level of education, number of years of experience, marital status), in order to reach results that help to develop recommendations that may reduce the causes of professional burdens for social workers working in family courts and alleviate Of its effects, the study used the method of The comprehensive social study, and the study reached to test all its hypotheses.
Keywords: Professional burdens, professional performance, family courts.

أولاً: مشكلة الدراسة.

تواجه الأسر المصرية في واقعنا المعاصر العديد من المشاكل والتحديات الناجمة عن التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتغيرات التكنولوجية واسعة النطاق، وهذه المشاكل هددت الوضع الثابت لهذه الأسر لعدة قرون، وقد أدي ذلك إلى تغيير النظرة إلى الاسره من حيث الوظائف التى تمارسها أو من حيث العلاقات بين أفرادها. (زهران، ١٩٩٩– ص.٣٩)

فالأسره هي الخلية الأولي التي تشكلت في المجتمع وتعتبر أهم ظاهره إجتماعيه شائعة، كما أنها تعتبر الوسيط الذي يسمح به المجتمع لتحقيق الغرائز البشريه والطبيعه والدوافع الإجتماعيه، كما لها أكبر تأثير على حياة الأفراد والجماعات، وأن ما يميز الاسره كنظام اجتماعي أن لها تأثيرا كبيرا على أفرادها، لأنها أول من يقبل الفرد ويؤمن له الرعايه والغذاء وفي هذا الصدد تقوم بالتربية الاجتماعيه. (منصور، ٢٠٠٦– ص.٣٢)

لذلك أصبحت الأسره المصريه فى واقعنا المعاصر تواجه مشكلات مستحدثه أفرزتها المتغيرات الإجتماعيه الحاليه التى تهدد بقاء الأسره المصريه وتنال من مكانتها الاجتماعيه ولعل من أهم هذه المشكلات مشكلات بناء الأسره وأسس الإختيار وتضاربها بين الأجيال المتصارعه، إثر تعليم المرأه وإشتغالها علي العلاقات التقليديه بين الرجل والمرأة داخل الأسره، تزايد حالات الطلاق وخاصة بين أطراف الأسر حديثة التكوين، تزايد حالات المنازعات الأسرية، ظهور ظواهر غريبة على نظامنا الأسرى. (عفيفي، ٢٠١١،ص٢١٧)

فتعرضت الأسره فى العصر الحديث لأزمات وتصدعات متعددة مثل سوء التوافق العاطفي، والجنسي، والغيرة والخيانة الزوجية، والصراع على السلطة داخل الأسرة ومشكلات المرأه العامله وإختلاف الثقافات والقيم والميول بين الزوجين، وإدمان الخمر والمخدرات والمقامرة والإسراف والبخل، والفشل في تكوين علاقات ناضجه مع الآخرين، ومشكلات دور

الحضانه، والمشكلات الخاصة بالمرض والعقم والهجر والسجن والطلاق، وتعدد الزوجات والوفاة والبطالة والفقر وسوء تربية الأبناء وانحراف الأحداث(الدسوقي،٢٠٠٦- ص.٨٨٢)، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة عبد الغني (٢٠٠٧) والتي أشارت فى نتائجها إلى أن من بين العوامل والأسباب المؤدية إلى المنازعات الأسرية الفتور فى العلاقات العاطفية والجنسية، وانخفاض الدخل وعدم التكافؤ بين الزوجين ثقافيا واجتماعياً، بالإضافة إلى تدخل آباء الزوجين فى حياة وشئون الأسرة. (عبدالغني،٢٠٠٧- ص.١٩٨) وكذلك نتائج دراسة بن حمدي (٢٠٠٥) والتي أكدت في نتائجها إلي تعرض الأسره للعديد من الخلافات الزوجيه، والتى تأتى في مقدمتها الخلافات المتعلقة بطريقة التعامل بين الزوجين، ثم تأتي بعد ذلك الخلافات المتعلقة بالجوانب الاجتماعيه والاقتصاديه والنفسيه، وطريقة تربية الأبناء.(بن أحمد، ٢٠٠٥- ص.٦٨)

وقد كان من نتيجة ذلك أن العلاقات التي كانت تدور فى دوائر قرابيه واسعة تضيق الآن لتدور فى دوائر أصغر وأصغر مع التغيرات المصاحبه فى الأدوار والمراكز والإحتمالات العديده للتفكك ونشوء المشاكل التي تعاني منها أسرة اليوم، ومما لا شك فيه أنه للأسباب المذكورة أعلاه ستواجه الأسرة تحديات غير مسبوقه ومشاكل خطيره تتطلب تدخلاً سريعًا في التخصصات ذات الصلة، وأهمها محكمة الاسره لإستعادة الوظائف الأصلية للأسرة، لذلك يحق لمحكمة الأسره أن تنظر فى الدعوى الأولى المرفوعة ضدها من أحد أفراد الاسره دون غيرهم، وسماع جميع الدعاوى اللاحقة المتعلقة بالزواج أو الطلاق أو الانفصال الجسدي أو الفسخ أو المشكلات الناشئة عنها، عن طريق التقاضي. (مخلوف، ٢٠٠٧- ص.٧١)

وقد جاءت فكرة إنشاء هذه المحكمة تنفيذا لإتفاقية حقوق الطفل التي وقعت عليها مصر منذ سنوات لحماية الأطفال من تعرضهم لدخول المحاكم بما فيها من مجرمين ومدانين فى قضايا وجرائم وذلك حينما ينفصل الوالدان أو تلجأ الأم للمحكمة وتصطحب معها أطفالها أو حين تكون المحكمة مكانا لرؤية الصغير عندما يكون فى حضانة الأم ويريد الأب رؤيته وهو ما يؤثر على نفسية هؤلاء الأطفال بسبب ما يشاهدونه داخل هذه المحاكم العامة وما يشاهدونه من نزاع بين الوالدين. (حامد وأخرون، ٢٠١٠- ص.٢٦١)، وهذا ما أكدته نتائج دراسة جيمس أدريان (2008) Adrian James في نتائجها إلي أهمية دور محكمة الأسرة فى العمل علي حل النزاع الأسرى من خلال مرحلة التسويه، وذلك حفاظاً على تماسك الأسرة وتقليل التفكك الأسري وتشرد الأبناء، وتقليل التكاليف المرتبطة بالتفكك الأسري والطلاق على

الأسرة ككل، والتركيز على حل الخلافات حول تربية الأطفال بعد الطلاق والحد من الصراع بين الوالدين، بما له من آثار ضارة خاصة على الأطفال.

فالخدمه الإجتماعيه تمارس فى مجالات عمل متعدده ومختلفة ويعتبر مجال الخدمة الإجتماعية في مجال محاكم الأسرة من إحدي هذه المجالات من حيث الممارسة وخاصة في المجتمع المصري.(سرحان،٢٠٠٦– ص.٦٥)، لذلك يعتبر الأخصائي الاجتماعي هو الشخص المهني المنوط به التعامل مع كافة أنواع المشكلات التي ترد إليه في محاكم الأسرة، وهذا ما أكدت عليه دراسة راجح (٢٠١٦) إلى أهمية الدور الذي يقوم به الأخصائيين الإجتماعيين للتخفيف من الضغوط الاجتماعية للعملاء وتحسين العلاقات الاجتماعية وتخفيف الضغوط النفسية لهن وتنمية الشعور بالرضا.

حيث يتركز دور الخبراء الإجتماعيين والنفسيين من الأخصائيين الإجتماعيين فى محكمة الأسره في معاونة المحكمه في نظر دعاوي الطلاق والتطليق والتفريق الجسمانى والفسخ وبطلان الزواج وحضانة الصغير ومسكن حضانته وحفظ ورؤيته ودعاوى النسب والطاعه، وقد قرر القانون رقم ١٠ لسنة ٢٠٠٤ بإنشاء محاكم الأسره وقانون رقم ١٢ لسنة ٢٠١٥ بإصدار قانون محكمة الأسرة، بأن يعاون محكمة الأسره في نظر الدعاوى المذكورة خبيران إجتماعى ونفسي وأحدهما علي الأقل من النساء ويكون حضورهما جلسات المحكمه وجوبيا حال نظر الدعوي، ويظل للمحكمه حق الإستعانه بمن تراه من الخبراء في أي دعاوي أخري.(قانون محكمة الأسرة،٢٠١٥)

أما في حالة الإستئناف يكون للمحكمه أن تستعين بمن تراه من الأخصائيين، هذا وقد شرط فى قواعد وإجراءات إختيار الأخصائي أن يكون حاصلا علي مؤهل عالي من إحدى الجامعات أو المعاهد العليا فى مجالات القانون أو علم الاجتماع أو علم النفس أو الشريعة. (أحمد،٢٠٠٥– ص.٨٥)، وهذا ما أكدته عليه دراسة ستراند فرجينيا Strand Virginia, (1994) حيث أشارت في نتائجها إلى أهمية ودور مهنة الخدمه الاجتماعيه ممثله في الأخصائيين الإجتماعيين بمحكمة الأسره في مساعدة القانونيين بمحكمة الأسرة فى إجراء تقييم وتقدير للجانب الاجتماعي للمشكلات المعروضة على محكمة الأسرة، والتى يمكن أن تساعد فى التدخل الفعال والعلاج وإنهاء النزاع.

وبالرغم من أهمية الدور الذي يقوم به الأخصائيين الإجتماعين بالمحاكم مع العملاء لمساعدتهم على حل المشكلات التي تواجههم إلا أنه هناك العديد من المعوقات التي تعوق

هذا الدور، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة أحمد (٢٠١٧) والتي أكدت على ضرورة التعامل مع المعوقات والأعباء التي يتعرض لها الأخصائيين الإجتماعيين في كافة مجالات الممارسة المهنية، وكذلك نتائج دراسة عبد المولى (٢٠٠٨) والتي أكدت علي أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات النفسية والاجتماعية للعملاء الذين يتعامل معهم إلا أنه تواجهه مجموعة من الصعوبات.

فيتعرض الأخصائيون الإجتماعيون للعديد من الأعباء والضغوط المهنية التي تفرضها طبيعة مهنة الخدمة الإجتماعية عليهم، وذلك لأنهم يتعاملون مع فئات مختلفة من العملاء لديهم إحتياجات ومشكلات مختلفة مع السعي لمحاولة إيجاد حلول لتلك المشكلات التي تعترضهم، بالإضافة إلي ضغط العمل ومشكلاته المرتبطة بالإدارة والزملاء مع العديد من الضغوط الشخصية وضغوط الأسرة ومتطلباتها، كل هذه العوامل قد شكلت ضغط كبير ومستمر علي الأخصائي الإجتماعي الذي قد يستصعب كيفية التعامل مع تلك الأعباء وكيف يتعايش معها، فالأعباء المهنية ناتجة عن إحتكاك الفرد ببيئة عمله وبين الزملاء والرؤساء والمرؤوسين، وهي تمارس تأثيرها عليه حتي تقوده لحد الإنحراف عن الإلتزام بواجباته الوظيفية (نبيلة،٢٠٢٠،ص.٢١)، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة إبراهيم Ibrahim (2019) والتي أكدت علي أهمية تأثير ضغوط العمل النفسي والإجتماعي علي طبيعة العمل بالمؤسسات الصحية وتوصلت إلي أن أهم أسباب الأعباء والضغوط المهنية تتمثل في عدم وضوح الدور لدي العامليين بالإضافة لبعد المكافئات، كما تؤثر تلك الأعباء علي إنتاجية العامليين بشكل سلبي وأوصت الدراسة بضرورة التعاون بين جميع العاملين لتخفيف الأثار السلبية للضغوط النفسية والإجتماعية وتحسين إنتاجية الخدمات.

فالأخصائي الإجتماعي يتأثر بكثير من الأعباء المهنية وغيرها من العوامل فيتعلق جزء منها بالعمل ومتطلباته ومسئولياته، ويتعلق الجزء الأخر بالفرد نفسه وشخصيته ودوافعه وانفعالاته ورغباته في حين أن جزءا آخر من هذه العوامل يتعلق بالجوانب الاجتماعية للوظيفة أو المهنة التي يمتلكها، ومعرفتنا بهذه العوامل وتفهمها تمكننا من تحسينها وتطويرها والإرتقاء بها إلى المستوى الذي يضمن لنا إيجاد الفرد المنتج المتمتع بأداء وظيفته، ولم تعد الأعباء الوظيفية في الوقت الحاضر مرتبطا بالجانب المادي المحسوس فقط كالراتب مثلا وإنما تعداه إلى الجوانب المعنويه الأخري التى أثبتت كثير من البحوث أنها أهم من الجانب المادى، فالإشباع المعنوى للفرد وتحقيق ذاته أصبح مطلبا أساسيا للأخصائي الإجتماعي.

(المشعان، ٢٠٠٢- ص.٥٥)، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة الشهري (٢٠١٥) والتي أكدت علي أن الأسباب الرئيسية للإعياء المهني لدي الأخصائيين الإجتماعيين في العيادات النفسية في مدينة الرياض، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلي أن هناك أسباب عدة تؤدي للإعياء المهني منها إقتصار الدور علي تقديم الخدمات النقدية،وعدم الحصول علي التقدير المناسب.

ولكن لم تعد القضية تتمثل في قيام الأخصائى الاجتماعى بالمسئوليات المهنية فقط بل تتعدى حدود ذلك إلى مدى كفاءة وفاعليه تلك المسئوليات المهنيه القائم بها كما تركز على الإهتمام بالأساس المعرفى الذي يكون الأساس فى الممارسه والأداء المهنى للأخصائى الإجتماعى.(Robert& John, 1999, P.201) ويعتبر الأداء المهنى عصب الخدمه الإجتماعيه لما يمثله من مكانه مهمه فى تدعيم الممارسين من خلال تزويدهم بالمعارف والمعلومات المتخصصة والاكثر إرتباطا بأساليب عملهم وصقل مهاراتهم وتنمية قدراتهم ومساعدتهم علي إستثمار طاقاتهم وتطوير طرق أدائهم مع إتاحة الفرص لتحسين أوضاعهم المهنيه بشكل دائم.(محمود،٢٠١٣- ص.٥٠)، وهذا ما أكدت عليه دراسة جافوري هونير (2010) Ghafoori Honyra، التي أكدت على ضرورة الإهتمام بالإعداد المهنى للأخصائى الإجتماعى، حيث أشارت الدراسه إلي أن الاخصائيين يصبحون أكثر خبره ومهاره فى العمل فى مجالات الممارسه المختلفه من خلال تدريبهم بشكل جيد بما ينعكس على أدائهم المهنى.

فنجاح المنظمة في تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها يقاس بمجموعة من المتغيرات وتعتبر الأعباء المهنية جزء من هذه المتغيرات، حيث تعد الأعباء المهنية أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون علي دراستها من حيث المسببات والأثار، وذلك علي إعتبار أن الأعباء المهنية تمثل أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع زيادة حدة المنافسة، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الأعباء المهنية قد يؤثر سلبا علي الأداء الفردي وبالتالي علي أداء المنظمة ككل.

وبناء علي ما سبق وبعد إستعراض الباحثة للإطار النظري والدراسات السابقة الخاصة بالأعباء المهنية وكيف أنها تؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعين بمحاكم الأسرة لذلك تسعي تلك الدراسة لتحديد العلاقة بين الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة وبين الأداء المهني الخاص بهم؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

١. أهمية دراسة الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين لأن ذلك سوف يساهم في تطوير الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعين بوالتالي تحقق محاكم الأسرة الهدف الذي أنشأت من أجله.

٢. السعي الدائم إلي تطوير دور الخبير الاجتماعي بمحاكم الأسرة حيث أن الدور الذي يقوم به يسعي إلى تحقيق الإستقرار الأسرى.

٣. تناول موضوع الأعباء المهنية بإعتباره من الموضوعات التي تحظي في الوقت الحاضر بإهتمام الباحثين في عدد من المجالات ومنها محاكم الأسرة.

٤. قد تفيد هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري للخدمة الإجتماعية بصفة عامة والممارسة العامة بصفة خاصة.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

١. تحديد مستوي الأداء المهنى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.
٢. تحديد أثار الأعباء المهنية علي الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.
٣. تحديد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.
٤. تحديد العلاقة ما بين الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة بأبعاده المختلفة وهي (عبئ العمل، الأجور والمكافئات، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وبين أدائهم المهني.
٥. تحديد الفروق ما بين الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وأدائهم المهني والتي ترجع للخصائص الشخصية مثل (الجنس، العمر، المستوي التعليم، عدد سنوات الخبرة، الحالة الإجتماعية)
٦. الوصول إلي نتائج تساعد علي وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة والتخفيف من أثارها.

رابعاً: فروض الدراسة:

١. لا توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة بأبعاده المختلفة (عبئ العمل، الأجور والمكافئات، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وبين أدائهم المهني.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وأدائهم المهني وترجع للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المستوي التعليم، عدد سنوات الخبرة، الحالة الإجتماعية).

خامسا: الإطار النظري للدراسة:

١. الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين:

أ. مفهوم الأعباء المهنية:

بداية يجب تعريف الأعباء المهنية فهي تعرف بأنها نتيجة لإختلال التوازن بين متطلبات الموظفين والموارد المتاحة لهم لأداء أعمالهم (Rimhe, 2013, p.65)

كما يمكن تعريفها بأنها هي مجموعة المثيرات التي تكون موجودة في بيئة عمل الأفراد وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر فى سلوك الأفراد فى العمل أو فى حياتهم النفسية والجسمانيه أو فى أدائهم لاعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة العمل التي تحتوي الضغط.(فرحات،٢٠٠٦- ص.٨٥)

كما وتعرف بأنها: الأحداث التي تتحدى الموظف والعامل وتتطلب منه التكيف الفيسيولوجى أو المعرفى أو السلوكى إذن فهى إستجابه لظروف بيئة العمل (يوسف، ٢٠٠٤- ص.١٧).

- وتقصد الباحثة بالأعباء المهنية في تلك الدراسة بأنها:

تفاعل المثيرات فى بيئة العمل للأخصائي الإجتماعي العامل بمحاكم الأسرة والتي من شأنها توليد حالة من عدم التوازن لدى الأخصائيين الإجتماعين من الناحيه النفسيه والجسميه أو تؤثر على أدائه داخل محيط عمله الذي يحتوي علي الضغط.

ب. مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين بمحاكم الأسرة:

يعاني الأخصائيين الإجتماعين على غرار العاملين لأعباء متنوعة المصدر فى حياتها اليوميه سواء أكانت مشاكل إجتماعية وعائليه أو ماديه وهى مثيرات كثيره يؤدى التحامها مع ظروف العمل إلى عدم القدرة على التكيف، ويرافق هذه الضغوط والأعباء ولا يستطيع تجنبها

فهو يحتك ببيئته المهنيه مع زملائه ومع المستفيدين من خدمات محاكم الأسرة وتنتج هذه الأعباء من مصادر عديدة نوضحها كما يلي:

– **المصادر المتعلقة ببيئة العمل:** تتواجد محاكم الأسرة وسط المجتمع الذى تخدمه ما يسمح لها بالتفاعل معه لذا فإن الأعباء التى يتعرض لها الأخصائين الإجتماعين هي وليدة التغيرات فى الظروف المختلفه منها الإقتصادية، السياسيه، الثقافيه والتكنولوجيه، لذا لا يمكن أن نتجاهل البيئة الخارجية، فالأخصائي الإجتماعي يأتي للعمل حاملا مشاكله الأسرية والاقتصادية فهو يتعرض لضغوط حياتية خارج العمل.

– **ضغوط ناتجة عن طبيعة العمل نفسه:** مثل غموض دور الأخصائي الإجتماعي في محاكم الأسرة لعدم فهمه للعمل أو عدم القدره علي العمل بسبب نقص التكوين أو الخبرة، إضافة لأدائه مهاما كثيره تتطلب السرعة والدقة فى الانجاز، (عبد الباقي، ٢٠٠١– ص.٢٨٦) ولعل صعوبة العمل هي التي تحدث حالة عدم التوازن لدى الأخصائي الإجتماعي ويمكن إرجاع ذلك لضعف الأخصائي الإجتماعي بالعمل أو نقص المهارة في الأداء كما ذكرنا سابقا، كذا عدم تنظيم الوقت والتقصير في أداء الأعمال بسبب نقص الوعي بأهمية إدارة الوقت ما ينتج عنه تراكم الأعمال مسببة ضغوطا هائلة للأخصائي الإجتماعي فيما بعد (النعاس، ٢٠٠٣– ص.٣) خاصة عندما نتحدث عن العمل باستخدام التكنولوجيات الحديثة.

– **ظروف العمل:** تؤثر كثيرا على العاملين في أي مؤسسة كانت وعلى الأخصائيين الإجتماعيين بشكل كبير نظرا للفروق المختلفة بين الأخصائين الإجتماعيين وبعضهم البعض، فمتغيرات كدرجة الحرارة والرطوبة، التهوية والتدفئة قد تؤثر مباشرة على أداء الأخصائين الإجتماعين بشكل أو بآخر لأنها تحدث حالة من عدم التكيف وعدم مناسبته لنمط العمل في محاكم الأسرة مما ينعكس بشكل سلبي تماما على نوعية الأداء.

– **تأثير القيادة والإدارة:** (زنزان، ٢٠٠٣) تؤثر بشكل كبير على الموظفين وعلى العمل بشكل عام، إذ يولّد العمل تحت قيادة وإدارة ضعيفة حالة من عدم الإستقرار فى العمل وربما فقد للثقة، كما أن عدم كفاءة الرؤساء يتعارض مع ما يؤمن به الأخصائيين الإجتماعيين داخل محاكم الأسرة أو أى مؤسسه أخرى ويؤدى ذلك لنوع من الإختلال في أدائهم للمهام ما يصيبهم بالتوتر، كما أن عدم تقدير المدير للجهد المبذول من طرف الأخصائيين الإجتماعين.

– وهناك مسببات أخري للأعباء المهنية كالإفراط الشديد في العمل، وكذا المردود المادي الذي لا يتناسب والمجهود المبذول، أيضا تراكم التزامات الأخصائيين الإجتماعين في العمل

مع التزاماته الأسريه (سترانكس، ٢٠٠٣- ص.٢٠٠) كذا نقص المهارات اللازمه للعمل الجماعي في محاكم الأسرة، فمحاكم الأسرة هي كيان قائم على تعاون فريق العمل لتحقيق أهدافها، إضافة لذلك يؤثّر سوء العلاقات الشخصية في العمل بسبب الفروق الفردية "الفرد ضاغط للفرد (Legeron,2008,p.812) فالاخصائي الإجتماعي يحتك بالمستفيدين وكذا بزملائه وقد يتأثر بسبب ذلك علي المدى القريب أو البعيد، إنطلاقا من الأسباب السالفة الذكر وبالرغم من كل العقبات والصعوبات التي يواجهها الأخصائي الاجتماعي مهما كان ناجح في مجال عمله فعليه دائما العمل بجهد أكبر(Labelle, Francke,2001, p.15).

٢. الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين:

أ. مفهوم الأداءالمهني للأخصائي الإجتماعي:

مفهوم الأداء فى اللغة: كل عمل أو إنجاز أو تنفيذ وهو الفعل الممارس أو الفعل المبذول أو النشاط المنجز. (مجمع اللغة العربية،١٩٩١- ص.٢١١)

كما أنه: القيام بأعباء الوظيفة من مسئوليات وواجبات وفقاً للمعدل المطلوب من العامل الكفء المدرب. (بدوي،١٩٩٥- ص.١٨٢)

كما يعرف بأنه: قدرة الفرد على القيام بمسئولياته الوظيفية داخل المنظمة طبقاً لمدي كفاءته ومدي ملائمة الظروف والعوامل التى تؤثر فى البيئة المحيطة به. (عبدالله، ١٩٩٥- ص.٢٢٣)

وحتى يتحسن هذا الأداء فإن هناك العديد من العوامل المؤثرة فى ذلك وهي: (توفيق،١٩٩٥- ص.١٢٥)

١- عوامل شخصية واجتماعية للفرد: كالسن والجنس ونوع المؤهل ومدة العمل والدخل ودرجة الاستعداد للعمل والمهارات الموجودة لديه.

٢- عوامل مهنية: ومنها الإعداد المهني نظرياً والتدريب الميداني علي المهنة.

٣- عوامل مرتبطة بمجال الممارسة ومنها: التدريب على العمل قبله وأثناءه، الرضا الوظيفي عن العمل من خلال وسائل التحفيز المختلفة ووسائل الاتصال الحديثة، والتقييم المستمر للأداء.

ويقصد بالأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين بمحاكم الأسرة فى هذه الدراسة ما يلي:

- هو مجموعة الجهود المهنية التى يقوم بها الأخصائي الاجتماعي لتحسين خدمات العملاء بمحاكم الأسرة.

- يعتمد على نظريات ونماذج وإستراتيجيات ومهارات وأدوات وأدوار الخدمة الإجتماعية للقيام بذلك.
- يتميز هذا الأداء بمستوي عالى من الكفاءة بأعلي معدلات الإنجاز وأقل توقيت زمني.

ب. أهمية الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي مع العملاء بمحاكم الأسرة:

تشكل عملية أداء الأخصائى الاجتماعى وتطويره المستمر أهميه كبيره لمساهمتها فى تكوين الشخصيه المهنيه للأخصائي الإجتماعى القادر على التعامل مع المواقف والقضايا المستحدثه، ومع الأنساق متعدده المستويات والتي تتطور بدورها لتحقيق أهداف الممارسه المهنيه ويمكن أن نتناولها من خلال ما يلى:

- أهميته بالنسبه للمجتمع.

١- إهتمام صانعي ومتخذي القرارات في المجتمع بقضية الأخصائيين الإجتماعين وتزويدهم بالمعارف والقيم المهنيه والمهارات الملائمه التي تجعلهم أكثر قدره علي المشاركه بكفاءه في تنمية مجتمعهم.

٢- تطور الموارد البيئيه وإستحداث منظمات وخدمات متعدده لمعظم فئات المجتمع مما يتطلب تطوير الأداء المهنى لتعزيز المعارف وصقل المهارات في إستثمار الموارد ومتابعة تطوير الخدمات.

٣- لإنتشار الأخصائيين الإجتماعيين في مواقع متعدده ومجالات متنوعه.

- بالنسبة للأكاديميون (منتجو المعرفه)

١- تساعد عملية الأداء المهني علي الربط بين المؤسسه التعليميه الأكاديميه وبين إحتياجات سوق العمل في المجتمع المحيط بها.

٢- تتطلب عملية الأداء المهني من منتجي المعرفه إستيعاب إحتياجات الممارسين للمهنه وبالتالى يعتبر الأداء المهني قناه إتصال تزيد من فاعلية أداء منتجي المعرفه لدورهم.

٣- يتضمن الأداء المهني تأهيل منتجي المعرفه من الأكاديمين ليتناسب مع متطلبات مهامهم الوظيفيه لذا تشمل عملية الأداء المهني أساليب للتعليم وللتعلم. (أحمد ، ٢٠٠٠،ص.٦٧٠).

- **بالنسبة لممارسي المهنه (مستهلكي المعرفه)**

١- تساعد عملية الأداء المهني الممارسين علي إتقان المهنه فمهنة الخدمه الإجتماعيه تتعامل مع وحدة أساسيه وهي الإنسان بإعتباره هدف التنميه المطلوبه ووسيلتها في نفس الوقت ولا يجب أن يكون عرضه للتجربه والخطأ.

٢- خطورة المهنه وحساسية المشكلات التي تقع في نطاقها قد يعجز الأخصائي الإجتماعى عن العمل بكفاءه وفاعليه إذا لم يتم توافر الأداء المهنى الملائم.

٣- لتنمية الذات المهنية للإخصائي الإجتماعى التي لا يجب أن يقف عند حد معين وللإمكانية الإستفاده من خبراته فى إعداد أجيال جديده مما يؤدى إلي تقدم المهنه وزيادة الإعتراف المجتمعي المطلوب.(سرحان،٢٠٠٠، ص.١١٥)

كما ترجع أهمية الاداء المهني إلي العديد من الاعتبارات منها: (أبو المعاطي& محفوظ، ٢٠١٢- ص.١٧)

١- يتوقف علي مدى إختيار الأخصائى المناسب وإعداده عمليا ومهاريا مدي نجاحه فى العمل مع العملاء بعد تخرجه بإعتبارهم كيانات إنسانيه لا يجب أن يكونوا موضعا للتجريب أو المحاوله والأخطاء.

٢- حساسية المهنه وتناولها لجوانب حساسه فى حياة الانسان فضلا عن تنوع مشكلات العملاء التى تجعل هناك ضروره لإعداد متخصصين قادرين على التعامل مع جوانب هذه المشكلات بفاعلية.

٣- أصبح زيادة الاداء المهنى ضروره بعد أن إتسعت القاعده العلميه للخدمه الإجتماعيه بمداخلها المختلفة وطرائقها ومهاراتها وبالتالى هناك ضروره للإهتمام بالأداء المهني لإكتساب تلك المعارف والمداخل والمهارات والإتجاهات الحديثه فى مجال الممارسه العمليه الفعليه.

٤- أثر الممارسه المهنيه ضعيفة المستوي نتيجة عدم فاعلية الاعداد المهني للممارس على حياة الأفراد والجماعات والمجتمعات التى تتعامل معها المهنه والذى قد يدفع بالمهنه إلى مزيد من التفكك والضياع.

٥- كفاءه الاخصائى الإجتماعى وممارسته للمهنه بأعلي مستوي يزيد من مكانة المهنه لقدرتها على تحقيق الأهداف المجتمعيه مما يزيد من الإعتراف المجتمعى بها وتبؤ مكانه عالية بين المهن الأخري.

٦- أصبح من الضروري اعداد الاخصائى المهنى إعداد خاص حتي يمكنه متابعة القوانين والتشريعات الاجتماعيه المتغيره والمتلاحقه التى تنظم العمل الاجتماعى اليوم بحيث يكون قادر على تنفيذها وتطويرها لتحقيق الاهداف التى ينشدها المجتمع عاليه.

٧- تعقد الحياه المعاصره وتعقد مشكلاتها يستوجب ممارس على درجة عاليه من الكفاءه قادر علي مساعدة عملائه علي مواجهة مشكلاتهم واشباع إحتياجاتهم وهذا لا يتم إلا علي أساس إعداد مهنى متميز.

٣- محاكم الأسرة:

أ. مفهوم محكمة الأسره:

• هي محكمة متخصصه ذات تشكيل قضائي متميز يتولي الفصل في دعاوي الأحوال الشخصيه التي تفرع من أحد أفراد الأسره ضد الآخر بشأن تطبيق أحد قوانين الأحوال الشخصيه والفصل فيها.

• هي هيئه قضائيه تنظر في المشاكل الزوجيه وتقوم بعرضها علي مكتب تسوية المنازعات الذي يتألف من أخصائي إجتماعي وأخصائي نفسي وأخصائي قانوني بالإضافه إلي مدير المكتب لحل المشاكل التي بين طرفي النزاع الاسري وديا قبل اللجوء إلي المحكمه ورفع الدعوي القضائيه. (زين، ٢٠٠٩- ص.٧٢)

- التعريف الإجرائى:

١. محكمة متخصصه ذات تشكيل قضائي متميز.

٢. تتولى الفصل في دعاوي الاحوال الشخصيه التي ترفع من أحد أفراد الأسره ضد الأخر.

٣. هيئه قضائيه تنظر في المشاكل الزوجيه وتقوم بعرضها علي مكتب تسوية المنازعات.

٤. يتألف المكتب من اخصائيين إجتماعي ونفسي وقانوني ومدير المكتب.

٥. يعمل المكتب علي حل المشاكل التي بين طرفي النزاع الأسري وقبل اللجوء إلي المحكمه ورفع الدعوي القضائيه.

ب. ضرورة إنشاء محاكم الأسره: (موسي،٢٠٠٩- ص.٤٧)

لعل من أهم المسائل ضرورة إنشاء محاكم الأسره بغية الوصول إلى حلول سريعه ومناسبه لكل الأطراف وحتي لا تتحول ساحة القضاء إلى وسيلة للضغط والإبتزاز حيث تتميز محاكم الاسره بأنها تتيح مناخا وديا للتقاضي في دعاوي الاسره وبخاصة الطفل والأم إضافة إلي وجود قضاه مدربين تدريبا خاصا علي التعامل مع هذا النوع من القضايا ذات الطابع

الإنسانى والشخصي والأسرى وذلك إما بالتوصل إلي حل الخلافات وفى حالة تعذر ذلك يمكن عرض الدعوي علي القاضى ليبت فيها.

ج. مزايا نظام محاكم الاسره: (الكلكلي،٢٠١٥- ص.١٢١)

يمكن القول بأن محاكم الاسره تتميز بجمله من المزايا يمكن تلخيصها فيما يلي:

١. عرض قضايا الاسره فى محكمة صديقة للأسرة والطفل.

٢. الحفاظ على السرية والخصوصية وذلك لأن مساحات المحاكم الشرعية قد تتحول إلى مكان لفضح الخصوصيات حيث يلجأ الأطراف إلى الخوض فى تفاصيل الحياة الزوجية على الملأ.

٣. الاهتمام بالنواحي الاجتماعيه والنفسيه أثناء النظر فى النزاع وذلك بغية التوصل إلى علاج مناسب لقضايا الاسره.

٤. التخلص من مشكلة بطء الاجراءات وإطالة أمد الدعوي، وهو ما يحقق فائده لكل الأطراف.

٥. التخفيض من حدة النزاع بين أفراد الاسره وذلك نظرا للجو الأسري الذي تم فيه حل النزاع.

٦. مراعاة المصلحة الفضلي للطفل.

٧. التخفيف علي القضاء وذلك من خلال وجود نظام قضائي متخصص في القضاء الأسري

٨. تمكين المواطنين من التصدي لحل مشكلاتهم بصورة وديه.

د. دور الأخصائي الإجتماعي في محاكم الأسرة: (مراد، ٢٠١١- ص.١٣٦)

١. دراسة وتشخيص وعلاج وتسجيل الحالات التى ترد وذلك بتطبيق مبادئ وأساليب الخدمة الإجتماعية والاستعانه بجهود الأخصائي القانوني والنفسي والموجه الاقتصادي سواء فى الدراسة والتشخيص أو العلاج.

٢. تتبع الحالات التى تم العمل معها للإطمئنان على استمرار توافقها ومنعا من إنتكاسها.

٣. إثارة الوعي الإجتماعي في البيئه بوسائل الإعلام المختلفة عن المشكلات الخاصة بالأسره وأسبابها وطرق مواجهة هذه المشاكل.

٤. إعداد برامج دراسية لخدمة المقدمين علي الزواج توضيح أهمية التخطيط الاسري في المجال الإقتصادي والإجتماعي والتربوي للأطفال وأهم مشاكلهم وأهم خصائص الأطفال فى مراحل النمو المختلفه.

٥. المساهمه في تنفيذ وتصميم البحوث المختلفه في ميدان رعاية الأسرة والطفوله.

سادسا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولا: **نوع الدراسة:**

تنتمي الدراسة الراهنة إلى الدراسات الوصفية التحليلية، وتعتبر الدراسات الوصفية من أنسب الدراسات التي تصلح لموضوع هذه الدراسة حيث تركز الدراسة الحالية على تحديد العلاقة بين الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة.

ثانيًا: منهج الدراسة:

يشير مفهوم المنهج في البحث العلمي بصفة عامة إلى الوسيلة أو الأسلوب الذي يستخدمه الباحث عند قيامه بتنفيذ الإجراءات العلمية للبحث أو عند جمع البيانات، (عويس،٢٠٠٣- ص.١٥١)

وتعتمد الباحثة في هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعى بطريقة الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الاسرة محل الدراسة، خاصة وأن منهج المسح الاجتماعي يعد من أنسب المناهج الملائمة لهذه الدراسة حيث إن منهج المسح الاجتماعى يهتم بالدراسة العلمية لظاهرة أو مشروع معين بمكان وزمان معين ويستهدف الكشف عن الأوضاع القائمة لإعطاء صورة حقيقية عن الوضع الراهن.

ثالثًا: أدوات الدراسة:

إستخدمت الباحثة إستمارة قياس عن علاقة الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين وتاثيرها علي الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعيين.

- **و قد إتبعت الباحثة الخطوات التالية في تصميم المقياس:**

المرحلة الأولى: مرحلة الإعداد المبدئي للمقياس: من خلال الإطلاع على عدد من الدراسات السابقة والبحوث المرتبطة بمتغيرات الدراسة، ثم قامت الباحثة بصياغة عدد من العبارات وبلغ عددها (٦٤) عبارة موزعة كالتالي:

جدول (1) يوضح الصورة المبدئية لمحاور إستمارة القياس.

م	محاور المقياس	عدد العبارات
١	البيانات الأولية.	٦
٢	تحديد مستوي الأداء المهنى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	١٢

م	محاور المقياس	عدد العبارات
٣	تحديد أثار الأعباء المهنية علي الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	١٦
٤	تحديد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	٢٩

المرحلة الثانية: مرحلة صدق وثبات المقياس:

(أ) صدق المقياس:

١- **صدق المضمون:** حيث صاغت الباحثة عبارات المقياس وفقًا لما اطلعت عليه من تراث نظري ودراسات سابقة بالإضافة إلى خبرة الباحثة.

٢ – **الصدق الظاهري:** حيث تم عرض المقياس في صورتها المبدئية على عدد (١٤) من الأساتذة بكلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان وجامعة الفيوم والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، لإبداء الرأي في مدى ملاءمة كل عبارة من حيث الصياغه اللغويه والوضوح والمحاور المراد قياسها وإعتمدت الباحثة على نسبة اتفاق لا تقل عن ٨٠% حيث تعتبر نسبة إتفاق المحكمين علي عبارات المقياس معيارًا لصدقها وفي ضوء ذلك تم حذف وإضافة بعض العبارات وتعديل بعض الصياغات وبذلك أصبح المقياس في صورته النهائية (٥١) عبارة.

جدول (٢) يوضح الصورة النهائية لمحاور المقياس:

م	محاور المقياس	عدد العبارات
١	البيانات الأولية.	٦
٢	تحديد مستوي الأداء المهنى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	٨
٣	تحديد أثار الأعباء المهنية علي الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	١٢
٤	تحديد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	٢٥

(ب) ثبات المقياس:

إعتمدت الباحثة على إعادة الإختبار على ١٠ من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة خلال فترة مقدارها ١٠ أيام ما بين الإختبار الأول والإختبار الثانى ثم تم حساب معامل الأخطاء لكل بعد على حده ثم تم حساب الثبات للأداة ككل بإستخدام قانون معادلة جوتمان = ١- (عدد الأخطاء / عدد الأسئلة × حجم العينة) × ١٠٠

كما يلي:

جدول (٣) يوضح نتائج ثبات المقياس (ن =١٠)

م	المتغير	معامل الأخطاء
١	تحديد مستوي الأداء المهنى للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	% ٩٦
٢	تحديد أثار الأعباء المهنية علي الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	% ٩٥
٣	تحديد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم.	% ٩٢
الثبات	**الكلي للمقياس**	% ٩٤

ويتضح من نتائج هذا الجدول أن: المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات وهي (٩٤ %) وبذلك يمكن الإعتماد على نتائجه.

رابعًا: مجالات الدراسة:

أ – المجال المكاني:

تم تطبيق هذه الدراسه بمحافظة القاهرة الكبري علي عينة عمدية من محاكم الأسرة العامل بها الأخصائين الإجتماعين وهي كالتالي جدول (٤):

م	إسم المؤسسة	المحافظة
١	مجمع محاكم الأسرة بالجيزة.	الجيزة
٢	محكمة حلوان للأسرة	القاهرة
٣	محكمة الطفل بشمال الجيزة.	الجيزة
٤	محكمة مصر الجديدة.	القاهرة
	محكمة أسرة ٦ أكتوبر.	الجيزة

م	إسم المؤسسة	المحافظة
٥	محكمة الزنانيري للأسرة.	القاهرة
٦	محكمة بندر الجيزة للأسرة.	الجيزة
٧	محكمة الخانكة لشئون الأسرة.	القليوبية
٨	محكمة بنها لشئون الأسرة.	القليوبية
٩	محكمة أسرة الهرم.	الجيزة

مبررات إختيار المجال المكاني:

١- توافر عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين.

٢- توافر الرغبة من جانب المسئولين بالمحاكم لتطبيق الجزء العملي.

٣- موافقة الأخصائيين الإجتماعين والمديرين علي إجراء الدراسة.

ب – المجال البشري:

حصر شامل للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات محل الدراسة ويبلغ عددهم (٨٠) أخصائيين اجتماعيين موزعين كالتالي جدول (٥):

م	إسم المؤسسة	عدد الأخصائيين
١	مجمع محاكم الأسرة بالجيزة.	٩
٢	محكمة حلوان للأسرة	٧
٣	محكمة الطفل بشمال الجيزة.	٩
٤	محكمة مصر الجديدة.	٥
	محكمة أسرة ٦ أكتوبر.	٧
٥	محكمة الزنانيري للأسرة.	٨
٦	محكمة بندر الجيزة للأسرة.	٦
٧	محكمة الخانكة لشئون الأسرة.	٨
٨	محكمة بنها لشئون الأسرة.	١١
٩	محكمة أسرة الهرم.	٩
	الإجمالي:	٨٠

ويتضح من نتائج هذا الجدول أن:

أ- عدد الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة الجيزة = ٤٠ أخصائي اجتماعي.

ب- عدد الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة القاهرة = ٢٠ أخصائي اجتماعي.

ج- عدد الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة القليوبية = ٢٠ أخصائي اجتماعي.

و قد تم جمع المقياس من عدد (٨٠) أخصائي إجتماعي.

ج – المجال الزمني:

يتحدد المجال الزمني للدراسة في فترة جمع البيانات والتي إستغرقت من: ٢٤ / ٨ / ٢٠٢١م حتى ٢٤ / ١٠ / ٢٠٢١م.

خامسًا: المعالجات الإحصائية:

تم تحليل البيانات الخاصة بالدراسة بإستخدام برنامج (SPSS. V.24) وذلك بإستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

١- التكرارات.

٢- النسب المئوية.

٣- المتوسط الحسابي.

٤- الإنحراف المعياري.

٥- النسبة المئوية.

٦- Test And Re Test

٧- المدي.

٨- معامل إرتباط سبيرمان

٩- Whitney U،Mann

١٠- Square،Chi

– للحكم علي المقياس المستخدم في تحديد أثار الأعباء المهنيه للاخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة وأدائهم المهني:

القيم	المستوي
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ١- ٢.٤.	مستوي منخفض.
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٢.٥- ٣.٤.	مستوي متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد من ٣.٥- ٥.	مستوي مرتفع.

سابعا: نتائج الدراسة:

أ. وصف عينة الدراسة.

جدول (٦) يوضح خصائص عينة الدراسة (ن=٨٠)

م	النوع	ك	%
١	ذكر.	٤٨	٦٠
٢	أنثى.	٣٢	٤٠
	المجمـوع	٨٠	%١٠٠
م	**الحالة الإجتماعية**	**ك**	**%**
١	متزوج.	٦٤	٨٠
٢	أعزب.	١٦	٢٠
٣	أخري.	٠	٠
	المجمـوع	٨٠	%١٠٠
م	**العمر**	**ك**	**%**
١	أقل من ٢٥ سنة.	١٠	١٢.٥
٢	٢٥– ٣٥ سنة.	٢١	٢٦.٢٥
٣	٣٥– ٤٥ سنة.	٣٣	٤١.٢٥
٤	٤٥ سنة فأكثر.	١٦	٢٠
	المجمـوع	٨٠	%١٠٠
م	**المؤهل العلمي**	**ك**	**%**
١	مؤهل متوسط.	١٧	٢١.٢٥
٢	مؤهل عالي.	٣٠	٣٧.٥
٣	دبلوم.	٥	٦.٢٥
٤	دراسات عليا.	٢٨	٥٣
	المجمـوع	٨٠	%١٠٠
م	**سنوات الخبرة**	**ك**	**%**
١	أقل من ٥ سنوات.	١٠	١٢.٥
٢	٥– ١٠ سنوات.	١٨	٢٢.٥
٣	١٠– ١٥ سنة.	٢٣	٢٨.٧٥
٤	١٥ سنة فأكثر.	٢٩	٣٦.٢٥
	المجمـوع	٨٠	%١٠٠

يوضح الجدول السابق أن: خصائص عينة الدراسة جاءت كالتالي:

- أن أغلبية عينة الدراسة من الذكور وذلك بنسبة (٦٠%)، يليها الإناث وذلك بنسبة (٤٠%) من عينة الدراسة.
- أن (٨٠%) من عينة الدراسة من الأخصائين الإجتماعيين متزوجين، تلاها نسبة (٢٠%) من عينة الدراسة من العزاب.
- أن (٤١.٢٥%) من عينة الدراسة في المرحلة العمرية من (٣٥- ٤٥ سنة)، تلاها الأخصائيون الإجتماعيون في الفئة العمرية من (٢٥- ٣٥ سنة) وذلك بنسبة (٢٦.٢٥%)، تلاها الفئة العمرية من (٤٥ سنة فأكثر) وذلك بنسبة ٢٠%)، تلاها الفئة العمرية (أقل من ٢٥ سنة)وذلك بنسبة (١٢.٥%).
- أن (٥٣%) من عينة الدراسة حاصلون علي دراسات عليا ما بين ماجستير ودكتوراه، تلاها نسبة (٣٧. ٥%) حاصلون علي مؤهل عالي، تلاها الأخصائيون الإجتماعيون الحاصلون علي مؤهل متوسط وذلك بنسبة (٢١.٢٥%)، تلاها الأخصائيون الإجتماعيون الحاصلون علي دبلوم دراسات عليا بنسبة (٦.٢٥%).
- أن نسبة (٣٦.٢٥%) من عينة الدراسة لديهم خبرات (١٥ سنة فأكثر)، تلاها الأخصائيون الإجتماعيون الذين لديهم خبرة (١٠- ١٥ سنة) وذلك بنسبة (٢٨.٧٥%)، تلاها الأخصائين الإجتماعين الذين يمتلكون خبرة (٥- ١٠ سنوات) وذلك بنسبة ٢٢.٥%)، تلاها الأخصائيين الإجتماعيين الذين يمتلكون خبرة (أقل من ٥ سنوات) وذلك بنسبة (١٢.٥%).

- نتائج الدراسة في ضوء أهدافها:

أ. قياس الأداء المهني للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائيين الإجتماعيين أنفسهم.

جدول (٧) يوضح مستوي الأداء المهني للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظرهم. (ن=٨٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
١	ألتزم بلوائح العمل بالمحكمة بدقة وبتسليم الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد.	٢.٨	٠.٦٢	%٥٦	٦
٢	التزم بتوضيح كافه الواجبات المطلوبة من العملاء في بداية إجراءات التقاضي.	٢.٧	٠.٦٣	%٥٤	٧
٣	أحرص بإستمرار علي إستثمار وقت العمل.	٢.٦	٠.٦٧	%٥٢	٨
٤	أستخدم الأساليب التكنولوجية الحديثة لتسهيل العمل واختصار والوقت والجهد.	٣	٠.٥٨	%٦٠	٥
٥	أري أن معدل أخطائي في العمل محدودة مقارنة بزملائي.	٣.١	٠.٦٠	%٦٢	٣
٦	يتم تكليفي في كثير من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة بالمحكمة.	٣.٥	٠.٥٧	%٧٠	١
٧	لدى القدرة على العمل تحت أي ضغط دون تأثير سلبي على جودة العمل.	٣.٢	٠.٥٨	%٦٤	٢
٨	أنجز في العادة عملا يفوق توقعات رؤسائي.	٣.١	٠.٥٩	%٦٢	٣مكرر
المتغير ككل:		٣	٠.٦٠	%٦٠	متوسط

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: الأداء المهني للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاءت كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول يتم تكليفي في كثير من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة بالمحكمة وذلك بمتوسط حسابي (٣.٥) وبنسبة مرجحة (٧٠%)، ثم جاء في الترتيب الثاني لدى القدرة على العمل تحت أي ضغط دون تأثير سلبي على جودة العمل وذلك بمتوسط حسابي (٣.٢) وبنسبة مرجحة (٦٤%)، ثم جاء في الترتيب الثالث والثالث مكرر أري أن معدل أخطائي في العمل محدودة مقارنة بزملائي و أنجز في العادة عملا يفوق

توقعات رؤسائي وذلك بمتوسط حسابي (٣.١) وبنسبة مرجحة (٦٢%)، ثم جاء في الترتيب الخامس أستخدم الأساليب التكنولوجية الحديثة لتسهيل العمل واختصار والوقت والجهد وذلك بمتوسط حسابي (٣) وبنسبة مرجحة (٦٠%)،ثم جاء في الترتيب السادس ألتزم بلوائح العمل بالمحكمة بدقة وبتسليم الأعمال المطلوبة في الوقت المحدد وذلك بمتوسط حسابي (٢.٨) وبنسبة مرجحة (٥٦%)، ثم جاء في الترتيب السابع التزم بتوضيح كافه الواجبات المطلوبة من العملاء في بداية إجراءات التقاضي وذلك بمتوسط حسابي (٢.٧) وبنسبة مرجحة (٥٤%)، ثم جاء في الترتيب الثامن والأخير أحرص بإستمرار علي إستثمار وقت العمل وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦) وبنسبة مرجحة (٥٢%).

وأن المتوسط العام للأداء المهني للأخصائيين الإجتماعين جاء بمتوسط حسابي (٣) ونسبة مرجحة (٦٠%)، وهي نسبة متوسطة وقد يعكس ذلك أن مستوي الأداء المهني للأخصائين الإجتماعين ليس مرتفعا وهناك تضارب كبير بين إستجابات الأخصائيين الإجتماعين حيث أن الأخصائيين أشاروا إلي أنهم يتم تكليفيهم في كثير من الحالات بمهام إضافية ذات أهمية خاصة بالمحكمة، ويظهر في المستوي الثاني عكس ذلك بقولهم لدى القدرة على العمل تحت أي ضغط دون تأثير سلبي على جودة العمل، وهذا يؤكد أن المستوي المهني للأخصائين الإجتماعين ليس جيدا وليس لديهم القدرة علي الحرص بإستمرار علي إستثمار وقت العمل، وعدم إلتزامهم بتوضيح كافه الواجبات المطلوبة من العملاء في بداية إجراءات التقاضي، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة خليفه (٢٠٠٥) والتي أكدت على ضرورة تحقيق الرضا المهني للأخصائي الاجتماعي وذلك لأن الأداء المهني الخاص به يتأثر بالكثير من المهام التي يتم تكليفه بها، لذلك توصي الدراسة بضرورة مواجهة العوامل التي تحد من عدم شعور الأخصائي الاجتماعي بالرضا المهني.

ب. أثار الأعباء المهنية علي الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائيين الإجتماعيين أنفسهم.

جدول (٨) يوضح الأثار الإيجابية للأعباء المهنية من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم (ن=٨٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
١	النشاط والحيوية.	٢.٧	٠.٦٥	%٥٤	٤
٢	القدرة علي النوم بعد يوم متعب.	٣.٤	٠.٥٨	%٦٨	١
٣	الدافعية والمتعة في أداء العمل.	٣.١	٠.٦٣	%٦٢	٣
٤	سرعة إكتساب المهارات والتعلم.	٢.٥	٠.٦٨	%٥٠	٥
٥	يساعد علي تخطي المشاكل الشخصية والأسرية.	٣.٣	٠.٦٠	%٦٦	٢
المتغير ككل:		٣	٠.٦٢	%٦٠	متوسط

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: الأثار الإيجابية للأعباء المهنية جاءت كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول القدرة علي النوم بعد يوم متعب وذلك بمتوسط حسابي (٣.٤) وبنسبة مرجحة (٦٨%)، ثم جاء في الترتيب الثاني يساعد علي تخطي المشاكل الشخصية والأسرية وذلك بمتوسط حسابي (٣.٣) وبنسبة مرجحة (٦٦%)، ثم جاء في الترتيب الثالث الدافعية والمتعة في أداء العمل وذلك بمتوسط حسابي (٣.١) وبنسبة مرجحة (٦٢%)، ثم جاء في الترتيب الرابع النشاط والحيوية وذلك بمتوسط حسابي (٢.٧) وبنسبة مرجحة (٥٤%)، ثم جاء في الترتيب الخامس سرعة إكتساب المهارات والتعلم وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥) وبنسبة مرجحة (٥٠%).

وأن المتوسط العام للأثار الإيجابية للأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة جاء بمتوسط حسابي (٣) ونسبة مرجحة (٦٠%)، وهي نسبة متوسطة وهذا قد يعكس أن الأثار الإيجابية للأعباء المهني ليست كثيرة من وجهة نظر الأخصائيين الإجتماعيين وهذا ما يؤثر علي الدافعية والمتعة في العمل ويجعل العمل مملا ولا ساعد علي إكتساب المهارات والتعلم، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة نورلان (2010) Nurllah والتي أشارت إلي وجود علاقة طردية ما بين مستوى الأعباء الوظيفية والأداء فى العمل حيث أنه من خلال رضا الفرد عن طبيعة عمله يعطى فكره عن جاذبية العمل وإستمتاعه به وأن هناك

علاقه سببيه بين الأداء والرضا الوظيفى بمعني أن الرضا المرتفع ينتج عنه أداء مرتفع والعكس صحيح.

جدول (٩) يوضح الأثار السلبية للأعباء المهنية من وجهة نظر الأخصائين الإجتماعين أنفسهم. (ن=٨٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
١	الملل أثناء أوقات العمل الرسمية.	٣.٩	٠.٥١	%٧٨	١
٢	الإرهاق النفسي والتعب والألم الجسدية.	٣.٥	٠.٥٨	%٧٠	٥
٣	الإنفعال وعدم ضبط النفس.	٣.٦	٠.٥٦	%٧٢	٤
٤	عدم الرضا عن العمل.	٢.٧	٠.٥٥	%٥٤	٧
٥	إنخفاض الدفاعية للعمل.	٣.٢	٠.٥٩	%٦٤	٦
٦	تراجع مستوي أداء الأعمال.	٣.٨	٠.٥٣	%٧٦	٢
٧	الغياب المتكرر وعدم التقيد بأقات العمل الرسمية.	٣.٧	٠.٥٥	%٧٤	٣
المتغير ككل:		٣.٥	٠.٥٦	%٧٠	مرتفع

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: الأثار السلبية للأعباء المهنية جاءت كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول الملل أثناء أوقات العمل الرسمية وذلك بمتوسط حسابي (٣.٩) وبنسبة مرجحة (٧٨%)، ثم جاء في الترتيب الثاني تراجع مستوي أداء الأعمال وذلك بمتوسط حسابي (٣.٨) وبنسبة مرجحة (٧٦%)، ثم جاء في الترتيب الثالث الغياب المتكرر وعدم التقيد بأقات العمل الرسمية وذلك بمتوسط حسابي (٣.٧) وبنسبة مرجحة (٧٤%)، ثم جاء في الترتيب الرابع الإنفعال وعدم ضبط النفس وذلك بمتوسط حسابي (٣.٦) وبنسبة مرجحة (٧٢%)، ثم جاء في الترتيب الخامس الإرهاق النفسي والتعب والألم الجسدية وذلك بمتوسط حسابي (٣.٥) وبنسبة مرجحة (٧٠%)، ثم جاء في الترتيب السادس إنخفاض الدفاعية للعمل وذلك بمتوسط حسابي (٣.٢) وبنسبة مرجحة (٦٤%)، ثم جاء في الترتيب السابع عدم الرضا عن العمل وذلك بمتوسط حسابي (٢.٧) وبنسبة مرجحة (٠.٥٤).

وأن المتوسط العام للأثار السلبية للأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين جاء بمتوسط حسابي (٣.٥) ونسبة مرجحة (٧٠%)، وهي نسبة مرتفعة وهذا قد يعكس أن الأثار السلبية للأعباء المهنية علي الأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة كثيرة ومنها أنه يعبث الملل أثناء أوقات العمل الرسمية ويساعد علي التقليل من الدافعية في العمل ويؤدي لتراجع

أداء الأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة أبوزيد (٢٠١٥) وقد إستهدفت تلك الدراسة التعرف علي أساليب تعامل الأخصائيين الإجتماعيين مع الضغوط المهنية التي تؤثر علي فعالية أدائهم، وتوصلت نتائج الدراسة إلي أن هناك أساليب مختلفة يمكن تعامله مع الأثار السلبية التي تعترضهم أثناء أداء الأعمال المهنية وترجع للأخصائي الإجتماعي وأسباب أخري ترجع للإدارة وأسباب ترجع للأسرة وغيرها.

ج. مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظر الأخصائيين الإجتماعيين أنفسهم:

أ. عبئ العمل.

جدول (١٠) يوضح عبئ العمل كأحد المسببات للأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظرهم. (ن=٨٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
١	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها.	٣.١	٠.٦٥	%٦٢	٦
٢	أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلي حساب وقت عملي الرسمي.	٣.٨	٠.٥٦	%٧٦	١
٣	أفتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة إلي.	٣.٥	٠.٦٠	%٧٠	٣
٤	تعقد إجتماعات كثيرة لي أثناء العمل.	٣	٠.٦٦	%٦٠	٧
٥	أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسئول.	٣.٦	٠.٦٨	%٧٢	٢
٦	وقت العمل الرسمي لا يكفي للعمل المطلوب.	٣.٢	٠.٦٣	%٦٢	٥
٧	توكل إلي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس التوقيت.	٣.٤	٠.٥٩	%٦٨	٤
المتغير ككل:		٣.٨	٠.٦٢	%٧٦	مرتفع

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: عبئ العمل كأحد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاءت كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول أكلف بمهام خارج نطاق عملي وعلي حساب وقت عملي الرسمي وذلك بمتوسط حسابي (٣.٨) وبنسبة مرجحة (٧٦%)، ثم جاء في الترتيب الثاني أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسئول وذلك بمتوسط حسابي (٣.٦) وبنسبة مرجحة

(٧٢%)، ثم جاء في الترتيب الثالث أفتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة إلي وذلك بمتوسط حسابي (٣.٥) وبنسبة مرجحة (٧٠)، ثم جاء في الترتيب الرابع توكل إلي أعمال كثيرة تتطلب الإنجاز في نفس التوقيت وذلك بمتوسط حسابي (٣.٤) وبنسبة مرجحة (٦٨%)، ثم جاء في الترتيب الخامس وقت العمل الرسمي لا يكفي للعمل المطلوب وذلك بمتوسط حسابي (٣.٢) وبنسبة مرجحة (٦٤%)،ثم جاء في الترتيب السادس أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها وذلك بمتوسط حسابي (٣.١) وبنسبة مرجحة (٦٢%)، ثم جاء في الترتيب السابع تعقد إجتماعات كثيرة لي أثناء العمل وذلك بمتوسط حسابي (٣) وبنسبة مرجحة (٦٠%).

وأن المتوسط العام لعبئ العمل كأحد المسببات للأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحكم الأسرة جاء بمتوسط حسابي (٣.٨) ونسبة مرجحة (٧٦%) وهي نسبة مرتفعة، وذلك علي إعتبار أن الرضا الوظيفى له أهمية كبيره وأثر إيجابي على العاملين وأيضا على مؤسسة العمل حيث أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين، وأن إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفه، وأيضا الأفراد ذوى درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياه بصفة عامه، وأن الموظفين الاكثر رضا عن عملهم يكنون أقل عرضه لحوادث العمل، وهناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عاليه من الرضا أدي ذلك إلى زيادة الإنتاج. (غازي،١٩٩٨- ص.٢٣١)

٢. الأجور والمكافأت.

جدول (١١) يوضح الأجور والمكافأت كأحد المسببات للأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظرهم. (ن=٨٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
١	تقدم الإدارة إمتيازات وحوافز لأصحاب الأفكار الجديدة.	٢.١	٠.٦٤	%٤٢	٤
٢	يعتبر الأجر المدفوع للعمل الإضافي مناسباب لي.	٢.٣	٠.٥٩	%٤٦	٣
٣	تتناسب العلاوات والإمتيازات مع الجهد المبذول.	٢.١	٠.٦٤	%٤٢	٤مكرر
٤	يتم توزيع الحوافز مع نهاية الشهر حسب الكفاءة.	٢	٠.٦٨	%٤٠	٦

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
٥	يعتبر الراتب متدني مع الوضع الإقتصادي السائد.	٣.٢	٠.٥٥	%٦٤	١
٦	أن الراتب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به.	٣.١	٠.٥٦	%٦٢	٢
المتغير ككل:		٢.٥	٠.٦١	%٥٠	متوسط

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: الأجور والمكافات كأحد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاءت كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول يعتبر الراتب متدني مع الوضع الإقتصادي السائد وذلك بمتوسط حسابي (٣.٢) وبنسبة مرجحة (٦٤%)، ثم جاء في الترتيب الثاني أن الراتب لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي أقوم به وذلك بمتوسط حسابي (٣.١) وبنسبة مرجحة (٦٢%)، ثم جاء في الترتيب الثالث يعتبر الأجر المدفوع للعمل الإضافي مناسباب لي وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣) وبنسبة مرجحة (٤٦%)، ثم جاء في الترتيب الرابع والرابع مكرر تقدم الإدارة إمتيازات وحوافز لأصحاب الأفكار الجديدة وذلك بمتوسط حسابي (٢.١) وبنسبة مرجحة (٤٢%)، ثم جاء في الترتيب السادس يتم توزيع الحوافز مع نهاية الشهر حسب الكفاءة وذلك بمتوسط حسابي (٢) وبنسبة مرجحة (٤٠%).

وأن المتوسط العام للأجور والمكفأت كأحد المسببات للأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاء بمتوسط حسابي (٢.٥) ونسبة مرجحة (٥٠%)، وهذا قد يعكس أن الأجور والمكافأت عامل من العوامل المسببة للأعباء المهنية وتضغط علي الفرد حتي تجعله ينسي عمله وينسي حتي أسرته ونظرا لكون الراتب متدني مع الوضع الإقتصادي السائد، كما أنه لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي يقوم به الأخصائيين الإجتماعين مما يضعف أدائهم المهني، وهذا ما أكدت عليه نتائج الرنتيسي (٢٠١٧) وقد إستهدفت تلك الدراسة تحديد مستويات ونوعيات الضغوط التي يتعرض لها الأخصائي الإجتماعي بالإضافة إلي تحديد أكثر الضغوط الواقعة عليهم، وأوضحت النتائج أن أكثر الضغوط التي تقع علي الاخصائيين الإجتماعيين والتي تؤدي إلي حالة الإعياء المهني والتي ترجع إلي العوامل التحفيزية والمتمثلة في ضعف الحوافز المادية يتبعها الضغوط المرتبطة بالتنظيم والإدارة وكثرة عدد ساعات العمل والأعباء المهنية الملقاه علي عاتقهم.

٣. الهيكل التنظيمي.

جدول (١٢) يوضح الهيكل التنظيمي كأحد المسببات للأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظرهم. (ن=٨٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
١	ضعف التنسيق بين الأخصائين في الوحدات الإدارية.	٣	٠.٦٦	%٦٠	٧
٢	أعتقد أن السلطات الممنوحة لي واضحة.	٣.١	٠.٦٤	%٦٢	٦
٣	إجراءات العمل بالمحكمة واضحة بشكل كافي.	٣.٤	٠.٥٨	%٦٨	٣
٤	نظام الإتصال بيني وبين رؤسائي بالمحكمة ضعيف.	٣.٦	٠.٥٥	%٧٢	١
٥	يوجد الكثير من الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي.	٣.٣	٠.٦٠	%٦٦	٤
٦	الواجبات الملقاه علي عاتقي أكثر من الصلاحيات الموكلة إلي بالمحكمة.	٣.٢	٠.٦٢	%٦٤	٥
٧	المركزية المتبعة بالمحكمة تحد من قدرتي علي الأداء.	٣.٥	٠.٥٦	%٧٠	٢
المتغير ككل:		٣.٣	٠.٦٠	%٦٦	متوسط

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: الهيكل التنظيمي كأحد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاءت كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول نظام الإتصال بيني وبين رؤسائي بالمحكمة ضعيف وذلك بمتوسط حسابي (٣.٦) وبنسبة مرجحة (٧٢%)، ثم جاء في الترتيب الثاني المركزية المتبعة بالمحكمة تحد من قدرتي علي الأداء وذلك بمتوسط حسابي (٣.٥) وبنسبة مرجحة (٧٠%)، ثم جاء في الترتيب الثالث إجراءات العمل بالمحكمة واضحة بشكل كافي وذلك بمتوسط حسابي (٣.٤) وبنسبة مرجحة (٦٨%)، ثم جاء في الترتيب الرابع يوجد الكثير من الإجراءات والقيود الرسمية في الهيكل التنظيمي وذلك بمتوسط حسابي (٣.٣) وبنسبة مرجحة (٦٦%)، ثم جاء في الترتيب الخامس الواجبات الملقاه علي عاتقي أكثر من الصلاحيات الموكلة إلي بالمحكمة وذلك بمتوسط حسابي (٣.٢) وبنسبة مرجحة (٦٤%)،ثم جاء في الترتيب السادس أعتقد أن السلطات الممنوحة لي واضحة وذلك بمتوسط حسابي (٣.١) وبنسبة مرجحة (٦٢%)، ثم جاء في الترتيب السابع ضعف التنسيق بين الأخصائين في الوحدات الإدارية وذلك بمتوسط حسابي (٣) وبنسبة مرجحة (٦٠%).

وأن المتوسط العام للهيكل التنظيمي كأحد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاء بمتوسط حسابي (٣.٣) ونسبة مرجحة (٦٦%)، وهذا قد يعكس أن الهيكل التنظيمي مشارك بدرجة متفاوته في الأعباء المهنية كأحد المسببات وذلك يؤكد أن نظام الإتصال بين الأخصائيين الإجتماعيين وبين رؤسائه ضعيف وأن المركزية تحد من أداء الأخصائيين الإجتماعيين، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة جافوري هونير (2010) Ghafoori Honyra، والتي أشارت نتائجها إلي أن الهيكي التنظيمي للمؤسسة لابد ألا يكون هناك صراع حتي يؤثر علي الأداء المهني للأخصائين الإجتماعيين، وأشارت الدراسه إلي أن الاخصائيين يصبحون أكثر خبره ومهاره فى العمل فى مجالات الممارسه المختلفه من خلال تدريبهم بشكل جيد بما ينعكس على أدائهم المهنى.

٤. بيئة العمل.

جدول (١٣) يوضح بيئة العمل كأحد المسببات للأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظرهم. (ن=٨٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
١	كثرة المكالمات والإستفسارات داخل المحكمة تعيق عملي.	٢.٩	٠.٥٦	%٥٨	١
٢	المسافات بين الأقسام متباعدة.	٢.٢	٠.٦٨	%٤٤	٥
٣	موقع مكتبي يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها.	٢.٤	٠.٦٤	%٤٨	٣
٤	تتوافر لدينا بالمحكمة التكنولوجيا الحديثة في العمل.	٢.٣	٠.٦٦	%٤٦	٤
٥	إزدحام المحاكم بشكل مستمر بالزملاء والعملاء.	٢.٥	٠.٦٢	%٥٠	٢
المتغير ككل:		٢.٥	٠.٦٣	%٥٠	متوسط

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: بيئة العمل كأحد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاءت كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول كثرة المكالمات والإستفسارات داخل المحكمة تعيق عملي وذلك بمتوسط حسابي (٢.٨) وبنسبة مرجحة (٥٩%)، ثم جاء في الترتيب الثاني إزدحام المحاكم بشكل مستمر بالزملاء والعملاء وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥) وبنسبة مرجحة (٥٠%)، ثم جاء في الترتيب الثالث موقع مكتبي يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها وذلك بمتوسط حسابي (٢.٤) وبنسبة مرجحة (٤٨%)، ثم جاء في الترتيب الرابع تتوافر لدينا بالمحكمة التكنولوجيا الحديثة في العمل وذلك بمتوسط حسابي (٢.٣) وبنسبة مرجحة

(٤٦%)، ثم جاء في الترتيب الخامس المسافات بين الأقسام متباعدة وذلك بمتوسط حسابي (٢.٢) وبنسبة مرجحة (٤٤%).

وأن المتوسط العام لبيئة العمل كأحد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاء بمتوسط حسابي (٢.٥٣) ونسبة مرجحة (٥٠%)، وهذا قد يعكس بيئة العمل من أهم المسببات التي تساعد في زيادة الأعباء المهنية علي الأخصائيين الإجتماعيين فكثرة المكالمات والإستفسارات داخل المحكمة تعيق عمل الأخصائيين الإجتماعيين وكذلك إزدحام المحاكم بشكل مستمر بالزملاء والعملاء يساعد علي زيادة الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين، وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة الشهري (٢٠١٥) والتي أكدت علي أن هناك أسباب عدة تؤدي للإعياء المهني منها إقتصار الدور علي تقديم الخدمات النقدية، وعدم الحصول علي التقدير المناسب، والظروف المحيطة ببيئة العمل قد تؤثر فإزدحام أماكن العمل قد تؤثر علي الأداء المهني للأخصائيين الإجتماعين.

- **ترتيب مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة:**

جدول (١٤) يوضح ترتيب مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة من وجهة نظرهم. (ن=٨٠)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النسبة المرجحة	الترتيب
١	عبئ العمل.	٣.٨	٠.٦٢	%٧٦	١
٢	المكافأت والأجور.	٢.٥	٠.٦١	%٥٠	٣
٣	الهيكل التنظيمي.	٣.٣	٠.٦٠	%٦٦	٢
٤	بيئة العمل.	٢.٥	٠.٦٣	%٥٠	٤
المتغير ككل:		٣	٠.٦١	%٦٠	متوسط

يتضح من نتائج الجدول السابق أن: ترتيب مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاءت كالتالي:

حيث جاء في الترتيب الأول عبئ العمل وذلك بمتوسط حسابي (٣.٨) وبنسبة مرجحة (٠.٦٢)، ثم جاء في الترتيب الثاني الهيكل التنظيمي وذلك بمتوسط حسابي (٣.٣) وبنسبة مرجحة (٦٦%)، ثم جاء في الترتيب الثالث المكافأت والأجور وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥) وبنسبة مرجحة (٥٠%)، ثم جاء في الترتيب الرابع بيئة العمل وذلك بمتوسط حسابي (٢.٥) وبنسبة مرجحة (٥٠%).

وأن المتوسط العام لترتيب مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاء بمتوسط حسابي (٣) ونسبة مرجحة (٦٠%)، وهذا قد يعكس عبئ العمل هو المسبب الرئيسي للأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين وكذلك تضارب الأوامر والمصالح داخل الأعمال يؤدي إلي فشلها.

- نتائج الدراسة في ضوء إختبار فرضياتها:

فرضية الدراسة الأولي:

لا توجد علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة بأبعاده المختلفة (عبئ العمل، الأجور والمكافئات، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) وبين أدائهم المهني.

جدول (١٥) يوضح نتائج إختبار الفرضية الأولي للدراسة والخاصة بتحديد العلاقة بين الأعباء المهنية بمتغراتها وبين الأداء المهني للاخصائين الإجتماعين بإستخدام معامل إرتباط سبيرمان.

المتغيرات		عبئ العمل.	الأداء المهني
عبئ العمل.	Correlation ،	١.٠٠	-٠.٠٤٥
	sig.(2- tailed) ،	٠.٠	٠.٥٣١
	N ،	٨٠	٨٠
الأداء المهني.	Correlation ،	-٠.٠٤٥	١.٠٠٠
	sig.(2- tailed) ،	٠.٥٣١	٠.٠٠
	N ،	٨٠	٨٠
المتغيرات		المكافأت والأجور.	الأداء المهني
المكافأت والأجور.	Correlation ،	٠.٤٨١	١.٠٠٠
	sig.(2- tailed) ،	٠.٠٣٠	٠.٠٠
	N ،	٨٠	٨٠
الأداء المهني.	Correlation ،	١.٠٠	٠.٤٨١
	sig.(2- tailed) ،	٠.٠	٠.٠٣٠
	N ،	٨٠	٨٠
المتغيرات		الهيكل التنظيمي.	الأداء المهني
الهيكل التنظيمي.	Correlation ،	٠.٠٢٢	١.٠٠٠
	sig.(2- tailed) ،	٠.٧٦٢	٠.٠٠

المتغيرات		عبئ العمل.	الأداء المهني
	N ،	٨٠	٨٠
الأداء المهني.	Correlation ،	١.٠٠٠	٠.٠٢٢
	sig.(2- tailed) ،	٠.٠٠	٠.٧٦٢
	N ،	٨٠	٨٠
المتغيرات		بيئة العمل.	الأداء المهني
بيئة العمل.	Correlation ،	٠.٩٢٤	١.٠٠٠
	sig.(2- tailed) ،	٠.٠١٠	٠.٠٠
	N ،	٨٠	٨٠
الأداء المهني.	Correlation ،	١.٠٠٠	٠.٩٢٤
	sig.(2- tailed) ،	٠.٠٠	٠.٠١٠
	N ،	٨٠	٨٠

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

- لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين عبئ العمل والأداء المهني للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة حيث أن قيمة (٠.٥٣١) عند مستوي دلالة (٠.٠٥) غير دالة إحصائيا وعليه يتم قبول الفرضية، أي أنه يتضح أن عبئ العمل لا يؤثر علي أداء الأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة.
- أنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافأت والأداء المهني للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة حيث أن قيمة (٠.٠٣٠) عند مستوي دلالة (٠.٠٥) دالة إحصائيا وعليه يتم رفض الفرضية، أي أنه يتضح أن الأجور والمكافأت تؤثر علي أداء الأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة.
- لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي والأداء المهني للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة حيث أن قيمة (٠.٧٦٢) عند مستوي دلالة (٠.٠٥) غير دالة إحصائيا وعليه يتم قبول الفرضية، أي أنه يتضح أن الهيكل التنظيمي لا يؤثر علي أداء الأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة.
- أنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء المهني للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة حيث أن قيمة (٠.٠١٠) عند مستوي

دلالة (٠.٠٥) دالة إحصائيا وعليه يتم رفض الفرضية، أي أنه يتضح أن بيئة العمل تؤثر علي أداء الأخصائين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة.

جدول (١٦) يوضح نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولي بإستخدام معامل إرتباط سبيرمان:

م	متغيرات الأعباء المهنية	معامل إرتباط سبيرمان	sig	نتيجة الإختبار
١	عبئ العمل.	٠.٠٤٥	٠.٥٣١	قبول الفرضية
٢	المكافأت والأجور.	٠.٤٨١	٠.٠٣٠	رفض الفرضية
٣	الهيكل التنظيمي.	٠.٠٢٢	٠.٧٥٢	قبول الفرضية
٤	بيئة العمل.	٠.٩٢٤	٠.٠١٠	رفض الفرضية

الفرض الرئيسي الثاني والذي مؤداه:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وأدائهم المهني وترجع للمتغيرات التالية: (الجنس، العمر، المستوي التعليم، عدد سنوات الخبرة، الحالة الإجتماعية)

جدول (١٧) يوضح نتائج إختبار الفرض الرئيسي الثاني بإستخدام معامل مان ويتني لمتغيرات النوع والحالة الإجتماعية، ومعامل كاي اسكوير لمتغيرات المؤهل العلمي والعمر وسنوات الخبرة.

النوع	ك	متوسط الرتب	مجموع الرتب
ذكر.	٤٨	١٠٥.٤٩	١١٨٠٢.٥٠
أنثي.	٣٢	٩٥.١٨	٧٧٠٠.٥٠
مجموع:	٨٠		
الأداء المهني:			
٤٠٥٢.٥٠٠		Whitney U،Mann	
١١٨٠٢.٥٠٠		Wilcoxon W	
-١.٢٢٩		**z**	
٠.٢١٩		Asymp. Sig. (2- tailed)	
الحالة الإجتماعية	**ك**	**متوسط الرتب**	**مجموع الرتب**
متزوج.	٦٤	١١٣.٠٥	١٠٥١٣.٥٠
أعزب.	١٦	٨٢.٠٧	٨٢٠٧.٥٠
مجموع:	٨٠		
الأداء المهني:			

Whitney U،Mann	٣١٥٧.٥٠٠	
Wilcoxon W	٨٢٠٧.٥٠٠	
z	٣.٨٦٠،	
Asymp. Sig. (2- tailed)	٠.٠٠٠	
متوسط الرتب	**ك**	**العمر**
٩٦.٢٥	١٠	أقل من ٢٥ سنة.
١٠١.٤٦	٢١	٢٥- ٣٥ سنة.
١١٣.٨٨	٣٣	٣٥- ٤٥ سنة.
٩٩.٠٨	١٦	٤٥ سنة فأكثر.
	٨٠	**مجموع:**
	الأداء المهني:	
Square،Chi	٠.٨٦٦	
df	٣	
Asymp. Sig.	٠.٨٣٤	
متوسط الرتب	**ك**	**المؤهل الدراسي**
١٠١.٣١	١٧	مؤهل متوسط.
١٣٦	٣٠	مؤهل عالي.
٨١.٤٤	٥	دبلوم.
١١٥.٠٣	٢٨	دراسات عليا.
	٨٠	**مجموع:**
	الأداء المهني:	
Square،Chi	٦.١٩٤	
df	٣	
Asymp. Sig.	٠.١٠٣	
متوسط الرتب	**ك**	**سنوات الخبرة**
٨٢.٤٥	١٠	أقل من ٥ سنوات.
٩٢.٧٤	١٨	٥- ١٠ سنوات.
٩٤.٣٧	٢٣	١٠- ١٥ سنة.
١٠٢.٣٦	٢٩	١٥ سنة فأكثر.
	٨٠	**مجموع:**
	الأداء المهني:	
Square،Chi	١.٧٠٧	
df	٣	
Asymp. Sig.	٠.٦٣٥	

يتضح من نتائج الجدول السابق أن:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاء الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وترجع لمتغير الجنس، حيث أن قيمة (٠.٢١٩) عند مستوي (٠.٠٥) غير دالة إحصائيا، وعليه يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرض العدم.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاء الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وترجع لمتغير الحالة الإجتماعية، حيث أن قيمة (٠.٠٠٠) عند مستوي (٠.٠٥) غير دالة إحصائيا، وعليه يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرض العدم.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاء الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وترجع لمتغير العمر، حيث أن قيمة (٠.٨٣٤) عند مستوي (٠.٠٥) غير دالة إحصائيا، وعليه يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرض العدم.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاء الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وترجع لمتغير المؤهل العلمي، حيث أن قيمة (٠.١٠٣) عند مستوي (٠.٠٥) غير دالة إحصائيا، وعليه يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرض العدم.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاء الأعباء المهنية للأخصائين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة وترجع لمتغير سنوات الخبرة، حيث أن قيمة (٠.٦٣٥) عند مستوي (٠.٠٥) غير دالة إحصائيا، وعليه يتم قبول الفرضية البديلة ورفض فرض العدم.

جدول (١٨) يوضح نتائج إختبار الفرض الثاني بموجب إختبار Whitney U،Mann لمتغيرات الجنس والحالة الإجتماعية.

م	العامل	z	sig	نتيجة الإختبار
١	الجنس.	٤٠٢٥.٥٠	٠.٢١	قبول الفرضية.
٢	الحالة الإجتماعية.	٣١٧٥.٥٠	٠.٠٠	رفض البديلة.

وفقا للقواعد الخاصة بالإختبار الحالي والتي تنص علي رفض الفرضية الصفرية (Ho) عندما تكون Z المحسوبة أكبر أو تساوي Z الجدولية، أو إذا كانت (SIG) المحسوبة أقل من أو تساوي قيمة الدلالة المرجعية ممثلة بمستوي معنوية الإختبار ويتضح ذلك فيما يلي:

- يتم قبول الفرضية الفرعية الاولي وهذا يعني أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أداء الأخصائيين الإجتماعيين وترجع لمتغير الجنس.
- يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية وهذا يعني أنه توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أداء الأخصائيين الإجتماعيين وترجع لمتغير الحالة الإجتماعية.

جدول (١٩) يوضح نتائج إختبار الفرضية الثانية بموجب إختبار Kruskal wallis test لمتغيرات العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

م	العامل	Chi square	درجات الحرية	sig	نتيجة الإختبار
١	العمر.	٠.٨٦	٣	٠.٨٤	قبول الفرضية
٢	المؤهل العلمي.	٦.١٩	٣	٠.١٠	قبول الفرضية
٣	سنوات الخبرة.	١.٧٠	٣	٠.٦٣	قبول الفرضية

وفقا للقواعد الخاصة بالإختبار الحالي والتي تنص علي رفض الفرضية الصفرية (Ho) عندما تكون K المحسوبة أكبر أو تساوي K الجدولية، أو إذا كانت (SIG) المحسوبة أقل من أو تساوي قيمة الدلالة المرجعية ممثلة بمستوي معنوية الإختبار ويتضح ذلك فيما يلي:

- يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة وهذا يعني أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أداء الأخصائيين الإجتماعيين وترجع لمتغير العمر.
- يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة وهذا يعني أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أداء الأخصائيين الإجتماعيين وترجع لمتغير المؤهل التعليمي.

- يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة وهذا يعني أنه لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين أداء الأخصائيين الإجتماعيين وترجع لمتغير سنوت الخبرة.

- **النتائج العامة للدراسة:**
  - أن أغلبية عينة الدراسة من الذكور وذلك بنسبة (٦٠%).
  - أن (٨٠%) من عينة الدراسة من الأخصائين الإجتماعيين متزوجين.
  - أن (٤١.٢٥%) من عينة الدراسة في المرحلة العمرية من (٣٥- ٤٥ سنة).
  - أن (٥٣%) من عينة الدراسة حاصلون علي دراسات عليا ما بين ماجستير ودكتوراه.
  - أن نسبة (٣٦.٢٥%) من عينة الدراسة لديهم خبرات (١٥ سنة فأكثر).
  - أن المتوسط العام للأداء المهني للأخصائيين الإجتماعين جاء متوسطا.
  - أن المتوسط العام للأثار الإيجابية للأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعيين العاملين بمحاكم الأسرة جاء متوسطا.
  - أن المتوسط العام للأثار السلبية للأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين جاء مرتفعا.
  - أن المتوسط العام لعبئ العمل كأحد المسببات للأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحكم الأسرة جاء مرتفعا.
  - أن المتوسط العام للأجور والمكفأت كأحد المسببات للأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاء متوسطا.
  - أن المتوسط العام للهيكل التنظيمي كأحد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاء متوسطا.
  - أن المتوسط العام لبيئة العمل كأحد مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاء متوسطا.
  - أن المتوسط العام لترتيب مسببات الأعباء المهنية للأخصائيين الإجتماعين العاملين بمحاكم الأسرة جاء متوسطا.
  - عبئ العمل لا يؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.
  - المكافأت والأجور تؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.

- الهيكل التنظيمي لا يؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.
- بيئة العمل تؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.
- الجنس لا يؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.
- الحالة الإجتماعية تؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.
- العمر لا يؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.
- المؤهل العلمي لا يؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.
- عدد سنوات الخبرة لا يؤثر علي أداء الأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمحاكم الأسرة.

توصيات الدراسة:

- ضرورة الاهتمام بدراسة الأعباء المهنية و إدارتها في محاكم الأسرة.
- الاهتمام بالأخصائيين الإجتماعين بمحاكم الأسرة بإجراء الدراسات التي من شأنها تسليط الضوء على جوانبه النفسية والسلوكية وكذا الوظيفية لأنها على ارتباط وثيق بمردودهم في محاكم الأسرة.
- ضرورة التركيز على تخفيف أسباب الأعباء المهنية وتفادي تراكمها خاصة مع التغيرات في الظروف الاقتصادية والاجتماعية، هذا لتفادي التأثيرات السلبية التي تنعكس بالضرورة على أداء المكاتب ككل.
- مناقشة موضوع الرواتب ومحاولة موائمته مع المجهود دون إخلال بمتطلبات واحتياجات العاملين ككل.
- ضرورة المحافظة على الاجتماعات الدورية بين الرئيس والأخصائيين الإجتماعيين وذلك حتى يتسنى لهم التحدث عن المشاكل والضغوط التي يتعرضون لها في أداء العمل وهي طريقة جيدة تقرب المدير من الأخصائيين الإجتماعيين ما يخلف تأثيرا طيبا لديهم وتزيد من ثقتهم به وتزيد من دافعيهم في العمل.
- توفير بيئة عمل تضمن رضي الأخصائي الإجتماعي والتي بدورها ستؤدي إلي وجود بيئة أفضل للتعامل مع العملاء في محاكم الأسرة.

- الإلتزام بالنزاهه والموضوعية في تقييم أداء الأخصائيين الإجتماعيين والوضوح فيما يتعلق بالترقي والمكافأت والحوافز ،وأن تمنح للعاملين بناء علي كفاءتهم في الأداء.
- إيضاح المهام الوظيفية للأخصائيين الإجتماعيين كل علي حده وشرحها لهم بشكل دقيق نظرا لتداخل وترابط المهام الوظيفية في محاكم الأسرة.

- **مراجع الدراسة:**

أبو المعاطي، ماهر & محفوظ، ماجدي عاطف (٢٠١٢) مهارات الممارسة المهنية وتطبيقاتها في الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان،دار نشر وتوزيع الكتاب الجامعي.

أبوزيد، سها حلمي (٢٠١٥) أساليب تعامل الأخصائيين الإجتماعيين مع الضغوط المهنية التي تؤثر علي فاعلية أدائهم في العمل مع الجماعات المدرسية، جامعة حلوان، كلية الخدمة الإجتماعية، مجلة دراسات في الخدمة الإجتماعية والعلوم الإنسانية، ع٣٩- ج١٤.

أحمد، اسماعيل مصطفى (٢٠٠٠) مقومات الإعداد العلمي والمهني للأخصائي الإجتماعي الذي يعمل مع المشكلات الاسريه، بحث منشور بالمؤتمر العلمى الحادى عشر،كلية الخدمة الاجتماعية،جامعة القاهرة:فرع الفيوم،الجزء الاول،من ٣- ٤ مايو.

أحمد، ناهد (٢٠٠٥) تفعيل دور الأخصائى الاجتماعى فى محكمة الاسره، القاهرة، دار المنارة.

عبد المولى محمد، أمال محمد (٢٠٠٨). بعض المشكلات النفسية والاجتماعية لطلاب وطالبات المدن الجامعية، رسالة ماجستير غير منشوره، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعه عين شمس، القاهره.

النعاس، إيهاب عبد الرزاق (٢٠٠٣) أثر إدارة الوقت على ضغوط العمل في الإدارة العامة: دراسة ميدانية بأمانة اللجنة الشعبية العامة للوحدة الإفريقية، رسالة ماجستير: تخطيط القوى العاملة: طرابلس.

المشعان، عويد سلطان (٢٠٠٢) العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من التفاؤل والتشاؤم والاضطرابات النفسية الجسمية لدى الموظفين في القطاع الحكومي بدولة الكويت، بحث منشور بمجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الكويت، مجلد ١٨،العدد ١.

الككلى، بدرية العربى محمد (٢٠١٥) مفهوم العنف الأسرى واسبابه، المكتبة القومية المركزية المملكة العربية السعودية، جدة.

الشهري، أماني بنت ماهر (٢٠١٥) الإعياء المهني للأخصائيين الإجتماعيين العامليين بالعيادات النفسية، دراسة مطبقة بالمستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، السعودية، جامعة الملك سعود.

الرنتيسي، أحمد محمد (٢٠١٧) العلاقة بين الضغوط والإعياء المهني للأخصائيين الإجتماعيين العامليين بمديريات الشئون الإجتماعية، الجامعة الإسلامية بغزة، ع١- مج٢٥.

الدسوقي، سميرة إبراهيم (٢٠٠٦) الأبعاد المرتبطة بمشكلات النزاعات الزوجية كمؤشرات تخطيطية لرعاية الأسر المتصدعة، دراسة مطبقة بمكاتب تسوية المنازعات الأسرية بمحكمة شمال القاهرة، بحث منشور فى المؤتمر العلمي التاسع عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

بدوي، أحمد زكي (١٩٩٥) معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.

بن أحمد، عبد العزيز بن حمدي (٢٠٠٥) الخلافات الزوجية فى المجتمع السعودي، من وجهة نظر الزوجات المتصلات بوحدة الإرشاد الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

توفيق، عبد الرحمن (١٩٩٥) العملية التدريبية، موسوعة التدريب والتنمية البشرية، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة.

حامد، هيام علي وأخرون (٢٠١٠) قضايا الاسره والطفولة رؤية تطبيقية للخدمة الاجتماعية دار المهندس للطباعة، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية بالقاهرة.

خليفه، محمود سيد (٢٠٠٥) العوامل المؤثرة على الرضا المهني للأخصائي الاجتماعي بالمدن الجامعية، رسالة ماجستير غير منشوره، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

راجح، فرياله مصطفى (٢٠١٦) التدخل المهني باستخدام نموذج التركيز على المهام في خدمه الجماعة والتخفيف من الضغوط الاجتماعية للطالبات المغتربات، رسالة دكتوراه غير منشوره، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه اسيوط.

زنزان، نورة& لصلج، صبرة (٢٠٠٣) أثر ضغوط العمل على مستوى أداء الفرد، مذكرة لنيل شهادة الدراسات الجامعية التطبيقيه السيير العمومى، جيجل.

زهران، حامد عبد السلام (١٩٩٩) علم النفس الاجتماعي، القاهرة، عالم الكتب، الطبعة الثالثة.

زين، هشام (٢٠٠٩) محكمة الاسره فى ضوء الفقه والتشريع والقضاء، القاهرة، المركز القومى.

سترانكس، جيريمي& شاهين، بهاء (٢٠٠٣) دليل المدير إلى الصحة والسلامة في العمل، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

سرحان، نظيمة احمد (٢٠٠٠) مقومات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، مركزنشر وتوزيع الكتاب الجامعى.

سرحان، نظيمة أحمد محمود (٢٠٠٦) الخدمة الاجتماعية المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد (٢٠٠١) السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠١.

عبد الغني، سعاد حلمي (٢٠٠٧) العوامل المؤثرة علي أداء الأخصائي الاجتماعي لأدواره كممارس عام فى محاكم الأسرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الله، فاطمة (١٩٩٥) دور البرامج التدريبية فى رفع مستوي الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.

عفيفي، عبدالخالق محمد (٢٠١١) بناء الأسرة والمشكلات الأسرية المعاصرة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.

عويس، محمد (٢٠٠٣) البحث العلمي في الخدمة الاجتماعية " الدراسة والتشخيص في بحوث الممارسة، القاهرة، دار النهضة العربية.

غريب، أسماء كرم احمد (٢٠١٧) معوقات دور الأخصائي الاجتماعي في تحقيق اهداف الممارسة المهنية مع جماعات النشاط بالمدن الجامعية، رسالة ماجستير غير منشوره، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

غازي، سيد محمد (١٩٩٨) إدارة الصراعات التنظيمية كأحد العوامل المحددة لكفاءة الإدارة العليا في المنظمة، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، ع١.

مجمع اللغة العربية (١٩٩١)، الوجيز، القاهرة، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.

محمود، هانم رشاد (٢٠١٣) تقييم الأداء المهنى للممارس العام فى إطار تحقيق التقويم التربوى الشامل بالتعليم، رسالة ماجستير غير منشوره، القاهرة، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية.

مخلوف، زين العابدين (٢٠٠٧) المشكلات الاجتماعية مدخل للدراسة ونماذج مجتمعية، دار الكتب والوثائق القومية بحلوان، كلية الآداب، جامعة المنيا.

مراد، عبد الفتاح (٢٠١١) شرح قانون الأسرة والتشريعات المكمله، القاهرة، الأنجلو المصرية.

منصور، سلامة (٢٠٠٦) رعاية الاسره والطفولة من منظور الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مطبعة المهندس.

موسى، جمال محمد وآخرون (٢٠٠٩) التشريعات الاجتماعية فى مجالات الخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ج٢.

ناجى، محمود وآخرون (٢٠٠٩) رعاية الأسرة والطفولة من منظور الخدمة الاجتماعية المعاصرة، مطبعة المهندس، القاهرة.

نبيلة، عدان (٢٠٢٠) ضغوط العمل والأداء الوظيفي، عمان، مركز الكتاب الأكاديمي.

- المراجع الأجنبية:

Ghafoori Honyra (2010) working with Muslim children and families: traning program for child welfare social workers, I. s. w califonua university, long beach.

Ibrahim, Muhamad Adib & others (2019): A Study into Psychosocial Work Stressors and Health Care Productivity, International Journal of Occupational & Environmental Medicine, Vol. 10 Issue 4. 9- Knehk

James Adrian (2008) Social work, divorce and the family courts, Davies martin the Blackwell companion to social work, London, (3 rd, Ed.

Jeane, Francke, Diane, Labelle, Gilles, L (2006) Femmeau travai mantréal: lettre en main.

Lgeron, P. (2008) le stress professionnel L'information psychiatrique, vol. 9

Nurullah, Abu Sadat (2010) Predictors of dub satisfaction among emerging adults in Alberts, Canada, international Journal of business and management

Robert. T & John Lynn (1999) School Social Work Practice and Research Perspective, The Dorsey press, Home wood.

Strand Virginia (1994) Clinical social work and the family court: A new role in child sexual abuse cases, Child & Adolescent social work journal. Vol11, April.