

## العنف المُوجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أم الفحم

خالد محمود عبد القادر هريش\*

### ملخص

هدفت الدراسة إلى تعرف العُنف المُوجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في مدينة أم الفحم في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1948م، ولهذا الغرض صمّمت استبانة مكونة من محورين تضمّنت (35) فقرة، حيث تمّ اختيار العينة من جميع مجتمع الدراسة الكليّ المكون من (50) أخصائياً اجتماعياً، وتمّ توزيع الاستبانة عليهم وأرجعت جميعها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود فروق بين مدى الدافعية في متغير الجنس. فالإناث أكثر دافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية من الذكور، وأشارت النتائج أيضاً أنّ هنالك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الدافعية بالاستمرار حسب المستوى التعليمي، أي أنّ الأخصائيين الاجتماعيين الأكثر تعليماً هم أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من الأقلّ تعليماً، وتبيّن من النتائج أيضاً وجود فروق بين سنوات الخبرة في العمل، ومدى الدافعية للاستمرار في العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين، أي كلما قلت سنوات الخبرة، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل في المهنة. وقد أشار الباحث إلى ضرورة تحديد التشريعات التي تجعل من الاعتداء على الأخصائيين الاجتماعيين جريمة خطيرة، وتدريب الأخصائيين على وسائل مهنية تعمل على زيادة كفاءتهم في التعامل مع المنتفعين.

الكلمات الدالة: أخصائي اجتماعي، الدافعية، العُنف، المنتفع، مراكز الخدمة الاجتماعية.

### مشكلة البحث

تكمن مشكلة الدراسة في زيادة ظاهرة العُنف من قِبَل المنتفعين ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز الخدمات الاجتماعية التابعة لمدينة أم الفحم، وهذا ما لاحظته الباحثة أثناء ترده على تلك المراكز، فالعنف لفظي، وفي بعض الأحيان يتطور هذا العُنف إلى جسدي من قِبَل المنتفعين، مما أثار سلباً في عمل الإخصائيين الاجتماعيين داخل هذه المراكز، وأصبحوا متأثرين بالعُنف مما أثار في نفسياتهم بسبب شدة اللامبالاه التي يتصف بها المنتفعون، مما قد يهدد الأخصائيين بعدم الاستمرار في العمل بمهنة الخدمة الاجتماعية، وتقليل الدافعية لتطوير مهاراتهم العملية والعلمية. وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما أثر العُنف المُوجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبَل المنتفعين وفي الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية

### في أم الفحم؟ أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: ستقدم نتائج الدراسة الحالية إضافة نوعية للمكتبتين: العربية والفلسطينية، ويستفيد منها الباحثون، والطلبة، والأخصائيون الاجتماعيون عند دراسة هذه الظاهرة في المستقبل.

الأهمية التطبيقية: ستقدم هذه الدراسة إرشادات للأخصائيين العاملين في مراكز ومؤسسات الخدمات الاجتماعية حول كيفية التعامل مع حالات العُنف المُوجّه ضدّهم من قِبَل المنتفعين، كما سيستفيد من نتائج الدراسة الأخصائيون في كيفية زيادة فاعليتهم للاستمرار في العمل، وتطوير قدراتهم العلمية والعملية مما سيعمل على نمو مهنة الخدمة الاجتماعية في المجتمع الفلسطيني.

### أهداف الدراسة:

- الكشف عن مدى العُنف المُوجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الخدمات الاجتماعية من قِبَل المنتفعين في مدينة أم الفحم.
- التعرف على أنواع العُنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين

\* رئيس دائرة الخدمة الاجتماعية، جامعة القدس، فلسطين. تاريخ استلام البحث 2012/1/17، وتاريخ قبوله 2013/5/30.

الاجتماعية، وقد يكون فرداً، أو جماعة، أو مجتمعاً<sup>(2)</sup>.  
مراكز الخدمة الاجتماعية:

مراكز الخدمة الاجتماعية هي الميدان الذي تمارس فيه الخدمة الاجتماعية. ولا يعني ذلك أن ممارسة الخدمة الاجتماعية تقتصر فقط على المؤسسات الاجتماعية بل انها أصبحت تمارس في مراكز ومؤسسات أخرى بهدف مساعدة تلك المؤسسات على تحقيق اهدافها الاجتماعية. ومن الامثلة على ذلك المراكز والمؤسسات الصحية، ومراكز التأهيل، ومراكز المسنين، ومراكز رعاية المعوقين، والمستشفيات، والمدارس، ومراكز رعاية الشباب، ومراكز الاطفال، ومراكز النساء المعنفات وغيرها<sup>(3)</sup>.

#### الدافعية:

عرّف غباري (2008م) الدافعية على أنها حالة استثارة وتوتر داخلي، تثير السلوك وتدفعه إلى تحقيق هدف معين. ويعرّف الترتوري (2006م) الدافعية بأنها مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من اجل تحقيق حاجاته، وإعادة الاتزان عندما يختل.

#### الإطار النظري للدراسة:

تعدّ ظاهرة العنف من أكثر الظواهر النفسية والاجتماعية انتشاراً في القرن الحادي والعشرين، حيث أصبح العنف مظهراً من مظاهر الحياة العصرية المضطربة، وارتبط ظهوره بالوجود الإنساني، فمنذ أن وُجد الإنسان على سطح الأرض، وهو يمارس العنف ضدّ أخيه الإنسان، وقد بدأت أول عملية عنف إنسانية بين هابيل وقابيل، ولم تنته بعد، ومع ظهور التنظيمات المختلفة للحياة البشرية أخذت ظاهرة العنف تأخذ أشكالاً وصوراً مختلفة وتطورت تبعاً لاختلاف تلك التنظيمات، وتطورها<sup>(4)</sup>.

ومع زيادة تعرض الأخصائيين الاجتماعيين في جميع مجتمعات العالم لأشكال متعددة من العنف: (اللفظي، والجسدي، والنفسي) من قِبَل المنتفعين بشكل متكرر ومستمر، وهذا ينعكس على دافعتهم، وحافزيتهم، ورضاهم للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أماكن عملهم أو شعورهم بالعزلة، والتخويف، والتهديد، والإهانة، وعدم المبالاة في العمل على الصعيد النفسي والاجتماعي<sup>(5)</sup>.

وعلى الرغم من انتشار ظاهره العنف، بأشكاله المختلفة، ودرجاته الموجهة ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين في أماكن عملهم إلا أنّ هذا المجال لم يحظ بالاهتمام الكافي من ناحية بحثية<sup>(6)</sup>.

فممارسة أشكال العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين لها آثار سلبية على جميع الأفراد العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية والاستمرار في تقديم الخدمة والعمل بها، وسيقوم

العاملين بمراكز الخدمات الاجتماعية من قِبَل المنتفعين في مدينة أمّ الفحم.

- الكشف عن مدى الدافعية للاستمرار في العمل من قِبَل الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الخدمات الاجتماعية في مدينة أمّ الفحم.
- التعرف على مدى قدرة الأخصائيين الاجتماعيين في الاتصال والتواصل مع المنتفعين الذين يتصفون بالعنف.
- بيان العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية: (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والدخل الشهري، وعدد سنوات الخبرة) للأخصائيين المعنفين في المراكز الاجتماعية في مدينة أمّ الفحم، ودافعتهم للاستمرار في العمل.

#### حدود الدراسة:

الحدود المكانية: مراكز ومؤسسات الرفاه الاجتماعي (الشؤون الاجتماعية، ومركز المسنين، ووحدة الادمان، ومركز الصحة العامة، ومركز لتأهيل المعاقين، ومركز الأسرة، ونادي الربيع للمرضى النفسيين) التابعة لوزارة الرفاه الاجتماعي التي تشغّل أخصائيين اجتماعيين داخل مدينة أمّ الفحم في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1948م.

الحدود البشرية: الأخصائيون الذين يقدمون خدمات اجتماعية: (كبار السن، وللأطفال، والأولاد المعنفين، وللفتيات في ضائقة، وللنساء المعنفات، وللمدمنين على المخدرات، ولذوي الإعاقات الخاصة، وغيرهم من فئات المجتمع المحتاج)، وبالبالغ عددهم الكلي (50) أخصائياً وأخصائية.

الحدود الزمنية: بدأت الدراسة النظرية والميدانية في أواخر عام 2011م ولغاية تحليل البيانات بداية عام 2012م.

#### مصطلحات الدراسة:

هناك العديد من المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بموضوع الدراسة، ومنها:

#### الأخصائي الاجتماعي:

الأخصائي الاجتماعي هو: "الشخص المتخصص في الخدمة الاجتماعية، والذي يجب أن يتصف بخصائص فردية، ومهارات عملية، وكفاءة علمية تؤهله للعمل في مختلف قطاعات الخدمة الاجتماعية وميادينها"<sup>(1)</sup>.

وعرّف الباحث الأخصائي الاجتماعي الفلسطيني: كلّ شخص أنهى دراسته في موضوع الخدمة الاجتماعية تخصصاً منفرداً، أو رئيسياً، أو فرعياً في إحدى المؤسسات الأكاديمية داخل فلسطين، أو خارجها شريطة اعتراف مجلس التعليم العالي الفلسطيني أو من ينوب عنه بشهادته.

#### المنتفع:

"المستفيد من البرامج والخدمات التي تقدمها المؤسسة

الهدف قد يكون لإرضاء حاجات داخلية، أو رغبات داخلية<sup>(11)</sup>.

#### الدراسات السابقة:

##### مقدمة:

في هذا الجزء سيرعرض الباحث أهم الدراسات التي تطرقت لموضوع العنف بشكل عام ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين في أماكن عملهم، ولكن قلّة الدراسات التي تطرقت لموضوع هذا البحث "العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أمّ الفحم في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام 1948م" بشكل خاص قليلة جداً، وخصوصاً الدراسات العربية، وأنّ أغلبية الدراسات الأجنبية تناولت الكثير من القضايا والمشكلات التي تُشير إلى وجود العنف ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، وحول تعرضهم لأنواع وأشكال متعددة ومختلفة من العنف، لذا تمت الاستعانة بهذه الدراسات في مجالات مختلفة لدرستها، وأهميتها، وسيقوم الباحث بعرض هذه الدراسات المتعلقة بموضوع البحث، لما لها من أهمية لهذه الدراسة.

#### أولاً: الدراسات العربية:

أشار هريش في دراسته التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، (العاملين في مؤسسات اجتماعية حكومية، وغير الحكومية في محافظة القدس) من قبل المنتفعين، وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية، وتكوّنت العينة من (67) أخصائياً اجتماعياً، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب العمر حيث إنّ الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل في المهنة من كبار السنّ، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس، حيث إنّ دافعية الإناث للاستمرار في العمل في المهنة أكثر من الذكور، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي. حيث إنّ الأخصائيين الاجتماعيين الأكثر تعليماً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل في المهنة من الأقلّ تعليماً.

وأشارت نزال في دراستها التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين العنف الموجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين، والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية وتكوّنت العينة (181) أخصائياً اجتماعياً عاملاً في مراكز الشؤون الاجتماعية، ومديرياتها في الضفة الغربية بفلسطين، وأظهرت النتائج أنّه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية في الاستمرار حسب العمر، أي أنّ الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل في المهنة من

الباحث بالتطرق إلى عدة تعريفات للعنف.

وترى حسن أنّ العنف "استجابة فجّة من السلوك العدواني تتسم بالشدّة والتصلب تجاه شخص أو موضوع ما، ولا يمكن منعه أو إخفاؤه، ومن ثمّ يمثل العنف سلوكاً يمارسه الإنسان بتأثير دوافعه العدوانية، وينظر إلى العنف على أنه نهاية المطاف للسلوك العدواني وكثيراً ما يتخذ صفة التدمير".

وعرّفه عز الدين: "بأنه سلوك عدواني ناتج عن الإحباط، تستخدم فيه القوة مع الإنسان أو لتدمير ممتلكاته".

وكما عرّف بوزيون العنف: سلوك يؤدي للمسّ بالآخر، وهذا المسّ يمكن أن يكون جسماً أو نفسياً، أي أنّ الضرر الناجم عن إهانة، أو عن استعمال سيء للقوة.

#### أشكال العنف:

لقد اختلف الباحثون في تحديد أشكال العنف، فمنهم من قسّمه حسب الفئة "مثل العنف الأسري، والعنف المدرسي، والعنف السياسي، وعنف الطفولة، والعنف ضدّ المرأة، ومنهم من قسّم العنف حسب طبيعته مثل "العنف اللفظي، والعنف الجسدي، والعنف النفسي"<sup>(7)</sup>.

#### العنف اللفظي:

يعدّ من أكثر أنواع العنف انتشاراً سواء أكان ذلك في المجتمعات المتحضرة أم غير المتحضرة، وربما يعود السبب في ذلك إلى عدم اعتراف القانون بهذا النوع من العنف، وقد يكون هذا النوع هو نقطة البداية في التطور إلى عنف من نوع آخر وأشد<sup>(8)</sup>.

والعنف اللفظي كما عرفته بوزيون هو عبارة عن الإهانات والشتم بشكل متكرر ومتعمّد.

#### العنف الجسدي:

يُعرف العنف الجسديّ بأنّه: استخدام القوة الجسدية بشكل مستمرّ اتجاه الآخرين، من أجل إيذائهم وإلحاق أضرار جسيمة بهم، وذلك وسيلة عقاب غير شرعية، مما يؤدي إلى الآلام، والأوجاع، والمعاناة النفسية جراء تلك الأضرار<sup>(9)</sup>.

#### العنف النفسي:

يسعى الفرد إلى إضعاف الطرف الآخر، وذلك عن طريق زعزعة استقراره النفسي، وثقته بنفسه، ومن أشكاله: الخوف، والقلق، والاكنتاب، أو التشكيك بسلامة قواه العقلية وقدراته التفكيرية. وهو كل ما يؤثر في نفسية الإنسان من توبيخ وإذلال<sup>(10)</sup>.

#### مفهوم الدافعية:

يشير مصطلح الدافعية إلى مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من أجل إعادة التوازن الذي اختل، فالدافع بهذا المفهوم يشير إلى نزعة الوصول لهدف معين، وهذا

وأشارت كريس (Criss) في دراستها التي هدفت إلى معرفة انتشار العنف ضد طلاب الخدمة الاجتماعية وانعكاساته على العمل في المهنة بعد انتهاء التعليم، وتكونت عينة الدراسة من (595) طالباً وطالبة من الخدمة الاجتماعية في جامعة فلوريدا الأمريكية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الطلاب الذين يتدربون في مجال الخدمة الاجتماعية يتعرضون لعنف جسدي، ولفظي، وأضرار بالمتلكات، وبيّنت النتائج أيضاً أن (41.7%) من الطلاب ذوي الخبرة في العمل مع المنتفعين بشكل مباشر تعرضوا لأشكال متنوعة من العنف خلال تدريبهم الميداني، وكان أعلى معدل للعنف اللفظي، إذ بلغ (37.5%) (في حين أن أقل معدل للعنف كان الجسدي إذ بلغ (3.5%)، حيث أشارت النتائج إلى أن الذكور يتعرضون للعنف أكثر من الإناث.

وأشار كل من راي وتشوي (Rai & Choi) في دراستهم التي هدفت إلى معرفة ما مدى عمل الأخصائيين الاجتماعيين في بيئة آمنة وفق التدابير لمسؤولي العمل الاجتماعي، حيث أجريت الدراسة الميدانية في العاصمة سيول، وتكونت العينة من (240) أخصائياً اجتماعياً إدارياً في وكالات الخدمة الاجتماعية ممن يتعاملون مع المنتفعين بشكل مباشر. وأظهرت النتائج أن ما نسبته (47.3%) من المشاركين في الدراسة أكدوا على تعرضهم للاعتداءات اللفظية، والجسدية، والجنسية بشكل عام، وهذا يؤكد حقيقة أن العاملين يتعرضون إلى أنواع، ومستويات مختلفة من العنف من قبل المنتفعين، وخاصة من فئة المشردين والأحداث.

وأشار روبين (Robin) في دراسة هدفت إلى التعرف على حجم النزاع في مكان العمل ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين بولاية كاليفورنيا الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (1025) أخصائياً اجتماعياً تم الحديث عن تجاربهم مع العنف من قبل المنتفعين، وأنهم تعرضوا إلى اعتداء جسدي، ونفسي، وأشارت النتائج إلى أن (62%) من العاملين الاجتماعيين تعرضوا للاعتداء الجسدي، والنفسي، وأفاد (14%) أنهم تعرضوا لاعتداء لفظي، وأظهرت النتائج أن الأخصائيين الاجتماعيين الذكور تعرضوا للعنف أكثر من الإناث.

وأشار بيفر (Beaver) في دراسة هدفت إلى معرفة حجم العنف الموجه من قبل المنتفعين اتجاه الأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من (1942) أخصائياً اجتماعياً، وأظهرت النتائج أنه يوجد فروق بمتغير الجنس أي أن الإناث يتعرضن للعنف أكثر من الذكور، وأيضاً يوجد فروق بمتغير المستوى التعليمي أي أن حملة درجة الماجستير يتعرضون للعنف أكثر من حملة درجة الدبلوم والبيكالوريوس، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود

كبار السن، وأنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس، ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الدخل، أي أن الأخصائيين الأعلى دخلاً أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من الأقل دخلاً، ويوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي، أي أن الأخصائيين ذوي المستوى التعليمي العالي لديهم دافعية في الاستمرار في العمل أكثر من الأخصائيين ذوي المستوى التعليمي المنخفض، وأنه لا توجد فروق بين سنوات الخبرة، ومدى الدافعية للاستمرار في العمل لدى العاملين الاجتماعيين.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

أشار كل من ريجر وجراهام (Regehr & Graham) في دراسة لهما هدفت إلى التعرف على مدى دافعية الأخصائيين الاجتماعيين للاستمرار في العمل بعد أن اعتبروا العنف من أهم المظاهر التي أصبح يتعرضون لها وتواجههم في أماكن العمل من قبل المنتفعين باختلاف أشكالهم في كندا، وما لها من تأثير وأبعاد مختلفة على الصعيدين: الشخصي، والمهني، ومن النواحي النفسية والاجتماعية والسلوكية، وعلى الرغبة في الاستمرار في العمل، وتكونت العينة من (171) أخصائياً اجتماعياً، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن ما نسبته (16.3%) من الأخصائيين الاجتماعيين المعنفين يترك لديهم أثراً على نفسياتهم ودافعيتهم للاستمرار في العمل، وأن الأخصائيين الاجتماعيين الأصغر سناً أكثر دافعية من كبار السن في الاستمرار بمهنة الخدمة الاجتماعية، وأن الأخصائيين الاجتماعيين أصحاب الدخل العالي لديهم دافعية أكثر من غيرهما للاستمرار في العمل.

وأشار كل من فرانز، وزيه، وكخانورت، وكوهنرت، ونيهاس (Franz, Zeh, Schablon, Kuhnert & Nienhaus) في دراستهم حول العنف الذي يتعرض له الأخصائيون الاجتماعيون في مجال الرعاية الصحية في ألمانيا، وتكونت العينة من (123) أخصائياً اجتماعياً وكان معدل الاستجابة (38.8%) وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود عنف بلغ معدله (70.7%) من الأخصائيين الاجتماعيين، وبلغ العنف الجسدي واللفظي بشكل عام (89.4%)، وسجلت حوادث ضد الممتلكات ما نسبته (55%)، والعاطفية والنفسية بنسبة (77.2%) أما نسبة عدم وجود دعم معنوي واجتماعي، فهي (95%). وأشاروا في دراستهم على الظروف، وقلة الدعم الاجتماعي، ومدى علاقته بفقدان العاملين لوظائفهم لعدم رضاهم ودافعيتهم في الاستمرار في العمل مع استمرار تعرضهم للعنف من قبل المنتفعين.

في مدينة أم الفحم بفلسطين المحتلة عام (1948م).  
فرضيات الدراسة:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العُنف المُوجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبل المنتفعين، وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أم الفحم يُعزى للمتغيرات المستقلة الآتية: (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والدخل الشهري، وعدد سنوات الخبرة).

#### منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحليل ظاهرة العُنف المُوجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين، وتفسير دافعيتهم للاستمرار بمهنة الخدمة الاجتماعية.

#### مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين والأخصائيات الاجتماعيين العاملين بمراكز ومؤسسات الخدمات الاجتماعية التابعة لوزارة الرفاه الاجتماعي بمدينة أم الفحم في الأراضي الفلسطينية المحتلة عام (1948م) (الشؤون الاجتماعية، ومركز المسنين، ووحدة الإدمان، ومركز الصحة العامة، ومركز لتأهيل المعاقين، ومركز الأسرة، ونادي الربيع للمرضى النفسيين)، وبلغ مجتمع الدراسة الكلي (50) مفردة.

#### عيّنة الدراسة:

تكوّنت عيّنة الدراسة من المجتمع الكلي (50) أخصائياً اجتماعياً ممن يعملون في مراكز ومؤسسات الخدمات الاجتماعية في مدينة أم الفحم، حسب ما هو مبين في الجدول (1).

فروق بمتغير مكان السكن أي أنّ الذين يسكنون في المدينة يتعرضون للعنف أكثر من الذين يسكنون في أماكن أخرى.

وأشار كلٌّ من بلوخ، وبال، ومكلين ( Balloch, Pahl & Mclean) في دراستهم التي هدفت إلى معرفة العمل في مجال الخدمات الاجتماعية، والرضا الوظيفي، وعلاقته بالإجهاد والعنف، وأجريت الدراسة على وحدة البحوث في المعهد الوطني للعمل الاجتماعي في إنكلترا، وأجريت مقابلات مع (1276) شخصاً من الأخصائيين الاجتماعيين تم اختيارهم ضمن (4) مجموعات مختارة من الموظفين من (مدراء دوائر، وعمال رعاية منزلية، وموظفي الخدمات)، وأشارت النتائج إلى أنّ من ليس لديه خبره في العمل، ولا يعاني من توتر، أو استعمال عنف ضدّ ه، فإنّه يشعر بالرضا من وظائفهم، بالمقارنة مع العاملين في مجال تقديم الرعاية الاجتماعية الذين يعانون من قلق وتوتر في عملهم، وأنهم غير راضين عن وظائفهم، حيث أثبتت الدراسة أنّ الرجال أكثر عرضة للعنف من النساء، وهذا ما أثبتته التجربة، وهذا ما يتطلب الاهتمام بهم، والعمل على برامج للتخفيف من حدّة الضغوط والإجهاد، وخلق بيئة آمنة بعيدة عن العُنف كي يستمروا في عملهم بدافعية ونشاط.

#### تعقيب على الدراسات السابقة:

وتعقبنا على الدراسات السابقة تبين أنّ أشكال العُنف التي يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون من قِبل المنتفعين في المجتمعات الغربية عديدة ومتنوعة بكافة أشكالها، وبشكل غير ملحوظ في الضفة الغربية بفلسطين، ومدينة القدس بفلسطين بشكل خاص، حيث جاءت الدراسة تبين حجم العُنف وأنواعه التي يتعرض لها الأخصائيون الاجتماعيون من قِبل المنتفعين

الجدول (1): خصائص العيّنة الديموغرافية

المتغير	العدد	النسبة	المتغير	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	18	الدخل الشهري (شيكل)	حتى 4000	10
	أنثى	32		4001-6000	20
العمر (سنوات)	حتى 30	16		6001-8000	15
	31-35	13		8001 وما فوق	5
	36-40	11	الخبرة (سنوات)	حتى 5	16
41 وما فوق	10	6-10		10	
المستوى التعليمي	دبلوم عالٍ	6		11-15	9
	بكالوريوس	33		16 وما فوق	15
	ماجستير	10			
	لم يجيب	1			

**أداة الدراسة:**

قام الباحث بالرجوع للأدبيات والمراجع والمصادر المختلفة، وحاول بناء استبانة تحقق أهداف الدراسة، وخلص إلى اقتباس استبانة الباحثة نزال حيث إنها تعمل على تحقيق أهداف الدراسة الحالية، وهي مكونة من قسمين:

يتكوّن القسم الأول من المعلومات الديموغرافية: (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والدخل الشهري، وعدد سنوات الخبرة).

يتكوّن القسم الثاني من (35) فقرة، وسيتم قياسها وفق سلم ليكرت الخماسي (موافق كلياً، ووافق، وموافق نوعاً ما، وغير موافق، وغير موافق بتاتا).

**ثبات أداة الدراسة:**

تمّ حساب معامل ثبات أداة الدراسة بواسطة معادلة كرونباخ ألفا، وبلغت في الاستبانة المستخدمة نسبة (0.88).

**إجراءات الدراسة:**

تمّ التوجّه إلى مديرية الرفاه الاجتماعيّ في مدينة أمّ الفحم مع توجيه كتاب رسمي من الباحث للسماح بتوزيع الاستبانات على الأخصائيين الاجتماعيين في مراكز ومؤسسات الخدمات الاجتماعية. وبعد أخذ الموافقة الرسمية تمّت مقابلة جميع الأخصائيين الاجتماعيين لشرح كيفية تعبئة الاستبانة. واستمرت عملية تعبئة الاستبانات، وجمعتها مدة ثلاثة أسابيع حتى نهاية شهر كانون الأول من عام (2011م)، وذلك بسبب (عدم وجود الباحث يومياً بمدينة أمّ الفحم، وبسبب غياب بعض الأخصائيين عن العمل لأسباب مختلفة) بعدها تمّ تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية الأحدث (SPSS 18).

**متغيرات الدراسة:****المتغيرات المستقلة، وتشمل**

**الجنس:** وله مستويان: ذكر، وأنثى.

**العمر:** وله أربعة مستويات: حتى (30) سنة، ومن (31 إلى 35)، ومن (36 إلى 40)، ومن (41 فأكثر).

**المستوى التعليمي:** وله ثلاثة مستويات: دبلوم، وبكالوريوس، وماجستير.

**الدخل الشهري:** وله أربعة مستويات، وهي: حتى (4000) شيكل، ومن (4001-6000) شيكل، ومن (6001-8000) شيكل، ومن (8001 وما فوق).

**عدد سنوات الخبرة، ولها أربعة مستويات، وهي: 5 سنوات فأقل، ومن (6-10 سنوات)، ومن (11-15 سنة)، ومن (16 سنة فأكثر).**

**المتغيرات التابعة، وتتألف من قسمين:**

**القسم الأول:** ويشمل أشكال العنف التي تعرّض لها

الأخصائيون الاجتماعيون: العنف اللفظي، والعنف الجسدي، وهو مجموعة الأسئلة من (1 إلى 13).

**القسم الثاني:** ويشمل اثنين وعشرين سؤالاً حول الدافعية للاستمرار في العمل في الخدمة الاجتماعية، وهو مجموعة الأسئلة من (14 إلى 35).

**المعالجة الإحصائية:**

تمّ استخدام معامل (T-test) لمجموعتين غير مرتبطتين، ومعامل (ANOVA F) من أجل فحص وجود الفروق بين المتغيرات التي لديها أكثر من قيمتين، ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson) لفحص العلاقة بين متغيرين. وكلّ الفحوصات تمّت تحت درجة ثقة (0.05) بواسطة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

**عرض النتائج ومناقشتها:****مناقشة الفرضية الأولى، ونصّها:**

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العنف الموجه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين، وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أمّ الفحم تعزى للمتغير الجنس.

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعيّ حسب الجنس، تمّ استخدام مقياس (T-test)، والجدول (2) يوضح ذلك.

وحسب النتائج التي ظهرت في الجدول (2)، وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس. أي أنّ دافعية الإناث للاستمرار في العمل في المهنة أكثر من الذكور، وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة هريش، وذلك لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس، حيث إنّ دافعية الإناث الاستمرار في العمل في المهنة أكثر من الذكور، وتتفق نتائج هذه الدراسة أيضاً مع دراسة روبين الذي أشار في نتائج دراسته إلى تعرض الذكور للعنف أكثر من الإناث، وهذا يؤدي إلى دافعية للعمل في المهنة لدى النساء أكثر من الذكور، وأيضاً تتفق مع دراسة بيفر الذي أشار في دراسته إلى تعرّض الإناث للعنف أكثر من الذكور، وهذا يعني أنّ دافعية الإناث للاستمرار في المهنة أقل من دافعية الذكور، ولا تتفق هذه النتيجة مع دراسة نزال التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الجنس.

**مناقشة الفرضية الثانية، ونصّها:**

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العنف الموجه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين

وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أمّ الفحم يُعزى لمتغير العمر. ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية حسب العمر، تم استخدام مقياس (ANOVA)، حسب الجدول (3).

الجدول (2) المعدل، والانحراف المعياري، ومعامل T ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار حسب الجنس:

p	t	الانحراف المعياري	المعدل	N	الجنس	
0.000	-	.548	3.71	18	ذكر	الدافعية
	3.962	.578	4.37	32	أنثى	للاستمرار

الجدول (3) المعدل، والانحراف المعياري، ومعامل F، ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار حسب العمر:

p	F	الانحراف المعياري	المعدل	N	العمر	
0.001	10.074	.547	4.45	16	حتى 30	الدافعية للاستمرار
		.469	4.49	13	35-31	
		.320	3.82	11	40-36	
		.682	3.52	10	41 وما فوق	

التعليمي. أي أنّ الأخصائيين الأكثر تعليماً أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من الأقل تعليماً، وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة هريش التي أشارت إلى وجود فروق في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي. حيث إنّ الأخصائيين الاجتماعيين الأكثر تعليماً هم أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من الأقل تعليماً، وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة نزال التي أشارت في نتائج دراستها إلى وجود فروق في الدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي أي أنّ الأخصائيين الاجتماعيين ذوي المستوى التعليمي العالي لديهم دافعية للاستمرار في العمل أكثر من الأخصائيين الاجتماعيين ذوي المستوى التعليمي المنخفض، ولم تتفق هذه الدراسة مع دراسة بيفر الذي أشار في دراسته إلى تعرّض الأخصائيين الاجتماعيين ذوي المستوى التعليمي العالي إلى العنف أكثر من ذوي المستوى التعليمي المنخفض، وهذا يؤدي إلى عدم الدافعية للاستمرار لدى ذوي المستوى التعليمي العالي.

#### مناقشة الفرضية الرابعة، ونصّها

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العنف المؤجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أمّ الفحم تُعزى للمتغير الدخل الشهري.

ولفحص التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب الدخل، تمّ استخدام مقياس (ANOVA)، حسب الجدول (5).

وحسب النتائج التي تظهر في الجدول (3) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب العمر. حيث إنّ الأخصائيين الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من كبار السنّ، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة هريش التي أشارت إلى وجود فروق تُعزى لمتغير العمر لصالح صغار السنّ، وهم أكثر دافعية للاستمرار في المهنة من غيرهم، وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة نزال التي بيّنت وجود فروق في متغير العمر أي أنّ الأخصائيين الاجتماعيين الأصغر سناً أكثر دافعية للاستمرار في العمل في المهنة من كبار السنّ، وتتفق النتائج أيضاً مع نتائج دراسة كل من ريجر وجراهام التي بيّنت بانّ الأخصائيين الاجتماعيين صغار السن لديهم دافعية أكثر من كبار السن.

#### مناقشة الفرضية الثالثة، ونصّها:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العنف المؤجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أمّ الفحم يُعزى للمتغير المستوى التعليمي.

ولفحص مدى التباين في مستوى الدافعية للاستمرار في مهنة العمل الاجتماعي حسب المستوى التعليمي، تمّ استخدام مقياس (ANOVA)، حسب الجدول (4).

وحسب النتائج التي تظهر في الجدول (4) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب المستوى

الجدول (4) المعدل، والانحراف المعياري، ومعامل F، ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار حسب المستوى التعليمي:

p	F	الانحراف المعياري	المعدل	N	المستوى التعليمي	
0.001	**7.731	.521	3.31	6	دبلوم عالي	الدافعية بالاستمرار
		.601	4.19	33	بكالوريوس	
		.496	4.41	11	ماجستير	

الجدول (5) المعدل، والانحراف المعياري، ومعامل F، ودرجة الثقة للدافعية للاستمرار حسب الدخل:

p	F	الانحراف المعياري	المعدل	N	مستوى الدخل	
0.018	3.690	.803	3.65	10	حتى 4000	الدافعية للاستمرار
		.544	4.12	20	4001-6000	
		.490	4.32	15	6001-8000	
		.652	4.60	5	8001 وما فوق	

النتيجة مع دراسة كريس (Criss) التي أشارت في دراستها إلى تعرّض الأخصائيين الاجتماعيين ذوي الخبرة الأكثر إلى العنف أكثر من ذوي الخبرة القليلة، وهذه النتيجة تأتي لصالح ذوي الخبرة القليلة في الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية؛ لأنهم يتعرضون للعنف أقل من ذوي الخبرة العالية، ولا تتفق نتيجة البحث مع دراسة نزال التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين سنوات الخبرة، ومدى الدافعية للاستمرار في العمل لدى الأخصائيين الاجتماعيين.

#### توصيات الدراسة:

- في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:
- تعزيز مبدأ الحماية القانونية والمؤسسية على مستوى موظفي الخدمة الاجتماعية في مكاتب الخدمات الاجتماعية.
- تدريب الأخصائيين على وسائل مهنية تعمل على زيادة كفاءتهم في التعامل مع المتنوعين.
- الاتصال والتواصل بين الأخصائيين ضمن ورشات عمل لمناقشة ووضع حلول لهذه الظاهرة.
- تحديد التشريعات التي تجعل من الاعتداء على الأخصائيين الاجتماعيين جريمة خطيرة.
- توعية المجتمع بأهمية الدور الذي يقوم به الأخصائيون الاجتماعيون وإبراز أهم المشكلات التي يتعرضون لها خلال عملهم، وضرورة توعية المجتمع بشرائحه كافة بحقيقة هذه الظاهرة ومخاطرها على الأفراد، والجماعات، والمجتمع.

وحسب النتائج التي تظهر في الجدول (5) يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الدخل. فكلما ازداد الدخل من العمل في المهنة، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل في المهنة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة نزال التي أشارت في دراستها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدافعية للاستمرار حسب الدخل أي أنّ الأخصائيين الأعلى دخلاً أكثر دافعيةً للاستمرار في العمل في المهنة من الأقل دخلاً، وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة كل من ريجر وجراهام (Regehr & Graham) التي بينت أن الأخصائيين أصحاب الدخل العالي أكثر دافعيةً للاستمرار بالعمل من الأخصائيين أصحاب الدخل المنخفض. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة الإنسان ورغبته في أخذ حوافز وعلاوات في مكان العمل؛ لتكون لديه دافعية ورضا في الاستمرار في المهنة، وعدم البحث عن عمل آخر بدخل أعلى.

#### مناقشة الفرضية الخامسة، ونصّها:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المتنوعين وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية في أمّ الفحم يُعزى للمتغير عدد سنوات الخبرة.

وبعد احتساب معامل الارتباط سبيرمان ( Spearman Correlation) بدرجة ثقة (0.05)، تبين من النتائج أنه توجد فروق بين سنوات الخبرة في العمل، ومدى الدافعية للاستمرار فيه لدى العاملين الاجتماعيين، أي كلما قلت سنوات الخبرة، ازدادت الدافعية للاستمرار في العمل في المهنة. وتتفق هذه

## الهوامش

- (1) درويش ومسعود، مدخل الى الخدمة الاجتماعية.  
 (2) المرجع نفسه.  
 (3) المرجع نفسه.  
 (4) الهزايمة، الارهاب بين حضارتين، مجلة كلية العلوم الإسلامية، ع2، ص202.  
 (5) مجيد، العنف والطفولة، ط1.
- (6) Dubra and Kello way.  
 (7) الرواشدة، اتجاهات الطلبة نحو ظاهرة العنف المدرسي، ابحاث اليرموك، م 27، ع2، ص9.  
 (8) المرجع نفسه.  
 (9) الخولي، العنف في مواقف الحياة اليومية.  
 (10) Regers and Kello way, Violence at Work.  
 (11) قطامي وعدس، علم النفس العام.

## المصادر والمراجع

- بوزبون، بنة، 2004م، العنف الأسري وخصوصية الظاهرة البحرينية، الطبعة الأولى، مملكة البحرين: دار الكنوز الأدبية.  
 الترتوري، محمد، 2006م، دافعية الإنجاز والتحصيل الدراسي، المنشاوي للدراسات والبحوث: عمان، الأردن.  
 حسن، هبه، 2006م، الإساءة إلى المرأة. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.  
 الخولي، محمود، 2008م، العنف في مواقف الحياة اليومية نطاقات وتفاعلات. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.  
 درويش، خليل ووائل مسعود، 2011م، مدخل إلى الخدمة الاجتماعية. عمان: جامعة القدس المفتوحة.  
 الرواشدة، علاء، 2011م، اتجاهات الطلبة نحو ظاهرة العنف المدرسي، دراسة ميدانية تحليلية في علم الاجتماع التربوي. "أبحاث اليرموك" سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، (27)، العدد (2)، 9-30.  
 عز الدين، خالد، 2010م، السلوك العدواني عند الأطفال. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.  
 غباري، ثائر، 2008م، الدافعية النظرية والتطبيق. الطبعة الأولى، الأردن: دار المسيرة.  
 قطامي، يوسف وعبد الرحمن عدس، 2002م، علم النفس العام. عمان، الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر.  
 الكفاوين، محمود، 2009م، إدارة المؤسسات الاجتماعية. عمان: جامعة القدس المفتوحة.  
 مجيد، سوسن، 2008م، العنف والطفولة، دراسات نفسية، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.  
 هريش، خالد، 2013، العلاقة بين العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين (العاملين في المؤسسات الاجتماعية الحكومية وغير الحكومية في محافظة القدس) من قبل المنتفعين وبين الدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية، فلسطين: مجلة البحوث والدراسات الإنسانية الفلسطينية، 20، 71-96.  
 الهزايمة، محمد، 2002م، الإرهاب بين حضارتين: الحضارة العربية المعاصرة، والعربية الإسلامية، دراسة مقارنة، مجلة كلية العلوم الإسلامية، جامعة الجزائر، العدد 6: 202 - 255.
- نزال، ياسمين، 2012م، العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين والدافعية للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعية. فلسطين: رسالة ماجستير، جامعة القدس.  
 Balloch, S., Pahl, J. and Mclean, J. 1997. Working in the Social Services: Job Satisfaction, Stress and Violence, *British journals of social work*, 28, (3), 329-350.  
 Barling, J., Dubre, K.E., and Kelloway, E.K. 2009. Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology*, 60: 671-692.  
 Beaver, W. 1999. Proquest Dissertations And Theses 1999. Client violence against professional social workers: Frequency, worker characteristics, and impact on worker job satisfaction, burnout, and health. [Ph.D. dissertation]. United States - Arkansas: University of Arkansas Section 0011, Part 0452, 193.  
 Criss, M. 2009. Proquest Dissertations And Theses Prevalence of client violence against social work students and its effects on fear of future violence, occupational commitment, and career withdrawal intentions. [Ph.D. dissertation]. United States - Florida: University of South Florida. Section 0206, Part 0452, 367.  
 Franz, S., Zeh, A., Schablon, A., Kuhnert, S., and Nienhaus, N. 2010. Aggression and violence against health care workers in Germany - a cross sectional retrospective survey, *Health Services Research*, 10, 2-8.  
 Rai, C., and Choi, S. 2009. Are Social Workers Safe in Their Workplace? South Korean Managers' Views. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 19 (1), 39-49.  
 Regehr, C., and Graham, G. 2011. When Social Works Are Stalked: Risks-Strategies, and Legal Protections, *Clinical Social Work Journal*, 39(3), 232-242.  
 Robin, R. 2005. Conflict in the Workplace: Social Workers

Personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 63-71.

as Victims and Perpetrators. *Social Work*, 50 (4): 305-313.

Rogers, K. and Kelloway, K. 1997. Violence at work:

## **Violence Against Social Workers by Beneficiaries and Motivation to Continue Working in Social Services in Umm AL Fahm**

*Khalid Hreish \**

### **ABSTRACT**

This study aims at identifying the violence against social workers by beneficiaries and the motivation to continue working in the social work profession in the city of Umm al-Fahm, within the Palestinian 1948 occupied territories. For this purpose, a questionnaire of two aspects, that contains (35) items was designed. The questionnaire was distributed to the entire study community (N=50 social workers), all questionnaires were filled out according to the instructions.

The findings show some significant differences in the level of motivation according to gender variable. Females are more motivated to continue in the field than their male counterparts. There is also variation related to education, in which the more educated social workers are the more they are motivated. Finally, the findings show a positive relation between work experience and motivation, in which the less working years in the field of social work the more motivation to continue working in this profession.

The researcher implies that legislations that protect social workers in their workplace must be redrafted condemning any violence against social workers as a serious crime, and to increase the social workers skills and capacities by training and capacity building in order to deal with their clients properly.

**Keywords:** Social Worker, Motivation, Violence, Client, Social Work Center.

---

• Department of Social Service, The University of Jerusalem, Palestine. Received on 17/1/2012 and Accepted for Publication on 30/5/2013.