

تاريخ الارسال (2017-02-01)، تاريخ قبول النشر (2017-04-15)

د. ختام إسماعيل السحار*¹
أ. سمر إسماعيل أبو مزيد¹

¹ قسم علم النفس - كلية التربية - الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: khsahhar@iugaza.edu.ps

برنامج علاجي لتخفيف ضغوط العمل باستخدام تقنية "عرض الحالة" لدى المُرشدين التربويين في محافظات غزة

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على فاعلية برنامج علاجي لتخفيف ضغوط العمل باستخدام تقنية "عرض الحالة" لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة، وقد طبقت الدراسة على عينة مكونة من (24) مرشداً ومُرشدة من المحافظة الوسطى، وتم استخدام المنهج التجريبي بتصميم قبلي وبعدي للمجموعتين (الضابطة والتجريبية)، وقامت الباحثتان بإعداد البرنامج العلاجي باستخدام تقنية "عرض الحالة" والمستمد من برامج الإشراف الجماعي الإكلينيكي الذي يعتمد على نموذجين (نموذج لانسيل، ونموذج الفريق الانعكاسي)، ومقياس ضغوط العمل، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: اختبار (ت) في حالة العينتين، ومعامل ارتباط بيرسون، ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية، ومربع إيتا لقياس حجم التأثير. وأسفرت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد جلسات الإشراف الجماعي الإكلينيكي لصالح القياس البعدي، ووجود أثر دال إحصائياً للبرنامج الإشرافي الجماعي الإكلينيكي في التخفيف من ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية، وأوصت الدراسة بالعمل على تنفيذ برامج إشراف إكلينيكي لتخفيف من ضغوط العمل المرشدين التربويين في جميع محافظات غزة العاملين بالقطاع الحكومي ووكالة الغوث وتشغيل اللاجئين، وأوصت الباحثتان بضرورة تعميم فكرة البرامج الإشرافية على باقي المهن المساعدة وتطبيقه على كافة العاملين في مجال الصحة النفسية والإرشاد النفسي على مستوى فلسطين.

كلمات مفتاحية: الإشراف الجماعي الإكلينيكي، ضغوط العمل، المرشدين.

Effectiveness of Clinical Group Supervision to Reduce the Pressures of Work on Counselors in the Gaza Strip

Abstract:

The study aims to show effectiveness of clinical group supervision to reduce the pressures of work on counselors in the Gaza Strip, and the mentioned study was implemented on 24 counselors. The researchers have used the experimental method with pre and post design for both groups (control, experimental). The researchers have used the following tools: clinical group supervision program, the pressures of work to the researchers scale, the effectiveness of clinical supervision scale, and use of statistical methods which consists of: T- test in two sample case, Pearson correlation coefficient, Cronbach Alpha, Eta affection. The study has reached to the following results: The presence of statistically significant difference in work pressure between the experimental group and control group in post scale for the experimental group, The presence of statistically significant difference in work pressure to experimental group (pre- post) the clinical group supervision for the after scale, There is the effect statistically significant of clinical supervision to reduce the work pressure for the experimental group. Consequently the researchers recommended many recommendations such: Work as on the implementation of supervisory group programs ease the pressures counselors, generalized of the idea supervisory program, and it applies to all workers in the field of mental health and psychological counseling. students steps and procedures for reporting any illegal action in the Digital Communities.

Keywords: clinical group supervision, pressures of work, counselors

مقدمة:

حث الدين الإسلامي المسلمين على العمل وإتقانه وأعلى من قيمته، إلا أن الإنسان خلال عمله يواجه الكثير من المتاعب والضغوط، وقد تكون هذه الضغوط نفسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو مهنية.

وتعتبر ضغوط العمل التي تواجه الفرد من الضغوط التي تحد من كفاياته المهنية، وتراجع أدائه الوظيفي وقد يؤدي ذلك إلى الإنهاك النفسي، أي أن الفرد يكون غير قادر على العطاء ويقوم بعمله برتابة ودون إنجاز، ومع تعدد ضغوط العمل وتنوعها جعلت إنسان هذا العصر قلقاً سهل الاستثارة، سريع الانفعال، ولا يقف هذا التأثير في المنزل أو الحياة العامة، بل ينتقل إلى بيئة العمل، الأمر الذي ينعكس سلباً على أدائه الوظيفي، وعلاقته بزملائه ورؤسائه في العمل، وربما على صحته النفسية والجسمية، كما أن ضغوط العمل ترهق كاهل الاقتصاد الوطني، وتؤدي إلى انخفاض العائد الاقتصادي في مؤسسات الدولة (المشعان، 2000م، ص 206).

وتعد الضغوط أحد الظواهر الهامة التي حظيت بالدراسة والبحث من قبل الباحثين، لما لها من أثر كبير وشامل في حياة الفرد، ومن الدراسات العربية التي تناولت موضوع ضغوط العمل دراسة أبي رحمة (2012م) ودراسة النجار (2012م) ودراسة عابدين (2011م) ودراسة أبي مصطفى (2011م) ومن الدراسات الأجنبية دراسة بويلاند (2011م) ودراسة ويلر (2009م). كما أن كل مؤسسة صحية أو تربية بالإضافة إلى جميع المؤسسات تسعى لتطوير العاملين فيها، لتحافظ على فعاليتها وللمساهمة في الرقي والتطور للمؤسسة، وذلك من خلال الإشراف الذي نال اهتمام صانعي القرار، حيث إن الإشراف يتطلب متابعة الموظفين وأدائهم في العمل بحيث يكون دور المشرف توجيهياً وتقييمياً.

ويعد الإشراف في الإرشاد النفسي مكوناً أساسياً لا يمكننا الاستغناء عنه في برامج إعداد المرشدين ومتابعتهم في الميدان، إذ يلعب دوراً إيجابياً في رفع كفاءة المرشد وتسهيل نموه الشخصي والمهني، ورفع مستوى الخدمات الإرشادية، وهذا يعطي مصداقية للمهنة (الصمادي والشاوي، 2014م، ص 369).

والمرشدون العاملون في الميدان التربوي لهم خصوصية تفرضها طبيعة المهنة عليهم، حيث تتم متابعتهم من خلال الإشراف الإداري، ومواجهتهم للحالات النفسية وتأثرهم بهذه الحالات بدرجة كبيرة، مما جعل المؤسسات تبحث عن بديل يساعدهم في التخفيف من ضغوط العمل لديهم، وهذا ما يطلق عليه بالإشراف الجماعي الإكلينيكي.

وعرف "برادلي ولاداني" الإشراف الإكلينيكي بأنه عمل يقوم به مشرفون خبراء ناجحون أعدوا ضمن منهجية الإشراف، بهدف تسهيل عملية تطور المرشد المدرب الشخصي والمهني، للارتقاء بكفاءته ومهارته عبر مجموعة من الأنشطة الإشرافية Bradley (& Ladany, 2001, p. 4).

ويعتبر الإشراف الجماعي الإكلينيكي إشرافاً تم تطبيقه حديثاً على العاملين في مجال الصحة النفسية، والفكرة الحالية للبرنامج قائمة على أن يتم تطبيق هذا الإشراف على المرشدين التربويين، والدراسات التي تناولت الإشراف الإكلينيكي في الدول العربية قليلة جداً ومن هذه الدراسات: دراسة الشريفيين (2011م) ودراسة الصمادي (2014م)، في حين أن الدراسات في الدول الغربية متعددة وواسعة منها: دراسة دلتز وماسون (2012) ودراسة بروكس وآخرون (2012) ودراسة كوك (2012).

ومن واقع خبرة الباحثين في الميدان الإرشادي منذ ما يزيد عن 15 عاماً انبثقت مشكلة الدراسة حيث إن المرشد بحاجة للتعبير عن الحالات التي يشاهدها ويتعامل معها، وقد لا يستطيع مساعدة الحالة وعلاجها، أو قد يواجه العديد من المشاكل مع الحالة ورفض الحالة للمرشد، وأنه قد يتأثر بها إيجاباً أو سلباً، بالإضافة إلى أن الإشراف الإكلينيكي ممارسة قائمة وتطبق في

قطاع غزة وهي بحاجة إلى تقييم، وقد تم تطبيق الإشراف الإكلينيكي في الأردن، ويتم تطبيقه في برنامج غزة للصحة النفسية في فلسطين.

وبناءً على ما سبق وجدت الباحثتان أهمية التعرف إلى فاعلية الإشراف الجماعي الإكلينيكي في التخفيف من ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة.

مشكلة الدراسة:

يواجه المرشد كثير من الضغوطات في حياته، وخاصة الضغوط المتعلقة بالعمل، نظراً لطبيعة العمل والتخصص لديه، ومما لا شك فيه أن هذه الضغوط تتعبه وتشعره بالتوتر والقلق والإرهاق، هذه الضغوط تتطلب البحث عن أساليب وطرق تساعد في التخلص من التوتر والضغوط المتعلقة بالعمل وتساعد في الوصول إلى استراتيجيات الدعم والمساندة وهو ما يعرف حالياً بالإشراف الجماعي الإكلينيكي، لذا قامت الباحثتان بدراسة هذا الموضوع للتعرف إلى فاعلية جلسات الإشراف الجماعي الإكلينيكي باستخدام تقنية "عرض الحالة" وخاصة أنه لم تتطرق أي دراسات إلى هذا الموضوع على حد علمهما لحدثة هذا الموضوع في البيئة الفلسطينية، وتتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما فاعلية البرنامج العلاجي للتخفيف من ضغوط العمل باستخدام تقنية "عرض الحالة" لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة؟

فروض الدراسة:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد جلسات البرنامج لصالح القياس البعدي.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية.
3. يوجد أثر دال إحصائياً للبرنامج العلاجي في التخفيف من ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي:

1. التأكد من فاعلية برنامج باستخدام تقنية "عرض الحالة" في التخفيف من ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين.
2. التحقق من وجود فروق دالة إحصائية في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد جلسات البرنامج العلاجي.
3. التحقق من وجود فروق دالة إحصائية في ضغوط العمل بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أنها:

1. تمثل إسهاماً لسد النقص في المكتبة العلمية فيما يتعلق ببرنامج علاجي باستخدام تقنيته "عرض الحالة" والمستند إلى برنامج الإشراف الجماعي الإكلينيكي وذلك نظراً لقلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع.
2. تقيّد القائمين على برامج الصحة النفسية والإرشاد التربوي في فلسطين.
3. تساهم في الرقي بمستوى العمل الإرشادي والإكلينيكي من خلال تطبيق الإشراف الجماعي عليهم.

مصطلحات الدراسة:

الإشراف الجماعي الإكلينيكي

علاقة مهنية رسمية بين مشرف ومشرف عليه يجتمعان معاً لمناقشة الأخير قضايا تتعلق بعمله في جو آمن وداعم بهدف الارتقاء بعمله، وجعله أكثر فاعلية في مساعدة الآخرين (Haynes & other, 2003, p. 2) ويعرف الإشراف الجماعي الإكلينيكي إجرائياً بأنه مجموعة من جلسات الإشراف باستخدام تقنية "عرض الحالة" على مجموعة المرشدين للتخفيف من ضغوط العمل لديهم.

ضغوط العمل

عبارة عن شعور سلبي غير سار يتولد نتيجة الأعباء والمهام في بيئة العمل، والذي من شأنه أن يؤثر على سير العمل أو يعرقه حسب قوة هذا الشعور (شبير، 2009، ص 9). والتعريف الإجرائي لضغوط العمل: هي الدرجة التي يحصل عليها المرشدين التربويين نتيجة لاستجاباتهم على مقياس ضغوط العمل التي تم إعداده من قبل الباحثين.

المرشد التربوي

هو الشخص المعين من قبل وزارة التربية والتعليم ليقوم بعملية إرشاد وتوجيه الطلبة في المدارس ومساعدتهم في تحقيق أكبر قدر من التكيف داخل المدرسة وخارجها (العاجز، 2001، ص4).

حدود الدراسة:

تم تنفيذ الدراسة الحالية على المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية بمديرية الوسطى بقطاع غزة، بمركز التدريب التربوي التابع لمديرية التربية والتعليم الوسطى بالنصيرات، في العام الدراسي 2014-2015، أي الفصل الدراسي الأول والثاني.

الدراسات السابقة

قامت الباحثتان بتقسيم الدراسات السابقة إلى مجموعتين، تناولت المجموعة الأولى الدراسات المتعلقة بالإشراف الجماعي الإكلينيكي، بينما اشتملت المجموعة الثانية على الدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل، وتم عرض تلك الدراسات وفقاً لتاريخ إجرائها من الأحدث إلى الأقدم.

أولاً: الدراسات التي تناولت جلسات برنامج الإشراف الجماعي الإكلينيكي

هدفت دراسة ماسولا وامفيل (Moswela, Mphale, 2015) إلى فحص العوائق أمام التنفيذ الفعال للإشراف الإكلينيكي في مدارس "بوتسوانا" الابتدائية والإعدادية والثانوية وما هي طبيعة الإشراف الإكلينيكي في المدارس، وكيف يؤثر حجم الصف على الممارسة الإشرافية، وما هو موضوع نظام إدارة الأداء في المدارس، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي في جمع البيانات، وبلغت عينة الدراسة (60) معلماً، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الملاحظة واستبيان فعالية الإشراف التعليمي، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود ثلاثة عوائق: حجم الصف الكبير، نظام إدارة الأداء المطبق في المدارس، اختيار المعلم الأكبر سناً للإشراف على المعلم الأقل خبرة حسب قوة موقعه الوظيفي وليس حسب خبرته في الإشراف.

كما هدفت دراسة (الصمادي والشاوي، 2014م) للكشف عن فعالية برنامج إشرافي يستند إلى نموذج التمييز في تحسين المهارات الإرشادية لدى عينة من طالبات الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك، وتم استخدام المنهج التجريبي في هذه الدراسة، بتصميم قبلي وبعدي للمجموعتين، وتكونت عينة الدراسة من مجموعتين تجريبية وضابطة بواقع (15) طالبة لكل مجموعة، وتم استخدام مقياس

المهارات الإرشادية، والبرنامج الإشرافي بالاستناد إلى نموذج التمييز الإشرافي، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين ولصالح المجموعة التجريبية في تحسن المهارات الإرشادية في المجالات الفرعية (المهارات التداخلية، المهارات المفاهيمية، والمهارات الشخصية).

كما هدفت دراسة دلتز وماسون (Diltz & Mason, 2012) إلى تحديد ممارسات الإشراف الحالي لمرشدي المدارس واكتشاف ممارسات الإشراف من وجهة نظر مزودي الإشراف ومتلقيه، وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة وبلغت العينة (1557) من مرشدي المدارس، وأظهرت النتائج أن 41% من مرشدي المدارس تم تزويدهم بالإشراف الجماعي الإكلينيكي، بالرغم من أن 89% تلقوا نوع معين من الإشراف، فقط 10% من مرشدي المدارس يتلقون إشرافاً أسبوعياً مقارنة بالمرشدين الآخرين، وأن أغلب مرشدي المدارس الذين تلقوا الإشراف من المدراء بلغ عددهم 62.8%، ومن ضمنهم 32% تقريباً انخرطوا بالإشراف مع منهجي الصحة النفسية، و فقط 5.1% من مرشدي المدارس انخرطوا بالإشراف بواسطة التكنولوجيا، ووجدت الدراسة أن الإشراف الإكلينيكي الممارس على مرشدي المدارس تحسن في السنوات 10 الأخيرة.

كما هدفت دراسة بروكس وآخرون (Brooks & others, 2012) إلى التعرف على اتجاهات الإشراف الجماعي، وركزت الدراسة على التقييم النوعي لمواقف العاملين تجاه الإشراف الجماعي الإكلينيكي، وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، وتضمنت عينة الدراسة 51 مشاركاً من منظمات الخدمات الاجتماعية، وتم استخدام المقابلة لتحقيق هدف الدراسة والاستبيان، وأظهرت النتائج التي رتبت وفقاً للمواضيع التي انبثقت من خلال تحليل المقابلات إلى ظهور أربعة مجالات رئيسية والتي ظهرت كعوامل قوية في خبرات العاملين واتجاهاتهم بما يتعلق بالإشراف الجماعي وهي: مستوى مهارة الميسر، الإبداع، الاستفادة من التكنولوجيا، إمكانية التطبيق، وأظهرت النتائج أن هناك مفاهيم إيجابية وسلبية عن الإشراف الجماعي تمت الإشارة إليها خلال عملية التقييم.

وهدف دراسة كوك وآخرون (Cook & Others, 2012) إلى الوصف النوعي لخبرات من تلقوا الإشراف ضمن برنامج الاستجابات الأكاديمية المهني، وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 12 مشاركاً، وتم استخدام المقابلة كأداة للدراسة تكونت من 8 أسئلة وأظهرت النتائج أن الإشراف يصلح لدمج المشرف عليهم في الثقافة المهنية حيث تعلموا وتبنوا اتجاهات وقيم وتقنيات حل المشكلات، وفي هذه الدراسة تم وصف خبرات المرشدين الإشرافية باستخدام نموذج برنامج الاستجابات الأكاديمية المهنية والذي تمثل في 4 مواضيع وهي علاقة المشرف بالمشرف عليهم والتي تضمنت فئات الدعم وعمل الفريق وتزويدهم بالتغذية الراجعة، ثم إمكانية الوصول، وبعد ذلك التأييد والمناصرة، بالإضافة إلى علاقة المشرف عليه بالطالب تمثلت بالدعم وإمكانية الوصول والمناصرة ودور المشرف عليهم المهني كمرشد مدرسي.

أما دراسة بلاك وآخرون (Black & others, 2011) فقد هدفت إلى اكتشاف حالات ومعاني الإشراف الإكلينيكي لمرشدي المدارس الذين وظفوا في مقاطعتين جنوب شرق جورجيا، واستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي لتقييم حالة الإشراف في المدارس، حيث بلغ عدد المشاركين (129) مرشداً، وتم استخدام استبيان تكون من 25 فقرة لقياس مدي أهمية الإشراف الجماعي الإكلينيكي لمرشدي المدارس، وتشير النتائج إلى أن المشاركين يقدرون الإشراف الإكلينيكي، على الرغم من أن أرباب العمل لا يدعمون جهودهم للوصول إلى الإشراف، وبينت الدراسة أن 68% أشاروا بأن هناك فوائد من الإشراف، في حين 50% يتلقون الإشراف الإكلينيكي، و 71% يسعون للإشراف الإكلينيكي إذا ما عرض عليهم من خلال أنظمة المدرسة.

وهدف دراسة (الشريفين، 2011م) إلى الكشف عن فاعلية برنامج تدريبي قائم على النموذج المعرفي في الإشراف الإرشادي لخفض مستوى قلق الأداء لدى المرشدين المتدربين في الأردن، وتم استخدام المنهج التجريبي، وتكونت عينة الدراسة من مجموعتين بواقع (30) طالباً وطالبة من طلبة الإرشاد النفسي في كل مجموعة، فالمجموعة التجريبية دربت بالبرنامج التدريبي

القائم علي النموذج المعرفي في الإشراف بالإرشاد، وضابطة اقتصر التعامل معها وفق الأساليب التدريسية الاعتيادية، وقد أظهرت النتائج أن مستوى قلق الأداء لدى أفراد المجموعة التجريبية كان أقل بشكل دال إحصائياً عن المجموعة الضابطة، كما أظهرت وجود فروق دالة إحصائية في المجال السلوكي تعزى إلى التفاعل بين المجموعة والجنس، وتفاعل بين السنة الدراسية والجنس، والتفاعل بين المجموعة (الضابطة والتجريبية والجنس والسنة الدراسية).

في حين هدفت دراسة إدوارد وآخرون (Edwards & others, 2006) إلى التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي لمرضي الصحة النفسية المجتمعية وعلاقته بالإشراف الإكلينيكي، باستخدام مقياس "ماسلاش" للاحتراق الوظيفي ومقياس الإشراف الإكلينيكي، وأظهرت الدراسة أن 73% من مرضي الصحة النفسية والمجتمعية لديهم خبرة عن الإشراف الإكلينيكي، كما أظهرت الدراسة مستوى عالياً في الاحتراق الوظيفي حيث بلغ بعد الإنهاك العاطفي 36%، وبعد الشخصية بلغت 12%، ومستوى منخفض من التكيف الشخصي بنسبة 10% من مرضي الصحة النفسية المجتمعية.

ثانياً: الدراسات التي تناولت ضغوط العمل

هدفت دراسة (أبو رحمة، 2012) إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم ومعرفة درجة الرضا الوظيفي لديهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين من وزارة التربية والتعليم ووكالة الغوث بمحافظات غزة، أما عينة الدراسة فتكونت من (189) مشرفاً ومشرفة، أي ما نسبته 92%، وأسفرت الدراسة عن تعرض المشرفين التربويين في محافظات غزة إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل بنسبة مئوية (63.34%)، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير الجنس ونوع المدرسة (حكومية أو تابعة لوكالة الغوث) وعدد سنوات الخدمة كمشرف تربوي والمنطقة التعليمية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقدير عينة الدراسة لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الماجستير فأعلى، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف التربوي لصالح (أكثر من 15 مدرسة) كما توصلت الدراسة إلي أن درجة الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في محافظات غزة متوسطة بنسبة (63.67%)، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات المشرفين التربويين لدرجة الرضا الوظيفي لديهم تعزى لمتغيرات الدراسة (النوع، والمؤهل العلمي، نوع المدرسة (حكومة وكالة) عدد المدارس التي يشرف عليها المشرف، وعدد سنوات الخدمة كمشرف والمنطقة التعليمية).

كما هدفت دراسة (النجار، 2012م) إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والقيادة التحويلية لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم، وكذلك معرفة أثر كل من المتغيرات (النوع، المرحلة التعليمية، وسنوات الخدمة، وفترة الدوام المدرسي) علي متوسطات تقديراتهم لهذه العلاقة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الحكومية والبالغ عددهم (397) مديراً ومديرة، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين درجة الشعور بضغوط العمل وبين درجة ممارسة القيادة التحويلية لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة .

وهدف دراسة بويلاند (Boyland, 2011) التعرف إلى درجة ضغوط العمل لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية "انديانا" بالولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك الكشف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المدراء في التصدي ومواجهة ضغوط العمل، وبلغت عينة الدراسة (193) مديراً ومديرة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك

مستويات إجهاد متوسطة لدى مدرء المدارس في ولاية "انديانا"، كما لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة للمتغيرات المستخدمة، كما أن مدرء المدارس يستخدمون وسائل فعالة لمقاومة الاحتراق النفسي. ومن خلال العرض السابق للدراسات السابقة تبين أوجه الشبه والاختلاف بين هذه الدراسات سواء كانت في الهدف أو المنهج أو الأدوات أو العينة أو النتائج حيث أن هذه الدراسة اختلفت من حيث الهدف عن باقي الدراسات في أنها هدفت إلى التعرف على فاعلية الإشراف الإكلينيكي في التخفيف من ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين، لكنها تشابهت مع دراسة إدوارد وآخرون (2006م) في التعرف إلى فاعلية الإشراف الإكلينيكي والاحتراق الوظيفي، لكن هذه الدراسة ركزت على ضغوط العمل أما بالنسبة للمنهج فإنها تشابهت مع دراسات متعددة في استخدامها للمنهج التجريبي مثل دراسة الصمادي والشاوي (2014م)، ودراسة الشريفيين (2011م)، واتفقت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات في أن الفئة المستهدفة هي المرشدين مثل دراسة الصمادي والشاوي (2014م)، ودراسة الشريفيين (2011م) ودراسة دلتز وماسون (2012م)، واتفقت هذه الدراسة مع دراسة إدوارد وآخرون (2006م) في استخدامها لمقياس فاعلية الإشراف الجماعي الإكلينيكي، كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة الصمادي والشاوي (2014م) في فاعلية الإشراف الإكلينيكي وتأثير الإشراف لصالح المجموعة التجريبية، واستفادت هذه الدراسة سواء على الصعيد النظري أو التطبيقي من الدراسات السابقة خاصة مع قلة المراجع الأجنبية والعربية فيما يتعلق بالإشراف الجماعي الإكلينيكي مثل الفريق الانعكاسي وإعداد مقياس ضغوط العمل، مقياس فاعلية الإشراف الإكلينيكي.

إجراءات الدراسة

منهج الدراسة:

اتبعت الباحثتان في هذه الدراسة المنهج التجريبي (مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة وقياس قبلي وبعدي للمجموعتين) باعتباره المنهج الأنسب لهذه الدراسة ويعرف المنهج التجريبي بأنه "استخدام التجربة في إثبات الفروض، أو إثبات الفروض عن طريق التجربة، ويتخذ سلسلة من الإجراءات اللازمة لضبط تأثير العوامل الأخرى (عبيدات وآخرون، 2000م، ص 197).

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع المرشدين العاملين في مديرية التربية والتعليم بالمحافظة الوسطى والبالغ عددهم (40) مرشداً ومرشدة.

عينة الدراسة:

أجريت الدراسة على عينة قصدية من المرشدين، حيث تم اختيار المرشدين الحاصلين على أعلى نسبة على مقياس ضغوط عمل، وقد بلغ عددهم (24) مرشداً ومرشدة، وتم تقسيمهم إلى مجموعتين مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة وتكونت كل مجموعة من (5) مرشدين و (7) مرشداً).

مستوى ضغوط العمل عند المرشدين التربويين:

للتعرف إلى مستوى ضغوط العمل لدى المرشدين العاملين بالإرشاد في المحافظة الوسطى قامت الباحثتان باستخدام اختبار (ت) للعينة الواحدة واحتساب المتوسط الحسابي والوزن النسبي لمستوى ضغوط العمل وكانت النتائج كالتالي:

جدول (1) مستوى ضغوط العمل عند المرشدين

المقياس	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية Sig
ضغوط العمل	2.09	40.80	0.456	0.000

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق تبين أن المتوسط الحسابي لضغوط العمل عند المرشدين بلغ (2.09) والوزن النسبي (40.80) مما يدل على وجود ضغوط عمل عند المرشدين، خاصة أن هذه الفئة ينبغي أن تكون نسبة ضغوط العمل متدنية لطبيعة التخصص، فهم من يساعدون الحالات للتخلص من الضغوط وحل المشكلات.

تكافؤ المجموعات:

وللتحقق من تكافؤ المجموعات تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في متوسطات تقديرات إجابات المرشدين حول مستوى ضغوط العمل بين المجموعتين الضابطة والتجريبية في القياس القبلي والتي تقترض عدم وجود الفروق بينهما، والنتائج مبينة في جدول التالي:

جدول رقم (2) نتائج اختبار (ت) للعينتين المستقلتين في متوسطات تقديرات إجابات المرشدين في القياس القبلي بين المجموعة الضابطة

والتجريبية

التقديرات	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية (Sig.)
ضغوط	ضابطة	12	2.35	0.244	47.00	0.639	0.530
العمل	تجريبية	12	2.27	0.401	45.40		

يتبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية تساوي (0.530) وهي أكبر من (0.05) وقيمة (ت) المحسوبة تساوي (0.639) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي (1.96) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات إجابات المرشدين في المجموعتين الضابطة والتجريبية مما يدل على تكافؤ المجموعات فيما يتعلق بضغوط العمل.

اختبار التوزيع الطبيعي:

للتعرف على طبيعة البيانات بأنها تتبع التوزيع الطبيعي تم استخدام اختبار كولمغروف-سمير نوف، والجدول رقم (3) يوضح نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من (0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

جدول رقم (3) اختبار التوزيع الطبيعي

محتوى الاستبانة	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
ضغوط العمل	30	0.982	0.289

أدوات الدراسة:

أولاً: البرنامج العلاجي باستخدام تقنية "عرض الحالة" والمستند إلي برنامج الإشراف الجماعي الإكلينيكي

بعد إطلاع الباحثتان على الدراسات السابقة في مجال الإشراف الإكلينيكي وتعرض الباحثتان للتدريب في الإشراف الإكلينيكي، وتطبيق البرنامج على عينة من العاملين بالجامعة الإسلامية وتقييمهم من قبل مشرفين، قامت الباحثتان بتطبيق الإشراف على مجموعة من المرشدين والبالغ عددهم (12) مرشداً ومرشدة وتكون البرنامج من عدة جلسات تم فيها مناقشة الحالات المعقدة التي تواجه المرشدين في عملهم ولا يتمكنون من إيجاد الحلول لهذه المشكلات، مما يسبب لهم ضغوط تنعكس على أدائهم المهني وعلاقتهم بالحالات التي يتعاملون معها.

جدول (4) يوضح الملامح العامة للبرنامج العلاجي باستخدام تقنية "عرض الحالة"

الهدف العام	التخفيف من ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين
الأهداف الخاصة	-تعليم المرشد بعض المهارات البسيطة. -تبادل الخبرات بين المرشدين في كيفية مواجهة بعض المشكلات التي تواجههم في عملهم. -مساعدة الطالب (المسترشد) والاهتمام به، وتقديم الخدمة بشكل أفضل، وبشكل غير مباشر. -تشجيع وتعزيز المرشد معنوياً، وجعل المرشد أكثر اعتمادية على نفسه.
عدد الجلسات	20 جلسة بواقع جلسة واحدة أسبوعياً.
مدة الجلسة	120 دقيقة.
مدة البرنامج	5 شهور.
مكان التنفيذ	مركز التدريب التربوي التابع لمديرية التربية والتعليم الوسطى بالنصيرات.
الأساليب المستخدمة	لعب الأدوار، التخيل، العصف الذهني، الرسم، الحوار والمناقشة
الأدوات المستخدمة	أوراق عمل، ورق برستل، السبورة.
التقييم	تقييم بعد كل جلسة، تقييم أثناء الجلسات، تقييم ختامي.
التقييم	تقييم بعد كل جلسة، تقييم أثناء الجلسات، تقييم ختامي.

وقد تم تنفيذ البرنامج من قبل الباحثين بإشراف من مديرية التربية والتعليم الوسطى بالنصيرات، بواقع جلسة واحدة أسبوعياً لمدة 120 دقيقة، أما فيما يتعلق بالبرنامج المطبق عليهم في الجلسات فكان كالتالي:

جدول (5) جلسات البرنامج بواقع 120 دقيقة لكل جلسة

رقم الجلسة	الهدف من الجلسة	الفنيات المستخدمة
الأولى	-التعرف على التوقعات وأهم القواعد الخاصة بالجلسات. -التعريف بالإشراف الإكلينيكي وطرق تنفيذه. -مناقشة العقد الإشرافي.	-النقاش -العصف الذهني -ورقة عمل
الثانية والثالثة	-فحص المشاعر، والتعرف إلى أهم المشكلات التي تواجه المرشد خلال عمله، تعريف المرشدين بآلية عرض الحالة، ومناقشة حالة من الحالات.	-لعب الأدوار -الحوار والنقاش
الرابعة والخامسة	تعريف المرشدين بشجرة العائلة وذلك من خلال عرض المرشد للحالة ومناقشتها.	الحوار والنقاش
السادسة	التعرف إلى مصادر الدعم النفسي الداخلي والخارجي للمرشدين.	الحوار و الرسم
السابعة	تعريف المرشدين بالفريق الانعكاسي وكيفية تطبيقه، الهدف منه، عرض حالة من الحالات.	لعب الأدوار
الثامنة	عرض حالة من الحالات التي تواجه المرشدين في عملهم.	التخيل
التاسعة والعاشر	-عرض حالة أمام المجموعة ومناقشتها معهم.	الحوار والنقاش

رقم الجلسة	الهدف من الجلسة	الفنيات المستخدمة
	-التعرف إلى آراء المرشدين بجلسات الإشراف.	
الحادية عشر	فحص المشاعر، ومناقشة حالة من الحالات.	العصف الذهني
الثانية عشر	-عرض حالة من الحالات ومناقشتها من قبل المجموعة. -التذكير بمراحل الفريق الانعكاسي.	-النقاش -العصف الذهني
الثالثة عشر	عرض حالة من الحالات ومناقشتها من قبل المجموعة.	النقاش
الرابعة عشر	-فحص المشاعر، عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة. -التذكير بمراحل الفريق الانعكاسي.	لعب الأدوار
الخامسة عشر	فحص المشاعر، عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة.	الحوار والنقاش
السادسة عشر	عرض حالة أمام المجموعة ومناقشتها.	الحوار و الرسم
السابعة عشر	فحص المشاعر، عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة.	لعب الأدوار والنقاش
الثامنة عشر	فحص المشاعر، عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة.	الحوار والعصف الذهني
التاسعة عشر	فحص المشاعر، عرض حالة ومناقشتها أمام المجموعة.	التخيل ولعب الأدوار
الجلسة العشرون	التعرف إلى ملاحظات المرشدين وآرائهم على جلسات الإشراف، واقتراحاتهم وتوصياتهم، ثم بعد ذلك إنهاء البرنامج.	-الحوار والنقاش -استبانة التقييم

ثانياً: مقياس ضغوط العمل

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بضغوط العمل، واستطلاع آراء نخبة من المتخصصين، وآراء المرشدين العاملين في الميدان والتعرف على أكثر الضغوطات التي تواجه المرشدين أثناء عملهم، تم بناء مقياس وفق منهجية البحث العلمي والتحقق من الصدق والثبات، وتم عرض المقياس في صورته الأولى على (7) من الخبراء في الإرشاد التربوي وعلم النفس، وتم تعديل صياغة بعض الفقرات، وبلغ عدد فقرات المقياس في صورته النهائية (30) فقرة.

ثالثاً: مقياس الإشراف الإكلينيكي

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بالإشراف الإكلينيكي، واستطلاع آراء نخبة من المتخصصين، وآراء المرشدين العاملين في الميدان تم بناء المقياس وفق منهجية البحث العلمي والتحقق من الصدق والثبات، فقد عُرض المقياس في صورته الأولى على (7) من الخبراء في الإرشاد التربوي وعلم النفس، وتم تعديل صياغة بعض الفقرات، وبلغ عدد فقرات المقياس في صورته النهائية (28) فقرة، وتم تطبيق هذا المقياس بعد الانتهاء من جلسات البرنامج العلاجي للتحقق من مدي فاعلية البرنامج المستند إلي الإشراف الإكلينيكي وهو بصورة أخرى يعتبر تقييم نهائي للبرنامج من حيث طريقة العرض من قبل المشرف وكذلك المشرف عليه، وطريقة الأداء والفترة الزمنية وفاعليته وملاحظاتهم علي الجلسات.

الخصائص السيكومترية:

أولاً: صدق الاتساق الداخلي للمقاييس

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات المقياس الخاص بضغوط العمل وذلك بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (37) مرشداً ومرشدة، وتم حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.369-0.742)، وهذا يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.05 أو 0.01)، حيث إن مستوى الدلالة لكل

فقرة أقل من (0.05)، وبذلك يعتبر المقياس الخاص بضغوط العمل صادق لما وضع لقياسه، وكذلك الأمر بالنسبة لمقياس الإشراف الإكلينيكي فقد تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (37) مرشداً ومرشدة، وحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية، وتراوحت معاملات الارتباط بين (0.369-0.742) وبذلك يعتبر المقياس الخاص بالإشراف الإكلينيكي صادق لما وضع لقياسه.

ثانياً: ثبات مقاييس الدراسة

وقد أجرت الباحثتان خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بعدة طرق منها:

1. معامل ألفا كرونباخ.

2. التجزئة النصفية.

وفيما يلي توضيح لإجراءات ونتائج الثبات على المقاييس:

3. طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

استخدمت الباحثتان طريقة ألفا كرونباخ للتعرف على ثبات مقياس ضغوط العمل وقد تبين أن معامل الثبات الكلي بلغ (0.910) وهي قيمة مرتفعة وهذا يدل على أن مقياس ضغوط العمل يتمتع بدرجة عالية من الثبات، أما بالنسبة لمقياس الإشراف الإكلينيكي فقد كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي (0.896) وهي نسبة مرتفعة مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات أيضاً.

4. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين معدل الفقرات الفردية ومعدل الفقرات الزوجية لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان-براون للتصحيح فأصبحت قيمته (0.803) وهي قيمة مرتفعة ودالة إحصائياً. أما بالنسبة لمقياس الإشراف الإكلينيكي فقد كان معامل الارتباط يساوي (0.804) وبذلك تكون المقاييس في صورتها النهائية تتمتع بدرجة من الصدق والثبات ما يسمح لها بالتطبيق على العينة الفعلية.

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

نتائج الفرض الأول وتفسيره:

ينص الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في ضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي لصالح المجموعة التجريبية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في متوسطات تقديرات إجابات المفحوصين لضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (6) نتائج اختبار (ت) في متوسطات الإجابات لضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والضابطة في القياس البعدي

التقديرات	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	القيمة الاحتمالية "Sig"
ضغوط العمل	ضابطة	12	2.33	0.356	46.60	3.203	0.004
	تجريبية	12	1.85	0.379	37.00		

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.004) وهي أقل من (0.05) وقيمة (ت) المحسوبة تساوي (3.203) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي (1.71) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات إجابات المرشدين لضغوط العمل بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي ومن خلال مقارنة المتوسطات تبين أنها لصالح المجموعة التجريبية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمجموعة التجريبية (1.85) وانحراف معياري (0.379) ووزن نسبي (37%).

وتعزو الباحثان ذلك لعدة أسباب منها: عدم تعرض المجموعة الضابطة للبرنامج العلاجي الذي اشتمل على عدة فعاليات وطرق إشرافية، فالمجموعة الضابطة لم تخضع لجلسات إشرافية يتم فيها عرض الحالات ومناقشتها أمام المجموعة، وعدم تعرضها للدعم والتشجيع الذي يقدم من المجموعة الإشرافية، شعور المجموعة الضابطة بأنها الوحيدة في الضغوطات والمشكلات، لكن في المجموعة التجريبية تم تقديم الدعم والتأزر وأنهم ليسوا الوحيدين في المشكلات التي يتعرضوا إليها، كما أن المجموعة التجريبية تعرضت لنوعين من الإشراف: الإشراف الإرشادي الإداري، والإشراف الإكلينيكي الداعم الذي يتيح الفرصة للحديث عن المشكلات التي تواجههم في أعمالهم، كما أن اللقاء الأسبوعي للمجموعة التجريبية أتاح الفرصة للتعبير عما يقابلهم طوال فترة الجلسات وهذا ما افتقدته المجموعة الضابطة، وخلال هذه الجلسات خلقت نوع من التأزر بين أفراد المجموعة وهذا لم ينطبق على أفراد المجموعة الضابطة، وأصبح أفراد المجموعة يتواصلون مع بعضهم البعض خارج نطاق الجلسات، وقد أشارت دراسة كيلوم (2009) أن استماع المشاركين لنفس الحالة من شأنه أن يطور أفكار جديدة، وهذا يفيد في أن ضغوط العمل تقل عند تكرار طرح أفكار جديدة بخصوص حالة معقدة، كما أشارت دراسة كوك وآخرون (2012) إلى أن الدعم من الفريق يفيد، وهذا تبلور في هذه المجموعة وخفف من حجم المشكلات عند الحديث عنها أمام المجموعة ومشاركتهم للمرشد، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشريفيين (2011) حيث أثبتت فاعلية برنامج إشرافي في خفض قلق الأداء لصالح المجموعة التجريبية.

نتائج الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد جلسات البرنامج لصالح التطبيق البعدي.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مرتبطتين لاختبار الفروق في آراء عينة الدراسة في متوسطات تقديرات إجابات المرشدين حول مستوى ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الإشراف، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (7)

جدول رقم (7) نتائج اختبار (ت) لعينتين مرتبطتين في متوسطات تقديرات إجابات المرشدين حول مستوى ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد الإشراف

التقديرات	القياس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة "T"	القيمة الاحتمالية "Sig"	مربع إيتا η^2	حجم التأثير
ضغوط العمل	القبلي	12	2.27	0.401	45.40	2.831	0.016	0.421	كبير جداً
	البعدي	12	1.89	0.401	37.80				

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.016) وهي أقل من (0.05) وقيمة (ت) المحسوبة تساوي (2.831) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي (1.79) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات تقديرات إجابات المرشدين حول مستوى ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية قبل وبعد جلسات

البرنامج العلاجي باستخدام تقنية "عرض الحالة" ومن خلال مقارنة المتوسطات تبين أنها لصالح المجموعة التجريبية في المرحلة البعيدة.

وتعزو الباحثان ذلك لعدة أسباب منها: تعرض المجموعة التجريبية لبرنامج الإشراف الإرشادي ساهم في تخفيف ضغوط العمل التي تواجه المرشد والتي تتبلور بشكل أساسي في التعامل مع الحالات في المدرسة وتأثره في تلك الحالات، ومن خلال هذا البرنامج أتيحت الفرصة أمام المرشدين في الحديث عن الحالات التي يتعاملون معها، وفي الواقع الميداني ما يزيد الضغط على المرشد هو عدم معرفة المرشد في التعامل مع بعض الحالات، ومن خلال تعرض المرشدين للبرنامج فإنهم يتبادلون الخبرات والتجارب حول كيفية التعامل مع الحالات الصعبة أو المعقدة، تضمن البرنامج عدة فنيات (فحص المشاعر، أنشطة الدعم) جعلت النتائج لصالح القياس البعدي، وكل هذه الأمور افتقدتها المجموعة قبل إجراء البرنامج، لأن المرشدين يجتمعون فقط عند الاجتماعات والدورات في الواقع، ولم تتوفر جلسات تهتم بشؤون المرشدين وأحوالهم، كما أن دور المرشدين هو دور تلقي معلومات فقط دون إتاحة الفرصة للتعبير عن أمورهم، وخوف المرشدين من الحديث عن بعض مشاكلهم المهنية تحتسب نقطة ضعف من وجهة نظرهم، ولكن دور المرشد في الجلسات الإشرافية المساواة في فرص المشاركة والحديث دون خوف أو قلق من أن يتعرض للإخراج، فقد أعطى هذا البرنامج المرشد قيمته وأهميته.

كما أوضحت دراسة ري وألتكروس (2000) أن الإشراف الجماعي يخلق نوع من الاعتمادية لدى المرشدين على أنفسهم أكثر من أي نوع آخر من الإشراف، وهذا ما يدعم النتيجة التي توصلت إليها هذه الدراسة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشرفين (2011)، ودراسة الصمادي الشاوي (2014) ولمعرفة حجم التأثير قامت الباحثتان بحساب معامل مربع "إيتا" η^2 باستخدام المعادلة التالية (عفانة، 2000: 42):

$$\eta^2 = \frac{t^2}{t^2 + df}$$

حيث أن (ت) قيمة الاختبار والمحددة للفروق، df درجات الحرية، η^2 تمثل نسبة التباين.

جدول (8) معايير ومستويات نسبة حجم التأثير

حجم التأثير				التقديرات
كبير جداً	كبير	متوسط	صغير	
0,20	0,14	0,06	0,01	ضغوط العمل

يتضح من الجدول أن قيمة مربع إيتا تساوي (0.421) وفقاً للمعايير والمستويات الموجودة في الجدول أن نجد أن حجم التأثير كبير جداً حيث بلغ (0.20).

نتائج الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث: يوجد أثر دال إحصائياً للبرنامج العلاجي باستخدام تقنيته "عرض الحالة" لتخفيف من ضغوط العمل لدى أفراد المجموعة التجريبية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) للعينة الواحدة، والجدول رقم (9) يبين النتائج:

جدول رقم (9) نتائج اختبار (ت) للعينة الواحدة لتخفيف ضغوط العمل لدى المجموعة التجريبية

التقديرات	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية	مربع إيتا η^2	حجم التأثير
فاعلية الإشراف	4.13	82.60	10.50	0.000	0.909	كبير جداً

تبين من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) وقيمة (ت) المحسوبة تساوي (10.50) وهي أكبر من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي (1.79) والمتوسط الحسابي لفاعلية الإشراف يساوي (4.13) بوزن نسبي (82.60%) مما يدل على فعالية البرنامج العلاجي باستخدام تقنية "عرض الحالة" لدى المرشدين التربويين في المحافظة الوسطى، ولمعرفة حجم التأثير من خلال مربع "إيتا" فقد تبين أن قيمته تساوي (0.909) مما يدل على أن حجم التأثير كبير جداً.

وتستند الباحثتان إلى الملاحظة المباشرة للمرشدين، وآراء المرشدين في التقييم المتكرر والختامي، وتعزو الباحثتان ذلك للأسباب التالية: التفاعل بين المرشدين سهل عملية اكتسابهم للمهارات الإرشادية في التعامل مع الحالات الفردية المختلفة، كما أن التفاعل ساهم في الاستفادة من خبرات المجموعة، كما ساعد الإشراف المجموعة على الانتباه لنقاط ومهارات معينة في التعامل مع الحالات، شعور الأفراد بالراحة لوجود دعم من المجموعة، رؤية الحالة من جميع النواحي بدلاً من التركيز على جانب محدد، أتاح الفرصة للمرشدين للبحث عن مصادره الدعم الخاصة بهم، العمل بروح الفريق شجع التفاعل وأفاد المجموعة، الجلسات ساهمت في التخلص من المشاعر السلبية التي تترافق مع الحالات أثناء تعاملهم معها، وتتفق تلك النتيجة مع دراسة إدوارد وآخرون (2006) التي أوضحت بأن هناك فاعلية في الإشراف الإكلينيكي في تخفيف الاحتراق الوظيفي، كما اتفقت مع كل من دراسة الصمادي والشاوي (2014) ودراسة الشريفيين (2011) ودراسة ري والتكروس (ray & altekruse, 1998) التي أثبتت الدراسات فاعلية الإشراف الإكلينيكي سواء في تحسين مهارات أو خفض قلق الأداء.

التوصيات:

بعد إجراء الدراسة على عينة من المرشدين التربويين في المحافظة الوسطى واستخراج نتائج الدراسة، توصلت الباحثتان إلى مجموعة من التوصيات وهي:

1. ضرورة تبني وزارة التربية والتعليم لبرامج الإشراف الجماعي الإكلينيكي باستخدام تقنية "عرض الحالة" في كافة المجالات وخاصة مجال الإرشاد التربوي لتخفيف من الضغوط لدى المرشدين التربويين.
2. توصي وزارة التربية والتعليم بضرورة جعل جلسات الإشراف الإكلينيكي جزءاً من المجموعات العنقودية للمرشدين.
3. تشجيع الباحثين لإجراء دراسات في هذا المجال وخاصة فيما يتعلق بالإشراف الإكلينيكي حسب نظرية الإرشاد المعرفي السلوكي.
4. تبني قسم علم النفس بالجامعات الفلسطينية برنامج الإشراف الإكلينيكي باستخدام تقنية "عرض الحالة".
5. تبني الجامعات الفلسطينية فكرة الإشراف الإكلينيكي في جميع التخصصات وجعله جزءاً من خططها.
6. تعميم فكرة البرنامج الإشرافي، وتطبيقه على كافة العاملين في مجال الصحة النفسية والإرشاد النفسي في مؤسسات قطاع غزة.

المصادر والمراجع

1. المصادر:

القرآن الكريم.

2. المراجع :

أولاً: المراجع العربية:

- أبو رحمة، محمد. (2012م). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- شبير، محمد. (2009). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الشريفي، أحمد. (2011). فاعلية برنامج إشراف إرشادي يستند إلى النموذج المعرفي في خفض قلق الأداء لدى المرشدين المتدربين في الأردن. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 7 (3).
- الصمادي، سمر. (2014). فاعلية برنامج إشرافي يستند إلى نموذج التمييز في تحسين المهارات الإرشادية لدى عينة من طالبات الإرشاد النفسي في جامعة اليرموك. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 10 (3).
- العاجز، فؤاد. (2001). الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظة غزة واقع ومشكلات وحلول. *مجلة الجامعة الإسلامية*، 9 (2).
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن (2001م). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع.
- عفانة، عزو. (2000). حجم التأثير واستخداماته في الكشف عن مصداقية النتائج في البحوث والدراسات التربوية والنفسية. *مجلة البحوث والدراسات التربوية الفلسطينية*. العدد الثالث.
- المشعان، عويد. (2000م). دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني. الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع.
- النجار، أمل (2012). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وعلاقتها بالقيادة التحويلية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- وزارة التخطيط والتعاون الدولي. (1997م). الأطلس الفني. فلسطين: غزة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Brooks, C.& .Patterson, D. Mckiernan. P (2012). Group Supervision Attitudes: Supervisory Practices Fostering Resistance to Adoption of Evidence-Based Practices,N1,191-199.http//www.nova.edu.
- Black, A., Bailey, C. Bergin, J. (2011). Status Of Clinical Supervision Among School Counselor In Southeast Georgia. *Georgia School Counselors Association Journal*, v18 n1 p12-21.

- Boyland, L. (2011). Job Stress & Coping Strategies Of Elementary Principals. Current Issues In Education. USA, 14, (3) P1-11.
- Bradley, I. n. Ladnay. (2001). *Counseling supervision: Principles, process and practice*. Philadelphia, PA: Brunner-Routledge.
- Cook, K. Trepal, H. Somody, C. (2012). Supervision Of School Counselors: The SAAFT Model. University Of Texas At San Antonio ,USA. *Journal of School Counseling*, 10 (21).
- Diltz, p. Mason, D. (2012). National Survey Of School Counselor Supervision Practices: Administrative, Clinical, Peer, & Technology Mediated Supervision. Journal of School Counseling, 10 (4).
- Edwards, D. Bernard, P.H. (2006). Clinical Supervision & Burnout: The Influence Of Clinical Supervision Community Mental Health Nurses. Journal of clinical nursing, 15, p 1007-1015.
- Haynes, R. Corey, G. Moulton, P. (2003). Clinical Supervision In The Helping Professions. Canada.
- Kellum, K. (2009). Structured Reflecting Teams In Group Supervision : Qualitative Study With School Counseling Interns ,University Of Iowa, etd\ 302, Iowa Research Online: Http :\ ir. uiowa. edu.
- Ray, D. C. Altekruze, M. (2000). Effectiveness Of Group Supervision Versus Combined Group & Individual Supervision With Masters-Level Counselor Trainees. Counselor Education & Supervision. 40 (1). P.19-30.
- Moswela, B. Mphale, M. (2015). Barriers To Clinical Supervision Practices In Botswana Schools. Journal Of Education & Training Studies, 3 (6). P. 61-70.