الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء متغيري (الخبرة المهنية والفئة المتعامل معها)

Psychological Burnout among workers with some special needs groups in the light of two variables (professional experience and the customer class)

علي خرف الله[1] محمد بلعالية [2] جهيدة سعد العايب [*3]

[1] جامعة الوادي(الجزائر) *ali-kharfallah@univ-eloued.dz*

[2] جامعة تيارت (الجزائر) *sadlaib-djahida@univ-eloued.dz*

[3] جامعة الوادي (الجزائر) *sadlaib-djahida@univ-eloued.dz*

تاريخ الاستلام:30-05-2019 تاريخ القبول: 22-09-2019 تاريخ النشر: 12-10-2019

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على الاختلاف في مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء بعض المتغيرات (الخبرة المهنية والفئة المتعامل معها) اعتمادا على التساؤلين التاليين هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية؟ وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة حسب الفئة المتعامل معها؟ وللإجابة عليها تم إتباع المنهج الوصفي المقارن، وبتطبيق استبيان مكون من 31 بند على عينة تم اختيارها بأسلوب لا احتمالي وبطريقة قصدية والمكونة من 48 عاملا في بعض مراكز مدينة الوادي، حيث تم التوصل إلى أن الفرضية الأولى غير محققة، بينما الفرضية الثانية محققة.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي؛ ذوي الاحتياجات الخاصة.

Abstract: This paper aimed to identify the difference in the levels of psychological burnout among workers with some special needs groups in the light of some variables (professional experience and the customer class). The following questions were asked: Are there any statistically significant differences in the degree of psychological burnout among workers with some groups of people with disabilities special to the variable professional experience? Are there any statistically significant differences in the level of psychological burnout among workers with special needs groups according to the customer class? A descriptive comparative approach was applied and a 31-item questionnaire was applied to a sample that was selected in a non-deterministic and intentional manner consisting of 48 workers in some of El-Oued centers. The first hypothesis was not realized, while the second hypothesis was realized

Keywords: Psychological burnout; Persons with special needs.

*المؤلف المراسل: *sadlaib-djahida@univ-eloued.dz*

1- مقدمة

تعكس العديد من المصطلحات في مجال علم النفس طبيعة الحياة التي يحياها إنسان اليوم وما يعانيه من مشكلات واضطرابات نفسية، حتى أصبح كل من القلق والضغوط النفسية وغيرها تمثل ظواهر نفسية وهذا نتيجة لظروف الحياة الصعبة التي يمر بها وما ينجر عنها من مواقف ضاغطة تعترضه، فيصبح الفرد عرضة للتأثيرات السلبية تتعدى إلى التأثير على طاقته الكامنة الدافعة هذا ما يعرض الفرد إلى الاستنزاف الداخلي والإحساس بالانهيار وعدم القدرة على العمل في الميدان الذي يعمل فيه أو إلى سوء التوافق المهني حتى وإن اختلف نظام العمل واختلفت خصوصيات كل مهنة.

وتعد ظاهرة الاحتراق النفسي وما تمثله من أعراض ونتائج سلبية تنعكس على العاملين في أدائهم العملي مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وبالتالي انعكاسه على مردود التحسن لهذه الفئة التي يعمل معها، وهذا ما دفع بالدراسة إلى البحث في طبيعة الاحتراق النفسي من خلال اختيار فئة العاملين في مجال رعاية الأطفال في وضعية إعاقة كعينة لهذه الدراسة، وكالتفاتة لهذه المهنة التي تتقاطع مع العديد من المهن الأخرى وخاصة في جانب التعليم والصحة الجسدية والنفسية، ومن هنا جاءت الحاجة لبحث هذه المشكلة وذلك من خلال معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في ظل متغيري الخبرة المهنية وفئة الإعاقة المتعامل معها.

2- الإشكالية:

يعتبر العمل أساس الحياة التي نحياها، ومن أهم ما يتطلبه وجود الفرد للعيش براحة ورفاهية كما يعتبر من جهة أخرى عاملا أساسيا للتمتع بالصحة النفسية، وهو يعتبر هذا الأخير في عصرنا الحالي من المواضيع التي أثار مفهومها جدلا كبيرا بين المختصين حيث وقفوا على مفهوم واحد لهذا المصطلح وأدركوا أنه مفهوم ثقافي نسبي غير ثابت ويتأثر بالبيئة الاجتماعية والثقافية التي يعيشها الفرد، حيث كانت من بين الصعوبات التي تواجه المختص في إيجاد مفهوم محدد للصحة النفسية(الخالدي، 2006، 25).

وتعد مهنة التربية والتعليم من المهن ذات الطابع الإنساني، وهي التي لا تخلو من المعوقات والضغوطات التي تحول دون قيام المعلمين أو المتخصصين بأدوارهم المطلوبة، خاصة وإن كانوا عاملين في مجال التربية الخاصة للتكفل بذوي الاحتياجات الخاصة، ونظرا لمتطلبات واحتياجات هذه الفئة سواء على المستوى النفسي أو الصحي أو المعرفي، وكذا الجوانب المتعلقة بمختلف نواحي الحياة اليومية الأخرى التي يتميز بها ذوي الاحتياجات الخاصة والمسندة بصفة مباشرة إلى العاملين المشرفين على التكفل بهذه الفئة داخل المراكز المتخصصة، فلكثرة المتطلبات وازدياد المهام الملقاة على عاتقهم إضافة إلى نقص الدعم الاجتماعي المشجع لهم وباستمرارية الوضع مع عدم وجود مخرج أو متنفس لهم صارت عملية التكفل تشكل نوع من الضغوط عليهم حيث تشير Maslach & Jackson (1981) أن المهن التعليمية تعد من أكثر المهن التي تكثر فيها الضغوط النفسية لما تنطوي عليها من أعباء ومسؤوليات ومطالب بشكل مستمر(الزيودي، 2007، 3).

ففي ضوء هذه الوضعية أصبح العاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة يجدون صعوبات في أداء مهامهم على أكمل وجه الأمر الذي يدفعهم وبصورة مستمرة لبذل مزيد من الجهد بغية مساعدة هذه الفئة، ما أدى إلى اتساع الهوة بين ما يطلبه الأطفال وأسرهم وما يقدمه العامل حيث نجد أن هذا الأخير يقف عاجزا على منح المزيد من العطاء، نظرا للاستنزاف المتزايد لجهده مع إحساسه بسلبية أدائه، وباستمرار هذه الحالة من الضغط ينتهي به الأمر إلى الاستسلام للمشاكل التي يواجهها بطريقة ضارة له ولغيره مما يشعره بالإنهاك وعدم القدرة على التحمل وصولا

إلى مرحلة الاحتراق النفسي وهذا ما يؤكده علاء كفافي على أن العاملين في حقل التعليم ربما أكثر الناس شعورا وتعرضا للضغوط المهنية حيث أن التعليم مهنة شاقة يتعرض فيها المعلمون إلى ضغوط مهنية شديدة قد تتراكم وتصل إلى درجة متقدمة من الإنهاك أو ما يطلق عليه الاحتراق النفسي(حنفي، 2002، 3).

هذا ما أكدته دراسة (فورد نبيرغر) بأن الاحتراق النفسي حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم، في حين يشير عدنان الفرح (1999) إلى أن العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة يأتي في مقدمة المهن التي يمكن أن تخلف مشاعر الإحباط لدى المعلمين لما تقتضيه هذه المهن من متطلبات العمل مع فئات متنوعة من الأشخاص غير العاديين الذين يعانون من إعاقات حركية أو سمعية أو عقلية أو بصرية أو غيرها من الإعاقات، حيث يعتبر كل شخص حالة خاصة تتطلب نمطا خاصا من الخدمة والتعليم والتدريب والمساندة، أضف إلى ذلك انخفاض قدراتهم وإمكاناتهم مع تنوع مشكلاتهم. في حين توصل حسن الحمر في دراسته التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في المدارس والمراكز والمؤسسات ذات العلاقة، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التربية الخاصة والمعلمين العاديين في مستوى الاحتراق النفسي لصالح معلمي التربية الخاصة.

واستنادا لما تم ذكره من دراسات سابقة يمكن القول أن العاملين بصفة عامة يعانون من ظاهرة الاحتراق النفسي، إلا أن هناك اختلافا في درجته لصالح العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة لهذا السبب تبحث الدراسة الحالية في الإجابة على التساؤلين التاليين:

- هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟
- هل يوجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة يعزى إلى فئة الإعاقة المتعامل معها؟

3- فرضيات الدراسة:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة حسب فئة الإعاقة المتعامل معها.

4- أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- التعرف على ما إذا كانت هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
- التعرف على ما إذا كانت هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة حسب فئة الإعاقة المتعامل معها.

ومن بين الأهداف غير المباشرة للدراسة:

- استفادة ذوي الاختصاص المقبلين على العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة من الدراسة الحالية فيما يتصل بالتعامل مع الاحتراق النفسي.
- استثمار نتائج الدراسة التوصل إلى مقترحات حول الكيفيات الأمثل لاختيار العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة حسب فئاتهم.

5- أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة الحالية من حساسية المفاهيم التي تناولتها والمتمثلة في ذوي الاحتياجات الخاصة والعاملين معهم وموضوع الاحتراق النفسي باعتباره من أشكال المعاناة الشائعة لدى العاملين مع فئات كهذه، هذا من الناحية النظرية ومن الناحية التطبيقية تتيح الدراسة استخدام أداة لقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى الفئة المستهدفة بالدراسة.

6- حدود الدراسة:

تتحدد الدراسة الحالية من ناحية الموضوع والفئة المستهدفة والإطار المكاني والزماني على النحو التالي: معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء بعض المتغيرات(الخبرة المهنية والفئة المتعامل معها) وقد شملت عينة الدراسة مختلف العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والذين تم اختيارهم بأسلوب غير عشوائي وبطريقة قصدية حيث قدر عددهم بـ 48 عاملا يعملون في أربعة مراكز متكفلة بذوي الاحتياجات الخاصة في ولاية الوادي. وقد تم إجراء الدراسة الأساسية خلال شهر أفريل من سنة 2014.

7- تحديد مصطلحات الدراسة:

تتكون الدراسة من المتغيرات الآتي بيانها:

- **الاحتراق النفسي:** هو حالة من التوتر النفسي الذي يشعر به العامل أثناء عمله مع ذوي الاحتياجات الخاصة، نتيجة للاستجابة الجسمية والانفعالية لضغوط العمل ويتضمن ثلاث أبعاد هي: الإجهاد الانفعالي تبلد الشعور وضعف الإنجاز الشخصي.
- **ذوي الاحتياجات الخاصة:** هم الأفراد الذين يقل مستوى أدائهم عن المستوى العادي لدرجة تصبح فيها الحاجة ملحة إلى مساعدتهم عن طريق خدمات تربوية خاصة وبرامج تربوية مكيفة يقدمها عاملين.
- **العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة:** هم كل الأفراد المؤهلين أكاديميا والذين يتكفلون ميدانيا بذوي الاحتياجات الخاصة من الجانب التربوي بمختلف فئاتهم، وهم في الدراسة الحالية: المربين المتخصصين والمربين المتخصصين الرئيسيين، مربي متخصص رئيسي نفس حركي، مربي في تعديل السلوك الأخصائيين التربويين، المختصين النفسيين المدرسيين، الأخصائيين النفسانيين العياديين، الأخصائيين الأرطفونيين، مدرسي الإعاقة البصرية، مدرسي الإعاقة السمعية، أساتذة التربية البدنية، مدربي السباحة وأستاذ الموسيقى.
- **الخبرة الوظيفية:** هي عدد السنوات التي يقضيها العامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة والتي حصرت في هذه الدراسة بـ: أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات.
- **فئة الإعاقة:** تتمثل في بعض فئات ذوي الحاجات الخاصة الذين تتكفل بهم بعض المراكز المتواجدة في دوائر ومدينة الوادي منها: التخلف الذهني، الإعاقة البصرية، طيف التوحد.

8- الإطار النظري للدراسة:

من المفيد أن نشير هنا إلى أهم العناصر المتعلقة بالاحتراق النفسي بدأ من تعريفه مرورا بأبعاده، ثم النظريات المفسرة له وأعراضه ومؤشراته.

8-1- تعريف الاحتراق النفسي:

هناك العديد من التعريفات التي سلطت الضوء على الاحتراق النفسي يذكر منها:

يرى عبد الرحمن (1992) بأنه حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يمارسون مهنا طبيعتها التفاعل مع الآخرين(الظفيري، 2010، 176).

ويشير Friderman (1991) أن الاحتراق النفسي ذو نمطين أولهما يرتبط ببروفيل الشخصية والذي يفسر استعداد الفرد إلى الاحتراق، والآخر يرتبط بالنظام والمناخ المدرسي والمساندة الاجتماعية والمهنية داخل المدرسة وجميع هذه المتغيرات تؤثر في عملية الاحتراق النفسي(جرار، 2011، 23).

هذان التعريفات ركزا على طبيعة ظاهرة الاحتراق النفسي وتحليلها.

وتعرفه Kristyan Maslach (1997) بأنه حالة من الإجهاد التي تصيب الفرد نتيجة لأعباء العمل والمتطلبات الزائدة والمستمرة على الفرد بما يفوق طاقته وإمكاناته، وينتج عن هذه الحالة مجموعة من الأعراض النفسية والعقلية والجسمية(الزيودي، 2007، 195).

ويؤكد Hock (1980) أن هناك عدة عوامل تؤدي إلى الاحتراق النفسي منها العبء الزائد في العمل والحاجة إلى المكافآت بالإضافة إلى النظام المدرسي غير الملائم والعزلة عن الأصدقاء والحاجة إلى المساعدة الإدارية(جرار، 2011، 23).

يلاحظ أن هاذين التعريفين ركزا وبصورة مباشرة على مسببات الاحتراق النفسي وآثاره.

تعرفه (ماسلاك) بأنه فقدان الإهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل حيث يشعر الفرد بالإرهاق والإستنزاف العاطفي اللذان يجعلانه يفقد الإحساس بالإنجاز، ويولد عنه الإتجاهات السلبية نحو المستهدفين ويفقد بذلك تعاطفه نحوهم.

في حين يرى كل من (شارما، 1996) و(يوسكبت، 1980) بأنه يعني فقدان المهني للإهتمام بمن يستفيدون من خدماته، ونتيجة لذلك فإنه يمارس عمله بدون مبالاة أو أهمية، ويفقد الرغبة في الابتكار والتجديد (شريط، 2012، 88).

التعريفات ركزت أساسا على النتائج والأعراض المختلفة للإحتراق النفسية والاجتماعية والسلوكية.

من خلال ما سبق يمكن تعريفه بأنه: مجموعة من الأعراض المرضية النفسية والجسمية والعلائقية الناتجة عن سلسلة من ردود الأفعال السلبية التي يبديها العامل كمحاولات للتعامل مع الضغوط التي تواجهه أثناء عمله.

8-2- أبعاد الاحتراق النفسي:

طبقا (لماسلاك) وزملائها فإن صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى عدم الإهتمام والإلتزام وهما عكس إتجاهات العامل الأصلية وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد هي:

- **الإجهاد الإنفعالي (الإجهاد العاطفي، الإنهاك الإنفعالي):** يتمثل في شدة التوتر والإجهاد، وهو شعور يعاني منه العامل عند ممارسته لمسؤولياته المهنية فعند إحساسه بالتعب الشديد يشعر بأنه ليس لديه شيء ليقدمه للآخرين.
- **تبلد الشعور (اللأنسنة):** ويتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وينطوي على اللامبالاة وعدم الشعور بالقيمة الإنسانية للأشخاص الذين يعمل معهم(النوري، 2011، 86).
- **الشعور بالنقص في الإنجاز المهني (تدني الشعور بالإنجاز، الإنجاز الشخصي):** ويتمثل في ميل العمال إلى تقييم أنفسهم سلبيا والإحساس بانعدام الفاعلية أمام الآخرين(طايبي، 2013، 18).

8-3- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

8-3-1- نظرية (ليتر)و(ماسلاك) لتطور الإحتراق (1988): تزعما أن الإستنزاف الوجداني هو عنصر حتمي في عملية الإحتراق، حيث تؤدي مسببات الضغط التي تأتي من الوظائف التي لديها إتصال مباشر مع العملاء إلى إستنزاف وجداني وهذا الإستنزاف يصل إلى تبدد الشخصية كعامل للتعايش والتعامل مع مشاعر الإستنزاف.

وقد وضعت (ليتر) نسخة معدلة للنموذج (1993) قائمة على قواعد مشابهة لعملية الإحتراق حيث عرفت الإحتراق النفسي على أنه عملية تطويرية وهي تتابع ممزوج ونموذج تنمية متوازية والذي يفسر الإنجاز الشخصي المتدني والإستنزاف الوجداني بشكل متوازي، وربما يتم تفسير علاقة الإنجاز الشخصي مع الإستنزاف الوجداني وتبدد الشخصية بشكل أفضل وذلك بواسطة مواءمة المصادر المتاحة للشخص في العمل مثل الدعم الاجتماعي والإنتفاع بالمهارات، وانعكاسا على هذه النتائج يتم إعادة تكوين العلاقات بين الإنجاز الشخصي وبقية العوامل وقد صور تبدد الشخصية كوظيفة مباشرة للإستنزاف الوجداني، كما أن تدني الإنجاز الشخصي قد يتطور بصورة مستقلة عن الإستنزاف الوجداني وتبدد الشخصية.

8-3-2- النظرية الفزيولوجية (هانز سيلي) Seyle (1980): يرى سيلي أن الإستجابة غير المحددة تكون من الأعراض العامة لمحاولات التكيف مع المتطلبات الملحة موضحا أن الشخص الذي يعجز عن حل مشكلة آنية أو تفادي خطر وشيك يلجأ إلى استخدام ميكانزمات الدفاع لديه، وهي عبارة عن إجراء دفاعي على هيئة نشاط ذهني يتم غالبا في العقل الباطن فيتيح إمكانية التوصل إلى حلول توفيقية للمشكلة الشخصية وقد توصل إلى أن الفرد يستعمل مجموعة من الإستجابات للضغوط تؤلف معا ما أطلق عليه زملة التوافق العام وتبرز هذه الاستجابات على ثلاث مراحل هي: مرحلة رد الفعل الإنتباهي، مرحلة المقاومة، مرحلة استنفاذ الطاقة البدنية والذهنية والعاطفية.

8-3-3-نظرية الضغط والإحتراق النفسي ذات الأساس الإجتماعي النفسي (جوزيف بلاس): تقدم نموذجا إجتماعيا نفسيا للعامل يؤكد على أهمية متغيرات أداء العمل ودورات تفاعل الفرد والمحيطين به، وأشار إلى أن الضغط يؤدي إلى حدوث الإحتراق سواء كانت إستجابات الفرد للضغط طويلة أو قصيرة المدى، ففي كلتا الحالتين تؤدي إلى حدوث الإحتراق، واتضح أن الأفراد ذوي الخبرة تعايشوا مع المشاكل الأولية المرتبطة بضغوط العمل واكتسبوها مصدرا للتكيف الاجتماعي والنفسي اللازم للعمل الفعال(نشوة، 2007، 27-28).

8-3-4-نظرية الجيشطالت من ناحية إدراكية: تهتم بالعلاقة الترابطية بين عملية إدراك المثيرات وتوظيفها في إدراك الضغوط النفسية، توظيف عملية الإستبصار في إدراك الضغوط النفسية وتحقيق ما يسمى الإستبصار بسمات الحدث الضاغط عن طريق محاولة الإدراك الكلي للحدث الضاغط وما يتضمنه من عناصر أو مكونات كإدراك

مسبباته وظروف وقوعه وإدراك أهميته ودلالته ومعناه بالنسبة للفرد وما يتضمنه من تأثيرات إيجابية أو سلبية وإدراك الحلول المناسبة للتعامل معه.

8-3-5-نظرية (بيكر) وآخرون Bakkeret et-al (2001): قاموا بوضع نموذج لدراسة ظروف العمل ومصادره ومتطلباته كمصادر للإحتراق النفسي ممثلة في بعدين هما الإستنزاف الإنفعالي وضعف الإرتباط بالعمل، والنموذج عبارة عن مرحلتين: الأولى توضح مصادر الإحتراق النفسي والمتمثلة في متطلبات العمل (طبيعة العمل، ضغط الوقت، الإتصال بالعملاء، طبيعة بيئة العمل، عبء العمل) وما تؤدي به هذه المتطلبات من استنزاف انفعالي وكذلك مصادر الإحتراق النفسي المتمثلة في مصادر العمل (التعليقات، الحوافز، السلطة داخل العمل، أمن العمل، مساندة المشرف) وما تؤدي به مصادر العمل من عدم إرتباط بالعمل، والثانية توضح تبعات الإستنزاف الإنفعالي (مثل شعور العامل أن المهام أصبحت أصعب، طلب أوقات أطول للاستراحة، الجفاء العاطفي، الشعور بالإجهاد لأقل جهد) إضافة لتبعات عدم الارتباط بالعمل (مثل القيام بالعمل بصور ميكانيكية تتسم بالتحدي، ظهور اضطرابات في العلاقات الاجتماعية داخل العمل، شعور العامل بأنه أكثر انشغالا)(فهد الهملان، 2008، 36).

8-3-6-النظرية التفاعلية لـ Lazarus (1970): أعطى (لازاروس) تفسير تفاعلي للضغوط بحيث يرى وجود نوعين من الضغوط، ضغوط خارجية تتعلق بالبيئة المحيطة بالفرد وضغوط داخلية تتعلق بالجانب الشخصي والفروق الفردية، كما اهتمت النظرية بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي بحيث يستند الفرد في تقييمه للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف هذه النظرية الضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين الأولى خاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط، والثانية لتحدد الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف(الحمر، 2006، 27).

8-4- أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي:

نظرا لتركيبة الإحتراق النفسي المتداخلة بين مختلف الأبعاد على مستوى الفرد فإن أعراضه بدورها ازدادت اتساعا انطلاقا من تأثر الأبعاد المختلفة، ولهذا اهتم الباحثون بتحديد مختلف الأعراض حيث توصلوا إلى مجموعة من الأعراض والمؤشرات ومن أبرزها:

- **أعراض جسمية:** تظهر في شكل اضطرابات في المعدة، ارتفاع ضغط الدم، التعب عند القيام بأقل مجهود زيادة ضربات القلب، ألم في الرأس، اضطرابات في النوم.
- **أعراض انفعالية:** تغلب على الحالة المزاجية للفرد وتتمثل في: القلق المبالغ فيه، الشعور المتكرر بالإحباط النظرة السلبية للذات، الإحساس باليأس والعجز والفشل، الإكثار من حيل الدفاع النفسي في التعامل مع الآخرين، الشعور بالاكتئاب(Dossier de presse, 2008, 2).
- **أعراض سلوكية:** تتمثل في التغيب عن العمل، تدني مستوى الأداء، الانسحاب والميل للعمل الكتابي بدلا من الميل إلى التواصل مع الزملاء، عدم الاهتمام بالمظهر العام، عدم أخذ قسط كافي من النوم.
- **أعراض عقلية:** تظهر على مستوى تفكير الفرد وتتمثل في: عيوب في معالجة المعلومات، ضعف مهارات صنع القرار، التفكير المفرط في العمل، مشكلات مخاطر الوقت.

- **أعراض اجتماعية:** تظهر على مستوى تعاملات الفرد مع الآخرين وتتمثل في: تفريغ ضغط العمل في البيت، الارتباطات المنفرة والعزلة الاجتماعية، زاج الوظيفة أي بمعنى إعطاء الموظف وقته الكامل للعمل على حساب نفسه وأسرته، الانسحاب الاجتماعي والسخرية والتذمر.
- **أعراض نفس عاطفية:** تظهر على نفسية الفرد وتتمثل في: التبرير والإنكار وسرعة الغضب، اللامبالاة والإنسانية، انتقاص الذات والاستخفاف بها، الاتجاهات السلبية والمتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير (عوض، 2007، 17-18).

كما يشير Calamidas إلى تشكل أعراض الإحتراق النفسي لدى العمال وفق مرحلتين متتابعتين هما:

- **مرحلة الأعراض الأولية:** تتمثل أعراضها في الحديث المستمر عن التقاعد ومزاياه للخلاص من العمل حرص الموظفين على الإجازات والعطل والأعياد بإبداء الفرحة لها، السرعة في الذهاب إلى البيت مباشرة بعد إنتهاء العمل.
- **مرحلة الأعراض المتقدمة:** تظهر من خلال الإحساس بالإجهاد والقلق اليومي، عدم التركيز في العمل مع الإرهاق الذهني والإندفاع نحو العمل بطريقة سلبية، تجنب التعامل مع الزملاء والإنطواء على النفس التذمر المستمر ورفض المهام الجديدة بحجج غير منطقية(عسكر، 2003، 14).

9- إجراءات الدراسة الميدانية:

ينصب هذا الجانب على توضيح الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الخاصة بالمنهج المتبع، الدراسة الإستطلاعية وسيرورة تطبيقها وأدواتها والخصائص السيكومترية لمقياس الدراسة، أبرز خطوات تطبيق الدراسة الأساسية، التي بفضلها تسهل عملية قياس المتغير كما تتم معالجة المعطيات وصولا إلى عرض النتائج المترتبة عن ذلك لمناقشتها.

9-1- منهج الدراسة

بحسب طبيعة وخصائص المشكلة، أهداف الدراسة وأداة البحث، وبحسب المتطلبات السابقة الذكر تم اختيار المنهج الوصفي المقارن لكونه الأنسب لهذا الموضوع، حيث أن الإحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة أمر طبيعي مما يفرض إستخدام المنهج الوصفي فهو يساعدنا على وصف المشكلة في الواقع ليس كيفيا فقط بل حتى كميا للوصول إلى نتائج عن الظاهرة، وكما استخدم البحث المقارن بغية الموازنة بين متغيرات الدراسة الفرعية وهذا من حيث:

- **الخبرة العملية:** أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات.
- **فئة الإعاقة المتعامل معها:** إعاقة عقلية، إعاقة بصرية، طيف توحد، ومقارنتها بمستويات أبعاد الإحتراق النفسي: الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر، الشعور بالنقص في الإنجاز المهني.

9-2- مجتمع وعينة الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في المراكز المتخصصة والجمعيات بولاية الوادي، وبعد تحديد المجتمع تم إختيار عينة الدراسة بالأسلوب غير العشوائي وبالطريقة القصدية.

9-3- حدود الدراسة الإستطلاعية:

تم تطبيق الإستبيانات على 20 عاملا موزعين على 4 مراكز وجمعيات بولاية الوادي، والتي تم توزيعها بدء من 2014/03/11 إلى غاية 2014/04/03، وذلك قصد حساب الخصائص السيكومترية للإستبيان وللتأكد من صلاحيته.

9-4- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

تتلخص في الجدولين التاليين:

جدول (1) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	عدد العمال	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	37	%77.01
أكثر من 10 سنوات	11	%22.09
المجموع	48	%100

من خلال الجدول يتبين الفرق واضحا في الخبرة حيث أن معظم العاملين ذوي خبرة وظيفية بأقل من 10 سنوات بنسبة بلغت (77.01%)، في حين نسبة (22.09%) المتبقية فهي من نصيب العاملين لأكثر من 10 سنوات خبرة مهنية.

جدول (2) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب فئة الإعاقة المتعامل معها

فئة الإعاقة	العدد	النسبة المئوية
تخلف ذهني	22	%05.08
إعاقة بصرية	17	%35.04
طيف التوحد	09	%18.08
المجموع	48	%100

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة العاملين مع ذوي التخلف الذهني تستحوذ على نسبة (45.08%) ويليها على التوالي العاملين مع المعاقين بصريا (بنسبة 35.04%) ومع طيف التوحد بنسبة (18.08%).

9-5- أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية:

اقتضت الدراسة الحالية – من أجل تحقيق الأهداف المرجوة – الاعتماد على الأدوات التالية:

- المقابلة:

بما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات دقة ووضوحا قد تم القيام بمقابلات في ميدان الدراسة مع بعض العاملين مع بعض فئات ذوي الإحتياجات الخاصة بهدف جمع المعلومات التي تمكن من الإجابة عن تساؤلات البحث وفروضه والقدرة على تفسير نتائجه وكذا الإستعانة بها في صياغة بعض بنود الإستبيان وتم أثناء إجراء هذه المقابلة طرح مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة على العاملين منها:

- هل تعتقد بأن الجنس الآخر من ذوي الإحتياجات الخاصة أو من زملائك يعيق عملك؟
- هل تعتقد بأن مدة الخبرة العملية لها دور في الإحتراق النفسي؟

- هل أثناء تكوينكم العلمي تحصلتم على المعلومات الكافية بخصوص تجنب الإحتراق النفسي، وكيفية التعامل معه ومنع حدوثه؟
- هل ينتابك شعور بالتوتر والإرهاق الجسمي عند إقتراب موعد العمل؟
- ما هي الأسباب التي تثير قلقك وتجعلك تشعر بضغط نفسي وقت تواجدك بالعمل؟
- هل لديك القدرة الكافية للتغلب على الصعوبات التي تواجهها خلال عملك؟
- كيف تتعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة في حال شعورك بالتعب الجسدي والنفسي؟

وهذا ما ساعد في تصميم وإنجاز أداة الدراسة.

- **الإستبيان:**

تم تصميم الاستبيان إستنادا على ما ورد في الجانب النظري من فروض علمية، أهداف الدراسة، الدراسات السابقة إضافة إلى التراث النظري للرسائل السابقة علاوة على توجيهات وآراء الأساتذة المحكمين واحتوى الإستبيان في صورته الأولية على 75 بند موزعة على 3 أبعاد.

9-5-1-الخصائص السيكومترية للمقياس:

ولأجل التحقق من صلاحية الإستبيان تم القيام بحساب صدقه وثباته وكانت نتائجه كالآتي:

- **الصدق:** لحساب صدق الأداة تم الإعتماد على:
- **صدق المحكمين (الصدق الظاهري):** فقد تم عرض الإستبيان على 11 أستاذا محكما من أساتذة علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا بجامعة الوادي، وذلك لإفادتنا في تقدير الصدق المنطقي من حيث:
  - مطابقة البنود ومدى إلمامها بموضوع الدراسة (تقيس، لا تقيس).
  - مدى توافق العبارات مع البعد التي تقيسه.
  - مدى وضوح البنود وسلامة صياغتها اللغوية.
  - اقتراحات حول الفقرات من حذف، إضافة، تعديل، تبديل بعض البنود بأخرى وتقسيم البنود المركبة.

وبناء على ملاحظاتهم؛ تم القيام بتفريغ تكرارات تقديرات المحكمين لكل بند على حدى، حيث أصبح عدد البنود 51 بند، والعبارات المدرجة في الإستبيان تم الإتفاق عليها بنسبة تتراوح ما بين (75%) و(100%).

جدول (3) أبعاد الفقرات المتفق عليها والفقرات المبعدة

إسم البعد / طبيعة الفقرات	الإجهاد الإنفعالي	تبلد المشاعر	الشعور بالنقص في الإنجاز المهني	المجموع
الفقرات المتفق عليها	1-2-3-6-7-8-9 11-12-13-15-16 17-18-22-24-25 26-27-28-29-30 31	1-2-4-5-7-8-9 11-13-14-15-16 17-20	1-2-3-4-6-7-8 9-10-12-13-14 15-16-17-18-19 20-22-23	57
الفقرات المبعدة	4-5-10-14-19-20 21-23	3-6-10-12-18 19-21	5-11-21	18
المجموع	31	21	23	75

ومفتاح التصحيح الذي أعتمد من قبل الباحثين لمقياس الإحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة يحتوي على خمس بدائل كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4) مفتاح التصحيح المعتمد للدراسة

البدائل	معظم الوقت	بعض الوقت	أحيانا	نادرا	لا
البنود الإيجابية	5	4	3	2	1
البنود السلبية	1	2	3	4	5

- **الإتساق الداخلي:**

يشير إلى أن بنود الإختبار متماسكة ومترابطة ومتسقة فيما بينها، وتعتمد هذه الطريقة على حساب معاملات الإرتباط بين درجة كل بند (محك داخلي) والدرجة الكلية للإختبار(معمرية، 2007، 138).

بعد حساب الصدق بطريقة الإتساق الداخلي تم حذف البنود التي كانت علاقتها أقل من (0.20) بالنسبة للإختبار الكلي وهي:

- الإجهاد الإنفعالي: 5، 13، 18.
- تبلد الشعور: 1، 4، 6، 8، 9، 10، 11، 13.
- الشعور بالنقص في الإنجاز المهني: 5، 7، 9، 10، 12، 13، 14، 15، 18.

وبعد هذه العملية أصبح المقياس النهائي مكون من 31 بند، والجدول التالي يلخص نتائج مصفوفة الإرتباط للأبعاد والإختبار الكلي.

جدول (5) مصفوفة الارتباطات بين الأبعاد والاختبار الكلي

أبعاد المقياس	الإختبار الكلي
الإجهاد الإنفعالي	0.79
تبلد المشاعر	0.36
الشعور بالنقص في الإنجاز المهني	0.28

- **الثبات:**

تم حساب ثبات المقياس باستخدام "ألفا كرونباخ، سبيرمان براون" وهو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول (6) أنواع ثبات معاملات الإرتباط ودرجاتها

أنواع الثبات	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية (سبيرمان براون)
الدرجة	0.76	0.72

يتضح من الجدول أن درجات ثبات الإختبار دالة حيث تقدر بـ 0.76 لمعامل إرتباط (ألفا كرونباخ) وبـ 0.72 لمعادلة (سبيرمان براون) للتجزئة النصفية، وهما معاملان مرتفعان مما يعني أن المقياس ثابت بنسبة عالية.

9-6- إجراءات التطبيق:

بعد التحقق من صدق وثبات المقياس تم التنقل للمراكز المعنية للتطبيق النهائي للإستبيان وذلك خلال شهر أفريل (2014)، حيث تم توزيع الإستبيانات على 48 عاملا وعاملة مع ذوي الحاجات الخاصة وتم إنتقاء هذه العينة بطريقة عمدية وبأسلوب غير عشوائي.

9-7- الأساليب الإحصائية:

أُستخدمت أساليب إحصائية تتناسب وطبيعة طرح الفرضيات من جهة والطريقة التي من خلالها يتم التحقق من ثبات أو نفي الفرضيات من جهة أخرى وعلى هذا الأساس لخصت الأساليب الإحصائية في:

- مقاييس النزعة المركزية متمثلة في: المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري.
- النسبة المئوية، التجزئة النصفية.
- إختبار "ت" (T.Test)، تحليل التباين (Anova)، النسبة الفائية والدلالة الإحصائية.
- تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستعمال حزمة البرنامج الإحصائي في العلوم الإجتماعية (SPSS 16) والتي تم التحصل من خلالها على النتائج التي ستعرض في العنصر الموالي.

10- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

- **عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:**

التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الإحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

جدول (7) الفروق في مستوى الإحتراق النفسي بشكل عام وفي مستويات أبعاده لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدلالة الخبرة المهنية

الأسلوب الإحصائي		المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	الإنحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الأبعاد	متغير الخبرة المهنية						
الإجهاد الإنفعالي	أقل من 10 سنوات	33.37	51	10.00	-1.29	46	غير دالة
	أكثر من 10 سنوات	38.00		11.56			
تبلد المشاعر	أقل من 10 سنوات	12.70	21	04.84	-1.54	46	غير دالة
	أكثر من 10 سنوات	15.36		05.55			
الشعور بالنقص في الإنجاز المهني	أقل من 10 سنوات	28.64	21	03.56	-0.06	46	غير دالة
	أكثر من 10 سنوات	28.72		04.26			
الإختبار الكلي	أقل من 10 سنوات	74.72	93	14.93	-1.34	46	غير دالة
	أكثر من 10 سنوات	82.09		18.95			

يتبين من النتائج الموضحة في الجدول وبعد مقارنة المتوسطات الحسابية بالمتوسطات النظرية نجد أن:

- **بعد الإجهاد الإنفعالي:** بالنسبة للعاملين أقل من 10 سنوات يساوي 33.37، أما بالنسبة للعمال أكثر من: 10 سنوات يساوي 38.00، في حين نجد أن المتوسط النظري للإجهاد لكليهما يساوي 51 وهو ما يبين أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط النظري، كما يتبين لنا أن قيمة (ت) والتي تساوي (-1.29) لمستوى دلالة

0.05 مما يعني أن قيمة (ت) غير دالة إحصائيا، هذا يعني أن العاملين لا يشعرون بالإجهاد الإنفعالي تبعا لاختلاف مستوى الأقدمية المهنية سواء بأقل من 10 سنوات أو أكثر.

- **تبلد الشعور**: نجد أن المتوسط الحسابي لكل من العاملين بأقل من 10 سنوات أو أكثر من ذلك أقل من المتوسط النظري، فالمتوسطات الحسابية للذين يصنفون بأقل من 10 سنوات خدمة يقدر بـ 12.70 بينما للعاملين أكثر من 10 سنوات بلغ 15.36، في حين وجد أن المتوسط النظري لهما وصل إلى 21، أما قيمة (ت) عند مستوى دلالة 0.05 فتساوي (1.54-) وهي غير دالة إحصائيا، هذا ما يعني أن خبرة العامل ليس لها دخل في تبلد شعوره.

- **الشعور بالنقص في الإنجاز المهني:** نجد أن المتوسطات الحسابية لمستويي الخبرة الأقل من:

10 سنوات وأكثر منها متقارب جدا ويساوي على التوالي 28.64، 28.72 وهي أقل من المتوسط النظري الذي يساوي 21 بالنسبة لهذا البعد، وقيمة (ت) غير دالة إحصائيا والتي تساوي (0.06-).

- **الإختبار الكلي:** تحصل على مجموع متوسط حسابي قدر بـ 74.72 للذين عملوا بمعدل أقل من:

10 سنوات، أما للذين عملوا لأكثر من 10 سنوات فقدر ذلك بـ 82.09 وهو أقل من المتوسط النظري الذي قيمته تساوي 93، وبالنظر إلى قيمة (ت) للإختبار ككل فهي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05 وتساوي (1.34-) وهذا يعني أن الفروق غير دالة إحصائيا، ومنه فالفرضية الأولى غير محققة.

ومنه توصلت نتائج الدراسة إلى عدم تحقق الفرضية الأولى والتي تشير إلى وجود فروق دالة إحصائيا في درجة الإحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الإحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية، وذلك إستنادا لنتائج الجدول (07) وبالنظر إلى قيمة (ت) للإختبار الكلي غير دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الإحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

كما تدل النتيجة على أن العاملين مع بعض فئات ذوي الإحتياجات الخاصة بمختلف سنوات خبرتهم تأقلموا مع الأوضاع المهنية وهذا ما أكدته دراسة الجمالي وحسن (2003) والتي هدفت إلى الكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الإحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية أثناء الخدمة بسلطنة عمان، والتي توصلت نتائجها إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية على أبعاد المقياس الثلاثة، وكذلك دراسة النجار (2004) والتي قام فيها بدراسة الإحتراق النفسي لدى معلمي غرف المصادر بالأردن، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الخبرة المهنية في درجات الإحتراق النفسي(الظفيري، 2010، 178).

وقد اختلفت نتيجة هذه الفرضية مع نتائج دراسة كل من الدبابسة (1993) والسرطاوي (1997) ومحمد (1945) والتي أشارت إلى وجود مستويات عالية من الإحتراق النفسي لدى أصحاب الخبرات القليلة أو الأقل من 10 سنوات ولم تتفق مع نتائج كل من علي وزملائه (1986) Farber و(1984) Borg & Falzone (1989) والتي أشارت إلى وجود مستويات من الإحتراق النفسي لدى أصحاب الخبرات القليلة، وأرجعوا ذلك إلى قلة الدورات التدريبية التي تعقد لهم وعدم قدرتهم على تطوير الإستراتيجيات التي يمكن أن تساعدهم على التخفيف من مستوى الاحتراق النفسي(الزيودي، 2007، 213).

- **عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:**

والتي تنص على وجود اختلاف في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الإحتياجات حسب فئة الإعاقة المتعامل معها.

جدول (8) دلالة الاختلاف في مستوى الإحتراق النفسي وأبعاده تبعا لاختلاف فئات الإعاقة المتعامل معها (تخلف ذهني، إعاقة بصرية، طيف التوحد)

المتغيرات التابعة (الأبعاد)	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الإجهاد الإنفعالي	بين المجموعات	1839.35	2	919.67	12.06	دالة 0.00
	داخل المجموعات	3842.45	4.5	72.98		
تبلد المشاعر	بين المجموعات	304.88	2	152.44	07.56	دالة 0.001
	داخل المجموعات	907.42	4.5	20.16		
الشعور بالنقص في الإنجاز المهني	بين المجموعات	98.55	2	49.27	04.10	دالة 0.02
	داخل المجموعات	540.11	4.5	12.00		
الإختبار الكلي	بين المجموعات	4532.44	2	2662.22	13.51	دالة 0.00
	داخل المجموعات	7545.21	4.5	167.67		

تبين النتائج المدونة في الجدول أن في بعد:

- **الإجهاد الإنفعالي:** قيمة (ف) تقدر بـ 12.60 عند درجة حرية 2 وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.00.
- **تبلد الشعور:** تم الحصول على قيمة (ف) تساوي 7.56 عند مستوى دلالة (0.001) وهي دالة إحصائيا عند درجة حرية 2.
- **الشعور بالنقص في الإنجاز المهني:** قيمة (ف) وصلت إلى 4.10 عند مستوى دلالة يقدر بـ 0.02 لنفس درجة الحرية وهي دالة إحصائيا.
- **الإختبار الكلي:** وهو دال إحصائيا هذا ما تترجمه قيمة (ف) التي بلغت 13.51 عند مستوى دلالة قدر بـ 0.00 لدرجة حرية 2.

من خلال هذا التحليل يمكن القول بأن الفرضية الثانية محققة وبالتالي قبول الفرضية التي تنص على: وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الإحتياجات حسب فئة الإعاقة المتعامل معها.

جدول (9) اتجاه الفروق في مستوى الإحتراق النفسي وأبعاده تبعا لاختلاف فئات الإعاقة المتعامل معها

المتغيرات (الأبعاد)	مجموعات المقارنة (فئة الإعاقة)	المتوسطات الحسابية	فئات الإعاقة، الفرق في قيم المتوسطات		
			تخلف ذهني	إعاقة بصرية	طيف التوحد
الإجهاد الإنفعالي	تخلف ذهني	41.00	/	*13.47	*9.55
	إعاقة بصرية	27.52	*-13.47	/	-3.91
	طيف التوحد	31.44	-9.55	3.91	/
تبلد الشعور	تخلف ذهني	16.04	/	*5.22	*4.71
	إعاقة بصرية	10.82	*-5.22	/	-0.5
	طيف التوحد	11.33	*4.71	0.5	/
الشعور بالنقص في الإنجاز المهني	تخلف ذهني	29.50	/	02.73	-0.72
	إعاقة بصرية	26.76	-02.73	/	-03.45
	طيف التوحد	30.22	0.72	03.45	/
الإختبار الكلي	تخلف ذهني	86.54	/	*21.42	*13.54
	إعاقة بصرية	65.11	*-21.42	/	-07.88
	طيف التوحد	73.00	*-13.54	07.88	/

*مستوى الدلالة (0.05)

يبين هذا الجدول اتجاه الفروق في مستوى الإحتراق النفسي وما يقابله من اختلاف في فئات الإعاقة المتعامل معها، وفيما يلي تحليل اتجاه فروق فئات الإعاقة المتعامل معها بالنسبة للإختبار الكلي كالتالي:

- **بالنسبة لفئة التخلف الذهني:** تم التحصل على قيمة 21.42 اتجاه الإعاقة البصرية، في حين تم الحصول على قيمة 13.45 اتجاه طيف التوحد، وبالتالي يمكن القول أن فئة العاملين مع ذوي الإعاقة البصرية أقرب إلى فئة العاملين مع التخلف الذهني من العاملين مع فئة طيف التوحد.
- **بالنسبة لفئة الإعاقة البصرية:** تم التحصل على قيمة (21.42-) بالنسبة للعاملين مع فئة التخلف الذهني، في حين تم الحصول على قيمة (7.88-) للعاملين مع فئة طيف التوحد، هذا ما يعني أن فئة العاملين مع المعاقين بصريا أقرب للعاملين مع التخلف الذهني من طيف التوحد.
- **بالنسبة لفئة طيف التوحد:** تم التحصل على قيمة (13.54-) بالنسبة للعاملين مع فئة التخلف الذهني أما بالنسبة للعاملين مع المعاقين بصريا فكانت القيمة 7.88، وعليه يتبين أن فئة المعاقين بصريا أقرب إلى فئة طيف التوحد.

وفي الأخير نستخلص بأن العاملين مع المتخلفين ذهنيا يعانون من مستوى احتراق أكبر مقارنة بمستوى الإحتراق النفسي الذي يعانيه كل زملائهم مع مختلف الإعاقات، في حين أن العاملين مع فئة طيف التوحد يعانون من احتراق نفسي أقل من الفئة الأولى وأكثر من زملائهم العاملين مع فئة الإعاقة البصرية.

من خلال نتائج الجدول وتحليلها تم التوصل إلى وجود فروق في مستوى الإحتراق النفسي دال إحصائيا لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الإحتياجات حسب فئة الإعاقة المتعامل معها، وأثبتت الدراسة من خلال تحليل نتائج جدول تحليل التباين أن مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين مع المعاقين عقليا أكبر من مستواه عند العاملين مع المعاقين بصريا، هذا ما يؤكده Bank & Becco (1990) في دراسة لمعرفة مستوى الإحتراق النفسي لدى عينة من معلمي التربية الخاصة الذي تبين أنه يوجد احتراق نفسي يعزى لفئة الإعاقة التي يعملون معها.

وقد أثبتت الدراسة الحالية وبعد عرض نتائج جدول تحليل التباين أن العاملين مع ذوي الإعاقة العقلية كانوا أكثر عرضة للإحتراق النفسي، يليهم العاملين مع فئة طيف التوحد، ثم العاملين مع ذوي الإعاقة البصرية، وهو ما يترجم أن نوع الإعاقة التي يتعامل معها العامل تلعب دورا هاما في مستوى الإحتراق النفسي، هذا ما يؤكده (بانكز) و(بيكو) (1999) في دراسة لمعرفة مستوى الإحتراق النفسي لدى عينة من معلمي التربية الخاصة، وقد أكدت النتائج أن مستوى الإحتراق النفسي يعزى إلى فئة الإعاقة التي يعملون معها، كما أن Lech (1997) يؤكد أن الإحتراق النفسي يزداد عند معلمي بعض فئات الإعاقة مقارنة بالإعاقات الأخرى(العتيبي، 2005، 14).

يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها في هذه الفرضية التي تثبت إرتفاع مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الإعاقة العقلية نظرا لخصائصهم الجسمية كضعف معدل نموهم الجسمي والعقلي المعرفي كقلة الإنتباه والتذكر وضعف التميز والتفكير وخصائصهم الإنفعالية الاجتماعية مثل الميل نحو مشاركة الأفراد الأصغر سنا إضافة إلى احتياجاتهم المختلفة حسب شدة إعاقتهم، هذا ما أدى لارتفاع مستوى الإحتراق لدى العاملين معهم مقارنة بخصائص الأفراد المصابين بطيف التوحد، فمن الناحية الجسمية والمعرفية والاجتماعية نجد أن ظروف العمل معهم أحسن وأقل ضغوطا، أما المعاقين بصريا نجد أنهم يتمتعون بخصائص جسمية وعقلية وإنفعالية أفضل من التي يتميز بها كل من المعاقين عقليا وأطفال طيف التوحد، في حين وجد أن فوقية راضي تؤكد (1999) في دراستها التي هدفت إلى معرفة علاقة بعض المتغيرات النفسية والاجتماعية المرتبطة بالإنهاك النفسي لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة (الإعاقة السمعية، بصرية، عقلية) لتصل نتائج دراستها أن معلمي الإعاقة السمعية كانوا أكثر إحساسا بالإحتراق النفسي من معلمي الإعاقات الأخرى، أما بندر العتيبي (2005) في دراسته للإحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في معاهد التربية الفكرية فأظهرت النتائج أن معلمي التلاميذ متعددي الإعاقة كانوا الأقل معاناة من الناحية النفسية في حين كان معلمي تلاميذ طيف التوحد هم الأكثر احتراقا مقارنة بباقي فئات المعلمين(بنهان، 2008).

نجد أن كل من دراسة فوقية (1999) وبندر العتيبي (2005) يخالفان النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية أي أنهم يرشحون ترتيب مغاير لترتيب مستويات الإحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة التي تعزى لفئة الإعاقة المتعامل معها، ويفسر هذا الإختلاف باختلاف بيئة العمل، وشخصية العاملين من محيط لأخر.

11- الخلاصة:

من خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى أحد العوائق التي تصادف العاملين في مجال رعاية الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة والمتمثل في الإحتراق النفسي، فهذا الموضوع يحتاج إلى دراسات أكثر عمقا للعديد من المتغيرات التي تساعد في الوصول إلى أسبابه من أجل التمكن من تشخيصها بصورة أكثر دقة، وبالتالي الوصول إلى حلول واقتراحات تساعد على الأقل في التخفيف من حدته بوضع برامج للوقاية والدعم النفسي والإرشادي لمساعدة العاملين مع فئات ذوي الإحتياجات الخاصة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الإحتياجات الخاصة في ظل متغير الخبرة المهنية، في حين توصلت إلى أن فئة الإعاقة المتعامل معها تلعب دورا كبيرا في تأثيرها على مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين.

وعليه؛ نقترح مجموعة من آفاق الدراسات المستقبلية التي من شأن بعضها التخفيف من مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين وهي:

- الكشف عن الخصائص النفسية للعاملين المعرضين للإحتراق النفسي.
- الكشف عن الإحتراق النفسي من خلال أعراضه الأولية واتخاذ الخطوات اللازمة لمنع حدوثه.
- الإستمرار في تأهيل العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة من خلال عقد الدورات التدريبية والبرامج الوقائية والإرشادية اللازمة مع التركيز على ما تتطلبه هذه المهنة من حاجات تدريبية، وذلك قصد تحضيرهم لكيفية التماشي مع الإحتراق النفسي.
- البحث في تأثير الإحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة على الفئة التي يعمل معها.
- دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالإحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة.

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

جرار، سنابل أمين صالح (2011). *الجدية في العمل وعلاقتها بالإحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية: فلسطين.

حنفي، علي عبد النبي (2002). مشكلات المعاقين سمعيا كما يدركها معلمو المرحلة الإبتدائية في ضوء بعض المتغيرات. *مجلة كلية التربية ببنها*. المجلد 12. العدد 35.

الخالدي، أديب محمد (2006). *المرجع في علم النفس الإكلينيكي*. ط. 1. عمان. الأردن: دار وائل للنشر.

الزيودي، محمد حمزة (2007). مصادر الضغوط النفسية والإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. جامعة متوتة. *مجلة جامعة دمشق*. المجلد 23. العدد2. 189-219.

شريط، محمد الحسن المأمون.(2012). *دراسة مقارنة لمستويات الإحتراق النفسي عند مدرسي بعض الأنشطة الرياضية المختارة*. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الجزائر 3: الجزائر.

طايبي، نعيمة. (2013). *علاقة الإحتراق النفسي ببعض الإضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين*. رسالة دكتوراه. جامعة الجزائر 2: الجزائر.

الظفيري، سعيد (2010). الإحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*. مجلد 6. عدد3. 175-190.

العتيبي، بندر بن ناصر (2005). *الإحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في معاهد التربية الفكرية. مجلة كلية التربية*. العدد 129. الجزء الأول. جامعة عين شمس. عمان.

عسكر، علي (2003). *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها*. ط. 3. الكويت: دار الكتاب الحديثة.

عوض، بني أحمد محمد (2007). *الإحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس*. ط. 1. عمان: دار الحامد.

فهد الهملان، أمل فلاح (2008). *الإحتراق النفسي وعلاقته باتجاه العاملين الكويتين نحو التقاعد المبكر*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الزقازيق: الكويت.

معمرية، بشير (2007). *القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين*. ط. 2. الجزائر: منشورات الحبر.

نشوة، كرم عمار أبو بكر دردير.(2007). *الإحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمطين (أ-ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الفيوم.

النوري، مرتضى جبار (2011). قياس أبعاد الإحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد. *مجلة الإدارة والإقتصاد*. العدد 86.

باللغة الأجنبية:

Dossier de presse (2008). Prévention des risques psychosociaux au travail. ministère du travail-des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville DRTEFP. Séminaire régional. France.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

خرف الله، علي وبلعالية، محمد وسعد العايب، جهيدة (2019). الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء متغيري (الخبرة المهنية والفئة المتعامل معها). *مجلة العلوم النفسية والتربوية*. 5(2)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر. 156-173.