



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة وعلاقتها
بالإحتراق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة

إيمان طلال محمود حسين

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1438هـ/2017م

الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة وعلاقتها
بالإحتراق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة

إعداد:

إيمان طلال محمود حسين

بكالوريوس تربية خاصة من برنامج التربية الخاصة واعادة التاهيل.

كلية تنمية القدرات (2009م)

المشرف: الدكتور كمال سلامة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الإرشاد النفسي والتربوي من عمادة الدراسات العليا- كلية العلوم

التربوية-جامعة القدس

1438هـ/2017م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

كلية العلوم التربوية / برنامج الإرشاد النفسي والتربوي

إجازة الرسالة

الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة وعلاقتها بالإحتراق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة

اسم الطالب: إيمان طلال محمود حسين

الرقم الجامعي: 21211558

إشراف: د. كمال سلامة

نوقشت هذه الدراسة وأجيزت بتاريخ 25 / 2 / 2017م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

التوقيع:

د. كمال سلامة

رئيس لجنة المناقشة

التوقيع:

أ.د. عفيف زيدان

ممتحناً داخلياً

التوقيع:

د. نبيل عبد الهادي

ممتحناً خارجياً

القدس - فلسطين

2017/هـ1438م

الإهداء

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمه الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

أمي الحبيبة

إلى من بها أكبر وعليه أعتمد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي..

إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها..

إلى من عرفت معها معنى الحياة

أختاي أبيات وشهد.

إلى أخي ورفيق دربي وهذه الحياة بدونك لاشيء معك أكون أنا وبدونك أكون مثل أي شيء .. في نهاية مشواري أريد أن أشكر على موافك النبيلة إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل

أخواني أحمد، محمود، محمد، كرم

إلى توأم روحي ورفيق دربي .. إلى صاحب القلب الطيب والنوايا الصادقة

إلى من رافقني منذ سرت الدرب خطوة بخطوة وما يزال يرافقني حتى الآن

زوجي العزيز أنس عطايا

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمي .. إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصديق الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من

كانوا معي على طريق النجاح والخير

إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم

صديقاتي فرح، روان، ميرنا وأمال .

وفي الختام مسك الى ابنة قلبي وفرحتي الأولى وسن

الباحثة: إيمان حسين

إقرار

أقر أنا معدة الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة، أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:

الاسم: ايمان طلال محمود حسين

التاريخ: 2018 / 11 / 24

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك

الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين ..

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الفاضل على إشرافه وتوجيهاته القيمة التي

كانت سنداً لي في انجاز هذا البحث

الدكتور كمال سلامة

كما وأتقدم بالشكر لجامعة القدس العريقة وأخص بالذكر كلية الدراسات العليا على منحي هذه الفرصة لاستكمال مسيرتي العلمية.

وأتقدم بخالص الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الكرام، على تفضلهم بمناسبة هذه، وما بذلوه من جهد في مراجعتها وتدقيقها، واثرائها بأرائهم القيمة.

وأتقدم بالشكر إلى كل من قدم لي المساعدة والتشجيع لإنجاز هذه الرسالة، وجزاهم الله عني خير الجزاء... أشكركم جميعاً وأتمنى من الله عز وجل أن يجعل ذلك في موازين حسناتهم.

المخلص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقتها بالإحترق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة، وقد تمت هذه الدراسة في العام 2016 على المؤسسات التي تعنى بذوي الاحتياجات الخاصة في القطاع الحكومي والخاص، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والبالغ عددهم (220) عاملاً، اختيرت منهم عينة متاحة بلغت (180) فرداً منهم (143) أنثى، و(37) ذكراً. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي الإرتباطي لملاءمته لطبيعة الدراسة، وتمثلت اداة الدراسة في استبانة الصعوبات التي تواجه العاملين من إعداد، د. محمد الحلو، أ. سامي فحجان (2013)، واستبانة الإحترق الوظيفي للسرطاوي (1997) .

توصلت الدراسة إلى أن هناك صعوبات لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدرجة منخفضة، إذ بلغ متوسطها (2.31)، بانحراف معياري قدره (0.69)، وتمثلت هذه الصعوبات في ضعف الامكانيات والموارد التي يحتاجونها للعمل، مثل الأجهزة الحديثة التي تعمل على قياس قدراتهم، وبعض الاجهزة الاخرى، كما ان هناك ضعف في حجم التدريب اللازم لهم لزيادة قدراتهم على تحمل الضغط والعمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة. كم بينت النتائج أن هناك احترق وظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط (3.17)، بانحراف معياري قدره (0.54)، وذلك نتيجة لقلة التعزيز الايجابي، وضغط العمل الذي يتعرضون له خلال عملهم مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تبعا لمتغيرات الدراسة جميعها، وكذلك الحال للفروق في متوسطات الاحترق الوظيفي باستثناء مجال العلاقات الإنسانية بحسب متغيري الدخل الشهري، وسنوات الخبرة، ومجال قلة التعزيز الإيجابي بحسب متغير الدخل الشهري.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط طردي بين الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والإحترق الوظيفي لديهم، إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.323)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وتوصي الدراسة بضرورة العمل الجاد والسريع على زيادة الدخل الشهرية للعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات التابعة للقطاع الحكومي والقطاع الخاص على حد سواء، مع زيادة الحوافز المادية والمعنوية لضمان استمرارهم في العمل، والبحث عن جهات يمكنها المساعدة في زيادة الدعم المالي للمؤسسات المسؤولة عن ذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير التبرعات من الأفراد اذا لزم الامر لشراء المعدات والاجهزة الضرورية التي تفيد ذوي الاحتياجات الخاصة، وتساعد على اعطاء تقارير عن حالتهم بدقة.

The difficulties of working with people with special needs, and these difficulties connection with the workers' career combustion in Ramallah and Al-Bireh district

Prepared By: Eman Hussein

Supervisor: Dr. Kamal Salameh

Abstract

The study aimed to reveal the difficulties of working with people with special needs, and these difficulties connection with the workers' career combustion in Ramallah and Al-Bireh district. This study has been done in 2015 on the institutions that deal with people with special needs in both public and private sector. The study population consisted of all those working with people with special needs (220) and the available study sample that has been selected from the study population was (180) male and female workers. The researcher has used the descriptive approach and questionnaire forms as the study tool in order to achieve the objectives of the study.

The study found that workers who work with people with special needs are having career combustion, because of the lack of positive reinforcement, and the pressure of work that they are exposed to through their work with people with special needs. The difficulties that the workers face are represented in the lack of the possibilities and the resources they need to work, such as modern devices that measure their abilities, and some other devices. Also there is a lack in the proportion in the training that they need to increase their ability to withstand the pressure and work with people with special needs. However, the results showed that there were no statistically significant differences in the level of the career combustion and the difficulties faced by the workers depending on all the study variables.

The study recommends the need to work hard and fast to increase the monthly income of the workers with people with special needs in the public sector institutions as well as the private sector institutions. Also, it recommends increasing the material and moral reinforcement to ensure the workers endurance in the work. Moreover, the search for destinations that can help increase financial support to the institutions that are responsible for people with special needs, and providing donations from individuals if needed to buy

thenecessary equipment andservices that benefit people with special needs,
and help to give reports on their condition accurate.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

3.1 فرضيات الرسالة

4.1 مبررات الدراسة

5.1 هدف الدراسة

6.1 أهمية الدراسة

7.1 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

8.1 حدودالدراس

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيراً من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (Psychological stress) والإحترق الوظيفي (Burnout)، لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها (الزيودي، 2007).

والإحترق الوظيفي تعبير جديد حيث يعتبر (هربرت فرويد ويدنبيرجر) المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الإحترق الوظيفي (burnout) إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974م، وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك، وقد لاحظ هربرت فرويد نبيرجر أن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضاً لحالات الإحترق الوظيفي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس، مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم (عودة، 1998).

فالإحترق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملاً بتناقضات إجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتماً في حال استمرارها للنتيجة المأساوية (الإحترق الوظيفي). وقد اكتسب موضوع الإحترق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية في مجال السلوك التنظيمي والعلوم الطبية (النفيعي، 2001).

هذا وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين والممارسين، على حدٍ سواء وركزت أبحاث الاحتراق الوظيفي على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية، بما في ذلك الباحثون الاجتماعيون، الممرضون، والمدرسون، والمحامون، والأطباء، ورجال الشرطة، والمهنيين الآخرين التي تتطلب أعمالهم اتصالاً مباشراً ومستمرًا مع الجمهور. وتظهر ظاهر الاحتراق الوظيفي في القطاعين العام والخاص، و بشكل خاص، بين الأفراد الذين يبذلون اهتماماً بأعمالهم ويتسمون بالمثالية والالتزام . ولكن أعراض الاحتراق الوظيفي قد تظهر كذلك في المهن الفنية، مثل : تطوير برامج الحاسب الآلي، والحقول الأخرى للبحث والتطوير (الكلابي و رشيد،2001).

ومن خلال رؤية الباحثة لظروف العمل النفسية والاجتماعية والمهنية السائدة في مؤسسات القطاع الحكومي والخاص في محافظتي رام الله والبيرة للعاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة، لوحظ أنها تشكل حقلًا خصبًا لنشأة ظاهرة الإحتراق الوظيفي، وحيث أن المعلم حجر الزاوية ومحور العملية التعليمية، فدوره لا يقتصر فقط على عملية التدريس أو تلقين التلاميذ المعلومات وتوصيل المعرفة، بل انه يؤثر في تلاميذه بتوقعاته وبما يدعمه من مظاهر سلوكية وبما يتبناه من قيم واتجاهات، أي انه مسؤول عن تنميتهم بشكل شامل وفعال، ولكي يستطيع المعلم القيام بدوره على الوجه الأكمل لا يكفي أن يكون متمكنًا من تخصصه بل يجب أن يكون راضيًا عن عمله. لذا فإن ما يتعرض له المعلم من ضغوط سوف تترك آثارًا سلبية عليه ومن ثم ينعكس ذلك على باقي جوانب المنظومة التعليمية (المشعان، 2000).

وقد أصبحت مهنة التربية الخاصة لها أهميتها في العصر الحديث لما تمتاز به من أبعاد فنية تخصصية تقدم خدمات نوعية لذوي الإحتياجات الخاصة، وقد أشار الحديدي والخطيب (2012)، أن التربية الخاصة مهنة ذات رسالة إنسانية نبيلة ولها مدونة سلوك مهني وأخلاقي من أكثر المدونات رقيًا، فكوادر التربية الخاصة تلتزم بتطوير قدرات الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الحد الأقصى الممكن، وتسهم في الأنشطة التي تعود بالفائدة.

ولكن لقلّة إعداد المتخصصين في مجال التربية الخاصة، يظهر بوضوح في مجال التربية الخاصة أن هناك أعداداً من المعلمين يحملون مؤهلات أكاديمية غير متخصصة يعملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وليس لديهم التأهيل الكافي للعمل في ميدان التربية الخاصة، كما ينقصهم التدريب اللازم والكافي للتعامل مع التحديات التي تواجههم عند التعامل مع هذه الفئة من ذوي الاحتياجات الخاصة (Cooley & Yovanof, 1996).

وأن ضعف القدرة على مواجهة التحديات من قبل العاملين في المؤسسات التربوية أو العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة كنتيجة لسوء التكيف النفسي التي تنشأ بدورها من الأزمات النفسية والتي تنعكس سلباً على أداء الكوادر البشرية العاملة مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وهي لا تختلف عن الأزمات التي تؤثر على العاملين في مؤسسات التعليم بشكل عام وبالتالي تؤثر سلباً على الجانب الاجتماعي والصحي والنفسي وتؤثر على فاعليتهم (الجمالي، 2003).

إن الصعوبات والضغوط النفسية التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، كلما ازدادت وطأتها زادت حدة المشكلات الناتجة عنها، وبالتالي لم تعد حافز لتحقيق الإنجاز والنجاح المرغوب، والزيادة الكبيرة في حجم الصعوبات ومقدار الضغوط النفسية تؤدي إلى أثار سلبية على الصحة الجسدية والنفسية والعقلية وبالتالي حدوث حالات الإحترق (البتال، 1999).

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للبحث في مستوى الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقتها بالإحترق الوظيفي لديهم.

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

الغرض من هذه الدراسة استقصاء الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وعلاقتها بالإحترق الوظيفي لديهم في محافظتي رام الله والبيرة، حيث تكمن مشكلة الدراسة في الحاجة للوقوف على هذه الصعوبات، حيث يتعرض العاملين كغيرهم من العاملين في ميدان الخدمات الإنسانية للكثير من الصعوبات بسبب تعاملهم مع أفراد ذوي إعاقات مختلفة ومتنوعة في

ظروف صعبة وإمكانيات محدودة، وبحكم علاقة الباحثة المهنية مع مراكز ومؤسسات التربية الخاصة في منطقة رام الله والبيرة، شعرت أن كثير من المهن ذات الطابع الإنساني والتعاوني لها معوقات وصعوبات مختلفة تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب كما يتوقعه هو أو كما يتوقعه الآخرون، وعلاقتها بظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تعتبر من أبرز المعوقات التي قد تظهر في مجال العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ونظراً لقلّة الدراسات المقارنة في حدود علم الباحثة التي أجريت على فئة معلمي التربية الخاصة مقارنة بفئة المعلمين العاديين في مجال الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم ارتأت الباحثة ضرورة البحث في هذه المشكلة التي تلعب دور مهم في مجال العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، ولذلك أهتمت الباحثة بدراسة الصعوبات التي يعاني منها العاملون في المراكز والمؤسسات داخل رام الله والبيرة، وكيفية التعامل معها، ويتمثل الغرض من الدراسة بمعرفة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لديهم في مراكز ومؤسسات التربية الخاصة في رام الله والبيرة، ويتفرع عن ذلك الأسئلة الآتية:

حاولت الدراسة الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة، وعلاقتها ببعض المتغيرات (الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الإشراف، الدخل الشهري، سنوات الخبرة).

وستحاول الدراسة الاجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة؟
2. ما درجة الاحتراق الوظيفي لدي العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة؟
3. هل تختلف متوسطات تقديرات مستويات الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف (الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الإشراف، الدخل الشهري، سنوات الخبرة)؟

4. هل تختلف متوسطات تقديرات مستوى درجة الاحتراق الوظيفي التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف (الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الإشراف، الدخل الشهري، سنوات الخبرة)؟
5. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة ودرجة الاحتراق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة؟

3.1 فرضيات الدراسة

وسعت الدراسة لإختبار الفرضيات التالية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الصعوبات التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الصعوبات التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير الدرجة العلمية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الصعوبات التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الصعوبات التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير جهة الإشراف.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الصعوبات التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير الدخل الشهري.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الصعوبات التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الاحتراق الوظيفي التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير الجنس.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الاحتراق الوظيفي التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير الدرجة العلمية.

9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الاحتراق الوظيفي التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.

10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الاحتراق الوظيفي التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير جهة الإشراف.

11. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الاحتراق الوظيفي التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير الدخل الشهوي.

12. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الاحتراق الوظيفي التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة تُعزى لمتغير سنوات الخبرة.

13. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ودرجة الإحتراق الوظيفي لديهم.

4.1 مبررات الدراسة

1- ندرة الدراسات الموجودة في العالم العربي وفي فلسطين التي تناولت الصعوبات وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي في حدود علم الباحثة.

2- الحاجة إلى الاهتمام بهذا الموضوع في فلسطين لأن معلم التربية الخاصة تعتبر مشاكله أكثر واكبر تبعا لنوعية عمله.

5.1 أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة وعلاقتها بالإحتراق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة، وينبثق من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف إلى الصعوبات التي يواجهها العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة.
- 2- التعرف إلى درجة الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة.
- 3- التعرف إلى أثر بعض المتغيرات في الصعوبات التي يعاني منها العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة.
- 4- التعرف إلى أثر المتغيرات في درجة الإحتراق الوظيفي التي يعاني منها العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة.

6.1 أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- 1- استقصاء الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة، وعلاقتها بالإحتراق الوظيفي لديهم، وفق متغيرات الدراسة.
- 2- إطلاع العاملون مع ذوي الإحتياجات الخاصة بمعرفة الصعوبات التي تواجههم للتغلب عليها وتجنب الإحتراق الوظيفي.
- 3- توجيه اهتمام مديري مراكز ومؤسسات التربية الخاصة إلى الصعوبات التي يواجهها عاملو التربية الخاصة ومعاونتهم في حلها.
- 4- إثراء الدارسون والباحثون العاملون في برامج إعداد وتدريب المعلمين بشكل عام، ومعلمي التربية الخاصة بشكل خاص.

7.1 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

1- **الصعوبات:** كل من شأنه أن يعيق عمل العاملين في تعاملهم مع ذوي الإحتياجات الخاصة سواء أكانت هذه الصعوبات مادية أم معنوية (عواد، 2010).
وتعرف الصعوبات إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على الأداء المستخدمة في هذه الدراسة.

2- العاملون مع ذوي الإحتياجات الخاصة:

وتعرف الباحثة العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة، بأنهم الأشخاص الذين يقدمون الخدمات التأهيلية والتربوية لذوي الإحتياجات الخاصة بشكل مباشر والذين تم تدريبهم وتأهيلهم لكيفية التعامل مع هذه الفئة.

3- ذوي الإحتياجات الخاصة:

إن هذا التعبير أصبحنا نستعمله كبديل للفظ البغيض "طفل معاق" والذي يشير إلى العجز ويرتبط بالوصم والإضطراب في الصفات الخلقية والشذوذ في السلوك، ولكن ذوي الإحتياجات الخاصة تشير إلى اختلاف عن المتوسط أو العادي وذلك في القدرة العقلية أو الجسمية أو الحسية أو اللغوية أو القدرة على التعلم أو كل هذه الأشياء مجتمعة، وعلى ذلك فذوي الإحتياجات الخاصة يحتاج إلى رعاية خاصة وأساليب ومناهج في التربية تختلف عن تلك التي نطبقها مع الطفل العادي (الخطيب وآخرون، 1997).

وهناك تعريف آخر: ويشمل كل الفئات التي تحتاج الى نوع خاص من الرعاية، سواء كانت جسمية، نفسية، إجتماعية، تربوية، وتختلف قضايا ومشكلات وطرق رعاية كل فئة من الفئات باختلاف احتياجاتهم من حيث كونهم معاقين أو مسنين أو متفوقين (عبد الغفار، 2003).

4- الإحترق الوظيفي:

"حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب، ناجمة عن أعباء إضافية، يشعر بها الفرد أنه غير قادر على تحملها وينعكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم، وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم" (الخرابشة وعربيات، 2005: 301).

وعرفه (الكلابي ورشيد) بأنه " حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني، والتي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة. وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة، ويميل لتقويم ذاته سلبيا، وإحساسه بتدني كفاءته في العمل، وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، بالإضافة لفقدانه العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها" (الكلابي ورشيد، 2000م: 119). ويعرف الإحترق الوظيفي إجرائيا: بأنها الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على الأداة المستخدمة في هذه الدراسة.

5- محافظة رام الله والبيرة:

مدينة فلسطينية، تقع في الضفة الغربية إلى الشمال من مدينة القدس، وتبلغ مساحتها 16,5 كم²، ويقدر عدد سكانها ب (29,577) نسمة (<https://ar.wikipedia.org/wiki>).

8.1 حدود الدراسة

تحدد نتائج الدراسة في ما يأتي:

- حدود مفاهيمية: اقتصرت الدراسة على المفاهيم والمصطلحات الواردة في هذه الدراسة.
- حدود زمنية: تم تطبيق هذه الدراسة في العام الدراسي 2015/2016.
- حدود مكانية: مراكز ومؤسسات التربية الخاصة بمحافظة رام الله والبيرة.
- حدود مفاهيمية: العاملون مع ذوي الإحتياجات الخاصة في مراكز ومؤسسات التربية الخاصة بمحافظة رام الله والبيرة.
- حدود إجرائية: إقتصرت على الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، ودرجة صدقها وثباتها وعلى عينة الدراسة وخصائصها، والمعالجة الإحصائية المستخدمة.

الفصل الثاني

1.2 الإطار النظري

2.2 الدراسات السابقة

3.2 التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

أولاً: العاملون مع ذوي الإحتياجات الخاصة

لا يمكن لمعلم التربية الخاصة، بأي حال من الأحوال القيام بأداء المهام المطلوبة منه ما لم يتوفر له الجو التعليمي المناسب. وفي هذا السياق يذكر مجلس الأطفال غير العاديين (CEC) Council of Children Exeptional، أنه في الظروف التعليمية الحالية يشعر معلمو التربى الخاصة غالباً بأنهم لايجدون الدعم الكافي، وغير جاهزين، ويعملون فوق طاقتهم وغير مستقلين، وغالبا ما يطلب منهم التدريس في مواقف تجعلهم غير فاعلين، ومن الصعوبات الرئيسة التي يواجهها معلمو التربية الخاصة:

- العدد الزائد للتلاميذ داخل الصف: ومع أن القواعد التنظيمية لمعاهد وبرامج التربية الخاصة التي أصدرتها الأمانة العامة للتربية الخاصة حددت أعداد التلاميذ سواء في فصول تعدد العوق أو التوحد أو الإعاقة العقلية فغالبا ما يزيد عدد التلاميذ في الصف الدراسي عن الأعداد المحددة الأمر الذي يساهم في زيادة الأعباء على المعلم ومن ثم ينعكس سلباً على أدائه داخل الصف، وفي كثير من الحالات، يفتقر المعلمون إلى المصادر العلمية المناسبة للتعامل مع هذه الأعداد من التلاميذ. فمع وجود هذه الأعداد فإن إعداد المعلم خطة تربوية فردية لكل تلميذ أمر يصعب تحقيقه، كما أن العمل مع كل تلميذ يحتاج إلى وسائل قد تختلف من تلميذ لآخر وهو ما لا يتوفر بشكل مناسب، الأمر الذي يجعل إكساب المهارات وتحقيق أهداف الخطة التربوية أمرا في غاية الصعوبة.

• كمية الأعمال المكتبية التي يقوم بأدائها المعلم داخل الصف أمرا آخر من الأسباب المؤدية لزيادة الضغوط النفسية على المعلم: فمع عدم وجود مساعد معلم في معاهد وبرامج التربية الفكرية يصبح المعلم المسئول الأول، سواء كان ذلك أمام الإدارة أو الأسرة، عن وضع الخطة التربوية الفردية وإعداد التقارير اللازمة عن أداء التلميذ ومدى التقدم في اكتساب المهارات، ويشير (CEC) إلى أن هذا الكم الهائل من الأعمال المكتبية داخل الصف، تمنع المعلم من التركيز على التلميذ وإعطائه الجرعات التعليمية المطلوبة، ومن الصعوبات المسببة للضغوط النفسية لدى معلمي التربية الخاصة أيضا عدم وجود الدعم من قبل الإدارة مما يجعل مهمة المعلمين أكثر صعوبة، فالبعض من الإداريين الذين يتقبلون التربية الخاصة بصعوبة، يقللون من قيمة معلمي التربية الخاصة ومن أفكارهم واحتياجاتهم، هذا الأمر يجعل من الصعوبة بمكان لمعلمي التربية الخاصة إبراز قدراتهم وإمكانياتهم طالما كان هناك تصور مسبق بعدم تقبلهم من قبل الإدارة (Wisniewski, 1997, Gargiulo).

وقد حدد بينجسلي (Billingsley, 1993) من خلال مراجعته للدراسات التي تطرقت إلى أسباب عدم رغبة معلمي التربية الخاصة مواصلة عملهم ثلاثة عوامل رئيسة لها الأثر الكبير في اتخاذ المعلمين لهذا القرار:

أولا: عوامل خارجية وتنقسم إلى عوامل اجتماعية واقتصادية ومتغيرات مهنية خارج إرادة المعلم والإدارة التعليمية.

ثانيا: عوامل مهنية والكفاءة المهنية وتنقسم إلى الخبرة السابقة لدى المعلم (مثل الإعداد المهني، الخبرة قبل العمل، ..) والمعلومات الحالية والمهارات التي تضيف إلى استعداده المهني. وطبيعة العمل التي تتضمن القوانين الإدارية، والبيئة المدرسية، بالإضافة إلى طبيعة أداء المعلم للمهام التعليمية، إذ من المتوقع أن المعلم الكفاء الذي يعمل في بيئة تعليمية مناسبة سيكون لديه الفرصة في الحصول على المحفزات التشجيعية (الاشباع المهني، التقدير، زيادة الراتب). ولا شك أن الحصول على هذه المحفزات سوف يزيد مستوى الانتماء ومن ثم البقاء في الوظيفة التعليمية لكن عندما لا تكون

الكفاءة المهنية أو طبيعة العمل على مستوى التوقعات، فإن هذا سينعكس سلبا على انتماء المعلم وبالتالي على قراره في البقاء في العمل.

ثالثا: العوامل الشخصية، سواء كانت هذه العوامل سابقة أو حالية فسوف تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في شخصية وأداء وقرارات المعلم، فقرار المعلم بالتقاعد أو البحث عن وظيفة أخرى لتحسين وضعه المادي، أو المسؤولية الأسرية كلها قد تنعكس سلبا على أداء المعلم ورغبته في العمل بإخلاص ويرى البتال (2000 م -) أن حدوث الاحتراق النفسي يخضع لعاملين رئيسيين:

(1) المتغيرات المتعلقة بالطلاب.

(2) المتغيرات المتعلقة بالمعلمين.

وتشتمل المتغيرات المتعلقة بالطلاب المرحلة الدراسية، فئة الإعاقة، وحجم الصف. في حين تشمل المتغيرات المتعلقة بالمعلمين على العمر، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، وفعالية التدريب السابق للخدمة، وتعاون المشرفين والزملاء، والتخصص، والوسائل التعليمية، والتدريب أثناء الخدمة، والهوايات.

ويحدد كل من جريستين، يوفانوف، كياتنج ، هارنيس (Yovanoff , Keating,Gresten &Harniss, 2001) مجموعة من العوامل التي تساهم في استمرار معلم التربية الخاصة أو تركه لعمله، وتعتمد هذه العوامل على المشاكل المرتبطة بطبيعة العمل، فكلما ازدادت المشاكل ازداد احتمال ترك معلم التربية الخاصة للعمل مع التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة، وفي محاولة لشرح هذه الفلسفة قام الباحثون بالاعتماد على نموذج مفاهيمي يوضح تأثير المشاكل المرتبطة بطبيعة العمل على أداء معلم التربية الخاصة، ويوضح النموذج التالي تأثير المشاكل المرتبطة بطبيعة العمل على المعلم، ولعل ما يهمنا في هذا النموذج أن المشاكل التي يعاني منها المعلم تؤثر على أدائه داخل الصف مما يؤدي إلى ضغوط نفسية تنعكس على شكل احتراق وظيفي قد يساهم في قرار المعلم ترك المجال، ويؤكد الباحثون أن طبيعة العمل الفقيرة ينتج عنها الإحباط والاحتراق الوظيفي مما قد يؤدي

إلى انخفاض الثقة بالنفس ويزيد الشعور بالإرهاك، ويؤكد كل من وسينوسكي وجارجيلو (Wisniewski & Gargiulo 1997)، أن للاحتراق الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة أسباب عديدة ولا يمكن حصرها في سبب واحد. فالعديد من البحوث العلمية ذكرت متغيرات بيئية عديدة لها الأثر الكبير في ازدياد الاحتراق الوظيفي .

ويمكن تلخيص هذه المتغيرات في أبعاد أربعة رئيسية:

أن عدم رغبة معلمي التربية الخاصة في البقاء كمعلمين تتبع من عدة أسباب أهمها عوامل مرتبطة بالدور، وعدم المساعدة من قبل الإدارة، وظروف العمل، وعوامل تتعلق بالتلاميذ، وعدم وجود حوافز تشجيعية، هذه العوامل تؤكدتها دراسة ميلر وبراونويل وسميث (Miller, Brounwell, & Smith, 1999) .

المشاكل المرتبطة بطبيعة العمل:

- المصادر غير المناسبة، قلة المعلومات، عدم القدرة على اتخاذ القرار، غياب الدعم الإداري، تأثيرها على المعلم، عدم انسجام الأدوار، الضغوط النفسية، انخفاض الرغبة في العمل، الشعور بضعف الكفاءة، الرغبة في البقاء، أو ترك المجال.

ودراسة روس، وشيانج، وريلانيس، وبونجيرز (Russ, Chiang, Rylance , & Bongers, 2001) اللتان تشيران إلى أن هذه العوامل مجتمعة تخلق جواً من عدم الارتياح والشعور بالإرهاك لدى معلمي التربية الخاصة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة معدل الاحتراق الوظيفي، ويفضي في النهاية إلى قرار المعلم ترك مهنة التدريس، أو الانتقال إلى الأعمال الإدارية في نفس المدرسة، أو إلى العمل كمعلم مع التلاميذ العاديين، كما أنها تؤثر في انتماء المعلم للمؤسسة التعليمية ولمهنة التدريس، فتتظلم العمل يساهم في معرفة المعلم بالأدوار والأهداف المتوقعة منه، كما أن دور المعلم يصبح واضحاً ومعروفاً مع وضوح الدعم الفني المقدم له، وفي حال كان التنظيم غير واضح، والأدوار غير محددة بشكل دقيق مما يحد من قدرة المعلم على أداء مهامه التدريسية، فقد يؤثر ذلك سلباً على المعلم بحيث ينظر إلى هذه الضبابية في الأدوار على أنها عدم ثقة في

مهنته، أو حكم مسبق على قدرته في المشاركة في اتخاذ القرار، وأشار كلاً من هاريس، هاندليمان، جيل، فونج (Harris, Handleman, Gill, Fong, 1991)، أن هناك عاملان تنظيميان متعلقان بطبيعة العمل لهما الأثر الأكبر في خلق الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة يتمثلان في:

تعارض الأدوار (Role Conflict) وعدم وضوح الأدوار (Role Impiguity).

ويظهر تعارض الأدوار حين تقوم المؤسسة بتقديم معلومات معينة ومحددة بشأن دور المعلم ومسؤولياته تتعارض مع الواقع في الحياة المهنية اليومية، ويظهر عدم وضوح الأدوار حين يكون لدى المعلم معلومات غير كافية لأداء المهام المهنية بشكل مناسب، وغالبا ما يتذمر معلمو التربية الخاصة من أن دورهم كمعلمين يتعارض مع توقعات المشرفين والإداريين وأولياء الأمور، وينعكس ذلك فيما يظهره معلمو التربية الخاصة من معدلات مرتفعة من تعارض الدور، وعدم وضوح الدور مقارنة بمعلمي الفصول العادية، واعتبر كل من بينجسلي وكروس (Billingsley & Cross 1992) أن معلم التربية الخاصة كغيره من المعلمين حظي باهتمام لا بأس به من هذه الدراسات، وذلك مع بروز الاهتمام العالمي في الآونة الأخيرة بالأطفال المعاقين، وتبنت المؤسسات التربوية والجمعيات الخيرية هذا الاهتمام، ونشطت الدراسات والأبحاث التي تعالج مشاكل المعوقين، عن طريق توفير معلمين أكفاء يستطيعون تحمل أعباء تعليم مثل هذه الفئة من الطلاب (أبوالحمص وأخرون، 1988). ويختلف دور معلم التربية الخاصة عن دور المعلم العادي، فعلى معلم التربية الخاصة أن يتعامل مع فئة من الطلبة على أساس فهم تام لخصائصهم النفسية وسلوكياتهم واحتياجاتهم وميولهم واهتماماتهم، كما عليه أن يسعى إلى تقديم ما يناسبهم بالأساليب والطرق والأنشطة التي تتماشى معهم وتتناسب مع مستوياتهم، وتتناسب ظروفهم المختلفة (احمد، 1989)، وعليه أن يتصف بعدة صفات وخصائص حتى يؤدي عملة على أكمل وجه، ومن هذه الخصائص أن يكون ناضجا ومؤهلا ومدربا بشكل كاف، وان يكون ودوداً وقانعاً وعادلاً، وان تكون له مصادر خاصة في الترفيه في حياته الخاصة، كما يفضل أن لا يتنقل كثيرا في عملة وإنما يزيد من خبراته في التخصص أكثر فأكثر، وأن يكون لديه حس بأهمية الوقت والاستفادة منه واستغلاله في الحاضر، والثقة والتفؤل بما يأتي به الغد، ويجب أن يكون إنسانا مرحا متسماً بالأمل، متأكدا من قيمه الخاصة، وحكيماً في اختيار القرارات السليمة (Hallahan &

(Kauffman, 1994)، ويرتبط تطور تعليم المعوقين بنوعية التدريب المتوفر ويعتمد على الفرص وعلى توجه ونوعية برامج إعداد المعلم، وزاد الاهتمام في هذا المجال بسبب المهمة الأصعب التي تنتظر معلم التربية الخاصة والذي يتوقع منه أن يتعامل مع أطفال يظهرون انحرافات نمائية واضطرابات سلوكية أكثر (الصمادي، 1989)، فقد أشار ماكبرايد (McBride) بأنة يفترض في معلمي التربية الخاصة ونتيجة لتعاملهم مع هذه الفئة من الأطفال أنهم يتعرضون لضغوط شخصية تختلف عن تلك التي يتعرض لها المعلمون العاديون، حيث إن تعليم الأطفال المعوقين ينطوي على صعوبات متعددة وقد تنعكس بدورها على السمات الشخصية لهؤلاء المعلمين (في الكخن، 1997)، وإن المعلم الذي يقوم بتعليم المعوقين هو من ضمن من يقدم هذه المساعدة وعملية الاحتكاك بين المعلم والمعوق هي بحد ذاتها عملية التفاعل الاجتماعي، وشخصية الإنسان هي نتاج عملية هذا التفاعل (السرابي 1987)، فإذا كان المعلم هو واحد أهم أركان العملية التعليمية، فإن أي معوقات تعترض طريقة تحول بالتالي، دون اداة التعليمي على النحوالأفضل وتؤدي إلى أحساسة المباشر بعجزة عن القيام بواجباته ومسؤولياته تجاه الأجيال التي يعلمها والمجتمع الذي يعمل فيه وازاء هذا الصراع بين الواقع وبين ما هو متوقع أن يقوم به المعلم فان ذلك يدفع باتجاه انخفاض الروح المعنوية (ندی 1988)، أما فيما يتعلق بتعليم الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة فالأمر ينطوي على تحديات وصعوبات كثيرة فإضافة لكون معلمي الأطفال المعوقين عرضة لذات الضغوط التي يتعرض لها المعلمون العاديون فهم يواجهون صعوبات جمة بالرغم من عطائهم وتضحيتهم لان المعاق لا يتغير بسرعة وبسهولة الأمر الذي قد يبعث في النفس الشعور بالإخفاق وعدم الكفاية وخيبة الأمل (الخطيب والحديدي، 1994)، ومن هذه المعوقات: "معوقات تتعلق بالإحالة والنشخيص: حيث تعتبر عملية التشخيص في التربية الخاصة على وجه الخصوص عملية معقدة وبخاصة في الاختبارات التي تقيس القدرة العقلية، مما يترتب على نتائج هذه الاختبارات من معوقات تتعلق بالوصمة وبأسرة الطفل" (النمر، 2006:103).

وهناك أيضا معوقات متعددة قد تواجه عملية التشخيص، منها: "عدم وجود اختبارات مناسبة وعدم مناسبة الاختبارات للفئات العمرية وعدم مناسبة الاختبارات للبيئة لأنها غير مقننة، وعدم وجود أماكن مناسبة للتطبيق، وعدم وجود متخصصين ومدربين تدريب نظري وعملي" (كمال، 2008: 24). وكذلك معوقات تتعلق بمدى وضوح دور المعلم وطبيعته حيث يشير برونر (Bruner) في

دور المعلم في العملية التعليمية باعتباره أحد المتغيرات الهامة في تحقيق الأهداف التربوية، ويرى برونر أن سلوكيات المعلم تتخذ ثلاثة أشكال رئيسية:

- **الشكل الأول:** والذي يعتبر فيه المعلم موصلاً للمعرفة، وفي هذا الشكل يجب على المعلم أن يكون ملماً بالمادة الدراسية ومتقناً لأساليب تدريسها.
- **الشكل الثاني:** والذي يعتبر المعلم نموذجاً (Model)، وفيه يجب على المعلم أن يكون ذا كفاية عالية وشخصية قادرة على حفز الطلاب وإثارة تفكيرهم.
- **والشكل الثالث:** يعتبر المعلم رمزاً (Symbol) مؤثراً في تشكيل اتجاهات الطلاب وميولهم وقيمهم. فالمعلم إذن رمز ونموذج وموصل للمعرفة، وقد يقوم بجميع هذه الأشكال السلوكية في موقف تعليمي واحد، وأياً كان هذا الشكل من السلوك، فلا بد من تدريب المعلم على القيام به بكفاءة لما له من أثر في نوعية المخرجات التربوية (Dunne & Wragg, 1996).

لذا لا بد لمعلم التربية الخاصة ان يتمتع بكفايات توضح طبيعة دوره ومن هذه الكفايات مايلي:
"الإعداد النظري في مجال التربية الخاصة والاختبارات واستخدامها واستخراج النتائج، والإعداد التدريبي في علاج الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، واستخدام الاختبارات التي سوف يتم تطبيقها أثناء عمله على الأقل، واستخدام المعايير واستخراج النتائج، ومعرفة بأساليب التدريس والمناهج حتى يستطيع أن يوجه الأهل للمكان المناسب" (النمر، 2006:104).

وتشير دراسة ستراتون (Stratton, 1999) إلى أهمية تغيير أدوار معلمي التربية الخاصة مع تغير حاجات غير العاديين والخدمات المتوفرة لهم، وحسب قدرات واحتياجات الأسرة، واشتقت الدراسة بعض الكفايات اللازم توفرها لدى معلمي التربية الخاصة تبعاً لهذه الأدوار المطلوبة.

كما أن المعوقات التي تتعلق بمعلم التربية الخاصة والتي اشارت إليها الدراسات كدراسة العايد (2003) والتي أسفرت نتائجها عن عدم توافر الفرص الكافية للتطور والنضج المهني، ونقص الحوافز المالية التي تمنح لمعلمي التربية الخاصة، وضعف التقدير الذي لا يتناسب مع الجهد الذي يبذل، بالإضافة إلى ضعف الإعداد لمعلمي التربية الخاصة، والقصور في ممارسة عملية التعليم وتنفيذ الخطة التربوية لذوي الاحتياجات الخاصة، ويضاف الى ذلك معوقات تتعلق بالبرامج

التربوية والتعليمية والمناهج الدراسية، والتدريس لذوى الاحتياجات الخاصة حيث تهتم برامج تربوية غير العاديين بتوثيق صلة الفرد بمجتمعه وتعديل نظرة المجتمع إليه، وتوفير فرص الاحتكاك والتفاعل المتكافئ مع الغير وتحطيم أسباب الانعزالية التي قد تنجم عن وجود الإعاقة (نور، 1984).

ومما تجدر إليه الإشارة أن هناك نسبة كبيرة من التلاميذ يتعرضون للإعاقة سواء لأسباب نفسية أو إجتماعية، أو عقلية، أو سمعية، أو بصرية، أو حسية، أو لغوية، نتيجة لتشابك هذه العوامل جميعها أوبعضها فيعتبرون فاقداً تعليمياً وخسارة مادية تهدد الإقتصاد القومي، إذا لم يتم رعايتهم والإهتمام بهم أسوة بالعاديين (أحمد وآخرون، 1992).

ولذا فإن إعادتهم إلى الحياة الطبيعية، وتدريب ماتبقى لديهم من قدرات واستعدادات تجعلهم قوة منتجة وليسو بعالة على المجتمع (عبد الغفار، 2003).

وتؤكد التقديرات وجود ما لا يقل عن عشرة ملايين طفل معوق في الوطن العربي الغالبية العظمى منهم محرومة من أية خدمات تربوية، وليس ذلك وحسب بل أن الخدمات المتوفرة للنسبة الضئيلة لا تقدم على أيدي معلمين ذوي اعداد متخصص، فعلى سبيل المثال أوضحت دراسة قام بها صندوق الملكة عليا للعمل الإجتماعي التطوعي (1984) أن ما يزيد على 80% من معلمي التربية الخاصة في الأردن (وهي الدولة التي تعتبر فيها التربية الخاصة بخير على الصعيد العربي) لم يحصلوا على أي تدريب قبل الخدمة في اساليب ومناهج تدريس المعوقين (الخطيب وحداد، 2002).

وقد عانى قطاع الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة في فلسطين على مدي الحقبة الماضية من الإهمال المتعمد، خاصة في الفترة التي كانت تخضع فيها القطاعات الصحية والإجتماعية والتنمية لما يسمى بالإدارة المدنية الإسرائيلية، وقد فجرت تجارب المجتمع الفلسطيني طاقات هائلة في مجال بناء الإنسان حتي في أثناء الثورات والانفاضات والعمل النضالي، فتولد الإهتمام بالأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة، ومع التطور تسارعت هذه الأفكار لتجسيد مؤسسات وجمعيات ومراكز لخدمات وتأهيل هؤلاء الأفراد من النواحي التربوية والتنقيفية والجسدية وغيرها، ولعل تتويج هذا

العمل قد تم من خلال اقرار القانون الخاص بالأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة في المجلس التشريعي (الصباح 2002).

وفي فلسطين لا تتبنى وزارة التربية والتعليم رسمياً مسؤولية تقديم خدمات تربوية تعليمية للمعاقين، إذ أن المسؤولية من مهام وزارة التربية والتعليم نحو المعاق ممن لديه اعاقه غير شديدة ويتمتع بقدرات جيدة بدمجه ضمن المدارس العادية (الكخن، 1997). ولقد أعطى الباحثون والمؤسسات والجمعيات الخيرية التي تعنى بالمعاقين معلم التربية الخاصة قدراً كبيراً من الأهمية مما حفزهم على اعداد المتخصصين وتأهيلهم واختيار الأفضل منهم للعمل في مجال الخدمات النفسية الإجتماعية ولتوفير رعاية أفضل، وتتعدد الإعاقات بتعدد الجوانب التي تصيبها، فهناك الإعاقه العقلية والجسمية والسمعية والبصرية واللغوية، وكذلك هناك الإعاقه المتعددة كذلك التي تحدث في جوانب متعددة من شخصية الفرد كالصم وكف البصر أو التخلف العقلي، وهذا بطبيعة الحال يؤدي إلى مشكلات تربوية صعبة بحيث لا يمكن التعامل معها من خلال البرامج التربوية المعدة خصيصاً لنوع واحد من أنواع الإعاقه فيفضي صعوبة شديدة على هذا الوضع، وعلى الرغم من عطاء المعلم وتضحياته، فالتلميذ ذي الإحتياجات الخاصة لا يتغير بسرعة أوسهولة الأمر الذي قد يبعث في النفس شعوراً بالإحباط وعدم الكفاية وخيبة الأمل وهذا بحد ذاته يعتبر مصدر ضغط مهني للمعلم (الكخن، 1997)، ولطالما أن معلم التربية الخاصة هو أهم ركن من أركان العملية التعليمية فإن أي معيقات تعترض عمله تحول دون أدائه التعليمي على النحو الأفضل، بل وتؤدي إلى احساسه المباشر بعجزه عن القيام بواجباته ومسئوليته تجاه الأجيال التي يعملها والمجتمع الذي يعمل فيه (عبدات، 2002).

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثير من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (Psychological stress) والاحترق الوظيفي (Burnout)، لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها (الزيودي، 2007).

فالاحتراق الوظيفي مرض عصري شائع، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملا بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية تؤدي حتما في حال استمرارها للنتيجة المأساوية (الاحتراق الوظيفي). " وقد اكتسب موضوع الاحتراق الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الثلاثة الماضية، ويعتبر مؤشرا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار ويصيبها الفشل على المدى الطويل للآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها" (النفيعي، 2001:56).

ثانياً: ذوي الإحتياجات الخاصة

كما هو معروف فإن أفراد المجتمع لا يكونون كلهم عاديين وأن نسبة منهم قد تكبر وقد تصغر تكون عادة من ذوي الإحتياجات الخاصة أو ما يعرف سابقا باسم المعوقين وقد غير الاسم مراعاة لهم وتخفيفا لهم لأن اسم المعوقين فيه نوع من التجريح لهم، وبذلك يمكن تقديم بعض التعريفات لذوي الإحتياجات الخاصة (المعوقين).

تعرف فئة ذوي الإحتياجات الخاصة" بأنها أولئك الأفراد الذين يقعون في طرفي التوزيع الطبيعي بناء على السمة النفسية أو البدنية أو الطبية التي تميزوها، وقد أطلق عليهم ذوي الإحتياجات الخاصة نظرا لأن حاجاتهم النفسية والذهنية والتربوية تختلف عن حاجات الأفراد العاديين."

من خلال التعريف يمكن القول بأن الأفراد الذين يحتاجون إلى حاجات مختلفة سواء كانت نفسية أو بدنية أو طبية أو تربوية وغيرها تختلف عن حاجيات الأفراد العاديين ويطلق عليهم ذوو الإحتياجات الخاصة (توفيق، 2008).

كما يمكن تعريف ذوي الإحتياجات الخاصة "بأنهم كفئات أو أفراد مختلفون فيما بينهم فيما يتعلق بخصائصهم الشخصية والانفعالية والاجتماعية، إلا أنهم يتشابهون مع أقرانهم العاديين في بعض الخصائص والحاجات العامة، ولكن هناك حاجات خاصة تفرضها الإعاقة وبالرغم من وجود بعض الحاجات العامة بين المعوقين إلا أنهم لا يمثلون فئة متجانسة، فهم يختلفون اختلافا كبيرا عن بعضهم البعض، بحيث إذا تم مراعاتها تأهلهم ليصبحوا أكثر فاعلية في المجتمع" (عبد النبي،

2000: 27). انطلاقاً من هذا التعريف يمكن القول بأن ذوي الاحتياجات الخاصة يختلفون فيما بينهم، لذا يجدر مراعاة مسألة تأهيلهم ليساهموا مساهمة فعالة في بناء المجتمع.

وقد عرفها زكي حسين زيدان" بأنها الفئات غير السوية جسمياً أو حسياً أو فكرياً أو حركياً أو اجتماعياً أو عقلياً يصفهم المجتمع بالشذوذ وغير الأسوياء لمعتقدات (مختلفة ويحتاجون إلى رعاية خاصة وبيئات علاجية مناسبة" (زيدان، 2009: 11).

هذا التعريف يعني بأن ذوي الاحتياجات الخاصة ينظر إليهم المجتمع على أنهم أفراد غير أسوياء من مختلف الجوانب وبذلك هم بحاجة إلى اهتمام خاص عن طريق توفير وسائل علاجية ملائمة. وذوو الاحتياجات الخاصة تعني أيضاً فئة من الأفراد الذين يختلفون عن العامة في صفاتهم وقدراتهم العقلية، أو الحسية، أو البدنية، أو الانفعالية، والسلوكية، مما يجعلهم في حاجة إلى تدخل ومساعدة من الأسرة والمجتمع لتوفير أساليب وإمكانيات خاصة تعمل على دعم تكيفهم مع المجتمع، ويدخل في نطاق هذه الفئة من يطلق عليهم المعاقين وكذلك من يتمتعون بقدرات متميزة وبموهبة فطرية خلاقة (النواصرة، 2006).

الأطفال ذوو الاحتياجات الخاصة: هم الذين يختلفون عن غيرهم أو ينحرفون عنهم في جانب أو أكثر من جوانب شخصيته، بحيث يبلغ هذا الاختلاف درجة تشعر عندها الجماعة أن هؤلاء بحاجة إلى خدمات معينة نتيجة احتياجاتهم المختلفة التي تختلف عن احتياجات الأطفال العاديين الأصحاء، وهذا الاختلاف قد يكون في أي جانب من جوانب النمو المختلفة، وهي: الجانب العقلي، والجانب الانفعالي، والجانب الجسمي، والجانب الاجتماعي، الجانب اللغوي، والجانب الحركي (عبد الكافي، 2004).

ثالثاً: الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي مفهوم جديد حيث يعتبر (هربرت فرويد نبيرجر) المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق الوظيفي (burnout) إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974م، وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملته وعلاجاته مع المترددين على عيادته

النفسية في مدينة نيويورك، وقد لاحظ فرويد نبيرجر أن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضاً لحالات الاحتراق الوظيفي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس، مع عدم قدرتهم علي تحقيق كل ما هو متوقع منهم (عودة، 1998)، هذا وتعتبر أعمال كرسنين ماسلاش (Maslach) أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق الوظيفي، حيث عرفت ماسلاش الاحتراق الوظيفي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني، ويحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق الوظيفي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله، هذا وتتداخل ظاهرة الاحتراق الوظيفي للشخص مع ظواهر أخرى متشابكة ومنها اتجاهات الفرد نحو المهنة والرضا الوظيفي وكفايات الموظف والتفاعل الاجتماعي والسلطة الإدارية وربما يعد اتجاه الفرد نحو المهنة هو المحدد الأساسي لمدى تحمله للمهنة وضغوطاتها النفسية والجسمية، وبالتالي للاحتراق الوظيفي الذي يواجهه، وأشارت ماسلاش إلى أن جذور وأساس الاحتراق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل (كفافي، 2009).

هذا وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الباحثين والممارسين، على حد سواء، وركزت أبحاث الاحتراق الوظيفي على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية، بما في ذلك الباحثون الاجتماعيون، والمرضون، والمدرسون، والمحامون، والأطباء، ورجال الشرطة، والمهنيون الآخريين التي تتطلب أعمالهم إتصلاً مباشراً ومستمراً مع الجمهور، وتظهر ظاهرة الاحتراق الوظيفي في القطاعين العام والخاص، وبشكل خاص بين الأفراد الذين يبذلون اهتماماً بأعمالهم ويتسمون بالمثالية والالتزام، ولكن أعراض الاحتراق الوظيفي قد تظهر كذلك في المهن الفنية مثل: تطوير برامج الحاسب الآلي، والحقول الأخرى للبحث والتطوير، كما أن ثمة دراسات أظهرت وجود الاحتراق بين المهندسين والسكرتارية، كما أظهرت الدراسات الحديثة أن الاحتراق يظهر أيضاً في الوظائف الإدارية (الكلابي ورشيد، 2001).

إلا أن تعريف الاحتراق في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما، وفي كثير من الأحيان فإن ملاحظة حالات الإحتراق تكون أيسر من تعريف أعراضه، وبالرغم من الحداثة النسبية لدراسة ظاهرة الإحتراق الوظيفي، كان هنالك العديد من الدراسات التي تصفه وتصنفه بطرق متعددة، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعاريف متنوعة للاحتراق تتسم بعدم الاتفاق على مفهومه (الكلامي ورشيد، 2001).

وفيما يلي عرض لمجموعة من التعاريف:

هذا وعرفت كلا من ماسلاش وجاكسون (Maslach & Jackson, 1981) الإحتراق الوظيفي بأنه: إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي، وتعرفان الإجهاد بأنه فقد طاقة الفرد على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات الانفعال في العمل، كما تعرفان تبدل المشاعر بأنه شعور الفرد بأنه سلبي وصارم، وكذلك إحساسه باختلاف حالته المزاجية. وقد عرف الإحتراق الوظيفي كلا من هريبون وفرويد نيبيرجر (Frudenbrger, 1974) بأنه: "نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم" (الطحاينة، 1995:8).

أما انخفاض الانجاز الشخصي فتعرفانه بأنه إحساس الفرد بتدني نجاحه، واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى، هذا ويعتبر تعريف فرويد نيبيرجر من أكثر التعاريف العملية قبولاً واستخداماً في هذا المجال.

ووضع الباحثان بيرلمان وهارثمان (Perlman & Hartman, 284:1982) تعريف إجرائي للإحتراق استند إلي الأدبيات والبحوث التي تناولته ونص علي ما يلي: " الإحتراق الوظيفي هو الاستجابة إلى الإجهاد الإنفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي، والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين".

وعرفه (العقرباوي 1994: 11) بأنه "حالة نفسية سلبية تصيب المديرين نتيجة مجموعة من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها، وتنعكس هذه الحالة النفسية لديهم على سلوكهم، وممارساته اليومية تجاه العمل، والأفراد الذين يعملون معهم".

تعقيب الباحث على الرغم من تعدد التعاريف التي انتهجها المفكرون والباحثون وتباينها فإن الباحثة ترى أن هذه التعاريف لا تتضمن مفاهيم مختلفة وإنما تكمل بعضها وتشارك جميعها في مفهوم يشتمل على كافة العناصر التي يحتويها الاحتراق الوظيفي فهي تتفق على أن الاحتراق الوظيفي:

- ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في المؤسسات التي يعملون فيها.
- أن الاحتراق ظاهرة نفسية تصيب العاملين وتمثلة بالتعب النفسي، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، وقلة الإنجاز الشخصي.
- يؤدي إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب به، وانخفاض مستوى الإنتاجية الفردية.
- تنعكس آثاره على الفرد العامل وعلى المؤسسة التي يعمل فيها وعلى الأفراد المستفيدين من خدمات المؤسسة.

نظريات الإحتراق الوظيفي:

أولاً: النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي (الفريجات والريضي، 2009):

لم يدرس مفهوم الإحتراق الوظيفي بشكل محدد واضح في النظريات النفسية، وإنما بدا بصورة إستكشافية، وتم ربطه بضغوط العمل، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وبحسب أدبيات علم النفس هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الإحتراق وهي:

1. النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي.
2. النظرية السلوكية.
3. النظرية المعرفية أو الوجودية.

وسوف أعرض بإيجاز هذه النظريات وبيان مدى علاقتها وتفسيرها لظاهرة الإحتراق.

1. نظرية التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الإحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الإهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للربغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراح بين ذلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الإحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا للمثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإحتراق الوظيفي كالتنفيس الإنفعالي.

2. النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الإحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوافر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، ويوجد بها مدير ومعلمين غير متعاونيين، وكذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم الدافعية الصادقة للتعلم، فضلا عن ضغوط الزوجة والأولاد، بالإضافة إلى الإرتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإن لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكا غير سوي يسمى الإحتراق، ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الإحتراق الوظيفي: فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، الضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط والاسترخاء، أخذ الحمامات الدافئة.

3. النظرية الوجودية:

فتركز في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي؛ لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان

لعملة واحدة إن جاز لنا القول؛ إذ إن الاحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق الوظيفي.

مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء، فنقول : إن الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به؛ إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة

بالاحتراق النفسي فإذا تعرض الفرد لضغوط لا يتحملها سواء أكانت ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء، ولم يستطع التعامل معها بطريقة سوية، فستقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم المقدم له، وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحتراق الوظيفي بل قد يترك عمله، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملا مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير للاحتراق الوظيفي على المجتمع كله (علي، 2008).

2.2 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

دراسات تناولت الصعوبات:

دراسة عواد (2005): بعنوان بعض الصعوبات التي تواجه معلمي التربية الخاصة في عملهم مع المعاقين. وهدفت الدراسة في التعرف إلى مدى الصعوبات التي تواجه معلمي التربية الخاصة في عملهم وكذلك معرفة مدى تأثير بعض المتغيرات المتعلقة بهم على تحديدهم لتلك الصعوبات، وتكونت عينة الدراسة من (109) معلماً ومعلمة تم اختيارهم من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (261) بطريقة عشوائية منظمة؛ حيث قاموا بتعبئة استبانة مكونة من (98) عبارة لها علاقة بالأبعاد المتعلقة بصعوبات العمل مع ذوي الإحتياجات الخاصة.، وقام الباحث بإعداد استبانة تضمنت رسالة موجهة للمعلمين وجزأين تضمن الأول منهما على المتغيرات المتعلقة بالمعلمين وهي المؤهل العلمي وسنوات الخبرة ونوع الإعاقة التي يتعامل معها المعلم والدور الرئيسي الذي يقوم به وتضمن الجزء الثاني على قائمة مكونة من (98) مشكلة موزعة على ستة أبعاد وهي: ما يتعلق بالمعلمين (18) عبارة، ما يتعلق بالمعاق (16) عبارة، المنهاج (13)، الأسرة (13)، البيئة المدرسية وأسلوب المعلم (23)، الإدارة (15). وقد تم تدريج الاستبانة خماسياً لتحديد مستوى موافقة المعلمين على تلك الصعوبات، وأشارت نتائج الدراسة بشكل عام إلى وجود مدى متوسط على الدرجة الكلية من حيث الصعوبات التي تواجه معلمي التربية الخاصة، كما بين أن مدى هذه الصعوبات من المتدني إلى المتوسط فالمرتفع؛ حيث تبين أن هناك (25) صعوبة ذات مدى متدن يقابلها (25) صعوبة ذات مدى مرتفع ويتوسطهما (48) صعوبة ذات مدى متوسط. كما أظهرت نتائج تحليل التباين الثلاثي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيري: المؤهل العلمي، والدور الذي يقوم به المعلم والتفاعل بينهما، وكذلك التفاعل ما بين المؤهل العلمي الدور الذي يقوم به المعلم وسنوات الخبرة فيما تبين وجود فرق دال إحصائياً تعزى إلى متغير سنوات الخبرة ولصالح فئة الخبرة لأقل من (7) سنوات، والتفاعل بين المؤهل العلمي وسنوات الخبرة وبينت النتائج أن ترتيب الصعوبات التي تواجه معلمي التربية الخاصة في علمهم مع التلاميذ ذوي الإحتياجات الخاصة بحسب أهميتها كان للصعوبات المتعلقة بالتلميذ في المرتبة الأولى يليها البيئة التعليمية وأسلوب التعليم في المرتبة الثانية، ثم الإدارة في المرتبة الثالثة فالأسرة ثم المعلم في

المرتبة الخامسة، بينما كان البعد المتعلق بالمنهاج عديم الأثر، كما بينت نتائج الدراسة باستخدام تحليل التباين الأحادي عدم وجود فرق دال إحصائياً تعزى إلى متغير نوع الإعاقة (سمعية، بصرية، عقلية، حركية) على تحديد معلمي التربية الخاصة لل صعوبات التي تواجههم في عملهم مع ذوي الإحتياجات الخاصة.

في دراسة **مصيلحي (2003)**: بعنوان التعرف على مدى كفاية تجهيزات أبنية مدارس المعاقين في تحقيق أهداف التربية الخاصة.هدفت الدراسة الى التعرف على مدى كفاية تجهيزات أبنية مدارس المعاقين في تحقيق أهداف التربية الخاصة في مصر. وتكونت عينة البحث (182) معلماً ومعلمة. وقد أسفرت النتائج عن ان القسم الداخلى فى بعض مدارس العينة تجهيزات غير كافية من وجهة نظر عينة المعلمين فى مدارس التربية الخاصة تحققت 25% من اهداف الكفاية الشخصية و42% من اهداف الكفاية الاجتماعية بينما لم تتحقق اى اهداف للكفاية المهنية من وجهة نظر الإدارة تحققت 63% من اهداف الكفاية الشخصية و50% من اهداف الكفاية الاجتماعية 67% من اهداف الكفاية المهنية مما يسبب الكثير من المشكلات لمعلمي التربية الخاصة.

و دراسة **عبدات (2002)**: بعنوان العلاقة بين السمات الشخصية والروح المعنوية لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية (فلسطين) وأثر بعض المتغيرات المتعلقة بالمعلمين. وهدفت التعرف الى العلاقة بين السمات الشخصية والروح المعنوية لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة فى الضفة الغربية(فلسطين)، وكذلك التعرف على أثر بعض المتغيرات المتعلقة بالمعلمين. وتكون مجتمع الدراسة من (250) معلماً موزعاً على (35)مؤسسة معدة لذوي الاحتياجات الخاصة. واستخدم الباحث اختبار ايزنك للشخصية واستبانة الروح المعنويه من اعداد (سلامة، 1995) كأداتين دراسيتين. وأظهرت نتائج الدراسة أن معظم المعلمين يميلون إلى نمط الشخصية (المنطوي_المنفعل)، في حين تميل النسبة القليلة منهم الى النمط (المنبسط_المتزن)، كما أظهرت النتائج بأن لاتوجد اختلاف في أنماط الشخصية لدى معلمي التربية الخاصة تعزى الى متغيرات (الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، والراتب) بينما توجد اختلافات عندهم تعزى الى متغيرات (الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والمستوى المعيشي، والراتب)، بينما توجد اختلافات عندهم تعزى لمتغيرات نوع الاعاقة والجهة المشرفة على المؤسسة، وكذلك عدم

وجود اختلافات في مستوى المعنوية بشكل عام لدى معلمي التربية الخاصة، وكذلك عدم وجود إختلافات في مستوى المعنوية يعزى إلى متغيرات(الحالة الاجتماعية، والخبرة، والمستوى التعليمي)، بينما توجد اختلافات في مستوى المعنويات تعزى الي متغيرات (الراتب، ونوع الاعاقة، والجهة المشرف على المؤسسة).

دراسة الثابت(1993): بعنوان أنماط المناخ النفسي السائد في مؤسسات التربية الخاصة وعلاقة هذه النمط بنوع الإعاقات.، هدفت الدراسة الى التعرف على أنماط المناخ النفسي السائد في مؤسسات التربية الخاصة وعلاقة هذه النمط بنوع الإعاقات، و تكونت عينه الدراسة من (420) معلم ومعلمة يعملون في مؤسسات التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج أن الصعوبات المتعلقة بالعمل في مراكز الصم هي اعلى من غيرها، وتليها الموجودة في مراكز المكفوفين، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين المناخ النفسي للعاملين وتخفيف الأعباء المطلوبة منهم ورفع الروح المعنوية لديهم وتحسين الأمور المادية المتعلقة بهذه المؤسسات.

أحمد والسويدي(1992): بعنوان الإحتياجات التدريبية لمعلمي التربية الخاصة في دولة قطر من وجهة نظر المعلمين، وقد رصد وتقدير الإحتياجات التدريبية لمعلمي التربية الخاصة في دولة قطر من وجهة نظر المعلمين، وكذلك ترتيب أولويات هذه الإحتياجات وفقاً لأهميتها، وتكونت العينة من (64) معلماً قامو بتعبئة استبانة مكونة من (30) حاجة تدريبية. ووتوصلت الدراسة إلى أفراد العينة ككل يشعرون بحاجة تدريبية عالية، حيث كانت أولويات الحاجة التدريبية من وجهة نظر أفراد العينة ككل وهي: (مجال استخدام الأجهزة والتقنيات، ومجال تشخيص مشكلات التلاميذ وخصائصهم، ومجال الأنشطة التعليمية وتفرد التعليم)، فيما نالت بعض المجالات الأخرى إهتماماً أقل من حيث أولويات هذه الحاجات وهي: (مجال الإدارة والسيطرة الصفية، ومجال توطيد العلاقة مع الآخرين).

الخطيب والحديدي وعليان (1991): بعنوان معنويات معلمي التربية الخاصة في الأردن، والتي هدفت إلى التعرف على معنوياتهم في الأردن وعلاقتها بنوع إعاقاة الطفل، والعوامل التالية المرتبطة بالمعلم (العمر، والجنس، والخبرة التدريسية، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية). و

اشتملت عينة الدراسة على (250) معلم ومعلمة، واستخدم الباحثون مقياساً للمعنويات من تطويرهم حيث قاس إحدى عشر بعداً، وأظهرت نتائج الدراسة أن الأبعاد التي شعر المعلمون بأعلى رضا عنها هي: الرضا عن مهنة التعليم والعلاقات مع المجتمع، والعلاقات مع الطلاب، أما البعد الذي شعر المعلمون بأدنى مستوى من الرضا عنه، فهو عبء العمل، وبينت الدراسة أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة بين معنويات المعلمين تعزى إلى متغيرات العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، في حين وجدت فروق ذات دلالة في المعنويات تعزى إلى نوع إعاقة الطفل والخبرة التدريسية، حيث تبين أن معنويات معلمي الأطفال ذوي الإعاقات الشديدة والمتعددة متدنية مقارنة بمعلمي الأطفال ذوي الإعاقات الأخرى، وأن مستوى رضا المعلمين ذوي الخبرة الأكثر أعلى من ذوي الخبرة الأقل.

دراسات تناولت الاحتراق الوظيفي:

دراسة الزهراني (2008): بعنوان العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية، لدي عينه من العاملات في مدينة جدة بالمملكة، والتي هدفت إلى دراسة الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة، والتعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية، لدي عينه من العاملات في مدينة جدة بالمملكة. حيث تكونت عينه الدراسة من (150) عاملة بطريقة عشوائية، حيث تم تطبيق مقياس الإحترق النفسي (ماسلاش) ومقياس البروفيل الشخصي لجوردن ألبرت، وقد استخدمت المنهج الوصفي الارتباطي، حيث أظهرت النتائج أن المتزوجات أكثر احتراقاً من الغير متزوجات كما أظهرت أيضاً أنه توجد علاقة إرتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي وبين سمة المسؤولية، وأيضاً أظهرت أن العاملات التي تتراوح خبرتهن من 11-15 سنة الأكثر إحترقا.

دراسة دردير (2007): بعنوان حول الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب)، وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات. حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير نمط الشخصية (أ، ب) على مستوى الإحترق النفسي للمعلمين ومدى تأثير أساليب مواجهة المشكلات على تأثير كل من المرحلة التعليمية، والنوع على مستوى الإحترق النفسي للمعلمين. وتكونت عينة الدراسة من (240) معلم ومعلمة بالمرحلة الإبتدائية والإعدادية، والثانوية، من بعض مدارس محافظة الفيوم

بجمهورية مصر العربية. واستخدمت الباحثة في دراستها، (مقياس الإحترق النفسي للعاملين Zager & Seidman، ومقياس نمط الشخصية لبورنتر، وقائمة المواجهة). حيث خرجت الدراسة بمجموعة من النتائج، وهي وجود فروق دالة بين ذوي النمط (أ، ب) في الدرجة الكلية للإحترق النفسي في اتجاه ذوي النمط (أ)، وجود فروق دالة في الدرجة الكلية للإحترق النفسي لدى ذوي النمط أ بين المعلمين الذين يستخدمون أساليب التماس العون، وبين المعلمين الذين يستخدمون الأساليب السلبية في اتجاه مستخدمي أساليب التماس العون، وتوجد أيضا فروق دالة في بُعد عدم الرضا الوظيفي لدى النمط (أ) بين من يستخدمون أساليب المواجهة، ومن يستخدمون أساليب سلبية في اتجاه من يستخدمون أساليب المواجهة، عدم وجود فروق في الدرجة الكلية للإحترق النفسي لدى ذوي النمط (ب) ترجع لأساليب مواجهة المشكلات، وجود فروق دالة في بعد الاتجاه السلبي لدى ذوي النمط (ب) بين من يستخدمون أساليب التماس العون ومن يستخدمون أساليب المواجهة في اتجاه من يستخدمون أساليب التماس العون، عدم وجود فروق دالة في الإحترق النفسي لدى ذوي النمط ب ترجع للمرحلة التعليمية، عدم وجود فروق في الإحترق النفسي وأبعاده لدى النمط (أ و ب) ترجع للنوع.

دراسة الزيودي (2007): بعنوان مامصادر الضغوط النفسية والإحترق النفسي لدى معلمين التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي والإحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، كالجنس، والعمر، والحالة الإجتماعية، والخبرة التدريسية، والمؤهل العلمي. واشتملت عينة الدراسة على (110) معلم ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مدارس جنوب الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة طبق مقياس ماسلاش للإحترق النفسي، وقد خرجت الدراسة بنتائج منها، معلمي التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والإحترق النفسي وتراوحت من المتوسط الى العالي، أكثر مصادر الضغوط هي المرتبطة بالأبعاد الأتية: قلة الدخل الشهري، والبرنامج الدراسي المكتظ، والمشاكل السلوكية والعلاقات مع الإدارة، وعدم وجود تسهيلات مدرسية، وزيادة عدد الطلاب في الصف، وعدم وجود حوافز مادية، وعدم وجود تعاون بين الزملاء، والعلاقات مع الطلاب، ونظرة المجتمع الدونية لمهنة التعليم، المعلمين يعانون من الإجهاد الإنفعالي أكثر من المعلمات، هناك فروق ذات دلالة

إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في بعد تيلد الشعور وشدته لصالح المعلمين، كذلك هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدخل الشهري في بعد تقمص الشعور بالإنجاز.

الخرابشة وعربيات(2005): بعنوان الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، تكونت عينة الدراسة من (166) معلماً ومعلمة في مديرات تربية العاصمة والبلقاء والكرك في المملكة الاردنية الهاشمية يشكلون نسبة (51.9%) من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (320) معلماً ومعلمة في المملكة، توصلت نتائج الدراسة إلى ان درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم كانت بدرجة متوسطة على بعدى الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وبدرجة عالية على بعد نقص الشعور بالانجاز فضلا عن وجود فروق ذات دلالة احصائية وفقا لمتغير الجنس ولصالح الاناث بالنسبة لبعدها نقص نقص الشعور بالانجاز في حين لم تظهر الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية وفقا لمتغير الجنس بالنسبة لبعدها الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ووجود فروق ذات دلالة احصائية على الابعاد الثلاثة بالنسبة لمتغير الخبرة ولصالح ذوي الخبرة ممن لديهم خمس سنوات فاكثر.

الخطيب والقريوتي (2005): بعنوان ما للاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلبة العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم والإعاقات الشديدة، هدفت الدراسة إلى التعرف على الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلبة العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم والإعاقات الشديدة. واشتملت عينة الدراسة على (200) معلماً ومعلمة منهم (84) معلماً و(116) معلمة. وقد استخدم الباحثان مقياس شرينك 1996 للاحتراق النفسي، وقد استخرجت له دلالات صدق وثبات، بينت أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الصدق والثبات أشارت نتائج الدراسة لعدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير جنس المعلم ومؤهله التعليمي، وسنوات خبرته، وحالته الاجتماعية، في حين أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير فئة الطالب الذي يعلمه المعلم ولصالح معلمي الطلبة ذوي الإعاقات الشديدة ومعلمي الطلبة الموهوبين.

عبد العلي (2003): بعنوان ما مستوى مفهوم الذات ومستويات الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، وتبليد الشعور، ونقص الشعور بالإنجاز). هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى مفهوم الذات ومستويات الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، وتبليد الشعور، ونقص الشعور بالإنجاز). اما عينة الدراسة فقد تكونت من (312) معلما ومعلمة. وقد توصلت الدراسة الى ان مستوى مفهوم الذات جاء بدرجة متوسطة على أبعاد الذات (الجسمية، والشخصية، والاسرية، والاخلاقية، والدرجة الكلية) بينما جاء بدرجة ضعيفة على بعد الذات الاجتماعية، وأن مستوى الاحتراق النفسي جاء بدرجة مرتفعة على بعد الإجهاد الانفعالي وبدرجة متدنية على بعد نقص الشعور بالإنجاز وبدرجة معتدلة على بعد تبليد الشعور، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى مفهوم الذات تعزى إلى متغيرات (العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، مستوى الدخل، ومكان السكن).

دراسة الفرخ (2001): بعنوان ماستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة في المؤسسات والمراكز ذات العلاقة في دولة قطر. وهدفت الدراسة الحالية إلى تقييم إطار نظري واضح ومضامين إرشادية من شأنها أن تساعد المسؤولين والعاملين مع الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة لتحقيق فهم أفضل لمشكلة الإحتراق النفسي. وتكونت عينة الدراسة من (122) مشاركا تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. وأظهرت النتائج أن درجة الإحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة وأن الذكور العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة أكثر إحساساً من الإناث بتدني الشعور بالإنجاز، كما تبين أن غير القطريين أكثر تعرضاً للاحتراق النفسي من القطريين. وأن المتخصصين في علاج وتدريب ذوي الإحتياجات الخاصة أكثر إحترافاً من فئة المتعلمين والمتخصصين في مجال التربية الخاصة، فيما لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي أو لمتغير سنوات الخبرة على الإحتراق النفسي للعاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة، كما أظهرت النتائج أن العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة يعانون من تبليد المشاعر أكثر من فئتي العاملين مع الإعاقات العقلية الحسية والحركية.

خالد الكخن (1997): بعنوان مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية. والتي هدفت الى التعرف على مصادر الضغوط المهنية حسب أهميتها ومدى تأثيرها بمتغيرات الجنس والعمر والخبرة التعليمية والمستوى التعليمي ونوع الاعاقة التي يعنى بها من قبل المعلم والجهة المشرفة على المؤسسة . واشتملت عينة الدراسة على (181) معلما ومعلمه موزعين على مدن الضفة الغربية وقراها ومثلت العينة مجتمع الدراسة الكلي. وتكونت اداة الدراسة من مقياس مستوى الضغوط المهنية مكون من خمس مستويات وعشرة ابعاد. وأشارت النتائج الى ان مصادر الضغوط المهنية كانت حسب الترتيب التالي في الاهمية: الدخل، السمات الشخصية للمتعلم، العلاقات مع الاهالي، العلاقات مع الاداره، المنهاج، النمو المهني، المكانه الاجتماعيه، ظروف العمل مع المعاقين، عبء العمل والعلاقات مع الزملاء، كما اظهرت النتائج وجود اختلاف في مستوى مصادر الضغط الكلي للابعاد لصالح الذكور والاعمار ما بين (41-50) سنة ومستوى البكالوريوس والخبرة التعليمية التي تتراوح بين (5-10) سنوات أي ان علاقه تزايدت بين مستوى الضغوط ومتغيري المستوى التعليمي والخبرة التعليمية وذلك لصالح معلمي الاعاقة السمعية ثم الاعاقة العقلية ولمعلمي المؤسسات الخيرية.

الفاعوري (1990): بعنوان مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن بشكل عام. كما هدفت إلى معرفة الفروق في مستوى الضغوط المهنية بين المعلمات اللواتي يدرسن أنواعاً مختلفة من الإعاقة. و تكونت عينة الدراسة من جميع معلمات التربية الخاصة، اللواتي يعملن في مدارس ومراكز الإعاقات العقلية، والسمعية، والبصرية، والحركية في الأردن، وعددهن (300) معلمة. وكشفت الدراسة عن وجود اختلاف في مصادر الضغوط المهنية، التي تواجه معلمات التربية الخاصة باختلاف نوع الإعاقة التي يعملن معها.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة فولتشيروني وكوتروني (Polychroni and Kotroni, 2009) بعنوان العمل مع الطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة في اليونان: ضغوطات المعلمين واستراتيجيات المواجهة. بحيث بلغت العينة (158) معلماً ومعلمة. وكانت أهم النتائج تشير إلى أن أكبر مصدر للضغوط هو الموارد والمعدات لتجهيز الصف ومن ثم تليه مسؤولية المعلم اتجاه طلابه ومن ثم دعم الحكومة،

وأشارت أيضا إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداما هي البحث عن طرق لجعل العمل أكثر اهتماما وإمتاعا ثم تكوين علاقات مع من حولهم ثم إعادة تنظيم العمل، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس وكل من ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف.

دراسة الموغ وشيشتمان (Almog & Shechtman, 2007): بعنوان علاقة المعتقدات الديمقراطية والمعتقدات الذاتية لدى المعلمين وأسلوبهم في مواجهة المشكلات السلوكية لدى التلاميذ ذوى الاحتياجات الخاصة. وبلغت عينة الدراسة 33 مدرسا الذين يقومون بالتدريس للصفوف من الأول -حتى الثالث. وقد تم جمع المعلومات من خلال المقابلة والملاحظة في الفصول. وكان من نتائج الدراسة أنه توجد فروق بين معرفة المعلمين وتطبيقهم لما يعرفونه داخل الفصول، كما توجد علاقة موجبة دالة بين الكفاءة الذاتية والمعتقدات الديمقراطية واستخدامهم لاستراتيجيات المساعدة والعون تبعاً لنوعية المشكلات التي يواجهها المعلمين.

دراسة ليسن وفرانكوكز، (Lessen and Frankiewicz,1992) : بعنوان التعرف على الصفات التي يتمتع بها معلمو التربية الخاصة الفعالين، وإظهار دور السمات الشخصية في تطوير المعلمين الفعالين، هدفت الدراسة إلى فحص الخصائص التي تساهم في فعالية معلمي التربية الخاصة، حيث تم قياس فعالية تطبيق اختبار تحصيلي على الطلاب، وقد توصلت الدراسة إلى أن معلم التربية الخاصة الفعال يكون طلابه من ذوى التحصيل المرتفع، ويتمتع بسمات شخصية مثل القدرة على دعم عمليات النمو والتطور، وزيادة دافعية الطلاب نحو التعلم، وزيادة دافعية الطلاب نحو التعلم، والقدرة على المشاركة الوجدانية مع الطلاب، وإثارة اهتمامهم.

دراسة فيمان وسانتورو (fiman and santoro, 1983) : بعنوان مصادر الضغط المهني لمعلمي التربية الخاصة الذين يعملون بدوام كامل. وهدفت إلى دراسة مصادر الضغط المهني لمعلمي التربية الخاصة الذين يعملون بدوام كامل. وتكونت عينة الدراسة من (365) معلماً من معلمي التربية الخاصة. وقد وجد أن 25% من عينة الدراسة يعانون من ضغط العمل وأن حوالي 50% من تلك العينة قد حصلوا على إجازات مرضية بسبب مشكلات لها علاقة بالضغط الناجم عن ظروف العمل مع المعوقين، وأن 50% من المعلمين أصبحت اتجاهاتهم نحو تعليم المعاقين سلبية بعد ممارستهم للعمل، وأن حوالي 87% من عينة الدراسة أشاروا إلى أن العمل مع ذوى

الحاجات الخاصة يتضمن ضغطاً من درجة متوسطة، وأن 45% من عينة الدراسة أشارت إلى أن العمل مع ذوي الحاجات الخاصة يتضمن ضغطاً من درجة عالية، وقد أشار عدد من المعلمين إلى أنه غالباً ما يشعرون بنقص في التقدير والترقية وفرص التقدم في العمل مع المعوقين، وكذلك فإن تدني الدخل يشكل ضغطاً معيقاً على هؤلاء المعلمين، كما وجد أن مصادر التوتر ذات الدرجة المتوسطة هي الوقت غير الكافي في العمل مع المعوقين بالإضافة إلى إحساسهم بالإحباط الناجم عن تدني مستوى الدافعية عند تدني مستوى الدافعية عند المعاقين، وكذلك اضطرارهم للتعامل مع القوانين والأنظمة غير الملائمة التي تضعها المؤسسات المختلفة والمدارس التي يوجد فيها معاقين.

دراسة سكوت (Scott,1982): بعنوان سمات المعلم اللازمة من أجل التعامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة. والتي هدفت الباحثة من خلالها المقارنة بين المعلمين الذين يتعاملون ويدرسون طلاب ذوي الإحتياجات الخاصة من مختلف الإعاقات، والمعلمين الذين يدرسون طلاب عاديين في مدارس التعليم النظامي، لغرض تحديد السمات الشخصية اللازمة لمعلمي الطلاب في إطار الصفوف النظامية. بحيث تم إختيار عينة ممثلة لمعلمي الطلاب المعوقين، ومعلمي الطلاب العاديين في مجموعة من المدارس. و أظهرت النتائج بأن معلمي الأطفال المعوقين لديهم حاجات للإنتماء أقوى وسمات شخصية أفضل بالمقارنة مع غيرهم، أما معلمي التعلم النظامي فإن لديهم حاجات تحصيل أقوى، وقد إقترحت الدراسة مجموعة من السمات الشخصية اللازمة للمعلم الذي يتعامل مع فئات خاصة أهمها القدرة على تحمل المسؤولية، والصبر والقدرة على الإتصال مع الأطفال المعوقين.

دراسة بنسكي وآخرون (Bensky and others,1980): بعنوان القانون الأمريكي 142/94 المتعلق بحق المعاقين في التعليم مهما كانت اعاقاتهم ومدى تأثير ذلك على ضغوطات المعلمين. بحث القانون الأمريكي 142/94 المتعلق بحق المعاقين في التعليم مهما كانت اعاقاتهم ومدى تأثير ذلك على ضغوطات المعلمين. وتكونت عينة الدراسة من (114) معلماً، أجابو عن درجة وأنواع الضغوطات التي تواجههم عبر استبان أعد لذلك. وأشارت النتائج أن لدور المعلم وتوقعاته علاقة عكسية بالضغوط، فكلما توفر لدى المعلم فهم واضح لدوره وتوقعات الآخرين حول هذا الدور كان له علاقة بانخفاض الضغوط وكلما ازداد الشعور بالضغوط لديه، ولما يخص الظروف الضاغطة

التي تواجه المعلمين فقد كانت متدرجة حسب أهميتها: نسبة التلاميذ إلى المعلم، والتعليم، والعمل المدرسي، والتفاعل مع الأهالي ومجالس الأباء.

3.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة يمكن استخلاص الملاحظات التالية، إنه يوجد عدد من الدراسات التي تناولت موضوع الصعوبات والإحتراق الوظيفي وتنوعت الدراسات السابقة في نتائجها فيما يتعلق بالاحترق الوظيفي، حيث كان هناك احترقا وظيفياً في بعض المدارس ولم يكن في اخرى، وذلك حسب المنطقة، اذ ان توفر الامكانيات اللازمة في بعض الدول يقلل من فرص حدوث احترق وظيفي لدى الموظفين، وقد اتفقت اغلب الدراسات على هناك درجة من الاحترق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، كدراسة الخرابشة وعربيات (2005) ودراسة الزيودي (2007) ودراسة الخطيب والقريوتي (2005) ودراسة العلي (2003).

ولم تظهر فروق بين الجنسين في اغلب الدراسات السابقة كدراسة ودراسة الزيودي (2007) ودراسة الخطيب والقريوتي (2005) ودراسة العلي (2003)، اما فيما يتعلق بمتغير الدرجة العلمية فقد اتفقت الدراسات على انه لا توجد فروق تبعا لهذا المتغير كما في دراسة زيودي(2007) ودراسة الخرابشة وعربيات (2005) ودراسة الخطيب والقريوتي (2005) ودراسة عبد العلي (2003) وعبدات (2002) وعلى متغير الحالة الاجتماعية تبين ايضا انه لا توجد فروق بين الدراسات كما في دراسة زيودي(2007) ودراسة عبدات(2002) ودراسة الخطيب والحديدي وعليان(1991)، وعلى مستوى الدخل الشهر بينت دراسة الزيودي(2007) ان هناك فروق في عدم الشعور بالانجاز لعدم توفر الدخل الجيد، كما وتتفق مع دراسة عبد العلي(2003) في عدم وجود فروق بين العاملين في الشعور بالاجهاد نتيجة لضعف الدخل المادي.

وحسب متغير سنوات الخبرة اتفقت اغلب الدراسات على انه لا توجد فروق وهو ما اظهرته دراسة عبد العلي (2003) ودراسة عبدات(2002)، ودراسة زيودي(2007) ودراسة خرابشة وعربيات (2005) في أن الاجهاد يولد الشعور بالاحباط كلما زادت سنوات الخبرة، وقد توصلت دراسة

مصيلحي (2003) ودراسة العلوي (2001) ودراسة فوليشيرونني وكوترونني (2009) في أن قلة الامكانيات والموارد تعتبر من الصعوبات التي تؤثر على العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، كما بينت ان عدم وجود تأهيل كافة للعاملين يؤدي الى ظهور احتراق وظيفي لديهم لزيادة الضغط عليهم.

وتتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع في الدراسة، وبعض المتغيرات كمتغير الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والدخل الشهر، والحالة الاجتماعية، وتختلف عن الدراسات السابقة في انها تعرضت لمستوى الاحتراق الوظيفي والصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

- مقدمة
- منهجية الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أدوات الدراسة
- صدق الأداة
- ثبات الأداة
- إجراءات تطبيق الدراسة
- متغيرات الدراسة
- متغيرات مستقلة
- متغيرات تابعة
- المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة الحالية ومجتمع الدراسة وعينتها وأدواتها، بالإضافة إلى شرح إجراءات الدراسة، وطريقة معالجة البيانات المتعلقة بأسئلة الدراسة الحالية.

3.1 منهج الدراسة

لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي، وهو المنهج الذي يهدف إلى وصف خصائص الظاهرة وجمع معلومات عنها وفحص علاقة المتغيرات ببعضها البعض، كما أن هذا المنهج في صورته يلاءم طبيعة وأهداف الدراسة معتمداً على أسلوب الدراسة الميدانية في جمع المعلومات، ليفي بأغراضها ويحقق أهدافها واختبار صحة فرضياتها وتفسير نتائجها.

3.2 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في مراكز ومؤسسات التربية الخاصة، سواء أكانت مدارس أم مراكز خاصة أم حكومية في منطقة رام الله والبيرة. والبالغ عددهم (220) معلماً ومعلمة، من عدد العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة.

3.3 عينة الدراسة

أما عينة الدراسة فتكونت من (180) عاملاً وعاملة مع ذوي الإحتياجات الخاصة، اختيرت بطريقة العينة الطبقية، وشملت العينة تمثيل للعاملين من مراكز ومؤسسات ومدارس حكومية أو خاصة.

جدول (1.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	143	79.4%
	ذكر	37	20.6%
الدرجة العلمية	دبلوم فأقل	49	27.2%
	بكالوريوس	113	62.8%
	دراسات عليا	18	10.0%
الحالة الاجتماعية	أعزب	59	32.8%
	متزوج	121	67.2%
جهة الاشراف	حكومي	52	28.9%
	خاص	128	71.1%
الدخل الشهري	أقل من 1450 شيقل	31	17.2%
	من 1450-2500 شيقل	70	38.9%
	من 2501 شيقل فما فوق	79	43.9%
سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة	أقل من 5 سنوات	53	29.4%
	من 5-10 سنوات	49	27.2%
	أكثر من 10 سنوات	78	43.3%

4.3 أدوات الدراسة

إعتمدت الباحثة في إعدادها لأداة الدراسة على مااستخدم في الدراسات السابقة من أدوات ومقاييس تناولت فيها متغيرات عديدة، مثل: (الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الإشراف،الدخل الشهري، سنوات الخبرة)، ثم بنيت استبانة تمهيدا لتطبيقها على العاملين في محافظتي رام الله والبيرة لدراسة الصعوبات التي تواجهه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة وعلاقتها بالإحتراق الوظيفي لديهم، حيث تكونت الإستبانة من ثلاث أقسام، القسم الأول يبين المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الإشراف،الدخل الشهري،

سنوات الخبرة)، والقسم الثاني حيث تبنت الباحثة أداة الصعوبات التي تواجه العاملون مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة على دراسة (أ. د محمد الطلو، أ. سامي فحجان، 2013)، و القسم الثالث حيث تبنت الباحثة مقياس ماسلاش للإحترق الوظيفي من إعداد كريسينيا ماسلاش (1981, Cristina Maslach، القرني، 2000)،

جدول (2:3) توزيع فقرات الإستبانة على أقسامها الرئيسية

رقم القسم	عنوان القسم	عدد الفقرات
الأول	معلومات ديمغرافية	(6) فقرات
الثاني	مقياس الصعوبات	(18) فقرة
الثالث	مقياس الإحترق	(21) فقرة

وكتبت الفقرات التابعة لكل بُعد والتوصل إلى الصورة الأولية للاستبيان بـ (25) فقرة للقسم الثاني (الصعوبات) و(23) فقرة للقسم الثالث (الاحترق الوظيفي)، وتحكيم الإستبانة من أساتذة الجامعات من ذوي الإختصاص الملحق رقم (2).

إعداد الإستبانة بصورتها النهائية الملحق رقم (1) بعد تحكيمها وحذف بعض الفقرات حيث حذفت لتصبح عدد الفقرات بالصورة النهائية للقسم الثاني (الصعوبات التي يعاني منها العاملين) (18) فقرة، والقسم الثالث (الاحترق الوظيفي) (21) فقرة، والجدول (3.3) عدد الفقرات والفقرات التي حذفت.

ووضعت بدائل للإجابة على فقرات الإستبانة للقسم الثاني (الصعوبات التي تواجه العاملون مع ذوي الإحتياجات الخاصة) والقسم الثالث (الاحترق الوظيفي)، على النحو التالي بطريقة سلم ليكارت الخماسي:

لأوافق بشدة (5 درجات)، لأوافق (4 درجات)، لا أستطيع أن أقرر (3 درجات)، أوافق (درجتان)، أوافق بشدة (درجة واحدة).

الخصائص السيكومترية للأداة:

5.3 صدق أدوات الدراسة

للتأكد من صدق الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة عرضت الأدوات على محكمين من أعضاء هيئة التدريس في التخصصات ذات العلاقة، مثل: علم النفس والإرشاد النفسي والصحة النفسية، والطلب منهم الإطلاع على فقرات الأدوات وتحديد مدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، وانتمائها لمجالها، وسلامة الصياغة اللغوية. وبعد مراجعة ردّ المحكمين، عدلت الفقرات أو حذفت بحسب درجة إجماعهم على كل فقرة، (ومن ناحية تم التحقق من صدق أداة الصعوبات جدول (3:3) بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأداة، واتضح وجود دلالة إحصائية في جميع فقرات الاستبانة ويدل على أن هناك اتساق داخلي بين الفقرات ومن ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة أيضاً بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات مقياس مستوى الإحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية، وأتضح وجود دلالة إحصائية في جميع فقرات الاستبانة مما يدل على أن هناك إتساق داخلي بين الفقرات وهو موضح في الجدول (4:3). والجدول التالي تبين ذلك:

جدول (3.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات

الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
1	0.632**	0.000	7	0.634**	0.000	13	0.567**	0.000
2	0.611**	0.000	8	0.756**	0.000	14	0.461**	0.000
3	0.662**	0.000	9	0.491**	0.000	15	0.552**	0.000
4	0.602**	0.000	10	0.578**	0.000	16	0.715**	0.000
5	0.612**	0.000	11	0.680**	0.000	17	0.664**	0.000
6	0.615**	0.000	12	0.604**	0.000	18	0.715**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

جدول (4.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
1	0.648**	0.000	8	0.650**	0.000	15	0.699**	0.000
2	0.610**	0.000	9	0.614**	0.000	16	0.722**	0.000
3	0.530**	0.000	10	0.626**	0.000	17	0.774**	0.000
4	0.698**	0.000	11	0.597**	0.000	18	0.792**	0.000
5	0.666**	0.000	12	0.629**	0.000	19	0.704**	0.000
6	0.737**	0.000	13	0.741**	0.000	20	0.737**	0.000
7	0.560**	0.000	14	0.700**	0.000	21	0.773**	0.000

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

6.3 ثبات أدوات الدراسة

قامت الباحثة من التحقق من ثبات الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، من خلال حساب ثبات الدرجة الكلية لمعامل الثبات، لمجالات الدراسة حسب معادلة الثبات كرونباخ الفاء، وكانت النتيجة تشير الى تمتع هذه الاداة بثبات يفى بأغراض الدراسة. والجدول التالي يبين معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية.

جدول (5.3): نتائج معامل الثبات للمجالات

المجالات	الأبعاد	معامل الثبات
الصعوبات	الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	0.832
	صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية	0.821
	صعوبات متعلقة بمهارات العاملين	0.847
	الدرجة الكلية	0.893
الاحتراق الوظيفي	العلاقات الانسانية	0.893
	ضغط العمل	0.910
	قلة التعزيز الايجابي	0.928
	الدرجة الكلية	0.945

7.3 إجراءات تطبيق الدراسة

بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، قامت الباحثة بتطبيق الأدوات على عينة الدراسة، وبعد أن اكتملت عملية تجميع الاستبيانات من أفراد العينة بعد إجابتهم عليها بطريقة صحيحة، تبين للباحثة أن عدد الاستبيانات المستردة الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي: (180) استبانة.

8.3 متغيرات الدراسة:

- متغيرات مستقلة: (الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الإجتماعية، جهة الإشراف، الدخل الشهري، سنوات الخبرة)
- متغيرات تابعة: الصعوبات، الإحترق

9.3 المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستبيانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها (إعطائها أرقاماً معينة)، وذلك تمهيداً لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب الآلي لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقاً لأسئلة الدراسة بيانات الدراسة، وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، واختبار (ت) (t- test)، واختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA)، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك باستخدام الرزم الإحصائية (SPSS) (Statistical Package For Social Sciences).

الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها

- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

- النتائج المتعلقة بالفرضيات

1.4 تمهيد

تناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، التي توصلت إليها الباحثة عن موضوع الدراسة وهو "الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة وعلاقتها بالإحترق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة" وبيان أثر كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

مدى متوسطها الحسابي	تقييم استجابة (الصعوبات)
2.33 فأقل	منخفضة
3.67-2.34	متوسطة
3.68 فأعلى	عالية

مدى متوسطها الحسابي	تقييم استجابة (الاحترق الوظيفي)
2.66 فأقل	منخفضة
4.33-2.67	متوسطة
4.34 فأعلى	عالية

2.4 نتائج أسئلة الدراسة:

1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الاستبانة التي تعبر عن الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة. وذلك في الجدول (1.4).

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

لمجالات الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
2	صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية	2.61	0.97	متوسطة
1	الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	2.22	1.00	منخفضة
3	صعوبات متعلقة بمهارات العاملين	2.03	0.653	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.31	0.69	منخفضة

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.32) وانحراف معياري (0.691)، وهذا يدل على أن الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة جاءت بدرجة منخفضة. ولقد حصل مجال صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية على أعلى متوسط حسابي ومقداره (2.61)، يليه مجال الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل، يليه مجال صعوبات متعلقة بمهارات العاملين.

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل. وذلك في الجدول (2.4)

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
متوسطة	1.505	2.68	تفتقر الإدارة إلى معرفة احتياجات العاملين.	4
متوسطة	1.304	2.45	الإدارة لاتعطي العاملين تدريبات مناسبة للعمل.	6
منخفضة	1.277	2.28	إدارة العمل لا تهتم بالعاملين.	5
منخفضة	1.314	2.01	تجهل الإدارة طبيعة عملي.	1
منخفضة	1.272	1.97	الإدارة تجهل الأهداف الخاصة بتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.	2
منخفضة	1.209	1.96	الإدارة تجهل الأهداف الخاصة بتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة.	3
منخفضة	1.00	2.22	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.22) وانحراف معياري (1.00) وهذا يدل على أن مجال الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل جاء بدرجة منخفضة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (2.4) أن فقرتين جاءت بدرجة متوسطة و(4) فقرات جاءت بدرجة منخفضة. وحصلت الفقرة "تفتقر الإدارة إلى معرفة احتياجات العاملين" على أعلى متوسط

حسابي (2.68)، ويليها فقرة "الإدارة لاتعطي العاملين تدريبات مناسبة للعمل" بمتوسط حسابي (2.45). وحصلت الفقرة "الإدارة تجهل الأهداف الخاصة بتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة" على أقل متوسط حسابي (1.96)، يليها الفقرة "الإدارة تجهل الأهداف الخاصة بتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة" بمتوسط حسابي (1.97).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال الصعوبات المتعلقة بالتجهيزات الفنية. وذلك في الجدول رقم (3.4).

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الصعوبات المتعلقة بالتجهيزات الفنية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
6	ضعف الدعم المادي لإنجاز النشاطات.	2.86	1.405	متوسطة
3	أدوات القياس غير متوفرة لقياس قدرات ذوي الإحتياجات الخاصة.	2.72	1.219	متوسطة
1	يفتقر مكان إلى التجهيزات المناسبة لتثقل الطلاب.	2.67	1.430	متوسطة
5	تفتقر مكتبة العمل للمراجع الإرشادية .	2.61	1.322	متوسطة
7	يضايقني عدم توفر غرفة خاصة بي.	2.58	1.483	متوسطة
2	الوسائل التعليمية لذوي الإحتياجات الخاصة لا تلبي الإحتياج.	2.49	1.262	متوسطة
4	مكان التدريب (غرفة الصف) لاتتسع لعدد الطلبة.	2.38	1.317	متوسطة
	الدرجة الكلية	2.61	0.973	متوسطة

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الصعوبات المتعلقة بالتجهيزات الفنية أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية(2.61) وانحراف معياري (0.973) وهذا يدل على أن مجال الصعوبات المتعلقة بالتجهيزات الفنية جاءت بدرجة متوسطة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (3.4) أن جميع الفقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة "ضعف الدعم المادي لإنجاز النشاطات" على أعلى متوسط حسابي (2.86)، يليها فقرة "أدوات القياس غير متوفرة لقياس قدرات ذوي الإحتياجات الخاصة" بمتوسط حسابي (2.72). وحصلت الفقرة "مكان التدريب (غرفة الصف) لاتسع لعدد الطلبة" على أقل متوسط حسابي (2.38)، يليها الفقرة "الوسائل التعليمية لذوي الإحتياجات الخاصة لا تلبي الإحتياج" بمتوسط حسابي (2.49).

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن كل مجال الصعوبات المتعلقة بمهارات العاملين. وذلك في الجدول رقم (4.4).

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الصعوبات المتعلقة بمهارات العاملين

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
5	يتقبل العامل آراء زملائه بالعمل.	2.48	1.356	متوسطة
1	هناك ضعف في الكفاءة التي يمتلكها العامل.	2.03	1.123	منخفضة
2	نقص في التدريب ونوع المؤهل الذي أحمله.	2.03	1.174	منخفضة
4	يضايقني عدم قدرتي على استخدام التقنيات الحديثة.	1.98	1.151	منخفضة
3	أحافظ على أخلاقيات المهنة .	1.67	1.046	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.03	0.653	منخفضة

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال الصعوبات المتعلقة بمهارات العاملين أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية(2.03) وانحراف معياري (0.659) وهذا يدل على أن مجال الصعوبات المتعلقة بمهارات

العاملين جاء بدرجة منخفضة، كما وتشير النتائج في الجدول (4.4) أن فقرة واحدة جاءت بدرجة متوسطة، و(4) فقرات جاءت بدرجة منخفضة. وحصلت الفقرة "يُديتقبل العامل آراء زملائه بالعمل" على أعلى متوسط حسابي (2.48)، ويلبها فقرة "هناك ضعف في الكفاءة التي يمتلكها العامل" والفقرة "نقص في التدريب ونوع المؤهل الذي أحمله" بمتوسط حسابي (2.03). وحصلت الفقرة "أحافظ على أخلاقيات المهنة" على أقل متوسط حسابي (1.67)، يليها الفقرة "يضايقتني عدم قدرتي على استخدام التقنيات الحديثة" بمتوسط حسابي (1.98).

2.4.2 نتائج السؤال الثاني

ما درجة الإحترق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الاستبانة التي تعبر عن مستوى الإحترق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة. وذلك في الجدول (5.4).

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات مستوى الإحترق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجالات	الرقم
متوسطة	1.004	4.22	قلة التعزيز الايجابي	3
منخفضة	1.058	2.65	ضغط العمل	2
منخفضة	0.848	2.63	العلاقات الانسانية	1
متوسطة	0.541	3.17	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.17) وانحراف معياري (0.541) وهذا يدل على أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة جاءت بدرجة متوسطة. ولقد حصل مجال قلة التعزيز الايجابي على أعلى متوسط حسابي ومقداره (4.22)، يليه مجال ضغط العمل، يليه مجال العلاقات الانسانية.

وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال العلاقات الانسانية. وذلك في الجدول (6.4).

جدول (6.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال العلاقات الانسانية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
5	أحافظ على الزيارات والاتصالات مع زملائي.	3.71	1.863	متوسطة
1	يمكنني التوجه إلى رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة معينة.	3.64	1.802	متوسطة
2	زملائي بالعمل لا يبدون المساعدة لي.	2.11	1.647	منخفضة
4	افتقار التنسيق والتعاون المشترك بين زملائي في الأقسام المختلفة في عملي.	2.04	1.460	منخفضة
3	العلاقة بين العاملين غير مهنية.	1.68	1.267	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.636	0.848	منخفضة

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال العلاقات الانسانية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.63) وانحراف معياري (0.848) وهذا يدل على أن مجال العلاقات الانسانية جاء بدرجة منخفضة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (6.4) أن فقرتين جاءتا بدرجة متوسطة و(3) فقرات جاءت بدرجة منخفضة. وحصلت الفقرة "أحافظ على الزيارات والاتصالات مع زملائي" على أعلى متوسط حسابي (3.71)، يليها فقرة "يمكنني التوجه إلى رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة معينة" بمتوسط حسابي (3.64). وحصلت الفقرة "العلاقة بين العاملين غير مهنية" على أقل متوسط حسابي (1.68)، يليها الفقرة "افتقار التنسيق والتعاون المشترك بين زملائي في الأقسام المختلفة في عملي" بمتوسط حسابي (2.04)، وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال ضغط العمل. وذلك في الجدول (7.4).

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لضغط

العمل

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
2	أشعر بالتعب والإرهاك عند نهاية الدوام الرسمي.	4.43	1.772	عالية
6	أنا مسئول في نفس الوقت عن عدة واجبات غير مرتبطة ببعضها البعض.	2.78	1.829	متوسطة
1	أضطر للتأخر في العمل .	2.62	1.614	منخفضة
3	أرى أن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية.	2.58	1.870	منخفضة
4	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.	2.47	1.696	منخفضة
8	أعاني من الإزدحام في مكان العمل وسوء تصميم مكان العمل.	2.39	1.962	منخفضة
5	هناك صعوبة من حضور المناسبات الإجتماعية بسبب أعباء العمل.	2.38	1.525	منخفضة
9	أشعر بالإكتئاب وضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي.	2.29	1.716	منخفضة
7	المهام المسندة لي معقدة وصعبة.	1.94	1.477	منخفضة
	الدرجة الكلية	2.65	1.058	منخفضة

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال ضغط العمل أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (2.65) وانحراف معياري (1.058) وهذا يدل على أن مجال ضغط العمل جاءت بدرجة منخفضة، وتشير النتائج في الجدول رقم (7.4) أن فقرة واحدة جاءت بدرجة عالية وبدرجة متوسطة و(7) فقرات جاءت بدرجة منخفضة. وحصلت الفقرة " أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي " على أعلى متوسط حسابي (4.43)، يليها فقرة " أنا مسئول في نفس الوقت عن عدة واجبات غير مرتبطة ببعضها البعض " بمتوسط حسابي (2.78). وحصلت الفقرة " المهام المسندة لي معقدة وصعبة " على أقل متوسط حسابي (1.94)، يليها الفقرة " أشعر بالإكتئاب وضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي " بمتوسط حسابي (2.29)، وقامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن كل مجال قلة التعزيز الايجابي. وذلك في الجدول (8.4).

جدول (8.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في قلة التعزيز الايجابي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم
عالية	1.542	4.89	العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة ومرتبطة بالأداء.	4
عالية	1.576	4.78	يتناسب راتي مع حجم أدائي في عملي ومحفز لي.	3
عالية	1.815	4.58	الترقية في عملي تتم بعدالة وموضوعية ومرتبطة بالأداء ومحفزة لي.	2
عالية	1.569	4.53	يتم منح حوافز تشجيعية.	6
متوسطة	1.776	4.13	أرى أن هناك تقدير لجهودى وعملي من قبل المشرفين والرؤساء.	7
متوسطة	1.986	3.75	يمنحني العمل مكانه اجتماعية مرضية.	5
متوسطة	1.840	2.92	غياب فرص الحصول على حوافز معنوية في العمل.	1
متوسطة	1.004	4.22	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال قلة التعزيز الايجابي أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.22) وانحراف معياري (1.00) وهذا يدل على أن مجال قلة التعزيز الايجابي جاء بدرجة متوسطة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (8.4) أن (4) فقرات جاءت بدرجة عالية، و(3) فقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة "العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة ومرتبطة بالأداء" على أعلى متوسط حسابي (4.89)، يليها فقرة "يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي ومحفز لي" بمتوسط حسابي (4.78). وحصلت الفقرة "غياب فرص الحصول على حوافز معنوية في العمل" على أقل متوسط حسابي (2.92)، يليها الفقرة "يمنحني العمل مكانه اجتماعية مَرْضية" بمتوسط حسابي (3.75).

3.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

هل تختلف متوسطات تقديرات درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف متغيرات الدراسة وهي: الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الاشراف، الدخل الشهري، سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم تحويله إلى الفرضيات التالية:

نتائج الفرضية الأولى: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير الجنس "

تم فحص الفرضية الصفرية الأولى بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب لمتغير الجنس. الجدول (9.4).

جدول (9.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	أنثى	143	2.2716	1.02848	1.298	0.196
	ذكر	37	2.0315	0.89135		
صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية	أنثى	143	2.6424	1.00514	0.738	0.461
	ذكر	37	2.5097	0.84216		
صعوبات متعلقة بمهارات العاملين	أنثى	143	2.0517	0.66575	0.514	0.608
	ذكر	37	1.9892	0.63935		
الدرجة الكلية	أنثى	143	2.3547	0.72576	1.170	0.244
	ذكر	37	2.2057	0.53011		

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (1.170)، ومستوى الدلالة (0.244)، أي أنه لا توجد فروق في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس. وبذلك تم قبول الفرضية الأولى.

نتائج الفرضية الثانية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية"

ولفحص الفرضية الصفرية الثانية تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدرجة العلمية. الجدول رقم (10.4).

جدول (10.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لدرجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدرجة العلمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الدرجة العلمية	المجال
1.10580	2.3367	49	دبلوم فأقل	الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل
0.98045	2.1829	113	بكالوريوس	
0.88279	2.1574	18	دراسات عليا	
1.02790	2.6793	49	دبلوم فأقل	صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية
0.98459	2.6157	113	بكالوريوس	
0.74549	2.4365	18	دراسات عليا	
0.56587	1.8980	49	دبلوم فأقل	صعوبات متعلقة بمهارات العاملين
0.66972	2.0885	113	بكالوريوس	
0.79771	2.1111	18	دراسات عليا	
0.74231	2.3481	49	دبلوم فأقل	الدرجة الكلية
0.68587	2.3250	113	بكالوريوس	
0.60924	2.2531	18	دراسات عليا	

يلاحظ من الجدول (10.4) وجود فروق ظاهرية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول (11.4):

جدول(11.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	بين المجموعات	0.893	2	0.446	0.440	0.645
	داخل المجموعات	179.607	177	1.015		
	المجموع	180.500	179			
صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية	بين المجموعات	0.776	2	0.388	0.407	0.666
	داخل المجموعات	168.738	177	0.953		
	المجموع	169.514	179			
صعوبات متعلقة بمهارات العاملين	بين المجموعات	1.345	2	0.673	1.558	0.213
	داخل المجموعات	76.423	177	0.432		
	المجموع	77.768	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.119	2	0.060	0.123	0.884
	داخل المجموعات	85.446	177	0.483		
	المجموع	85.565	179			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.123) ومستوى الدلالة (0.884) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية، وبذلك تم قبول الفرضية الثانية.

نتائج الفرضية الثالثة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية"

تم فحص الفرضية الصفرية الثالثة بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب لمتغير الحالة الاجتماعية. الجدول (12.4).

جدول (12.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	أعزب	59	2.0226	0.92974	1.875	0.062
	متزوج	121	2.3196	1.02821		
صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية	أعزب	59	2.4818	0.87779	1.285	0.200
	متزوج	121	2.6800	1.01352		
صعوبات متعلقة بمهارات العاملين	أعزب	59	2.1254	0.63885	1.232	0.220
	متزوج	121	1.9967	0.66732		
الدرجة الكلية	أعزب	59	2.2298	0.63791	1.280	0.202
	متزوج	121	2.3701	0.71404		

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (1.280)، ومستوى الدلالة (0.202)، أي أنه لا توجد فروق في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وبذلك تم قبول الفرضية الثالثة.

نتائج الفرضية الرابعة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير جهة الاشراف"

تم فحص الفرضية الصفرية الرابعة بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب لمتغير جهة الاشراف. الجدول (13.4).

جدول (13.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير جهة الاشراف

المجال	جهة الاشراف	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	حكومي	52	2.2468	1.10430	0.209	0.835
	خاصة	128	2.2122	0.96499		
صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية	حكومي	52	2.7308	1.09736	1.017	0.311
	خاصة	128	2.5681	0.91841		
صعوبات متعلقة بمهارات العاملين	حكومي	52	2.0808	0.69311	0.542	0.588
	خاصة	128	2.0219	0.64685		
الدرجة الكلية	حكومي	52	2.3889	0.80395	0.801	0.424
	خاصة	128	2.2977	0.64169		

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (0.801)، ومستوى الدلالة (0.424)، أي أنه لا توجد فروق في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير جهة الاشراف. وبذلك تم قبول الفرضية الرابعة.

نتائج الفرضية الخامسة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري"

ولفحص الفرضية الصفرية الخامسة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدخل الشهري. الجدول (14.4).

جدول (14.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لل صعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدخل الشهري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الدخل الشهري	المجال
0.57502	1.9409	31	أقل من 1450 شيقل	الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل
1.00076	2.2024	70	من 1450-2500 شيقل	
1.11918	2.3502	79	2501 شيقل فأكثر	
0.92816	2.8157	31	أقل من 1450 شيقل	صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية
0.89487	2.6449	70	من 1450-2500 شيقل	
1.05145	2.5099	79	2501 شيقل فأكثر	
0.41208	1.9226	31	أقل من 1450 شيقل	صعوبات متعلقة بمهارات العاملين
0.58952	2.0171	70	من 1450-2500 شيقل	
0.78372	2.1038	79	2501 شيقل فأكثر	
0.48760	2.2760	31	أقل من 1450 شيقل	الدرجة الكلية
0.64026	2.3230	70	من 1450-2500 شيقل	
0.80099	2.3439	79	2501 شيقل فأكثر	

يلاحظ من الجدول (14.4) وجود فروق ظاهرية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (15.4):

جدول(15.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	بين المجموعات	3.776	2	1.888	1.891	0.154
	داخل المجموعات	176.724	177	0.998		
	المجموع	180.500	179			
صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية	بين المجموعات	2.183	2	1.091	1.154	0.318
	داخل المجموعات	167.331	177	0.945		
	المجموع	169.514	179			
صعوبات متعلقة بمهارات العاملين	بين المجموعات	0.785	2	0.393	0.903	0.407
	داخل المجموعات	76.982	177	0.435		
	المجموع	77.768	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.103	2	0.051	0.106	0.899
	داخل المجموعات	85.462	177	0.483		
	المجموع	85.565	179			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.106) ومستوى الدلالة (0.899) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري، وبذلك تم قبول الفرضية الخامسة.

نتائج الفرضية السادسة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة " ولفحص الفرضية الصفرية السادسة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة. الجدول (16.4).

جدول (16.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لل صعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة	المجال
0.91486	2.1415	53	أقل من 5 سنوات	الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل
0.91436	2.1939	49	من 5- 10 سنوات	
1.11688	2.2949	78	أكثر من 10 سنوات	
0.98813	2.7628	53	أقل من 5 سنوات	صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية
0.95798	2.5860	49	من 5- 10 سنوات	
0.97345	2.5330	78	أكثر من 10 سنوات	
0.60688	1.9698	53	أقل من 5 سنوات	صعوبات متعلقة بمهارات العاملين
0.63111	2.0408	49	من 5- 10 سنوات	
0.71243	2.0846	78	أكثر من 10 سنوات	
0.64005	2.3354	53	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
0.65852	2.3039	49	من 5- 10 سنوات	
0.75092	2.3291	78	أكثر من 10 سنوات	

يلاحظ من الجدول (16.4) وجود فروق ظاهرية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول (17.4):

جدول(17.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	بين المجموعات	0.796	2	0.398	0.392	0.676
	داخل المجموعات	179.704	177	1.015		
	المجموع	180.500	179			
صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية	بين المجموعات	1.724	2	0.862	0.909	0.405
	داخل المجموعات	167.790	177	0.948		
	المجموع	169.514	179			
صعوبات متعلقة بمهارات العاملين	بين المجموعات	0.416	2	0.208	0.476	0.622
	داخل المجموعات	77.352	177	0.437		
	المجموع	77.768	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.029	2	0.014	0.030	0.971
	داخل المجموعات	85.536	177	0.483		
	المجموع	85.565	179			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.030) ومستوى الدلالة (0.971) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة، وبذلك تم قبول الفرضية السادسة.

4.2.4 السؤال الرابع

هل تختلف متوسطات تقديرات مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف متغيرات الدراسة وهي: الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الاشراف، الدخل الشهري، سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟ وللإجابة عن هذا السؤال تم تحويله إلى الفرضيات التالية:

1) نتائج الفرضية الأولى: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير الجنس" تم فحص الفرضية الصفرية الأولى بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب لمتغير الجنس الجدول (18.4).

جدول (18.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
العلاقات الانسانية	أنثى	143	2.6238	0.86610	0.400	0.690
	ذكر	37	2.6865	0.78675		
ضغط العمل	أنثى	143	2.7700	1.09580	3.676	0.000
	ذكر	37	2.2012	0.75851		
قلة التعزيز الايجابي	أنثى	143	4.1588	1.02289	1.758	0.080
	ذكر	37	4.4826	0.89490		
الدرجة الكلية	أنثى	143	3.1981	0.53648	1.212	0.227
	ذكر	37	3.0772	0.55752		

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (1.212)، ومستوى الدلالة (0.227)، أي أنه لا توجد فروق بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة

في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس. وبذلك تم قبول الفرضية الأولى. ولكن تبين وجود فروق في مجال ضغط العمل وكانت الفروق لصالح الأناث.

نتائج الفرضية الثانية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية "

ولفحص الفرضية الصفرية الثانية تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدرجة العلمية. الجدول (19.4).

جدول (19.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدرجة العلمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الدرجة العلمية	المجال
0.99969	2.7755	49	دبلوم فأقل	العلاقات الانسانية
0.79137	2.5310	113	بكالوريوس	
0.64767	2.9222	18	دراسات عليا	
1.12885	2.6916	49	دبلوم فأقل	ضغط العمل
1.06696	2.7050	113	بكالوريوس	
0.70066	2.2222	18	دراسات عليا	
1.05015	4.0845	49	دبلوم فأقل	قلة التعزيز الايجابي
1.01048	4.2250	113	بكالوريوس	
0.74924	4.6111	18	دراسات عليا	
0.54078	3.1759	49	دبلوم فأقل	الدرجة الكلية
0.53863	3.1702	113	بكالوريوس	
0.59181	3.1852	18	دراسات عليا	

يلاحظ من الجدول (19.4) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية، ولمعرفة

دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول (20.4):

جدول (20.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
العلاقات الانسانية	بين المجموعات	3.675	2	1.837	2.597	0.077
	داخل المجموعات	125.243	177	0.708		
	المجموع	128.918	179			
ضغط العمل	بين المجموعات	3.719	2	1.860	1.671	0.191
	داخل المجموعات	197.013	177	1.113		
	المجموع	200.732	179			
قلة التعزيز الايجابي	بين المجموعات	3.650	2	1.825	1.827	0.164
	داخل المجموعات	176.838	177	0.999		
	المجموع	180.488	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.004	2	0.002	0.007	0.993
	داخل المجموعات	52.485	177	0.297		
	المجموع	52.489	179			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (0.007) ومستوى الدلالة (0.993) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية، وبذلك تم قبول الفرضية الثانية.

نتائج الفرضية الثالثة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية "

تم فحص الفرضية الصفرية الثالثة بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب لمتغير الحالة الاجتماعية. الجدول (21.4).

جدول (21.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
العلاقات الانسانية	أعزب	59	2.6305	0.73044	0.068	0.946
	متزوج	121	2.6397	0.90356		
ضغط العمل	أعزب	59	2.5122	1.00975	1.248	0.214
	متزوج	121	2.7218	1.07956		
قلة التعزيز الايجابي	أعزب	59	4.1792	0.91880	0.430	0.668
	متزوج	121	4.2479	1.04617		
الدرجة الكلية	أعزب	59	3.0960	0.47103	1.339	0.182
	متزوج	121	3.2109	0.57079		

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (1.339)، ومستوى الدلالة (0.182)، أي أنه لا توجد فروق بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وبذلك تم قبول الفرضية الثالثة.

نتائج الفرضية الرابعة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير جهة الاشراف"

تم فحص الفرضية الصفرية الرابعة بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب لمتغير جهة الاشراف. الجدول (22.4).

جدول (22.4): نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير جهة الاشراف

المجال	جهة الاشراف	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
العلاقات الانسانية	حكومي	52	2.7885	0.85810	1.535	0.126
	خاصة	128	2.5750	0.84032		
ضغط العمل	حكومي	52	2.5620	0.91026	0.735	0.463
	خاصة	128	2.6901	1.11492		
قلة التعزيز الايجابي	حكومي	52	4.4478	1.03868	1.861	0.066
	خاصة	128	4.1350	0.97951		
الدرجة الكلية	حكومي	52	3.2445	0.60514	1.126	0.262
	خاصة	128	3.1443	0.51315		

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (1.126)، ومستوى الدلالة (0.262)، أي أنه لا توجد فروق بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير جهة الاشراف. وبذلك تم قبول الفرضية الرابعة.

نتائج الفرضية الخامسة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري "

ولفحص الفرضية الصفرية الخامسة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدخل الشهري. الجدول (23.4).

جدول (23.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدخل الشهري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الدخل الشهري	المجال
0.62610	2.2000	31	أقل من 1450 شيقل	العلاقات الانسانية
0.82439	2.4457	70	من 1450-2500 شيقل	
0.82150	2.9772	79	2501 شيقل فأكثر	
1.24867	2.9642	31	أقل من 1450 شيقل	ضغط العمل
1.07914	2.6873	70	من 1450-2500 شيقل	
0.93841	2.5007	79	2501 شيقل فأكثر	
0.43321	4.5622	31	أقل من 1450 شيقل	قلة التعزيز الايجابي
0.97832	4.0000	70	من 1450-2500 شيقل	
1.14008	4.2929	79	2501 شيقل فأكثر	
0.52765	3.3149	31	أقل من 1450 شيقل	الدرجة الكلية
0.48504	3.0673	70	من 1450-2500 شيقل	
0.58155	3.2116	79	2501 شيقل فأكثر	

يلاحظ من الجدول (23.4) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول (24.4):

جدول(24.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
العلاقات الانسانية	بين المجموعات	17.625	2	8.813	14.016	0.000
	داخل المجموعات	111.293	177	0.629		
	المجموع	128.918	179			
ضغط العمل	بين المجموعات	4.916	2	2.458	2.222	0.111
	داخل المجموعات	195.816	177	1.106		
	المجموع	200.732	179			
قلة التعزيز الايجابي	بين المجموعات	7.434	2	3.717	3.802	0.024
	داخل المجموعات	173.054	177	0.978		
	المجموع	180.488	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.523	2	0.762	2.645	0.074
	داخل المجموعات	50.966	177	0.288		
	المجموع	52.489	179			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(2.645) ومستوى الدلالة (0.074) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري، ولكن تبين وجود فروق في مجال العلاقات الانسانية لصالح من 2501 شيقل فأكثر، ومجال قلة التعزيز الايجابي لصالح لأقل من 1450 شيقل، وبذلك تم قبول الفرضية الخامسة. والجدول (25) يبين ذلك.

الجدول (25.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب الدخل الشهري

المجال	المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
العلاقات الانسانية	أقل من 1450 شيقل	من 2500-1450 شيقل	-0.24571	.153
		2501 شيقل فأكثر	*-0.77722	.000
	من 2500-1450 شيقل	أقل من 1450 شيقل	.24571	.153
		2501 شيقل فأكثر	*-0.53150	.000
	2501 شيقل فأكثر	أقل من 1450 شيقل	*0.77722	.000
		من 2500-1450 شيقل	*0.53150	.000
قلة التعزيز الايجابي	أقل من 1450 شيقل	من 2500-1450 شيقل	*0.56221	.009
		2501 شيقل فأكثر	.26926	.201
	من 2500-1450 شيقل	أقل من 1450 شيقل	*-0.56221	.009
		2501 شيقل فأكثر	-0.29295	.073
	2501 شيقل فأكثر	أقل من 1450 شيقل	-0.26926	.201
		من 2500-1450 شيقل	.29295	.073

نتائج الفرضية السادسة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة " ولفحص الفرضية الصفرية السادسة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة الجدول (26.4).

جدول (26.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة	المجال
0.86593	2.3698	53	أقل من 5 سنوات	العلاقات الانسانية
0.94401	2.5265	49	من 5- 10 سنوات	
0.70146	2.8872	78	أكثر من 10 سنوات	
1.14274	2.7484	53	أقل من 5 سنوات	ضغط العمل
1.23739	2.6939	49	من 5- 10 سنوات	
0.86888	2.5627	78	أكثر من 10 سنوات	
0.86582	4.1240	53	أقل من 5 سنوات	قلة التعزيز الايجابي
1.04728	4.1545	49	من 5- 10 سنوات	
1.06335	4.3388	78	أكثر من 10 سنوات	
0.47432	3.1168	53	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية
0.64278	3.1409	49	من 5- 10 سنوات	
0.51559	3.2320	78	أكثر من 10 سنوات	

يلاحظ من الجدول (26.4) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول (27.4):

جدول(27.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
العلاقات الانسانية	بين المجموعات	9.264	2	4.632	6.852	0.001
	داخل المجموعات	119.654	177	0.676		
	المجموع	128.918	179			
ضغط العمل	بين المجموعات	1.201	2	0.600	0.533	0.588
	داخل المجموعات	199.531	177	1.127		
	المجموع	200.732	179			
قلة التعزيز الايجابي	بين المجموعات	1.795	2	0.897	0.889	0.413
	داخل المجموعات	178.693	177	1.010		
	المجموع	180.488	179			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.489	2	0.245	0.833	0.437
	داخل المجموعات	51.999	177	0.294		
	المجموع	52.489	179			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.833) ومستوى الدلالة (0.437)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة، ولكن تبين وجود فروق في مجال العلاقات الانسانية وكانت الفروق لصالح الذين خبرتهم أكثر من 10 سنوات. وبذلك تم قبول الفرضية السادسة. والجدول (28) يبين ذلك.

الجدول (28.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة مع ذوي الإحتياجات الخاصة

المجال	المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
العلاقات الانسانية	أقل من 5 سنوات	من 5- 10 سنوات	-0.15672	.337
		أكثر من 10 سنوات	*-0.51737	.001
	من 5- 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	0.15672	.337
		أكثر من 10 سنوات	*-0.36065	.017
	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	0.51737*	.001
		من 5- 10 سنوات	0.36065*	.017

5.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة والاحترق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة ؟

للإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بتحويله إلى الفرضية التالية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة ودرجة الاحترق الوظيفي لديهم.

وبذلك تم حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون (ر) والدلالة الإحصائية لاستجابات أفراد عينة الدراسة بين الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة والاحترق الوظيفي لديهم، والجدول (29) يبين ذلك:

جدول (29.4): معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة والاحترق الوظيفي لديهم

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط (ر)	الدلالة الإحصائية
الصعوبات الاحترق الوظيفي	0.323	*0.000

يلاحظ من الجدول (29.4) أن معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية (0.323)، وبلغ مستوى الدلالة الإحصائية (0.000) وهي قيمة دالة إحصائياً، لذا يتم رفض الفرضية القائلة بعدم وجود علاقة معنوية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والاحتراق الوظيفي لديهم، حيث تبين وجود علاقة طردية بينهما، أي أنه كلما زادت الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة زاد ذلك من مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم، والعكس صحيح.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5 مناقشة النتائج

2.5 الاستنتاجات

3.5 التوصيات

1.5 مناقشة النتائج

1.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة باسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة ؟

اظهرت النتائج أن الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة جاءت بدرجة منخفضة وحصلت على (2.31)، أي ان هناك القليل من الصعوبات التي يعاني منها العاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث أن اكثر الصعوبات الي يواجهها العاملون لها علاقة بالتجهيزات الفنية حيث حصلت على (2.61)، ثم ما يتعلق بإدارة العمل حيث حصلت على (2.22)، ثم مهارات العاملين حيث حصلت على (2.03)، فهم يعانون من ضعف الدعم المادي لانجاز النشاطات، كذلك عدم توفر ادوات القياس لقياس قدرات ذوي الاحتياجات الخاصة، وقلة وجود مكان للتدريب يتسع لعدد من الطلبة، أما فيما يتعلق بمهارات العاملين فقد تبين ان هناك معرفة لدى الادارة في احتياجات العاملين وتعمل على تدريب العاملين للقيام بعملهم بالشكل الصحيح، كما ان العاملين يقبلون اراء زملائهم.

تعزو الباحثة هذه النتيجة الى أن الامكانيات المادية ضرورة للمؤسسة من اجل توفير الجهد والوقت على العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، اذ ان توفر الادوات الحديثة في قياس قدرات ذوي الاحتياجات الخاصة يساعد في التسريع في علاجهم، وهذا النقص في الادوات المطلوبة يمكن ان يؤثر على اداء العاملين، وشعورهم بالاجهاد والتعب والارهاق.

وترى الباحثة ان الحصول على التأهيل الشامل، والدورات التدريبية، والاستمرار في متابعة اخر ما توصل له العلم، والقدرة على العمل تحت الضغط، والقدرة على الاستمرار رغم الفشل، كذلك القدرة على الاعداد الجيد للحالة وحسب احتياجاتها، والتحضير لها، ووضع الاساليب والاهداف التي سيتم تحقيقها لتقدم الحالة، وهذا يجعل من العامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة قادرا على علاج ومتابعة الحالات التي يقوم بمتابعتها، ويقلل من مستوى الاحتراق الوظيفي.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة مصيلحي (2003) ودراسة العلوي (2001) ودراسة فوليشيرونى وكوتروني(2009) في أن قلة الامكانيات والموارد تعتبر من الصعوبات التي تؤثر على العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة ؟

اظهرت النتائج المتعلقة بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة رام الله والبيرة ان مستوى الاحتراق الوظيفي جاء بدرجة متوسطة، وهذه الدرجة تعنى ان هناك احتراق وظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ويؤكد ذلك نتيجة المحور الخاص بقلة التعزيز الايجابي، اذ حصل هذا المحور على (4.22) درجة عالية، وهذا يدل على أن التعزيز للعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة متدني، وأيضا يعاني العاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة من ضغط العمل، ويعانون من قلة العلاقات الانسانية، إذ أن هذا المجال جاء بدرجة منخفضة أيضا وحصل على (2.63)، وهذا يعني ان قدرة العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على القيام بالزيارات والاتصالات مع الزملاء هي قليلة، أما فيما يتعلق بضغط العمل، فقد جاء ايضا بدرجة منخفضة وحصلت على (2.65)، حيث أن العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة يشعرون بالتعب والانهاك مع نهاية الدوام.

تعزو الباحثة هذه النتيجة الى أن العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة يحتاج الى ظروف استثنائية، ويحتاج الى الدعم المتواصل من قبل الجهات المختصة والمسؤولة عن المعلم ومن اهمها الادارة

العامة للمدرسة او المؤسسة التي يجب ان توفر الظروف المناسبة للعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال التحفيز المستمر، والتعزيز الدائم، والذي يؤدي الى تشجيعهم للعمل في هذه المهنة، وعدم هروبهم منها.

كما ان توفير الدعم والمساندة من قبل الاهالي حتى يشعر العاملون انهم ينجزون اعمالهم، وانهم تقدموا في تأهيل وعلاج الحالات، اضافة الى توفير الادوات اللازمة للعمل، والتي يحتاجها العامل مع ذوي الإحتياجات الخاصة كالأدوات والملازم والألعاب، وغيرها من المستلزمات، اضافة الى أن يكون لدى العامل الإرادة والقوة والتحمل والصبر، والمثابرة، كل هذا يساعد العامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة في زيادة رغبته في العمل، ويقلل من مستوى الانفعالات لديه، وبالتالي يقل الاحتراق الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الزيودي(2007) ودراسة الخرابشة وعريبات (2007) ودراسة عبدات (2002) ودراسة العلوي(2001) ودراسة (smith, 2001) مع هذه النتائج نستنتج أن هناك احتراق وظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة الزهراني (2008) ودراسة دردير (2007) في أن مستويات الاحتراق لم تكن كبيرة.

2.1.5 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل تختلف متوسطات تقديرات درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف متغيرات الدراسة وهي: الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الاشراف، الدخل الشهري، سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟

1. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي

تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير

الجنس"

بينت النتائج أنه لا توجد فروق في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير الجنس. وتعزو الباحثة ذلك إلى ان الصعوبات التي تواجه الجنسين واحدة، وهي الصعوبات المتعلقة بضعف الامكانيات والموارد المتاحة في توفير

الاجهزة الحديثة التي تقلل من الاجهاد والتعب للعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وايضا الصعوبات المتعلقة بقلّة التدريب والتأهيل للعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الخرابشة وعريبات (2005).

2. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية"

بينت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الصعوبات كانت تتمثل في اشياء محددة، وسواء كان العامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة يحمل درجة البكالوريوس أو الدبلوم أو الماجستير، فإن طبيعة العمل واحدة، والاجهزة والمعدات واحدة، لذلك كان هناك اتفاق بين العاملين باختلاف درجاتهم العلمية على أنه لا توجد فروق في طبيعة الصعوبات التي يواجهونها في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة زيودي (2007) ودراسة الخرابشة وعريبات (2005) ودراسة الخطيب والقريوطي (2005) ودراسة عبد العلي (2003) وعبدات (2002).

3. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية"

اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وتعزو الباحثة ذلك كما ذكرت سابقا أن الاتفاق في ان هناك صعوبات تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة ظهرت من ضعف الامكانيات والمواد التي يحتاجها العاملون من اجهزة ومعدات، تساعدهم في عملهم، وايضا قلة الدورات التدريبية، وضعف الحوافز المادية والمعنوية، لذلك لم يكن هناك اختلاف في اراء العاملين لتشابهها مع بعضها البعض، فلا يوجد حوافز للمتزوج، وانما يعاني العاملون نفس

المشكلة، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة زيودي(2007) ودراسة عبدات(2002) ودراسة الخطيب والحديدي وعليان(1991).

4. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير جهة الاشراف "

بينت النتائج أنه لا توجد فروق في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير جهة الاشراف، وايضا تعزو الباحثة ذلك إلى حجم الصعوبات التي يواجهها العاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي تبين ان هناك تقصير من الجهات الحكومية المشرفة على مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة، وايضا تقصير القطاع الخاص، اذ ان وجود الصعوبات كان في المؤسسات التابعة للجهتين المشرفتين على هذه المؤسسات، وهذا ما ادى إلى ظهور الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، تبعا لحجم الصعوبات لعدم توفير الاحتياجات الضرورية للمؤسسات.

5. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري "

بينت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري، وترى الباحثة أن هذا الاتفاق يعود ايضا إلى أن الدخول المقدمة لهؤلاء العاملين في المؤسسات سواء الحكومية او الخاصة هي متدنية مقارنة بحجم العمل الذي يقوم به العاملون، وقلة الحوافز المادية، تؤدي إلى الشعور بالتعب لعدم تقدير الجهود المبذولة من قبل العاملين، ولذلك يواجه العاملون صعوبات في هذه المؤسسات، وتتفق هذه مع دراسة الزيودي(2007) ومع دراسة عبد العلي(2003).

6. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة "

بينت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن طبيعة الصعوبات تمثلت في ضعف الامكانيات، وهذا يؤثر على ذوي الخبرات الطويلة، وايضا المبتدئين في العمل، وهذا أدى إلى أن تقارب وجهات النظر حول مدى الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد العلي (2003) ودراسة عبدات (2002)، واتفقت ايضا مع دراسة زيودي (2007) ودراسة خرابشة وعربيات (2005) في أن الاجهاد يولد الشعور بالاحباط كلما زادت سنوات الخبرة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

هل تختلف متوسطات تقديرات مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة باختلاف متغيرات الدراسة وهي: الجنس، الدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، جهة الاشراف، الدخل الشهري، سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة؟

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير الجنس

اظهرت النتائج بشكل عام انه لا توجد فروق بين الذكور والاناث فيما يتعلق بالاحتراق الوظيفي، ويعود ذلك إلى أن العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي سواء للذكور او الاناث، اما فيما يتعلق بضغط العمل فكانت اكبر لدى الاناث، حيث ان القدرة على التحمل والتعب تكون اعلى منها عند الذكور، لذلك فإن ضغط العمل يؤدي إلى احتراق وظيفي لدى الاناث، اللواتي لا يملكن القوة في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، خصوصا من يحتاج منهم إلى قوة جسدية، او تعامل لمدة زمنية طويلة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الخرابشة وعربيات (2005)،

واختلفت مع دراسة الزيودي (2007) ودراسة الخطيب والقيوني (2005) ودراسة العلي (2003).

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية

بينت النتائج انهما لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى ان حدوث الاحتراق الوظيفي يكون متشابه، لذلك لا يوجد اختلاف في مستوى احتراقهم الوظيفي لأن الاعباء عليهم متساوية ويكون الجهد المبذول من اجل تحقيق تعليم افضل متساو، لتشابه المهام التي يقومون بها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة زيودي (2007) ودراسة الخرابشة وعربيات (2005) ودراسة الخطيب والقيوطي (2005) ودراسة عبد العلي (2003) وعبدات (2002).

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وتعزو الباحثة ذلك إلى ان الصعوبات التي يمكن أن تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كان المعلم متزوج ام اعزب، فلا يؤثر كثيرا، اذ ان الجهد المبذول سيكون عاليا في كافة الاحوال، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة زيودي (2007) ودراسة عبدات (2002) ودراسة الخطيب والحديدي وعليان (1991).

4. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة يعزى لمتغير جهة الاشراف"

اظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير جهة الاشراف، وتعزو الباحثة ذلك إلى ان جهة الاشراف لم تختلف كثيرا من حيث الامكانيات، فالمؤسسات المشرفة لا تحصل على الدعم الكافي سواء كانت جهة الاشراف حكومية او قطاع خاص، اذ ان المؤسسات المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة تعاني من ضعف في الامكانيات وهذه المؤسسات تحتاج إلى دعم شعبي وحكومي كبير لذلك لم تختلف وجهات النظر للعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة سواء في القطاع العام او الحكومي.

5. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري"

اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري، وتعزو الباحثة ذلك إلى ان الدخل الشهري للعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة متدني بشكل عام، مقارنة بالجهود التي يقدمها هؤلاء العاملين مع الفئة التي تحتاج إلى الكثير من العمل والتركيز والجهد، ولذلك اتفقت آرائهم على ان مستوى الاحتراق الوظيفي عال، وكان هناك فروق في الدعم والعلاقات الانسانية للفئة ذات الدخل المنخفض وهذا يفسر أن هذه الفئة لا تستطيع زيارة احد، لعدم توفر الامكانيات المادية للقيام بالزيارات للاقارب والاصدقاء في المناسبات، ولذلك تعاني هذه الفئة من الاحتراق الوظيفي، وتحتاج إلى الدعم، والى التعزيز المادي، وتوفير الحوافز لهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الزيودي(2007) في عدم الشعور بالانجاز لعدم توفر الدخل الجيد، كما وتتفق مع دراسة عبد العلي(2003) في عدم وجود فروق بين العاملين في الشعور بالاجهاد نتجية لضعف الدخل المادي.

6. "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة "

اظهرت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة مع ذوي الاحتياجات الخاصة، ولكن تبين وجود فروق في مجال العلاقات الانسانية وكانت الفروق لصالح الذين خبرتهم أكثر من 10 سنوات، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة يحتاج إلى الجهد سواء من ذوي الخبرة البسيطة، او من ذوي الخبرة العالية، فالمنهج في التعامل معهم واحد، والاحتياجات لهم ثابتة، لذلك كان هناك توافق في الاراء بين العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في شعورهم بالاحتراق الوظيفي نتيجة للعمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وقله الامكانيات، وفيما يتعلق بذوي الخبرة العالية، فقد تسبب لديهم الاحتراق الوظيفي في قلة خروجهم للمناسبات مع الاصدقاء، حيث ان جهد العمل يتعبهم، ويقلل من قدرتهم على ممارسة الأنشطة الانسانية في الزيارات، لطول مدة عملهم مع ذوي الاحتياجات الخاصة، عكس المبتدئين الذين يكون لديهم الحماس اعلى، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عبد العلي (2003) ودراسة عبدات (2002)، واتفقت ايضا مع دراسة زيودي (2007) ودراسة خرابشة وعريبات (2005) في أن الاجهاد يولد الشعور بالاحباط كلما زادت سنوات الخبرة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والاحتراق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة ؟
لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والاحتراق الوظيفي لديهم.

بينت النتائج أنه توجد علاقة طردية بين الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والاحتراق الوظيفي لديهم، أي أنه كلما زادت الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة زاد ذلك من مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم، والعكس صحيح، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الامكانيات والتطور التكنولوجي المتقدم في قياس قدرات ذوي الاحتياجات

الخاصة المختلفة تسهل عمل العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفر الوقت والجهد، لذلك فإن عدم توفر مثل هذه الامكانيات يؤدي في النهاية إلى حدوث الاجهاد والتعب للعاملين ويزيد من الصعوبات التي يواجهونها. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة مصلحي (2003) ودراسة العلوي (2001).

2.5 الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

1. ان هناك احتراق وظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدرجة منخفضة، وذلك نتيجة لقلّة التعزيز الايجابي، وضغط العمل الذي يتعرضون له خلال عملهم مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
2. ان هناك صعوبات لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة تمثلت في ضعف الامكانيات والموارد التي يحتاجونها للعمل بدرجة متوسطة، مثل الاجهزة الحديثة التي تعمل على قياس قدراتهم، وبعض الاجهزة الاخرى، كما ان هناك ضعف في حجم التدريب اللازم لهم لزيادة قدراتهم على تحمل ضغط العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدرجة منخفضة.
3. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات الاحتراق الوظيفي تبعا لمتغيرات الدراسة جميعها وهذا يدل على مستوى الاتفاق بين العاملين على الضغط والجهد المبذول لديهم.
4. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة في الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة تبعا لمتغيرات الدراسة جميعها وهذا يدل على ضعف الامكانيات والتأهيل للعاملين

3.5 التوصيات

يمكن للباحثة أن توصي بما يلي:

1. العمل الجاد على زيادة الدخل الشهرية للعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات التابعة للقطاع الحكومي والقطاع الخاص على حد سواء، مع زيادة الحوافز المادية والمعنوية لضمان استمرارهم في العمل.
2. ضرورة البحث عن جهات يمكنها المساعدة في زيادة الدعم المالي للمؤسسات المسؤولة عن ذوي الاحتياجات الخاصة، وتوفير التبرعات من الافراد اذا لزم الامر لشراء المعدات والاجهزة الضرورية التي تفيد ذوي الاحتياجات الخاصة، وتساعد على اعطاء تقارير عن حالتهم بدقة.
3. تدريب الكادر العامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل مستمر ودوري وتبعا للتطورات الحديثة المتبعة عالميا في علاج وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة لضمان قدرة العاملين على الاستمرار في العمل، وأيضا تقديم نتائج ايجابية في عملية التأهيل.
4. العمل على توفير الامكنه المناسبة لعملية التدريب والتأهيل لذوي الاحتياجات الخاصة، على أن تكون واسعة، وتتسع للعديد من الطلبة ليتمكن العاملون من ممارسة عملهم بحرية اكبر.
5. الدعوة لتطبيق القوانين واللوائح الواردة في القانون الفلسطيني الخاص بالاشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة لدعم حقهم بالحياة المتكافئة والحق بالتأهيل على اساس عادل يكفل الحياة المستقرة.
6. إجراء المزيد من الدراسات ذات الصلة في موضوع الدراسة وتحديدًا في متغيراتها مما يساعد على تسليط الضوء بشكل اعمق على هذه المشكلة.

المراجع

- أبو الحمص، نعيم؛ والسرابي، رسمي؛ وحجازي، حمزة(1988). التربية الخاصة، مبادئ في سيكولوجية وتربية الطفل المعوق، فلسطين، رام الله: دار الارقم.
- أحمد، شكري(1989). إعداد معلم التربية الخاصة ومتطلباته في الوطن العربي، المجلة العربية للتربية، مارس، مجلد9، عدد1، ص(8-31).
- أحمد، شكري سيد؛ السويدي، وضى عادل (1992). الاحتياجات التدريبية وأولوياتها لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة في دولة قطر، مجلة البحوث التربوية بجامعة قطر، السنة الأولى، العددالأول، ص ص 97-133.
- أخضر، فوزية بنت محمد (1996). الفئات الحائرة، الطبعة الأولى دار عالم الكتب، الرياض
- أستيروت، جاك سي (1996). ارشاد الأباء ذوي الأطفال غير العاديين، ترجمة (د.عبد الصمد الأغبريو د. فريدة آل مشرف) جامعة الملك سعود/المملكة العربية السعودية.
- إسماعيل عبدالفتاح عبدالكافي(2004)، التنمية الفكرية والثقافية لذوي الإحتياجات الخاصة، ط1، الدار الثقافية للنشر، القاهرة.
- الثابت، إبراهيم، (1993). أنماط المناخ النفسي في مؤسسات التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، رسالة الخليج العربي، العدد 46، السنة 13، صص219-224.
- الحديدي ومنى، الخطيب، جمال (2012).إساءة معاملة الأطفال ذوي الإعاقة خطوات للوراء، مقالة، موقع الطلبة نيوز
- حسن محمد النواصرة (2006)،ذوي الاحتياجات الخاصة مدخل في التأهيل البدني، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية.
- حسين، محمد عبدالمؤمن (1993). أسباب إقبال المعلمين على تدريس الأطفال غير العاديين) دراسة تحليلية مقارنة بين المجتمع المصري والبحريني)، ع26، السنة السابعة، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ص ص 34-49.

الخرابشة، عمر؛ وعريبات، احمد(2005) الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات، التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، م17، ع2331-2005، ص ص 292-331

الخطيب، جمال؛ الحديدي، منى (2002).مناهج وأساليب التدريس في التربية الخاصة، الطبعة الأولى، دار حنين للنشر والتوزيع، عمان-الأردن

الخطيب، جمال؛ والحديدي، منى (1994). مناهج وأساليب التدريس فى التربية الخاصة، دليل عملي إلى تربية وتدريب الأطفال المعوقين، الجامعة الأردنية، عمان/الأردن

الخطيب، جمال؛ والحديدي، منى. (1997). المدخل إلى التربية الخاصة. الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح، عمان.

الخطيب، مصطفى؛ القرىوتي، ابراهيم أمين(2005). الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة العاديين والموهوبين وذوي صعوبات التعلم والإعاقات الشديدة، المؤتمر العلمي الرابع لرعاية الموهوبين والمتفوقين، للفترة من18_16، عمان الأردن.

دردير، نشوة (2007).الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط(أو ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، جامعة الفيوم، ج.م.ع، رسالة ماجستير غير منشورة.

زكي زكي حسين زيدان(2009)، الحماية الشرعية والقانونية لذوي الاحتياجات الخاصة دراسة مقارنة بين الفقه الإسلامي والقانون الوضعي، دارالكتابالقانوني، جامعة طنطا.

الزهراني، نوال(2008)الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة.

الزيودي، محمد (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 23، العدد 2، ص ص 281-219.

السرابي، رسمى(1987).اتجاهات معلمي مؤسسات التربية الخاصة نحو المعوقين فى الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس/فلسطين.

السرطاوي وزيدان(1997). الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس المجلد 21 العدد1، ص57.

الصمادي، جميل(1989). سمات الشخصية التي تميز بين معلمات التربية الخاصة الفعالات وغير الفعالات، مجلة دراسات(العلوم الانسانية)، حزيران، مج16، العدد السادس، ص(164-178).

العايد، واصف (2003). مشكلات معلمي غرف مصادر المدرسة الأساسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

عبد الغفار، أحلام رجب (2003). الرعاية التربوية لذوي الاحتياجات الخاصة، الطبعة الأولى دار الفجر للنشر والتوزيع.

عبدات، روجي مروح أحمد(2002). العلاقة بين السمات الشخصية والروح المعنوية لدى معلمين مؤسسات التربية الخاصة بالضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.

عصام توفيق قمره(2008). رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة في الوطن العربي بين العزل والدمج، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

علي، حسام (2008). الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي وبعض المتغيرات الديموجرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا جامعة المنيا، ج . م . ع، رسالة ماجستير غير منشورة.

عواد (2005). بعض الصعوبات التي تواجه معلمي التربية الخاصة في عملهم مع المعاقين
د.يوسف ذياب عواد جامعة القدس المفتوحة

علي عبدالنبي، حنفي(2000). العمل مع أسر ذوي الاحتياجات الخاصة، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، عمان.

عودة، يوسف(1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة

الفرح، عدنان (2001) الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي احتياجات الخاصة في دولة قطر، مجلة دراسات، العدد (2) المجلد (28)، تصدر عن عمادة البحث العلمي / الجامعة الأردنية، صص 247-271

الفريحات، عمار، والربضي وائل (2009). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، كلية عجلون الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية.

الكخن، خالد(1997) الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية. رسالة ماجستير . جامعة النجاح الوطنية . نابلس فلسطين.

كفاي، عبد الكافي(2009). سلسلة الاحتراق الوظيفي، نسخة الكترونية، متوفر على www.alkafy.maktoobblog.com

الكلابي، سعد؛ رشيد، مازن(2001). الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، م13، العلوم الإدارية (1) ص ص150-113

كمال، سعيد (2008).التقييم والتشخيص لذوى الاحتياجات الخاصة، دار الوفاء للنشر والتوزيع، الإسكندرية.

مصيلحي، أسماء (2003).مدى كفاية تجهيزات أبنية مدارس المعاقين في تحقيق أهداف التربية الخاصة في مصر، دراسة ميدانية"

ندى، يحيى(1998).مصادر ومستوى الضغط النفسي وعلاقته بالروح المعنوية كما يراها معلمو وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين

النفيعي، ضيف الله (2000). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والادارة، المملكة العربية السعودية، م14، ع1، ص ص 88-55.

النمر، عصام (2006). محاضرات في أساليب القياس والتشخيص في التربية الخاصة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان

نور، محمد عبدالمنعم(1984).الإعلام والمعوقون في منطقة الخليج العربي من منظور تربوي.
ماذا يريد التربويون من الإعلاميين. الجزء الثاني، الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج.

ثانياً المراجع الأجنبية:

Almog, O. Shechtman, Z. (2007) . Teachers' Democratic and Efficacy Beliefs and Styles of Coping with Behavioural Problems of Pupils with Special Needs. **European Journal of Special Needs Education**, v22 n2 p115-129.

Bensky,Jeffry M. And others (1980) Public low 94\142 and stress: Aproblem for education,**exceptional children**, v.No.1 september.p24.

Characteristics of effective special education teachers”, teacher **ERIC document reproduction service** No.(EJ 451545).

Cook, Lynne, and Boe, Erling(1995)”Who is teaching students with disabilities? “**Teaching exceptional children**, Vol.28, No.(1), Fall.p.70-72.

Dunne,R&Weagg,T.(1996): Effective eaching,London: Routledge

Fiman, Michale J. (1986). Social Support and Occupation Stress in Special Education, **Exception Children**, 52(5), 436-442.

Fiman, Michale J., Santoro, M. (1983). Sources and Manifestation of Occupation Stress and Reported by Full-time Special Education Teacher, **Exception Children**, 49(6), 540-542

Hallahan,D.&Kauffman(1994): Exceptional Children Englewood

Lessen, Elliott, and Frankiewicz, Laura (1992) ” Personal attributes and

Martin, Nancy and others (1995) ”Beliefs regarding classroom management style: relationships to particular teacher personality characteristi “ **Paper presented at the annual meeting of the reproduction Service No ED. 387461.**

Perlman , B. and Hartman , E., (1982), **burnout: Summary and Future Research**, Human Relatio, 35 , pp. 283-305ns ,

Scott, Mary (1982) “Identification of some teacher traits needed by teachers for mainstreaming “, **College student reproduction service** No (EJ 269602).

Siegle, Jannal and others (1994) ”Improving teachers attitude toward Smith, Nicholas, (2010). Teaching stress, teacher Health and Medical Utilization, **DAI-B**, 62(2), P.1129.

Stratton, Josephine.(1991) New Competencies for the changing roles of teachers of handicapped children in. **D.A.I. V. 52**, N. 11, 1991.

student with disabilities” (1994) paper presented of the Corference of council on education for teaching, Istanbul Maixico. **InternationalTurkya, New Eric.**

موقع انترنت

<https://ar.wikipedia.org/wiki>

ملحق (1) استبانة الدراسة

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

الارشاد النفسي والتربوي

زملائي العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة :

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بإعداد دراسة بعنوان "" الصعوبات التي تواجه العاملون مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لديهم في محافظتي رام الله والبيرة "" استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الارشاد النفسي والتربوي، وقد تم بناء هذه الاستبانة بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة .

يرجى من حضرتكم تعبئة هذه الاستبانة بموضوعية، علماً أن هذه البيانات ستحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحثة

ايمان حسين

الجزء الاول: معلومات ديمغرافية

الرجاء وضع اشارة (×) في المكان المخصص لذلك .

الجنس: ذكر أنثى

الدرجة العلمية: دبلوم _ فأقل بكالوريوس دراسات عليا

الحالة الاجتماعية: متزوج اعزب

جهة الاشراف: حكومي خاص

الدخل الشهري: أقل من 1450 شيكل من 1450 - 2500 شيكل 2500 شيكل

فما فوق

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10

سنوات

الجزء الثاني: : أبعاد أداة الصعوبات

البعد الاول: الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل:

الرقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	لا أستطيع ان اقرر	أوافق	أوافق بشدة
1	تجهل الإدارة طبيعة عملي.					
2	الإدارة تجهل الأهداف الخاصة بتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.					
3	الإدارة تجهل الأهداف الخاصة بتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة.					
4	تفتقر الإدارة إلى معرفة احتياجات العاملين.					
5	إدارة العمل لا تهتم بالعاملين.					
6	الإدارة لا تعطي العاملين تدريبات مناسبة للعمل.					

البعد الثاني: صعوبات متعلقة بالتجهيزات الفنية

7	يفتقر مكان إلى التجهيزات المناسبة لتنقل الطلاب.					
8	الوسائل التعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة لا تلبي الإحتياج.					
9	أدوات القياس غير متوفرة لقياس قدرات ذوي الاحتياجات الخاصة.					
10	مكان التدريب (غرفة الصف) لا تتسع لعدد الطلبة.					
11	تفتقر مكتبة العمل للمراجع الإرشادية .					
12	ضعف الدعم المادي لإنجاز النشاطات.					
13	يضايقني عدم توفر غرفة خاصة بي.					

البعد الثالث: صعوبات متعلقة بمهارات العاملين

14	هناك ضعف في الكفاءة التي يمتلكها العامل.					
15	نقص في التدريب ونوع المؤهل الذي أحمله.					
16	أحافظ على أخلاقيات المهنة .					
17	يضايقني عدم قدرتي على استخدام التقنيات الحديثة.					
18	يتقبل العامل آراء زملائه بالعمل.					

الجزء الثالث: أبعاد أداة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين

البعد الأول: العلاقات الإنسانية

الرقم	العبرة	لأعاني مطلقا	مرات قليلة بالسنة	مرات قليلة بالشهر	مرة من كل إسبوع	مرات قليلة بالإسبوع
1	يمكنني التوجه إلى رئيسي في العمل عندما تواجهني مشكلة معينة.					
2	زملائي بالعمل لا يبدون المساعدة لي.					
3	العلاقة بين العاملين غير مهنية.					
4	افتقار التنسيق والتعاون المشترك بين زملائي في الأقسام المختلفة في عملي.					
5	أحافظ على الزيارات والاتصالات مع زملائي.					

البعد الثاني: ضغط العمل

6	أضطر للتأخر في العمل .					
7	أشعر بالتعب والإرهاك عند نهاية الدوام الرسمي.					
8	أرى أن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية.					
9	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.					
10	هناك صعوبة من حضور المناسبات الإجتماعية بسبب أعباء العمل.					
11	أنا مسنول في نفس الوقت عن عدة واجبات غير مرتبطة ببعضها البعض.					
12	المهام المسندة لي معقدة وصعبة.					
13	أعاني من الازدحام في مكان العمل وسوء تصميم مكان العمل.					
14	أشعر بالإكتئاب وضيق الصدر أثناء أدائي لمهام عملي.					

البعد الثالث: قلة التعزيز الإيجابي

15	غياب فرص الحصول على حوافز معنوية في العمل.					
16	الترقية في عملي تتم بعدالة وموضوعية ومرتبطة بالأداء ومحفزة لي.					
17	يتناسب راتبي مع حجم أدائي في عملي ومحفز					

					لي.	
					العلاوات التي أحصل عليها في عملي محفزة ومرتبطه بالأداء.	18
					يمنحني العمل مكانه اجتماعية مرضية.	19
					يتم منح حوافز تشجيعية.	20
					أرى أن هناك تقدير لجهودى وعملي من قبل المشرفين والرؤساء.	21

ملحق (2) المحكمين

مكان العمل	المحكم
جامعة القدس المفتوحة	د. بهاء السرطاوي
جامعة القدس المفتوحة	د. تامر سهيل
كلية التربية/ جامعة القدس	أ. د. تيسير عبدالله
جامعة القدس المفتوحة	د. عزمي ابو الحاج
كلية التربية/ جامعة القدس	أ. د. عفيف زيدان
كلية التربية/ جامعة القدس	د. عمر الريماوي
جامعة القدس المفتوحة	أ. د. مجدي علي زامل
كلية التربية/ جامعة القدس	د. نبيل عبد الهادي

ملحق (3) تسهيل المهمة

Al-Quds University
Faculty of Educational Sciences

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة القدس
كلية العلوم التربوية

جامعة القدس
AL-QUDS UNIVERSITY

التاريخ: 2015/4/21

حضرة السادة /
المحترمين ،،

الموضوع: تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،،

تقوم الطالبة: ايمان طلال محمود حسين ورقمها الجامعي (21211558)، باجراء دراسة بعنوان :

" الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقتها بالاحترق الوظيفي لديهم في محافظة رام الله والبيرة "

لذا يرجى من حضرتكم تسهيل مهمتها والتعاون معها لتطبيق الدراسة خلال الفصل الحالي .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

د. عفيف زيدان
منسق برنامج الارشاد النفسي والتربوي

دائرة علم النفس
Psychology Dept

جامعة القدس
AL-QUDS UNIVERSITY

Telfax 02-2794913 - Jerusalem P.O. Box 20002

تلفاكس 02-2794913 - القدس ص.ب 20002

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
42	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.	(1.3)
43	توزيع فقرات الإستبانة على أقسامها الرئيسية.	(2.3)
44	نتائج معامل ارتباط بيرسون (PearsonCorrelation) لمصفوفة ارتباط فقرات الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة	(3.3)
45	نتائج معامل ارتباط بيرسون (PearsonCorrelation) لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة	(4.3)
48	نتائج معامل الثبات للمجالات	(5.3)
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة	(1.4)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الصعوبات المتعلقة بإدارة العمل	(2.4)
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الصعوبات المتعلقة بالتجهيزات الفنية	(3.4)
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال الصعوبات المتعلقة بمهارات العاملين	(4.4)
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجالات الإحتراق الوظيفي التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة	(5.4)
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال العلاقات الإنسانية	(6.4)

55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لضغط العمل	(7.4)
56	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة في قلة التعزيز الإيجابي	(8.4)
58	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لإستجابات أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الجنس	(9.4)
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابة أفراد عينة الدراسة لدرجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدرجة العلمية	(10.4)
60	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوباتالتي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية	(11.4)
61	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الحالة الاجتماعية	(12.4)
62	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير جهة الاشراف	(13.4)
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة للصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدخل الشهري	(14.4)
64	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري	(15.4)

65	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإستجابة أفراد عينة الدراسة لل صعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير سنوات الخبرة	(16.4)
66	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في درجة الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة	(17.4)
67	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لإستجابة أفراد العينة بين متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الجنس	(18.4)
68	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية	(19.4)
69	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدرجة العلمية	(20.4)
70	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الحالة الإجتماعية	(21.4)
71	نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير جهة الاشراف	(22.4)
72	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة بين متوسطات الدراسة لمستوى الإحتراق لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير الدخل الشهري	(23.4)
73	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الإحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الدخل الشهري	(24.4)

74	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد عينة الدراسة حسب الدخل الشهري	(25.4)
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمستوى الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة حسب متغير سنوات الخبرة	(26.4)
76	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة بين متوسطات الإحتراق الوظيفي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة	(27.4)
77	نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لإستجابات أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	(28.4)
77	معامل ارتباط بيرسون والدلالة الإحصائية بين الصعوبات التي تواجه العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والاحتراق الوظيفي لديهم.	(29.4)

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	إقرار	1
ب	الشكر والتقدير	2
ج	الملخص	3
هـ	Abstract	4
1	الفصل الأول	5
1	خلفية الدراسة وأهميتها	6
2	1.1 المقدمة	7
4	2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها	8
6	3.1 فرضيات الدراسة	9
7	4.1 مبررات الدراسة	10
8	5.1 أهداف الدراسة	11
8	6.1 أهمية الدراسة	12
9	7.1 مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية	13
11	الفصل الثاني	14
11	الإطار النظري والدراسات السابقة	15
12	1.2 الإطار النظري	16
12	أولاً: العاملون مع ذوي الإحتياجات الخاصة	17

14	(1) المتغيرات المتعلقة بالطلاب.	18
14	(2) المتغيرات المتعلقة بالمعلمين.	19
14	ويمكن تلخيص هذه المتغيرات في أبعاد أربعة رئيسية:	20
14	المشاكل المرتبطة بطبيعة العمل:	21
28	2.2 الدراسات السابقة:	22
40	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	23
40	الطريقة والإجراءات	24
41	3 . 1 منهج الدراسة	25
41	2.3 مجتمع الدراسة وعينتها	26
41	3.3 عينة الدراسة	27
42	7.3 ادوات الدراسة	28
44	الخصائص السيكمترية للأداة:	29
44	6.3 صدق أداة الدراسة الحالية:	30
45	6.3 ثبات الدراسة	31
46	7 . 3 إجراءات تطبيق الدراسة	32
46	4المعالجة الإحصائية	33
47	الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها	34
47	نتائج الدراسة	35
48	1 . 4 تمهيد	36
49	2 . 4 نتائج أسئلة الدراسة:	37

49	1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:	38
53	2.4.2 نتائج السؤال الثاني:	39
57	3.2.4 السؤال الثالث:	40
66	4.2 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:	41
77	4.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:	42
79	الفصل الخامس	43
79	مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات	44
80	1.5 مناقشة النتائج	45
80	1.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	46
90	2.5 الاستنتاجات	47
91	3.5 التوصيات	48
92	المراجع	49
98	ملحق (1) استبانة الدراسة	50
103	ملحق (2) المحكمين	51
104	ملحق (3) تسهيل المهمة	52
105	فهرس الجداول	53
109	فهرس المحتويات	54