



مركز أ. د. احمد المنشاوى  
للتنشر العلمى والتميز البحثى  
مجلة كلية التربية



## الاحتراق النفسى وعلاقته بالأداء الوظيفى لدى المربيات فى مراكز التربية الخاصة فى محافظة بيت لحم

إعداد

د/ لانا عماد سمعان أبو عيطة

مرشح لدرجة الدكتوراه من ذوى الاحتياجات الخاصة  
الجامعة العربية الامريكىة فلسطين – الضفة الغربية – حكومة بيت لحم

**Email:** lanazoughbei@hotmail.com

﴿المجلد الأربعون – العدد السابع – يوليو ٢٠٢٤ م﴾

[http://www.aun.edu.eg/faculty\\_education/arabic](http://www.aun.edu.eg/faculty_education/arabic)

## المخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على علاقة الاحترق النفسي بالأداء الوظيفي لدى مربيات مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم، وتحديد طبيعة العلاقة بين الدرجة الكلية والأبعاد لمقاييس الاحترق النفسي والأداء الوظيفي. شملت عينة الدراسة (٤٥) مربية من التربية الخاصة خلال العام الدراسي ٢٠٢٢- ٢٠٢٣. صممت الباحثة مقاييس لتنفيذ الدراسة؛ مقياس الاحترق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي، وأظهرت النتائج أن مستوى الاحترق النفسي للمربيات قليل بوزن (٣٢%)، بينما مستوى الأداء الوظيفي مرتفع جدا بوزن (٩٤.٥%). وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياس الاحترق النفسي ومتوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياس الأداء الوظيفي. بالتالي فإن الزيادة في الاحترق النفسي يقابلها نقصان في الأداء الوظيفي، وكذلك الزيادة في الأداء الوظيفي يقابلها نقصان في الاحترق النفسي. أوصت الباحثة بضرورة عمل أبحاث تتعلق بالصحة النفسية لمربيات التربية الخاصة، وعقد دورات وتدريبات وقائية للحد من الاحترق النفسي للعاملين في المهن الإنسانية عامة والتربية الخاصة خاصة.

**الكلمات المفتاحية:** الاحترق النفسي، الاداء الوظيفي، مربيات التربية الخاصة.

## **Burnout and Its Relationship to Job Performance Among Teachers in Special Education Centers in Bethlehem**

**Lana Emad Sima'n Abu-Eita**

**Degree:** PHD candidate in special need

Burnout and Its Relationship to Job Performance Among Teachers in Special  
Education Centers in Bethlehem.

**Arab American university.**

**Palestine – west bank – Bethlehem government.**

### **Abstract**

This study aimed at identifying the relationship between burnout and job performance among teachers in special education centers in Bethlehem governorate. It also aimed to determine the nature of the relationship between the total score and dimensions of burnout and job performance measures. The sample of the study consisted of (45) educators special education during the academic year 2022-2023. The study used two scales, the burnout scale and the job performance scale prepared by the researcher.

The results showed that the burnout level of female teachers is low with a percentage of (32%), while the level of job performance is very high with a performance of (94.5%). The results showed that there is an inverse statistically significant relationship between the averages of the study sample's responses on the burnout scale and the averages of the study sample's responses on the job performance scale. In this respect, the increase in burnout corresponds to a decrease in job performance. Moreover, the increase in job performance corresponds to a decrease in

burnout. The researcher recommended conducting research related to the mental health of special education educators on the one hand, and to work on preventive courses and trainings to reduce psychological burnout for workers in the humanitarian professions in general and special education in particular.

**Keywords:** Burnout, Job performance, special education, teachers.

## مقدمة:

تعد ظاهرة الاحتراق النفسي إحدى الظواهر النفسية الخطيرة التي تواجه العاملين في المهن الاجتماعية والإنسانية، إذ أنها تؤثر بشكل كبير على جميع جوانب الشخصية للفرد، وعلى عملهم داخل المؤسسات ويقلل من نسبة قدرتهم على الإنجاز وشعورهم بالإحباط وتلبد في المشاعر.

يتعرض الأشخاص من مختلف الأعمار الى كثير من المتغيرات التي تسبب الضغط النفسي، مما يؤدي إلى آثار خطيرة على صحة الإنسان النفسية والجسدية ويجعلهم يعانون من حالات التوتر النفسي من انعكاس آثار التغيير والتطور التكنولوجي والثقافي في مجال العلوم الإنسانية، مما جعل بعض العلماء يصفون هذا العصر بعصر الضغوطات والأزمات النفسية (بورزق، ٢٠١٨).

توصلت بعض الدراسات إلى أن الضغوط المهنية والاحتراق النفسي يؤثران على صحة المعلمين وعلى أدائهم الوظيفي، مما يؤدي إلى أعراض بدنية تتمثل في الإجهاد البدني والذهني (Zhu, 2013). في هذا الصدد، أحدثت كريستينا ماسلاش، اختصاصية علم النفس الاجتماعي، تطوراً واضحاً في دراسة الاحتراق النفسي للعاملين مع الناس مباشرة، حيث أشارت إلى الأعراض، وهي: الإجهاد الانفعالي، تلبد المشاعر ونقص في الإنجاز (البتال، ٢٠٠٠).

إن مهنة مربّي الأشخاص ذوي الإعاقة هي أبرز المهن الأخلاقية والإنسانية، إذ يصادف المربي الكثير من الخبرات غير المرغوب بها، والتي من شأنها أن تعرض توازنه النفسي والجسمي للاضطراب. لذا فإن التعرض للمشاكل الانفعالية والنفسية ومعاناة الطلبة اليومية تجعل المربي عرضة للإجهاد الانفعالي والتوتر والتعب الشديد، مما يؤثر على أداء دوره المهني بشكل مناسب (تلالي، ٢٠١٧).

إن تعليم الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية يواجه تحديات وصعوبات كبيرة كون الطفل من ذوي الإعاقة يتطور ببطء، مما يولد لدى المعلم شعوراً بعدم الكفاية وخيبة الأمل (الخطيب، ١٩٩١).

يشير مصطلح الاحتراق النفسي إلى حالة الضيق والوهم التي تنتاب معلمي التربية الخاصة، حيث يدركون أن عملهم يسبب لهم أضراراً نفسية ولا يشبع حاجاتهم وطموحاتهم، مما يجعلهم يشعرون بأعراض بدنية مختلفة، وغالباً ما يتركون العمل متجهين لأعمال أخرى (جدعان، ٢٠١٤).

وقد مثلت ظاهرة الاحترق النفسي مدار بحث ونقاش كبيرين، خاصة بعد عزوف عدد كبير من العاملين في هذه المهنة متوجهين إلى أعمال أخرى.

### مفهوم الاحترق النفسي:

يعد الاحترق النفسي أحد أهم المواضيع والقضايا التي لاقت اهتماما كبيرا من العلماء والباحثين في شتى التخصصات، وبالأخص المهن الإنسانية، للوصول إلى الاستفادة من كامل طاقات الطاقم المهني والإنساني، بغية الحفاظ على لياقتهم النفسية والجسدية للمساهمة في إكمال الواجبات والوظائف دون الشعور بالإرهاك والاستنزاف الانفعالي.

ظهر مصطلح الاحترق النفسي في السبعينيات من القرن العشرين، ويعتبر Herbert Freudenberg أول من استخدمه للإشارة إلى الاستجابات الانفعالية والجسمية الناتجة عن ضغط العمل للعاملين في الوظائف الإنسانية التي تتطلب جهدا كبيرا لتحقيق الأهداف (Freudenburg, 1975).

عرفت ماسلاش (١٩٩٧) مفهوم الاحترق النفسي على أنه حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والإدراكي، يظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل، ويقود إلى تطور مفهوم سلبي نحو العمل والحياة والناس.

كما عرفه كاري جرنس بأنه الاستنزاف العاطفي والانفعالي نتيجة العبء الزائد للوظيفة، والذي يمكن أن يصاحبه الإحساس بالفشل والغضب والإجهاد وفقدان الرغبة في العمل وقلة المرونة، وأحيانا يصاحبه بعض المتغيرات الفسيولوجية (ضابوة، ٢٠١٥).

ومن جهة أخرى عرفه جولد وروث بأنه حالة شعور الفرد بأن احتياجاته لم تلبى ضمن توقعاته، مما يسبب خيبة أمل ترافقها أعراض نفسية وجسدية، وتؤدي غالبا إلى تدني مفهوم الذات وأنه يتطور مع الوقت (الخواجه، ٢٠٠٥).

في هذا الصدد، تختلف مستويات الاحترق النفسي تبعا لطبيعة العمل، إلا أن أكثر المجالات عرضة للضغوطات هي التي يكرس فيها الموظف نفسه لخدمة الآخرين، مثل الممرضين والأطباء والمعلمين والمشرفين الاجتماعيين، إذ تم اختيارهم لهذه المهنة لرغبتهم في مساعدة الآخرين. لكن مع مرور الوقت يصيبهم الإنهاك ويشعرون بالاحترق لعدم قدرتهم على حل المشاكل الكبيرة التي تواجههم، كما أن العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة من أكثر المهن التي تخلق مشاعر الإحباط لأن كل طفل يعتبر حالة خاصة ويتطلب من الموظف نمطا خاصا من الخدمات. (الفرح، ٢٠٠١).

## أسباب الاحتراق النفسي:

قام الباحثون بالعديد من الدراسات حول أسباب الاحتراق النفسي وما يترتب عليه من أبعاد. تتمثل أبرز تلك الأسباب في أن يطلب الفرد من نفسه الكثير وتكون توقعاته عالية جدا، ولا تكون هنالك تغذية استرجاعية، بالإضافة إلى العلاقات الغير جيدة بين المدراء والموظفين، وعدم وضوح دور كل منهم، والعبء الزائد وروتين العمل وقلة الحوافز المادية والمعنوية (جين وكاريمان، ٢٠١٠). تتمثل العوامل الشخصية أيضا في الظروف والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والمنزلية التي حدثت في المجتمع، والتطور الثقافي والحضاري، الأمر الذي يوجد مؤسسات لا تلقى دعما جيدا من المجتمع، مما يعرض الموظفين إلى الاحتراق النفسي (سيد، ٢٠١٥).

اتفقت جميع الأبحاث والدراسات السابقة في هذا المجال حول توزيع الأسباب على ثلاثة عوامل، وهي: (العوامل الفردية، العوامل الاجتماعية، العوامل التنظيمية الإدارية) (حمدي، ٢٠٠٨).

## أبعاد الاحتراق النفسي:

يوجد ثلاثة أعراض رئيسية للاحتراق النفسي، وهي: (الإجهاد الانفعالي، تيلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز). وتحدث حالة تيلد المشاعر نتيجة محاولة الموظف الكثيرة للتكيف مع ما يعيشه من إجهاد انفعالي وتوتر نفسي، مما يسيطر على الموظف الشعور بعدم الاهتمام والنفور لما حوله، وبالتالي تتطور لديه اتجاهات سلبية عن نفسه وانجازاته التي يحققها والشكوك في قدراته (Schaufeli, et al., 2009).

## وقد لخصها سيد (٢٠١٥) كالاتي:

**الإجهاد الانفعالي:** استنفاد مشاعر الفرد حتى يعجز عن العطاء مثل السابق، وتتمثل هذه المشاعر في الإجهاد والتوتر، وشعور الموظف بأن ليس لديه متبق ليقدمه للآخرين.  
**تيلد المشاعر:** وهو عبارة عن الاتجاهات السلبية تجاه الأشخاص الذي يعمل الفرد معهم. وقد تكون هذه الاتجاهات السلبية تهكمية ساخرة لا تميز خصائص المميز للموظف.  
**نقص الشعور بالإنجاز:** إن تقييم الأفراد لأنفسهم يكون تقييما سلبيا، يتمثل في فقدهم للحماس والإنجاز، شعور الفرد أنه لم يعد قادرا على القيام بمسؤولياته الأخرى.

## أعراض الاحتراق النفسي:

يرى عسكر (٢٠٠٥) أن أعراض الاحتراق النفسي تظهر على ثلاثة أشكال، كالآتي:

أعراض سلوكية: التغيب عن العمل، تدني مستوى الأداء، الانسحاب، إهمال المظهر العام وعدم الحصول على وقت كافي للنوم.

أعراض انفعالية: القلق الشديد، الشعور بالإحباط، قلة المرونة، الحيل الدفاعية في التعامل مع الآخرين، الشعور بالاكتئاب والنظرة السلبية للذات، الإحساس بالعجز، الخوف، سرعة الغضب.

أعراض فسيولوجية: اضطراب في المعدة، ارتفاع ضغط الدم، التعب الشديد، زيادة ضربات القلب والملل والنسيان.

أما أعراض الاحتراق النفسي كما يراها يوسف (٢٠٠٦)، كالآتي:

١. الإنهاك الجسدي، وهو شعور الفرد بالتعب وتوتر العضلات وتغير في عادات الأكل وتدني مستوى الطاقة.

٢. الإنهاك الانفعالي: ويتميز بشعور الفرد بالإحباط واليأس والاكتئاب والعجز في إتمام العمل، إذ يعبر الفرد عنه بأنه نفذ صبره وينفعل ويثار بسرعة، وأنه لا يبالي بحياته المهنية كالسابق.

٣. الإنهاك العقلي والنفسي: يشكو الفرد من عدم الرضا عن نفسه من الناحية المهنية والحياتية، كما يشعر بعدم الكفاءة والدونية، لأن العمل الذي كان يعطيه المتعة في السابق أصبح مصدرا للوم الذات وتأنيب الضمير.

## الأداء الوظيفي

عرف الحوامدة (٢٠٠٤) الأداء الوظيفي على أنه مجموعة من السلوكيات الإدارية الموصوفة عن قيام الشخص بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرات الفنية المطلوبة، بالإضافة إلى التفاعل مع الطلبة والزملاء وبيئة العمل والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم العمل. أما حسن (٢٠٠٥) فعرفه على أنه الأثر الصافي لجهود الموظف التي تبدأ بقدراته وإدراك دوره والمهام المطلوبة منه. أما هيجان (١٩٩٨) فعرفه بأنه عبارة عن مجموعة الأنشطة التي يقوم بها الفرد لإنجاز المهام المطلوبة منه باستخدام الموارد المعقولة المتاحة.



## يشير عون الله (١٩٧٩) إلى أن الأداء الوظيفي يتكون من الآتي:

١. معرفة متطلبات العمل الوظيفية: وهي عبارة عن المهارات المهنية والمعرفية والفنية والأخلاقية للموظف خلال وظيفته.
  ٢. طبيعة العمل: وهي عبارة عن اتقان العمل، اتباع الانظمة والدقة في العمل، القدرة على تنظيم المهام المطلوبة، وعدم الوقوع بالأخطاء.
  ٣. كمية العمل: سرعة الإنجاز في العمل مقارنة مع كمية العمل المنجز.
  ٤. المثابرة في العمل: قدرة الموظف على تحمل مسؤولية الأعمال الموكلة له في مواعيدها.
- أما العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، كما يشير إليها اليازجين (٢٠٠٣)، فإنها عبارة عن ثلاثة عوامل أساسية وهي: (الدافعية، مناخ العمل وبيئته، المقدرة على أداء العمل). وان كل هذه العوامل لا تؤثر من خلالها لوحدها بل أيضا من خلال تفاعل الموظف مع الاخرين.

## الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي

يؤثر الاحترق النفسي سلبيا، بشكل مباشر وغير مباشر، على الأداء الوظيفي في كثير من الوظائف، حيث أشارت دراسة رشوان (٢٠١٨) إلى وجود تأثير وعلاقة ارتباطية سلبية بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي، وتوصلت أيضا دراسة عبابنة (٢٠١٩) إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي.

يرى السكران (٢٠١٤) أن أعضاء هيئة التدريس أكثر عرضة من غيرهم إلى الاحترق النفسي نظرا لطبيعة الأعمال والأعباء الوظيفية التي يقومون بها، وبالتالي فإن تلك الأعباء تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي.

## مفهوم الإعاقة العقلية

إن مفهوم الإعاقة لا يزال في حالة تطور مستمر، فالإعاقة عبارة عن نتيجة للتفاعل مع المجتمع، حيث يجب على المجتمع أن يعيد هيكلية وسياساته ومواقفه وممارسته وإمكانية الاستفادة من المحيط والعمل على تفكيك كل الحواجز والأحكام القانونية والمنظمات السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تعمل على اندماج الأشخاص ذوي الإعاقة. يجب على جميع الحكومات والسياسيين والقوانين والوزارات أن يعطوا الأشخاص ذوي الإعاقة المساواة الكاملة مع غيرهم. (الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، ٢٠٠٦).

كما عرفت منظمة الصحة العالمية (World Health Organization, 1992)، الإعاقة الذهنية بأنها حالة من عدم اكتمال للوظائف العقلية أو توقفها، والذي يظهر في فترة ما قبل البلوغ وبعكس على مهارات وسلوكيات الفرد في جوانب حياته الاجتماعية والتعليمية. وقد استنتج الباحث من خلال التعريفات السابقة ثلاثة مقومات تقاطعت فيها هذه التعريفات، والتي تعد الركائز الأساسية في النظر لأي مفهوم من مفاهيم الإعاقة الذهنية، وهي: قصور في النمو العقلي، سوء في التكيف، وانعكاس صورته على أداء ومهارات الفرد المعاق وفي مختلف المجالات، ظهور هذه الإعاقة أثناء فترة النمو.

وقال (DSM 5) فإن الإعاقة الذهنية تعني (اضطراب النمو الذهني)، وهي اضطراب يبدأ خلال فترة التطور مشتملا على العجز في الأداء الذهني والتكيفي في مجال المفاهيم والمجالات الاجتماعية والعملية.

### لذا يجب أن تتحقق المعايير الثلاثة التالية:

القصور في الوظائف الذهنية، مثل التفكير وحل المشكلات والتخطيط والتفكير التجريدي والمحكمة والتعلم الأكاديمي والتعلم من التجربة، والتي أكدها كل من التقييم السريري واختبار الذكاء المعياري الفردي.

إن القصور في وظائف التكيف يؤدي إلى الفشل في تلبية المعايير التطويرية والاجتماعية والثقافية لاستقلال الشخصية والمسؤولية الاجتماعية، دون الدعم الخارجي المستمر، فالعجز في التكيف يحد من الأداء في واحد أو أكثر من أنشطة الحياة اليومية، مثل التواصل والمشاركة الاجتماعية والحياة المستقلة عبر بيئات محددة، مثل البيت والمدرسة والعمل والمجتمع.

### تصنيف الإعاقة الذهنية

تعددت تصنيفات ذوي الإعاقة الذهنية وتباينت تبعاً لاختلاف معايير التصنيف ومجالات الاهتمام، سواء الطبي منها أم الاجتماعي أم الاقتصادي، وأن من المهم الإشارة إلى تصنيف الجمعية الأمريكية للإعاقة العقلية (American Association Mental Retardation)، كما أشار إليها النوايسة (٢٠١٤)، وأحمد (٢٠١٠) على النحو الآتي:

### أولاً: التخلف العقلي البسيط أو الخفيف: Retardation Mild Mental

يتسم المصابون بهذا النوع من الإعاقة العقلية بتحقيق غالبية القدرات الكلامية الحياتية مع بعض التأخير، كما يصلون إلى معظم مهارات العناية بالذات والمهارات المنزلية، وتظهر الصعوبات لديهم في القدرة الأكاديمية، وفي عدم اكتمال في النضج الانفعالي والاجتماعي، وتعتبر هذه الفئة هي الأقرب إلى ذوي الذكاء المتوسط منه إلى الإعاقة المتوسطة.

### ثانياً: التخلف العقلي المتوسط Retardation Moderate Mental

يتميز أفراد هذه الفئة ببطء شديد في تعلم المهارات الكلامية، وكذلك الأكاديمية مع محدودة مهارات العناية الشخصية، ومنهم من يحتاج إلى الرعاية الدائمة طيلة حياته. وبالرغم من ذلك فإنه من الممكن تعلم القراءة والكتابة والحساب بوجود برامج خاصة وبشكل بطيء، كما أنه من الممكن لهم أداء بعض الأعمال العملية تحت إشراف دائم ومستمر.

### ثالثاً: التخلف العقلي الشديد Severe Retardation Moderate Mental

تتقاطع هذه الفئة إكلينيكياً مع أفراد الإعاقة المتوسطة، كما يعد هذا النوع الأكثر انتشاراً بين الإعاقات العقلية، وغالبا ما يعاني أفراد هذه الفئة من عيوب في الحركة.

### رابعاً: التخلف العقلي الحاد أو العميق Profound Retardation Moderate Mental

يحتاج أفراد هذه الفئة إلى الرعاية الدائمة، وهم على الأغلب مقيدو الحركة، ويعانون من محدودة شديدة جدا في جميع المهارات اللغوية، والتحصيل، والمهارات الاجتماعية. ويطلق على تصنيف الجمعية الأمريكية للتخلف العقلي، كما أشار أحمد (٢٠١٠)، مصطلح التصنيف السيكومتری، إذ بينت الجمعية أن مفهوم الإعاقة العقلية أو التخلف العقلي يشير إلى الحالات التي ينخفض الأداء العقلي لديها عن المتوسط بانحرافين معياريين على الأقل، كما أن حدود الإعاقة العقلية لديها تقع تحت (٧٠) على مقياس وكسلر.

### مربيات الأشخاص ذوي الإعاقة

يعرف عصام (٢٠٠٦) مربى الأشخاص ذوي الإعاقة بأنه الشخص الذي يقوم بإدارة الأنشطة وتنظيمها داخل غرفة الصف وخارجها، والذي يتمتع بمجموعة من الخصائص التي تؤهله للقيام بذلك.

تتمثل خصائص المربي في كونه قادرا على تحقيق مستوى أكبر ومناسب من الكفاءة لدى الطلبة، ويعطي لكل طفل احترامه وفقا لحاجاته وقدراته (بطرس، ٢٠١٠).

ويؤكد غالم (٢٠٠٨) على خصائص المربي، والتي تشمل: المعرفة الكافية النظرية بمواضيع الإعاقة والسلوك الإنساني والتعليمي وطرق البحث العلمي، امتلاك المهارات التدريسية الفعالة، الإلمام بخصائص الأطفال ذوي الإعاقة، استخدام التكنولوجيا والوسائل المساعدة الحديثة، الصبر، سعة الصدر، اتجاهات إيجابية نحو الأشخاص ذوي الإعاقة، الابتكار والابداع في المناخ الصفّي.

أما دور المربي نحو الأشخاص ذوي الإعاقة وفقا لدراسة أجراها الكافي (٢٠٠٥)، فيتمثل في: قيام المربي بالارتقاء بقدرات الأطفال العقلية، تدريبهم على حاجاتهم الاجتماعية واليومية وربطهم بالقيم الأخلاقية في المجتمع، تزويدهم بالخبرات اللازمة في حدود قدراتهم، تنظيم بعض الأعمال اليدوية والأعمال اليومية التي تناسبهم، تعزيز وتحفيز الأشخاص ذوي الإعاقة، إتاحة الفرص وإزالة جميع المعوقات التي تحد من تطورهم، تقديم جميع الوسائل المساعدة التي تساعد على تطوير قدراتهم العقلية.

يؤكد شقير (٢٠٠٥) أن العمل مع ذوي الاحتياجات الخاصة يأتي في مقدمة المهن التي يمكن أن تولد مشاعر الإحباط لدى العاملين لأنها تحتاج إلى متطلبات جسدية ونفسية كبيرة، وهذه الإعاقة تتطلب أنماطا خاصة من الخدمات وطرق التعليم، حيث أن تنوع المشكلات التي يحدثها الأشخاص ذوي الإعاقة من شأنه أن يولد لدى العاملين الشعور بالإحباط، التوتر، القلق، والتغيرات الفسيولوجية كرد فعل لهذه الضغوطات التي يتعرض لها.

### الدراسات السابقة

اهتم الباحثون بدراسة متغيرات الدراسة الحالية، حيث هدفت دراسة عسيري (٢٠٢٢) إلى الكشف عن الاحترق النفسي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية لدى معلمي الإعاقة الفكرية بمدينة جدة، وذلك في ضوء رؤية ٢٠٣٠، حيث تم تطبيق العينة على (١٨٩) معلما ومعلمة من مجتمع الدراسة الذي يبلغ (٥٤٥)، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائيا بين الاحترق النفسي وجودة الحياة الوظيفية، وأن مستوى جودة الحياة مرتفع. تبين أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول الاحترق النفسي تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية). أوصت الدراسة بضرورة تحسين الحياة الوظيفية لدى معلمي الإعاقة الفكرية والعمل على تقليل الأعباء الوظيفية الزائدة على المعلمين.

وهدفت دراسة الشريف (٢٠٢٠) إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات صعوبات التعلم مقارنة بمعلمات الصف العادي في مكة المكرمة، حيث تكونت العينة من (٢٧٥) معلمة، وكان من بينها (٢٥) معلمة صعوبات تعلم. تم استخدام مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي، حيث أظهرت النتائج أن معلمات صعوبات التعلم ومعلمات الصف العادي يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي مع وجود فروقات في أبعاد المقياس مجتمعة ومتفرقة لصالح معلمات صعوبات التعلم.

أما دراسة بورزق وآخرون (٢٠١٨) فقد هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مربى ذوي الاحتياجات الخاصة ومعرفة الفروق بين الجنسين والخبرة. استعمل الباحثون مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وتكونت العينة من (٥٨) معلما ومعلمة. أسفرت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي معتدل ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس والخبرة.

هدفت دراسة تركي (٢٠١٠) إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المربين في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث طبقت مقياس ماسلاش على عينة مكونة من (٣٠) معلما ومعلمة، وأسفرت النتائج إلى وجود مستوى منخفض في مستوى الاحتراق النفسي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية وطبيعة التكوين.

في هذا الصدد، سعت دراسة السيد (٢٠١٠) إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي والرضا عن الحياة لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقتها ببعض المتغيرات، حيث تكونت العينة من (١٢٠) معلما ومعلمة من مدينة أسيوط في مصر، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين يعانون من احتراق نفسي بدرجة متوسطة، كما تبين عدم اختلاف مستويات الاحتراق النفسي والرضا عن الحياة باختلاف متغير الخبرة، بينما تختلف هذه المستويات باختلاف متغير الجنس ودرجة الإعاقة.

كما أجرى العرايضة (٢٠١٦) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية بمحافظة الراس وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية، حيث اشتملت العينة على (٣٢) معلما تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وأظهرت النتائج أن معلمي التربية الخاصة يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة.

أما دراسة **طشطوش وآخرون (٢٠١٣)** فقد هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة، حيث طبقت العينة على (١٢١) معلما ومعلمة يدرسون طلبة صعوبات التعلم داخل غرف المصادر، وتوصلت الدراسة إلى أن المعلمين يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي.

بالمقابل هدفت دراسة **Agaliotis & Platsidor (2008)** إلى التعرف على مستويات الاحتراق الوظيفي، حيث أجريت الدراسة على (١٢٧) معلما من معلمي التربية الخاصة في اليونان. أشارت النتائج إلى وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي، ووجود علاقة سلبية ودالة إحصائيا بين درجة الاحتراق النفسي والخبرة التدريسية وعدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير الجنس (الذكوري والظفري، ٢٠١٠).

أما دراسة **ساري (٢٠٠٤)** فقد سعت إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي التربية الخاصة، حيث كانت العينة عبارة عن ٢٩٥ معلما في تركيا. تم تطبيق مقياس ماسلاش، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي في بعدي تبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز، ووجود فروق دالة إحصائيا في بعدي الشعور بالإنجاز لصالح الذكور وتبدل الشعور لصالح الاناث، ووجود فروق في الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور لصالح المعلمين ذو الأكثر خبرة والشعور بالإنجاز لصالح الأقل خبرة.

كما أجريت **Schomwiie & Zapf (2001)** حول العمل العاطفي وضغوطات العمل وأثرهما على الاحتراق النفسي والصحة، حيث طبقت الدراسة على عينة مكونة (١٢٤١) موظفا من الجنسين العاملين في بيوت الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة، الخدمات الاجتماعية والبنوك، الحضانات، مراكز الاتصال والمستشفيات في جنوب ألمانيا، وأظهرت نتائج الدراسة أن العمل العاطفي يرتبط بعدد من المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل والإرهاق والتجرد الشخصي التي تقود إلى الاحتراق النفسي، وبينت الدراسة وجود أثر ذو مستوى دلالة بين عامل الجنس وعدم العمل العاطفي، ووجود أثر واضح بين ظروف العمل ومشكلات المؤسسة وضغوطات الوقت والإنجاز والضغوطات الاجتماعية لظهور الاحتراق النفسي (جرار، ٢٠١١).

أما دراسة **Barbara (1998)** فقد هدفت إلى تحديد المتغيرات التي تقود إلى الاحتراق النفسي لدى المعلمين في كل من المرحلة الابتدائية والإعدادية والثانوية، حيث تكونت العينة من (١٥١٦) معلما ومعلمة، وأظهرت النتائج أن المعلمين الذين يعانون من مستوى متدني من الثقة بالنفس أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيرهم (عبد الفتاح، ١٩٩٩).

وهدفت دراسة **Strassmeier (1992)** إلى معرفة الضغوط التي تواجه معلمي الأطفال ذوي الإعاقة وعلاقتها ببعض المتغيرات (التعليم، الكفاية الذاتية، التوجهات، الشعور بالرضا، العلاقة بين الزملاء)، حيث اشتملت العينة على (٧١٦) أخصائياً، وأشارت النتائج إلى أن (١٢ %) منهم يعانون من مستوى عالي من الضغوط ولديهم سبل للاحتراق النفسي، واتصف هؤلاء بمستوى تعليمي عالي وشعور بعدم الكفاية الذاتية، وبالتوجهات السلبية والشعور بعدم الرضا والميل إلى عدم الاتفاق مع الزملاء (بورزق وآخرون، ٢٠١٨).

وبمراجعة الدراسات التي سبق عرضها يتضح إجماعها على أن العاملين في المهن الإنسانية وخاصة العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة ومراكز التربية الخاصة يعانون من مستويات مختلفة من الاحتراق النفسي وعدم الرضا عن الذات، شعور بعدم الكفاية، تدني في مستوى الثقة بالنفس، وقد اختلفت نتائج الدراسات حول تأثير بعض المتغيرات كسنوات الخبرة، الجنس، المؤهل التعليمي، العمر، والتخصص على مستوى الاحتراق النفسي.

وقد تميزت الدراسة الحالية في موضوعها وعيبتها، حيث لم تعثر الباحثة على دراسة شبيهة بالدراسة الحالية من حيث دراستها للعلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لمربيات التربية الخاصة في مراكز التربية الخاصة، وذلك في حدود علم الباحثة في إطار ما توفر من دراسات. وأفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إعداد المقاييس المستخدمة في الدراسة وفي صياغة فرضياتها وأهدافها، وتفسير نتائجها.

### مشكلة الدراسة

يتعرض العاملون في المهن الاجتماعية والإنسانية إلى كثير من الضغوطات النفسية والاجتماعية بسبب ضغوطات العمل النفسية والجسدية التي تتطلب منهم يومياً، ولربما أن مهنة مربيات ذوي الإعاقة العقلية أصبحت من أكثر المهن عرضة لهذه الضغوط. ويعود ذلك إلى أن العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة يتطلب جهوداً بدنية ونفسية كبيرة من المربيات.

إن التطور البطيء للأشخاص ذوي الإعاقة، واعتماد الطلبة بشكل كبير على المربيات، ووجود سلوكيات الغير مرغوبة من قبل الأطفال بالإضافة إلى المشكلات اليومية التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية تضع المربيات تحت ضغط نفسي وجسدي كبير، مما يؤدي إلى شعور المربيات بمستويات عالية من الإحباط والقلق وضعف الشعور بالإنجاز وعدم قدرة المربيات على الاستمرار في العمل لمدة طويلة بسبب هذه الضغوط النفسية التي تواجههم في العمل.

من خلال عمل الباحثة كمديرة لجمعية يميمة للأشخاص ذوي الإعاقة العقلية لمدة (١١) عاما لاحظت عدم استمرار المربين لفترة طويلة في العمل، التأخير المستمر على أوقات العمل، عدم التزام المربيات بالندوات والمحاضرات، التغيب عن الدوام بشكل متكرر، فضلا عن وجود تبدل في المشاعر تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة. كما تواجه مؤسسات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية واقعا صعبا في إيجاد مربيات للتربية الخاصة، سواء كانت في المراكز الصباحية عامة أو المراكز الإيوائية خاصة، حيث أن عزوف المربيات عن العمل أصبح يشكل نقطة تخوف كبيرة لمدرء الجمعيات.

لقد تناولت كثير من الأبحاث موضوع الاحتراق النفسي لدى مربى التربية الخاصة المتواجدين في مؤسسات التربية الخاصة، ولكن على حد علم الباحثة لم تطبق تلك الأبحاث في فلسطين رغم أن البيئة الفلسطينية تعاني من مختلف الضغوطات وقلة الإمكانيات التي من شأنها زيادة هذه الضغوطات على المربيات. لذا تحاول الدراسة الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

**ما العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لمربيات الأشخاص ذوي الإعاقة في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم؟ ويتفرع عنه التساؤلات الآتية:**

١ - ما مستوى الاحتراق النفسي لمربيات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم؟

٢- ما مستوى الأداء الوظيفي لمربيات الأشخاص ذوي الإعاقة في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم؟

٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، درجة الإعاقة، المؤهل العلمي)؟

٤- هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى مربيات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم؟

**وقد تم تحويل الأسئلة إلى الفرضيات الآتية:**

١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي تعزى لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، درجة الإعاقة، المؤهل العلمي).



٢- لا توجد علاقة ارتباطية بين مستوى الاحتراق الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لدى مربيات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم.

### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على:

- ١- مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لمربيات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم.
- ٢- طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لمربيات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم.
- ٣- طبيعة الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي التي تعزى لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، درجة الإعاقة).
- ٤- طبيعة الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الأداء الوظيفي التي تعزى لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، درجة الإعاقة).

### أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

- تعد الدراسة الحالية من الدراسات الأولى في المجتمع الفلسطيني التي تناولت فئة الدراسة الحالية، وبتغيراتها حسب علم الباحثة.
- ترجع أهمية الدراسة إلى أهمية الموضوع الذي تناولته، وهو الاحتراق النفسي، والذي أكدت الدراسات على أهميته في العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، وتفعيل أدائه باعتباره أحد موجهات السلوك الإنساني.
- كما تتبع أهمية الدراسة من تناولها لمتغيرين هاميين: الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، وهما متغيران يعكسان مدى نجاح مربيات التربية الخاصة في تحقيق الأداء الناجح، ومدى تقديمها للخدمات للطلبة من ذوي الإعاقة، مما يشكل دافعا للإنجاز ومواجهة الشعور بعدم الكفاية وتدني مفهوم الذات.

- تلقي الدراسة الضوء على الدور الذي تلعبه مربيات التربية الخاصة، وهو دور ما زال مجهولا لكثير من المعنيين في المؤسسات الرسمية والغير رسمية، بما يمكن من رسم السياسات والاستراتيجيات اللازمة وتحسين ظروف العمل لديهم.
- سوف تسهم الدراسة في توفير أرضية من خلال البيانات التي ستوفرها لبناء برامج لتحسين ظروف المربيات مع الأشخاص ذوي الإعاقة في مراكز التربية الخاصة، وتوفير البرامج والتدريبات لتطوير العملية التربوية.

### مصطلحات الدراسة:

**محافظة بيت لحم:** هي مؤسسة حكومية تتبع مباشرة رئاسة الدولة وتقع جنوب الضفة الغربية. ويعتبر المحافظ ممثلا للرئيس، حيث يشرف على عمل البلديات وجميع الدوائر الحكومية داخل حدود المحافظة، ويبلغ عدد سكانها (٢١٧٤٠٠) نسمة تقريبا، حسب بيانات التعداد السكاني الصادر عن الجهاز المركزي الإحصائي الفلسطيني عام (٢٠١٧).

**الاحترق النفسي:** هو استجابة للتوتر الناتج عن البيئة التي يعيش فيها الفرد، ومكون من ثلاثة أبعاد، وهي: (الاجتهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز). (Maslash, Jackson, Leiter, 1996)

وتعرفه الباحثة إجرانيا على أنه طبيعة الاستجابة على مستوى الاحترق النفسي لمربيات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم، وتمثله الدرجة الكلية التي حصلوا عليها بواسطة أداء قياس الاحترق النفسي في أبعاد الدراسة.

**الأداء الوظيفي:** هو عبارة عن مجموعة من السلوكيات الإدارية المتعلقة بمدى قيام الموظف بعمله، ويتضمن تنفيذ العمل بجودة والخبرة الفنية المطلوبة، الاتصال والتفاعل مع بقية الأعضاء والالتزام باللوائح التنفيذية التي تنظم عمل المنظمة (الحوامدة، ٢٠٠٤).

وتعرفه الباحثة إجرانيا بأنه: طبيعة الاستجابة على مستوى الأداء الوظيفي لمربيات الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية في مراكز التربية الخاصة في فلسطين، والذي تمثله درجة الأداء الكلية التي يحصلون عليها في مقياس الأداء الوظيفي على مستوى أبعاد الدراسة ويشمل على: علاقته مع الطالب، الأمور الإدارية والعلاقات الإنسانية.

**المربيات إجرائيا:** هن المربيات في مؤسسات التربية الخاصة في محافظة بيت لحم اللواتي يعملن مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية وتتراوح أعمارهم بين (١٦) و(٣٠) عاما.

**الشخص ذو الإعاقة:** هو "الشخص المصاب بعجز كلي أو جزئي، خلقي أو غير خلقي، وبشكل مستقر في أي من حواسه أو قدراته الجسدية أو النفسية أو العقلية إلى المدى الذي يحد من إمكانية تلبية متطلبات حياته العادية في ظروف أمثاله من غير المعاقين (قانون الأشخاص ذوي الإعاقة الفلسطيني، ١٩٩٩).

**وتعرفهم الباحثة إجرائيا بأنهم:** الأشخاص الذين عانوا من إعاقة عقلية، والذين تتراوح أعمارهم بين (١٦) و(٣٠) عاما ومتواجدين في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم.

**حدود الدراسة:** تتحدد الدراسة الحالية في مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مربيات ذوي الإعاقة العقلية في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم، للعام الدراسي (٢٠٢٣)، كما تتحدد بالمنهج الوصفي المستخدم في الدراسة، وبعينه مكونة من (٤٥) مربية ذوي الإعاقة العقلية البسيطة، وبالأدوات المستخدمة فيها، وهي: مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الأداء الوظيفي من إعداد الباحثة، وبالساليب المستخدمة في تحليل النتائج وتفسيرها.

**إجراءات الدراسة:** تتناول الباحثة وصفا مفصلا للإجراءات التي اتبعت في تنفيذ الدراسة، وفيما يلي عرض لها:

**منهج الدراسة:** استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي تحاول من خلاله وصف الظاهرة في موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها.

**مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع مربيات ذوي الإعاقة العقلية البسيطة في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم خلال العام الدراسي (٢٠٠٣) والبالغ عددهم (٤٥) مربية.

**عينة الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من (٤٥) مربية، وقد تم توزيع الاستبانات إلكترونيا للمجتمع ككل وتم استرداد (٣٨) منهم وفقا للجدول التالي:

## خصائص العينة الديمغرافية:

### جدول (١)

#### خصائص العينة الديمغرافية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة
الحالة الاجتماعية	عزباء	١٣	٣٤.٢
	متزوجة	٢٥	٦٥.٨
	الإجمالي	٣٨	١٠٠.٠
المؤهل العلمي	دبلوم	١٢	٣١.٦
	بكالوريوس	٢٢	٥٧.٩
	ماجستير فأعلى	٤	١٠.٥
سنوات الخبرة	الإجمالي	٣٨	١٠٠.٠
	أقل من ٦ سنوات	٦	١٥.٨
	٦-١٠ سنوات	١٥	٣٩.٥
درجة الإعاقة	أكثر من ١٠ سنوات	١٧	٤٤.٧
	الإجمالي	٣٨	١٠٠.٠
	بسيطة	٨	٢١.١
درجة الإعاقة	متوسطة	١٦	٤٢.١
	شديدة	١٢	٣١.٦
	شديدة جدا	٢	٥.٣
	الإجمالي	٣٨	١٠٠.٠

الأساليب الإحصائية المستخدمة: صدق الاتساق الداخلي والثبات، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية، اختبار (ت) واختبار تحليل التباين الأحادي. وقد تم اعتماد المحك التالي لتفسير النتائج:

### جدول (٢)

#### المحك المعتمد في تفسير المتوسطات الحسابية

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة الموافقة
من ١ - ١.٨٠	من ٢٠% - ٣٦%	قليلة جدا
أكبر من ١.٨٠ - ٢.٦٠	أكبر من ٣٦% - ٥٢%	قليلة
أكبر من ٢.٦٠ - ٣.٤٠	أكبر من ٦٨% - ٥٢%	متوسطة
أكبر من ٣.٤٠ - ٤.٢٠	أكبر من ٨٤% - ٦٨%	كبيرة
أكبر من ٤.٢٠ - ٥	أكبر من ١٠٠% - ٨٤%	كبيرة جدا

## أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة أداتين من إعداد الباحثة، وفيما يلي وصف لها:

### أولا- مقياس الاحتراق الوظيفي:

تحديد الهدف العلمي من المقياس: محاولة الكشف عن واقع الاحتراق النفسي لدى المربيات في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم.

تحديد التعريف الإجرائي للاحتراق النفسي: وقد تم الإشارة إليه في مصطلحات البحث.

**مراحل بناء المقياس:** بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والمقاييس المتعلقة بموضوع الدراسة، ومنها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، تم بناء المقياس بصورته الأولية من ثلاثة مجالات بواقع (٣٠) فقرة موزعة كالاتي:

**المجال الأول:** الإجهاد النفسي، ويتضمن (١٢) فقرة.

**المجال الثاني:** تبدل المشاعر، ويتضمن (١٠) فقرات.

**المجال الثالث:** نقص الإنجاز، ويتضمن (١٠) فقرات.

**صدق المحكمين:** تم عرض المقياس بصورته الأولية على ٥ محكمين من المختصين في علم النفس، الصحة النفسية، والتربية الخاصة للتعرف على مدى ملائمة عبارات المقياس وتمثيلها للجوانب المتضمنة، ولتعديل ما يروونه مناسباً على فقرات المقياس. وقد تم استبعاد (٤) فقرات لعدم اتفاق المحكمين بشأنها، واعتماد الفقرات التي حصلت على موافقة بنسبة (٩٠%)، وشمل مقياس الاحتراق النفسي الأبعاد سابقة الذكر، وتضمن (٢٦) فقرة موزعة كالاتي:

**المجال الأول:** الإجهاد النفسي، ويتضمن (١٠) فقرات.

**المجال الثاني:** تبدل المشاعر، ويتضمن (٨) فقرات.

**المجال الثالث:** نقص الإنجاز، ويتضمن (٨) فقرات.

**تصحيح المقياس:** يتم تصحيح المقياس وفق سلم ليكرت الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً)، وفقاً للأوزان التالية (١-٢-٣-٤-٥).

**صدق الاتساق الداخلي للمقياس:** تم التحقق من صدق المقياس بالطرق الآتية:

**صدق الاتساق الداخلي:** من أجل الكشف عن مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، تم الكشف عن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجالات مع الدرجة الكلية للمجال نفسه، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٣)

قيم الارتباط بين الفقرات والمجالات الفرعية والمقياس ككل

الاحترق النفسي	نقص الإنجاز	تبلد المشاعر	الإجهاد الانفعالي	الفقرات/ المجالات
.403*			.615**	أشعر بالإجهاد حينما أستيقظ كل صباح وأعرف أن علي مواجهة يوم عمل جديد
.759**			.761**	إن عملي مع فئة الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية يسبب لي التوتر
.575**			.681**	أشعر أن طريقي مستنفذة من كثرة العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.758**			.846**	أشعر بالإزعاج خلال عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.778**			.786**	أشعر بالإحباط خلال عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.778**			.825**	أتعامل بعصبية أثناء عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.
.387*			.620**	التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية يتطلب جهد انفعالي كبير
.775**			.814**	أشعر بالضيق في نهاية كل يوم عمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.
.810**			.828**	أشعر بالغضب في نهاية كل يوم عمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.725**			.785**	أشعر بالامتنان النفسي من خلال عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.772**		.862**		أشعر أنني أتعامل مع بعض الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية على أنهم أشياء لا بشر.
.758**		.840**		يزيد العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية من قسوة مشاعري.
.757**		.779**		أصبحت أقل شعوراً بالقضايا الإنسانية بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.812**		.859**		لا أهتم بمشاعر الآخرين بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.
.835**		.916**		لم أعد أهتم بتقديم مساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.
.891**		.927**		لا أهتم بمشاكل الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.
.705**		.764**		أشعر بصعوبة في فهم مشاعر الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.803**		.803**		أشعر أنني أصبحت أكثر سلبية بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.
.812**	.874**			أشعر بالحمول خلال عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.648**	.736**			ليس لدي رغبة في العمل
.784**	.878**			أشعر بأنني لم أنجز أشياء ذات قيمة في عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.866**	.921**			يشعرتني عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة بعدم الرضا عن نفسي
.869**	.897**			أشعر أنني أقل أهمية من غيري بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.786**	.835**			أشعر بالدونية بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.867**	.901**			أشعر أن عملي غير مهم مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.830**	.885**			أشعر بالإرهاق العقلي بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية
.872**				الإجهاد الانفعالي
.941**				تبلد المشاعر
.931**				نقص الإنجاز

\*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ).

\*\*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.01$ ).

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (٣) أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات أبعاد الاستبانة والبعد الذي تنتمي إليه والأداة ككل كانت ودالة إحصائياً وذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات.

**ثبات المقياس:** من أجل الكشف عن ثبات مجالات الاستبانة والاستبانة ككل تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، وجاءت النتائج كما يلي:

#### جدول (٤)

قيم ثبات مجالات المقياس والمقياس ككل

التجزئة النصفية		ألفا	المجالات
قبل التعديل	بعد التعديل		
0.889	0.941	0.901	الإجهاد الانفعالي
0.934	0.966	0.929	تبلد المشاعر
0.971	0.985	0.941	نقص الإنجاز
0.969	0.984	0.959	الاحترق النفسي

**\*\*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.01$ ).**

أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (٤)، ان مجالات الاستبانة والاستبانة ككل تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، حيث جاءت جميعها مرتفعة وتعكس ثبات عال للمقياس ومجالاته الفرعية

#### ثانياً – مقياس الأداء الوظيفي:

تحديد الهدف العلمي من المقياس: محاولة الكشف عن واقع الأداء الوظيفي لدى المربيين في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم.  
تحديد التعرف الاجرائي للأداء الوظيفي: وقد تم الإشارة إليه في مصطلحات البحث.

## مراحل بناء المقياس:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والمقاييس المتعلقة بموضوع الدراسة تم بناء المقياس بصورته الأولية من ثلاثة مجالات، بواقع (٣٢) فقرة موزعة كالآتي:

المجال الأول: العلاقة بالطالب، ويتضمن (١٣) فقرة.

المجال الثاني: الأمور الإدارية، ويتضمن (١١) فقرة.

المجال الثالث: العلاقات الإنسانية، ويتضمن (١٠) فقرات.

**صدق المحكمين:** تم عرض المقياس بصورته الأولية على ٥ محكمين من المختصين في علم النفس، الصحة النفسية، والتربية الخاصة للتعرف على مدى ملائمة عبارات المقياس وتمثيلها للجوانب المتضمنة، ولتعديل ما يروونه مناسباً على فقرات المقياس. وقد تم استبعاد (٥) فقرات لعدم اتفاق المحكمين بشأنها، واعتماد الفقرات التي حصلت على موافقة بنسبة (٩٠%)، وشمل مقياس الاحترق النفسي الأبعاد سابقة الذكر، وتضمن (٢٧) فقرة موزعة كالآتي:

المجال الأول: العلاقة بالطالب، ويتضمن (١١) فقرة.

المجال الثاني: الأمور الإدارية، ويتضمن (٨) فقرات.

المجال الثالث: العلاقات الإنسانية، ويتضمن (٨) فقرات.

**تصحيح المقياس:** يتم تصحيح المقياس وفق سلم ليكرت الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً)، وفقاً للأوزان التالية (١-٢-٣-٤-٥).

**صدق الاتساق الداخلي للمقياس:** تم التحقق من صدق المقياس بالطرق الآتية:

**صدق الاتساق الداخلي:** من أجل الكشف عن مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، حيث تم الكشف عن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجالات مع الدرجة الكلية للمجال نفسه، حيث جاءت جميعها دالة وفقاً لاختبار بيرسون، وجاءت النتائج كما يلي:



جدول (٥)

قيم الارتباط بين الفقرات والمجالات الفرعية والمقياس ككل

الفقرات/ المجالات	العلاقة بالطالب	الأمر الإداري	العلاقات الإنسانية	الأداء الوظيفي
أتابع خطة الطالب الفصلية بشكل دوري	.855**			.799**
أشارك أهالي الطلبة للوقوف على مستوى أبنائهم	.697**			.522**
أحرص على متابعة حضور الطلبة إلى صفى	.730**			.751**
أوظف جميع خبراتي داخل غرفة الصف مع طلابي	.549**			.412*
أنفذ البرنامج اليومي للطلبة بشكل جدي	.389°			.511**
أحرص على توفير الخدمات الصحية لطلابي	.373°			.503**
أهتم بنوعية الأغذية المقدمة لطلابي	.708**			.696**
أتعاون مع المرشد الاجتماعي أو الأخصائي النفسي لمتابعة المشاكل السلوكية لطلابي	.768**			.657**
أحرص على توفير السلامة العامة لطلابي	.782**			.879**
أتعامل مع طلابي بكل لطف	.771**			.682**
أوفر لطلابي الدعم النفسي	.680**			.529**
أحرص على إنهاء المهام الموكلة لي في موعدها	.755**			.657**
أتابع كل مستجد مع إدارة المركز	.807**			.610**
أشارك أفكارى وآرائى مع إدارة المركز	.346°			.412*
أنفذ القرارات التي يتم اتخاذها من قبل إدارة المركز	.845**			.503**
أحرص على حضور جميع الندوات وورشات العمل.	.419**			.412*
أحرص على الالتزام بمواعيد الدوام داخل المركز	.892**			.720**
أشارك في الأنشطة والفعاليات التي يقيمها المركز	.894**			.696**
أشعر بالانتماء تجاه المركز الذي أعمل فيه	.892**			.720**
أسعى دائما لأكون قنوة في عملى	.733**			.790**
أعمل على توثيق الصلة بين المركز والأسر	.458**			.454**
أشارك زملاي فى مناسباتهم الخاصة	.794**			.642**
أهتم بإقامة علاقات إنسانية مع جميع زملاي داخل المركز	.843**			.722**
أعمل على فتح قنوات اتصال مع المجتمع المحلى	.624**			.511**
أحرص على رفع معنويات زملاي داخل المركز	.760**			.684**
أحترم مشاعر زملاي داخل المركز	.771**			.766**
أحترم وجهات نظر زملاي داخل المركز	.760**			.809**
العلاقة بالطالب				.878**
الأمر الإداري				.750**
العلاقات الإنسانية				.905**

\*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ).

\*\*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.01$ ).

أظهرت النتائج الموضحة فى الجدول (٣) أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات أبعاد الاستبانة والنُعد الذى تنتمى إليه والأداة ككل كانت ودالة إحصائياً وذلك لم يتم حذف أى من هذه الفقرات.

ثبات المقياس: من أجل الكشف عن ثبات مجالات الاستبانة والاستبانة ككل، تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، وجاءت النتائج كما يلى:

### جدول (٦)

قيم ثبات مجالات المقياس والمقياس ككل

التجزئة النصفية		ألفا	المجالات
بعد التعديل	قبل التعديل		
0.948	0.901	0.887	العلاقة بالطالب
0.959	0.921	0.913	الأمر الإدارىة
0.971	0.944	0.934	العلاقات الإنسانيةة
0.983	0.966	0.961	الأداء الوظيفى

**\*\*دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha \geq 0.01)$ .**

أظهرت النتائج الموضحة فى الجدول (٤)، ان مجالات الاستبانة والاستبانة ككل تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية، حيث جاءت جميعها مرتفعة وتعكس ثبات عال للمقياس ومجالاته الفرعية

### نتائج الدراسة ومناقشتها:

**السؤال الأول:** للإجابة عن تساؤل الدراسة الأول، والذى ينص على: ما مستوى الاحترق النفسى لدى المربيات فى مراكز التربية الخاصة فى محافظ بيت لحم؟، استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والدرجة المحكية لكل فقرة فى مجالها وللمجالات وللمقياس ككل، وجاءت النتائج كما يلى:

المجالات والمقاييس ككل:

جدول (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لمجالات الاحتراق النفسي والمقياس ككل

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة المحكية	الترتيب
1	الإجهاد الانفعالي	1.88	0.65	37.53%	قليلة	1
2	تبلد المشاعر	1.39	0.50	27.83%	قليلة جدًا	3
3	نقص الإنجاز	1.53	0.62	30.66%	قليلة جدًا	2
#	الاحتراق النفسي	1.60	0.54	32.00%	قليلة جدًا	

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المربيات سجل درجة محكية قليلة جدًا بوزن نسبي (٣٢%)، كما تبين أن مجال الإجهاد الانفعالي جاء بالترتيب الأول بدرجة محكية قليلة وبوزن نسبي (٣٧.٥٣%)، ثم جاء مجال نقص الإنجاز بدرجة محكية قليلة جدًا وبوزن نسبي (٣٠.٦٦%)، وأخيرًا مجال تبلد المشاعر بدرجة محكية قليلة جدًا وبوزن نسبي (٢٧.٨٣%).

تعزو الباحثة الأسباب إلى أن المربيات قادرات على التفاعل مع البيئة المحيطة ولديهم اتجاهات إيجابية نحو الأشخاص ذوي الإعاقة، وهذا ما أكدت عليه النظرية السلوكية التي تفيد بأن استجابات الأفراد تختلف بناء على الخبرات السابقة، تفاعلهم مع الآخرين والاتجاهات الإيجابية أو السلبية نحو الأشياء. في هذا الصدد، تؤكد النتيجة أن استجابات المربيات إيجابية تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة من جهة وقادرات على التفاعل مع البيئة المحيطة والآخرين من جهة أخرى، وهي من صفات مربيات التربية الخاصة. لذلك جاء مستوى الاحتراق النفسي بمحك قليل جدًا، وهذا يتعارض مع بعض الدراسات السابقة مثل دراسة الشريف (٢٠٢٠)، ودراسة العرايضة (٢٠١٦)، ودراسة السيد (٢٠١٠) وطشوش وجراون (٢٠١٣) التي خلصت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى العينات كان متوسطًا، بينما اتفقت مع دراسة بورزوق وآخرون (٢٠١٨) ودراسة Anolioties & Plastsidor (٢٠٠٨) التي خلصت إلى أن الاحتراق النفسي قليل جدًا ومعتدل. بالرجوع إلى الدراسات السابقة والأدب النظري نجد أن من صفات المربيات التحلي بالصبر وأن يكون لديهن اتجاهات إيجابية نحو الأشخاص ذوي الإعاقة، مما قلل من وجود الاحتراق النفسي لديهن وكونهن يتمتعن بوعي كامل بقدرات الأطفال ومستوياتهم.

لقد جاءت نسبة الإجهاد الانفعالي بدرجة أولى مقارنة بالاحتراق النفسي، ويعود ذلك إلى طبيعة ضغط العمل والتوتر المصاحب للأعمال مع الأشخاص ذوي الإعاقة، بينما الدرجة الثانية إلى

نقص الإنجاز؛ أي بسبب اشتغال العينة على كثير من العاملين الذين يعملون مع الإعاقة العقلية الشديدة التي تكون نسبة تطورهم أبطأ من الإعاقات البسيطة والمتوسطة، بينما جاء تبدل المشاعر بدرجة ثالثة، وذلك يعود إلى أن العاملين لديهم علاقة وثيقة مع الطلبة ويشعرون تجاههم بالعطف والحنان، وهذه من صفات مربّي التربية الخاصة.

### مجال الإجهاد الانفعالي:

#### جدول (٨)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات مجال الإجهاد الانفعالي والمجال ككل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة المحكية	الترتيب
1	أشعر بالإجهاد حينما أستيقظ كل صباح وأعرف أن علي مواجهة يوم عمل جديد	2.53	1.03	50.53%	قليلة	2
2	إن عملي مع فئة الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية يسبب لي التوتر	1.82	0.80	36.32%	قليلة	4
3	أشعر أن طاقتي مستنفذة من كثرة العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	2.13	0.99	42.63%	قليلة	3
4	أشعر بالانزعاج خلال عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.61	0.75	32.11%	قليلة جداً	8
5	أشعر بالإحباط خلال عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.66	0.81	33.16%	قليلة جداً	6
6	أتعامل بعصبية أثناء عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.	1.47	0.69	29.47%	قليلة جداً	9
7	التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية يتطلب جهداً انفعالياً كبيراً	2.68	1.30	53.68%	متوسطة	1
8	أشعر بالضيق في نهاية كل يوم عمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.	1.63	0.79	32.63%	قليلة جداً	7
9	أشعر بالغضب في نهاية كل يوم عمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.45	0.72	28.95%	قليلة جداً	10
10	أشعر بالاستنزاف النفسي خلال عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.79	0.87	35.79%	قليلة جداً	5
#	الإجهاد الانفعالي	1.88	0.65	37.53%	قليلة	

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (٢.٦٨) و (١.٤٥) وبأوزان نسبية (٥٣.٦٨%) و (٢٨.٩٥%)، حيث جاءت ما بين القليلة والقليلة جداً باستثناء الفقرة رقم (٧) والتي جاءت بدرجة محكية متوسطة. أما المتوسط الكلي للمجال فكان (١.٨٨)، وبوزن نسبي (٣٧.٥٣)، مما يدل على أن مستوى الإجهاد الانفعالي جاء بدرجة محكية قليلة.

لقد اتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الإجهاد الانفعالي (٣٧.٥٣%)، وتعتبر درجة قليلة. بالرجوع إلى الأدب نجد أن مفهوم الإجهاد الانفعالي يشير إلى عدم قدرة المربي على العطاء أكثر، الشعور بالغضب والتوتر والعصبية. من خلال تحليل الفقرات نجد أن الفقرة (٧) سجلت درجة محكية متوسطة، وهي أعلى نسبة من بين الفقرات، وذلك يعود إلى أن العمل مع

الأشخاص ذوي الإعاقة يحتاج إلى جهد انفعالي كبير، بينما جاءت الفقرات (١)، (٢)، (٣) بدرجات قليلة، مما يعني أن العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة يسبب لهم مشاعر التوتر والإجهاد في الصباح، فضلا عن استنفاد الطاقة. وهذا يتفق مع الدراسات السابقة والأدب النظري. أما مشاعر الغضب والعصبية والضيق والإحباط ومشاعر الانزعاج جاءت بنسب قليلة جدا، وذلك يعود إلى استيعاب المربيات لحالة الأشخاص ذوي الإعاقة وأنهم على وعي بقدرات الطلبة ومستوياتهم، وهي من صفات مربيات التربية الخاصة.

تؤكد الباحثة على أهمية مساندة المربيات من خلال البرامج المناسبة لدعمهم النفسي رغم أن النتيجة جاءت قليلة لتفادي وقوع المربيات في الاحتراق النفسي من خلال البرامج الوقائية.

### مجال تلبد المشاعر:

#### جدول (٩)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات مجال تلبد المشاعر والمجال ككل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة المحكية	الترتيب
1	أشعر أنني أتعامل مع بعض الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية على أنهم أشياء لا بشرا.	1.26	0.50	25.26%	قليلة جدًا	7
2	يزيد العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية من قسوة مشاعري.	1.34	0.63	26.84%	قليلة جدًا	4
3	أصبحت أقل شعورا بالقضايا الإنسانية بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.45	0.65	28.95%	قليلة جدًا	3
4	لا أهتم بمشاعر الآخرين بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.	1.32	0.47	26.32%	قليلة جدًا	5
5	لم أعد أهتم بتقديم مساعدة للأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.	1.26	0.50	25.26%	قليلة جدًا	7
6	لا أهتم بمشاكل الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.	1.29	0.46	25.79%	قليلة جدًا	6
7	أشعر بصعوبة في فهم مشاعر الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.76	0.75	35.26%	قليلة جدًا	1
8	أشعر أنني أصبحت أكثر سلبية بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.	1.45	0.80	28.95%	قليلة جدًا	2
#	تلبد المشاعر	1.39	0.50	27.83%	قليلة جدًا	

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (١.٧٦) و (١.٢٦) وبأوزان نسبية (٣٥.٢٦%) و (٢٥.٢٦%)، حيث جاءت بدرجة محكية قليلة جدًا، أما المتوسط الكلي للمجال فقد سجل متوسطا حسابيا بدرجة (١.٣٩)، وبوزن نسبي (٢٧.٨٣)، مما يدل على أن مستوى تلبد المشاعر جاء بدرجة محكية قليلة جدًا.

تتمتع المربيات بدرجة قليلة جدا من تلبد المشاعر، وتعود الباحثة السبب إلى أن تلبد المشاعر، كما ذكرته ماسلاش، يحدث نتيجة الإجهاد الانفعالي والتوتر. وتؤكد نتائج السؤال

الأول أن مستوى الإجهاد الانفعالي لدى المربيات قليل جداً، وبالتالي ينتج تلبد مشاعر قليل جداً أيضاً. وهنا ينبغي أن نوضح ماهية تلبد المشاعر ويقصد به الاتجاهات السلبية تجاه الأشخاص الذين نعمل معهم، وتوضح العبارة (٨) أن مشاعر المربيات تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية إيجابية، الأمر الذي أدى الى مستوى قليل جداً من تلبد المشاعر لدى المربيات. إن مربي التربية الخاصة لا يتمتع باتجاهات سلبية تجاه الأشخاص الذي يعمل معهم، وبالتالي تؤثر بشكل إيجابي على مشاعر المربية.

أكدت النتائج صعوبة فهم المربيات لمشاعر الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية كأعلى درجة بوزن (٣٥.٢٦)، وهذا يعتبر أمراً طبيعياً كون الأشخاص ذوي الإعاقة يجدون صعوبة في التعبير عن مشاعرهم.

### مجال نقص الإنجاز

#### جدول (١٠)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات مجال نقص الإنجاز والمجال ككل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة المحكية	الترتيب
1	أشعر بالحمول خلال عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.79	0.93	35.79%	قليلة جداً	1
2	ليس لدي رغبة في العمل	1.61	0.68	32.11%	قليلة جداً	4
3	أشعر بأنني لم أنجز أشياء ذات قيمة في عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.74	0.83	34.74%	قليلة جداً	3
4	يشعرن عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة بعدم الرضا عن نفسي	1.39	0.64	27.89%	قليلة جداً	5
5	أشعر أنني أقل أهمية من غيري بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.39	0.68	27.89%	قليلة جداً	6
6	أشعر بالدونية بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.29	0.52	25.79%	قليلة جداً	7
7	أشعر أن عملي غير مهم مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية	1.29	0.46	25.79%	قليلة جداً	8
8	أشعر بالإرهاق العقلي بسبب عملي مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية.	1.76	1.00	35.26%	قليلة جداً	2
#	نقص الإنجاز	1.53	0.62	30.66%	قليلة جداً	

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (١.٧٩) و(١.٢٩) وبأوزان نسبية (٣٥.٧٩%) و(٢٥.٧٩%)، حيث جاءت بدرجة محكية قليلة جداً، أما المتوسط الكلي للمجال فكان (١.٥٣)، وبوزن نسبي (٣٠.٦٦)، مما يدل على أن مستوى نقص الإنجاز جاء بدرجة محكية قليلة جداً.

أكد الباحثون على أن معظم العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة يرغبون في الانضمام في العمل لرغبتهم في مساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة وأن حسمهم الإنساني يدفعهم للقيام بمثل هذه الأعمال رغم صعوبتها، حيث أكدت النتائج أن لدى المربيات شعور كبير بالرضا عن أنفسهن من خلال الفقرة (٧) والفقرة (٦) والفقرة (٥)، مما يعني أنهم لا يشعرون بعدم أهمية عملهم او دونية. بينما سجلت الفقرات (١) و (٨) أعلى نسب، وذلك يعود إلى صعوبة العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة. أما الفقرة (٣) فتعزو الباحثة السبب إلى أن تطور الأشخاص ذوي الإعاقة ببطء جدا، وبالتالي يولد لدى المربيات شعور بعدم الإنجاز.

**السؤال الثاني:** للإجابة عن تساؤل الدراسة الثاني والذي ينص على: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى المربيات في مراكز التربية الخاصة في محافظة بيت لحم؟، استخدمت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والدرجة المحكية لكل فقرة في مجالها وللمجالات وللمقياس ككل، وجاءت النتائج كما يلي:

### المجالات والمقياس ككل:

#### جدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لمجالات الأداء الوظيفي والمقياس ككل

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة المحكية	الترتيب
1	العلاقة بالطالب	4.71	0.42	94.16%	كبيرة جدًا	2
2	الأمر الإداري	4.79	0.32	95.72%	كبيرة جدًا	1
3	العلاقات الإنسانية	4.69	0.45	93.88%	كبيرة جدًا	3
#	الأداء الوظيفي	4.73	0.34	94.59%	كبيرة جدًا	

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى الأداء الوظيفي لدى المربيات سجل درجات كبيرة جدًا، بوزن نسبي (٩٤.٥٩%). كما تبين أن مجال الأمر الإداري احتل الترتيب الأول بدرجة محكية كبيرة جدًا، وبوزن نسبي (٩٥.٧٢%). ثم جاء مجال العلاقة بالطالب بدرجة محكية كبيرة جدًا، وبوزن نسبي (٩٤.١٦%)، وأخيرًا مجال العلاقات الإنسانية بدرجة محكية كبيرة جدًا، وبوزن نسبي (٩٣.٨٨%).

تري الباحثة أن الدرجة الكبيرة جدا التي حققتها المربيات في الأداء الوظيفي تعكس دافعية المربيات للعمل، ولأنهم اختاروا وظائفهم بحب. كما أن ذلك يشير إلى أن مناخ العمل والبيئة المحيطة ممتازة، مما أثرت بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي، وأن قدرة الموظف على القيام بالأعمال الموكلة إليه ضمن مؤهله العلمي والخبرات التي لديه ساعدته على أداء وظيفته

بشكل جيد. إن التفاوت بين الثلاثة مجالات قليل جداً، ولكن أعلى نسبة كانت للأمور الإدارية، وهي قدرة الموظف على اتباع القوانين والأنظمة والسياسات داخل المؤسسات، مما يجعل الأداء الوظيفي للمهنة عالي جداً. أما أقل نسبة فكانت من نصيب العلاقات الإنسانية، وهذا شيء طبيعي بسبب اختلاف بعض الثقافات والآراء داخل العمل، ولكنها تعتبر قيمة مرتفعة جداً.

من خلال خبرة الباحثة ومعرفتها المتواصل بجميع جمعيات بيت لحم تبين أن هذه المؤسسات لديها أداء وظيفي كبير، ويعود السبب من وجهة نظرها لكثرة الدورات التي يحصل عليها الموظفين خلال العام، بالإضافة إلى وجود إمكانيات كبيرة لوجستية داخل المؤسسات، مما يؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين للمهام المطلوبة منهم. كما أن الأعداد القليلة داخل الصفوف، والتي تتراوح على حد علم الباحثة من (٤) إلى (٧) أطفال في كل صف، تؤثر بشكل إيجابي على علاقة الطالب بالمربية وعلاقة الطاقم ببعضه البعض، لعدم وجود مهام كبيرة موكلة للمعلم خلال اليوم.

### مجال العلاقة بالطالب:

#### جدول (١٢)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات مجال العلاقة بالطالب والمجال ككل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة المحكية	الترتيب
1	أتابع خطة الطالب الفصلية بشكل دوري	4.50	0.89	90.00%	كبيرة جداً	9
2	أشارك أهالي الطلبة للوقوف على مستوى أبنائهم	4.47	0.95	89.47%	كبيرة جداً	10
3	أحرص على متابعة حضور الطلبة إلى صفي	4.79	0.58	95.79%	كبيرة جداً	4
4	أوظف جميع خبراتي داخل غرفة الصف مع طلابي	4.76	0.49	95.26%	كبيرة جداً	6
5	أنفذ البرنامج اليومي للطلبة بشكل جدي	4.71	0.46	94.21%	كبيرة جداً	7
6	أحرص على توفير الخدمات الصحية لطلابي	4.87	0.34	97.37%	كبيرة جداً	3
7	أهتم بتوعية الأغنية المقدمة لطلابي	4.68	0.66	93.68%	كبيرة جداً	8
8	أتعاون مع المرشد الاجتماعي أو الأخصائي النفسي لمتابعة المشاكل السلوكية لطلابي	4.45	1.01	88.95%	كبيرة جداً	11
9	أحرص على توفير السلامة العامة لطلابي	4.87	0.53	97.37%	كبيرة جداً	2
10	أتعامل مع طلابي بكل لطف	4.89	0.31	97.89%	كبيرة جداً	1
11	أوفر لطلابي الدعم النفسي	4.79	0.47	95.79%	كبيرة جداً	4
#	العلاقة بالطلاب	4.71	0.42	94.16%	كبيرة جداً	



يتضح من الجدول أعلاه أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (٤.٨٩) و(٤.٤٥) وبأوزان نسبية (٩٧.٨٩%) و(٨٨.٩٥%)، حيث جاءت بدرجة محكية كبيرة جدًا. وقد كان المتوسط الكلي للمجال (٤.٧١)، وبوزن نسبي (٩٤.١٦%)، مما يدل على أن مستوى العلاقة بالطالب جاء بدرجة محكية كبيرة جدًا.

يؤكد الجدول أعلاه على أن الأداء الوظيفي للمريبات في مجال العلاقة مع الطالب مرتفعة بوزن (٩٧.٨٩)، وذلك يعود إلى أن لدى المربيات علاقة جيدة مع الطلبة من خلال توفير جميع الإمكانيات اللازمة لزيادة تطورهم، وهذا من صفات المربية الناجحة التي تكون على دراية بجميع حاجات الطلبة والقيام على تلبيةها لرفع قدرات الطالب قدر المستطاع. يظهر من خلال الفقرة (١٠)، وهي تعتبر أعلى نقطة، أن المربيات يتعاملن بكل لطف مع الطلبة. وذلك يؤكد على أن العلاقة إنسانية. تعكس النتائج أيضا اهتمام المربيات بصحة الطلبة وسلامتهم، كما يظهر من خلال الفقرة (٩)، والفقرة (٦)، وأن ذلك من واجبات المربيات تجاه الأشخاص ذوي الإعاقة. إن مهنة المربية من المهن الإنسانية التي تؤكد على أهمية النظر الى الطلبة نظرة إنسانية.

أما الفقرات الأقل فهي تلك المتعلقة بالمشاركة مع الأخصائيين النفسيين والأهل؛ الفقرة رقم (٨) والفقرة رقم (٢)، وذلك يعود من وجهة نظر الباحثة إلى أن المعلمة هي الأكثر مشاهدة للطالب والجلوس معه لفترات طويلة، وبالتالي تقع معظم المسؤولية على عاتقها.

تؤكد الباحثة من خلال عملها مع الأشخاص ذوي الإعاقة العقلية لسنوات أن العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة لفترات طويلة يبني علاقة جيدة معهم، وذلك لأن المربيات يشعرن بالحب تجاه الأطفال ويحاولن بكل استطاعتهن توفير متطلبات الأطفال وتقديم المساعدة لهم.

## مجال الأمور الإدارية:

### جدول (١٣)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات مجال الأمور الإدارية والمجال ككل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة المحكية	الترتيب
1	أحرص على إنهاء المهام الموكلة لي في موعدها	4.71	0.61	94.21%	كبيرة جدًا	7
2	أتابع كل مستجد مع إدارة المركز	4.74	0.50	94.74%	كبيرة جدًا	5
3	أشارك افكاري وأرائي مع إدارة المركز	4.55	0.60	91.05%	كبيرة جدًا	8
4	أنفذ القرارات التي يتم اتخاذها من قبل إدارة المركز	4.89	0.31	97.89%	كبيرة جدًا	1
5	أحرص على حضور جميع الندوات وورشات العمل.	4.74	0.45	94.74%	كبيرة جدًا	5
6	أحرص على الالتزام بمواعيد الدوام داخل المركز	4.89	0.39	97.89%	كبيرة جدًا	2
7	أشارك في الأنشطة والفعاليات التي يقيمها المركز	4.87	0.41	97.37%	كبيرة جدًا	4
8	أشعر بالانتماء تجاه المركز الذي أعمل فيه	4.89	0.39	97.89%	كبيرة جدًا	2
#	الأمور الإدارية	4.79	0.32	95.72%	كبيرة جدًا	

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (٤.٨٩) و (٤.٥٥) وبأوزان نسبية (٩٧.٨٩%) و (٩١.٠٥%)، حيث جاءت بدرجة محكية كبيرة جدًا، أما المتوسط الكلي للمجال كان (٤.٧٩)، وبوزن نسبي (٩٥.٧٢%)، مما يدل على أن مستوى الأمور الإدارية جاء بدرجة محكية كبيرة جدًا.

يتضح من الجدول أعلاه أن مجال الأمور الإدارية مرتفع جدا بوزن (٩٧.٨٩). وتغزو الباحثة الأسباب إلى أن عمل المربيات واضح جدا، حيث لديها بعض المهام الإدارية الموكلة لها، والتي تحاول القيام بها على أكمل وجه، حيث جاءت أعلى درجة بنسبة (٩٧.٨٩) في الفقرة (٤)، التي نصت على 'أنفذ القرارات التي يتم اتخاذها من قبل إدارة المركز'، وهذا يدل على أن المربيات على دراية بالمهام الموكلة إليهن، كما أكد على ذلك الحوامدة (٢٠٠٤). أما الفقرة رقم (٨) فكانت أهم فقرة بوزن (٩١.٠٥)، وقد نصت على 'أشارك افكاري وأرائي مع إدارة المركز'. ويعود السبب من وجهة رأي الباحثة إلى أن المربية ترغب في تنفيذ القرارات لإتمام دورها، فضلا عن عدم منحها فرصة للتعبير عن آراءها وافكارها.

مجالات العلاقات الانسانية:

جدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لفقرات مجال العلاقات الإنسانية  
والمجال ككل

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة المحكية	الترتيب
1	أسعى دائما لأكون قنوة في عملي	4.89	0.39	97.89%	كبيرة جدًا	2
2	أعمل على توثيق الصلة بين المركز والأسر	4.79	0.41	95.79%	كبيرة جدًا	4
3	أشارك زملائي في مناسباتهم الخاصة	4.39	0.92	87.89%	كبيرة جدًا	7
4	أهتم بإقامة علاقات إنسانية مع جميع زملائي داخل المركز	4.68	0.74	93.68%	كبيرة جدًا	6
5	أعمل على فتح قنوات اتصال مع المجتمع المحلي	4.24	1.05	84.74%	كبيرة جدًا	8
6	أحرص على رفع معنويات زملائي داخل المركز	4.76	0.49	95.26%	كبيرة جدًا	5
7	أحترم مشاعر زملائي داخل المركز	4.87	0.53	97.37%	كبيرة جدًا	3
8	أحترم وجهات نظر زملائي داخل المركز	4.92	0.49	98.42%	كبيرة جدًا	1
#	العلاقات الإنسانية	4.69	0.45	93.88%	كبيرة جدًا	

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات المجال تراوحت بين (٤.٩٢) و(٤.٢٤) وبأوزان نسبية (٩٨.٤٢%) و (٨٤.٧٤%)، حيث جاءت بدرجة محكية كبيرة جدًا. بالمقابل كان المتوسط الكلي للمجال (٤.٦٩)، وبوزن نسبي (٩٣.٨٨%)، مما يدل على أن مستوى العلاقات الإنسانية جاء بدرجة محكية كبيرة جدًا.

تعزى النتائج إلى أن المعلمات قادرات على التفاعل مع بيئة العمل والزملاء بشكل كبير، وهي من أسباب ازدياد الأداء الوظيفي للمربيات داخل بيئة العمل، حيث حققت الفقرة (٨)، وهي 'أحترم وجهات نظر زملائي داخل المركز' أعلى درجة، بوزن (٩٨.٨٨). ويعود السبب إلى أن العمل مع الأشخاص ذوي الإعاقة يحتاج إلى طاقم كامل متكامل ومتوافق، وأن احترام مشاعر الآخرين مهم جدا لأن عملهم مع بعضهم البعض طوال اليوم على مدار الأسبوع يجعل منهم عائلة واحدة. ترى الباحثة من خلال خبرتها أن وجود الطلبة من ذوي الإعاقة وجميع المشاكل التي يتطلب حلها يوميا ينتج علاقة تفاهم وعلاقة تشبه العائلة التي تضمن سير عملية التعلم وتطور الطلبة بطريقة سليمة. بالمقابل حققت الفقرة (٥) أقل نسبة، بوزن (٨٤.٧٤%)، وذلك يعود إلى أن مهام المربيات تكون داخل المركز ومع الطلبة والزملاء، وليس من متطلبات الوظيفة أن يقمن بفتح قنوات مع المجتمع المحلي.

**السؤال الثالث:** للإجابة عن تساؤل الدراسة الثالث والذي ينص على: هل يوجد فروق ذات دلالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياسي الاحترق النفسي والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، درجة الإعاقة)؟، استخدمت الباحثة اختبار (ت) واختبار تحليل التباين الأحادي، وجاءت النتائج كما يلي:

### الحالة الاجتماعية:

#### جدول (١٥)

اختبار (ت) للعينتين المستقلتين بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغير الحالة الاجتماعية

التفسير	قيمة Sig	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الحالة الاجتماعية	القياس
غير دالة	0.07	1.865	.36985	1.3821	13	عزباء	الاحترق النفسي
			.58053	1.7137	25	متزوجة	
غير دالة	0.975	0.32	.25155	4.7270	13	عزباء	الأداء الوظيفي
			.38458	4.7308	25	متزوجة	

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم (ت) جاءت غير دالة، حيث أن قيم Sig جاءت على مقياسي الاحترق النفسي والأداء الوظيفي أكبر من (٠.٠٥)، وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على: لا يوجد فروق ذات دلالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياسي الاحترق النفسي والأداء الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

### المؤهل العلمي:

#### جدول (١٦)

اختبار تحليل التباين الأحادي بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغير المؤهل العلمي

التفسير	قيمة Sig	قيمة ف	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المجموعات	القياس
غير دالة	.893	.113	.034	2	.068	بين المجموعات	الاحترق النفسي
			.303	35	10.602	داخل المجموعات	
				37	10.670	الإجمالي	
غير دالة	.768	.266	.032	2	.064	بين المجموعات	الأداء الوظيفي
			.121	35	4.245	داخل المجموعات	
				37	4.309	الإجمالي	

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم (ف) جاءت غير دالة، حيث أن قيم Sig جاءت على مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي أكبر من (٠.٠٥)، وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على: لا يوجد فروق ذات دلالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

### سنوات الخبرة:

#### جدول (١٧)

إختبار تحليل التباين الأحادي بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغير سنوات الخبرة

القياس	المجموعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	قيمة Sig	التفسير
الإحتراق النفسي	بين المجموعات	1.194	2	.597	2.206	.125	غير دالة
	داخل المجموعات	9.476	35	.271			
	الإجمالي	10.670	37				
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	.040	2	.020	.165	.849	غير دالة
	داخل المجموعات	4.269	35	.122			
	الإجمالي	4.309	37				

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم (ف) جاءت غير دالة، حيث أن قيم Sig جاءت على مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي أكبر من (٠.٠٥)، وبالتالي نقبل الفرض الصفري الذي ينص على: لا يوجد فروق ذات دلالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياسي الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

### درجة الإعاقة:

#### جدول (١٨)

إختبار تحليل التباين الأحادي بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمتغير درجة الإعاقة

القياس	المجموعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	قيمة Sig	التفسير
الإحتراق النفسي	بين المجموعات	2.563	3	.854	3.582	.024	دالة
	داخل المجموعات	8.108	34	.238			
	الإجمالي	10.670	37				
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	1.026	3	.342	3.543	.025	دالة
	داخل المجموعات	3.283	34	.097			
	الإجمالي	4.309	37				

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم (ف) جاءت دالة، حيث أن قيم Sig جاءت على مقياسي الاحترق النفسي والأداء الوظيفي أقل من (0.05)، وبالتالي نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على: يوجد فروق ذات دلالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياسي الاحترق النفسي والأداء الوظيفي تعزى لمتغير درجة الإعاقة.

ولتحديد اتجاه الفروق استخدمت الباحثة اختبار شيفيه وقد تبين:

- أن الفروق في مقياس الاحترق النفسي جاءت حسب درجة الإعاقة بين (الإعاقة المتوسطة والإعاقة الشديدة)، ولصالح درجة الإعاقة الشديدة، كما يتضح من خلال الجدول التالي:

#### جدول (١٩)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة بين المتوسطات الحسابية في الاحترق النفسي تبعاً لدرجة الإعاقة

الاحترق النفسي	المتوسط الحسابي	بسيطة	متوسطة	شديدة	شديدة جداً
بسيطة	1.59	-	0.703	0.476	0.992
متوسطة	1.34	-	-	*0.025	0.793
شديدة	1.94	-	-	-	0.94
شديدة جداً	1.71	-	-	-	-

- أن الفروق في مقياس الأداء الوظيفي جاءت حسب درجة الإعاقة بين (الإعاقة المتوسطة والإعاقة البسيطة) ولصالح درجة الإعاقة المتوسطة، كما يتضح من خلال الجدول التالي:

#### جدول (٢٠)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنة بين المتوسطات الحسابية في الأداء الوظيفي تبعاً لدرجة الإعاقة

الأداء الوظيفي	المتوسط الحسابي	بسيطة	متوسطة	شديدة	شديدة جداً
بسيطة	4.43	-	*0.026	0.16	0.686
متوسطة	4.90	-	-	0.86	0.952
شديدة	4.80	-	-	-	0.999
شديدة جداً	7.73	-	-	-	-

يتضح من نتائج الجداول السابقة عدم وجود دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات استجابة العينة تعزى للحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، وذلك يعود إلى أن حجم الضغوط النفسية والمهام المطلوبة من المربيات هي نفسها. كما أن مستوى الأداء

الوظيفي جاء مرتفعا ومستوى الاحتراق النفسي جاء منخفضا، ويعود سبب ذلك إلى أن لدى المربيات وعي كامل بالمهام الإدارية، والمهنية والأخلاقية الموكلة إليهم، وبنفس المستوى، وأن عدد سنوات الخبرة أو الحالة الاجتماعية أو المؤهل العلمي لا تؤثر على زيادة أو نقصان الاحتراق النفسي، وذلك لأن مهام المربيات موحدة بغض النظر عن خصائص العينة.

اتفقت هذه النتائج مع نتائج بورزيق وآخرون (٢٠١٨) ومع دراسة السيد (٢٠١٠)، وتركي (٢٠١٠)، واختلفت مع دراسة ساري (٢٠٠٤) التي أكدت على وجود دلالة إحصائية في سنوات الخبرة.

أما بالنسبة لدرجة الإعاقة فقد جاءت لصالح الإعاقة الشديدة. وتعزو الباحثة سبب ذلك إلى أن الإعاقة العقلية الشديدة هي الأصعب من وجهة نظرها، لأن ذوي الإعاقة العقلية الشديدة لديهم محدودية ذهنية كبيرة، وبالتالي تقوم المربيات بعمل جميع الواجبات عنهم، مما يعني قيام المعلمة بجهد كبير خلال اليوم لتلبية احتياجاتهم، وأن نسبة تطورهم بطيئة جدا وربما تكون محدودة جدا. أما فيما يتعلق بالفروق بين الإعاقة البسيطة والمتوسطة فقد جاءت النتائج لصالح الإعاقة البسيطة، وتعزو الباحثة حدوث ذلك إلى أن أصحاب الإعاقة البسيطة أسهل في التعامل نظرا لقدرتهم على التعلم ويقومون ببعض الأعمال اليومية لوحدهم، ولا تتطلب رعايتهم بذل جهد كبير من المعلمة خلال اليوم الدراسي، فضلا عن أن لديهم قدرة على التواصل بشكل أكبر مع المعلمة وفهم الأوامر والحاجات ويعبرون عن احتياجاتهم بشكل أكبر من المتوسطة، وبالتالي يقلل من نسبة الاحتراق النفسي للمعلمة.

**السؤال الرابع: للإجابة عن تساؤل الدراسة الرابع والذي ينص على: هل يوجد علاقة ذات دلالة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي ومتوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياس الأداء الوظيفي؟، استخدمت الباحثة اختبار بيرسون، وجاءت النتائج كما يلي:**

#### جدول (٢١)

نتائج اختبار بيرسون للكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي

الاحتراق النفسي		
قيمة Sig	معامل بيرسون	
.031	-.350*	الأداء الوظيفي

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط بيرسون جاءت دالة، حيث أنها أقل من (0.05)، وقد جاءت سالبة؛ بمعنى أن العلاقة عكسية. وهذا يعنى وجود علاقة عكسية ذات دلالة عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسى ومتوسطات استجابات عينة الدراسة على مقياس الأداء الوظيفى. وبالتالي فإن الزيادة فى الاحتراق النفسى يقابلها نقصان فى الأداء الوظيفى وكذلك الزيادة فى الأداء الوظيفى يقابلها نقصان فى الاحتراق النفسى.

بالتالى يمكن الجزم بأن الاحتراق النفسى يؤثر سلبياً، بشكل مباشر وغير مباشر، على الأداء الوظيفى فى كثير من الوظائف، حيث أشارت دراسة رشوان (2018) إلى وجود تأثير وعلاقة ارتباطية سلبية بين الاحتراق النفسى والأداء الوظيفى، وهذا ما أكدته دراسة عبينة (2019) التى خلصت إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الاحتراق النفسى والأداء الوظيفى، حيث اتفقت نتائج الدراسة مع الدراستين، وهذا أمر واضح من خلال تحليل الفقرات فى استبانة الأداء الوظيفى والاحتراق النفسى.



### التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

١. زيادة الاهتمام بالمربيات من قبل مراكز التربية الخاصة من أجل تحسين أوضاعهم من حيث الحوافز والأجور وتوفير بيئة وتجهيزات مناسبة للعمل.
٢. إجراء دراسات هادفة إلى تقصي الأسباب وراء الاحتراق النفسي، وتنفيذ البرامج الوقائية لتفادي الاحتراق النفسي الذي يمكن أن يحدث.
٣. عقد الدورات التدريبية التي من شأنها رفع مستوى المرونة العاطفية داخل بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي للمربيات.
٤. المتابعة والتقييم المستمر لمستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لمربيات التربية الخاصة للإعاقاة العقلية وغيرها من الإعاقات الأخرى.

### قائمة المراجع العربية:

إبراهىم، أناس. (٢٠١٤). الاحترق النفسى لى العاملىن مع ذوى الإعاقة الحركىة وعلاقته ببعض المتغىرات، جامعة عىن شمس، مجلة كلىة التربىة، ٢٨(٢)، ٣٠٠-٣٥٨.

أحمد، أحمد وجلال، بهاء اللىن. (٢٠١٠). لىل مدارس التربىة الخاصة لتخطىط البرامج وطرق التدرىس للأفراد المعاقىن ذهنىا، ١(١)، السعودىة، دار العلوم للنشر والتوزىع.

البتال، محمد. (٢٠٠٠). ضغوط العمل النفسىة لى معلمى ومعلمات التربىة الخاصة ماهىته أسبابه وعلاجه، سلسلة إصدارات أكادىمىة التربىة الخاصة، الرىاض، ٥٣ (١٦)، ١٤٩-١٧١.

بورزىق، كمال. (٢٠١٨). الاحترق الوظيفى لى مرربى ذوى الإحتىاجات الخاصة، دراسة مىدانىة بالمؤسسة المخصصة بالأغواط والجلفة، مجلة اقصادىات المال والاعمال، ٢(٢)، ٥٢٨-٥٤٢.

تلالى، نبىلة. (٢٠١٧). الاحترق النفسى وعلاقته بالتوافق المهنى لى الزوجة العاملة، دراسة مىدانىة على عىنة من القابلات ببعض مصالح التولىد لكل من ولاىتى باتنة وبسكرى، رسالة دكتوراه فى علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظىم، جامعة محمد خضىر، بسكرى.

جدعان، منصور. (٢٠١٤). الاحترق النفسى لى المعلمىن والمعلمات لطلبة مدارس التربىة الخاصة فى الكوىت، مجلة العلوم التربوىة، ٤(٢)، ٤٦٧-٤٩٤.

الجمالى، فوزىة، وحسن، عبد الحمىد. (٢٠٠٣). مستوىات الاحترق النفسى لى معلمى ذوى الإحتىاجات الخاصة وأحتىاجاتهم التدرىبىة بسلطنة عمان، دراسات عربىة علم النفس، ١(٢)، ١٥١-٢١١.

جرار، صالح. (٢٠١١). الجدية في العمل وعلاقتها بالاحترق النفسى لدى مديري الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

الحوامدة، نضال. (٢٠٠٩). العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقويم الأداء وكل من الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي في الوزارات الخدمية في الأردن، دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، ١٦(١)، ٦١-٩٩.

حسن، روية. (٢٠٠٥). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، ٢١٠.

حمدي، علي. (٢٠٠٨). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، الكويت، دار الكتاب الحديث.  
الخطيب، جمال، الحديدي، منى وعليان، خليل. (١٩٩١). معنويات معلمي التربية الخاصة في الأردن، مجلة دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، عمان، ١٨، (٢)، ٦٢-٧٩.

الخوارجا، عبد الفتاح. (٢٠٠٤). تطوير الإدارة المدرسية والقيادة الإدارية، دار الثقافة، عمان.  
طشطوش، رامي عبد الله، جراون، احمد علي محمد ومهيدات، محمد. (٢٠١٣). ظاهرة الاحترق والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث والعلوم الإنسانية، ٢ (٥)، ١٧٢٧-١٧٦٢.

سلامه، عبد الحافظ محمد. (٢٠٠٩). تكنولوجيا التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة، ط١، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، سويدان.

سيد، سلوى. (٢٠١٥). الاحترق النفسى لدى معلمات التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية العاملات بمراكز التربية الخاصة بمدينة ادمرمان، رسالة ماجستير غير منشورة، الارشاد النفسى والتربوي، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

السىء، ربشة. (٢٠١٠). الاحترق النفسى والرزا عن الءىة لى معلمى ذوى الاءىاءاء الاءة وعلاقئها ببعض المئغىراء، مؤئمر الءمعىة المصرىة للءراءاء النفسىة، مصر

شكرى، سىء اءمء. (١٩٩٨). إءاء معلم التربىة الاءة ومئطلباءه فى الوطن العربى، المءلة العربىة للتربىة، ٩(١)، ٨-٣٤.

الشرفى، ناهل. (٢٠٢٠). مسئوى الاحترق النفسى لى معلماء صعوباء الءلم مقارئة بمعلماء الصفوف العامة بمكة المكرمة، مءلة العلوم التربوىة، ٤٧ (٤)، ١٩٢-٢١٠.

شقىر، زىنب. (٢٠٠٥). الشاءسىة السوىة والمضطربة، ط١، القاهره، مءئبة النهضة المصرىة. شهوان، سعىء. (٢٠١٤). التوءء: التئشقىص والعلاج، الكوىء، مءئبة افلاح للنشر والتوزىع.

الفرء، عءنان. (١٩٩١). الاحترق النفسى لى العاملىن مع الأشاءص ذوى الاءىاءاء الاءة، ءراءاء العلوم التربوىة، ٢١(٢)، ١٢٤٧-٢٧١.

ضاءوىة، قءوس. (٢٠٠١). الاحترق النفسى لى الشاءسىة التءنبىة، رسالة ماجسئىر ىر منشورة، كلىة العلوم الإنسانىة والاءئماعىة، ءامعة الطاهر مولائى سعىء.

الظفرى، سعىء بن سلىمان والقربوىى، ابراهىم أمىن. (٢٠١٠). الاحترق النفسى لى معلماء التلامىذ من ذوى صعوباء الءلم فى سلطه عمان، المءلة الأردنىة للعلوم التربوىة، ٦(٣)، ١٩٠-١٧٥.

عبء الفئاء، يوسف. (١٩٩٩). الضغوط النفسىة لى المعلمىن وءاءاءهم الإرشاءىة، مءلة مرءز البوءاء التربوىة، ءامعة قطر، ١٥(٨)، ١٩٥-٢٢٧.

العءمى، معءى والءوآى، فوزى. (٢٠١٥). مءى ءوظىف معلمى التربىة الاءة لتبئبقاء الءلعم الإلكئرونى فى فصول التربىة الاءة: ءراءه وصفىة للواقع والطموح، مءلة كلىة التربىة ءامعة طنطا، ٥٧ (١)، ٥٨٧-٥٥٣.

- عسكر، علي. (٢٠٠٥). الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، الكويت، دار الكتاب الحديث.
- العرايضة، محمد. (٢٠١٦). مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية بمحافظة الراس، مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٢(١)، ١٩٧-٢٢٧.
- عون الله، صلاح. (١٩٧٩). فعالية تقييم الأداء، بحث مقدم الى ندوة المدير الفعال، معهد الإدارة العامة بالرياض، ١٨.
- مرزوق، سماح. (٢٠٠٩). تكنولوجيا التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة، ط١، عمان، دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- النوايسة، أديب. (٢٠١٤). المستحدثات التكنولوجية المساعدة لتعليم ذوي الإعاقة، ط١، عمان، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- يوسفي، حدة. (٢٠٠٦). استراتيجيات الارشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.
- اليازجين، حليلة. (٢٠٠٣). علاقة صراع الدور بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان، الأردن.
- هيجان، عبد الرحمان. (١٩٨٩). ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

### قائمة المراجع الأجنبية:

- Maslach, C, Jackson, S. Leiter MP (1996). **Maslach Burnout Inventory Manual. 3<sup>rd</sup> Edition.** Palo Alto. Consulting Psychologists Press.
- Zhu, C (2013) Guglielm and Tarow 1998 students and teachers inter personal behavior. **The Journal of educational research** in press pp 1-2.
- Toodle, Cynthia Mckinney (2002), **study of perceived stress and the constructs of burnout among special education in middle school teachers** VOL 62 (9A), pp 2946.
- Sari, H (2004) **how to principals and teachers in special school in turkey rate themselves on levels of burnout job strain** VOL 52(1), PP (17 -24).
- Platsidor, M, and Agaliois (2008), burnout job satisfaction and instructional assignment related sources of stress in Greek special education teacher, **international journal of disability, development and education**, VOL. 55(1), pp 61 – 76.
- Jean, Yves Duyck & Karima Lahmous (2010). Ault of professional stress and organizational involvement in a context of restructuring: **The Assuria FC case, management & Avenir**, 8 (38).

- Schaufeli, W, Leiter, M, Maslach (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international*, 14, 204-220.
- Strassmeier, W, (1992). Stress among teachers of children with mental handicaps, **international journal of rehabilitation**, Vol, 15, No, 3, (ERIC document reproduction service NO. EC 604683), PP 235-239.