



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات

ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة

**Psychological Burnout and its Relation with Job Satisfaction
among Specialists in Handicapped Institutions in Ramallah
and AL-Bireh Governorate**

إعداد:

مها باجس حسين دار الشيخ

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإرشاد النفسي

والتربوي

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

24 فبراير 2020م



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات

ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة

**Psychological Burnout and its Relation with Job Satisfaction
among Specialists in Handicapped Institutions in Ramallah
and AL-Bireh Governorate**

إعداد:

مها باجس حسين دار الشيخ

بإشراف:

الدكتور تامر سهيل

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإرشاد النفسي

والتربوي

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

24 فبراير 2020م

الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة

في محافظة رام الله والبيرة

**Psychological Burnout and its Relation with Job
Satisfaction among Specialists in Handicapped
Institutions in Ramallah and AL-Bireh Governorate**

إعداد

مها باجس حسين دار الشيخ

بإشراف

الدكتور تامر سهيل

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت في 24/فبراير/2020

أعضاء لجنة المناقشة

مشرف ورئيساً.....

جامعة القدس المفتوحة

الدكتور تامر سهيل

عضواً.....

جامعة القدس

الدكتور عمر الريماوي

عضواً.....

جامعة القدس المفتوحة

الأستاذ الدكتور معتصم مصلح

تفويض

أنا الموقعة مها باجس حسين دار الشيخ؛ أفوض جامعة القدس المفتوحة بتزويد نسخة من رسالتي للمكتبات أو الهيئات أو الأشخاص، عند طلبهم بحسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الإسم: مها باجس حسين دار الشيخ

الرقم الجامعي: 0330011710037

التوقيع.....

التاريخ.....

الإهداء

إلى مهجة القلب الذي كان وما زال تاجاً على الرؤوس، الذي لا أستطيع أن أقول له "شكراً" فهي
لا تقال إلا في نهاية الأحداث وأنا أرى نفسي في البداية، أنهل من خير عطائه الذي لا ينضب
وأظل في كل لحظة أتعلم وأنهل منه الكثير... سعادة أبي الحبيب
إلى صاحبة القلب الحنون... إلى من أرى الدنيا بعينيها ولا تكاد أدناي تسمع إلا عذب دعائها...
التي علمتني أن أعطي ولا انتظر الجزاء... لا حرمني الله منها ولا من عطفها وحنانها...

أمي الحبيبة

إلى ينابيع الصدق الصافي والإخلاص... إلى من عشت معهم أجمل وأرق اللحظات... إخوتي
وأخواتي حفظهم الله سنداً لي في الحياة

إلى سند الحاضر والمستقبل، ورفيق دربي، إلى خطيبي وزوجي الغالي

إلى من علموني حروفاً من ذهب، وكلمات من درر، وعبارات من أسمى العبارات في العلم إلى
من صاغوا لنا علمهم نوراً، ومن فكرهم منارة تنير لنا طريق العلم والنجاح.... إلى أساتذتي

الكرام

إليهم جميعاً.. أهدي هذا العمل المتواضع

الباحثة: مها دار الشيخ

الشكر والتقدير

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

الشكر بداية للدكتور الذي واكب هذا الرسالة، وقدم دوماً توجيهاته التي كانت منارة استرشدنا بها

في كافة المحطات

والشكر موصول لكافة أساتذتي جميعاً في جامعة القدس المفتوحة، الذين أوصلونا بمجاذيف

عطائهم إلى هذا اليوم، وأخص بالذكر دكتور الفاضل

كما وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير للمناقشين

وجامعتنا التي أثرت على الدوام سماعنا وأرواحنا بوهج نورها

للزملاء والزميلات الذين تعاونوا معنا في توفير المعلومات، والبيانات المطلوبة ليكون هذا الجهد

مكتملاً متكاملأً

هو شكر لا توفي الكلمات به حق المعنيين

لكنها رسالة عرفان تبقى ما بقينا

الباحثة: مها دار الشيخ

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	الإهداء	أ
	الشكر والتقدير	ب
	قائمة المحتويات	ج
	قائمة الجداول	و
	قائمة الملاحق	ط
	الملخص باللغة العربية	ي
	الملخص باللغة الإنجليزية	ل
	الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها	1
1.1	المقدمة	2
2.1	مشكلة الدراسة	6
3.1	أسئلة الدراسة	7
4.1	فرضيات الدراسة	7
5.1	أهداف الدراسة	8
6.1	أهمية الدراسة	9
7.1	التعريفات الإجرائية للمصطلحات	10
8.1	حدود الدراسة ومحدداتها	11
	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	12

13	الأدب النظري	1.2
35	الدراسات السابقة	2.2
44	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
45	تمهيد	1.3
45	منهجية الدراسة	2.3
45	مجتمع الدراسة	3.3
45	عينة الدراسة	4.3
46	أدوات الدراسة	5.3
47	صدق الأدوات وثباتها	6.3
53	تصميم الدراسة ومتغيراتها	7.3
53	إجراءات تنفيذ الدراسة	8.3
54	المعالجات الإحصائية	9.3
55	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة	
56	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	1.4
60	النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة	2.4
68	الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة	
69	مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	1.5
71	مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة	2.5
77	النتائج	

78	التوصيات	3.5
79	المراجع العربية والأجنبية	
79	المراجع العربية	
88	المراجع الأجنبية	
90	الملاحق	

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
46	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة	1.3
48	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الاحتراق النفسي مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30)	2.3
49	درجات احتساب مستوى الاحتراق النفسي	3.3
51	قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30)	4.3
52	درجات احتساب مستوى الرضا الوظيفي	5.3
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس الاحتراق النفسي وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً.	1.4
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس الرضا الوظيفي وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً.	2.4
60	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الإحتراق النفسي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس.	3.4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق النفسي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	4.4

62	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	5.4
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق النفسي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.	6.4
63	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.	7.4
64	نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس	8.4
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الرضا الوظيفي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	9.4
65	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	10.4

66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الرضا الوظيفي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.	11.4
66	نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.	12.4
67	معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الإخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة (ن=100)	13.4

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
	أدوات الدراسة قبل التحكيم	2
90	قائمة المحكمين	3
91	أدوات الدراسة بعد التحكيم	4

الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في

محافظة رام الله والبيرة

إعداد الطالبة: مها باجس حسين دار الشيخ

بإشراف: الدكتو تامر سهيل

2020

ملخص

هدفت الدراسة للتعرف إلى الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة الاحترق النفسي بالرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات: الجنس وسنوات الخبرة والتخصص، لدى عينة من الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة، والبالغ عددها (100) اخصائي، (84 ذكراً، 16 أنثى)، أختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية، ونظراً لطبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي من خلال تضيق أداتي الدراسة في مقياس الاحترق النفسي، ومقياس الرضا الوظيفي بعد تطويرهما لأغراض الدراسة الحالية، وعرض خصائصهما السيكومترية، (الصدق، الثبات)، ولمعالجة البيانات تم اعتماد برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة كانت متوسطة، وإلى عدم وجود فروق في الاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغيرات: الجنس وسنوات الخبرة والتخصص، وأخيراً وجود علاقة ارتباط

عكسية سلبية غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الدراسة لإجراء المزيد من البحوث والدراسات المتعمقة في هذا المجال لما له من أهمية في استقصاء الأسباب التي تكمن خلف الشعور بالاحتراق النفسي للعاملين، وإعداد البرامج الوقائية والإرشادية التي تساعد العاملين في هذه المجالات للحد من الشعور بضغط العمل الذي يؤدي إلى الشعور بالاحتراق النفسي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الرضا الوظيفي، الأخصائيون في مؤسسات ذوي الإعاقة

Psychological Burnout and its Relation with Job Satisfaction among Specialists in Handicapped Institutions in Ramallah and AL-Bireh Governorate Prepared by:

Maha Bajis Hussein Dar Al-Sheikh

Under the supervision of Dr. Tamer Suhail

2020

Abstract

This study aims at identifying psychological burn out and its relationship to job satisfaction and whether there are statistically significant variations/discrepancies in the relationship of psychological burnout with job satisfaction according to the following variables: (gender, years of experience, and specialization). The sample consisted of 100 specialists (84 males, 16 females) randomly selected from those working in the governorate Ramallah and Al-Bireh with people of disabilities

For the purpose and nature of the paper and the pertaining information, the researcher adopted the descriptive, correlative approach by narrowing the two tools of the study to include only the psychological burnout job satisfaction measures, following customized design and development, showing their psychometric characteristics (honesty, reliability). All the data and information acquired were processed using the Statistical Packages for the Social Sciences (SPSS).

The results showed that the degree of psychological burnout and job satisfaction among Specialists working with institutions for people with disabilities in Ramallah & Al-Bireh Governorate was **medium**, and that no variations were observed in psychological burnout and job satisfaction among the surveyed specialists in terms of the three variables (gender, years of experience, specialization). Finally, the results reveal a negative inverse correlative relationship statistically non-significant at the significance level ($0.05 \geq \alpha$) between psychological burnout and job satisfaction among specialists.

In light of the findings of this paper, further in-depth studies and papers are recommended in this field due to the great importance to investigate the reasons that lie behind the feeling of psychological burnout of the workers, and to design preventive and guidance programs that will facilitate the workers' tasks and responsibilities in these areas and mitigate the impacts work stress that eventually leads to psychological burnout.

Key words: psychological burning, job satisfaction, specialists working in institutions for people with disabilities

الفصل الاول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أسئلة الدراسة

4.1 فرضيات الدراسة

5.1 أهداف الدراسة

6.1 أهمية الدراسة

7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات

8.1 حدود الدراسة ومحدداتها

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

إن موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي هو موضوع حاز على اهتمام عدد كبير من الباحثين في السنوات الأخيرة، وظهر ذلك من خلال تعدد البحوث والدراسات المتعلقة بالاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، وقدمت الباحثة هذا الموضوع بمصداقية علمية وعملية، حيث أجرت دراسة ميدانية على مجموعة من الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة، ومن أسباب عدم شعور الأخصائيين بالرضا الوظيفي، كان بعدم إشباع حاجاتهم وتحقيق توقعاتهم خاصة ما تعلق بالعوائد المادية باعتبارها من أهم محددات الرضا الوظيفي، فنتج عن ذلك سوء التكيف والإحباط، وانخفاض المعنويات، وبالتالي التعرض للضغوط النفسية، التي تزيد من احتمالات الإصابة بالاحتراق النفسي، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء والغياب وترك المهنة.

غدا الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي ظاهرة في المجتمعات المختلفة، ومع تقدم الوقت شهد تزايداً ملحوظاً في المؤسسات، التي توفر الخدمات الضرورية اللازمة لمواجهة التغيرات المتلاحقة في مختلف مناحي الحياة، ومن هنا فقد شهدت الخدمات النفسية والاجتماعية تطوراً كبيراً في مجال الخدمات التي من شأنها أن تساعد الفرد على التأقلم مع مستجدات الحاضر وما تنطوي عليه من تحديات (الزهراني، 2008).

إن التأقلم مع تحديات الاحتراق النفسي يمثل حالة من الإجهاد والتوتر تنجم عن المهام والمسؤوليات وأعباء المهن التي تزيد عن طاقة الفرد، وتتواصل على حساب قدراته النفسية والجسدية، وتتأثر بضغوطات المهن المختلفة، ومن المهم الإشارة إلى أن معظم الباحثين والإدارة

وعلماء النفس يتفقون على ظاهرة مهمة، وهي أن الإنسان أكثر إخلاصاً وتقانياً في عمله وأشد حرصاً وأكثر التزاماً على تحقيق أهداف المهنة الذي يقوم بها، وهو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي والرضا الوظيفي دون غيره من العاملين (جبر، 2010).

إن العاملين هم الأكثر عرضة للاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، لذلك أهتمت البحوث التربوية والنفسية بظاهرة الرضا الوظيفي، المساندة الاجتماعية لما لها من دور وعلاقة وثيقة بالرضا الوظيفي لدى العاملين بشكل عام والأخصائيين بشكل خاص، وتم تعريفها من قبل كوب: بأنها انتماء وإدراك لشبكة اتصالات اجتماعية وواجبات متبادلة، وتتم عملية الاعتماد المتبادل وتتشابه القيم المتعارف عليها التي يحملها أعضاء الشبكة وتنشأ من خلالها في النهاية علاقة ود وحب واعتناء متبادل (الصبان، 2003).

وإن إخفاء علاقة الود والحب والاعتناء المتبادل مؤشراً يدل على الاحتراق النفسي وهو الإحساس بالضغط النفسية التي تواجه المهنيين، الذين يعملون في كافة التخصصات ومنهم العاملون في مجال الخدمة والتربية الخاصة والخدمات الأخرى مثل الاجتماعية والإنسانية، ويقضون وقتاً طويلاً ومتواصلًا في العمل مع عملائهم، حيث تقتضي طبيعة عملهم بأن يكونوا على اتصال مباشر معهم، ويظهر الاحتراق النفسي لدى المهني نتيجة ما يحمله من اتجاهات سلبية وعدم رضا من جانبه تجاه المسؤوليات المناطة به، وما يصاحب ذلك من مشاعر الغضب أو الارتباك أو الخوف أو اليأس، فالشخص الذي يعمل باستمرار مع الأفراد تحت ظروف مشابهة يمكن أن يصاب بالتوتر الذي قد يتطور إلى استنفاد انفعالي يؤدي بدوره إلى الاحتراق النفسي، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الفاعلية في العمل (السرطاوي، 1997).

إن عدم الفاعلية في العمل قد جعل الإحتراق النفسي شبحاً يهدد الأخصائيين واستقرارهم المهني نظراً للأثار السلبية الناتجة عنه، إذ تقدر المشاكل الصحية بثلاث عشر من المشكلات

الصحية التي يتعرض لها الأخصائيين، منها: الألم في العضلات والأطراف العلوية، والألم في الظهر، والصداع، وتعب العيون، وآلام أسفل الأطراف، وصعوبة النوم، والألم في المعدة، والاكتئاب، والقلق، وغيرها، كما توصلت الدراسة إلى أن (73%) من الأخصائيين غير قادرين على التعامل مع الاحتراق النفسي بشكل جيد، مما يؤدي إلى غياب الأخصائيين بسبب الاحتراق النفسي إلى انخفاض في المستوى الاقتصادي (Simone, 2010).

إن غياب الأخصائيين بسبب عدم الرضا الوظيفي يؤدي إلى الانخفاض في الاتجاهات والمشاعر نحو الوظيفة، التي تعبر عن مدى الإشباع الذي يعتقد الفرد أنه يحصل عليه من عمله، وكلما كان اعتقاد الفرد إيجابياً كانت المشاعر إيجابية، ودرجة رضا عالية، ودرجة الرضا عن العمل تمثل سلوكاً ضمناً أو مستتراً، يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفس الفرد، وقد تظهر في السلوك الخارجية للفرد، إن موضوع الرضا الوظيفي ظهر في ميدان الصناعة والمؤسسات الإدارية المختلفة، وتركز على فئة من العمال، واتجه الرضا الوظيفي في مجال التربية والتعليم، حيث تعد مهنة التعليم أهم مهنة في المجتمع وأي نجاح أو فشل ينعكس على نجاح أو فشل المهن الأخرى، إذ أن المعلمين الراضين عن عملهم هم أكثر قدرة على الإنجاز والإنتاج في مجال عملهم والقيام بواجباتهم من زملائهم الغير راضين عن عملهم (الشرايدة، 2017).

إن الأخصائيين الغير راضين عن عملهم يسبب لهم حالة من الاحتراق النفسي، فيصبح فيها الفرد الذي كان ملتزماً بمهنته مهملاً، نتيجة التوتر الذي يتعرض له في عمله، كما تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي للمعلمين واحدة من الظواهر التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لدى القائمين على رسم سياسات التعليم، حيث أن ازدياد معدلات الاحتراق النفسي عن المعدل المطلوب قد ينتج عنه بالإضافة إلى الآثار السلبية على الصحة النفسية للمعلم، آثار سلبية قد

تؤثر على مستوى أداء التلاميذ، كما يؤثر ذلك سلباً على بقاء المعلمين في سلك التعليم وعدم تسربهم (العتيبي، 2005).

إن بقاء المعلمين في سلك التعليم وعدم تسربهم من الأمور المهمة التي تناولها الأبحاث والدراسات، نظراً لأهميتها في زيادة الإنتاجية و الالتزام التنظيمي للأفراد، الذي يؤثر بلا شك في أداء ودافعية العاملين للعمل، ومن ثم في أداء المنظمة ونجاحها في تحقيق أهدافها، حيث أن الالتزام التنظيمي يعد من المصطلحات الحديثة الاستخدام في مجال العلوم الإنسانية، حيث يصفه البعض على أنه نوع من الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد تجاه منظمة، أو هو العملية التي تصبح فيها أهداف المنظمة وقيمها والأفراد أكثر اندماجاً وتطابقاً، وعليه فإن الفرد في المنظمة كلما تطابقت أهدافه مع أهداف المنظمة تولدت لديه الرغبة القوية في المحافظة على عمله وبذل أعلى درجات الجهد للبقاء فيه، وهذا يظهر ذلك جلياً في أدائه وقيامه بالمهام المطلوبة منه في عمله، فالالتزام التنظيمي يزيد من ارتباط الفرد بعمله، ويقلل من السلوك السلبي كالإهمال والتقصير في العمل أو الغياب وترك العمل، بينما ضعف الالتزام لدى الفرد وعدم إحساسه بالمسؤولية يؤثر سلباً على سلوكه وعلاقته بزملائه ورؤسائه (الزهراني، 2003).

وترى الباحثة أن البيئة المثالية في العمل اليوم من الأمور الأساسية والمهمة التي تسهم في نجاح عمل الشركات والمؤسسات في أغلب البلدان، حيث أنه من الضروري أن تكون البيئة مناسبة لطبيعة العمل كي يعطي الموظفون أفضل ما لديهم من الجهد، لأن لها أثراً جوهرياً على أدائه، فالظروف الملائمة المحيطة بهم تساعد في الحصول على أفضل نتيجة وأعلى قدر من الإنجاز، ولا بد أن لا تكون ساعات العمل طويلة جداً فيضعف إبداعهم ويسبب لهم الكثير من الأمراض، فمن الضروري أن لا تتجاوز ساعات العمل لـ (40) ساعة في الأسبوع، لأنها بالتالي ستؤثر في صحتهم الجسدية والنفسية، فهم بحاجة شديدة إلى الراحة لتجميع قواهم

والرجوع لوضعهم الطبيعي، ويمكن القول أن ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لها تأثيرات متعددة على أفراد المجتمع بصفة عامة وعلى الأخصائيين بصفة خاصة، لذلك إن دراسة هذه الظاهرة قد يساعد على فهم نفسية الأخصائي وتحسين توافقه وتحسين مردوده في المحيط والمؤسسات وحياته الخاصة.

2.1 مشكلة الدراسة

قامت الباحثة من خلال عملها في الميدان والمشاركة في هذا المجال على رصد كثير من علامات الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، وكان الاحتراق النفسي هو من مؤشرات الضغوط التي يتعرض لها الأخصائيين خلال عملهم ، ومدى تأثير ذلك على أوضاعهم النفسية والاجتماعية، وخاصة أن مهنة التعليم تعتبر واحدة من أكثر المهن التي يتعرض لها الأخصائيون إلى الضغوط النفسية وبالتالي إلى الاحتراق النفسي، إن الرضا الوظيفي عبارة عن شعور بالارتياح والقبول التي يمكن الاستدلال عليها من خلال ردود الفعل الإيجابية التي تنشأ لدى الأفراد عند إشباع حاجات معينة، سواءً كانت مادية أم معنوية، حيث تكون ردود الفعل السلبية مثل الاستياء والانزعاج كمؤشرات عن حالة عدم الرضا، ومن الصعب تصنيف الأفراد راضين أو غير راضين عن وظيفتهم، لأن كل فرد يتمتع بصفات خاصة به تمثله وحده ، وتظهر مدى انتمائه إلى وظيفته. ومن هنا جاءت الحاجة للبحث والتعرف إلى العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة.

3.1 أسئلة الدراسة:

سعت الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة؟

السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة؟

السؤال الثالث: هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الاحتراق النفسي باختلاف متغيرات الدراسة: الجنس، وسنوات الخبرة، والتخصص؟

السؤال الرابع: هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي باختلاف متغيرات الدراسة: الجنس، وسنوات الخبرة، والتخصص؟

السؤال الخامس: هل توجد علاقة ارتباط بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة؟

4.1 فرضيات الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة، فقد صيغت الفرضيات الصفرية الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير التخصص.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المتوسطات الحسابية الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة تعزى لمتغير التخصص.

الفرضية السابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الإحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة.

5.1 أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

أولاً- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة.

ثانياً- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة.

ثالثاً- هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الاحتراق النفسي باختلاف متغيرات الدراسة: الجنس، وسنوات الخبرة، والتخصص.

رابعاً- هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي باختلاف متغيرات الدراسة: الجنس، وسنوات الخبرة، والتخصص.

خامساً- هل توجد علاقة ارتباط بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة.

6.1 أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة بسبب تناولها لمفاهيم مهمة في العملية التربوية والتعليمية، وهي: الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، ويمكن أن تظهر أهمية الدراسة من دور الأخصائيين وأثرها الكبير في تنمية قدراتهم وإنجازهم لمهنتهم وتحقيق تقدمهم وتحسين حياتهم، وتتمتع أهمية الدراسة في معرفة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة.

أولاً- الأهمية النظرية: تعتبر هذه الدراسة فرصة لتوعية الأخصائيين بظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي من الناحية السلبية والإيجابية، وأثرها على الأخصائيين، حيث سوف تسهم في إفادة الأخصائيين في كيفية التعامل مع ضغوطات العمل والوقوف على احتياجات العمل وعلى

حل مشكلاتهم قدر الإمكان، من خلال توصلهم إلى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي السلبية والإيجابية التي تساعد في تنمية قدراتهم وإنجازهم وتحقيق تقدمهم وتحسين حياتهم المهنية، وإفادة مؤسسات ذوي الإعاقة في الوقوف على احتياجات الأخصائيين الذين يعانون من الإحترق النفسي والرضا الوظيفي، والتي تؤثر على مهنتهم في المؤسسة.

ثانياً- الأهمية التطبيقية: حيث تطبق هذه الدراسة جانباً مهماً للمعرفة العلمية من خلال تزويد المكتبات الفلسطينية بهذه الدراسة، حيث أن تسليط الضوء على الإحترق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة وتأثرهم بالرضا الوظيفي سيثري حقل التربية ويزيده معرفة، حيث أن هذه الدراسة هي من الدراسات القليلة التي تناول موضوع الإحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة.

7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات

الإحترق النفسي:

الإحترق النفسي "إنه عبارة عن مجموعة تراكمية من الضغوطات النفسية والأعباء، والمسؤوليات، التي يتعرض لها الفرد خلال مسيرته المهنية، نتيجة عوامل عدة، ينتج عنها شعوره بالإجهاد الانفعالي، وتدني الشعور بالإنجاز، وتبدل مشاعره تجاه الآخرين وضعف الدافعية للإنجاز، مما يترتب عليه، تكوين اتجاهات سلبية نحو مهنته" (السلخي، 2013:10).

ويعرف الإحترق النفسي إجرائياً بدرجة الكلية أنه: عبارة عن الدرجة الحالية يحصل عليها معلم علم النفس والمرشد النفسي والتربية الخاصة على شدة أبعاد مقياس ماسلاش للإحترق النفسي المستخدم في الدراسة.

الرضا الوظيفي:

أوضح عبد المعطي (2009: 10) إن الرضا يشير إلى مشاعر الفرد الإيجابية تجاه عمله، أي التطابق بين مدعمات العمل وحاجات الفرد، والرضا عن مختلف جوانب بيئة العمل: المشرف والزملاء والمؤسسة التي يعمل فيها، وساعات العمل، والأجرة ونوع العمل إلى جانب إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته، واتفق ميوله المهنية وميول معظم الناجحين الذين يعملون في مهنته المعطي.

ويعرف الرضا الوظيفي إجرائياً بدرجة الكلية أنه: حالة الرضا من قبل الأخصائيين تجاه عملهم وما يحققونه من إشباع لرغباتهم المادية والمعنوية، ومدى العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل بيئة العمل، من خلال الدرجة التي يحصل عليها المفحوصين من مقياس الدراسة".

8.1 حدود الدراسة ومحدداتها

- المحدد البشرية: الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة.
- المحدد الزمنية: أجريت في الفصل الثاني العام الجامعي 2019-2020.
- المحدد المكانية: مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة.
- المحدد المفاهيمية: اقتصرت على المفاهيم والمصطلحات الواردة في الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

2.2 الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

أولى علماء النفس موضوع الاحتراق النفسي أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجال الطبي، والنفسي، الاجتماعي، والتنظيمي، وهذا أدى إلى تعدد الآراء والطروحات حول ماهية هذا المفهوم، وهو مصطلح شائع في اللغة الانجلوسكسونية، ويستخدم بشكل كبير ليرادف مع مفهوم الإجهاد المهني. أما في اللغة الألمانية، فقد أطلق عليه تسمية متلازمة الاحتراق، ولكن الاستخدام الشائع في معظم البحوث والدراسات هو الاحتراق النفسي (بوفرة، 2017).

1.1.2 مفهوم الإحتراق النفسي

وعرف عمار والربضي (2010) بأنه: "الحالة النفسية التي تسبب الانتهاك والاستنزاف لدى العاملين في المجالات الإنسانية نتيجة لأعباء العمل التي يتعرض لها الفرد، مما ينعكس سلباً على العمل وتدني الدافعية وقيمة العمل والنظرة السلبية للذات كونه يعمل في هذه المهنة" (الفريجات، 2010: 10).

ويرى أصلان صبح (2011) الاحتراق النفسي هو: "استنفاد تدريجي للرضا الوظيفي وللحماس لتحقيق الهدف وتزايد الشعور بالقلق، فهو شعور عام لدى الفرد بعدم أهمية النتائج من خلال التقدير المادي والمعنوي الذي لا يتناسب مع جهده المبذول" (المساعد، 2011: 12).

ويؤكد الخريشة وعربيات (2005: 75) "الاحتراق النفسي هو عبارة عن حالة نفسية تصيب الفرد بالتعب والإرهاق نتيجة وجود متطلبات وأعباء إضافية يشعر معها الفرد أنه غير قادر على التكيف والتحمل مما ينعكس عليه سلبياً".

ويؤكد جرار (2011: 55) "الاحتراق النفسي إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقاً نفسياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل".

ويؤكد سهيل (2017: 4) "الاحتراق النفسي إنه حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل وتطور مفهوم ذات سلبية واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس".

ويؤكد قائد (2011: 96) "الاحتراق النفسي إنه حالة نفسية تتميز بمجموعة صفات سلبية مثل التوتر وعدم الاستقرار النفسي والبعد عن الآخرين والميل للعزلة والاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء".

2.1.2 أبعاد الإحتراق النفسي

إن الإحتراق النفسي لدى الأفراد يشتمل على عدة أبعاد أساسية، هي:

1. الإجهاد الانفعالي: يعتبر حجر الزاوية في الإحتراق النفسي، حيث أن الفرد يكون لديه زيادة في الشعور بالتعب، والقلق، والعصبية وانخفاض الروح المعنوية والعجز عن العطاء والإرهاق العاطفي، واستنزاف الطاقة البدنية والنفسية وعدم العمل مع الأشخاص الآخرين (بوفرة، 2017).

2. تبدل المشاعر: يعرف بالتجرد من الخصائص الشخصية، ومن هذه المرحلة يحاول الشخص المنهك والمتعب انفعالياً والمجهد عصبياً أن يواجه الإحتراق النفسي الناتجة عن العمل من

خلال النزاع السلبي تجاه الآخرين، كبت موقف سلبي تجاه الزملاء والعملاء والمهنيين، وإقامة حواجز بينهم مما يترتب عليه اتساع الهوة بينه وبين الآخرين (أبو هوش، 2012).

3. نقص الشعور بالإنجاز: حيث يرى الموظف نفسه بطريقة سلبية، ويشعر بعدم المقدرة والكفاءة على الإنجاز، كما أنه غير قادر على تقديم المساعدة والعون والتعامل مع العملاء، وأن يشعر لديه نقص في مواجه المشكلات، التي تواجهه في العمل، ومن ثم يبدأ بالشكوى من اختياره لهذه المهنة (السلخي، 2013).

وطبقاً لماسلاش وزملاؤها، فإن الاحتراق النفسي عبارة عن أعراض نفسية تحدث استجابة لعوامل ضاغطة في الوظيفة نتيجة للعلاقات الشخصية، وتتكون هذه الاستجابة من ثلاثة أبعاد، هي (العتيبي، 2003):

1. الإنهاك: ويشير إلى الإجهاد التام واستنزاف الموارد العاطفية والجسدية.
2. الشعور بالانفصال (النفور) من الوظيفة ويشير إلى العلاقات الشخصية وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع المراجعين ومعاملتهم بسلبية وقسوة .
3. الإحساس بعدم الفاعلية وتدني الإنجاز الشخصي ويمثل شعور الفرد بعدم الكفاءة، وفقدان كل من الإنجاز والإنتاجية في العمل.

3.1.2 أسباب الإحترق النفسي

إن مناخ العمل الذي يعيشه الشخص بقيمه وعاداته وتقاليده وفلسفته واتجاهاته يؤثر بشكل كبير في قيام الفرد بعمله، فإذا واجه الشخص مناخاً تنظيمياً غير منسجم مع أساليب حياته يضطره ذلك إلى عدم القيام بعمله على أكمل وجه، أو البحث عن العمل في مؤسسات أخرى نتيجة للضغوط النفسية التي يواجهها في عمله، وإن أسباب الإحترق النفسي تتمثل بأسباب تتعلق بظروف العمل كغموض الدور وعبء العمل الزائد وعدم التكيف مع ظروف العمل، وأسباب

شخصية كقلة الدعم من قبل المسؤولين، والصراعات الشخصية مع الزملاء، وأسباب اقتصادية اجتماعية مثل قلة الدعم الاجتماعي وقلة المكافآت (اللوزي، 2002).

4.1.2 مؤشرات لظهور الإحترق النفسي

فيما يلي مؤشرات الاحترق النفسي كما يراها (الرافعي، 2010):

- الاتجاه السلبي نحو التلاميذ والفئة التي يتعامل معها.
- فقدان الحماس والدافعية والابتكار نحو العمل، وأداء العمل بطريقة روتينية مملة.
- النظرة السلبية نحو الذات، أو الإحساس باليأس والعجز والفشل.
- تجنب الحديث في شؤون العمل، والتغيب غير المبرر.

4.1.2 مراحل الاحترق النفسي

إن الأخصائيين يمرون بمراحل فيها من الضغوط أو الشد العصبي، ينتج عنه أعراض مثل سرعة الانفعال، والقلق، وارتفاع ضغط الدم، والنسيان، وصعوبة التركيز وصداع وسرير الأسنان (عسكر، 2003). وكذلك يعاني الفرد من التوتر والإجهاد وهو ردة فعل طبيعية لضغط العمل وينتج عنه أعراض بالاستنزاف الانفعالي والإنهاك (منصوري، 2010). وكذلك يختفي الإنجاز الشخصي ويتطور شعور بعدم القدرة على الأداء، والشك في قدراته وينتج عنه أعراض بدنية نفسية وشعور بالتعب المزمن والرغبة في الانعزال وهجرة الاصدقاء (الفريجات، 2010). يمر الفرد بعدد من المراحل حتى يصل لدرجة الاحترق النفسي وهذه المراحل حسب

(عثمان، 2001)، هي:

أ- مرحلة المقاومة:

تتشأ بوصفها نتيجة إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط، وفيها تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى، ويرجع الفرد إلى حالته الطبيعية، أعراضه: بداية الإحساس بالتعب والتوتر وعدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى.

ب- مرحلة الإنذار لرد الفعل:

يظهر الجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغط، من هنا يبدأ التوافق الحقيقي، ويحدث فيها أن يستجيب الجسم للضغط، حيث أنه يفرز هرمون الأدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم، و يظهر أعراض مثل : سرعة ودقات القلب، وسرعة التنفس.

5.1.2 العوامل التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي

1. العوامل خاصة بالجانب الفردي:

إن الموظف الذي يكون أكثر التزاماً في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي عن غيره، ويعود ذلك إلى كونه تحت ضغط داخلي للعطاء، إضافة إلى أنه يواجه ظروف خارجة عن إرادته تقف عائقاً أمامه، فتقلل من عطاءه وتجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي، كما أن طموح الموظف وواقعه وتوقعاته تكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي، فالموظف الذي يواجه الصعوبات والعقبات ويتمتع بتكيف يكون أقل عرضة للاحتراق النفسي (الزهراني، 2008).

2. العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي:

إن تزايد اعتماد أفراد المجتمع على المؤسسات التربوية يساهم في زيادة العبء الوظيفي، الذي يكون سبباً في تقديم خدمة أقل من المستوى المطلوب، وهذا يؤدي إلى الإحباط وزيادة الضغط لدى الموظف، والهالة المحيطة ببعض المهن الاجتماعية كمهنة التعلم، حيث

هناك مجموعة من التوقعات والافتراضات غير الواقعية التي يشترك فيها معظم أفراد المجتمع، ونجد أن عدد من المؤسسات نفسها أحياناً ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذي يلقون بأعبائهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي للذين يعملون في المؤسسات (العيصرة، 2008).

3. العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي:

يؤثر الجانب الوظيفي على أداء الأفراد وشعورهم بالرضا الوظيفي، وإذا كانت الوظيفة تمتاز بالتكرار، والتكرار يؤدي إلى تدني الواقعية والرغبة لدى الموظفين نتيجة لعدم التكيف مع ظروف ومتطلبات العمل وشعورهم بالتعب، كما أن فشل الموظف في تحقيق متطلباته واحتياجاته الشخصية التي توقعها من الوظيفة سيؤدي إلى الاحتراق النفسي، إضافة إلى أن العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافٍ من الراحة، وفقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل والإنتاج والشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقة المهنية سيؤدي إلى الاحتراق النفسي (القيسي، 2014).

كما ذكر اللوزي، (2003) أن لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي، ويعتبر من المصادر الرئيسة لحدوث التوتر والقلق إذا غلب على الدور الوظيفي أحد أسباب الآتية:

1. عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد.
2. صراع الدور ويظهر عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه أو خارج عن إرادته.
3. زيادة المسؤولية.
4. طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئات العمل.
5. عدم تطور الوظيفة.

3.1.2 أعراض الإحترق النفسي

إن هناك ثلاثة جوانب للاحترق النفسي التي حددها (يوسف، 2000)، حسب الآتي:

1. الإنهاك الجسدي:

يتميز هذا الجانب في انخفاض مستوى الطاقة والشعور بالتعب والتوتر والتغيير في عادات الأكل والنوم والعضلات، وهنا ما يستدعي الانتباه، فهذا مؤشر وعكة صحية عامة.

2. الإنهاك الانفعالي:

يعبر الفرد عن نفاذ صبره وتبلده تجاه العمل وشعوره بالإحباط واليأس والعجز والاكنتاب والحزن.

3. الإنهاك العقلي:

يشعر الفرد من عدم الفعالية والدونية وعدم الكفاءة والرضا عن نفسه وعن مهنته وحياته كما حدد النجار والسميري، (2006) فأعراض الاحترق النفسي، وهي:

1. الإنهاك العاطفي.

2. تبدل المشاعر.

3. نقص في الإنجازات الشخصية في العمل.

4. استنفاد الطاقة البدنية.

5. الإجهاد العاطفي.

6. انخفاض الحصانة للمرض.

7. ارتفاع نسبة الغياب وانعدام الكفاءات في العمل.

7.1.2 الوقاية من الاحتراق النفسي

هناك العديد من الاستراتيجيات التي يجب على الفرد اتباعها للوقاية من الاحتراق

النفسي، كما حددها (عبد الحليم، 2006):

أ- استراتيجية تنظيم المهام والأدوات:

1. وضع أهداف للعمل بشكل واضح وقابل للإنجاز وفق مراحل متتابعة.
2. إعطاء هوية للمؤسسة، والعمل لإبراز خصائصها وأهدافها المستقبلية.
3. الانفتاح على المجتمع والمشاركة في الرياضة والفعاليات الثقافية والعلمية.
4. ترك مجال لراحة العمال أثناء أداء مهامهم.
5. التفكير في المسار المهني للعمال باعتماد ترقيات لمناصب جديدة.

ب- أخذ القرار وحل الصراع:

1. التدخل المباشر لحل الصراع أثناء حدوثه.
2. تحسين العمل وتجنب طرق الصراع.
3. مشاركة العمال في اتخاذ القرارات اليومية المتعلقة بتيسير مهامهم.

8.1.2 النظريات المفسرة للاحتراق النفسي

1.8.1.2 النظرية السلوكية

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق النفسي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير

سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلاً الذي يعمل في مدرسة لا

تتوافر فيها الوسائل التعليمية المناسبة، ويوجد فيها مدير ومعلمين غير متعاونين، وكذلك تلاميذ

لا تتوافر لديهم دافعية صادقة للتعلم، فضلاً عن ضغوط أفراد العائلة، وإضافة إلى تكاليف الحياة

المرتفعة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإذا لم

يتعلم المعلم سلوكيات تكيفية مناسبة، فإنه قد يتعلم سلوكاً غير سوي يسمى الاحتراق النفسي، وتمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمواجهة تلك المشكلة، ومن الفنيات السلوكية المناسبة والمفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي فنية التعزيز وزيادة الدعم، والضبط الذاتي من خلال السيطرة على الضغط، والإسترخاء (مدوري، 2015).

2.8.1.2 نظرية التحليل النفسي

فسّرت هذه النظرية الاحتراق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا والهو والأنا الأعلى لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجه الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف عن الرغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه مشكلات بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق النفسي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا الأعلى، وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد الجانب المساعد التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق النفسي كالنتفيس الانفعالي (الفريجات، 2010).

3.8.1.2 النظرية المعرفية

إن النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئة في سلوكه أو في طرق تفكيره، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط، بل أضافت إليه أثر محددات السلوك وبشكل خاص الدافعية، وعليه فإن الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية، إذا كان إدراكه للمواقف سلبياً دافعية منخفضة (الشيوخ، 2011).

9.1.2 مفهوم الرضا الوظيفي

الرضا: هو الشعور بالارتياح الناتج عن رد فعل نفسي للموظف تجاه عمله في وقت معين، وهو شعور متغير نسبياً تبعاً لتغير الظروف (فرج، 2013).

الرضا الوظيفي:

يؤكد أحمد (2008) أنه "عبارة عن المشاعر التي يكنّها الفرد داخله تجاه العمل، والناجمة

عن إدراكه لمثيرات تلك المشاعر، وتفاعله معها سلباً أو إيجاباً (اللوح، 2008: 7).

وهناك مفاهيم عدة ارتبطت بمفهوم الرضا الوظيفي، هي (عسكر، 2005):

أ. الرضا والشعور بالسعادة: الرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه.

ب. الرضا والتقبل: يعبر الفرد عن درجة تقبل الفرد لعمله أو جانب معين منه.

ج. الرضا والتكامل النفسي: يعبر الفرد عن مدى رضاه في حالة التكامل النفسي ومدى تناسبه مع قدراته وميولته.

د. الرضا والاتصال: إن التنظيمات التي تستخدم قنوات الاتصال لتحقيق أعلى درجة الرضا الوظيفي تساعد الفرد بدرجة عالية على الاحساس بأهمية دورهم وتيسير أمورهم في محيط العمل.

هـ. الرضا والالتزام التنظيمي: يرتبط الرضا ارتباطاً مباشراً بدرجة اشباع حاجات الفرد، من خلال التنظيم الذي ينتمي إليه، وأن الرضا الوظيفي يمثل أقوى المحددات وأعظمها تأثيراً على الالتزام التنظيمي (فليه، 2005).

ويؤكد ملحم (2006: 11) "الرضا الوظيفي إنه حالة من المشاعر التي تنتج عن تقييم الفرد

ليبيئة العمل مقارنة مع توقعاته، وهي تمثل مدركات وتوقعات ومعتقدات داخلية مخيفة أو ضمنية

وقد تظل هذه المشاعر والأحاسيس مستترة داخل الفرد، وقد تظهر في سلوكه الخارجي وتبدو من تصرفاته".

ويؤكد كيبلو المشار إليه في (العمرى، 2006: 11) "الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالاكتمال والإنجاز النابع من العمل وهذا الشعور ليس له علاقة بالنقود أو المميزات أو حتى الإنجازات إنما هو ذلك الشعور بالارتياح النابع من العمل ذاته".

ويؤكد الصيرفي (2008: 131-132) "إن اصطلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام".

ويؤكد الباقي (2002: 211-212) "أن الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم".

10.1.2 أنواع الرضا الوظيفي

- الرضا الكلي: وهو عبارة عن قبول الموظف لجميع جوانب ومكونات العمل، وفي هذا الجانب يكون الموظف قد وصل إلى درجة الرضا عن عمله، وليس من الضروري أن تتوافر كل عناصر الرضا في العمل لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، وأحياناً لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة، وبالتالي الموظف وحده يحدد العناصر التي يتوافق معه (شقيير، 2011).

- الرضا الجزئي: هو عبارة عن شعور وجداني يمثل بعض مكونات العمل، وهنا يكون المعلم قد وصل إلى درجة كافية من الرضا في بعض جوانب العمل، وبالتالي اكتفى بها أو قد يكون الاستياء موجوداً، لكنه لا بقي يؤدي عمله، وفي مثل هذه الحالة يكون المعلم راضٍ عن مهنته

وترقيته وعمله بشكل جزئي، وبالتالي غير راضٍ عن الراتب والأجر الذي يتقاضاه (الشمري، 2009).

وقد حدد (ميلود، 2007) نوعان من الرضا الوظيفي، هما:

أ- الرضا العام:

ويعرف أنه الإتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به فيكون إما راضياً أو غير راضٍ عن عمله، وذلك بإلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.

ب- الرضا النوعي:

يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، وتتضمن هذه الجوانب فرصة الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، وسياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، ظروف العمل، فقد تكون هذه الجوانب سبباً في بقاءه في العمل ، لكن ذلك تعبير غير مباشر في عدم الرغبة في العمل ذاته.

11.1.2 خصائص الرضا الوظيفي:

هناك عدة خصائص للرضا الوظيفي، منها

أ- تعدد المفاهيم وطرق القياس:

أشار عدد كبير من الباحثين أن تعدد التعريفات حول الرضا يعود للاختلاف في وجهات النظر بين العلماء، وهذا يشير إلى عدم وجود إتفاق عام وشامل حول تعريف الرضا الوظيفي (الجريد، 2007).

ب- رضا الفرد عن عنصر ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى:

إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يعني أنه دليلاً كافٍ لإرضاء الأفراد الآخرين، وليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم (الكردي، 2010).

ت-الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

إن ما يميز الرضا الوظيفي أنه حالة من القناعة والقبول ناتج من تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل، وعند إشباع الحاجات والرغبات والطموحات يؤدي هذا إلى الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له، وفي زيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته (الكندي، 2014).

ث-النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:

دائماً ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإذا كان شخص راضٍ قد يكون شخص آخر غير راضٍ، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى آخر، وهذا يعكس على تنوع طرق القياس المستخدمة (الجريد، 2007).

ج-الرضا الوظيفي له جوانب عديدة من السلوك الإنساني:

نظراً لتعدد جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، لذلك يوجد تناقص بين الدراسات التي تتناول الرضا نتيجة الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات (الكردي، 2010).

ح-للرضا عن الوظيفة ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:

إن الرضا الوظيفي هي محصلة للعديد من الخبرات السارة وغير السارة التي ترتبط في العمل، ويكشف عن نفسه من خلال تقدير الفرد للعمل ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة

على النجاح الشخصي والفشل في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الأساليب التي يقدمها للعمل في سبيل الوصول إلى غايته (أسليم، 2013).

12.1.2 العوامل المؤثرة للرضا الوظيفي

تقسم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى ما يلي:

1. نظام العوائد:

تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها، وفق ما قدموه من جهد في تأدية مهامهم التي تشعر العامل بالرضا في العمل:

أ- الأجر: إذا اعتمد على الربط بين الرضا وإشباع الحاجات خاصة الفيزيولوجية فإن هذا العامل ضروري جداً لتحقيق الرضا.

ب- الحوافز: مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة على إثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته باتجاه مستوى معين من الأداء.

ج- الترقية: ترقية الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجته (شنوفي، 2005).

ح- ظروف العمل:

- ظروف العمل المادية: بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي وذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل السلوكي، إذ أن للإنسان حدوداً لتحمل، ومن الأمثلة عليه الإضاءة والحرارة والتهوية والضوضاء والنظافة ووسائل العمل الأخرى.

- الظروف الاجتماعية: أي صورة من صور التشكيل الاجتماعي المؤسس على إشباع دوافع الشعور بالانتماء إلى جماعة معينة، أي أن هذه الجماعات تؤثر على سلوك الأفراد بصفة عامة، وعلى رضاهم بصفة خاصة.
- محتوى العمل: أي أنه مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة، فالعامل الحارس محتوى عمله هو الحراسة، والإداري مهمته الأعمال الإدارية وهكذا، ولا شك أن هذا المضمون أثره النفسي على العامل (مرسي وإدريس، 2002).

13.1.2 مؤشرات عدم الرضا الوظيفي

إن لعدم الرضا الوظيفي آثار سلبية، والتي تظهر من (بوفرة، 2017):

- أ- الغياب.
 - ب- التمارض.
 - ت- الاضطرابات واللامبالاة.
 - ث- انخفاض الأداء.
 - ج- انعدام روح التعاون والعمل وكثرة المشاكل.
 - ح- انخفاض مستوى إنتاجية الموظف.
 - خ- كثرة المشاكل بين الموظفين.
 - د- حالات الإحباط، التأخير، كثرة الأخطاء.
- كما ذكرت غزيون، (2007) اعتمادها لمؤشرات أساسية دالة على حالة عدم الرضا الوظيفي

للفرد، وهي:

1. التمارض:

إن حالة عدم الرضا تخلق لدى الفرد نوع من التوتر والقلق، فمن أجل التخلص من عمل غير راضٍ عنه يدعي المرض .

2. كثرة الشكاوى:

إن الاستياء من طرق المعاملة المحيطة بالعمل، تدفع بالعاملين المستائين إلى رفع شكاويهم.
3. اللامبالاة والتخريب:

إن الانسجام بين الفرد و المؤسسة يلعب دوراً مهماً في رفع انجازهم ، الأمر الذي يرفع معنوياتهم ويدفعهم لبذل الجهد، إذا كان العامل راضٍ عن العمل، أما كثرة الغياب عائد إلى عدم الإنسجام بين الفرد وأعضاء المؤسسة، مما تظهر لديه اللامبالاة، والتخريب في عمله.
4. الإضراب:

يعبر الفرد بإضرابه عن العمل، حين تكون وضعية العمل التي يعيشها صعبة، ولا تتوافق مع متطلباته واحتياجاته الأساسية .

5. الرضا عن العمل والإصابة:

إن كثرة الاصابات التي يتعرضها الفرد في العمل تعبر عن عدم رضاه عن عمله، مما يؤدي إلى انخفاض دافعيته نحو إنجاز المهام الموكلة إليه.

13.1.2 مظاهر الرضا الوظيفي

يمكن أن يُستدلّ على الرضا الوظيفي، من خلال بعض المظاهر التي تتصل بسلوك العاملين في العمل، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل، وهي كما ذكرها (عبد الغني، 2001):

1. قلة الفاقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضين عن عملهم.

2. انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوى وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها، مظاهر تدل على الرضا واستقرار العمال.
3. إن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وإنخفاض معدل دوران العمل، كلها مؤشرات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.
4. الصورة الذهنية الإيجابية المحببة للمنشأة، وتعد مؤشراً للرضا عن العمل.
5. استجابة العاملين السريعة وتقبلهم لكل إجراءات التعديل والتطوير وإدخال العاملين عن عملهم.

14.1.2 البرامج الداعمة للرضا الوظيفي

- لاحظ الصيرفي، (2003) أن هناك مجموعة من البرامج تستهدف التأثير في السلوك الإنساني للعاملين بالمؤسسات، ومن أهم تلك البرامج:
1. برامج صيانة القوى العاملة: مثل برامج إعادة النظر في سياسات الأجور والحافز، وبرامج التدريب وتنمية المهارات الإبداعية.
 2. برامج تحسين بيئة وظروف العمل: مثل التقليل من رتابة الأعمال والروتين وتقليل الضوضاء عن طريق عزل الآلات والمعدات التي تصدر أصوات مزعجة ومعالجة حالات التعب والإرهاق.
 3. برامج الرفاهية الاجتماعية: أي زيادة الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي للنوادي والأسواق ودور الحضانة وتوفير وسائل مريحة للمواصلات.
 4. برامج الأمن والسلامة المهنية: حيث تكون هذه البرامج في المؤسسات الصناعية ذات الأعمال الخطيرة والمعارضة للكثير من الحوادث.

5. برامج الرعاية الصحية: على أن يكون هناك تشريعات قانونية تفرض التزاماً صحياً على المؤسسات، لتقوم بتقديم الخدمات الطبية التي تهتم بالناحية النفسية والعقلية للعاملين.
6. برامج فرق العمل المدارة ذاتياً: وهي عبارة عن جماعات تسعى إلى تحديد المشاكل التي تعاني منها عدة أعمال وتضع الحلول المناسبة لها.
7. برامج حلقات الجودة: أي أن يتم تشكيل فريق عمل بشكل تطوعي ويجب المشاركة فيه أيضاً كان منصبه أو وظيفته، ويكون هدفه تحسين ودراسة بعض مشاكل العمل واقتراح حلول.
8. برامج الجودة الشاملة: حيث تم اللجوء إليها من أجل القيام بالعمل بالشكل الصحيح.

15.1.2 طرق زيادة الرضا الوظيفي

هناك عدة طرق لزيادة الرضا الوظيفي، وهي كما حددها (الزعيبي، 2011):

- طرق زيادة العلاقات الاجتماعية بين الزملاء.
- طرق زيادة تحسين جودة العلاقات بين الموظفين والمدراء.
- طرق زيادة تحسين ظروف العمل الفيزيائية.
- طرق زيادة شعور العدالة بالأجور.
- طرق زيادة الاستقلال الوظيفي.
- طرق زيادة حجم المسؤولية في العمل.
- طرق زيادة الشعور بالأهمية في العمل.

16.1.2 بعض النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

1.15.1.2 نظرية تدعيم السلوك:

ويرى سكنر (Skinner,1969) كما ورد لدى (Al-Rawi, 2000) ان النظرية السلوكية

تقوم على العلاقة القائمة بين المثير والاستجابة، إذ أن السلوك هو نتيجة مثيرات عوامل بيئية

محيطة بالإنسان سواءً أكانت عامة أم خاصة، وخلصت هذه النظرية السلوكية إلى أنه إذا كانت الحوافز إيجابية فإنه يؤدي إلى تكرار السلوك وهذا ما يؤدي إلى الإشباع والرضا، أما في حالة ما إذا كانت الحوافز سلبية، فهذا حتما سيؤدي إلى عدم تكرار السلوك، وهذا لا يحقق الإشباع والرضا.

نظرية الحاجات:

ويرى ماسلو (Maslow, 1943) كما ورد لدى (Teoh, 2011) أن هذه النظرية تهتم بالاحتياجات الإنسانية الأساسية الخمسة، التي رتبها ماسلو على شكل تسلسل هرمي، ويرى ماسلو إذا ما تم الوفاء بهذه الاحتياجات يصبح العامل راضياً عن عمله، وفي هذه النظرية لا بد من إشباع الحاجات السفلى الفسيولوجية من الحاجات قبل أن يهتم بالمستوى الأعلى من الحاجات، وهي الحاجات الفسيولوجية، وحاجات الأمن، وحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير وتقدير الذات، وهذه الحاجات ذاتها التي اشتمل عليها هرم ماسلو.

2.15.1.2 نظرية القيمة

ويرى لوك (Locke, 1968) المشار إليه (الدوسري، 2010) أن المسبب الرئيس للرضا الوظيفي يتحدد في مدى قدرة تلك الوظيفة على توفير العوائد ذات القيمة العالية لكل فرد على حدة، أي أن الفرد يكون راضياً عن عمله، كلما استطاع ذلك العمل توفير العوائد ذات القيمة العالية بالنسبة له، إن الرضا الوظيفي يعتمد بالدرجة الأولى على إدراك الفرد واقتناعه بأن العوائد التي يحققها تتناسب مع مستواه الوظيفي.

3.15.1.2 نظرية العدالة

ويرى آدمز (Admass, 1963) المشار إليه (ثابت، 2011) تقوم هذه النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي للفرد والعدالة، حيث أن الفرد يقيس درجة العدالة من خلال مقارنته بنسبة الجهد الذي يبذله، والعوائد التي يحصل عليها، و النسبة التي يحصل عليها العاملون في الوظائف المشابهة في نفس الظروف، فإذا كانت النتيجة مناسبة ومتساوية، تكون النتيجة شعوره بالرضا، أما إذا كان العكس فالنتيجة ستكون بعدم الرضا عن عمله .

4.15.1.2 نظرية العاملين

ويرى هرزبرج (Herzberg, 1959) المشار إليه (القرىوتي، 2009) أن وجود العوامل الدافعية هو الذي يؤدي إلى تحسين الإنتاج لأنها دوافع ذاتية، وتوفر شعوراً إيجابياً لدى الأفراد، وتعطيهم فرص للتطور الشخصي، مما يدفعهم لمزيد من العمل وتحسين الإنتاج وتحفيز الفرد وتجعله راضياً عن عمله، أما العوامل الوقائية تمنع حالة عدم الرضا أو التمرد أو الإضراب عن العمل.

2.2 الدراسات السابقة

حظي موضوع الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي باهتمام كثير من الباحثين، وسنعرض هذه الدراسات التي تطرقت إلى مفهوم الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

1.2.2 الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي

هدفت دراسة سهيل (2017) إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة من مدرسي غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، ولتحديد العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي وكل من النوع الاجتماعي، التخصص، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وتكونت عينة الدراسة من (100) من المدرسين، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هدف الدراسة أعد مقياس الاحتراق النفسي الذي تكون بصورته النهائية من جزأين هما: الأول معلومات عامة، والثاني فقرات مقياس الاحتراق النفسي من (109) فقرة، وقد توزعت الفقرات على أربع أبعاد، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى المدرسين، وأن مستويات الاحتراق اختلفت باختلاف أبعاد المقياس، كما بينت النتائج حيث جاء بالمرتبة الأولى بعد زملاء المدرسين بمتوسط حسابي وبدرجة مرتفعة جداً، وبينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى مدرسي غرفة المصادر بحسب متغيرات الجنس والنوع الاجتماعي والمؤهل العلمي التخصص، وأكدت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى المدرسين حسب متغيرات سنوات الخبرة لصالح الأفراد ذوي الخبرة المرتفعة أكثر من عشر سنوات.

وسعت دراسة عماد (2016) إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية بمحافظة الرس في المملكة العربية السعودية، وعلاقتها

ببعض المتغيرات الديموغرافية، كخبرة المعلم، ونوع التخصص والمرحلة التعليمية، وعدد الطلاب في القاعة التدريسية، واشتملت عينة الدراسة على (32) معلماً، تم اختيارهم بالطريقة الشاملة من المدارس الحكومية بمحافظة الرس، طبق مقياس للاحتراق النفسي من إعداد الباحث تضمن (22) فقرة، كما بينت نتائج الدراسة إلى أن معلمي التربية الخاصة في محافظة الرس يعانون من الاحتراق النفسي بمستوى متوسط وأشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الخبرة التدريسية، والتخصص والمرحلة المدرسية وعدد الطلاب في الفصل.

أما دراسة مختار ومنصوري (2014)، فهدفت إلى علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي، وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي تابعة باختلاف، واختلاف سنوات الخبرة لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية معسكر قوامها (337) أستاذاً وأستاذة، طبق عليها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، واعتمد الباحثان في المعالجة الإحصائية للبيانات على النسبة المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعاملة دلالة الفرق بين معاملات الارتباط، كما بينت نتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم الثانوي، وتبين أنه لا فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

هدفت دراسة الحسن والجلامدة (2013)، فهدفت إلى العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة للتعرف إلى نوع العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، واستخدم مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي، ومقياس ستمين ولوب للرضا الوظيفي،

حيث تم تطبيقها على عينة بلغت (225) معلمة مع معلمات التعليم العام، ومعلمات التربية الخاصة، كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين معلمات التعليم العام، ومعلمات التربية الخاصة على مقياس الاحتراق النفسي لصالح معلمات التعليم العام، وجود فروق في الرضا الوظيفي لصالح معلمات التعليم العام، وتبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي وكانت العلاقة سالبة.

وحاولت دراسة كومبتون وروبرت هيج (Compton, Robert, 2013) الكشف عن العوامل المؤثرة في الاحتراق النفسي بين معلمي التربية الخاصة في كارولينا الجنوبية والعلاقة بين الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة وبين الرضا عن العمل، والعمر والجنس وسنوات الخبرة وحجم العمل ونوع مكان قاعة الدروس، وتكونت عينة الدراسة من (347) معلم ومعلمة لذي الاحتياجات الخاصة، مستخدماً مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وكشفت النتائج عن عدم وجود علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي والمتغيرات الديموغرافية الجنس والعمر وسنوات الخبرة، كما بينت النتائج عن وجود علاقة سلبية بين متغير حجم العمل المرتفع وعدم التجهيز الجيد لمكان وقاعات الدروس.

وسعت دراسة رامي واخرون (2013) للتعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر، ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، تكونت عينة الدراسة من (121) معلماً ومعلمة يقومون بتدريس الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي غرف المصادر كان بدرجة متوسطة، كما بينت الدراسة أن المعلمين من حملة الماجستير لديهم مستوى احتراق نفسي أعلى من المعلمين حملة البكالوريوس،

وأن المعلمين من حملة البكالوريوس لديهم درجة رضا وظيفي أعلى من المعلمين حملة الماجستير.

وحاولت دراسة الحارثي (2012) تقصي درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف، هدفت للتعرف إلى العلاقة الارتباطية بين تكرار الاحتراق النفسي وبين شدة الاحتراق النفسي لدى مديري مدارس الثانوية بمحافظة الطائف وقد تكونت عينة الدراسة من (103) مديراً من مدراء المدارس واستخدام الأدوات التالية مقياس الاحتراق النفسي لمالك المعرب ومقياس الأداء الوظيفي ، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين درجة تكرار وشدة الاحتراق وبين مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية.

وهدف دراسة بيرري (Rachel Berry , 2011) للتعرف إلى مستويات الاحتراق النفسي ومدى تأثيره على كفاءة العمل في ضوء خصائص العمل المساعدة، وتكونت عينة الدراسة من (88) معلماً ومعلمة من مدارس غرب واشنطن الحكومية، مستخدماً مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وكشفت نتائج الدراسة معاناة 43% من المعلمين لديهم احتراق نفسي متوسط يختلفون في مستوى الكفاءة بقدر ما تقدم خصائص العمل المساعدة.

وسعت دراسة بلاتسيديو وأجالوتيس (Pltsidou & Agaliotis, 2008) للتعرف إلى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي ومصادر المهام لدى عينة من معلمي التربية الخاصة اليونانيين، وقامت الدراسة بتحديد مستويات الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة والعوامل المؤثرة فيها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وكانت أدوات الدراسة تتمثل بمقياس الاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (127) معلماً ومعلمة، منهم (49 ذكور، 78 إناث)، كما بينت نتائج الدراسة أن

مستوى الاحتراق النفسي تراوح ما بين متدني إلى متوسط بينما بلغ مستوى الرضا الوظيفي بين متوسط ومرتفع وبينت عدم وجود فروق دالة إحصائية في متغيرات العمر والجنس والخبرة في تحديد مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

وهدفت دراسة بتلر وكونستانتين (Butler and Constantine, 2005) للتعرف إلى العلاقة بين تقدير الذات ومستوى الاحتراق النفسي لعينة مكونة من 538 مرشداً مدرسياً، وكذلك بين الاحتراق النفسي وبيئة العمل الجغرافية، وسنوات الخبرة، واستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع تقدير الذات عند المرشدين ذوي الاحتراق النفسي المتدني، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي تعزى للجنس، وأن المرشدين ذوي الخبرة (20) سنة فما فوق كان مستوى الاحتراق النفسي عندهم أكبر مقارنة بالمرشدين ذوي الخبرة (10) سنوات فأكثر، وإن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين القاطنين في المدن أكبر مقارنة بالآخرين القاطنين في المناطق الفقيرة.

وقامت دراسة فور وزملاؤه (fore etal, 2002) بمراجعة للأدب المتصل بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة، وقد خلصت الدراسة إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي منتشرة بين معلمي التربية الخاصة، وأنها تعد مشكلة كبيرة، وذلك لأنها تؤثر في نوعية التعليم الذي يقدم للطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتبين كذلك أن أهم العوامل المحيطة والتي تسبب الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة هي ضغط العمل، والحاجة إلى دعم الإداريين، وغموض الدور، وكثرة الأعمال الورقية، ونقص فرص التقدير والرقى في مهنة التربية الخاصة.

2.2.2 الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي:

هدفت دراسة العقاد (2018)، للتعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة، والتعرف إلى المسمى والمستوى العلمي الحقيقي للعاملين في جهاز الشرطة، والتعرف إلى طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، والتعرف على أكثر العوامل والمعوقات المسببة لعدم الرضا الوظيفي، واطلاع الإدارة العليا لجهاز الشرطة على مستوى رضا العاملين، والتعرف إلى الأبعاد المتعلقة بالرضا الوظيفي، كما بينت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في جهاز الشرطة، وتبين أنه لا توجد فروق تعزى إلى طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين في جهاز الشرطة.

وسعت دراسة أبو زيد (2017) للتعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي، ومستوى التوافق النفسي والاجتماعي لدى المعلمين في مدارس الصم، والكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والتوافق النفسي والاجتماعي، والفروق في مستوى الرضا الوظيفي ومستوى التوافق النفسي والاجتماعي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أدوات الدراسة بمقياس الرضا الوظيفي، ومقياس النفسي والاجتماعي، طبقت الأدوات على عينة بلغت (145) معلماً ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل، وكشفت نتائج الدراسة أنه يمكن التنبؤ بالتوافق النفسي والاجتماعي من خلال الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدرسة الصم في قطاع غزة، كما بينت نتائج الدراسة أن هناك رضا متوسط بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى التوافق النفسي والاجتماعي لدى المعلمي في مدرسة الصم.

وحاولت دراسة الزيدان (2014) للتعرف إلى الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل، ولتحقيق الأهداف استخدم المنهج

الوصفي الارتباطي المقارن، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن مقياس الرضا الوظيفي إعداد الشابي، ومقياس فاعلية الذات إعداد العدل، طبقت على عينة بلغت (189) معلماً من معلمي التربية الخاصة بمنطقة حائل، كما بينت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية طردية بين درجات الرضا الوظيفي وفاعلية الذات لمعلمي التربية الخاصة بمنطقة حائل وتبين أنه لا توجد فروق في الرضا الوظيفي وأبعاده لدى معلمي التربية الخاصة تعزى لمتغير مكان العمل ومتغير الخبرة ومتغير الراتب الشهري ومتغير التخصص.

وحاولت دراسة (Matthew et. At, 2013) التعرف إلى الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي وتأثيرهما في الصحة النفسية لمعلمي التربية الخاصة في بنغلادش، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الارتباطي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن مقياس الرضا الوظيفي، ومقياس الاحتراق النفسي، ومقياس الصحة النفسية، تم تطبيقها على عينة بلغت (112) معلماً ومعلمة في مدارس التربية الخاصة الحكومية، كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي مرتفعاً وأن مستوى الاحتراق النفسي متوسط وكان مستوى الصحة النفسية لدى معلمي التربية الخاصة أدنى من المستوى المطلوب وتبين أن للرضا الوظيفي تأثير إيجابي في الصحة النفسية فيما كان تأثير الاحتراق النفسي سلبياً على الصحة النفسية.

أما دراسة وستوزن (Westthuisen, 2012)، فهدفت التعرف إلى الرضا الوظيفي لدى المعلمين في مدارس التربية الخاصة في جنوب أفريقيا، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (101) معلم ومعلمة من معلمي التربية الخاصة، موزعين (28 ذكور، 73 إناث)، وكانت الأداة الأساسية عبارة عن مقياس الرضا الوظيفي، وأظهرت الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لعام متوسطاً عند معلمي التربية الخاصة، كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي العام متوسطاً عند معلمي التربية

الخاصة بخاصة في مجال الرضا الخارجي، وبينما كان الرضا الداخلي عن طبيعة العمل مشابهاً عند جميع المعلمين، تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير العرق لصالح الأبيض، وعدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس والخبرة.

وفي دراسة أديبومي (2012, Adebomoi)، هدفت للتعرف إلى الرضا الوظيفي والفعالية الذاتية كمتنبئات بالالتزام الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة في ولاية نيجيريا، ولتحقيق الأهداف استخدم المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (250) معلماً ومعلمة، (150) معلمة، (100 معلم)، وكانت الأداة الأساسية عبارة عن مقياس ينقسم إلى ثلاث أبعاد: الرضا الوظيفي، والفعالية الذاتية، والالتزام الوظيفي، كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والفعالية الذاتية وتبين أن درجة الرضا عند معلمي التربية الخاصة متوسطة ولم تظهر فروق دالة إحصائياً في الفعالية الذاتية والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس والخبرة.

وحاولت دراسة القحطاني (2011)، هدفت الدراسة إلى قياس واقع الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التربية الخاصة الحكومية بدولة الكويت دراسة في التحليل والتنبؤ والتباين باستخدام معادلة الانحدار الخطي، وراصة الفروق في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وشملت العينة على (118) معلماً ومعلمة للتربية الخاصة يغطون الأنواع الأربعة للاحتياجات الخاصة، وصمم استبيان لقياس لواقع الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، كما بينت نتائج الدراسة أنه التحليل العاملين عن وجود ستة عوامل رئيسة تجانست مع الطرح النظري للرضا الوظيفي، وأن ثلاثة عوامل منها يمكنها التنبؤ مستوى الرضا الوظيفي، إضافة إلى ذلك كان الرضا الوظيفي لدى العينة إجمالاً إيجابياً، إلا أن رضاهم عن العوامل غير المادية كان هو الأعلى.

وحاولت دراسة فوريس (Voris, 2011) التعرف إلى فعالية المعلم الذاتية والرضا الوظيفي والشهادة المهنية البديلة لمعلمي التربية الخاصة في ولاية كنتاكي بالولايات المتحدة الأمريكية، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، وكانت عينة الدراسة عبارة عن (222) معلماً ومعلمة، منهم (122 معلم، 100 معلمة)، وكانت الأدوات الأساسية للدراسة عبارة عن مقياس أوهايو للفعالية الذاتية ومقياس برايفيلد للرضا الوظيفي، كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي والفعالية الذاتية وتبين أن درجة الرضا عند معلمي التربية الخاصة متوسطة ولم تظهر فروق دالة إحصائياً في الفعالية الذاتية والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس والخبرة.

وفي دراسة أبو شرخ (2010)، جرى تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسات ذوي الإعاقة من وجهة نظر العاملين، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية وربط الراتب بجدول غلاء المعيشة وضرورة إعادة صياغة نظام ومعايير الترقيات للموظفين، والعمل على ترسيخ العدالة والإنصاف بين الموظفين، كما بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظام الحوافز وأداء الموظفين الذي يتمثل في الحوافز المادية، والحوافز المعنوية والترقيات والإنصاف في منح الحوافز،

أما دراسة روما وآخرون (Ruma et. At, 2010)، فهدفت للتعرف إلى معتقدات الفعالية الذاتية لمعلمي التربية الخاصة: العلاقة بين الفعالية الذاتية الكلية وفعالية المعلم الذاتية والرضا الوظيفي، ولتحقيق الأهداف استخدم المنهج الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (71) معلماً ومعلمة من معلمي التربية الخاصة بإحدى المدن الصغيرة في شمال ولاية اتلانتا استجابوا على ثلاثة مقاييس: مقياس الفعالية الكلية، مقياس الفعالية الذاتية، ومقياس الرضا الوظيفي، كما بينت

نتائج الدراسة وجود أثر دال ومباشر ومتبادل بين الرضا الوظيفي للمعلم وفعاليته الذاتية، ووجود أثر دال للفعالية الكلية على الفعالية الذاتية، وعدم وجود أثر واضح على الرضا الوظيفي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير مكان العمل ونوع الشهادات ترجع إلى العلاقة بين الفعالية الذاتية الكلية.

يتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها ركزت على الإحترق النفسي، وعرضت بعض نتائج الدراسات السابقة للإحترق النفسي على أنها منتشرة بين معلمي التربية الخاصة بصفة خاصة والمعلمين بصفة عامة، وأنها تعد مشكلة كبيرة، وذلك لأنها تؤثر في نوعية التعليم الذي يقدم للطلبة ذوي الإعاقة وترتبط بالكثير من العوامل والمتغيرات مثل متغيرات الشخصية والدافعية، وأكدت نتائج بعض الدراسات أن المعلمين غير المتخصصين في التربية الخاصة والمعلمين الذين يعملون مع الإعاقات المختلفة للكبار أكثر تعرضاً للإحترق النفسي في بعد الاجهاد الانفعالي، وأكدت نتائج بعض الدراسات من أن ارتفاع درجة الإحترق النفسي لدى معلمي ذوي الإعاقة يؤدي إلى سوء توافقه النفسي والجسمي وضعف قدراتهم ومستوى أدائهم، وضعف قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها نتيجة العمل مع هذه الفئات، إن ظاهرة الإحترق النفسي تلقي اهتماماً عالمياً كبيراً، وأصبحت تحتل مساحة كبيرة في مجال الدراسات النفسية والتربوية، وذلك باعتبارها ظاهرة تضعف من إنتاجية وفاعلية المؤسسة التربوية والتعليمية بل تمتد إلى إيقاف عملية التنمية بالمجتمع، وأن أكثر المقاييس المستخدمة في معظم الدراسات هو مقياس ماسلاش للإحترق النفسي.

ولأهمية معرفة أثر الإحترق النفسي على الرضا الوظيفي، وفق ما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة للرضا الوظيفي حيث تبين أن الأفراد الذين لديهم درجة مرتفعة من الرضا الوظيفي كانت لديهم القدرة بشكل أفضل في مواجهة الضغوط والتوافق النفسي من الذي كان

لديهم درجة منخفضة من الرضا الوظيفي، وأكدت بعض الدراسات أن ظاهرة الرضا الوظيفي منتشرة بين الأخصائيين وأنها تعد مشكلة كبيرة، وذلك لأنها تؤثر على رضا الأخصائيين بوظيفتهم في المؤسسات ذوي الإعاقة، إن الدراسات السابقة لها أهمية ظاهرة للرضا الوظيفي بين المعلمين بصفة عامة ومعلمي التربية الخاصة بصفة خاصة وأنها ترتبط بالكثير من العوامل والمتغيرات ومن أهمها المتغيرات الديموغرافية والسمات الشخصية والدافعية والرضا الوظيفي. ومن هنا جاء اهتمام الباحثة في الدراسة الحالية، ولقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في تكوين فكرة الدراسة الحالية في صياغة أهدافها وأسئلتها وفروضها وكذلك الأساليب الإحصائية والنتائج والتوصيات التي خرجت بها هذه الدراسات.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 منهجية الدراسة

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها

3.3 أدوات الدراسة

1.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي

2.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي

4.3 تصميم الدراسة ومتغيراتها

5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة

6.3 المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطرق والإجراءات التي اتبعت، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة والعينة، وعرض الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعت في بناء أدوات الدراسة وخصائصها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

1.3 منهجية الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، استخدم المنهج الوصفي الارتباطي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً، كما أن المنهج الوصفي الارتباطي يدرس العلاقة بين المتغيرات، ويصف درجة العلاقة بين هذه المتغيرات وصفاً كمياً وذلك باستخدام مقاييس كمية، لهذا فقد اعتبر المنهج الوصفي الارتباطي هو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، والبالغ عددهم (220).

اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية مع مراعاة توزيع أفراد العينة على متغيرات الدراسة، وقد بلغ حجم العينة (100)، من الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، وتعتبر هذه النسبة مناسبة وفقاً لقواعد البحث العلمي حيث ورد

في فرانكيل ووالين (Fraenkel&Wallen, 2003: 201) بأن الحد الأدنى الذي يمكن القبول به في الدراسات الوصفية هو (30) فرد و(60) فرداً في الدراسات التي تبحث العلاقات الارتباطية. والجدول (1.3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها.

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

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	16	16.0
	أنثى	84	84.0
	المجموع	100	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	63	63.0
	من 6-10 سنوات	19	19.0
	أكثر من 10 سنوات	18	18.0
	المجموع	100	100.0
التخصص	خدمة اجتماعية	23	23.0
	التربية الخاصة	22	22.0
	علم نفس	11	11.0
	علاج طبيعي	10	10.0
	غير ذلك	34	34.0
	المجموع	100	100.0

3.3 أدوات الدراسة

من أجل إنجاز مهام الدراسة وتحقيقاً لأهدافها، طُورت أدوات الدراسة، وذلك بعد

الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة في هذا المجال، هما:

أولاً- مقياس الاحتراق النفسي

لتحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة، وعلى مقاييس الاحتراق النفسي المستخدمة في بعض الدراسات ومنها: دراسة (بوفرة،

(2017)، ودراسة (الشيوخ، 2011) قامت الباحثة بتطوير مقياس الاحتراق النفسي استناداً إلى هذه الدراسات.

1.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي

أ) صدق المقياس:

استخدمت الباحثة نوعان من الصدق كما يلي:

أولاً: الصدق الظاهري (Validity Face)

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس الاحتراق النفسي، عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي، وعلم النفس، والقياس والتقويم، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، كما هو موضح في ملحق (2)، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (21) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين أجريت التعديلات المقترحة، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين، فقد أصبح عدد فقرات المقياس (19) فقرة، كما هو مبين في الملحق (4).

ثانياً: صدق البناء (Construct Validity)

من أجل التحقق من الصدق للمقياس استخدمت الباحثة أيضاً صدق البناء أو ما يطلق عليه أحياناً بصدق الاتساق الداخلي، على عينة استطلاعية مكونة من (30) من الأخصائيين العاملين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس (الاحتراق النفسي)، كما هو مبين في الجدول (2.3):

جدول (2.3): يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الاحتراق النفسي مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30)..

الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية
**0.55	19	**0.46	13	**0.58	7	*0.42
*0.33	20	**0.54	14	**0.50	8	**0.54
**0.50	21	*0.35	15	*0.36	9	**0.66
-	-	**0.46	16	0.29	10	*0.36
-	-	**0.53	17	*0.38	11	*0.40
-	-	**0.71	18	0.13	12	**0.47

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2.3) أن معامل ارتباط الفقرات (10، 12)، مع الدرجة الكلية كانت ذات درجا تغير مقبولة وغير دالة إحصائياً، وتحتاج إلى حذف، أما باقي الفقرات فقد تراوحت ما بين (0.33-0.71)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (0.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (-0.30) أقل أو يساوي (0.70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (0.70) تعتبر قوية، لذلك حذفت الفقرات (10، 12)، وأصبح عدد فقرات المقياس (19)، فقرة.

ب) ثبات مقياس الاحتراق النفسي

للتأكد من ثبات مقياس الاحتراق النفسي، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) من الإحصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد قياس الصدق (19)،

فقرة، وقد بلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا (0.81)، وتعتبر هذه القيمة مناسبة وعليه يمكن التطبيق على العينة الأصلية.

تصحيح مقياس الاحتراق النفسي:

تكون مقياس الاحتراق النفسي في صورته النهائية من (19)، فقرة كما هو موضح في ملحق (4)، تمثل جميع الفقرات الاتجاه السلبي للاحتراق النفسي باستثناء الفقرة (12)، التي حذفت، إذ تعكس الدرجات في حال تصحيح الفقرة السابقة، ويطلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)، درجة. ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (5-1) درجات وتصنيف المستوى إلى ثلاث مستويات: عالية ومتوسطة ومنخفضة، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$1.33 = \frac{1-5}{3} \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} = \text{طول الفئة}$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول (3.3): يوضح درجات احتساب مستوى الاحتراق النفسي

مستوى منخفض من الاحتراق النفسي	2.33 فأقل
مستوى متوسط من الاحتراق النفسي	3.67 - 2.34
مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي	5 - 3.68

ثانياً: مقياس الرضا الوظيفي

لتحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة وعلى مقاييس الرضا الوظيفي المستخدمة في بعض الدراسات، ومنها: دراسة (الشرايدة، 2017)، ودراسة (البدراني، 2006)، قامت الباحثة بتطوير مقياس الرضا الوظيفي استناداً إلى هذه الدراسات.

2.3.3 الخصائص السيكومترية لمقياس الرضا الوظيفي

أ) صدق المقياس

استخدمت الباحثة نوعان من الصدق كما يلي:

أولاً: الصدق الظاهري (Validity Face)

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس الرضا الوظيفي، عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي، وعلم النفس، والقياس والتقويم، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، كما هو موضح في الملحق (3)، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (20) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة، وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين أجريت التعديلات المقترحة، واستناداً إلى ملاحظات المحكمين، فقد أصبح عدد فقرات المقياس (17) فقرة، كما هو مبين في الملحق (4).

ثانياً: صدق البناء (Construct Validity)

من أجل التحقق من الصدق للمقياس استخدمت الباحثة أيضاً صدق البناء أو ما يطلق عليه أحياناً بصدق الاتساق الداخلي، على عينة استطلاعية مكونة من (30) من الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستخدم

معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لمقياس (الرضا الوظيفي)، كما هو مبين في الجدول (4.3):

جدول(4.3): يوضح قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الرضا الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=30):.

الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع الدرجة الكلية
*0.37	16	**0.54	11	**0.54	6	0.07
0.29	17	**0.72	12	**0.60	7	0.12
*0.35	18	**0.45	13	**0.51	8	*0.43
*0.31	19	**0.49	14	**0.61	9	**0.56
*0.43	20	**0.45	15	**0.59	10	*0.31

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) **دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (4.3) أن معامل ارتباط الفقرات (1، 2، 17)، مع الدرجة الكلية كانت ذات درجات غير مقبولة وغير دالة إحصائياً، وتحتاج إلى حذف، أما باقي الفقرات فقد تراوحت ما بين (0.31-0.72)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (0.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (-0.30) أقل أو يساوي (0.70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (0.70) تعتبر قوية، لذلك حذفت الفقرات (1، 2، 17)، وأصبح عدد فقرات المقياس (17)، فقرة.

ب) ثبات مقياس الرضا الوظيفي

للتأكد من ثبات مقياس الرضا الوظيفي، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30) من الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استخدمت معادلة

كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد قياس الصدق (17) فقرة، وقد بلغ معامل ثبات كرونباخ ألفا (0.81)، وتعتبر هذه القيمة مناسبة وعليه يمكن التطبيق على العينة الأصلية.

تصحيح مقياس الرضا الوظيفي:

تكون مقياس الرضا الوظيفي في صورته النهائية من (17)، فقرة كما هو موضح في ملحق (...). تمثل جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للرضا الوظيفي، ويطلب من المستجيب تقدير إجابته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)، درجة.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (5-1) درجات وتصنيف المستوى إلى ثلاث مستويات: عالية/ ومتوسطة، ومنخفضة، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$1.33 = \frac{1-5}{3} \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} = \text{طول الفئة}$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول (5.3): يوضح درجات احتساب مستوى الرضا الوظيفي

2.33 فأقل	مستوى منخفض من الرضا الوظيفي
3.67 - 2.34	مستوى متوسط من الرضا الوظيفي
5 - 3.68	مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي

4.3 تصميم الدراسة ومتغيراتها

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة الآتية:

أ- المتغيرات المستقلة:

1. الجنس: وله مستويان هي: (1-ذكر، 2- أنثى).
2. سنوات الخبرة: وله ثلاثة مستويات هي: (1- أقل من 5سنوات، 2- من 6-10سنوات، 3-أكثر من 10سنوات).
3. التخصص: وله خمسة مستويات هي: (1-خدمة اجتماعية، 2- التربية الخاصة، 3-علم نفس، 4-علاج طبيعي، 5- غير ذلك).
4. الدرجة الكلية التي تقيس الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة.
5. الدرجة الكلية التي تقيس الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة

اتبعت الباحثة في تنفيذ الدراسة عدداً من الخطوات على النحو الآتي:

- إعداد أدوات الدراسة بصورتها النهائية.
- الحصول على العدد الكلي لمجتمع الدراسة والمتمثل، في جميع الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، ومن ثم تحديد حجم العينة المناسب.
- تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية ومن خارج عينة الدراسة الأساسية، إذ شملت (30) من الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، وذلك بهدف التأكد من دلالات صدق وثبات أدوات الدراسة.

- تطبيق أدوات الدراسة على العينة الأصلية، والطلب منهم الإجابة على فقرات الأدوات بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجاباتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
- إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استخدم برامج الرزمة الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.

6.3 المعالجات الإحصائية

- من أجل معالجة البيانات وبعد جمعها قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:
1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
 2. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات.
 3. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، لفحص الفرضيات المتعلقة بالجنس.
 4. اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الفرضيات المتعلقة بسنوات الخبرة، والتخصص.
 5. اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة العلاقة بين الإحترق النفسي والرضا الوظيفي، كذلك لفحص صدق أدوات الدراسة.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

1.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1.1.4 نتائج السؤال الأول

2.1.4 نتائج السؤال الثاني

2.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1.2.4 نتائج الفرضية الأولى

2.2.4 نتائج الفرضية الثانية

3.2.4 نتائج الفرضية الثالثة

4.2.4 نتائج الفرضية الرابعة

5.2.4 نتائج الفرضية الخامسة

6.2.4 نتائج الفرضية السادسة

7.2.4 نتائج الفرضية السابعة

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضيتها التي طرحت، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض، حيث عرضت في ضوء أسئلتها، ويتمثل ذلك في عرض نص السؤال، كما عرضت في ضوء فرضيتها ويتمثل ذلك في عرض نص الفرضية يلي ذلك مباشرة الإشارة إلى نوع المعالجات الإحصائية المستخدمة، ثم جدولة البيانات، ووضعها تحت عناوين مناسبة، يلي ذلك تعليقات على أبرز النتائج المستخلصة، وهكذا يتم عرض النتائج المرتبطة بكل سؤال وفرضية على حدة.

1.4- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1.1.4 نتائج السؤال الأول: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي

الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة؟

للإجابة عن السؤال الأول، حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس الاحتراق النفسي لدى

الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة.

جدول (1.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس الإحترق النفسي وعلى

المقياس ككل مرتبة تنازلياً.

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	02	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم التدريسي	3.61	0.931	72.2	متوسط
2	01	أشعر أن عملي في التدريس يستنفذني انفعالياً	3.47	0.979	69.4	متوسط
3	04	ليس من السهل معرفة مشاعر الأطفال ذوي الإعاقة	3.42	1.103	68.4	متوسط
4	14	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهد كبير	3.24	1.138	64.8	متوسط
5	03	أشعر بالإجهد حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة يوم تدريسي جديد	3.21	1.113	64.2	متوسط
6	06	إن التعامل مع الأطفال ذوي الإعاقة طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد	3.19	1.169	63.8	متوسط
7	15	أشعر بأن تصرفات الأطفال ذوي الإعاقة تزيد من ضغط العمل علي	3.06	1.171	61.2	متوسط
8	19	أشعر بالضيق بسبب عدم مقدرتي على إنجاز ما يطلب مني	3.05	1.167	61.0	متوسط
9	08	أشعر بالاحترق النفسي في عملي	3.04	1.154	60.8	متوسط
10	17	يضايقني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع إدارة المؤسسة	2.95	1.149	59.0	متوسط
11	18	أشعر بأن أولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقة لا يمنحوني ما استحقه من تقدير	2.94	1.090	58.8	متوسط
12	16	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أقوم بعمل جيد	2.69	1.220	53.8	متوسط
13	13	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنتي	2.56	1.149	51.2	متوسط
14	11	أشعر بالأنزعاج والقلق لأن مهمتي تزيد من قسوة عواطفي	2.53	1.283	50.6	متوسط
15	07	لا أتعامل بفاعلية عالية مع مشكلات الأطفال ذوي الإعاقة	2.40	1.101	48.0	متوسط
16	09	أشعر أن ليس لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الأطفال ذوي الإعاقة بفضل مهمتي في المؤسسة	2.25	1.158	45.0	منخفض
17	05	أشعر إنني أتعامل مع بعض الأطفال ذوي الإعاقة وكأنهم أشياء لا بشر	2.11	1.262	42.2	منخفض
		النفسي الدرجة الكلية لمقياس الإحترق	2.95	0.671	59.0	متوسط

يتضح من الجدول (1.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي ككل بلغ (2.95) وبنسبة مئوية (59.0) وبتقدير متوسط، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس الاحتراق النفسي تراوحت ما بين (2.11-3.61)، وجاءت فقرة "أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم التدريسي" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدرة (3.61) وانحراف معياري بلغ (0.931) وبنسبة مئوية (72.2%) وبتقدير متوسط، بينما جاء فقرة "أشعر إنني أتعامل مع بعض الأطفال ذوي الإعاقة وكأنهم أشياء لا بشر" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.11) وانحراف معياري بلغ (1.262) وبنسبة مئوية (42.2%) وبتقدير متوسط، ويلاحظ من الجدول (1.4) أن درجة الفقرات من (1-17) كانت متوسطة، بينما جاءت الفقرات (18-19)، منخفضة.

2.1.4 نتائج السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة؟

للإجابة عن السؤال الثاني حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، ومن ثم رتبت تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية، بدءاً من أعلى متوسط حسابي وختاماً بأقل متوسط حسابي، كما حُسبت النسبة المئوية لكل فقرة من فقرات مقياس الرضا الوظيفي بناءً على المتوسط الحسابي لكل فقرة، والجدول (2.4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مقياس الرضا الوظيفي ككل مرتبة تنازلياً.

جدول (2.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس الرضا الوظيفي وعلى

المقياس ككل مرتبة تنازلياً.

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	03	إعطاء الصلاحيات للموظف يزيد من الإنتاجية في العمل	3.84	1.080	76.8	مرتفع
2	11	أستمتع بكوني عضو في الفريق داخل المؤسسة	3.80	1.025	76.0	مرتفع
3	05	لدي المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعمل على أكمل وجه	3.75	1.048	75.0	مرتفع
4	13	يقدم لي فريق المؤسسة الدعم في العمل كلما احتجت إليه	3.59	1.138	71.8	متوسط
5	09	مكان العمل الذي أعمل فيه يتميز بأنه مريح وآمن	3.56	0.957	71.2	متوسط
6	08	أجد تقديراً من قبل مديري في حال قيامي بعمل مميز او إضافي	3.51	1.000	70.2	متوسط
7	20	التحفيز غير المادي من قبل مديري يزيد من إنتاجيتي	3.49	1.193	69.8	متوسط
8	07	يتعامل مديري المباشر معي بعدالة كافية	3.48	1.039	69.6	متوسط
9	14	أشعر بأن آرائي مسموعة ويقدرها رئيسي	3.45	1.175	69.0	متوسط
10	12	فريق العمل يمثل لي مصدر إلهام لأبذل ما بوسعه في العمل	3.45	1.123	69.0	متوسط
11	10	أؤمن بوجود فرصة للتطور والنمو الوظيفي داخل المؤسسة	3.42	1.046	68.4	متوسط
12	06	لدي الثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل	3.41	1.173	68.2	متوسط
13	15	أعتقد أن الإدارة تحترم الوقت العائلي الشخصي الخاص بي	3.37	1.125	67.4	متوسط
14	16	أعتقد أن مديري يدرك التوازن السليم بين الحياة العملية والحياة الشخصية	3.26	1.143	65.2	متوسط
15	19	سياسة الدوام المتبعة بالمؤسسة مناسبة	3.07	1.191	61.4	متوسط
16	04	أشعر بالأمان الوظيفي في عملي	3.07	1.281	61.4	متوسط
17	18	التأمين الصحي للموظفين في المؤسسة مناسب	2.73	1.213	54.6	متوسط
		الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي	3.43	0.679	68.6	متوسط

يتضح من الجدول (2.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس

الرضا الوظيفي ككل بلغ (3.43) وبنسبة مئوية (68.6) وبتقدير متوسط، أما المتوسطات الحسابية

لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس الرضا الوظيفي تراوحت ما بين (3.84 - 2.73)،

وجاءت فقرة "إعطاء الصلاحيات للموظف يزيد من الإنتاجية في العمل" بالمرتبة الأولى بمتوسط

حسابي قدرة (3.84) وانحراف معياري بلغ (1.080) وبنسبة مئوية (76.8%) وبتقدير مرتفع، بينما جاء فقرة " التامين الصحي للموظفين في المؤسسة مناسب "في المرتبة الاخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.73) وانحراف معياري بلغ (1.213) وبنسبة مئوية (54.6%) وبتقدير متوسط، ويلاحظ من الجدول (1.4) أن درجة الفقرات من (3-1) كانت عالية، بينما جاءت الفقرات (4-17)، متوسطة.

2.4- النتائج المتعلقة بالفرضيات

1.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية الأولى وتحديد الفروق تبعاً لمتغير الجنس، استخدم اختبار (ت)

لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (3.4) تبين ذلك:

الجدول (3.4): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في

مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس

المقياس	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	ذكر	16	2.92	0.473	-0.226	0.822
	أنثى	84	2.96	0.705		

يتبين من الجدول (3.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمقياس

الاحتراق النفسي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي لا

توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله

والبيرة تعزى لمتغير الجنس.

2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha < 0.05$) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة

رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص الفرضية الثانية، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way

ANOVA) للتعرف إلى دلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. والجدولان (4.4) و(5.4)

يبينان ذلك:

جدول (4.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين

في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
0.699	3.00	63	أقل من 5 سنوات	
0.626	2.89	19	من 6-10 سنوات	سنوات الخبرة
0.638	2.87	18	أكثر من 10 سنوات	

يتضح من خلال الجدول (4.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة

إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين

الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (5.4) يوضح ذلك:

جدول (5.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي لدى

الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
	بين المجموعات	0.335	2	0.168	0.367	0.694
الاحتراق النفسي	داخل المجموعات	44.299	97	0.457		
	المجموع	44.634	99			

يتبين من الجدول (5.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمقياس

الاحتراق النفسي، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي لا

توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله

والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha < 0.05$) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة

رام الله والبيرة تعزى لمتغير لمتغير التخصص.

ومن أجل فحص الفرضية الثالثة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية تبعاً لمتغير سنوات التخصص، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way

ANOVA) للتعرف إلى دلالة الفروق تبعاً لمتغير التخصص، والجدولان (6.4) و(7.4) يبينان

ذلك:

جدول (6.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التخصص	خدمة اجتماعية	23	2.92	0.462
	التربية الخاصة	22	3.03	0.774
	علم نفس	11	3.20	0.609
	علاج طبيعي	10	3.00	0.620
	غير ذلك	34	2.83	0.755

يتضح من خلال الجدول (6.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (7.4) يوضح ذلك:

جدول (7.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	بين المجموعات	1.384	4	0.346	0.760	0.554
	داخل المجموعات	43.250	95	0.455		
	المجموع	44.634	99			

يتبين من الجدول (7.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.

4.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس.

ومن أجل فحص الفرضية الرابعة وتحديد الفروق تبعاً لمتغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (8.4) تبين ذلك:

الجدول (8.4): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في

مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس

المقياس	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	ذكر	16	3.30	0.724	-0.802	0.424
	أنثى	84	3.45	0.672		

يتبين من الجدول (8.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي لا توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس.

5.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

ومن أجل فحص الفرضية الخامسة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way

(ANOVA) للتعرف إلى دلالة الفروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. والجدولان (9.4) و(10.4)

يبينان ذلك:

جدول (9.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين

في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
0.647	3.49	63	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
0.610	3.36	19	من 6-10 سنوات	
0.843	3.25	18	أكثر من 10 سنوات	

يتضح من خلال الجدول (9.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة

إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين

الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (10.4) يوضح ذلك:

جدول (10.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي لدى

الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	0.903	2	0.451	0.979	0.379
	داخل المجموعات	44.712	97	0.461		
	المجموع	45.615	99			

يتبين من الجدول (10.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمقياس

الرضا الوظيفي، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي لا

توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله

والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

6.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.

ومن أجل فحص الفرضية السادسة، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير سنوات التخصص، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير التخصص. والجدولان (11.4) و(12.4) يبينان ذلك:

جدول (11.4): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المتغير
0.396	3.43	23	خدمة اجتماعية	التخصص
0.618	3.55	22	التربية الخاصة	
0.596	3.40	11	علم نفس	
1.168	2.87	10	علاج طبيعي	
0.665	3.51	34	غير ذلك	

يتضح من خلال الجدول (11.4) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (12.4) يوضح ذلك:

جدول (12.4): يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي على الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي لدى

الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	3.706	4	0.927	2.100	0.087
	داخل المجموعات	41.909	95	0.441		
	المجموع	45.615	99			

يتبين من الجدول (12.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي لا توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.

7.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة: لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة.

للإجابة عن الفرضية السابعة، استخرج معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) بين الدرجة الكلية لمقياسين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، والجدول (13.4) يوضح نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون.

جدول (13.4) يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة (ن=100)

الرضا الوظيفي		الاحتراق النفسي
مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	
0.098	-0.166	

يتضح من الجدول (13.4) وجود علاقة ارتباطية عكسية سلبية غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (-0.166)، وقد جاءت العلاقة عكسية سلبية؛ بمعنى كلما ازدادت درجة الاحتراق النفسي انخفض مستوى الرضا الوظيفي. وتجدر الإشارة إلى أن القيمة التي تقع بين (0.10-0.30) تدل على وجود علاقة منخفضة حسب معيار (دودين، 2018).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

1.5 مناقشة نتائج أسئلة الدراسة

2.5 مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

3.5 خلاصة عامة للنتائج

4.5 التوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة ومناقشتها، من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة واستعراض النتائج، بهدف التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة. وقد تمّ إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات التي جمعت من أداة الدراسة، من خلال استخدام برنامج "الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية SPSS" للحصول على نتائج الدراسة التي ستعرض وتفسر وتناقش.

1.5 تفسير نتائج اسئلة الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: "ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة؟"

أظهرت النتائج أن مستوى الإحترق النفسي لجميع فقرات الاستبانة كان متوسطاً باستثناء فقرات (أشعر أن ليس لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الأطفال ذوي الإعاقة بفضل مهمتي في المؤسسة) المتوسط الحسابي (2.25)، و(أشعر إنني أتعامل مع بعض الأطفال ذوي الإعاقة وكأنهم أشياء لا بشر) المتوسط الحسابي (2.11) حيث كانت درجتها منخفضة ويُسنتج من ذلك المتوسط العام لدرجة الاحتراق النفسي لعينة الدراسة، والذي كان متوسطاً.

يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى:

- الجهد الكبير الذي يبذله الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة في إطار عملهم ومتطلباته.

- الوقت القليل المتاح للأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة للقيام بمهامهم.

- الآثار النفسية جراء طبيعة العمل ومتطلباته على الأخصائيين والتعامل فيما بينهم.

لقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسات كل من (رامي وآخرون، 2013)، (2011).

(Rachel Berry). فيما اختلفت نتائج هذا السؤال مع دراسة سهيل (2017) التي وجدت أن درجة

الاحترق النفسي كانت مرتفعة، ودراسة (Fore et al, 2002) التي وجدت أنها مشكلة كبيرة.

السؤال الثاني: "ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة؟"

كما بينت النتائج إن مستوى الرضا الوظيفي لجميع فقرات الاستبانة للدرجة الكلية كان متوسطاً باستثناء فقرات (إعطاء الصلاحيات للموظف يزيد من الإنتاجية في العمل) المتوسط الحسابي (3.84) و(أستمتع بكوني عضو في الفريق داخل المؤسسة) و(لدي المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملتي على أكمل وجه) المتوسط الحسابي (3.80)، حيث كانت درجة هذه الفقرات مرتفعة ويُستنتج من ذلك المتوسط العام لدرجة الرضا النفسي لعينة الدراسة، والذي كان متوسطاً.

تعزى هذه النتيجة إلى الدعم المعنوي والنفسي المقدم من المؤسسة للأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة، وتوفر الموارد والتسهيلات الممكنة لتمكين الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة من القيام بأدوارهم، إضافة إلى وجود بيئة العمل الداعمة للأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة في أفكارهم وأدائهم للعمل.

وقد اتفقت نتائج الإجابة مع دراسة (Westthuisen, 2012)، حيث وجدت الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين كانت متوسطة أيضاً.

2.5 تفسير نتائج فرضيات الدراسة

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس".

تبين عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس.

و تُعزى هذه النتيجة إلى التساوي في المهام التي توكل إلى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، بصرف النظر عن الجنس، والتعرض لذات ظروف العمل وضغوطاته، إضافة إلى مواجهة الأخصائيين ذات المواقف والمشاكل أثناء العمل.

وقد اتفقت نتائج فحص هذه الفرضية مع دراسة كومبتون وروبرت هيج (Compton, Robert, 2013) و(رامي وآخرون 2013)،

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة".

أظهر اختبار فحص الفرضية عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

تعزو الباحثه هذه النتيجة إلى أن طبيعة العمل تسبب ضغوطاً على الأخصائيين، بغض النظر عن مستوى خبرتهم، وتعامل أهالي ذوي الإعاقة مع الأخصائيين بنفس الطريقة، دون النظر إلى سنوات خبرتهم كأختصاصيين.

اتفقت نتائج هذه الفرضية مع دراسة مختار ومنصوري (2014) وكومبتون وروبرت هيج (Compton, Robert, 2013) و (رامي وآخرون 2013). اختلفت النتائج مع دراسة بتلر وكونستانتين (Butler and Constantine, 2005) حيث وجدت أن المرشدين ذوي الخبرة (20) سنة فما فوق كان مستوى الإحترق النفسي عندهم أكبر مقارنة بالمرشدين ذوي الخبرة (10) سنوات فأكثر

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha < 0.05$) بين متوسطات الإحترق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص"

فقد أظهرت نتائج الاختبار عدم وجود فروق في الإحترق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص. وتعود هذه النتيجة إلى:

- حيازة الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة على تخصص متقارب وله علاقة بطبيعة العمل.
 - اهتمام إدارة المؤسسة بأداء العاملين بغض النظر عن تخصصاتهم.
 - تعرض الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة لنفس الضغوط النفسية والمهام داخل المؤسسة بغض النظر عن تخصصاتهم.
- لقد اتفقت نتائج هذه الفرضية مع دراسة سهيل (2017) وعماد (2016).

النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس".

أظهرت نتائج اختبارات الفرضيات عدم وجود فروق في الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس. تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى:

- المساواة في معاملة المؤسسات التي يعمل بها الأخصائيون في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة لهؤلاء الأخصائيين بناء على الجنس.
 - عدم التمييز في الأجور أو الحوافز الممنوحة للأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة بناء على الجنس، لنفس المنصب والمؤهلات بغض النظر عن الجنس.
 - احترام المؤسسات للأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، وحياتهم الخاصة والتوازن بينها وبين عملهم بغض النظر عن الجنس.
- نرى نتائج هذه الفرضية اتفقت مع دراسة فاطمة أبو زيد (2017) التي وجدت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا تعزى لمتغير الجنس

النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة"

فقد أشارت نتائج اختبار الفرضيات لا توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
تعزى هذه النتيجة إلى:

- يتم تقييم أداء الأخصائيين بناء على أدائهم لا على خبرتهم.
- إذا ما تم تقييم كافة مستويات الخبرة لدى الأخصائيين بمقاييس ثابتة، فإنه يتم ذلك بطريقة محفزة للتطور.
- الدعم المعنوي والمادي لكافة الأخصائيين بصرف النظر عن مستويات خبرتهم.

النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص".

فقد أشارت نتائج اختبار إلى لا توجد فروق في الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.
تعزى هذه النتيجة إلى:

- لا يتم الاعتماد بشكل رئيسي وجوهري على التخصص في تقييم الأخصائيين بناء على تخصصهم، بل يتم الاعتماد أكثر على أدائهم.
- يتم منح الصلاحيات وتقديم الدعم المعنوي بناء على الأداء وليس على التخصص.

النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة: "لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة".

فقد أشارت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة ارتباطية عكسية سلبية غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة. يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى:

- يعتبر الأخصائيون في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة الضغوط والإجهاد والتي تسبب الاحتراق الوظيفي، يعتبرونها جزءاً من رسالتهم وعملهم، وبالتالي يعتبرونها جزءاً من التضحية خصوصاً أن طبيعة عملهم إنسانية.

- تقدم المؤسسات التي يعمل بها الأخصائيون في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة حوافز ومنافع تحقق لهم الرضا الوظيفي على الرغم من الاحتراق الوظيفي الذي يتسبب به ضغط العمل وطبيعته.

- الدعم المعنوي الذي توفره المؤسسات التي يعمل بها الأخصائيون في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة، والذي يتمثل بالصلاحيات الممنوحة والتقدير والدعم المستمر والتحفيز لأي نشاط أو مبادرة.

توافقت هذه النتائج مع دراسة مختار ومنصوري (2014) ودراسة رامي وآخرون (2013). فيما اختلفت النتائج مع دراسة الحارثي (2012) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين درجة تكرار وشدة الاحتراق وبين مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية، ودراسة بيرري (Rachel Berry, 2011) حيث توصلت الدراسة إلى معاناة

43% من المعلمين لديهم احتراق نفسي متوسط يختلفون في مستوى الكفاءة بقدر ما تقدمه خصائص العمل المساعدة، ودراسة فاطمة أبو زيد (2017) حيث كشفت نتائج الدراسة أنه يمكن التنبؤ بالتوافق النفسي والاجتماعي من خلال الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدرسة الصم في قطاع غزة.

3.5 الاستنتاجات

1. إن المتوسطات الحسابية لدرجة الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة كانت متوسطة.
2. إن المتوسطات الحسابية لدرجة الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة كانت متوسطة.
3. لا وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس.
4. لا يوجد فروق في الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
5. لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير التخصص

9. وجود علاقة ارتباطية عكسية سلبية غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة.

4.5 التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة حول الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة في محافظة رام الله والبيرة، توصي الدراسة بـ:

1. إجراء المزيد من البحوث والدراسات المتعلقة في هذا المجال لما له من أهمية في استقصاء الأسباب التي تكمن خلف الشعور بالاحتراق النفسي للعاملين.

2. إعداد البرامج الوقائية والإرشادية والترفيهية التي تساعد العاملين في هذه المجال الحد من الشعور بضغط العمل الذي يؤدي إلى الشعور بالاحتراق النفسي.

3. الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في محيط العمل من خلال برامج اجتماعية منظمة، الأمر الذي يساعد الموظف على تقدير ذاته وبالتالي يخفف من حدة الضغط النفسي.

4. عقد دورات تدريبية متخصصة لكل تخصص تساعد الأخصائيين العاملين للتغلب على ضغط العمل الذي يتعرضون له.

5. ضرورة عمل برنامج تدوير للعاملين .

المراجع:

المراجع العربية:

أبو شرح، نادر حامد عبد الرازق. (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

أبو هوش، راضي محمد جبر، عبد الحافظ قاسم الشايب. (2012). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات التربية مقارنة بالمعلمات العاديات في محافظة الباحة في السعودية، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، (7):360-382.

أسليم، فادي سامي راشد. (2013). الأنماط القيادية السائدة لدى رؤساء في كليات المجتمع محافظات غزة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيها، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الباقي، صلاح الدين محمد. (2002). السلوك الفعال في المنظمات، مصر: الدار الجامعية الجديدة.

البدراني، بدر. (2006). قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من جهة نظرهم (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

بوفرة، مختار. (2017). الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، عمان: دار اسامة للنشر.

ثابت، إحسان أحمد. (2011). الرضا الوظيفي على وقف بعض المتغيرات الشخصية لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين جامعة الموصل، *مجلة الرافدين للعلوم*

الرياضية، (57):63-8.

جبر، نهاية. (2010). الإحتراق الوظيفي والعوامل المسببة له لدى العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة في الضفة الغربية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

جرار، سنابل أمين صالح. (2011). الجدية في العمل وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظة شمال الضفة الغربية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

الجرير، عارف بن ماطل. (2007). التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

الحارثي، خالد سعد. (2012). الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر (3)، 773-814.

الحسن، نجوى علي حسن، الجلامدة، فوزية عبد الله. (2013). العلاقة بين الاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التعليم العام ومعلمات التربية الخاصة في المملكة العربية السعودية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (2):33.

الحمري، رائدة حسن. (2006). دراسة مستوى الاحترق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاملين في مملكة البحرين، مذكرة تخرج في علم النفس التربوي.

حويحي، مروان أحمد. (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الخریبة، عمر محمد، عربیات، عبد الحلیم. (2005). الاحتراق النفسي لدى المعلمین مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم فی غرفة المصادر، مجلة جامعة أم القرى، السعودية، (75):65-90.

دودین، حمزة محمد. (2018). التحلیل الإحصائی المتقدم للبیانات باستخدام (spss). عمان: الأردن، دار المسیرة للنشر والتوزیع.

الدوسری، مبارک بن فالح بن مبارک. (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين فی مراكز حرس الحدود بمنطقة مكة المكرمة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

الرافعي، يحيى عبد الله، القضاة، محمد. (2010). مستويات الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس فی كلية المعلمين فی ضوء بعض المتغيرات، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، (2): 298-351.

الزعيبي، مروان طاهر. (2011). الرضا الوظيفي، عمان: دار المسیرة للنشر.

الزهراني، عبد الواحد. (2003). الولاء التنظيمي لمعلمي المرحلة الثانوية بمنطقة الباحة التعليمية دراسة ميدانية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

الزهراني، نوال بنت عثمان بن أحمد. (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض معلمي التربية الخاصة فی محافظة الكرك، مجلة جامعة دمشق، (2): 184-214.

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

السرطاوي، زيدان. (1997). الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة: دراسة

ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس المجلد، (21):57-96.

السلخي، محمود جمال. (2013). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الإسلامية

العاملين في المدارس الخاصة في مدينة عمان في ضوء بعض المتغيرات، مجلة

دراسات العلوم التربوية، (4):1207-1229.

سهيل، تامر. (2017). الاحتراق النفسي لدى معلمي غرفة مصادر المدارس الحكومية في

الضفة الغربية في ضوء بعض المتغيرات، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

الشرايدة، سالم تيسير. (2017). الرضا الوظيفي، عمان: دار الصفا للنشر.

شفاري، ميلود. (2007). محددات الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم في الجزائر، (رسالة

ماجستير غير منشورة)، جامعة سطيف، الجزائر.

شكير، علاء توفيق رشيد. (2011). درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية ومديرياتها

للقيادة التشاركية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في محافظات شمال الضفة الغربية من

وجهات نظر المعلمين والمعلمات فيها، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة

النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

الشمري، سالم عواد. (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثار على الأداء الوظيفي دراسة

تطبيقية على القطاع الصناعي، جامعة الملك عبد العزيز ملتقى البحث العلمي،

السعودية.

شنوفي، نورالدين. (2005). تفعيل نظام أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية حالة

المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة الجزائر،

الجزائر.

الشيوخ، لميعة محسن محمد. (2011). الاحتراق النفسي لدى المعلمات وعلاقته بالاتجاه نحو

مهنة التعليم، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الآداب والتربوية الأكاديمية

العربية المفتوحة بالدنمارك، الدنمارك.

الصبان، عبير. (2003). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية والاضطرابات

السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينة

مكة المكرمة وجدة، (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، كلية التربية للبنات، جدة،

السعودية.

الصيرفي، محمد. (2003). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الأردن: دار قنديل للنشر.

الصيرفي، محمد. (2008). السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، مصر: دار الوفاء للطباعة

والنشر.

عبد الحليم، خليلي. (2006). مستوى الاحتراق النفسي لدى مربى الأطفال ذوي الاحتياجات

الخاصة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس، جامعة باجي مختار، عناية.

عبد الغني، أشرف. (2001). علم النفس الصناعي، جامعة الإسكندرية، مصر.

عبد المعطي، حسن مصطفى. (2009). المقاييس النفسية المقننة، القاهرة: مكتبة زهران

الشرق للنشر.

العتيبي، ادم. (2003). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي

وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة

الكويت، 32(2):353-354.

العتيبي، بندر. (2005). الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في معاهد التربية الفكرية:

دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، (129): 5-12.

- عثمان، فاروق. (2001). **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، القاهرة: دار الفكر العربي.
- عسكر، علي. (2003). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**، الكويت: دار الكتب الحديث.
- عسكر، علي. (2005). **الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل**، الكويت: دار الكتب الحديث.
- العرايضة، عماد. (2016). **مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة**، مجلة العلم النفسية والتربوية، جامعة القصيم السعودية، (1): 197-227.
- العقاد، حسن فوزي سماعيل. (2018). **أثر المسمى الوظيفي والمؤهل العلمي في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على وزارة الداخلية والأمن الوطني الشق الشرطي** فقطاع غزة، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، 58-72.
- العمرى، خالد. (2006). **تحقيق الرضا الوظيفي في 50 دقيقة**، القاهرة: دار الفكر العربي.
- العياصرة، معن محمود احمد. (2008). **الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق النفسي**، عمان: دار الحامد للنشر.
- غزيون، زهية. (2007). **التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية**، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة سكيكدة، الجزائر.
- الفرح، عدنان. (2001). **الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة**، بحث مقدم لمؤسسات الاحتياجات الخاصة، جامعة الخليج العربية، البحرين.
- الفريحات، عمار ووائل الربضي. (2010). **مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياضة الأطفال محافظة عمان**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، (5): 1556-1586.
- فليه، فاروق عبده، السيد محمد عبد المجيد. (2005). **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**، عمان: دار المسيرة للنشر.

قائد، عبد الباسط أحمد. (2011). مستوى الاحتراق النفسي لدى طلبة كلية التربية عدن وأثره

على تكيفهم الاجتماعي الدراسي، مجلة كلية التربية، جامعة عدن، (12):96.

القريوتي، محمد قاسم. (2009). السلوك التنظيمي، عمان: دار وائل للنشر.

القيسي، ماجد لما. (2014). درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين في مدارس محافظة

الطفيلة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية غزة، فلسطين، (1):

251-231.

القحطاني، عبد المحسن عايض. (2011). قياس واقع الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس

التربية الخاصة الحكومية بدولة الكويت دراسة في التحليل العاملي والتنبؤ والتباين،

المجلة التربوية، جامعة الكويت، (1): 15-49.

الكردي، أحمد. (2010). السلوك التنظيمي، القاهرة، موسوعة الإسلامية والتنمية.

الكندي، مصطفى بن هلال بن بدر. (2014). الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في

مدارس التعليم الاساسي بمحافظة الداخلية بسلطنة عمان، (رسالة ماجستير غير

منشورة)، جامعة نزوى، عمان.

اللوحي، أحمد يوسف احمد. (2008). الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي

دراسة مقارنة لوجهات نظر العاملين في جامعتي الأزهر والإسلامية، (رسالة

ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

اللوزي، موسى. (2002). السلوك التنظيمي للأفراد والعاملين وأثره على مستوى التطور

الإداري في القطاع العام في الأردن، مجلة الدراسات، 29 (1):98.

اللوزي، موسى. (2003). التطوير التنظيمي سبائيا ومفاهيم حديثة، عمان: دار الفكر.

- مدوري، يمينة. (2015). الاحتراق النفسي وعلاقته بأنماط الشخصية وبطبيعة الممارسات المهنية، (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة أبو بكر بالقايد تلمسان، الجزائر.
- مرسي، جمال الدين، إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2002). السلوك التنظيمي، مصر: الدار الجامعية الاسكندرية
- المساعد، أصلان صبح. (2011). مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في آل البيت وعلاقتها بالخبرة والتحصيل الدراسي، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، (1): 166-209.
- ملحم، يحيى سليم. (2006). أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي، المجلة العربية للإدارة، (26): 11-32.
- منصوري، مصطفى أبو فارة، مختار. (2014). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (17): 9-30.
- منصوري، مصطفى. (2010). الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها، الجزائر: دار قرطبة.
- النجار، محمد، السميري، نجاح. (2006). مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالأداء التدريبي لدى معلمي مدارس التعليم الجامع بمحافظات غزة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- يوسف، جمعة. (2000). دراسات إدارة الضغوط مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.

- Adebomi, O. (2012). Job Satisfaction and self-efficacy as correlates of Job commitment of special Education Teachers in oyo state, *Journal of Education* Vol. (3), (9)., 95- 103.
- Al-rawi, Khaled.(2000).The Job Satisfaction of Employees in Al-Zarqa University.**journal of Kings. Abdulaziz University: Economics and Administration**, 14(2), 95-122.
- Buter: S., Kent and Constantine, madonns G. (2005): 'collective self esteem and Burnout in professional school coun selors' professional school counseling. V.q. N.1, P55, (peer Reviewed Journal)
- Compton, Robert Hugh (2013) factors that influence Burnout among South Carolina's special education Teachers, university location: united states – Arizona Degree: ph.d.D. Document URL.
- Eleanor, H.. (2002). **Job Satisfaction of k.... 12. And adult Education English as a second language (ESL) Teachers in north adn.** South Carolina. Disseratation a Abstract University of South Carolina.
- Fore III,C , Martin, C and Bender, W(2002), Teatcher Bumout in Special Education The Causes and the Recommended Solutions, **High School Journal**, 86(1), 36-45.
- Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. (2003). **How to design and evaluate research in education** (5th ed.). Boston: McGraw-Hill
- Garcia, E. (2011). **A tutorial on correlation coefficients**, information- retrieval- 18/7/2018.<https://pdfs.semanticscholar.org/c3e1/095209d3f72ff66e07b8f3b152fab099eada.pdf>.
- Grenber, S., Berlowitz, I., Atvarado, V., and Cassina, M., (2010) **Stress bie schweizer erwerbstatigen, staatssekretariat fur wirtschaft**, Dirketion fur Arbiet.
- Hsiaowen, H., (2011). **Kindergarten teacher job satisfaction and the need for continuing education in southern Taiwan (china)**. Dissertatation University of South Dakota.
- Matthew. Ket. Al (2013): Job satisfaction, Burnout, and their impact at psychological health among special education teacher, *psychological health Journal*, 41(2): 137-155.

- Ming, W., and teoh, Y., & al (2011) Job Satisfaction level among Human Resource Employees Malaysia's perspective. **African Journal of Business Management**. 6(2), 595-607.
- Platisidou, M., & Agaliotis, I (2008). Burnout, Job satisfaction and instructional Assignment – related sources of stress in Greek special Education Teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 55 (1): 61- 76.
- Rachell, Berry (2011) special education teacher bumout: the effects of efficacy expectations and perception of job responsibilities "WWU Masters Thesis collection. Paper 127.
- Voris, B. (2011): Teacher Efficacy, Job satisfaction, and Alternative certification in early career special Education Teachers. University of Kentucky Doctoral Dissertations. Paper 159, [available at](#).
- Westhuizen, J. *2012). Job satisfaction amongst teachers at special needs schools, south African Journal of Education, 1 (1): 255- 266.

الملاحق

أسماء المحكمين:

الرقم	اسم عضو هيئة التدريس	التخصص	الرتبة الأكاديمية
1.	أ. د. محمد أحمد شاهين	الإرشاد النفسي والتربوي	أستاذ - جامعة القدس المفتوحة
2.	أ. د. حسني محمد عوض	الإرشاد النفسي والتربوي	أستاذ - جامعة القدس المفتوحة
3.	أ. د. تيسير محمد علي عبدالله	علم نفس	أستاذ - جامعة القدس
4.	أ. د. عبد محمد عبد العفو عساف	الإرشاد النفسي والتربوي	أستاذ - جامعة النجاح
5.	أ. د. ذياب جرار	إدارة الاعمال	أستاذ - جامعة القدس المفتوحة
6.	د. عمر طالب أحمد ريمائي	علم نفس المعرفي	أستاذ مشارك - جامعة القدس
7.	د. إبراهيم سليمان موسى المصري	الإرشاد النفسي والتربوي	أستاذ مساعد - جامعة الخليل
8.	د. فايز عزيز محمد محاميد	الإرشاد النفسي والتربوي	أستاذ مساعد - جامعة النجاح
9.	د. فاخر نبيل محمد الخليلي	الإرشاد النفسي والتربوي	أستاذ مساعد - جامعة النجاح
10.	د. إياد أبو بكر	خدمة اجتماعية	أستاذ مساعد - جامعة القدس المفتوحة



جامعة القدس المفتوحة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أخي الموظف \ أختي الموظفة:

تحية طيبة وبعد

أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تهدف للتعرف إلى " الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الأخصائيين في مؤسسات ذوي الإعاقة بمحافظة رام الله والبيرة " وقد تضمنت الاستبانة مجموعة من الفقرات التي تقيس درجة هذه المعوقات، يرجى منكم قراءة هذه الاستبانة بتمعن وروية، والإجابة عن فقراتها بدقة وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (X) مقابل كل فقرة في العمود المقابل لها حسب رأيك وتعتبر هذه الاستبانة سرية ولا تشكل أي اختبار، ولن تتعدى الاستخدام العلمي، لهذا لا داعي لكتابة أي شيء يدل على هويتك.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة: مها الشيخ

إشراف: د. تامر سهيل

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب:

2- انثى

1. الجنس : 1- ذكر

2. سنوات الخبرة: 1- اقل من 5 سنوات 2- من 6-10 سنوات 3- من 11

فأكثر

3. التخصص: 1- خدمة اجتماعية 2- التربية الخاصة 3- علم نفس

4- علاج طبيعي 5- علاج وظيفي 6- غير ذلك

أولاً- الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي: هي "الحالة النفسية التي تسبب الانتهاك والاستنزاف لدى العاملين في المجالات الإنسانية نتيجة لأعباء العمل التي يتعرض لها الفرد، مما ينعكس سلباً على العمل وتدني الدافعية وقيمة العمل والنظرة السلبية للذات كونه يعمل في هذه المهنة" (الفريجات، 2010: 10). وقد شمل المقياس في صورته الأولية (21) فقرة، تصحح كالاتي: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (درجة واحدة)، وسيكون للاحتراق النفسي ثلاثة مستويات، هي: مرتفع، متوسط، منخفض.

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أشعر أن عملي في التدريس يستنزفني انفعالياً					
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم التدريسي					
3	أشعر بالإجهاد حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن على مواجهة يوم تدريسي جديد					
4	ليس من السهل معرفة مشاعر الأطفال ذوي الإعاقة					
5	أشعر إنني أتعامل مع بعض الأطفال ذوي الإعاقة وكأنهم أشياء لا بشر					
6	إن التعامل مع الأطفال ذوي الإعاقة طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد					
7	لا أتعامل بفاعلية عالية مع مشكلات الأطفال ذوي الإعاقة					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
8	أشعر بالاحترق النفسي في عملي					
9	أشعر أن ليس لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الأطفال ذوي الإعاقة بفضل مهمني في المؤسسة					
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي					
11	أشعر بالأنزعاج والقلق لأن مهمني تزيد من قسوة عواطفني					
12	أشعر بالحيوية والنشاط في عملي					
13	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنتي					
14	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير					
15	أشعر بأن تصرفات الأطفال ذوي الإعاقة تزيد من ضغوط العمل علي					
16	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أقوم بعملتي بشكل جيد					
17	يضايقتني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع إدارة المؤسسة					
18	أشعر بأن أولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقة لا يمتحنوني ما استحقه من تقدير					
19	أشعر بالضيق بسبب عدم مقدرتي على إنجاز ما يطلب مني					
20	أشعر أن الوقت المتاح لي أقل من متطلبات عملي					
21	تضايقتني بعض التصرفات الشخصية لزملائي					

ثانياً- الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي: هو "عبارة عن المشاعر التي يكنها الفرد داخله تجاه العمل، والنتيجة عن إدراكه لمثيرات تلك المشاعر، وتفاعله معها سلباً أو إيجاباً (اللوحي، 2008: 7). وقد شمل المقياس في صورته الأولى (20) فقرة، تصحح كالاتي: موافق بشدة (5)، موافق

(4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (درجة واحدة)، وسيكون للاحتراق

النفسي ثلاثة مستويات، هي: مرتفع، متوسط، منخفض.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
1	يعتبر الراتب الأساس الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك في المؤسسة مرضياً لك					
2	يعتبر الراتب الأساس الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضياً لك					
3	إعطاء الصلاحيات للموظف يزيد من الإنتاجية في العمل					
4	أشعر بالأمان الوظيفي في عملي					
5	لدي المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملتي على أكمل وجه					
6	لدي الثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل					
7	يتعامل مديرك المباشر معي بعدالة كافية					
8	أجد تقديراً من قبل مديري في حال قيامي بعمل مميز او إضافي					
9	مكان العمل الذي أعمل فيه يتميز بأنه مريح وامن					
10	أؤمن بوجود فرصة للتطور والنمو الوظيفي داخل المؤسسة					
11	أستمتع بكوني عضو في الفريق داخل المؤسسة					
12	فريق العمل يمثل لي مصدر إلهام لأبذل ما بوسعه في العمل					
13	يقدم لي فريق المؤسسة الدعم في العمل كلما احتجت إليه					
14	أشعر بأن آرائي مسموعة ويقدرها رئيسي					

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة	الرقم
					أعتقد أن الإدارة تحترم الوقت العائلي الشخصي الخاص بي	15
					أعتقد أن مديري يدرك التوازن السليم بين الحياة العملية والحياة الشخصية	16
					أعتقد أن المؤسسة تمتلك سياسات ترقية عادلة للموظفين كافة	17
					التأمين الصحي للموظفين في المؤسسة مناسب	18
					سياسة الدوام المتبعة بالمؤسسة مناسبة	19
					التحفيز غير المادي من قبل مديري يزيد من إنتاجيتي	20



جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

أخي الموظف \ أختي الموظفة:

تحية طيبة وبعد

أضع بين يديك هذه الاستبانة التي تهدف للتعرف إلى " الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الاخصائيين في مؤسسات ذوي الاعاقة بمحافظة رام الله والبيرة " وقد تضمنت الاستبانة مجموعة من الفقرات التي تقيس درجة هذه المعوقات، يرجى منكم قراءة هذه الاستبانة بتمعن وروية، والإجابة عن فقراتها بدقة وموضوعية، وذلك بوضع إشارة (X) مقابل كل فقرة في العمود المقابل لها حسب رأيك وتعتبر هذه الاستبانة سرية ولا تشكل أي اختبار، ولن تتعدى الاستخدام العلمي، لهذا لا داعي لكتابة أي شيء يدل على هويتك.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحثة : مها الشيخ

إشراف: د. تامر سهيل

الرجاء وضع إشارة (X) في المربع المناسب:

1. الجنس :

1- ذكر
2- انثى

2. سنوات الخبرة:

1- اقل من 5 سنوات
2- من 6-10 سنوات
3- من 10 فأكثر

3. التخصص:

1- خدمة اجتماعية
2- التربية الخاصة
3- علم نفس

4- علاج طبيعي
5- غير ذلك

أولاً- الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي: هي "الحالة النفسية التي تسبب الانتهاك والاستنزاف لدى العاملين في المجالات الإنسانية نتيجة لأعباء العمل التي يتعرض لها الفرد، مما ينعكس سلباً على العمل وتدني الدافعية وقيمة العمل والنظرة السلبية للذات كونه يعمل في هذه المهنة" (الفريجات، 2010: 10). وقد شمل المقياس في صورته الأولى (21) فقرة، تصح كالتالي: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (درجة واحدة)، وسيكون للاحتراق النفسي ثلاثة مستويات، هي: مرتفع، متوسط، منخفض.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أشعر أن عملي في التدريس يستنزفني انفعالياً					
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم التدريسي					
3	أشعر بالإجهاد حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة يوم تدريسي جديد					
4	ليس من السهل معرفة مشاعر الأطفال ذوي الإعاقة					
5	أشعر إنني أتعامل مع بعض الأطفال ذوي الإعاقة وكأنهم أشياء لا بشر					
6	إن التعامل مع الأطفال ذوي الإعاقة طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد					
7	لا أتعامل بفاعلية عالية مع مشكلات الأطفال ذوي الإعاقة					
8	أشعر بالاحتراق النفسي في عملي					
9	أشعر أن ليس لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الأطفال ذوي الإعاقة بفضل مهمني في المؤسسة					
10	أشعر بالأنزعاج والقلق لأن مهمني تزيد من قسوة عواطفني					
11	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنتي					
12	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	أشعر بأن تصرفات الأطفال ذوي الإعاقة تزيد من ضغوط العمل علي					
14	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أقوم بعملتي بشكل جيد					
15	يضايقني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع إدارة المؤسسة					
16	أشعر بأن أولياء أمور الأطفال ذوي الإعاقة لا يمنحوني ما استحقه من تقدير					
17	أشعر بالضيق بسبب عدم مقدرتي على إنجاز ما يطلب مني					
18	أشعر أن الوقت المتاح لي أقل من متطلبات عملي					
19	تضايقني بعض التصرفات الشخصية لزملائي					

ثانياً- الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي: هو "عبارة عن المشاعر التي يكنها الفرد داخله تجاه العمل، والنتيجة عن إدراكه لمثيرات تلك المشاعر، وتفاعله معها سلباً أو إيجاباً (اللوحي، 2008: 7). وقد شمل المقياس في صورته الأولية (20) فقرة، تصحح كالآتي: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (درجة واحدة)، وسيكون للاحتراق النفسي ثلاثة مستويات، هي: مرتفع، متوسط، منخفض.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	إعطاء الصلاحيات للموظف يزيد من الإنتاجية في العمل					
2	أشعر بالأمان الوظيفي في عملي					
3	لدي المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملتي على أكمل وجه					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
4	لدي الثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل					
5	يتعامل مديري المباشر معي بعدالة كافية					
6	أجد تقديراً من قبل مديري في حال قيامي بعمل مميز أو إضافي					
7	مكان العمل الذي أعمل فيه يتميز بأنه مريح وآمن					
8	أؤمن بوجود فرصة للتطور والنمو الوظيفي داخل المؤسسة					
9	أستمتع بكوني عضو في الفريق داخل المؤسسة					
10	فريق العمل يمثل لي مصدر إلهام لأبذل ما بوسعه في العمل					
11	يقدم لي فريق المؤسسة الدعم في العمل كلما احتجت إليه					
12	أشعر بأن آرائي مسموعة ويقدرها رئيسي					
13	أعتقد أن الإدارة تحترم الوقت العائلي الشخصي الخاص بي					
14	أعتقد أن مديري يدرك التوازن السليم بين الحياة العملية والحياة الشخصية					
15	التأمين الصحي للموظفين في المؤسسة مناسب					
16	سياسة الدوام المتبعة بالمؤسسة مناسبة					
17	التحفيز غير المادي من قبل مديري يزيد من إنتاجيتي					