المجلد 19 العدد 3 سبتمبر 2018

الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية / فلسطين من وجهة نظرهم

د. فخري مصطفى دويكات
قسم التربية الخاصة
كلية العلوم التربوية – جامعة القدس المفتوحة
fdwekat@qou.edu

الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية / فلسطين من وجهة نظرهم

د. فخري مصطفى دويكات
قسم التربية الخاصة
كلية العلوم التربوية – جامعة القدس المفتوحة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية، كما هدفت إلى التعرف على أثر متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) في استجابات أفراد عينة الدراسة. ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، إذ قام الباحث بتصميم استبانة تكونت من (٣٠) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد معتمدا على الدراسات السابقة، ثم تم اختيار مجتمع الدراسة، وتوزيعها على عينة قوامها (٧٠) من العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية. وقد تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للحصول على النتائج وكان من أهم هذه النتائج أن الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية كانت مرتفعة، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة، ($a = ٠,٠٥$) تبعاً لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة). وقد أشارت النتائج إلى قبول الفرضية الصفرية. وبناء على ذلك فقد أوصى الباحث بعدة توصيات أهمها: ضرورة العمل على إكساب العاملين مهارات في التفريغ الانفعالي بشكل دوري وتدريبهم على كيفية ضبط انفعالاتهم، وضرورة تصميم وتنفيذ بعض البرامج الوقائية التي تساعد العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تحقيق تكيف أفضل مع ظروف صعوبات العمل ومتطلباته.

الكلمات المفتاحية: الضغوط النفسية، الضغوط المهنية، العاملين، مؤسسات التربية الخاصة.

* تاريخ تسلم البحث: ٢٠١٧/٢/٦م
* تاريخ قبوله للنشر: ٢٠١٧/١٠/١٥م

The Psychological and Professional Stresses among Workers at Private Educational Institutions in the North of West Bank – Palestine

Dr. Fakhri M. Dweekat
Faculty of Education
Al- Quds Open University

Abstract

The study aimed at identifying the psychological and professional stresses among workers at the private educational institutions in the North of West Bank. Further, the study aimed at identifying the impact of variables such as gender, educational qualifications, years of experience on the study participants. To achieve the study objectives, a descriptive analytical methodology was adopted. A questionnaire consisting of (30) items divided into three domains was distributed on a randomly selected sample that consisted of (70) individuals who worked in the private educational institutions in North of West Bank. The study data was analyzed SPSS program. The study results indicated that psychological and professional stresses among the workers were very high. Also, the results showed that there were statically significant differences at (a =0.05) about the psychological and professional stresses among the workers attributed to the variables of gender, educational qualifications, years of experience and the academic specialization. According to the study results, several suggestions have been recommended, among them: the necessity of training the workers in special skills which may lead to severe emotional emptiness in periodical system, the necessity of training the targeted workers on how to control their emotions. In addition, the importance of designing and carrying out some preventive programs which may help the workers deal with individuals' needs in order to achieve the best adjustment with the difficulties of the work and its needs.

Keywords: psychological pressure, professional pressures, workers, institutions of special education.

الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية / فلسطين من وجهة نظرهم

د. فخري مصطفى دويكات
قسم التربية الخاصة
كلية العلوم التربوية – جامعة القدس المفتوحة

المقدمة

لقد أصبحت الضغوط النفسية بشكل عام سمة من سمات الحياة، فهي في بعض مستوياتها قد تكون مطلوبة إن لم تكن ضرورية لتحفيز الفرد، ودفعه إلى الإنجاز، وتحقيق النجاح غير أن زيادتها عن الحد المناسب قد تفضي إلى مشكلات يصعب حلها لما لها من آثار سلبية على الصحة العقلية والبدنية، ذلك أن عدم الاهتمام بحالات الضغوط النفسية بشكل مناسب قد يؤدي إلى تفاقم الوضع، وحدوث حالات الاحتراق النفسي ومن هذا المنطلق، فإن الاحتراق النفسي ينظر إليه باعتباره المحصل النهائي للضغوط النفسية (البتال، ١٩٩٩).

وتختلف الضغوط باختلاف مصادرها، فبعضها يرتبط بظروف الحياة اليومية الاعتيادية كالمطالب الاجتماعية، بينما ينبع البعض الآخر من مطالب وظروف العمل، وتكاد تكون تلك المرتبطة بظروف العمل من أكثر الضغوط تأثيرا على حياة الأفراد والمجتمعات، نظرا لآثارها السلبية في الصحة العامة للفرد وعلاقاته مع الآخرين، وتدني مستوى أدائه، وعلى الرغم من انتشار ظاهرة الضغوط في جميع المهن والوظائف، إلا أنها تتباين في شدتها وطبيعتها من مهنة لأخرى، فقد أظهرت الدراسات أن العاملين في المهن والخدمات الإنسانية مثل: الطب، والتمريض، والتعليم، والملاحة الجوية وغيرها، هم أكثر تعرضا للضغوط النفسية من غيرهم في القطاعات الأخرى (خليفات والزغول، ٢٠٠٣، ص٦٣-٦٤).

ويزداد الاهتمام في الوقت الحالي بموضوع التربية الخاصة التي تسهم في تقديم الخدمات التعليمية والاجتماعية، والاقتصادية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة إذ إذ هذا الاهتمام يساعد على تحقيق المبادئ المتعلقة بالتعليم للجميع، وتكافؤ الفرص وحقوق الإنسان، والمشاركة الفعلية في كافة أطياف المجتمع لتحقيق العدالة الاجتماعية وقد ساعدت الأشخاص ذوي الحاجات الخاصة على اكتساب مهارات كانت تعد فيما مضى غير قابلة للتحقيق.

ويعد العاملون في مجال التربية الخاصة أهم ركائز هذه المؤسسة ولأسباب شتى تبرز معوقات تحول دون قيام العاملين بدورهم كاملاً الأمر الذي يسهم في إحساسهم بالعجز عن

القيام بواجباتهم بالمستوى المطلوب، وإذا حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط بين الاختصاصي والطفل تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة أثناء العمل ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاحتراق النفسي (البطاينة والجوارنة، ٢٠٠٤، ص٤٨-٧٦).

وإن كانت الضغوط المرتبطة بمهنة التدريس - مع فئات من التلاميذ العاديين- تمثل مشكلة على المعلم والعملية التربوية بأسرها، فإن العمل مع فئات من ذوي الاحتياجات الخاصة سيكون لا محالة أكثر عبئاً وأقل قدرة على تحمل الضغوط النفسية، فالأمر يتطلب من العاملين مهارات كبيرة قد تصل أحيانا إلى درجة الإبداع، وذلك بحكم خصائص هذه الفئة، وما تتطلبه من إعداد للبرامج والخطط التربوية المدروسة والمكيفة تبعاً للحاجات والصعوبات التي يعاني منها هؤلاء ودرجة الإعاقة لديهم، مما يجعل من كلاً منهم حالة خاصة تتطلب الاستراتيجيات التي تتوافق مع حاجاته وقدراته وميوله ورغباته، فالمهمة إذن صعبة وشاقة ما لم يتمتع هذا المعلم المختص بمهارات وكفاءات عالية، مما قد يوقعه في براثن الضغوط النفسية (منصوري، ٢٠١٠، ص٣٢).

وباستعراض الدراسات السابقة، أشارت دراسة فرح (٢٠١٥) إلى معرفة مستوى الضغوط النفسية وسط أمهات الأطفال ذوي الإعاقة الذهنية المترددات على مستشفى السلاح الطبي، والتحقق مما إذا كانت هناك فروق بين أبعاد هذه الضغوط. استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي، وبلغ حجم العينة (٣٠) فرداً تم اختيارهم بالطريقة القصدية، إذ تم استخدام مقياس الضغوط النفسية من تصميمهما، ومن ثم تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS)، وتوصلت الباحثة إلى أن الضغوط النفسية لأمهات الأطفال ذوي الإعاقة العقلية تتسم بالانخفاض، وأن هناك فروقا بين أبعاد الضغوط النفسية لأمهات الأطفال ذوي الإعاقة العقلية لصالح بعد الأعراض العضوية، وأن الفروق في مستوى الضغوط النفسية لهن تكون تبعاً لمتغيري درجة الإعاقة، والحالة الاقتصادية. ولم توجد فروق تبعاً لمتغير تعليم الأم. وبناءً على ذلك قامت الباحثتان بوضع عدد من التوصيات والمقترحات. أهمها إيلاء إرشاد اسر ذوي الإعاقات الذهنية مزيدا من الاهتمام، وإجراء مزيد من البحوث حول الانعكاسات النفسية للإعاقات الذهنية.

كما بينت دراسة آسيا (٢٠١١) طبيعة العلاقة ما بين الضغط المهني واستجابة القلق للعاملين في مجال التربية الخاصة بولايتي سطيف وبرج بوعريريج، وما إذا كانت هناك علاقة دالة إحصائيا بين القلق وكل بعد من أبعاد الضغط المهني، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٧) (معلما ومعلمة) تمثل (٣٢,١٢٪) من مجموع أفراد المجتمع الأصلي (١٧٧) اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة. وقد أسفرت نتائج البحث عن وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الضغط

المهني والقلق، وتبين أن معظم معلمي التربية الخاصة يعانون من قلق حاد، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى معلمي التربية الخاصة، عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تبعا لمتغيري (المستوى التعليمي، ونوع الإعاقة)، لصالح غير المتخصصين في الإعاقة العقلية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى معلمي التربية الخاصة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)، تبعا لمتغير الأقدمية والتخصص. وبناء على هذه النتائج أوصى الباحث بعدة توصيات كان أهمها ضرورة النظر في موضوع الضغوط المهنية عند معلمي التربية الخاصة، ومحاولة احتوائهم للرفع من مستوى أدائهم والمحافظة على صحتهم الجسدية والنفسية.

وأجرى نجيب ويحيى (٢٠١٠) دراسة هدفت إلى التعرف على مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعاقين عقليا في اليمن وفيما إذا كان هناك فروق في هذه المصادر تعزى إلى متغيرات (الجنس، والمعلم، ومؤهله التعليمي، وسنوات الخبرة، ودرجة إعاقة الطلبة)، وتألفت عينة الدراسة من (٤٢) معلما، وأشارت النتائج إلى أن مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعاقين عقليا في اليمن تمثلت في: خصائص الطلبة وظروف العمل بينما لم يظهر مستوى يمكن اعتباره مصدراً للاحتراق النفسي على بعدي الخصائص الشخصية للمعلم والإدارة والزملاء. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق في مصادر الاحتراق النفسي تعزى إلى متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي وسنوات خبرة المعلم، بينما وجدت فروق في الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير درجة إعاقة الطلبة فقد ازدادت مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي الإعاقة العقلية الشديدة وذلك على كل من بعدي ظروف العمل، وخصائص الطلبة والإدارة والزملاء، ولم تظهر فروق في مصادر الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير درجة إعاقة الطلبة بالنسبة لبعد الخصائص الشخصية للمعلم.

وقد بينت دراسة مصطفى والزين (٢٠٠٩) الأهمية النسبية لمجالات مقياس مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في التربية الخاصة في محافظات غزة، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٨٣) فردا. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر مصادر ضغوط العمل شيوعاً لدى العاملين موضع الدراسة، هو مجال العلاقة مع المعاقين، ووزنه النسبي (٤٦,٨٥)، يليه على التوالي:- مجال الراتب والترقية، بوزنه النسبي (٥٥,٨٣٪)، فمجال العلاقة مع الزملاء، بوزنه النسبي (٦٥,٧٧٪)، ثم مجال العلاقة مع أولياء الأمور، وزنه النسبي، (٧٧,٧٥٪)، فمجال ظروف العمل، بوزنه النسبي ٠٦,٧٤٪، ثم مجال العلاقة مع مدير المؤسسة، وزنه النسبي، (٨١,٦٣٪)، فمجال بيئة العمل، بوزنه النسبي (٥٩,٧١٪)وكذلك عدم وجود فروق ذات معنى في مجالات مقياس موضع الدراسة، والدرجة الكلية للمقياس؛ تبعاً لمتغير

الجنس، ووجود فروق مؤثرة في مجال الراتب والترقية؛ تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، لصالح المتزوجين، في حين لا توجد فروق ذات معنى في باقي مجالات مقياس موضع الدراسة، والدرجة الكلية للمقياس؛ تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، وعدم وجود فروق معنوية في مجالات موضع الدراسة، والدرجة الكلية للمقياس؛ تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

وأجرى القريوتي والخطيب (٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى التعرف على الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلبة العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن، باختلاف فئة الطالب، وجنس المعلم، ودخله الشهري وحالته الاجتماعية، وتخصصه. واشتملت عينة الدراسة على (٤٤٧) معلماً ومعلمة منهم (١٢٩) من الذكور و(٣١٨) من الإناث. واستخدم الباحثان لتحقيق أغراض الدراسة مقياس شرنك (Shrink, 1996) للاحتراق النفسي وقد استخرجت له دلالات الصدق والثبات. وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في درجة الاحتراق النفسي تعزى إلى جنس المعلم أو حالته الاجتماعية. في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى مستوى الدخل لصالح ذوي الدخل المنخفض والمتوسط مقارنة بذوي الدخل المرتفع، كما أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية لمتغير تخصص المعلم لصالح المتخصصين في مجال الدراسات الإسلامية واللغات والبرمجة مقارنة بغيرهم من ذوي التخصصات الأخرى. كما أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية لمتغير فئة الطالب (عادي أو من ذوي الاحتياجات الخاصة)، فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لصالح معلمي الطلبة المعاقين بصرياً، والموهوبين مقارنة بمعلمي الطلاب العاديين، ولصالح معلمي الطلبة المعاقين بصرياً مقارنة بمعلمي الطلاب المعاقين سمعياً، وحركيا وذوي الإعاقات المتعددة، ولصالح معلمي الطلبة المعاقين سمعيا مقارنة بمعلمي الطلبة المعاقين عقلياً، ولصالح معلمي الطلبة الموهوبين مقارنة بمعلمي الطلبة ذوي الإعاقات المتنوعة.

وقد سعت دراسة ولفسون وبرادلي (2008) Woolfson & Brady إلى التعرف على مظاهر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة ومدى إحساسهم بطلبتهم والتفاعل معهم، وقد تألفت عينة الدراسة من (١١٨) معلماً، وقد بينت نتائج الدراسة عن حالة من عدم الاستقرار الوجداني لدى المعلمين، ووجود مشاعر قوية من العطف نحو المعاقين.

أما دراسة كيلي وكاري ومكارثي وكويل (Kelly, Carey, McCarthy & Coyle 2007) التي هدفت إلى المقارنة لدى مديري مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة في Ireland وهذه المدارس تضم ذوي الإعاقة العقلية، وذوى الاضطرابات الانفعالية، وذوى صعوبات التعلم وذوى الإعاقات الحسية والجسمية، بلغت عينة الدراسة (١١١) مديراً تم إرسال الأدوات إليهم حيث بلغ عدد المجيبين (٧٤) مديراً فقط، وتم عمل مقابلة مع بعضهم وبينت النتائج أن من أكثر ما

يسبب الضغوط لدى هؤلاء هو السلوك العنادي من قبل الطلاب وقلق المدراء على المدرسين من نقص تكيفهم وتوافقهم مع الطلاب.

وقد حاولت دراسة ماسيني وجانجون (Maccini & Gagnon, 2007) المقارنة بين الضغوط لدى معلمي الرياضيات لدى الطلاب العاديين معلمي الطلاب ذوى الاحتياجات الخاصة، وتم تطبيق البحث على عينة قوامها (١٦٧) معلماً للطلاب العاديين ومعلمي ذوى الاحتياجات الخاصة، وبينت نتائج الدراسة أن كلا المجموعتين من المعلمين يستخدمون استراتيجيات تدريس فعالة إلا أن مدرسي ذوى الاحتياجات الخاصة يستخدمون استراتيجيات خاصة في التدريس ويتحملون ضغط العمل بشكل أكبر، وتطبيق ممارسات تدريسية عملية أكثر صدقاً ودقة من مدرسي العاديين.

وقد هدفت دراسة الحمر (٢٠٠٦) إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في المدارس والمراكز، والمؤسسات ذات العلاقة بمملكة البحرين لمعرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصائيا بين العاملين في مجال التربية الخاصة والعاديين في مستوى الاحتراق النفسي، وقد تكونت عينة الدراسة من (٨٤) معلما بينهم (٤٠) من المعلمين العاديين. (٢٢ ذكور و١٨ إناث)، و(٤٤) من العاملين في مجال التربية الخاصة، (٢١ ذكور و٢٣ إناث)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة مقياسًا قامت بإعداده لغرض الدراسة (مقياس الاحتراق النفسي) والذي يتكون من (٣٥) بندًا وقبل استخدام هذا المقياس تم التأكد من صدق وثبات المقياس وللتأكد من صحة فرضيات الدراسة طبقت اختبار (T) لمعرفة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بين المتوسطات ودلالتها، وقد كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مجال التربية الخاصة والعاديين في مستوى الاحتراق النفسي لصالح معلمي التربية الخاصة، وفي ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة قدمت الباحثة عددا من التوصيات ونموذجا مقترحا إلى متخذي القرار في مملكة البحرين للحد من الضغوط على العاملين في مجال التربية الخاصة.

وقد حاولت دراسة العتيبي (٢٠٠٤) التعرف على مدى تأثير الاحتراق النفسي لدى المعلمين في معاهد التربية الفكرية، وقد أجريت الدراسة على عينة من المعلمين العاملين في معاهد التربية الفكرية بمدينة الرياض ممن يعملون مع التلاميذ التوحديين، بالإضافة إلى عدد متساو من معلمي (العوق العقلي) في نفس المعاهد لعام (١٤٢٥/١٤٢٤هـ) وقد بلغ عددهم، (٧٢) معلما، بحيث اشتملت كل فئة من الفئات الثلاث على (٢٤) معلما. وأوضحت هذه الدراسة أن معلمي ثلاث فئات من المعاقين بشكل عام (متعددي العوق، التوحديين، المعاقين عقليا) يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة معتدلة وفق معايير التباعد للاحتراق النفسي

على بعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز، في حين كان مستوى الاحتراق النفسي منخفضًا على بعد تبلد المشاعر. وعند مقارنة معلمي الفئات الثلاث فيما بينهم لمعرفة أيهم أكثر احتراقا، أظهرت نتائج الدراسة تفاوتا واضحا عند مقارنتة بعضهم ببعض على أبعاد المقاييس الثلاثة. فقد دلت النتائج على أن معلمي التلاميذ متعددي العوق كانوا ألأقل احتراقا، في حين أظهرت النتائج، بناءً على استخدام تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق (One - Way ANOV) أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية بين معلمي متعددي العوق ومعلمي التلاميذ التوحديين، أي أن معلمي التلاميذ التوحديين أكثر احتراقا مقارنة بمعلمي التلاميذ متعددي العوق، بينما لم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية بين معلمي التلاميذ التوحديين ومعلمي المعاقين عقليا، كما أظهرت النتائج فروقًا دالة إحصائيا بين المعلمين لأكثر خبرة والمعلمين ألأقل خبرة على البعد الثاني من الأبعاد الثلاثة وهو بعد تبلد المشاعر؛ أي أن المعلمين ألأقل خبرة لديهم تبلد مشاعر أكبر مقارنة بمن خبرتهم ٥ سنوات فأكثر. كما أظهرت النتائج عند مقارنة المتوسطات أن هناك فروقاً بين الفئتين على أبعاد المقاييس الثلاثة ذلك أن المعلمين الأكثر خبرة هم الأقل احتراقا عند مقارنتهم بمن هم أقل خبرة على أبعاد المقياس الثلاثة، وأظهرت الدراسة أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين في كل من متغير وجود مساعد معلم داخل الصف ومتغير توفر المواد التعليمية، في حين لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الدعم والمساندة. أما بالنسبة لمتغير وجود مساعد معلم فقد كانت هناك دلالة إحصائية في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي مقارنة بالبعدين الآخرين. أما متغير توفر المواد التعليمية فقد ظهرت الفروق في بعدي الإجهاد، وبناء على نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث: تم التأكيد على ضرورة مساعدة معلمي التلاميذ التوحديين على تخطي مصادر الاحتراق النفسي وتأهيلهم نفسيا وتربويا لأجل التعامل مع تلاميذهم.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نرى بأنه على الرغم من الاهتمام بفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، إلا أن الفئة القائمة على تعليم هذه الفئات وتأهليها لم تنل الدرجة نفسها من الاهتمام التي نالتها الفئات الأخرى من ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك من حيث الآثار النفسية والمشكلات والضغوط النفسية التي يتعرضون لها، وأن حجم الضغوط النفسية على العاملين في مجال التربية الخاصة ومعلمي التربية الخاصة أكبر بكثير من العاديين، والتي ثبت من خلال الدراسات بأن لها تأثيراً في إنجاز وكفاءة الفرد في المهن الحيوية في المجتمع كالتدريس والتأهيل مثلاً. فقد تركز الاهتمام بمعلمي التربية الخاصة في مجال رفع مستوى كفاءاتهم باستمرار، دون النظر إلى حجم الضغوط التي يتعرضون لها.

مشكلة الدراسة

يعد العمل في مجال التربية الخاصة من الأعمال التي تتطلب جهدا كبيرا من القائمين على العمل فيها وتتضمن تقديم خدمات تربوية وعلاجية لأفراد يحتاجون إلى مثل هذه الخدمات ففي الآونة الأخيرة ازداد الاهتمام بإعداد العاملين في مجال التربية الخاصة لأنهم يتعاملون مع أفراد غير عاديين، وأصبح لهم الدور المهم في تعليم تلك الفئة لمساعدتهم على التغلب على الآثار النفسية والاجتماعية لتلك الفئة، كذلك لمساعدتهم على التكيف مع نوع الإعاقة، وإكسابهم طرقاً جديدة للتعامل مع الآخرين، فالتعامل مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بما فيه من مواقف متعددة، وما له من مسؤوليات تقع على عاتقه؛ يسبب للعاملين ضغوطاً في العمل، تفوق قدراتهم، وإمكاناتهم فالاهتمام بالضغوط النفسية والمهنية التي يعاني منها العاملون في مراكز التربية الخاصة تفيد في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، والتأثير على كل من سلوكهم، ومستوى أدائهم العملي؛ لأن العاملين في مراكز التربية الخاصة عندما يتعرضون للضغط النفسي، فإن ذلك يؤثر في مستوى التفاعل مع الفئة التي يتعاملون معها، إذ إن التعامل يعتمد على المناخ الإيجابي، وإقامة علاقة طيبة معهم، وعندما يشعر العاملون بالضغط، فإن تلك الروح الفعالة تجاه ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تؤدي إلى المناخ الإيجابي سوف تختفي، وسوف يكون رد فعل سلبي، من ثم فإن نجاح العاملين في مجال التربية الخاصة في مهنتهم يعتمد إلى حد كبير على مقوماتهم الشخصية، من هنا ظهرت مشكلة الدراسة لدى الباحث التي تجيب عن السؤال الرئيس الآتي: ماهي الضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين أنفسهم؟

أهداف الدراسة

١. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظرهم.
٢. التعرف على دور متغيرات الدراسة المتمثلة في (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) في التعرف على الضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظرهم.

أسئلة الدراسة

قامت هذه الدراسة بالإجابة عن الاسئلة الآتية:

١. ما الضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظرهم؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في متوسطات الضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين؛ تعزى لمتغيرات، (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

فرضيات الدراسة

سعت هذه الدراسة الى اختبار الفرضيات الصفرية الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية للضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية للضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في المتوسطات الحسابية للضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تسعى لدراسة الضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين، ولا شك في أن هذا الموضوع ينطوي على أهمية كبيرة سواء كان ذلك من الناحية النظرية أو التطبيقية.

الأهمية النظرية

١- تبرز أهمية الدراسة في ندرة الدراسات التي تناولت الضغوط النفسية والمهنية التي تواجه العاملين في مؤسسات التربية الخاصة، ومن المؤمل أن تكون أساساً ترتكز عليه الدراسات اللاحقة.

٢- تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناوله الباحث وهو: الضغوط النفسية والمهنية، إذ إن هذا الموضوع يحظى بأهمية خاصة في كل المجتمعات، كما تتطلب من العاملين مهمات ومسؤوليات صعبة ومعقدة وبشكل مستمر، الأمر الذي قد يجعلهم يشعرون بالضغط النفسي واستنزاف طاقاتهم، نتيجة لتحملهم أعباء ومسؤوليات أثقل بحكم تعاملهم مع فئات تعاني من مختلف الصعوبات والنقائص وتستلزم إعدادا خاصا وملائما لدرجة تصل أحيانا إلى اعتلال صحتهم وتدني مستوى أدائهم.

٣- إلقاء الضوء على بعض المشكلات النفسية والمهنية التي يعاني منها العاملون في مؤسسات التربية الخاصة، باعتبارهم الركن الأساسي فيها، ولعل من أهمها مشكلة الضغط النفسي والمهني.

الأهمية التطبيقية

أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية تتمثل في:

١. تكمن أهمية الدراسة الحالية في إعداد مقياسٍ للضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة، الأمر الذي يؤدي إلى مساعدة الباحثين في إعداد دراسات ميدانية تتناول الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة.

٢. قد تفيد نتائج الدراسة الحالية في وضع برامج إرشادية، للتخفيف من ضغوط العمل لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة، بما يكفل لهم النمو المهني السوي.

٣. إمكانية استفادة المسؤولين ومن لهم علاقة بالتربية الخاصة من نتائج هذا البحث، للتقليل من الآثار السلبية والتكاليف الناجمة عن هذه الضغوط، وذلك من خلال ما سوف يتم عرضه من اقتراحات وتوصيات.

محددات الدراسة

الحد البشري: العاملون في مؤسسات ومراكز رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة.

الحد المكاني: مراكز ومؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة في شمال الضفة الغربية.

الحد الزماني: تم إجراء هذه الدراسة العام الدراسي ٢٠١٦-٢٠١٧.

مصطلحات الدراسة

الضغط النفسي: مجموعة المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته، وينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسبة للموقف، وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية وفيزيولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى. (شقير، ٢٠٠٢، ص ٤)، ويعرفه الباحث إجرائيا على أنه يمثل استجابات عينة الدراسة على مقياس الدراسة الخاص بالضغط النفسي.

الضغط النفسي المهني: عدم قدرة الفرد العامل على مواجهة أعباء ومتطلبات مهنته، بسبب مصادر المحيط المهني في تفاعلها مع العوامل الشخصية، بحيث يترتب عن ذلك مجموعة من الآثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية (منصوري مصطفى، ٢٠١٠، ص٢٤). ويعرفه الباحث إجرائيا على أنه يمثل استجابات عينة الدراسة على مقياس الدراسة الخاص بالضغط النفسي المهني.

مؤسسات التربية الخاصة: كافة المؤسسات التي تقدم مجمل الخدمات التي يتلقاها ذوو الاحتياجات الخاصة، (غير العاديين)، بقصد تمكينهم من التكيف النفسي والاجتماعي والمهني والتعليمي في الحياة. (آسيا، ٢٠١٢ ص١٢). ويعرفها الباحث إجرائيا بأنها كافة المؤسسات التي تقدم خدماتها لذوي الاحتياجات الخاصة في فلسطين.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

مجتمع الدراسة

يعنى به المجموعة الكاملة من أفراد الدراسة التي يهتم الباحث بدراستها، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية. في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠١٥ /٢٠١٦.

عينة الدراسة

أجريت الدراسة على عينة مكونه من (٧٠) من العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية. في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ٢٠١٥ /٢٠١٦. وتم اختيارهم بطريقة عشوائية كما يظهر ذلك في الجداول(١)، (٢)، (٣)، والتي وزعت تبعاً لمتغيراتها المستقلة.

جدول (١)
توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (٪)
ذكر	١٠	١٤,٣
أنثى	٦٠	٨٥,٧
المجموع	٧٠	١٠٠,٠

جدول (٢)
توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (٪)
دبلوم	١٦	٢٢,٩
بكالوريوس	٥٠	٧١,٤
ماجستير فأكثر	٤	٥,٧
المجموع	٧٠	١٠٠,٠

جدول (٣)
توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (٪)
سنوات فأقل ٥	٣١	٤٤,٣
سنوات ١٠-٦ من	٢١	٣٠,٠
سنة فأكثر ١١	١٨	٢٥,٧
المجموع	٧٠	١٠٠,٠

منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي نظرا لملاءمته طبيعتها إذ يتم في هذا المنهج جمع البيانات وإجراء التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج المطلوبة.

أداة الدراسة

اعتمادا على أدبيات البحث، والدراسات السابقة، واستشارة الخبراء، تم بناء استبانه لجمع البيانات من عينة الدراسة اشتملت على ثلاثة أبعاد، تم تحكيمها من المختصين الأكاديميين كما في الجدول رقم (٥).

جدول (٤)
فقرات الاستبانة تبعا لأبعاد الدراسة

البعد	المجال	عدد الفقرات	الفقرات
البعد الأول	الضغوط النفسية	١٠	١٠-١
البعد الثاني	الضغوط المهنية	١٠	٢١-١١
البعد الثالث	الضغوط الاجتماعية	١٠	٣٠-٢١
	المجموع	٣٠	

صدق الأداة

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المختصين والأكاديميين من حملة درجة الدكتوراه ومن الخبراء في المجال، والمشرف الأكاديمي، وقد أوصى بصلاحيتها بعد إجراء التعديلات عليها وقد تم إجراء تلك التعديلات وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

ثبات الأداة

للتحقق من ثبات الأداة استخدم معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج الثبات فبلغت النسبة الكلية على فقرات الاستبانة (٠,٨١)، وهي نسبة ثبات تؤكد إمكانية استخدام الأداة.

جدول رقم (٥)
معاملات الثبات للدرجة الكلية ومجالات الدراسة

البعد	المجال	عدد الفقرات	معامل كرنباخ الفا
البعد الأول	الضغوط النفسية	١٠	٠,٧٣
البعد الثاني	الضغوط المهنية	١٠	٠,٨١
البعد الثالث	الضغوط الاجتماعية	١٠	٠,٨٣
	المجموع	٣٠	٠,٨١

يبين الجدول السابق بأن معاملات الثبات بلغت على المجال الكلي (٠,٨١)، وهي نسبة ثبات عالية وتفي بأغراض البحث العلمي.

المعالجة الإحصائية

بعد جمع البيانات تم إدخال بياناتها للحاسب ليتم معالجتها بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss)، وقد استخدم النسب المئوية والمتوسطات الحسابية الموزونة واختبار (t-Test) واختبار تحليل التباين الأحادي (One way anova).

عرض النتائج ومناقشتها

أولا: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية؟

للإجابة عن هذا السؤال، استخدم المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات كل مجال من مجالات الاستبانة.

أعطي للفقرات ذات المضمون الإيجابي (موافق جدا) (٥) درجات عن كل إجابة، و(٤) درجات عن كل إجابة (موافق)، و(٣) درجات عن كل إجابة (محايد)، ودرجتان (٢) عن كل إجابة (معارض)، ودرجة واحدة (١) عن كل إجابة (معارض جدا)، ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الميزان الآتي للنسب المئوية للاستجابات:

جدول (٦)
ميزان النسب المئوية للاستجابات

درجة الاستجابات	النسبة المئوية
منخفضة جدا	أقل من ٥٠٪
منخفضة	من ٥٠٪-٥٩٪
متوسطة	من ٦٠٪ -٦٩ ٪
مرتفعة	من ٧٠٪ -٧٩٪
مرتفعة جدا	من ٨٠٪ فما فوق

وتبين الجداول (٧، ٨، ٩) النتائج، ويبين الجدول (١٠) خلاصة النتائج:

١) النتائج المتعلقة بالبعد الأول (الضغوط النفسية)

جدول (٧)
المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الأول

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
١	أشعر بآلام في معدتي وصداع في أغلب الأحيان لعدم تمكني من إنجاز العمل.	٣,٥٣	١,٢٤	٧٠,٥٧	مرتفعة
٢	أشعر بالإرهاق المستمر عندما استيقظ من نومي وأعرف أن علي مواجهة يوم جديد تحسبا للقادم.	٣,٥٩	٠,٩٢	٧١,٧١٤	مرتفعة
٣	أجد صعوبة في ضبط انفعالاتي نتيجة ممارستي للمهنة التي أقوم بها.	٣,٥٤	١,٠٥	٧٠,٨٥٧	مرتفعة
٤	زيادة الأعباء المرتبطة بالعمل تزيد من التوتر.	٣,٩٣	٠,٨٤	٧٨,٥٧١	مرتفعة

تابع الجدول (٧)

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
٥	أشعر بالتعب والوهن عندما أستيقظ لانشغالي في التفكير بالحالات المكلف بها.	٣,٦١	١,٠٠	٧٢,٢٨٥	مرتفعة
٦	تعدد مشكلات العمل وتنوعها تجعلني أكثر اندفاعا.	٣,٨٣	١,٠١	٧٦,٥٢١	مرتفعة
٧	أشعر بالإرهاق كلما زادت الأعمال المكلف بها.	٣,٨٠	٠,٨٣	٧٥,٩٤٢	مرتفعة
٨	أشعر بالإحباط المستمر بسبب الروتين.	٣,٧٥	١,٠٢	٧٥,٠٧٢	مرتفعة
٩	تنوع الانفعالات تبعا للموقف الذي أودية.	٣,٨٠	٠,٨١	٧٥,٩٤٢	مرتفعة
١٠	أشعر بالاكتئاب أثناء أدائي لمهام عملي لضيق الوقت.	٣,٥٩	١,١٤	٧١,٨٨٤	مرتفعة
	الدرجة الكلية	٣,٦٧	٠,٦٢٠	٧٣,٤	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (٥ درجات).

يتبين من الجدول رقم (٧) السابق أن الضغوط النفسية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية على البعد الأول أن الحياة المعيشية كانت مرتفعة على الفقرات كافة إذ كانت نسبتها المئوية من (٧٠٪ -٧٩٪) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (٧٣,٤٪).

٢) النتائج المتعلقة بالبعد الثاني (الضغوط المهنية)

جدول (٨)
المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الثاني

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
١١	كثرة الأعمال المكلف بها تضطرني إلى التأخر في العمل لإنجازها	٣,٦٤	١,٢٧	٧٢,٧٥٣	مرتفعة
١٢	أشعر بالتعب والإرهاق عند نهاية الدوام الرسمي.	٤,٠٤	٠,٦٧	٨٠,٨٦٩	مرتفعة جدا
١٣	النظام الصارم المتبع في العمل يعرقل الكثير من أعمالي	٣,٨٣	١,٠٠	٧٦,٥٢١	مرتفعة
١٤	أواجه صعوبة في الحصول على إجازة للراحة.	٣,٦٨	١,١٠	٧٣,٦٢٣	مرتفعة
١٥	تؤدي الضغوط والأعباء المرتبطة بالعمل إلى شعوري بعدم الانجاز	٣,٧٢	٧٨٠.	٧٤,٤٩٢	مرتفعة
١٦	التشتت في الواجبات المطلوبة وتداخلها يعرقل تحقيق الهدف	٣,٨٨	٨٧٠.	٧٧,٦٨١	مرتفعة
١٧	المهام المسندة لي معقدة وصعبة	٣,٤٨	١,١٢	٦٩,٥٦٥	متوسطة
١٨	أحس أن رئيسي بالعمل يكلفني بأعمال فوق طاقتي	٣,٣٩	١,٢٣	٦٧,٨٢٦	متوسطة

تابع الجدول (٨)

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
١٩	لا توجد أمامي فرصة للترقية والتطور	٣,٦٢	١,٢٠	٧٢,٤٦٣	مرتفعة
٢٠	أشعر أنني أستنفد كل طاقتي عندما أكون في العمل	٣,٧٧	٩٧٠.	٧٥,٣٦٢	مرتفعة
	الدرجة الكلية	٣,٧١	٥٩٠.	٧٤,١١٥	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (٨) السابق أن الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية على البعد الثاني أن الضغوط المهنية كانت مرتفعة جدا على الفقرة (٢١) فقد كانت نسبتها المئوية (٨٠,٨٪) وكانت مرتفعة على الفقرات (١١، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٩، ٢٠) وقد كانت نسبتها المئوية من (٧٠٪ -٧٩٪) وكانت متوسطة على الفقرة (١٧، ١٨) فقد كانت نسبتها المئوية (٦٠٪ -٦٩٪) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (٧٤, ١١٥٪).

٣) النتائج المتعلقة بالبعد الثالث (الضغوط الاجتماعية)

جدول (٩)
المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للبعد الثالث

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
٢١	تراودني فكرة ترك العمل بسبب سوء العلاقات الاجتماعية	٣,٤٣	١,٣١	٦٨,٦٩٥	متوسطة
٢٢	وجود إعاقات متوسطة وشديدة يشكل عبئًا إضافياً على عملي	٣,٥٨	١,٠٣	٧١,٥٩٤	مرتفعة
٢٣	تكرار غياب الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة يشكل عائقا حقيقيا لتنفيذ الخطط	٤,٥٩	١,١٠	٩١,٨٨٤	مرتفعة جدا
٢٤	التأثير السلبي للمجتمع على مفاهيم أولياء الأمور نحو ذوي الاحتياجات الخاصة يقف حائلاً دون تمكن الإنجاز في الوقت المحدد	٤,٠٦	٨٩٠.	٨١,١٥٩	مرتفعة جدا
٢٥	نقص الوعي المجتمعي لمفاهيم التربية الخاصة يقلل من فرص النجاح للوصول إلى تلبية الاحتياجات	٤,٢٩	٥٧٠.	٨٥,٧٩٧	مرتفعة جدا
٢٦	إحباط الأسر لأبنائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة يؤدي إلى فشل البرنامج	٤,٠٣	٧٧٠.	٨٠,٥٧٩	مرتفعة جدا
٢٧	ضعف قدرة الوالدين على الاكتشاف المبكر لأبنائهم من ذوي الاحتياجات الخاصة بسبب نقص الخبرة والتوعية	٤,٢٣	٦٧٠.	٨٤,٦٣٧	مرتفعة جدا
٢٨	هناك صعوبة في حضور المناسبات الاجتماعية بسبب أعباء العمل	٤,٠٤	٩٩٠.	٨٠,٨٦٩	مرتفعة جدا

تابع الجدول (٩)

رقم الفقرة	الفقرات	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
٢٩	أرى أن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لواجباتي المنزلية والأسرية والمجتمعية	٣,٨٨	١,٠٩	٧٧,٦٨١	مرتفعة
٣٠	أشعر أنني غير قادر على الاستمرار بالعمل الذي أقوم به لكثرة المتطلبات وتداخلها	٣,٧٤	١,١٧	٧٤,٧٨٢	مرتفعة
	الدرجة الكلية	٣,٩٩	٨٦٠.	٧٩,٧٦٨	مرتفعة

يتبين من الجدول رقم (٩) السابق أن الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية على (البعد الاجتماعي) كانت مرتفعة جدا على الفقرات (٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨) فقد كانت نسبتها المئوية أكثر من (٨٠٪) وكانت مرتفعة على الفقرات (٢٢، ٢٩، ٣٠) فقد كانت نسبتها المئوية من (٧٠٪ -٧٩٪) وكانت متوسطة على الفقرة (٢١) فقد كانت نسبتها المئوية (٦٨,٦٪) وكانت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (٧٩,٧٪).

٤) خلاصة النتائج وترتيب الأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات:

جدول (١٠)
المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات

البعد	المجال	متوسط الاستجابة*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
البعد الأول	الضغوط النفسية	٣,٦٧	٦٢٠.	٧٣,٤	مرتفعة
البعد الثاني	الضغوط المهنية	٣,٧١	٥٩٠.	٧٤,١١	مرتفعة
البعد الثالث	الضغوط الاجتماعية	٣,٩٩	٨٦٠.	٧٩,٧٦	مرتفعة
	الدرجة الكلية	٣,٧٥	٦٦٠.	٧٥,٠٢	مرتفعة

أقصى درجة للفقرة (٥ درجات).

يتبين من الجدول رقم (١٠) السابق أن الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية كانت مرتفعة على الأبعاد كافة إذ كانت نسبتها المئوية من (٧٠٪ -٧٩٪) وكانت النسبة المئوية على الدرجة الكلية مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (٧٥٪).

ثانيا: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل تختلف الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) وتتعلق بهذا السؤال فرضيات الدراسة، والجداول (١١)، (١٢)، (١٣)، (١٤)، ونتائج فحصها.

نتائج فحص الفرضية الأولى التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq ٠,٠٥$) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس. ولفحص الفرضية تم استخدام اختبار (T) والجدول رقم (١١) يبين النتائج

جدول (١١)
نتائج اختبار (T) تبعاً لمتغير الجنس

البعد	المجال	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	T	مستوى الدلالة
البعد الأول	الضغوط النفسية	ذكر	١٠	٣,٥٨٠٠	٥٨٢٧١٠.	-٠,٥٢١	٠,٦١١٠
		أنثى	٦٠	٣,٦٨٥٠	٠,٦٣٤٢٨٠		
البعد الثاني	الضغوط المهنية	ذكر	١٠	٣,٧٣٠٠	٠,٤٠٨٣٨٠	٠,١٨٦٠	٠,٨٥٥٠
		أنثى	٥٩	٣,٧٠١٧	٠,٦٢١٥٩٠		
البعد الثالث	الضغوط الاجتماعية	ذكر	١٠	٣,٨٦٠٠	٠,٥٢٩٥٧٠	٠-٠,٧٣٤	٠,٤٧٢٠
		أنثى	٥٩	٤,٠١٠٢	٠,٩٠٣٧٧٠		
	الدرجة الكلية	ذكر	١٠	٣,٧٢٣٣	٠,٤٩٣١٨٠	-٠,١٨٣	٠,٨٥٧٠
		أنثى	٦٠	٣,٧٥٦١	٠,٦٨٣١٤٠		

يتبين من الجدول رقم (١١) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس. على الأبعاد كافة وعلى الدرجة الكلية إذ كان مستوى الدلالة لقيم (T) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

نتائج فحص الفرضية الثانية التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \geq$ ٠.٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المؤهل

العلمي. ولفحص الفرضية استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٢) يبين النتائج.

جدول (١٢)
نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد /المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
البعد الأول / الضغوط النفسية	بين المجموعات	٠,٤٣٧٠	٢	٠,٢١٨٠	٠,٥٥٣	٠,٥٧٨٠
	داخل المجموعات	٢٦,٤٥٠	٦٧	٠,٣٩٥٠		
	المجموع	٢٦,٨٨٧	٦٩			
البعد الثاني/ الضغوط المهنية	بين المجموعات	٠,٨٦٤٠	٢	٠,٤٣٢٠	١,٢٣٦	٠,٢٩٧٠
	داخل المجموعات	٢٣,٠٥٤	٦٦	٠,٣٤٩٠		
	المجموع	٢٣,٩١٨	٦٨			
البعد الثالث / الضغوط الاجتماعية	بين المجموعات	٠,٠٧٠٠	٢	٠,٠٣٥٠	٠,٠٤٦٠	٠,٩٥٥٠
	داخل المجموعات	٥٠,٠٢١	٦٦	٠,٧٥٨٠		
	المجموع	٥٠,٠٩١	٦٨			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,٣٣٥٠	٢	٠,١٦٧٠	٠,٣٨١٠	٠,٦٨٤٠
	داخل المجموعات	٢٩,٣٩٨	٦٧	٠,٤٣٩٠		
	المجموع	٢٩,٧٣٣	٦٩			

يتبين من الجدول رقم (١٢) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الأبعاد كافة وعلى الدرجة الكلية إذ كان مستوى الدلالة لقيم (ف) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا تقبل الفرضية.

نتائج فحص الفرضية الثالثة التي نصها:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. ولفحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) والجدول (١٣) يبين النتائج

جدول (١٣)
نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة

الأبعاد /المجال	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
البعد الأول /الضغوط النفسية	بين المجموعات	١,٣٦٥	٢	٠,٦٨٢٠	١,٧٩١	٠,١٧٥٠
	داخل المجموعات	٢٥,٥٢٢	٦٧	٠,٣٨١٠		
	المجموع	٢٦,٨٨٧	٦٩			
البعد الثاني/ الضغوط المهنية	بين المجموعات	٠,٦٧٣	٢	٠,٣٣٦٠	٠,٩٥٥٠	٠,٣٩٠٠
	داخل المجموعات	٢٣,٢٤٥	٦٦	٠,٣٥٢٠		
	المجموع	٢٣,٩١٨	٦٨			
البعد الثالث /الضغوط الاجتماعية	بين المجموعات	١,٤٧٨	٢	٠,٧٣٩٠ ٠,٧٣٧٠	١,٠٠٣	٠,٣٧٢٠
	داخل المجموعات	٤٨,٦١٣	٦٦			
	المجموع	٥٠,٠٩١	٦٨			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	٠,٢٣١	٢	٠,١١٦٠	٠,٢٦٣٠	٠,٧٧٠٠
	داخل المجموعات	٢٩,٥٠١	٦٧	٠,٤٤٠٠		
	المجموع	٢٩,٧٣٣	٦٩			

يتبين من الجدول رقم (١٣) السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة على الأبعاد كافة وعلى الدرجة الكلية.

أولاً: مناقشة النتائج:

حاولت الدراسة الحالية معرفة الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية، وقد تمكن الباحث من تحقيق الهدف بعد إجراءات التطبيق والمعالجات الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة والمشار إليها سابقاً، وفيما يأتي مناقشة للنتائج.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية؟ من أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخدم المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من فقرات كل بعد من أبعاد الاستبانة ويبين الجدول رقم (١٠) المتوسطات الحسابية

والنسب المئوية للأبعاد والدرجة الكلية للاستجابات وقد بلغت النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية (٢, ٧٥٪) وهي درجة استجابة مرتفعة.

ويعزو الباحث وجود الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية إلى طبيعة العمل الذي يقوم به من جهة، وإلى طبيعة الحالات وخصوصية الأفراد ذوي الإعاقة الذين يعملون معهم، سواء كانت إعاقة جسمية أو عقلية او غيرها، ولا شك في أن العمل مع هذه الفئات يشكل جهدا وعبئا كبيرا، مما يزيد من الضغوط النفسية لديهم، ومن جهة أخرى فإن ذلك يتطلب منهم القيام بالعديد من المهمات والبحث عن العديد من الوسائل الإضافية، مما يشكل عبئا مهنيا إضافيا لديهم. وقد لوحظ من خلال النتائج أن الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية على بعد الضغوط النفسية كانت مرتفعة إذ بلغت نسبتها المئوية (٤, ٧٣٪). وقد بلغت أعلى استجابة على هذا البعد الفقرة رقم (٤) التي تنص على (كلما زادت الأعباء المرتبطة بالعمل زاد التوتر) فقد بلغت نسبتها المئوية (٥, ٧٨٪). ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة الفئة التي يتعامل معها العاملون والتي تطلب جهدا كبيرا ومثابرة إذ إن احتياجاتهم وطريقة التعامل معهم تختلف عن الأطفال العاديين وتحتاج إلى اهتمام عالٍ. كما يتبين من نتائج الدراسة أيضا أن النسبة المئوية للاستجابة على الدرجة الكلية لبعد الضغوط المهنية كانت مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (١, ٧٤٪). وقد بلغت أعلى استجابة على هذا البعد الفقرة رقم (١٢) والتي تنص على: " أشعر بالتعب والإرهاق عند نهاية الدوام الرسمي" فقد بلغت نسبتها المئوية (٨٠٪). ويعزو الباحث ذلك إلى وجود المعاناة لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في مهنتهم، فالعمل في هذه المهنة يمكن أن يخلق الكثير من مشاعر الإحباط لدى العاملين لما تتطلبه هذه المهنة من العمل مع فئات متنوعة من الأشخاص غير العاديين والذين يعانون من الإعاقات الحركية، والعقلية، والسمعية، والبصرية، إذ يعتبر كل شخص حالة بحد ذاته يتطلب نمطا خاصا من التعامل والتدريب والتأهيل. وبالإضافة إلى ذلك فإن انخفاض قدرات الأشخاص المصابين بالإعاقة وتنوع مشكلاتهم وحدتها والجهد الذي يبذل من العاملين يشعرهم بالتعب والإرهاق الأمر الذي من شأنه أن يولد لديهم الإحباط وضعف الشعور بالنجاح، ومن ثم يخلق لديهم العديد من الضغوط المهنية والنفسية، ومن ناحية أخرى فإن العمل لأوقات طويلة مع هذه الفئة دون الحصول على الراحة وغموض الدور لدى بعض العاملين وضعف استعداد العاملين للتعامل مع ضغوط العمل إضافة إلى الخصائص الشخصية للعاملين كل ذلك من شأنه أن يشعرهم بالإرهاق. كما تشير نتائج الدراسة إلى أن الضغوط النفسية

والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية على بعد الضغوط الاجتماعية كانت مرتفعة بدلالة النسبة المئوية (٧٩,٧٪). وقد بلغت أعلى استجابة على هذا البعد الفقرة رقم (٢٣) والتي تنص على: "تكرار غياب الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة يشكل عائقا حقيقيا لتنفيذ الخطط" كانت درجة الموافقة عليها عالية ويرى الباحث أن السبب في ذلك يعود إلى طبيعة البرامج التي يقدمها العاملون في مجال التربية الخاصة وهي تحتاج إلى الالتزام التام من الطلبة، فتكرار غياب الطلبة يحول دون تنفيذ تلك البرامج والأنشطة والذي ينعكس بدوره على تنفيذ الخطط خاصة وأن كل طالب أو طفل يشكل حالة بحد ذاتها وله برنامجه الذي يتوافق مع متطلباته ويتلاءم مع حاجاته.

مناقشة نتائج فحص الفرضية الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس. فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس. على الأبعاد كافة وعلى الدرجة الكلية فقد كان مستوى الدلالة لقيم (ت) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية. ويعزو الباحث ذلك إلى كون أكثر من ثلثي عينة الدراسة هم من الإناث ومن ثم انعكست استجابتهم على باقي أفراد العينة، ومن جهة أخرى فإن الضغوط النفسية والمهنية التي يتعرضون لها هي نفس الضغوط. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة مصطفى والزين (٢٠٠٩) ودراسة القريوتي والخطيب (٢٠٠٩).

مناقشة نتائج فحص الفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على الأبعاد كافة وعلى الدرجة الكلية إذ كان مستوى الدلالة لقيم (T) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا تقبل الفرضية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى كون العاملين يخضعون لنفس القوانين وينفذون نفس البرامج ويتلقون نفس التدريب الأمر الذي

يشير إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ومن ناحية أخرى فإن غالبية أفراد العينة التي أجريت عليهم الدراسة هم من حملة البكالوريوس. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة الضريبي (٢٠١٠) وتختلف مع دراسة مصطفى والزين (٢٠٠٩).

مناقشة نتائج فحص الفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) في الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. وتشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) تعزى الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية لمتغير سنوات الخبرة على الأبعاد كافة وعلى الدرجة الكلية فقد كان مستوى الدلالة لقيم (T) عليها أكبر من (٠,٠٥) وبهذا تقبل الفرضية. ويعزو الباحث ذلك إلى كون العاملين وبغض النظر عن خبرتهم فإنهم يواجهون نفس الضغوط ويخضعون لنفس القوانين وقد يكون الفرق فقط في كون ذوي الخبرة أكثر توافقا مع هذه الضغوط في حين كان ذوو الخبرة القليلة يتمتعون بحماس أكثر لذلك لا توجد فروق، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة آسيا (٢٠١١) وتختلف مع دراسة العتيبي (٢٠٠٤) ومع دراسة القريوتي والخطيب (٢٠٠٩).

التوصيات

- العمل على إكساب العاملين مهارات في التفريغ الانفعالي بشكل دوري والتدريب على كيفية ضبط انفعالاتهم.
- ضرورة تصميم وتنفيذ بعض البرامج الوقائية التي تساعد العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة على تحقيق تكيف أفضل مع ظروف صعوبات العمل.
- تدريب مشرفين مهنيين متخصصين يتمتعون بالكفاءات والقدرات التي تعينهم على تقديم الاستشارات اللازمة للتصدي للضغوط النفسية والمهنية الناتجة عن العمل والتطوير المهني لدى العاملين.
- التأكد من مناسبة أعباء العمل والمهمات الموكلة لقدرات ومؤهلات العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتنفيذ برامج دعم نفسي لهم بشكل دوري.
- عمل ورشات عمل تثقيفية لعائلات ذوي الإعاقات حول ضرورة الالتزام التام بدوام أطفالهم في مؤسسات التربية الخاصة وبيان المخاطر المترتبة على عدم الالتزام والغياب المتكرر.

- تقديم حوافز إضافية للعاملين في مؤسسات التربية الخاصة تتناسب مع حجم ضغوطات العمل
- إجراء بعض الدراسات المسحية بهدف معرفة واستقصاء الأسباب والظروف التي تقف وراء الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة والعمل على تقديم البرامج الداعمة للتغلب عليها والتخفيف منها.
- تكثيف الجهود للعمل على الحد من تلك الظواهر التي تعيق الأبحاث وتحفز العمل والإنجاز.

المراجع

أبو مصطفى، نظمي، والزين، ديبة (٢٠٠٩). مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة. دراسة ميدانية على عينة من معلمي الأطفال المعوقين في مؤسسات التربية الخاصة. مجلة الجامعة الإسلامية. ١٧(٢)، ٣٠٣-٣٤٧.

آسيا، عفون (٢٠١١). الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة. رسالة ماجستير منشورة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.

البتال، زيد محمد (١٩٩٩). "الاحتراق النفسي لدى معلم التربية الخاصة بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليج العربي، البحرين.

البطاينة، أسامة والجوارنة، المعتصم بالله (٢٠٠٤). "مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة أربد وعلاقتها ببعض المتغيرات". مجلة اتحاد الجامعات العربية. ٢(٢)، ٤٨-٧٦.

الحمر، رائدة (٢٠٠٦). دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البحرين، البحرين.

خليفات، عبد الفتاح؛ الزغول، عماد (٢٠٠٣). مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية. ٣(١٢)، ٢٣٤-٢٦٥.

شقير، زينب (٢٠٠٢). مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية. القاهرة» مكتبة النهضة المصرية.

العتيبي، بندر (٢٠٠٤). الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في معاهد التربية الفكرية كلية التربية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

فرح، علي؛ أمين نهلة (٢٠١٥). الضغوط النفسية لأمهات الأطفال ذوي الإعاقة الذهنية: دراسة وصفية على الأمهات المترددات على العيادة النفسية بمستشفى السلاح الطبي بأم درمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

القريوتي، إبراهيم؛ والخطيب، فريد (٢٠٠٦). الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن. مجلة كلية التربية، ٢١(٢٣)، ٤٣٥-٤٥٦. جامعة الامارات العربية،

منصوري مصطفى (٢٠١٠). الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها. منشورات قرطبة، المحمدية، الجزائر.

نجيب، رنا؛ يحيى، خوله (٢٠١٠). مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن. مجلة مركز البحوث التربوية، ١٠(٢٠)، ٩٧-١٢٧.

Brady, K., & Woolfson, L. (2008). What teacher factors influence their attributions for children›s difficulties in learning?. *British Journal of Educational Psychology, 78*(4), 527-544.

Gagnon Calvin, J., & Maccin, P. (2007). Teacher-reported use of empirically validated and standards-based instructional approaches in secondary mathematics. *Remedial and Special Education, 28*(1), 43-56.

Jennett, H. K., Harris, S. L., & Mesibov, G. B. (2003). Commitment to philosophy, teacher efficacy, and burnout among teachers of children with autism. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 33*(6), 583-593.

Kelly, Á., Carey, S., McCarthy, S., & Coyle, C. (2007). Challenging behavior: principals' experience of stress and perception of the effects of challenging behavior on staff in special schools in Ireland. *European Journal of Special Needs Education, 22*(2), 161-181.