

## Job burnout degree and its relationship to the effectiveness of performance in the special education of female teachers in private day care centers in Riyadh city

Hussa Fahad Mohammed Al- Omar

Naif Amash Swailm Al- Enezi

Faculty of Education || Imam Muhammad ibn Saud Islamic University || KSA

**Abstract:** The study aimed to know the job burnout degree and its relationship to the effectiveness of performance in the special education of female teachers in private day care centers in Riyadh city, the study adopted the descriptive approach in a correlative manner and used the questionnaire for data collection. The study community is consist of all the female special education teachers in private day care centers in Riyadh city, and the sample of the study reached (256) female teachers selected randomly from the study community, and the results of the study resulted in a number of results, most significant the following :The study sample agreed with the high of job burnout degree in the private day care centers in Riyadh city, where it came a high degree in emotional exhaustion, then a medium degree in reduced personal accomplishment, And a medium degree in depersonalization, And The study sample agreed with the level of effectiveness of performance in the private day care centers in Riyadh city with a high degree, And The existence of a statistically significant reflexive relation relationship at the level of indication (0.05) between the total degree of job burnout and the effectiveness of performance, The importance of this study is evident in a number of points, the most important of which is raising the level of awareness of leaders in the educational field of the importance of attention to job burnout among special education teachers and its treatment, which may positively affect the outputs of community day care centers, and the accurate identification of performance gaps among teachers with special needs in day care centers, And take the necessary actions to address them.

**Keywords:** Job burnout- Performance effectiveness- Special Education female teachers- Day care centers.

## درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض

حصه بنت فهد بن محمد العمر

نايف بن عماش بن سويلم العنزي

كلية التربية || جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية || المملكة العربية السعودية

**المستخلص:** هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الاحتراق الوظيفي، وعلاقته بفاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي بأسلوبه الارتباطي، واستخدمت الاستبانة أداة لها، وبلغت عينة الدراسة (256) معلمة أخترن بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة الكلي، وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج، ومن أبرزها موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة الاحتراق الوظيفي في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض بدرجة عالية، حيث جاء بُعد الإنهاك العاطفي بدرجة عالية، ثم بُعد تدني الشعور بالإنجاز بدرجة متوسطة، وجاء بُعد تبدُّل المشاعر بدرجة متوسطة، وموافقة

أفراد عينة الدراسة على مستوى فاعلية الأداء في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض بدرجة عالية، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وفاعلية الأداء، ومن أهم التوصيات سن أنظمة وقوانين موحدة على مراكز الرعاية النهارية الأهلية للحد من التفاوت والفردية في السياسات والأنظمة المتبعة وطرق تطبيقها، وتبلور أهمية هذه الدراسة في عدد من النقاط ومن أهمها رفع مستوى وعي القيادات في الميدان التربوي لأهمية الاهتمام بالاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة ومعالجته مما قد ينعكس على مخرجات مراكز الرعاية النهارية الأهلية إيجاباً، والتحديد الدقيق لفجوات الأداء لدى معلمات ذوي الاحتياجات الخاصة بمراكز الرعاية النهارية، وعمل الإجراءات اللازمة لمعالجتها.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي- فاعلية الأداء- معلمات التربية الخاصة- مراكز الرعاية النهارية.

## مقدمة.

تحرص المؤسسات التربوية على تطوير كفاءات الكادر التعليمي وتوليمهم الاهتمام الكبير؛ وذلك لانعكاس هذه الكفاءات على بناء المؤسسة التربوية وتطويرها والارتقاء بأدائها؛ الأمر الذي يتطلب أن تتوفر لدى الكادر التعليمي قدرات عقلية وجسدية جيدة، ومعرفة متخصصة وثقافة متنوعة، واتجاهات إيجابية نحو الطلبة والمهنة؛ مما يجعلهم يؤدون عملهم بكل إتقان وفاعلية ورضا (عامر، 2015م، ص 84-107).

ويواجه الكادر التعليمي- كغيرهم من المرؤوسين في الميدان التربوي- العديد من المشكلات والضغوط المهنية الناتجة من طبيعة العمل، التي تفوق قدرتهم وتحول دون الأداء الفاعل لمهامهم وواجباتهم، وبالتالي تؤثر سلباً على العملية التعليمية. فقد أشارت دراسة لوبيز وأكستراميرا (López & Extramera, 2017) ودراسة مارتينيز وانجليسب وقرانادوس وأباريسيا وفيرنانديز (Martínez & Inglésb & Granados & Aparisia & Fernández, 2019) إلى أن العملية التدريسية بشكل عام تعد من المهن الصعبة التي تتضمن العديد من الضغوطات.

ونتيجةً لتلك المشكلات والضغوط فقد تتولد لدى الكادر التعليمي العديد من الأعراض النفسية والسلوكية، كضعف الأداء، والقلق والاكتئاب، وإنهاك الطاقة النفسية والجسدية، بالإضافة إلى التوجه السلبي للعمل الذي يقومون به ومن ثم الفتور واللامبالاة المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي.

ويمثل الاحتراق الوظيفي أحد أهم الظواهر التي تعمل على الحد من إمكانيات الكادر التعليمي وتمنع نجاحهم؛ حيث يسهم في التغيرات السلبية بسلوكياتهم واتجاهاتهم بسبب ضغوطات العمل المتزايدة والمتكررة.

ويزيد شعور الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة، نظراً لطبيعة الطلاب غير العاديين والصعوبات المتعلقة بهم، وكذلك حاجة طلاب التربية الخاصة إلى وقت أطول في اكتساب المهارات، سواء أكانت أكاديمية أم شخصية أم غيرها؛ الأمر الذي يزيد من حمل معلمات التربية الخاصة ويجعلهن عرضة للاحتراق الوظيفي.

ولما لمعلمات التربية الخاصة من دور مهم في منظومة التعليم والتدريب لذوي الاحتياجات الخاصة؛ فقد كان لزاماً على مراكز الرعاية النهارية رعاية معلماتها، وتحقيق الأمن النفسي والوظيفي لهن، والتركيز على مسببات الاحتراق الوظيفي لديهن والحد منها؛ بغية الوصول إلى أقصى جودة وفاعلية في الأداء، ورفع مستوى المخرجات التربوية، وتحقيق معايير الجودة والتنافسية.

## مشكلة الدراسة:

أكدت نتائج دراستي: العوفي (2020) ونهلة السبيعي (2020) على وجود الاحتياجات التدريبية بدرجة عالية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، كما أوصت دراسة هيا السردية (2020) بضرورة عقد الدورات والبرامج التدريبية لتنمية الكفايات والمهارات اللازمة لمعلم التربية الخاصة باختلاف تخصصاته، وتوفير البيئة الداعمة، وإتاحة الفرصة للمعلمين في صنع القرارات التعليمية والتدريبية، وتخفيف الضغوطات؛ لما لها من دور كبير في تحسين الأداء.

وتواجه معلمة التربية الخاصة بمراكز الرعاية النهارية بعض المشاكل والضغوط المهنية التي تفوق قدرتها على معالجتها، وتؤلّد لديها- تبعًا لذلك- أعراضًا نفسية وسلوكية وجسدية؛ تؤثر في القيام بمهامها التعليمية والتدريبية على أكمل وجه، وهذا ما تؤكده نتائج دراسة النجار (2010) من ارتفاع درجة الانهالك العاطفي وتدني الشعور بالإنجاز لدى معلمات صعوبات التعلم، والتي قد تكون جاذبة لأعراض الاحتراق الوظيفي. وانطلاقاً مما سبق، جاءت الدراسة الحالية لتحديد درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

#### أسئلة الدراسة:

- 1- ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظرهن؟
- 2- ما مستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين درجة الاحتراق الوظيفي ومستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؟

#### أهداف الدراسة:

- 1- تحديد درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.
- 2- التعرف على مستوى الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.
- 3- الكشف عن العلاقة الارتباطية بين درجة الاحتراق الوظيفي، ومستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

#### أهمية الدراسة:

##### ● الأهمية النظرية:

يؤمل أن تُسهم هذه الدراسة فيما يلي:

- 1- إثراء المكتبة العربية والمحلية عامة والمكتبة التربوية خاصة.
- 2- رفع مستوى وعي القيادات في الميدان التربوي لأهمية الاهتمام بالاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة ومعالجته مما قد ينعكس على مخرجات مراكز الرعاية النهارية الأهلية إيجاباً.
- 3- المساهمة في فتح آفاقاً للباحثين والباحثات؛ لإعداد دراسات أخرى جديدة في هذا المجال.

##### ● الأهمية التطبيقية:

يؤمل أن تُسهم هذه الدراسة فيما يلي:

- 1- المساعدة على تحسين الأنظمة والقوانين التي تخصّ معلمات التربية الخاصة، واتباع الآليات السليمة؛ للحدّ من الاحتراق الوظيفي لديهن.
- 2- التحديد الدقيق لفجوات الأداء لدى معلمات ذوي الاحتياجات الخاصة بمراكز الرعاية النهارية، وعمل الإجراءات اللازمة لمعالجتها.

#### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تحديد درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، من وجهة نظرهن.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مراكز الرعاية النهارية الأهلية في مدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: أُجريت هذه الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 1442هـ/ 2020م.

#### مصطلحات الدراسة:

- الاحتراق الوظيفي: يُعرّف بأنه: "مجموعة من الأعراض التي تُصيب المرؤوسين؛ نتيجة ضغوط العمل والتعامل مع المستفيدين؛ تؤدي إلى شعورهم بالإرهاك العاطفي، وتبُلد المشاعر الإنسانية واللامبالاة، وتدني مستوى إنجازهم" (الطالع، 2015م، ص189). ويُعرّف إجرائياً بأنه: ردود الأفعال التي تبديها معلمة التربية الخاصة في أثناء عملها بمركز الرعاية النهارية الناتجة عن عدم التوازن النفسي والجسدي، وتنشأ من المعلمة نفسها أو من المركز أو البيئة الخارجية، وتكون على هيئة تدني في العلاقات الإنسانية مع الآخرين، والإبداع، والانتماء الوظيفي.
- فاعلية الأداء: يُعرّف بأنه: "القيام بالعمل بأقصى جهد ممكن، واختيار الأسلوب الأنسب لتحقيق الأهداف المرجوة، ويرتبط بالإجراءات والعمليات الصحيحة في تحقيق الأهداف (الحمدان والقحطاني والعاظمي، 2016م، ص 59-60). ويُعرّف إجرائياً بأنه: قيام معلمات التربية الخاصة باستخدام الأساليب والطرق المثلى في تطبيق الخطط التعليمية والتدريبية والتأهيلية بأقصى جهد يمكن الوصول إليه؛ بهدف رفع مستويات تلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة.
- مراكز الرعاية النهارية: جهات تُعنى بتقديم خدمات وبرامج متنوّعة لحالات شديدي الإعاقة خلال فترات محددة من اليوم، تشتمل على برامج: اجتماعية ونفسية وصحية وتروحية وتدريبية، إلى جانب برامج الإرشاد والتثقيف الأسري، حسب احتياج كل حالة، ووفق خطط فردية مدروسة (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020).

## 2. الإطار النظري والدراسات السابقة.

### أولاً- الإطار النظري.

#### الاحتراق الوظيفي:

مفهوم الاحتراق الوظيفي: يُعرّف عقدي (2018) الاحتراق الوظيفي لدى المعلمات بأنه: "استنفاد طاقة المعلمة الجسدية والنفسية؛ بسبب معاناتها من سلبيات في الجوانب التنظيمية والمعرفية والتفاعلية في مكان عملها؛ ينتج عنها شعور بالإرهاك، وقصور في التفاعل مع الآخرين، وضعف في القدرة على الإنجاز" (ص43).

أبعاد الاحتراق الوظيفي: استندت معظم الدراسات السابقة في مجال الاحتراق الوظيفي على ثلاثة أبعاد رئيسية؛ لقياس مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المرؤوسين، ومنها ما أشارت إليه المفاهيم السابقة، وهي:

- 1- الإتهاك العاطفي: ترى ماسلاك وشوفيلي وليتر وجاكسون وشواب وآخرون " & Schaufeli & Maslach et al., (1986) "Leiter & Jackson & Schwab" أن الإتهاك العاطفي هو فقدان المرؤوسين للثقة بالذات، وانخفاض الروح المعنوية لديهم، وغياب الاهتمام والعناية بمهامهم واستنزافهم لكل طاقاتهم، وشعورهم بأن عواطفهم مستهلكة، وهذا الشعور بالإتهاك العاطفي يمكن أن يصاحبه شعور بالإحباط والشدّ النفسي، عندما يشعر

الفرد أنه لم يعد باستطاعته الاستمرار في العطاء أو القيام بمسؤولياته بالمستوى السابق نفسه (في الحميد، 2019م، ص99).

2- تبدُّد المشاعر: يرى ووراد (2012) "Warrad" أن ظهور تبدُّد المشاعر أو عدم الإنسانية على المرؤوسين؛ نتيجة تعرّضهم للتوتر والقلق لفترات طويلة؛ قد يجعلهم يميلون إلى العزلة وعدم التواصل مع الآخرين، وعدم الاستجابة لاحتياجات الآخرين والتفاعل معهم، أو عدم التعامل معهم بإنسانية دون سبب. وقد يؤثر ذلك في إنجاز الأعمال على المستوى الشخصي، ويولّد عدم الرغبة في إنجاز المهام المتعلقة بالعمل والواجبات، ويتضمّن هذا البُعد تغييرًا سلبيًا في الاتجاهات والاستجابات نحو الآخرين، وغالبًا ما يكون مصحوبًا بسرعة الغضب والانفعال، وفقدان التقدير للعمل (ص19).

3- تدني الشعور بالإنجاز: وفي هذا البُعد يميل المرؤوسين إلى تقييم إنجازاتهم الشخصية بطريقة سلبية، متمثلة في مشاعر الاكتئاب، والانسحاب، وقلة الإنتاجية، وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، والشعور بالفشل، وضغط تقديرات الذات؛ ويعود ذلك لما يواجه المرؤوسون من ضغوط مستمرة في أثناء مزاوله المهنة (Warrad, 2012, p.19).

#### فاعلية الأداء:

مفهوم فاعلية الأداء: تُعرّف آسية بنت أحمد ومعاشو وعبد المجيد (2018) فاعلية الأداء بأنها: درجة تحقيق المؤسسة لأهدافها، ولكي تكون المؤسسة فاعلة؛ فإنها تحتاج إلى أهداف واضحة لتحقيقها، وسيتم قياس فاعلية الأداء من خلال: أداء الأفراد، والعمليات، والمنتجات، والخدمات (ص192).

وبناءً على ما سبق؛ يمكن استخلاص مفهوم فاعلية الأداء بأنه: إنجاز المعلمات لأدوارهن وفق أعلى مستويات الأداء والمعايير المحددة؛ بهدف تحقيق رؤية المؤسسة التربوية وأهدافها.

مقومات فاعلية الأداء: يرى ناصر (2010م، ص ص 54-55) أن أهم الأمور الواجب مراعاتها لتحقيق

الفاعلية في الأداء؛ تتلخّص في:

- 1- تحديد أهداف المؤسسة: يجب تحديد أهداف المؤسسة أولاً؛ ومن ثمّ العمل على تحقيقها؛ إذ إن تحقيقها يعدُّ مؤشراً على فاعلية الأداء.
- 2- معرفة ثقافة المؤسسة: معرفة القيم السائدة في المؤسسة، وأخذها بالحسبان حين التخطيط والتنفيذ والتصميم؛ يساعد على تحقيق فاعلية الأداء.
- 3- التأكد من تزويد المرؤوسين بكافة المعلومات المهنية واللائمة للقيام بالعمل: مثل طبيعة المهمة المُكلّف بها، وموعد إنجاز المهمة، وموقع وجود المواد اللازمة لأداء المهمة، ونوعية معايير العمل ومقاييسه.

#### علاقة فاعلية الأداء بدرجة الاحتراق الوظيفي:

تحرص المؤسسات التربوية على توظيف الكوادر البشرية المؤهلة، وتدريبها المستمر؛ لضمان رفع مستويات الأداء، والوصول بهم إلى أعلى ما يمكن الوصول إليه؛ لانعكاسه الواضح على مُخرجات تلك المؤسسات، الذي بدوره يحقق التنافسية، ويشجّع المؤسسات ذات المُخرجات الضعيفة على مواكبة منافسيها.

وقد يُشكّل الاحتراق الوظيفي عائقاً أمام تحقيق الأداء الفاعل؛ حيث أكّدت نتائج دراسة بلال وكارا سعيد

(Bilal & Kara said, 2019)، بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي والأداء الوظيفي للمرؤوسين.

كما أكدت نتائج عدد من الدراسات- ومنها دراسة الشمري (2015)، المُطبَّقة على القيادات الجامعية- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاث (الإرهاك العاطفي، وتبلُّد المشاعر، وضعف الإنجاز الشخصي)، والأداء الفاعل للوظائف الإدارية. وبناءً على تلك المعطيات؛ يتبيّن أن فاعلية الأداء تعكس السلامة والأمن النفسي للمرؤوسين، وطيب العلاقات الإنسانية والاجتماعية في محيط العمل، وارتفاع الدافعية الداخلية، والشعور بالإنجاز والتأثير الإيجابي في الآخرين؛ وجميعها تُسهم في تشكيل أداء المرؤوسين كمًّا وكيفًا بشكل أو بآخر.

#### مراكز الرعاية النهارية الأهلية:

تُعى مراكز الرعاية النهارية الأهلية التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بتقديم خدمات وبرامج الرعاية والتأهيل المناسبة للأشخاص شديدي الإعاقة، ومتوسطيها، ومزدوجيها، ومتعدديها من الذكور والإناث، الذين لا تنطبق عليهم شروط القبول في أي من المراكز أو المؤسسات التعليمية (التعليم العام أو التعليم الخاص) أو التأهيل المهني، في أثناء ساعات النهار من تأهيل وتدريب على مختلف المهارات الحياتية، إلى جانب تقديم برامج تثقيف وإرشاد أسري مكثّفة لأسر الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرها. وقد أُنشئت هذه المراكز لتكون واحدًا من البدائل عن الرعاية المؤسسية، وحددت خلال ساعات النهار في الفترة الصباحية؛ لتخفيف العبء عن كاهل بعض أسر الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، غير القادرة على توفير رعاية مناسبة لأبنائهم خلال هذا الوقت (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020)، وقد بلغ إجمالي عدد مراكز الرعاية النهارية الأهلية في مدينة الرياض (57) مركزًا، حسب الإحصائية غير المنشورة من لجنة الإشراف النسائي على تلك المراكز. ويمكن تعريف مراكز الرعاية النهارية الأهلية بأنها: جهات تُعى بتأهيل التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة ورعايتهم، ويمكن أن تقل درجة ذكائهم عن (50) درجة حسب مقاييس الذكاء المعتمدة، عن طريق توفير الخدمات والبرامج الملائمة لكل تلميذ، التي تُقدّم بواسطة طاقم من: أخصائيّ التربية الخاصة، وأخصائيّ علم النفس، وأخصائيّ العلاج الطبيعي، وأخصائيّ العلاج الوظيفي، والأخصائيين الاجتماعيين؛ لتصل بقدرات التلميذ ومهاراته إلى أقصى ما يمكن الوصول إليه.

#### ثانيا- الدراسات السابقة:

- دراسة أوزبرك ودافلي وفخرية التيناي وزهرة التيناي " ÖZBERK & DAĞLI & ALTINAY, Fahriye & ALTINAY, Zehra" (2017) وهدفت لاستطلاع وجهات نظر المعلمين في المرحلة الثانوية حول الاحتراق الوظيفي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي المسحي، والمقابلة أداتين لجمع البيانات، كما طُبِّقت على عينة بلغت (12) من معلمي المرحلة الثانوية في جمهورية شمال قبرص التركية. ومن أهم النتائج التي توصل إليها: شعور غالبية المعلمين بعبء العمل الثقيل، والقلق وخيبة الأمل، والإرهاك العاطفي، وضعف الشعور بالإنجاز. كما أشار بعض المعلمين إلى عيوب في النظام التعليمي، التي أدت إلى الفشل أو التأخير في توفير المواد والمعدات التعليمية المطلوبة، والتميز بين المعلمين من وقت لآخر، الأمر الذي صار عقبة أمام المعلمين للوصول إلى أهدافهم، ومثبطًا لدافعيتهم.
- دراسة وفاء الأصيلع (2018) وهدفت إلى قياس درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للقيادة الخادمة وعلاقتها بمستوى فاعلية الأداء الوظيفي لدى المعلمين في محافظة الزرقاء، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة أداة لجمع البيانات، وطُبِّقت على عينة بلغت (539) معلمًا ومعلمة من المدارس

الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم بالمنطقة الزرقاء. ومن أهم النتائج التي توصل إليها: أن مستوى فاعلية الأداء الوظيفي لدى المعلمين كان عاليًا.

- دراسة ثاناتشاكارسري وأكرسيري وأتاناسيربارفا " **Tanchakkarasiri & Akarasiri & Rattanasiraprapha & Rattanasiraprapha** (2018) وهدفت لتقييم كفاءة المدير وعلاقته بالأداء الوظيفي للمعلمين وفق المعايير المهنية للمعلمين في المدارس التابعة لمكتب منطقة الخدمة التعليمية الثانوية (10) في تايلند، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، والاستبانة أداة لجمع المعلومات، كما طبقت على عينة بلغت (104) من الإداريين والنواب المديرين والمعلمين في المدارس الثانوية. ومن أهم النتائج التي توصل إليها: ارتفاع مستوى الأداء لدى المعلمين التابعين لمكتب مناطق الخدمة التعليمية الثانوية منطقة (10).

- دراسة شذى الخلف (2019) وهدفت لقياس درجة تأثير البرامج التدريبية على أداء مديري مدارس المرحلة المتوسطة بدولة الكويت، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي المسحي الارتباطي، والاستبانة أداة لجمع البيانات، وطبقت على عينة بلغت (141) مديرًا ومديرة من جميع مديري المدارس في المرحلة المتوسطة بمناطق: الجهراء، والأحمدي، والفروانية، ومبارك الكبير التعليمية في دولة الكويت. ومن أهم النتائج التي توصل إليها: أن مستوى أداء مديري مدارس المرحلة المتوسطة في دولة الكويت من وجهة نظرهم؛ جاء بدرجة مرتفعة.

- دراسة مها الغفيلي (2019) وهدفت لاستقصاء مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي المسحي، وأستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، كما طبقت على عينة بلغت (179) معلمة. ومن أهم النتائج التي توصل إليها: أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس؛ جاء بدرجة متوسطة، حيث جاء بُعد الإنهاك العاطفي بدرجة عالية، وبُعد تبدُّد المشاعر بدرجة متوسطة، وبُعد تدني الشعور بالإنجاز بدرجة منخفضة.

- دراسة الحربي (2020) وهدفت لاستقصاء العلاقة بين الأنماط القيادية الإدارية والاحتراق الوظيفي للمعلمين في مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم التعليمية من وجهة نظر المعلمين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي الارتباطي، والاستبانة أداة لجمع البيانات، كما طبقت على عينة بلغت (212) من معلمي التعليم العام بمنطقة القصيم التعليمية. ومن أهم النتائج التي توصل إليها: أن مستوى توافر الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التعليم العام بمنطقة القصيم التعليمية بمستوى (متوسط)؛ حيث إن بُعد الإنهاك العاطفي جاء بدرجة متوسطة، وجاء بُعد تبدُّد المشاعر بدرجة متوسطة، في حين جاء بُعد تدني الشعور بالإنجاز بدرجة متوسطة.

#### أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- 1- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في عدة جوانب، من أهمها:
- 2- الاستفادة في اختيار منهج الدراسة المناسب، وإعداد الاستبانة الخاصة بالدراسة الحالية.
- 3- تدعيم الإطار النظري وتحديد النقاط المهمة فيه.
- 4- الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة وربطها بنتائج الدراسة الحالية.
- 5- الاستفادة من مراجع الدراسات السابقة.
- 5- التأكد من أن هذه الدراسة لا تمثل تكرارًا لأي من الدراسات السابقة.

#### أبرز ما يميّز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية؛ يتضح أنها اتفقت على أهمية الاحتراق الوظيفي وفاعلية الأداء. وعلى الرغم من اختلاف البيئة والمتغيرات التي تناولها الباحثون فيها؛ لكنها

شكّلت تصوّرًا واضحًا لأهمية الدراسة الحالية، وتميّزت الدراسة الحالية بكونها تناولت درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، وعلى حدّ علم الباحثة، فإنه لم تُجرَ دراسة سابقة للكشف عن العلاقة بينهما.

### 3. منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### منهج الدراسة:

أُستخدم المنهج الوصفي الارتباطي؛ لكونه المنهج المناسب للاستخدام في هذه الدراسة، التي تستقصي العلاقة بين متغيرين، وهما الاحتراق الوظيفي وفاعلية الأداء.

#### مجتمع الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة الحالية من جميع معلمات التربية الخاصة بمراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، البالغ عددهن (841) معلمة.

#### عينة الدراسة:

حُدّد حجم أفراد عينة الدراسة الميدانية بناءً على جدول (Krejcie, R and Morgan)؛ لتحديد حجم العينة، وبلغت عينة الدراسة (256) معلمة، أُخترن بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة الكلي.

#### أداة الدراسة:

نظرًا لطبيعة الدراسة وأهدافها، فقد اعتمدت الباحثة على الاستبانة أداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

#### بناء أداة الدراسة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة وأدبياتها، وفي ضوء أهداف الدراسة، وللإجابة عن تساؤلاتها، مع الاستناد على المراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة؛ بُنيت الاستبانة التي تكوّنت من ثلاثة أجزاء: الجزء الأول: ويشمل تمهيدًا يتضمّن التعريف بأهداف الدراسة، والتعهد بضمان سرية المعلومات المُقدّمة من قبل أفراد عينة الدراسة. الجزء الثاني: ويشمل البيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، وتتمثّل في: المؤهل العلمي، والتخصّص، وسنوات الخدمة.

الجزء الثالث: ويشمل (38) عبارة، مُوزّعة على محورين، وتُعبّر في مضمونها عن تساؤلات الدراسة.

#### صدق أداة الدراسة:

قد تُؤكّد من صدق الاستبانة من خلال الآتي:

أ- الصدق الظاهري (صدق المحكّمين): للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة وملاءمتها لأهدافها، عُرضت على مجموعة من المتخصّصين في موضوع الدراسة الحالية، والبالغ عددهم (32) محكّمًا؛ بهدف الاستفادة من آرائهم؛ وبناء على التعديلات والاقتراحات التي أبدوها المحكّمون، أجرت الباحثة التعديلات اللازمة وإخراجها بالصورة النهائية.



ب- صدق الاتساق الداخلي: للتحقق من صدق الاتساق الداخلي أستخدم مُعامل الارتباط بيرسون؛ للتعرف على مدى ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، ويُمكن إيضاح ذلك فيما يلي:

جدول (1) مُعاملات ارتباط بيرسون لأبعاد محور (الاحترق الوظيفي)، بالدرجة الكلية للمحور (ن = 35).

مُعامل الارتباط	البُعد
**0.912	الإنهك العاطفي
**0.952	تبلد المشاعر
**0.949	تدني الشعور بالإنجاز

\*\* دال عند مستوى (0.01) فأقل.

يوضح الجدول رقم (1) أن جميع أبعاد محور "الاحترق الوظيفي"؛ جاءت دالة عند مستوى (0.01)، وتراوحت قيم مُعاملات الارتباط ما بين (0.912، و0.952)، وجميعها مُعاملات ارتباط جيدة؛ ويُعطي هذا دلالة على ارتفاع مُعاملات الاتساق الداخلي، كما يُشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

جدول (2) مُعاملات ارتباط بيرسون لعبارات أبعاد محور (مستوى فاعلية الأداء)، بالدرجة الكلية لكل بُعد (ن = 35).

مُعامل الارتباط	العبارة	مُعامل الارتباط	العبارة
**0.878	6	**0.831	1
**0.901	7	**0.872	2
**0.886	8	**0.758	3
**0.865	9	**0.840	4
**0.853	10	**0.887	5

\*\* دال عند مستوى (0.01) فأقل

يبين الجدول رقم (2) أن جميع عبارات محور "مستوى فاعلية الأداء"؛ جاءت دالة عند مستوى (0.01)، وتراوحت قيم مُعاملات الارتباط ما بين (0.758، و0.901)، وجميعها مُعاملات ارتباط جيدة؛ ويعطي هذا دلالة على ارتفاع مُعاملات الاتساق الداخلي، كما يُشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) أستخدمت (معادلة ألفا كرونباخ) Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ), وذلك كما يلي:

جدول (3) مُعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	عدد مُعامل الثبات	العبارات
1	محور الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.	28	0.969

م	المحور	عدد	مُعَامِل الثبات
2	مستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.	10	0.959
	الثبات الكلي	38	0.913

يوضح الجدول رقم (3) أن استبانة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً؛ حيث بلغت قيمة مُعَامِل الثبات الكلية (ألفا) (0.913)، وهي درجة ثبات عالية، كما تراوحت مُعَامِلات ثبات أداة الدراسة ما بين (0.911، و0.969)، وهي مُعَامِلات ثبات مرتفعة يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة الحالية.

#### أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for

(SPSS) Social Sciences، النسخة (25)، وبصفة عامة يمكن أن تتضمن المعالجات الإحصائية الأساليب الآتية:

- 1- التكرارات والنسب المئوية؛ للتعرف على الخصائص الوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها الدراسة.
- 2- مُعَامِل ارتباط بيرسون (Pearson correlation)؛ لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، والتحقق من العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومستوى فاعلية الأداء.
- 3- مُعَامِل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)؛ لحساب مُعَامِل ثبات المحاور المختلفة لأداة الدراسة.
- 4- المتوسط الحسابي الموزون "Mean"؛ لمعرفة مدى ارتفاع استجابات أفراد عينة الدراسة أو انخفاضها عن المحاور الرئيسة (متوسطات العبارات).
- 5- استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي.

#### 4. نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

- إجابة السؤال الأول: ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، من وجهة نظرهن؟ وللتعرف على درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، حُسبت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول (4) درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

م	أبعاد الاحتراق الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	الإرهاك العاطفي	3.82	0.81	1
3	تدني الشعور بالإنجاز	3.36	0.93	2
2	تبلد المشاعر	3.33	0.87	3
-	المتوسط الحسابي العام	3.50	0.82	-

يبين الجدول (4) أن محور درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ يتضمّن ثلاثة أبعاد تمثّلت في: (الإرهاك العاطفي، وتبلّد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لتلك الأبعاد بين (3.33-3.82)، وتقع هذه المتوسطات بالفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد المحور؛ تتراوح ما بين درجة موافقة (متوسطة إلى عالية).

ويبلغ المتوسط الحسابي العام في هذا المحور (3.50 من 5)؛ مما يدلُّ على أن درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض جاءت عالية، حيث يأتي بُعد الإرهاك العاطفي بالمرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82)، يليه بُعد تدني الشعور بالإنجاز، بمتوسط حسابي بلغ (3.36)، وأخيراً يأتي بُعد تبلّد المشاعر بوصفه أقل أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، بمتوسط حسابي بلغ (3.33).

وتُشير هذه النتيجة إلى ضغوط العمل المستمرة لدى المعلمات، وضعف المساندة والتقدير الإداري للجهود التي تقوم بها المعلمات داخل بيئة العمل؛ مما قد يؤدي إلى ضعف دافعية المعلمات للتطوير والنمو المهني، وتزايد الاتجاهات السلبية لديهن نحو بيئة العمل، الذي قد يترتب عليه الاستجابات السلوكية غير الملائمة مع جماعة العمل، ونقص المساندة الاجتماعية التي قد تحصل عليها المعلمة ممن يعملن معها.

• **البُعد الأول: الإرهاك العاطفي:** لتعرّف على درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد الإرهاك العاطفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ حُسبت التكرارات، والتسبب المتوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول (5) استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة بُعد الإرهاك العاطفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

م	العبارات	درجة الموافقة													
		عالية جداً		عالية		متوسطة		منخفضة		منخفضة جداً					
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%				
4	تُستنفذ طاقة المعلمات في نهاية اليوم الذي تقضيه في العمل.	139	54.3	91	35.5	26	10.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.67	4.44
8	المهام والواجبات التي تُكلّفها المعلمة؛ ترهقهن نفسياً وجسدياً.	102	39.8	101	39.5	39	15.2	12	4.7	2	0.8	0.8	0.8	0.89	4.13
9	مُتطلبات العمل تضعف قدرة المعلمة على التحمّل والاستمرارية.	106	41.4	87	34.0	45	17.6	11	4.3	7	2.7	2.7	2.7	1.00	4.07
7	تواجه المعلمة ضغوطاً تقيد قدراتها على العمل.	96	37.5	86	33.6	55	21.5	16	6.3	3	1.2	1.2	1.2	0.97	4.00
3	تشعر بعض المعلمة بالإحباط في عملهن.	88	34.4	98	38.3	40	15.6	26	10.2	4	1.6	1.6	1.6	1.02	3.94
6	تشعر المعلمة بعدم الرغبة	78	30.5	79	30.9	50	19.5	39	15.2	10	3.9	3.9	3.9	1.17	3.69

م	العبارات	درجة الموافقة										الانحراف المعياري	التباين	
		عالية جداً		عالية		متوسطة		منخفضة		منخفضة جداً				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
	للذهاب إلى العمل.													
5	تواجه المعلمات صعوبة في ضبط الانفعالات أثناء العمل.	64	25.0	67	26.2	85	33.2	32	12.5	8	3.1	3.57	1.09	7
2	تستغل بعض المعلمات المشاعر الطيبة من المعلمات الأخريات بشكل سلبي.	54	21.1	70	27.3	64	25.0	53	20.7	15	5.9	3.37	1.19	8
1	التعامل المباشر مع الآخرين في العمل؛ يُسبب التوتر والضغط النفسي.	51	19.9	55	21.5	65	25.4	61	23.8	24	9.4	3.19	1.26	9
	المتوسط الحسابي العام											0.81	3.82	-

يوضح الجدول (5) أن محور درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد الإنهاك العاطفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ يتضمّن (تسع) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.19- 4.44)، وتقع هذه المتوسطات بالفئتين الثالثة والخامسة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور تتراوح ما بين درجة موافقة (متوسطة إلى عالية جداً).

كما بلغ المتوسط الحسابي العام (3.82 من 5)؛ مما يدلُّ على أن درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد الإنهاك العاطفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض جاءت عالية. وقد تُعزى هذه النتيجة إلى وجود ضعف في الاهتمام والتحفيز من قبل إدارات المراكز النهارية الأهلية لما تقدّمه المعلمات للمراكز التي يعملن بها، وقلة إشراك المعلمات في القرارات التعليمية، وعدم إتاحة الفرصة لتبادل الآراء والأفكار؛ الأمر الذي قد يترتب عليه ضعف دافعتين، كما أن الإحباط المتزايد بتزايد الضغوط المهنية قد يولّد بدوره الاتجاهات السلبية تجاه المهنة وما يتعلّق بها؛ حيث إن شعور المعلمة بالإنهاك والإحباط، وتدني الدافعية للعمل، وغيرها من الأعراض؛ قد تُولّد لديها المزيد من الضغوط المؤدية لانعكاس هذه الأعراض سلوكياً.

● البُعد الثاني: تبُلُّد المشاعر: لتتعرّف على درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد تبُلُّد المشاعر لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ حُسبت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (6) استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة بُعد تبُلُّد المشاعر لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

م	العبارات	درجة الموافقة										الانحراف المعياري	التباين	
		عالية جداً		عالية		متوسطة		منخفضة		منخفضة جداً				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
1	العمل في مجال تأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة يرهق	71	27.7	89	34.8	74	28.9	14	5.5	8	3.1	3.79	1.01	1

م	العبارات	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي العام
		عالية جداً		عالية		متوسطة		منخفضة		منخفضة جداً		
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
	المعلمات.											
6	يضايق المعلمات القيام بعمل إحدى الزميلات عند غيابها.	61	23.8	90	35.2	77	30.1	14	5.5	14	5.5	3.66
2	تؤدي المعلمات أعمالهن بالشكل الذي يرينه مناسباً متجاهلات آراء زميلاتهن.	50	19.5	72	28.1	87	34.0	35	13.7	12	4.7	3.44
7	يضايق المعلمات ضعف الترابط بين الزميلات في العمل.	37	14.5	89	34.8	92	35.9	24	9.4	14	5.5	3.43
5	تفتقد المعلمات العون من الآخرين في العمل عند الحاجة إليهن.	43	16.8	66	25.8	72	28.1	52	20.3	23	9.0	3.21
4	تغير تعامل المعلمات مع الآخرين بعد التحاقهن بهذا العمل.	31	12.1	70	27.3	95	37.1	26	10.2	34	13.3	3.15
9	يضايق المعلمات التعاملات الجماعية في العمل.	45	17.6	56	21.9	71	27.7	50	19.5	34	13.3	3.11
8	يسود العمل جوٌّ من الخلافات بين الزميلات.	43	16.8	52	20.3	75	29.3	58	22.7	28	10.9	3.09
3	تتعامل المعلمات مع الآخرين في العمل بصرامة وبدون مجاملات.	27	10.5	62	24.2	91	35.5	55	21.5	21	8.2	3.07
-												0.87

يبين الجدول (6) أن محور درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببُعد تبدُّد المشاعر لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ يتضمّن (تسع) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (2.88- 3.74)، وتقع هذه المتوسطات بالفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي، وتُشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور؛ تتراوح ما بين درجة موافقة (متوسطة إلى عالية). وبلغ المتوسط الحسابي العام (3.33 من 5)؛ مما يدلُّ على أن درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلق ببُعد تبدُّد المشاعر لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ جاءت بدرجة متوسطة. وربما تُفسّر هذه النتيجة بأن المعلمات يتعرّضن للتوتر والقلق خلال عملهن لفترات طويلة؛ مما يجعلهن يملن إلى العزلة وضعف التواصل مع الآخرين، وعدم الاستجابة لاحتياجات الآخرين والتفاعل معهم، أو التعامل معهم بإنسانية دون سبب. وتُعزى هذه النتيجة إلى أن استنزاف الطاقة الداخلية للمعلمات؛ قد يُسبب نوعاً من الضعف في الإحساس بالآخرين؛ مما يُسهّم في بناء حاجز يعزل المعلمات عن الآخرين، وينقطعن في محيط عملهن نفسياً واجتماعياً.

- البُعد الثالث: تدني الشعور بالإنجاز: لتعرّف على درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببعُد تدني الشعور بالإنجاز لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ حُسبت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسّطات الحسابية، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول (7) استجابات أفراد عينة الدراسة لدرجة بُعد تدني الشعور بالإنجاز لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

م	العبارات	درجة الموافقة										التقييم
		منخفضة جداً		منخفضة		متوسطة		عالية		عالية جداً		
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
7	تدني تقدير الآخرين قيمة ما تقوم به المعلمات من عمل.	3.5	9	5.9	15	32.4	83	29.7	76	28.5	73	1
4	ضعف قدرة بعض المعلمات على إيجاد بيئة نفسية مريحة.	2.7	7	7.4	19	36.3	93	28.5	73	25.0	64	2
10	تنتظر بعض المعلمات الفرصة المناسبة لترك العمل.	6.6	17	5.5	14	33.6	86	25.0	64	29.3	75	3
3	تواجه المعلمات بعض الصعوبات في التعامل مع مشكلات عملهن.	4.3	11	9.8	25	35.9	92	35.2	90	14.8	38	4
8	يصعب بناء أفكار إيجابية جديدة في بيئة العمل.	6.3	16	10.2	26	35.9	92	26.2	67	21.5	55	5
1	تشعر المعلمات بتدني القدرة على الإنجاز.	7.8	20	14.5	37	35.2	90	27.7	71	14.8	38	6
9	ضعف الرغبة لدى المعلمات في تطوير أداؤهن بالعمل.	12.5	32	11.7	30	33.6	86	24.2	62	18.0	46	7
6	يصعب على المعلمات تحقيق أشياء مهمة في عملهن.	10.2	26	16.0	41	32.4	83	26.6	68	14.8	38	8
2	ضعف التأثير الإيجابي للمعلمات في حياة ذوي الاحتياجات الخاصة.	12.5	32	19.5	50	30.1	77	26.2	67	11.7	30	9
5	تفتقد المعلمات الشعور بالسعادة في التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.	22.7	58	14.8	38	28.9	74	18.8	48	14.8	38	10
-	المتوسط الحسابي العام	3.36										0.93

يوضح الجدول (7) أن محور درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد تدني الشعور بالإنجاز لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ يتضمّن (عشر) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.07-3.79). وتقع هذه المتوسطات بالفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي. وتُشير النتيجة السابقة إلى أن استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور؛ تتراوح ما بين درجة موافقة (متوسطة إلى عالية).

ويبلغ المتوسط الحسابي العام (3.36 من 5): مما يدلُّ على أن درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد تدني الشعور بالإنجاز لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض جاءت متوسطة. وقد تُفسّر هذه النتيجة بعدم حصول المعلمات على التقويم الملائم من قِبل الإدارة العليا أو أولياء الأمور، وتكوّن صورة سلبية حول ذواتهن بوصفهن معلمات تربية خاصة؛ مما قد يتسبّب في الإحساس العام بتعكير الصفو، وأنهن لسن في مستوى متطلّبات العمل المطلوبة وكفاءته؛ وبالتالي تميل المعلمات إلى تقييم إنجازاتهن الشخصية بطريقة سلبية، متمثلة في الاكتئاب والانسحاب، وقلة الإنتاجية، وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط.

● إجابة السؤال الثاني: ما مستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؟

وللتعرّف على مستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ حُسبت التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول (8) استجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

م	العبارات	درجة الموافقة												
		عالية جداً		عالية		متوسطة		منخفضة		منخفضة جداً				
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%			
7	تتحمل المعلمات المسؤولية في عملهن.	97	37.9	67	26.2	64	25.0	20	7.8	8	3.1	3.88	1.10	1
5	تلتزم المعلمات بالمحافظة على أوقات العمل الرسمي.	94	36.7	73	28.5	56	21.9	26	10.2	7	2.7	3.86	1.11	2
6	تلتزم المعلمات بلوائح العمل وأنظمتها.	90	35.2	71	27.7	64	25.0	23	9.0	8	3.1	3.83	1.10	3
8	تستفيد المعلمة من خبرات المعلمات الأخريات.	84	32.8	64	25.0	64	25.0	38	14.8	6	2.3	3.71	1.14	4
9	تسعى المعلمات لرفع نموهن المهني من خلال الالتحاق	77	30.1	55	21.5	71	27.7	33	12.9	20	7.8	3.53	1.26	5

م	العبارات	درجة الموافقة									
		عالية جداً		عالية		متوسطة		منخفضة		منخفضة جداً	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
	بالبرامج التدريبية التي توفرها إدارة المركز.										
2	تسعى المعلمات لتحقيق أهداف المركز.	54	21.1	85	33.2	73	28.5	29	11.3	15	5.9
10	تبادر المعلمات في تقديم الاقتراحات البناءة.	75	29.3	50	19.5	72	28.1	41	16.0	18	7.0
4	تتقبل المعلمات توجيهات المشرفة المباشرة بصدر رحب.	53	20.7	47	18.4	88	34.4	44	17.2	24	9.4
1	وضوح الرؤية والأهداف لدى المعلمات لكيفية أداء العمل.	34	13.3	52	20.3	113	44.1	36	14.1	21	8.2
3	وجود تعاون بين المعلمات في تهيئة بيئة الصف لمن يأتي بعدهن أو في حال غيابهن.	45	17.6	48	18.8	77	30.1	47	18.4	39	15.2
-	المتوسط الحسابي العام	3.53	1.0	-	-	-	-	-	-	-	-

يوضح الجدول (8) أن محور مستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ يتضمّن (10) عبارات، تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.05- 3.88)، وتقع هذه المتوسطات بالفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي؛ مما يدلُّ على أن استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور تتراوح ما بين درجة موافقة (متوسطة إلى عالية).

كما بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (3.53 من 5)؛ مما يدلُّ على أن مستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ جاء بدرجة عالية.

وتفسّر النتيجة بإدراك المعلمات لدورهن الوظيفي، وامتلاكهن للقدرات والخصائص اللازمة لممارسة الدور، إضافة إلى توقّر الجوانب التنظيمية المناسبة، التي تتمثل في توضيح الأهداف المراد تحقيقها للمعلمات، ونشر ثقافة المراكز النهارية فيما بينهن، ودعمهن مادياً ومعنوياً، ومعرفياً ومهارياً، الذي يسهم في زيادة دافعية المعلمات لتحقيق الأهداف، وسدّ فجوات الأداء، وتحسين أفكارهن وتطوير قدراتهن، وإحداث التكامل فيما بينهن، وإشباع رغباتهن في الإنجاز وتحقيق الذات؛ مما يدفع المعلمات إلى تحقيق الفاعلية في الأداء.



- إجابة السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05 ≤ a)، بين درجة الاحتراق الوظيفي ومستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؟

وللتعريف على إذا ما كانت هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة الاحتراق الوظيفي ومستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض: أستخدم مُعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، كما يوضح الجدول (4-6):

جدول (9) مُعامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين درجة الاحتراق الوظيفي، ومستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

م	فاعلية الأداء	
	مُعامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
1	- 0.350**	0.001
2	- 0.428**	0.001
3	- 0.391**	0.001
	- 0.416**	0.001

\*\* دال عند مستوى (0.01) فأقل.

يبين الجدول (9) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل، بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وأبعاده الفرعية المتمثلة في: (الإرهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز)، وفاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية بمدينة الرياض؛ حيث بلغت قيمة مُعاملات ارتباط بيرسون للأبعاد على التوالي: (- 0.350، - 0.428، - 0.391)، وللدرجة الكلية (- 0.416)؛ مما يدل على أن انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي؛ يُسهم في زيادة مستوى فاعلية الأداء لدى المعلمات، والعكس صحيح.

وُشير نتيجة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وفاعلية الأداء إلى أهمية خفض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض؛ لرفع مستوى فاعلية الأداء لديهن، وخفض الآثار السلبية للاحتراق الوظيفي على المعلمات، سواء على الصعيد المهني، أو الصحي، أو الشخصي. فالانعكاسات المهنية للاحتراق الوظيفي، التي تتمثل في تكوين الاتجاهات السلبية تجاه العمل والزملاء والمستفيدين، مثل: التذمر من العمل، واللامبالاة، والرغبة في التسرب، وتدني الفاعلية في الأداء وتطويره، وتدني الرضا الوظيفي، وانخفاض الولاء والانتماء لبيئة العمل، وضعف العلاقات الإنسانية؛ كل هذا من شأنه أن يؤثر سلبياً في معدلات أداء المعلمات، وعدم قدرتهن على تحقيق الأهداف التعليمية والتأهيلية المنشودة، وعدم رغبتهم في الاستمرار بتلك المراكز التأهيلية؛ حيث إن فاعلية الأداء لا تتحقق إلا بتوفر صفتين أساسيتين، وهما: تحقيق الأهداف المنشودة، وإحداث التأثير الإيجابي؛ وعندها تنتج الفاعلية.

خلاصة نتائج الدراسة:

- 1- أن درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض جاءت عالية، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.50 من 5)، حيث يأتي بُعد الإرهاك العاطفي بالمرتبة الأولى، يليه بُعد تدني الشعور بالإنجاز، وفي الأخير يأتي بُعد تبلد المشاعر، بوصفه أقل أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

- 2- أن درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد الإنهاك العاطفي لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض جاءت عالية، بمتوسط حسابي بلغ (3.82 من 5).
- 3- أن درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد تبدُّد المشاعر لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض جاءت متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.33 من 5).
- 4- أن درجة الاحتراق الوظيفي فيما يتعلّق ببُعد تدني الشعور بالإنجاز لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض جاءت متوسطة، بمتوسط حسابي بلغ (3.36 من 5).
- 5- أن مستوى فاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض جاء عاليًا، بمتوسط حسابي بلغ (3.53 من 5).
- 6- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وأبعاده الفرعية المتمثلة في: (الإنهاك العاطفي، وتبدُّد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز)، وفاعلية الأداء لدى معلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض.

### توصيات الدراسة ومقترحاتها.

- 1- عقد ندوات ودورات تثقيفية لمعلمات التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض حول ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وكيفية التعامل مع ضغوط العمل.
- 2- تعزيز الجوانب الاجتماعية بين منسوبي مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض من الكادر التعليمي والقيادات، من خلال الاجتماعات الدورية؛ بما يُسهم في سد الفجوة بينهم، وتحقيق الاندماج بالعمل.
- 3- التقييم المستمر لأداء المعلمات؛ للوقوف على نقاط القوة والضعف، وإلحاقهن بالدورات التدريبية التي تتلاءم مع احتياجاتهن الوظيفية، بناء على عمليات تقييم الأداء.
- 4- العمل على سنّ نظام إداري موحد على مراكز الرعاية النهارية الأهلية من قبل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؛ بما يُسهم في وضوح رؤية العمل وأهدافه، والحد من السياسات والقوانين الفردية لكل مركز.

### قائمة المراجع.

#### أولاً- المراجع بالعربية:

- الأصيل، وفاء. (2018). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للقيادة الخادمة وعلاقتها بمستوى فاعلية الأداء الوظيفي لدى المعلمين في محافظة الزرقاء. ماجستير غير منشورة. كلية الدراسات العليا. الجامعة الهاشمية، الأردن.
- الحربي، متعب. (2020). العلاقة بين الأنماط القيادية الإدارية والاحتراق الوظيفي للمعلمين في مدارس التعليم العام بمنطقة القصيم التعليمية من وجهة نظر المعلمين. مجلة القراءة والمعرفة، (219)، 167 - 137.
- الحضرمي، نوف. (2019). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي مديري وقائدات المدارس الثانوية الحكومية في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية. مجلة العلوم التربوية، (20)، 350-400.
- الحمدان، جاسم والقحطاني، عبد المحسن والعاظمي، مزنة. (2016). أسس في اقتصاديات التعليم، الكويت: دار المسيلة للنشر والتوزيع.
- الحميد، حصة. (2019). مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمدينة بريدة. مجلة كلية التربية، (11)35، 94-127.

- الخلف، شذى. (2019). درجة تأثير البرامج التدريبية على أداء مديري مدارس المرحلة المتوسطة بدولة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم التربوية. جامعة آل البيت، الأردن.
- السبيعي، نهلة. (2020). الاحتياجات التدريبية اللازمة لمشرفات ومعلمات التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 33(1434)، 3-33.
- السردية، هيا. (2020). متطلبات القرن الحادي والعشرين لمعلمي التربية الخاصة في ضوء رؤية المملكة 2030. المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، 3(1)، 387-421.
- الشمري، مرجي. (2015). علاقة الاحتراق الوظيفي بفاعلية أداء الوظائف الإدارية لدى القيادات الجامعية السعودية والأردنية: دراسة عبر ثقافية مقارنة. مجلة العلوم التربوية، 27(1)، 107-125.
- صبري، عبد العظيم؛ وتوفيق، رضا. (2017). إعداد المعلم في ضوء تجارب بعض الدول. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الطلاع، سليمان. (2015). واقع الاحتراق الوظيفي وأسبابه لدى العاملين في شركة توزيع كهرباء محافظات غزة. مجلة جامعة الأزهر- سلسلة العلوم الإنسانية، 17(2 أ)، 181-214.
- عامر، طارق. (2015). دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء التوجهات العالمية المعاصرة. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عطوطي، عاشور؛ ومغار، عبد الوهاب. (2017). علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه المدرسي لولاية سكيكدة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (31)، 71-80.
- العوفي، سالم. (2020). مستوى الحاجات التدريبية لدى معلمي مدارس الدمج بمكة المكرمة من وجهة نظرهم. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 4(13)، 99-121.
- الغفيلي، مها. (2019). مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمحافظة الرس. مجلة كلية التربية، 35(1)، 441-475.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2020). الأشخاص ذوو الإعاقة. مسترجع من: <https://hrsd.gov.sa/ar/services/620>

#### ثانياً- المراجع الأجنبية:

- Bilal, B & Said, K. (2019). Psychological Pressures and their Relationship to Functional Performance among Teachers of the Institute of Sciences and Techniques of Physical and Sports Activities. The journal sports creativity, 10 (2), 390- 409.
- López, S. & Extremera, N. (2017). Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. International Journal of Educational Research,(85), 121- 130.
- Martínez, M & Inglésb, C & Granados, L & Aparisia, D & Fernández, J. (2019). Trait emotional intelligence profiles, burnout, anxiety, depression, and stress in secondary education teachers. Personality and Individual Differences, (42),53- 61.
- ÖZBERK, K & DAĞLI, G & ALTINAY, F & ALTINAY,Z. (2017). Job Burnout among Teachers in Secondary Education, 11 (1), 720- 729.

- Tanchakkarasiri. C & Akarasiri. C & Rattanasiraprapha. N & Rattanasiraprapha. N. (2018). THE SCHOOL ADMINISTRATOR 'S COMPETENCIES AND TEACHER 'S JOB PERFORMANCE UNDER TEACHER PROFESSIONAL STANDARDS IN BASIC EDUCATION SCHOOL UNDER THE SECONDARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 10. Published dissertation. Silpakorn University. Thailand.
- Warrad, M. (2012). Teacher burnout: Causes and Projected Preventative and Curative Interventions Doctoral thesis. Drexel university, Philadelphia, U.S.A. Retrieved from : <https://idea.library.drexel.edu/islandora/object/idea%3A4002>