الاحتراق النفسي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش

*جمال عبدالله أبو زيتون، عصام حسين الصقر**

ملخص

هدفت الدراسة إلى تعرّف مستويات الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش، والكشف عن العلاقة بين المتغيّرين. وقد تكوّنت عيّنة الدراسة من (119) فرداً من العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش. وفيما يتعلق بشدة الاحتراق النفسي، أشارت النتائج إلى أن العاملين أظهروا مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي بالنسبة للدرجة الكلية والدرجات الفرعية للمقياس. وأظهرت النتائج أيضاً أن بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي أكثر أبعاد الاحتراق النفسي من حيث الشدّة، بينما كان بُعد تبلّد الشعور الأقل من حيث الشدّة. ومن حيث تكرار الاحتراق، أظهر الأفراد مستويات منخفضة بالنسبة للدرجة الكليّة والدرجات الفرعية على مقياس الاحتراق النفسي. وتبيّن أن بُعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي هو الأكثر تكراراً، بينما بُعد تبلّد الشعور كان الأقل تكراراً بالنسبة للاحتراق النفسي. وأظهرت النتائج أيضاً أن متوسط درجات الأفراد الكلية ومتوسط درجاتهم الفرعية على مقياس الذكاء الانفعالي كانت منخفضة. وتبيّن أن متوسط درجات الأفراد على بُعد الدافعية الذاتية كان الأعلى، بينما كان متوسط درجاتهم على بُعد إدارة العواطف الأدنى مقارنة ببقية المقاييس الفرعية للذكاء الانفعالي. كما أشارت النتائج إلى وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي وبعد الإجهاد الانفعالي من حيث التكرار مع بعد إدارة العواطف من أبعاد الذكاء الانفعالي.

الكلمات الدالة: الاحتراق النفسي، الذكاء الانفعالي، العاملون في مراكز التربية الخاصة.

المقدمة

حظيت النظريات والمفاهيم النفسية كالاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي، والعلاقات بينهما بالمزيد من الاهتمام من قبل الباحثين في ميدان العلوم النفسية في السنوات القليلة الماضية بشكل عام، وفي ميدان التربية الخاصة بشكل خاص (Bar-On, 2006; Goleman, 1995; Mayer, Salovey, & Caruso, 2000, Platsidou, 2010, Hsiao & Chen, 2011) حيث يعود هذا الاهتمام، إلى أن توظيف نتائج الدراسات المتعلقة بالنظريات السابقة في برامج التربية الخاصة، قد يلعب دورًا مميزًا في التغلب على العديد من المشكلات النفسية، والانفعالية التي تواجه العاملين في هذه المهنة، ومن أهمها: مشكلات الاحتراق النفسي، والضغط النفسي، والاضطرابات النفسية، والانفعالية؛ التي أصبحت تظهر لدى بعض العاملين في مراكز التربية الخاصة في الأردن، التي انعكست بشكل سلبي على المعاقين حيث تزايدت مظاهر الإساءة والعنف نحوهم (الدلاهمة، 2010)، وقد لاحظ الباحثان خلال الدورات التدريبية التي عقدت في بعض مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش أن الكثير من العاملين في تلك المراكز تظهر لديهم مظاهر وأعراض الاحتراق النفسي، وضعف واضح في مهارات الذكاء الانفعالي، ومن هنا انبثقت فكرة الدراسة التي هدفت إلى تسليط الضوء على الاحتراق النفسي من خلال علاقته بالذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة.

ويعد فرويدنبرجر Freudenberger أول من استخدم مفهوم الاحتراق النفسي، أو الاستنفاذ النفسي Psychological Burnout في أوائل السبعينات من القرن الماضي للتعبير عن الآثار الجسمية، والانفعالية الناجمة عن ضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية مثل مهنة التربية الخاصة، والذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة (Freudenberger, 1974). وقد اشتهر مفهوم الاحتراق النفسي على أيدي علماء من أمثال ماسلاك وليتير (Maslach, &

* كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن (1). وزارة التنمية الاجتماعية، مركز جرش للرعاية والتأهيل، الأردن. (2)، تاريخ استلام البحث 2014/10/1، وتاريخ قبوله 2014/12/27.

©2017 عمادة البحث العلمي وضمان الجودة/ الجامعة الأردنية. جميع الحقوق محفوظة.

(Maslach, Leiter, 2008, 1997 وماسلاك وليتير وجاكسون Jackson, & Leiter, 1996) وشافلي وليتير وماسلاك (Shaufeli, Leiter, & Maslach, 2009).

أما بالنسبة لتعريف الاحتراق النفسي، فهناك العديد من تعريفات الاحتراق النفسي نذكر منها: تعريف ماسلاك (Maslach, 1986) الذي ينص على أن الاحتراق النفسي: "مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي، واستنفاذ الطاقة الانفعالية، والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني، والتي يمكن أن تحدث لدى الأفراد الذين يقومون بأعمال تقضي طبيعتها تعاملهم مع الآخرين".

كذلك عرفه جولد وروث (Gold & Roth, 1994) بأنه: "حالة تتسبب عن شعور الفرد بأن احتياجاته، وتوقعاته لم تتحقق ويتصف بخيبة الأمل، وتصاحب هذه الحالة بأعراض جسمية نفسية، تؤدي إلى تدني مفهوم الذات" ومن التعريفات الأخرى تعريف بينز واروسون (Pines & Aronson,1983) الذي ينص على أن الاحتراق النفسي. "حالة من الإجهاد البدني، والذهني، والعصبي، والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس، والتفاعل معهم لفترة طويلة، وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف".

ونلاحظ من خلال التعريفات السابقة، أن هناك ثلاثة عناصر رئيسة للاحتراق النفسي هي أولاً: الإجهاد الانفعالي: حيث يشعر الفرد أنه لم يعد لديه ما يقدمه في عمله على المستوى الانفعالي والنفسي، وثانياً: تبلد المشاعر: ومن ملامح ذلك الشعور بالعزلة، والانسحاب الاجتماعي؛ مما يؤثر بشكل سلبي في حياة الفرد الشخصية، والمهنية. وثالثا: نقص الإحساس بالانجاز الشخصي: وهو إحساس الفرد بعدم الفعالية (Wisniewski, Gargiulo,1997, Maslach & Jackson, 1981). وفي أسوء الأحوال، يظهر عدم الاتزان السيكوفيسيولوجي لديهم (Psychophysiological Homeostasis)، مما يمهد السبيل لتطور الأمراض (Blonna, 2000). ومما لا شك فيه، أن العلاقة واضحة وطردية بين حدوث الضغط النفسي وحدوث المرض العضوي؛ إذ إنه كلما ارتفع الضغط النفسي زادت احتمالية الإصابة بالأمراض العضوية (Endler, 1990).

وبناء على ما سبق، يمكن القول إن العاملين في برامج التربية الخاصة قد يتعرضون للضغوط النفسية؛ لما يتطلبه العمل في هذه البرامج، من جهود نفسية، وبدنية؛ قد تؤدي بهم إلى الشعور بالعزلة، والنظرة المتشككة إلى أدائهم، والاستهتار بخبراتهم؛ مما يسبب استنزافاً جسمياً وانفعالياً؛ مما قد يؤدي إلى اعتقادهم أن مهنتهم سببٌ للاحتراق النفسي والتوتر (Fimian & Blanton, 1986)، فعلى سبيل المثال، أظهرت نتائج دراسة قام بها بلات وأولسون (Platt & Olsen, 1990) أن 43% من معلمي التربية الخاصة تركوا مهنة التدريس بسبب مشكلات الاحتراق النفسي. كذلك فقد أشار مكتب التربية الأمريكي The U.S. Department of Education إلى أن 8.4 % من المعلمين تركوا التعليم في العام الدراسي 2005/2004 (Dillon, 2007). وعلى الرغم، من أن 30 % منهم تقاعدوا من العمل، إلا أن أكثر من نصفهم قالوا: إنهم تركوا المهنة للبحث عن عمل آخر؛ لأنهم مستاؤون من المهنة؛ لأن ظروف العمل غير مناسبة (Dillon, 2007). وأشارت الإحصائيات المتعلقة بالموضوع إلى أن معظم هؤلاء المعلمين من معلمي التربية الخاصة الجدد (Albrecht, Johns, Mounsteven, & Olorunda, 2009). وضمن هذا الإطار، أجرى قيصر (Qaisar, 1997) دراسة لمعرفة أسباب الإنهاك لدى معلمي التربية الخاصة، وتركهم لعملهم، على عينة مكونة من (98) معلماً ومعلمةً من ولاية كنتاكي، حيث طلب إلى المشاركين ذكر أكثر ثلاثة أسباب من وجهة نظرهم تجبرهم على ترك عملهم، حيث أشارت النتائج إلى أن أكثر الأسباب، هي: القيام بالأعمال الكتابية، ونقص الدعم، والتقدير، والتعاون، والتقبل، والتفهم من قبل معلمي التربية العامة، ونقص دعم إدارة المدرسة لهم. ولعل من الأسباب الرئيسة لإجراء هذه الدراسة ملاحظة الباحثين نتيجة الاحتكاك المباشر مع العاملين في بعض برامج التربية الخاصة في الأردن أن بعضهم دائم الشكوى، والتذمر نتيجة للعمل مع هذه الفئات، وبشكل خاص فئات الإعاقة العقلية الشديدة، ومتعددي الإعاقة، مما يشير إلى تعرضهم للاحتراق النفسي، وضعف استراتيجياتهم في التخلص منه، مما أدى بالبعض منهم للإساءة لذوي الحاجات الخاصة. وقد أشار الأدب السابق إلى أن أهم أسباب الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الحاجات الخاصة، على صعيد المعلمين الذين يعدون أكثر الفئات العاملة معهم: فئة الإعاقة التي يقومون بتدريسها فعلى سبيل المثال: يعاني معلمو غرف مصادر صعوبات التعلم من معدلات أقل من الاحتراق النفسي، مقارنة بمعلمي الطلبة المضطربين سلوكيا، ومن الأسباب الأخرى مستوى التأهيل الأكاديمي غير المناسب للمعلم للتعامل مع فئات التربية الخاصة (Cooley & Yovanof, 1996). كما أن الظروف، والأوضاع المعيشية التي يعيشها المعلم تؤثر في احتراقه النفسي، التي من أهمها ؛ قلة الرواتب، وعدم توافر الحوافز المادية، وفقدان الأمن الوظيفي، وعدم العدالة بين العاملين وضغوط الإدارة (القريوتي، والخطيب، 2006).

ومن الجدير بالذكر، أن الاحتراق النفسي يبدأ على شكل

حالة من عدم الاتزان والاستقرار، والنظرة السلبية للذات، والشعور بالعزلة والاكتئاب والملل؛ مما يؤدي إلى عدم القدرة على مواجهة متطلبات العمل، وضعف القدرة على تنفيذه، وشعور الفرد بالاستنزاف الجسمي والنفسي؛ مما يشعر العاملين بفقدان الطاقة، والحيوية والنشاط؛ وبالتالي الشعور بالتعب والإرهاق، وعدم الراحة، وعدم الرغبة في العمل، والانزعاج من التدريس، والميل للأعمال الإدارية؛ وبالتالي تدني الإنجاز وفقدان الدافعية للعمل، والميل إلى الهروب من المواقف الاجتماعية، والتغيب المستمر عن العمل.(Potter, 1998 Maslach & Jackson, 1981)

ومن أهم مظاهر الاحتراق النفسي، فقدان الاهتمام بالطلبة ذوي الحاجات الخاصة، وتبلد المشاعر، وضعف الدافعية، وفقدان الحماس، والأداء النمطي للعمل، والاستهتار بالعمل، وزيادة أيام الغياب عن العمل؛ مما قد يؤدي إلى زيادة احتمال وقوع العاملين كضحية للاستنزاف، والاحتراق النفسي، وزيادة مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي، والإجهاد النفسي، والانفعالي وقلة الدافعية للانجاز. (Zabel & Zabel, 1982, 1981)

أما بالنسبة للذكاء الانفعالي، فيعد من النظريات والمفاهيم الجذابة لدى علماء النفس والتربية حيث تبرز أهميته من خلال زيادة قوة تأثير الانفعالات في حياة الإنسان على حساب الذكاء المقاس باختبارات الذكاء التقليدية التي لا تعطي صورة متكاملة عن سلوك الفرد، مما لا يمكننا من التنبؤ بنجاح الفرد في المستقبل، وفى حياته بصفة عامة (أبو زيتون، 2011)؛ لذلك فإن الذكاء الانفعالي يعد ضروريا لحياة الإنسان اليومية، حيث قد يقوده، ويوجه قدراته، ويتحكم بقراراته، مما يجعل من المهم جداً، توفر هذا النوع من الذكاء لديه. وعلاوة على ذلك، يرى ديفي (Devi, 2011) أن الذكاء الانفعالي قدرة مسيطرة لديها إمكانية التأثير بشكل كبير في القدرات الأخرى، وبناء على ذلك، أفترض أبو زيتون (2010) أنه في حال فشل الإنسان في حياته، فإن ذلك قد يعود إلى ضعف مهارات هذا الذكاء لديه. وعليه، فإن النجاح في مهنة التربية الخاصة لا يتطلب التدريب، أو الإعداد، والذكاء التقليدي فقط، ولكنه يتطلب كذلك ذكاءً خاصًا يساعده على مقاومة الضغوط النفسية، واحتواء المشكلات مثل الذكاء الانفعالي الذي تقع تحت مظلته جميع الصفات الشخصية الإنسانية، التي يجب توافرها في معلمي التربية الخاصة أو العاملين فيها حتى يتسنى لهم القيام بدورهم بنجاح وكذلك تحقق رضاهم المهني (جولمان، 2000).

أما بالنسبة لتعريف الذكاء الانفعالي، فهناك عدة تعريفات منها تعريف بارون (Bar-On, 1997) ومفاده أنّ: "الذكاء الانفعالي مصفوفة من القدرات غير المعرفية، والمهارات التي تؤثّر على قدرة الفرد في النجاح في التعامل مع متطلبات البيئة، وضغوطها". أما ماير وسالوفي وكارزو (Mayer, Salovey & Caruso, 2001) فيعرفون الذكاء الانفعالي من خلال ثلاثة تعريفات للمصطلح حيث ركز التعريف الأول على الذكاء الانفعالي كروح للعصر (Zeitgeist): حيث عرفوه كاتجاه ذكائي أو عاطفي،حيث يتم تمييز الموقف أو اللحظة التي يحدث فيها. أما التعريف الثاني للذكاء الانفعالي، لديهم فركز على أن الذكاء مجموعة من السمات الشخصية، وهذا المعنى هو الأكثر انتشار للمصطلح. أما التعريف الثالث، فأكد على أن الذكاء مجموعة من القدرات العقلية، ويتضمن ذلك معالجة المعلومات الانفعالية، وهذا المعنى يكافح المؤلفون من أجل اعتماده (Mayer, et al., 2001). كذلك تعريف جولمان (Goleman, 1995) الذي ينص على أن الذكاء الانفعالي: "مجموعة من القدرات الانفعالية تشمل ضبط النفس، والحماس والمثابرة، والقدرة على حفز النفس، التي يمكن تعليمها لأطفالنا لنوفر لهم فرص أفضل" (Goleman, 1995).

وعرف أبو زيتون (2014) الذكاء الانفعالي بأنه: "مجموعة من المهارات الانفعالية، والاجتماعية والتي تهدف إلى زيادة تحكم الفرد بعواطفه، وانفعالاته من خلال فهمه لنفسه، ولعملياته الانفعالية، وفهم الآخرين؛ مما يسهم بتحقيق النجاح للفرد في مجالات الحياة المختلفة، التي من أهمها: النجاح في المجال الأكاديمي، والعلاقات الاجتماعية، والعاطفية، وتحقيق الرضا المهني، والوظيفي". أما بالنسبة لأبعاد الذكاء الانفعالي فقد اختلف المنظرون حول تحديد أبعاده فعلى سبيل المثال حدد جولمان (Goleman, 1995) هذه الأبعاد بخمسة أبعاد، هي: البعد الأول: وتضمن الوعي بالذات، أما البعد الثاني: فهو تنظيم الذات، أما البعد الثالث: فهو الدافعية، أما البعد الرابع: فيتكون من التعاطف، ويتكون البعد الخامس من المهارات الاجتماعية (Goleman, 1995). كذلك فقد حدد بارون Bar-On خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي هي: البعد الشخصي والعلاقة بين الفرد والآخرين، والتكيف والقدرة على إدارة الضغوط، والمزاج (El Hassan, & El Sader, 2005, Maree & Finestone, 2007, Bar-On, 2006). كما حدد تشبمان (Chapman, 2001) خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي هي: القدرة على إدراك الذات، والانفعالات الصادرة عنها، والقدرة على تحفيز الذات: ويقصد بها الدافعية والقدرة على إدارة الانفعالات، والسيطرة عليها، والقدرة على إدارة العلاقات والمهارات الاجتماعية (Chapman, 2001).

ويستنتج الباحثان بناء على ما سبق، أن مهنة التربية الخاصة وما قد تسببه من الإرهاق البدني، والإجهاد العقلي

والإنهاك الانفعالي(احتراق نفسي)، إذا لم يتم تنظيمها وممارستها، من قبل مختصين مدربين، ومؤهلين بطريقة نموذجية، فإن ذلك قد يسبب العديد من الضغوط النفسية، والإجهاد البدني والنفسي للعاملين فيها مما يؤثر في الصحة النفسية للعاملين فيها؛ وبالتالي قد يؤدي إلى انخفاض الذكاء الانفعالي لديهم، إذا لم يدربوا على استراتيجيات التعامل، والتكيف، وحل المشكلات المناسبة للتعامل مع الاحتراق النفسي.

أما بالنسبة لمستويات، وخصائص الذكاء الانفعالي، لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة من أمثال المعلمين، والأخصائيين على مختلف تخصصاتهم، فالمعلومات التي يوفرها الأدب النظري السابق محدودة، وقليلة جدا، ومتناقضة فعلى سبيل المثال أشار ريكا ودونا (Ricca & Donna, 2003) إلى أن معلمي التربية الخاصة لديهم مستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي، وهذا ما أيدته دراسة بلاتسيديو (Platsidou, 2010) التي بينت أن معلمي التربية الخاصة اليونانيين اظهروا مستويات مرتفعة من الذكاء الانفعالي على مستوى الدرجة الكلية والأبعاد، في حين أشار ديفي (Devi, 2011). وبشكل يتناقض مع ما سبق إلى أن لديهم مستوى منخفض من الذكاء الانفعالي، كذلك أشار ريكا ودونا (Ricca & Donna, 2003) في إحدى دراستهما إلى أن المعلمين الذين لديهم مستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي من المحتمل أَن يكون لديهم درجة أقل من الاحتراق النفسي. أما بالنسبة لخصائصهم الانفعالية فمن أهمها: النظرة السلبية للذات، والشعور بالعزلة والاكتئاب والملل، والإجهاد النفسي والانفعالي. (Potter, 1998 Maslach & Jackson, 1981) وبنظرة متعمقة لما سبق، يلاحظ أن الخصائص التي تدلل على انخفاض الذكاء الانفعالي قد تعد أعراضاً ومظاهر للاحتراق النفسي. أما بالنسبة للأخصائيين الآخرين العاملين مع فئات التربية الخاصة، فلم يرصد الباحثان على مستوى الوطن العربي، أو البيئة المحلية في الأردن أي دراسة تناولت هذا الجانب.

أما بالنسبة للعلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي، فإن الانفعالات ترتبط بدرجه كبيرة بالصحة النفسية، والعقلية، ورضا الفرد عن ذاته، حيث إن استغلال وعي الشخص بانفعالاته في الاتصال بالآخرين، وفهم ردود أفعالهم هو أساس للتعاطف، والتعامل الاجتماعي. ويمكن الافتراض بناء على ما سبق، أن للذكاء الانفعالي دوراً مهمًا في مواجهة الضغوط اليومية التي يمر بها الأفراد في حياتهم اليومية؛ حيث يلعب دوراً أساسياً في زيادة القدرة على التكيف مع الآخرين، والوقاية من الاحتراق النفسي الذي يمكن أن يواجههم (Potter, 2006)، وقد أشار كل من مون واون (Moon &and Won, 2011) الى أن المستوى المتدني من الذكاء الانفعالي يعد سببا أساسيا للاحتراق النفسي. وبناء على ما سبق، يمكن الاستنتاج بأن الانفعالات قوة مؤثرة بشكل كبير في طاقتنا البدنية والعقلية، وبالتالي، لا بد من البحث عن اساليب وقائية وعلاجية للتغلب على الانفعالات السلبية، والتي قد يكون منها مظاهر الاحتراق النفسي، ومن أهمها: تعليم أطفالنا في أعمار مبكرة المهارات الأساسية للذكاء الانفعالي، وعلى هذا الأساس اقترح ديفي (Devi, 2011) بأنّ الذكاء الانفعالي من المحتمل أَنْ يسهّل عملية القيام باستراتيجيات التعامل والتكيف مع الاحتراق النفسي، وهذا ما أيده ماثيو وزيندر (Matthew & Zeidner, 2001) حيث بينا إلى أن الذكاء الانفعالي يعد مركزياً، وأساسياً للتعامل مع الضغوط النفسية، ومواجهتها بنجاح.

مشكلة الدراسة:

تبرز مشكلة الدراسة الحالية، من خلال محاولتها تسليط الضوء على مستويات الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة الأردنية الثلاثة المشاركة في هذه الدراسة، حيث إن معظم المفحوصين المشتركين في هذه الدراسة يعملون مع فئات الإعاقة العقلية الشديدة والمتعددة، حيث يتطلب العمل مع هذه الفئات المزيد من الجهود النفسية والانفعالية والجسمية، مما قد يسبب لديهم الاحتراق النفسي، والاضطرابات النفسية، والانفعالية، كما تنبثق مشكلة الدراسة الحالية، من خلال التساؤل حول مدى صحة الافتراض الذي مفاده أن الاحتراق النفسي وضغوط العمل المرتفعة، وانخفاض مستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين مع ذوي الحاجات الخاصة هي السبب وراء العنف الجسدي واللفظي الموجه ضدهم. وبالتالي من المفترض أن التعرف إلى مستويات الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في هذه المراكز قد يسهم في تصميم برامج تستند إلى مهارات الذكاء الانفعالي وتعمل على تنمية الثقة بالنفس، والاستقلالية لدى هؤلاء العاملين، وهذا بدوره قد يسهم في التغلب على الضغوط النفسية، والتحديات الانفعالية الناجمة عنها، والتي قد تؤثر في صحتهم النفسية، وانجازاتهم، والتي قد تضطرهم لترك العمل في برامج التربية الخاصة نتيجة للاحتراق النفسي، والتي قد تنعكس على المعاقين بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

أسئلة الدراسة:

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

1- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مراكز

التربية الخاصة في محافظة جرش؟

2-ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟

3-هل يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟

4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية بين مجموعتي العاملين الأكثر ذكاء انفعالياً، والعاملين الأقل ذكاء انفعاليا في الدرجات على مقياس الاحتراق النفسي في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1-التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة الثلاثة المشاركة في هذه الدراسة في محافظة جرش.

2-التعرف إلى مستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة الثلاثة المشاركة في هذه الدراسة في محافظة جرش.

3- التعرف إلى العلاقة بين الاحتراق النفسي، ومستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة الثلاثة المشاركة في هذه الدراسة في محافظة جرش.

4- التعرف إلى الفروق في المتوسطات الحسابية بين مجموعتي العاملين الأكثر ذكاءً انفعالياً، والعاملين الأقل ذكاء انفعالياً في الدرجات على مقياس الاحتراق النفسي في مراكز التربية الخاصة الثلاثة المشاركة في هذه الدراسة في محافظة جرش.

أهمية الدراسة:

يمكن إيجاز أهمية هذه الدراسة من خلال ما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية:

1- ندرة الدراسات التي تناولت مستويات الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي، والعلاقة بينهما لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة على مستوى البيئة المحلية الأردنية، حيث لم يرصد الباحثان – في حدود علمهما-أي دراسة تناولت هذه العلاقة. لذلك فهناك حاجة للمزيد من المعلومات التي قد تكون مهمة في فهم، وتفسير الاحتراق النفسي في ضوء الذكاء الانفعالي لدى العاملين بمثل هذه البرامج.

2- توفير قاعدة بيانات حول العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي في الوطن العربي، وخاصة في الأردن، مما يوفر للباحثين المستقبليين أدب سابق أكبر في ما يخص هذا النوع من المتغيرات.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1- يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث في فهم، وتفسير مستويات الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في برامج التربية الخاصة.

2- يمكن توظيف نتائج هذا البحث في تصميم برامج تربوية ونفسية تعمل على التخلص من الاحتراق النفسي من لدى العاملين في برامج التربية الخاصة المشاركين في هذه الدراسة من خلال تصميم برامج تدريبية في مهارات الذكاء الانفعالي تعمل على تنمية الذكاء الانفعالي، والحد من الاحتراق النفسي، مما قد يسهم في تحقيق الصحة النفسية والتكيف النفسي، والانفعالي، والاجتماعي، لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة.

3- تم تكييف وتعديل أدوات الدراسة التي تتمثل في مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، واستبانة الذكاء الانفعالي لتناسب العاملين في مراكز التربية الخاصة في الأردن، والتي من الممكن ان يستخدمها الباحثون في دراساتهم لاحقاً.

حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على العاملين في مراكز التربية الخاصة وهم المعلمون، والمشرفون، والمستخدمون العاملون في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش في الفصل الثاني من العام الدراسي 2013/2012.

محددات الدراسة:

تتحدد نتائج هذه الدراسة بنوعية الخصائص الديموغرافية، والاجتماعية، والنفسية الخاصة بهؤلاء العاملين، ومدى جديتهم في الإجابة عن أداتي الدراسة. وتبعاً لنوعية وخصائص أدوات الدراسة ومقاييسها المستخدمة، مما لا يسمح بتعميم النتائج إلا بإطار العينة.

مصطلحات الدراسة:

الاحتراق النفسي: حالة من الإجهاد البدني، والذهني والعصبي والانفعالي، والتي تحدث نتيجة للعمل مع بعض الأفراد مثل ذوي الحاجات الخاصة، والتفاعل معهم لفترة طويلة في مهن نفسية واجتماعية وصحية، وفي مواقف تحتاج إلى بذل جهد نفسي، وانفعالي، وجسدي مضاعف، والذي يقاس إجرائياً في هذه الدراسة، بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوصون على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي المعدل

للبيئة الأردنية بأبعاده الثلاثة.

الذكاء الانفعالي: مجموعة من المهارات الانفعالية، والاجتماعية تشمل: الوعي بالذات، وإدارة العواطف، والدافعية الذاتية، وإدارة العلاقات، وتدريب العواطف (Chapman, 2001, Weisinger, 1998). ويقاس إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجات التي يحصل عليها العاملون على استبانة الذكاء الانفعالي.

العاملون في مراكز التربية الخاصة: وهم المعلمون، ومرافقو ذوي الاحتياجات الخاصة، والمشرفون العاملون في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش. وفي ما يلي توضيح لطبيعة عمل كل منهم:

المعلم: يقوم بمهمات معلم التربية الخاصة.

المشرف: هو الشخص الذي يقوم بتقديم خدمات التدريب، والتدريب على المهارات الاستقلالية، والاجتماعية والتهيئة المهنية لذوي الاحتياجات الخاصة من فئة الإعاقة العقلية شديدي ومتعددي الإعاقة.

مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة: هو الشخص الذي يقدم الخدمات الإيوائية، والرعاية لذوي الإعاقة العقلية الشديدة، والمتعددة مثل النظافة الشخصية، وتقديم المساعدة لهم في المأكل، والمشرب، والمرافقة إثناء الإقامة في المستشفى، والحفاظ على سلامتهم في أثناء التنقل.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي لدى العاملين في برامج التربية الخاصة

حظيت دراسة الاحتراق النفسي لدى العاملين في برامج التربية الخاصة بالكثير من الاهتمام من قبل الباحثين في ميدان التربية الخاصة، ومن هذه الدراسات دراسة الدبابسة (1993) التي تكونت عينتها من (308) من المفحوصين من معلمي التربية الخاصة في الأردن، التي أشارت نتائجها إلى أن لدى هؤلاء المعلمين درجة متوسطة من الاحتراق النفسي. في حين كشفت نتائج دراسة الفرح (1999) التي أجريت على عينة مكونة من (١٢٢) مشاركًا من العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات القطرية عن أن أكثر فئات المعلمين شعوراً بالضغط النفسي هم أولئك العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة، وأظهرت نتائجها كذلك أن درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة، وأن المعلمين أكثر إحساسًا بنقص الشعور بالانجاز من المعلمات، وأن المختصين في علاج وتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة، هم أكثر احتراقاً من فئتي المعلمين والمختصين في التربية الخاصة. في حين كشفت نتائج دراسة الفرح (1999) عن أن أكثر فئات المعلمين شعوراً بالضغط النفسي هم أولئك العاملين مع ذوي الإعاقات المتعددة، وأظهرت نتائجها كذلك أن درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة.

كما أشارت دراسة حامد (1999) التي تكونت عينتها من (42) معلمًا إلى أن مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقليًا في اليمن هي: خصائص الطلبة، وظروف العمل، كما بينت نتائجها إلى وجود فروق تعزى إلى متغير درجة الإعاقة، ولصالح الإعاقة العقلية الشديدة، وذلك على بعد ظروف العمل وخصائص الطلبة، والإدارة، والزملاء. أما دراسة العطية والعيسوي (2004) فهدفت إلى التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر. وتكونت عينة الدراسة من (138) من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر (قطريات وغير قطريات). وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى معتدل من الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر. وقد بينت دراسة الزيود (2007) التي تكونت عينتها من (110) معلمين من معلمي التربية الخاصة في جنوب الأردن، أن هؤلاء المعلمين يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية، والاحتراق النفسي تراوحت من المتوسط إلى العالي، وأشارت النتائج كذلك إلى أن أكثر مصادر الضغوط هي تلك المرتبطة بقلة الدخل الشهري، والبرنامج الدراسي المكتظ، والمشاكل السلوكية والعلاقات مع الإدارة. أما دراسة أبي طويلة (2007) التي تكونت عينتها من (240) من معلمي الأطفال التوحديين ومعلمي أطفال الإعاقات السمعية والبصرية في قطر، فقد أشارت نتائجها إلى أن هناك فروقا دالة إحصائيا في درجة الاحتراق النفسي بين معلمي الإعاقات المذكورة في الدراسة. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق في درجة الاحتراق تعزى إلى متغيرات الجنس ولصالح مدرسات الأطفال التوحديين. أما دراسة الظفري والقريوتي (2010) التي تكونت عينتها من (200) معلمة من معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم بسلطنة عمان. فقد أشارت نتائجها إلى وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة. كذلك أشارت دراسة الدربي (2012) التي تكونت عينتها من (49) مفحوصاً من العاملين في مجال الرعاية النفسية في المؤسسات الإنسانية في عمان، وأشارت نتائجها إلى أن مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين تراوحت من متوسطة إلى مرتفعة، وأن مصادر الاحتراق النفسي، هي: الانهماك الانفعالي، ونقص الشعور بالانجاز، وتبلد المشاعر على الترتيب.

ومن خلال استعراض نتائج الدراسات السابقة، التي تناولت

الاحتراق النفسي، يلاحظ أن دراسة نتائج الدبابسة (1993) أشارت إلى أن لدى معلمي التربية الخاصة درجة متوسطة من الاحتراق النفسي. في حين أشارت نتائج دراسة الفرح (1999) إلى أن درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة، كذلك أشارت نتائج دراسة حامد (1999) إلى أن مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن هي: خصائص الطلبة، وظروف العمل. أما نتائج دراسة العطية والعيسوي (2004) فأشارت إلى وجود مستوى معتدل من الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر. بينما بينت نتائج دراسة الزيود (2007) أن معلمي التربية الخاصة يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية، والاحتراق النفسي تراوحت من المتوسط إلى العالي، بينما أشارت نتائج دراسة أبي طويلة (2007) إلى أن هناك فروقاً دالة إحصائياً في درجة الاحتراق النفسي بين معلمي الأطفال التوحديين ومعلمي أطفال الإعاقات السمعية والبصرية في قطر. أما نتائج دراسة الظفري والقريوتي (2010) فقد أشارت نتائجها إلى وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة. في حين أشارت نتائج دراسة الدربي (2012) إلى أن مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين تراوحت بين متوسطة إلى مرتفعة.

ثانياً: الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي

وفي ما يخص الدراسات السابقة، حول العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي، فقد لاحظ الباحثان ندرة في الدارسات التي تناولت هذه العلاقة لدى العاملين في برامج التربية الخاصة، وفي يلي عرض لبعض هذه الدراسات التي تناولت العاملين في برامج التربية الخاصة أو بعض المهن المشابهة لها.

أجرى بوتير (Potter, 2006) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي، والاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الرعاية في ميدان الصحة العقلية والجسمية. وتكونت العينة من (121) مفحوصاً، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، وأن الذكاء الانفعالي يمكن أن يكون متنبئاً ذا دلالة بمستوى الاحتراق النفسي.

كما أجرى محمدي وخان وخاميني (Mohammadyfar, Khan, & Tamini, 2009) دراسة هدفت إلى تحديد حجم أثر الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي على الصحة العقلية والجسمية. وتكونت العينة من 250 معلماً من المدارس الأساسية والمدارس الثانوية في طهران بإيران، وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي فسرا 43,9 % من التباين في الصحة العقلية و13,5 % من التباين في الصحة الجسمية.

ومن الدراسات الأخرى دراسة بلاتسيديو (Platsidou, 2010) والتي هدفت إلى تعرف العلاقة بين الذكاء الانفعالي، والاحتراق النفسي، والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة اليونانيين. وتكونت العينة من (123) معلماً ومعلمة من معلمي التربية الخاصة. وأشارت نتائجها إلى وجود علاقة دالة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، كما بينت النتائج أن معلمي التربية الخاصة ذوي المستويات المرتفعة من الذكاء الانفعالي أظهروا احتراقاً نفسياً أقل، وكانوا أكثر رضاً وظيفياً من غيرهم. وكشف تحليل الانحدار بأن الإنهاك الانفعالي يمكِن أَن يتنبأ بالرضا الوظيفي على مستوى الدرجة الكلية والإبعاد، وأن بعد تبلد الشعور يتنبأ بالرضا الوظيفي ومرتبط بالترقياتِ المتوقّعةِ؛ وأن بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي مرتبط بالرضا الوظيفي، ويتأثر في متغيرات التفاؤل والمزاجِ وبعض المتغيرات الديمغرافية مثل العمر.

كذلك أجرى ديفي (Devi, 2011) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقةَ بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي. وتكونت العينة من (500) معلّم (معلم عادي =250 وتربية خاصة =250). وأشارت النتائج إلى وجود ارتباط سلبي دال بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي. كذلك أشارت النتائج إلى أن معلمي التربية الخاصة لديهم مستوى عال من الاحتراق النفسي ومستوى منخفض من الذكاء الانفعالي.

كما أجرى توماس (Thomas, 2012) دراسة لفحص العلاقةَ بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي. وتكونت العينة من (30) معلّماً في المرحلة الثانوية في ماليزيا. وبينت النتائج وجود ارتباط مهم فقط بين نقص الشعور بالانجاز الشخصي، والذكاء الانفعالي.

كذلك أجرى هاسيو وتشين (Hsiao & Chen, 2011) دراسة لفحص العلاقةَ بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي. وتكونت العينة من (268) معلماً من معلمي التربية الخاصة في تايوان. وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الانفعالي يمْكِن أَن يؤثّر في الاحتراق النفسي بشكل سلبي، وأن معلمي التربية الخاصة ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع أظهروا احتراقاً نفسياً متدنياً.

كذلك أجرى تميم (2013) دراسة هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق، وتكونت العينة من (205) مفحوصين من العاملين في دور الرعاية في دمشق. ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة

ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبلد الإحساس، بينما لم يظهر أي ارتباط دال مع بعد الشعور بالانجاز؛ حيث كانت علاقة الارتباط واضحة لدى الإناث فيما لم تظهر أي علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى الذكور. أما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة؛ فقد بينت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي، كما كشفت عن وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبلد الإحساس، فيما لم يظهر أي ارتباط دال مع بعد الشعور بالانجاز، وذلك لدى العاملين الذين لديهم سنوات خبرة أقل من ست سنوات، كما لم يلاحظ وجود أي علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى الفئات الأخرى لمتغير عدد السنوات الأخرى، فيما أظهرت النتائج وجود ارتباط سلبي بين الذكاء الانفعالي، وبعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس.

من خلال استعراض نتائج الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي يلاحظ أن دراسة بوتير (Potter, 2006) أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي، والاحتراق النفسي، بينما أشارت دراسة محمدي وخان وخاميني (Mohammadyfar, Khan, & Tamini, 2009) إلى أن الذكاء الانفعالي، والاحتراق النفسي فسرا 43,9% من التباين في الصحة العقلية، أما دراسة بلاتسيديو (Platsidou, 2010) فأشارت نتائجها إلى وجود علاقة دالة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، كما بينت النتائج أن معلمي التربية الخاصة ذوي المستويات المرتفعة من الذكاء الانفعالي اظهروا احتراقاً نفسيا اقل، بينما أشارت دراسة ديفي (Devi, 2011) إلى وجود ارتباط سلبي دال بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي. كذلك أشارت النتائج إلى أن معلمي التربية الخاصة لديهم مستوى عال من الاحتراق النفسي ومستوى منخفض من الذكاء الانفعالي، أما دراسة توماس (Thomas, 2012) فبينت نتائجها وجود ارتباط مهم فقط بين نقص الشعور بالانجاز الشخصي والذكاء الانفعالي، في حين أشارت دراسة هاسيو وتشين (Hsiao & Chen, 2011) إلى أن الذكاء الانفعالي يمْكِن أن يؤثّر في الاحتراق النفسي بشكل سلبي، وأن معلمي التربية الخاصة ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع أظهروا احتراقًا نفسيًا متدنياً، أما دراسة تميم (2013) فمن أهم نتائجها وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي، والإجهاد الانفعالي، كما أظهرت وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبلد الإحساس.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة الأخرى، بأنها تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في الأردن، مما يجعلها الأولى من نوعها في الأردن – على حد علم الباحثين– حيث أنها لم تركز على معلمي التربية الخاصة فقط، بل تناولت فئات أخرى من العاملين، لذا فهي تعد من الدراسات المحلية القليلة التي تناولت مثل هذا الموضوع، ويأمل الباحثان في أن تسهم نتائجها في تسليط الضوء على واقع الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في الأردن.

الطريقة والإجراءات:

منهجية الدراسة: استخدم في هذا البحث أسلوب البحث الوصفي من خلال فروعه التالية: حيث استخدم المسح لمعرفة مستويات الاحتراق النفسي، ودرجة الذكاء الانفعالي. والمنهج الارتباطي للكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي، ودرجة الذكاء الانفعالي، والسببي المقارن لدراسة الفروق الموجودة بين مجموعتي العاملين الأكثر ذكاءً انفعالياً والأقل ذكاءً انفعالياً.

عينة الدراسة:

تم توزيع (120) نسخة من كل من مقياس الاحتراق النفسي، واستبانة الذكاء الانفعالي على العاملين في ثلاثة مراكز للتربية الخاصة في محافظة جرش هي: مركز جرش للرعاية والتأهيل، مركز التأهيل المجتمعي في مخيم سوف، ومركز حياة جرش للتربية الخاصة. وقد تم اختيارهم بطريقة مقصودة. حيث أجاب فقط عن المقاييس (119) موظفاً وموظفة وبلغت نسبة الإجابة (99%)، لذلك عد المفحوصون الذين أجابوا عن المقاييس كعينة للدراسة. ويوضح الجدول (1) توزيع أفراد الدراسة وفق نوع العمل (معلم، ومرافق ذوي احتياجات خاصة، ومستخدم) والجنس (الذكور، الإناث)، والجدول (1) يوضح ذلك.

الجدول (1)

توزيع أفراد الدراسة حسب نوع العمل والجنس

		نوع العمل			المجموع
		معلم	مرافق	مستخدم	
الجنس	الذكور	16	5	30	51
	الإناث	52	6	10	68
المجموع		68	11	40	119

الجدول (2)

توزيع فقرات مقياس الاحتراق النفسي على الأبعاد الثلاثة

الأبعاد	المقاييس الفرعية	أرقام الفقرات	المجموع
الإجهاد الانفعالي	التكرار	1، 2، 5، 6، 13، 18، 20، 26، 29	9 فقرات
	الشدة		
تبلد الشعور	التكرار	4، 7، 9، 10، 12، 15، 16، 19، 22، 24، 27، 28	12فقرة
	الشدة		
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	التكرار	3، 8، 11، 14، 17، 21، 23، 25	8 فقرات
	الشدة		
المجموع			29 فقرة

ومن أهم خصائص هذه العينة أن معظمها يعمل في تقديم خدمات التدريب، والتدريب على المهارات الاستقلالية، والاجتماعية والتهيئة المهنية لذوي الاحتياجات الخاصة من فئة الإعاقة العقلية الشديدة وذوي الإعاقات المتعددة.

ويمكن تفسير أن عدد الإناث أكثر من عدد الذكور في العينة بسبب طبيعة العمل في مراكز التربية الخاصة المشتركة في هذه الدراسة، حيث أن معظم الأعمال الموجودة في هذه المراكز تتضمن تقديم خدمات الرعاية مثل التدريب على المهارات الاستقلالية، والاجتماعية والتهيئة المهنية، وخدمات تقديم الطعام، والتنظيف وغيرها إلى ذوي الإعاقة الشديدة والمتعددة، حيث تناسب هذه الأعمال الإناث أكثر من الذكور.

أدوات الدراسة:

أولا: مقياس الاحتراق النفسي

استخدم في هذه الدراسة صورة معربة معدلة عن مقياس ماسلاك وجاكسون للاحتراق النفسي (Maslach & Jackson Burnout inventory, 1981) ليقيس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية. حيث قام الرشدان (1995) بتعديله للبيئة الأردنية ليلاءم أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية. وفي هذه الدراسة قام الباحثان بتكييف وتعديل المقياس الذي عدله الرشدان (1995) للبيئة الأردنية ليلائم العاملين مع فئات التربية الخاصة من معلمين، ومشرفين، ومرافقين، ومستخدمين وأخصائيين وغيرهم.

إعداد المقياس وتكييفه لهذه الدراسة

تم إعادة صياغة فقرات المقياس التي أعدها الرشدان (1995) لتلاءم العاملين في مراكز التربية الخاصة. وبعد ذلك تم عرض الاختبار على لجنة تحكيم تضمنت ثمانية مختصين من قسم العلوم النفسية والتربية الخاصة في كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت، للتعرف على ملاحظاتهم، ومقترحاتهم حول فقرات المقياس من حيث مدى ملائمة صياغتها اللغوية، ومدى مناسبتها للعاملين في مراكز التربية الخاصة المستهدفين في هذه الدراسة، حيث تم الأخذ بملاحظات المحكمين، وإجراء التعديلات المطلوبة.

أبعاد المقياس وفقراته:

تكون المقياس في صورته النهائية بعد تعديله وتكييفه للاستخدام في هذه الدراسة من (29) فقرة تتعلق بمشاعر الفرد نحو مهنته (انظر ملحق، 1)، حيث يطلب إلى المفحوص الاستجابة على مقياسين فرعيين هما: التكرار ومدرج بليكرت من(1–6) حيث الدرجة (1) تعني (يحدث قليلاً في السنة) والدرجة (6) تعني (يحدث يومياً)، أما المقياس الفرعي الثاني

فهو: الشدة ومدرج بليكرت من (1–7) حيث الدرجة (1) تعني (بدرجة ضعيفة جداً) والدرجة (7) تعني (بدرجة قوية جداً). أما الأبعاد الفرعية التي يتكون منها المقياس فهي:

1–الإجهاد(الانهاك) الانفعالي Emotional Exhaustion: ويقيس الإنهاك الذي يشعر فيه الفرد نتيجة الجهد المبذول لمساعدة الآخرين ويتكون من 9 فقرات.

2–تبلد الشعور Depersonalization: ويقيس الشعور السلبي لدى المعلمين نحو طلابهم ويتكون هذا البعد من 12 فقرة.

3–نقص الشعور بالإنجاز الشخصي Low personal accomplishment: ويقيس نقص الشعور بالكفاءة لدى العاملين، وتطور الميل السلبي في أدائهم ويتكون من 8 فقرات. ويوضح الجدول (2) توزيع فقرات المقياس على الأبعاد الثلاثة في صورته النهائية المعدلة لغايات هذه الدراسة.

دلالات صدق المقياس وثباته في صورت الأصلية

أستخدم مقياس ماسلاك وجاكسون للاحتراق النفسي (Maslach & Jackson Burnout inventory, 1981) في العديد من الدراسات العربية والأجنبية وباعتماد نفس الأساس النظري مما يدلل على صدق محتواه، وثباته، كما يعد من أشهر المقاييس ضمن هذا المجال.

تصحيح الأداة ومعايير الحكم في الدراسة الحالية

تم صياغة فقرات الأبعاد الثلاثة للمقياس بطريقة سلبية، حيث إن المفحوص الذي يحصل على درجات عالية على جميع الأبعاد يصنف بأن لديه مستوى عال من الاحتراق النفسي، أما المفحوص الذي يحصل على درجات منخفضة على جميع الأبعاد فيصنف بأن لديه مستوى منخفض من الاحتراق النفسي. وبالتالي فإن هذا المقياس لا يصنف الفرد على أساس أنه محترق أو غير محترق وإنما يصنفه على أساس أن لديه درجة من الاحتراق النفسي قد تكون عالية أو منخفضة، أو متوسطة.

وقد اعتمد الباحثان المعادلة التالية للحكم على مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مراكز للتربية الخاصة ضمن ثلاثة مستويات هي: منخفضة، متوسطة، مرتفعة:

طول الفئة = الحد الأعلى للبدائل– الحد الأدنى للبدائل/ عدد المستويات

طول الفئة حسب شدة الاحتراق النفسي = 7–1 /3 = 2، وبالتالي:

1 +2 = 3 منخفضة لذا عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (1) و(3) درجة امتلاك منخفضة من شدة الاحتراق النفسي

2 +3,1 = 5,1 متوسطة لذا عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (3,1) و(5,1) درجة امتلاك متوسطة من شدة الاحتراق النفسي.

7 =2 +5,2 مرتفعة عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (5,2) و(7) درجة الامتلاك مرتفعة من شدة الاحتراق النفسي.

أما طول الفئة حسب تكرار الاحتراق النفسي وحسب المعادلة المذكورة أعلاه فإن = 6–1 /3 = 1,66

2,66 =1+1,66 منخفضة لذا عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (1) و(2,66) درجة امتلاك منخفضة من تكرار الاحتراق النفسي

4,33 =1,66+2,67 متوسطة لذا عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (2,67) و(4,33) درجة امتلاك متوسطة من تكرار الاحتراق النفسي

6 =1,66 + 4,34 مرتفعة عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (4,34) و(6) درجة الامتلاك مرتفعة من تكرار الاحتراق النفسي

صدق المقياس لغايات الدراسة الحالية:

استخرجت دلالات الصدق لغايات الدراسة الحالية بطريقتين هما:

ا–صدق المحتوى: حيث تم إعادة صياغة فقرات المقياس التي أعدها الرشدان (1995) لتناسب العاملين في برامج التربية الخاصة اعتمادا على خطوات إجرائية محددة، واستناداً إلى تحليل الأدب السابق ومحتوى المقياس وأساسه النظري الذي وضعه ماسلاك وجاكسون (Maslach & Jackson, 1981)، وقد عدَّ الباحثان هذه الإجراءات دليلاً على صدق المحتوى.

ب–صدق المحكمين:

تم عرض الاختبار المكيف والمعدل للتطبيق على العاملين في برامج التربية الخاصة على لجنة تحكيم تضمنت ثمانية مختصين من قسم العلوم النفسية والتربية الخاصة في كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت، للتعرف على ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول فقرات المقياس من حيث مدى ملائمة صياغتها اللغوية، ومدى ملائمة الفقرات للطلبة المستهدفين، ومدى انتمائها وتمثيلها للبعد الذي تقيسه. وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة.

ثبات المقياس لغايات الدراسة الحالية:

توفرت للنسخة المعربة من مقياس ماسلاك وجاكسون للاحتراق النفسي (Maslach & Jackson Burnout inventory, 1981) دلالات ثبات جيدة وذلك في الدراسات العربية التي أجريت باستخدامه مثل دراسة الرشدان (1995)، ودراسة الفرح (1999)، ودراسة العطية وعيسوي (2004)، ودراسة الزيود (2007)، ودراسة الظفري والقريوتي (2010). وفي الدراسة

الحالية تحقق الباحثان من الثبات باستخدام معادلة كرونباخ الفا للاتساق الداخلي، وقد بلغت معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس الثلاثة حسب الشدة (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) والدرجة الكلية على المقياس (0,86، 0,84، 0,76، 0,89) على الترتيب. أما بالنسبة لمعاملات الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس الثلاثة حسب التكرار (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالانجاز) والدرجة الكلية على المقياس فقد بلغت (0,82، 0,77، 0,82، 0,88) على الترتيب. وقد عد الباحثان دلالات الصدق والثبات التي توفرت لهذا المقياس مناسبة وكافية لإجراء هذه الدراسة.

ثانياً: استبانة الذكاء الانفعالي

استخدم الباحثان لقياس الذكاء الانفعالي استبانة الذكاء الانفعالي The Emotional Intelligence Questionnaire التي تم بناؤها بالاعتماد على إعمال وزينجر (Weisinger, 1998) في الذكاء الانفعالي، التي تبناها تشبمان (Chapman, 2001) في كتابه لقياس الذكاء الانفعالي، الذي قام بترجمتها وتكييفها للبيئة للعربية السامرائي (2005). وقد قام أبو زيتون (2014، 2010) بتكييفها للبيئة الأردنية. وتهدف هذه الاستبانة إلى قياس الذكاء الانفعالي. حيث تتكون من 25 فقرة موزعة على خمسة أبعاد كالآتي:

1-الوعي بالذات Self-Awareness: ويتضمن الفقرات 1، 2، 3، 4، 5.

2-إدارة العواطفEmotional Management : ويتضمن الفقرات 6، 7، 8، 9، 10.

3-الدافعية الذاتية Self-Motivation: ويتضمن الفقرات 11، 12، 13، 14، 15.

4-إدارة العلاقات Relationship Management: ويتضمن الفقرات 16، 17، 18، 19، 20.

5-تدريب العواطفEmotional Coaching : ويتضمن الفقرات 21، 22، 23، 24، 25.

إعداد استبانة الذكاء الانفعالي وتكييفها لأغراض هذه الدراسة:

تم تكييف استبانة الذكاء الانفعالي لغايات هذه الدراسة من خلال عرضها على لجنة تحكيم تضمنت ثمانية مختصين من قسم العلوم النفسية والتربية الخاصة في كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت، للتعرف على ملاحظاتهم، ومقترحاتهم حول فقرات الاستبانة من حيث مدى ملائمة صياغتها اللغوية، ومدى ملائمة الفقرات للعاملين في مراكز التربية الخاصة والمستهدفين في هذه الدراسة، ومدى انتمائها وتمثيلها للبعد الذي تقيسه، حيث تم الأخذ بملاحظات المحكمين، وإجراء التعديلات المطلوبة.

إجراءات التصحيح ومعيار الحكم لأغراض هذه الدراسة

يجيب المشاركون في الدراسة على الفقرات وفق مدرج ليكرت رباعي كآلاتي" دائما،أحيانا، ونادرا، وأبدا، وبالقيم التالية على التوالي: 4، 2،3، 1. وتتراوح الدرجات على هذه الاستبانة من 25-100، واعتمد الباحثان المعادلة التالية للحكم على مستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز للتربية الخاصة ضمن ثلاثة مستويات هي: منخفضة، متوسطة، مرتفعة.

طول الفئة = الحد الأعلى للبدائل- الحد الأدنى للبدائل/ عدد المستويات

طول الفئة حسب شدة الاحتراق النفسي = 4-1 /3 = 1

1+ 1= 2 منخفضة لذا عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (1) و(2) درجة امتلاك منخفضة من الذكاء الانفعالي

2,1+ 1= 3 متوسطة لذا عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (2,1) وأقل من (3) درجة امتلاك متوسطة من الذكاء الانفعالي

3,1+ 1= 4 مرتفعة عُدّ المتوسط الحسابي الذي يقع بين (3,1) وأقل من (4) درجة الامتلاك مرتفعة من الذكاء الانفعالي

صدق الاستبانة لأغراض هذه الدراسة:

قام الباحثان في هذه الدراسة باستخراج دلالات صدق الاستبانة بطريقتين هما:

أ- **صدق المحكمين:** تم عرض الاستبانة المكيفة والمعدلة للتطبيق على العاملين في برامج التربية الخاصة على لجنة تحكيم تضمنت ثمانية مختصين من قسم العلوم النفسية والتربية الخاصة في كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت، للتعرف على ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول فقرات المقياس من حيث مدى ملائمة صياغتها اللغوية،ومدى ملاءمة الفقرات للعاملين في مراكز التربية الخاصة المستهدفين في هذه الدراسة، ومدى انتمائها وتمثيلها للبعد الذي تقيسه، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة.

ب- صدق البناء: قام الباحثان بحساب صدق البناء من خلال استخراج معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لأداء عينة الدراسة على الاستبانة، وبين الأداء على أبعادها، والجدول (3) يوضح ذلك.

الجدول (3)

معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لأداء عينة الدراسة على الاستبانة، وبين الأداء على أبعادها

	الأداء الكلي	الوعي بالذات	إدارة العواطف	الدافعية الذاتية	إدارة العلاقات	تدريب العواطف
الأداء الكلي	1					
الوعي بالذات	*0,828	1				
إدارة العواطف	*0,732	*0,536	1			
الدافعية الذاتية	*0,643	*0,435	*0,360	1		
إدارة العلاقات	*0,694	*0,487	*0,315	*0,253	1	
تدريب العواطف	*0,602	*0,347	*0,521	0,083	*0,487	1

* دالة عند مستوى α= 0,01

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مراكز التربية الخاصة على مقياس الاحتراق النفسي مرتبة تنازلياً

الأبعاد	المتوسطات الحسابية		الانحرافات المعيارية		الحكم على الشدة	الحكم على التكرار
	الشدة	التكرار	الشدة	التكرار		
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	4.618	3.616	1.433	1.359	متوسطة	متوسطة
الإجهاد الانفعالي	3.576	2.736	1.638	1.132	متوسطة	منخفض
تبلد الشعور	3.203	2.507	1.434	1.050	متوسطة	منخفض
الدرجة الكلية	3.677	2.961	1.193	0.971	متوسطة	منخفضة

يتضح من الجدول (3) أن معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لأداء عينة الدراسة على الاستبانة وبين الأداء على أبعادها * دالة عند مستوى α= 0,01 وهذا يعني توفر صدق البناء لأداة الدراسة.

ثبات الاستبانة لأغراض هذه الدراسة:

لبيان ثبات الاستبانة في الدراسة الحالية، فقد استخرج الباحثان ثبات الاستبانة بطريقة الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) حيث بلغ معامل الاتساق الداخلي للاستبانة ككل (0,79). وبلغت معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد: الوعي بالذات، وإدارة العواطف، والدافعية الذاتية، وإدارة العلاقات، تدريب العواطف، على التوالي كما يلي: 0,73، 0,0،70,73، 0,75، 0,70. كما تم استخراج الثبات بالطريقة النصفية وبلغ (0,71). وبذلك تكون دلالات صدق وثبات أداة الدراسة مناسبة لغايات إجراء الدراسة الحالية.

إجراءات الدراسة:

لتنفيذ الدراسة الحالية، تم تطبيق المقياسين على عينة الدراسة من خلال توزيع نسخ أداتي الدراسة على العاملين في مراكز التربية الخاصة الثلاثة المشتركة في الدراسة في محافظة جرش، والطلب إليهم إرجاعها للباحثين بعد الإجابة عنها، وبعد جمع أدوات الدراسة تم تفريغها ثم معالجتها إحصائياً، وتفريغ النتائج بالجداول لمناقشتها.

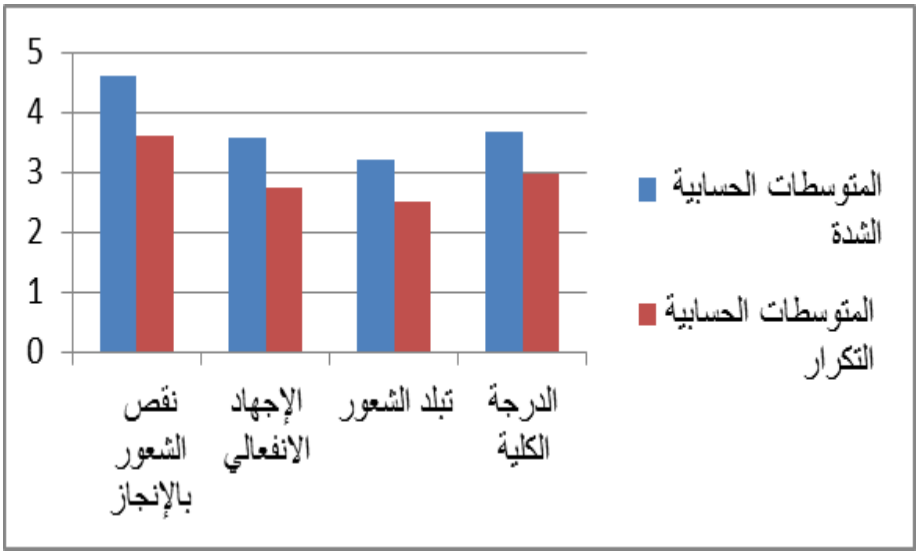
المعالجة الإحصائية: للإجابة عن السؤالين: الأول والثاني، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخراج معاملات الارتباط، وأخيرا تم استخدام تحليل التباين للإجابة عن السؤال الرابع.

النتائج:

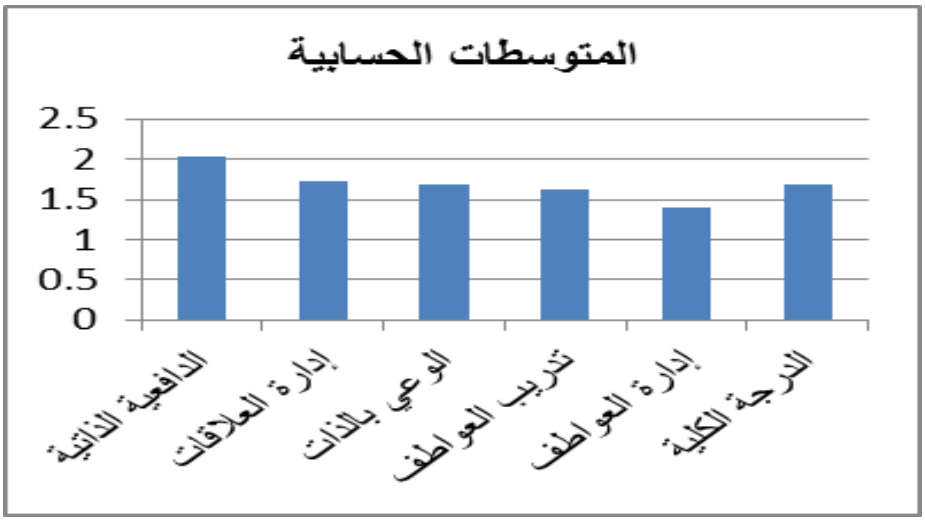
للإجابة عن السؤال الأول الذي نصَّ على: "ما مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟". تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية والأبعاد حسب الشدة والتكرار على مقياس الاحتراق النفسي. والجدول (4) يبين ذلك.

يلاحظ من الجدول (4) أن متوسط الدرجة الكلية للاحتراق النفسي ومتوسطات الأبعاد من حيث الشدة حسب معيار الحكم المعتمد في هذه الدراسة جميعها بدرجة متوسطة، حيث إن بعد

نقص الشعور بالإنجاز الشخصي هو الأكثر شدة، وبعد تبلد الشعور هو الأقل شدة. أما من حيث متوسط الدرجة الكلية للاحتراق النفسي من حيث التكرار فهو حسب معيار الحكم المعتمد في هذه الدراسة بدرجة منخفضة، بينما كانت متوسطات الأبعاد بدرجة متوسطة، حيث إن بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي هو الأكثر تكراراً، وبعد تبلد الشعور هو الأقل تكرارا. ويمثل الشكل (1) الرسم البياني لهذه المتوسطات.



الشكل (1)



الشكل (2)

وللإجابة عن السؤال الثاني، والذي نصَّ على: "ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟" تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الذكاء الانفعالي، والجدول (5) يوضح ذلك.

يلاحظ من الجدول (5) أن متوسط الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي حسب معيار الحكم المستخدم في الدراسة كان بدرجة منخفضة، بينما كان متوسط الدافعية الذاتية بدرجة متوسطة، وكانت متوسطات بقية الأبعاد بدرجات منخفضة، حيث يلاحظ أن الدافعية الذاتية أعلى أبعاد الذكاء الانفعالي لدى العاملين في برامج التربية الخاصة، في حين كان أقلها إدارة العواطف. ويمثل الشكل (2) الرسم البياني لهذه المتوسطات.

وللإجابة عن السؤال الثالث الذي نصَّ على:"هل يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟". فقد تم حساب معاملات الارتباط بين مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده حسب الشدة والتكرار، والدرجة الكلية على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده، والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين في مراكز التربية الخاصة على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده مرتبة تنازلياً.

الأبعاد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الحكم
الدافعية الذاتية	2.043	0.548	متوسطة
إدارة العلاقات	1.726	0.499	منخفضة
الوعي بالذات	1.684	0.588	منخفضة
تدريب العواطف	1.616	0.421	منخفضة
إدارة العواطف	1.401	0.353	منخفضة
الدرجة الكلية	1.694	0.339	منخفضة

الجدول (6)

معاملات الارتباط بين مقياس الاحتراق النفسي وأبعاده حسب الشدة والتكرار والدرجة الكلية على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده

		الدرجة الكلية في الذكاء الانفعالي	الوعي بالذات	الدافعية الذاتية	إدارة العلاقات	تدريب العواطف	إدارة العواطف
الإجهاد الانفعالي	الشدة	0,104	0,090	0,061	−0,005	0,072	0,178
	التكرار	0,092	0,080	0,052	−0,024	0,063	* 0,188
تبلد الشعور	الشدة	0,073	0,082	0,079	0,009	− 0,024	0,113
	التكرار	0,043	0,006	0,033	−0,004	−0,005	0,159
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	الشدة	−0,016	0,043	−0,003	0,009	−0,028	−0,100
	التكرار	0,019	− 0,001	−0,097	0,017	0,081	−0,097
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	الشدة	0,091	0,106	0,070	0,011	0,016	0,118
	التكرار	0,075	0,053	0,007	−0,005	0,052	* 0,206

ويتضح من الجدول (6) وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي من حيث التكرار مع بعد إدارة العواطف من أبعاد الذكاء الانفعالي، كذلك يشير الجدول إلى وجود ارتباط بين بعد الإجهاد الانفعالي من أبعاد الاحتراق النفسي من حيث التكرار مع بعد إدارة العواطف أيضاً. بينما لا يوجد أي ارتباطات دالة إحصائياً بين الدرجتين الكليتين للمتغيرين وأي من أبعادهم الأخرى حسب شدة الاحتراق النفسي.

وللإجابة عن السؤال الرابع، والذي نصَّ على: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية بين

مجموعتي العاملين الأكثر ذكاء انفعالياً، والعاملين الأقل ذكاء انفعالياً في الدرجات على مقياس الاحتراق النفسي في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟ "تم تقسيم عينة الدراسة إلى مجموعتين باستخدام الوسيط لدرجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الانفعالي، وقد بلغت قيمة الدرجة الوسيطية (1.680)، وبذلك فإن الحاصلين على درجة (1.680) أو أقل يشكلون المجموعة الأقل ذكاء انفعالياً، والحاصلين على درجة (1.681) أو أكثر يشكلون المجموعة الأكثر ذكاء انفعالياً، ثم تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية على مقياس الاحتراق النفسي حسب الشدة والتكرار لدى كل من المجموعتين الأكثر والأقل ذكاء انفعالياً والجدول (7) يبين ذلك.

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق النفسي

لدى كل من مجموعتي العاملين الأكثر ذكاء انفعالياً، والعاملين الأقل ذكاءً انفعالياً

	الذكاء الانفعالي	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
الدرجة الكلية على مقياس الاحتراق النفسي حسب الشدة	العاملين الأقل ذكاء انفعالياً	3.668	1.304
	العاملين الأكثر ذكاء انفعالياً	3.689	1.050
الدرجة الكلية على مقياس الاحتراق النفسي حسب التكرار	العاملين الأقل ذكاء انفعالياً	2.899	1.093
	العاملين الأكثر ذكاء انفعالياً	3.038	0.797

الجدول (8)

نتائج تحليل التباين لمتغير الاحتراق النفسي حسب الشدة والتكرار وتأثيره على الذكاء الانفعالي

	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي حسب التكرار	بين المجموعات	0.558	1	0.558	0.587	0.445
	داخل المجموعات	111.252	117	0.951		
	الكلي	111.810	118			
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي حسب الشدة	بين المجموعات	1.349	1	1.349	0.009	0.923
	داخل المجموعات	168.033	117	1.43		
	الكلي	168.046	118			

يتضح من الجدول (7) وجود فروق بين متوسطات أداء الطلبة في المجموعتين، ولمعرفة في أي درجة كلية على مقياس الاحتراق النفسي حسب الشدة والتكرار كانت هذه الفروق دالة إحصائيا، تم إجراء تحليل التباين الأحادي ويعرض والجدول (8) لنتائج التي تم التوصل إليها.

يتضح من الجدول (8) عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) لمتغير الاحتراق النفسي حسب الشدة والتكرار على الذكاء الانفعالي.

مناقشة نتائج السؤال الأول:

فيما يتعلق بالسؤال الأول، والذي نصَّ على "ما مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟". فقد أشارت النتائج إلى أن متوسطات الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والأبعاد من حيث الشدة لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة كانت بدرجة متوسطة حيث كان بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي الأكثر شدة، وبعد تبلد الشعور الأقل شدة. أما من حيث متوسط الدرجة الكلية للاحتراق النفسي من حيث التكرار فكان في هذه الدراسة بدرجة منخفضة، وكان بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي بدرجة متوسطة بينما الأبعاد الأخرى بدرجات منخفضة، كذلك أشارت النتائج إلى أن بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي الأكثر تكراراً، وبعد تبلد الشعور هو الأقل تكراراً.

ويمكن تفسير ذلك بمعاناة العاملين في مراكز التربية الخاصة من ضغوط العمل والناجمة عن قلة الرواتب والمزيد من المجهود البدني، والانفعالي مع قلة الدعم النفسي، علماً بأن أكثر من ثلثي العينة من مركز جرش للرعاية حيث يقدم هذا المركز الخدمات للمعاقين إعاقة عقلية شديدة ومتعددي الإعاقة، وهذا كله قد يسبب حدوث الاحتراق النفسي لديهم، مما يشعرهم بنقص الشعور بالإنجاز الشخصي ولكن لا يصل بهم

إلى درجة تبلد الشعور. كما أن قلة البرامج الترفيهية والمسلية المستندة على تفريغ الشحنات السلبية من الانفعالات وقلة الرحلات الميدانية قد تسهم في زيادة الاحتراق النفسي لديهم. وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الفرح (1999) التي أظهرت نتائجها أن درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة، كذلك تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الدبابسة (1993) التي أشارت نتائجها إلى أن لدى معلمي التربية الخاصة درجة متوسطة من الاحتراق النفسي. واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الدربي (2012) التي أشارت إلى أن مستويات الاحتراق النفسي العاملين في مجال الرعاية النفسية في المؤسسات الإنسانية في عمان، تراوحت من متوسطة إلى مرتفعة، كما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة الزيود (2007) التي أشارت إلى أن معلمي التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي تراوحت من المتوسط إلى العالي. كذلك اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة العطية وعيسوي (2004) التي أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر إلى وجود مستوى معتدل من الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بدولة قطر. كما اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة ديفي (Devi, 2011) التي أشارت إلى أن معلمي التربية الخاصة لديهم مستوى عال من الاحتراق النفسي.

وبنظرة متعمقة للدراسات السابقة نجد أن مستويات الاحتراق النفسي تختلف من دولة لأخرى ومن منطقة أو من مدينة لأخرى في نفس الدولة مما يدلل على أن هناك متغيرات نفسية واجتماعية واقتصادية وثقافية أخرى قد تلعب دورًا مهمًا في مستوى الاحتراق النفسي، كما أن نوع الإعاقة وشدتها وطبيعة العمل والأدوار المطلوبة من العاملين مع هذه الفئات قد تؤثر في شدة ومستوى الاحتراق النفسي.

مناقشة نتائج السؤال الثاني:

فيما يتعلق بالسؤال الثاني، الذي نصَّ على: "ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟" فقد أشارت النتائج إلى أن متوسط الدرجة الكلية يشير إلى درجة منخفضة من الذكاء الانفعالي، وأن متوسط الدافعية الذاتية كان أعلى متوسطات أبعاد الذكاء الانفعالي لدى العاملين في برامج التربية الخاصة، ولكنه كان بدرجة متوسطة في حين كان أقلها إدارة العواطف، وكان بدرجة منخفضة. أما الأبعاد المتبقية فكانت جميع متوسطاتها بدرجة منخفضة. ويمكن تفسير انخفاض مستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة بصفة عامة بعدم قدرة هؤلاء العاملين على فهم انفعالاتهم والوعي بها وتنظيمها، وعدم قدرتهم على إدارتها، وقلة الدورات التدريبية في مجال مهارات الذكاء الانفعالي وضحالة معرفتهم الانفعالية. وقلة خبرتهم في استراتيجيات التعامل والتكيف التي يمكن استخدامها في التعايش مع المهن التي تسبب الضغوط النفسية والاختراق النفسي. ويمكن تفسير حصول بعد الدافعية الذاتية على أعلى بعد بين أبعاد الذكاء الانفعالي على الرغم من أنه كان بدرجة متوسطة بالرغبة الداخلية لمعظم أفراد العينة بالانجاز لكن الظروف النفسية والانفعالية المحيطة بهم قد تمنعهم. ويمكن تفسير حصول بعد إدارة العواطف على أقل درجة بين الأبعاد الأخرى للذكاء الانفعالي بضعف ومحدودية بعض المهارات الانفعالية المتعلقة بتنظيم وإدارة الانفعالات لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة، لان المساقات الجامعية التي يدرسها العاملون في مرحلة ما قبل الإعداد تركز فقط على الحشو المعرفي بشكل أكبر من التدريب على إدارة الانفعالات وتنظيمها وبشكل خاص للمختصين في التربية الخاصة. واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة ديفي (Devi, 2011) التي أشارت إلى أن معلمي التربية الخاصة لديهم مستوى منخفض من الذكاء الانفعالي. واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة بلاتسيديو (Platsidou, 2010) التي أشارت إلى أن معلمي التربية الخاصة اليونانيين أظهروا مستويات مرتفعة من الذكاء الانفعالي على مستوى الدرجة الكلية والأبعاد. وعلى مستوى الأردن والدول العربية لم يرصد الباحثان أي دراسة تناولت مستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في برامج التربية الخاصة وهذا يفتح الباب على مصراعيه للباحثين لدراسة الذكاء الانفعالي ليس فقط لدى العاملين في هذه البرامج، ولكن أيضاً لدى فئات التربية الخاصة المختلفة وذلك لتوفير قاعدة بيانات في هذا المجال تخدمنا على مستوى الأردن والوطن العربي حيث يمكن الاستفادة منها في برامج التربية الخاصة وإرشاد ذوي الحاجات الخاصة.

مناقشة نتائج السؤال الثالث:

فيما يتعلق بالسؤال الثالث، والذي نصَّ على: "هل يوجد ارتباط ذو دلالة احصائية بين مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟" فقد أشارت النتائج إلى وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي وبعد الإجهاد الانفعالي من حيث التكرار مع بعد إدارة العواطف من أبعاد الذكاء الانفعالي. بينما لا يوجد أي ارتباطات دالة إحصائياً بين

الدرجتين الكليتين للمتغيرين وأي من أبعادهم الأخرى حسب شدة الاحتراق النفسي.

ويمكن تفسير وجود الارتباط بين تكرار الدرجة الكلية للاحتراق النفسي وبعد الإجهاد الانفعالي من أبعاد الاحتراق النفسي التي كانت درجاتها متوسطة، وبعد إدارة العواطف الذي حصل على أقل درجة في أبعاد الذكاء الانفعالي بأن قدرة العاملين في برامج التربية الخاصة على تنظيم وإدارة انفعالاتهم ضعيفة جداً مما يعرضهم للضغوط النفسية التي قد تسبب الاحتراق النفسي، التي تتكرر بشكل سلبي دون اتخاذ إجراءات وقائية أو علاجية من قبل العاملين من قبل الجهات المعنية، وبدون استخدام استراتيجيات، ومهارات ذكاء انفعالي مناسبة مثل إدارة العواطف، وبالتالي تبقى الانفعالات السلبية دون إدارة أو تفريغ مما يجعلها تتكرر مسببة الإجهاد الانفعالي والاحتراق النفسي، وبنظرة متعمقة لما سبق يمكن القول إن العلاقة بين بعد إدارة العواطف والاحتراق النفسي علاقة عكسية بحيث أنه كلما زاد الذكاء الانفعالي ينبغي أن يقل الاحتراق النفسي، والعكس صحيح. وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن نتائج الدراسة الحالية منسجمة مع الأدب السابق حيث أشار كل من مون واون (Moon & and Won, 2011) إلى أن المستوى المتدني من الذكاء الانفعالي يعد سببا أساسيا للاحتراق النفسي، كذلك أشار ماثيو وزيندر (Matthew & Zeidner, 2001) إلى أن الذكاء الانفعالي يعد مركزياً وأساسياً للتعامل مع الضغوط النفسية، ومواجهتها بنجاح. واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة بلاتسيديو (Platsidou, 2010) التي أشارت إلى وجود علاقة دالة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، حيث بينت النتائج أن معلمي التربية الخاصة ذوي المستويات المرتفعة من الذكاء الانفعالي أظهروا احتراقاً نفسياً أقل، كذلك اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة بوتير (Potter, 2006) التي أشارت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي، والاحتراق النفسي، وأن الذكاء الانفعالي يمكن يكون متنبئاً ذا دلالة بمستوى الاحتراق النفسي. كذلك اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة ديفي (Devi, 2011) التي أشارت إلى وجود ارتباط سلبي دال بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي. كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة توماس (Thomas, 2012) والتي بينت وجود ارتباط مهم فقط بين نقص الشعور بالانجاز الشخصي، والذكاء الانفعالي. كذلك اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة هاسيو وتشين (Hsiao &Chen, 2011) التي أشارت نتائجها إلى أن الذكاء الانفعالي يمْكِن أَن يؤثّر في الاحتراق النفسي بشكل سلبي، وأن معلمي التربية الخاصة ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع أظهروا احتراقاً نفسياً متدنياً. كذلك اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة تميم (2013) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي، وبعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس.

مناقشة نتائج السؤال الرابع:

فيما يتعلق بالسؤال الرابع والذي نصَّ على:"هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعة العاملين الأكثر ذكاء انفعاليا، ومجموعة العاملين الأقل ذكاء انفعالياً في الدرجات على مقياس الاحتراق النفسي في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش؟ وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغير الاحتراق النفسي حسب الشدة والتكرار في الذكاء الانفعالي بين مجموعة العاملين الأكثر ذكاء انفعالياً، ومجموعة العاملين الأقل ذكاء انفعالياً. ويمكن تفسير هذه النتيجة على مستوى عينة الدراسة بأن وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لم يسمح إحصائياً بوجود فروق بين المجموعتين. وهذا يختلف مع نتائج دراسة بلاتسيديو (Platsidou, 2010) التي أشارت إلى أن معلمي التربية الخاصة ذوي المستويات المرتفعة من الذكاء الانفعالي أظهروا احتراقاً نفسيا اقل، كذلك تختلف النتيجة الحالية مع نتائج دراسة هاسيو وتشين (Hsiao &Chen, 2011) والتي أشارت نتائجها إلى أن معلمي التربية الخاصة ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع أظهروا احتراقاً نفسياً متدنياً. كذلك اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة محمدي وخان وخاميني (Mohammadyfar, Khan, & Tamini, 2009) التي أشارت إلى أن الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي فسرا 43,9 % من التباين في الصحة العقلية و13,5 % من التباين في الصحة الجسمية.

وفي الخلاصة، يرى الباحثان أن معظم الدراسات السابقة أشارت إلى وجود علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي تشير إلى أنه إذا ارتفع الاحتراق النفسي قل الذكاء الانفعالي، والعكس صحيح.

التوصيات:

يمكن تقديم توصيات الباحثين الخاصة في ضوء نتائج هذه الدراسة كما يلي:-

1- تصميم برامج تدريبية مستندة للذكاء الانفعالي لتنمية الذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة المشاركة في هذه الدراسة للتخلص من الاحتراق النفسي لديهم؛ مما قد يسهم في تحقيق الصحة النفسية والتكيف النفسي، والانفعالي، والاجتماعي لديهم. كذلك العمل على تقييم فاعلية هذه البرامج مع هؤلاء العاملين.

2-ينبغي على الوزارات التابعة لها هذه البرامج، والهيئات الإدارية لهذه البرامج تنفيذ دورات تدريبية وورش عمل للعاملين فيها حول الاحتراق النفسي، وكيفية التخلص منه باستخدام مهارات الذكاء الانفعالي، كما ينبغي عليها تصميم برامج ترويحية للعاملين فيها لمساعدتهم على التخلص من الانفعالات السلبية.

3- التشجيع على إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية في مجال العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في برامج التربية الخاصة بحيث تتناول هذه العلاقة متغيرات جديدة لم يتم تناولها في الدراسة الحالية، مثل متغيرات نوع الإعاقة، وشدتها والمتغيرات الاجتماعية، والاقتصادية، ومتغيرات الدافعية، وتقدير الذات، والأفكار اللاعقلانية، ومركز الضبط وغيرها من المتغيرات الأخرى.

4- ينبغي على الجامعات التي تقوم بإعداد العاملين في مجال التربية الخاصة تدريس طلبتها مساقات في الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي.

المصادر والمراجع

أبو زيتون، جمال. (2010). الذكاء الانفعالي لدى الطلبة الموهوبين والمتفوقين الملتحقين في المدارس الخاصة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، 4، (11): 13-43.

أبو زيتون، جمال. (2011). مركز الضبط وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى طلبة الدراسات العليا في كلية العلوم التربوية في جامعة آل البيت. مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، 12،(4): 115-143.

أبو زيتون، جمال. (2014). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمشكلات، والحاجات الإرشادية لدى الطلبة الموهوبين والمتفوقين الملتحقين في المدارس الخاصة بالمتفوقين، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، جامعة دمشق، 11، (2): 193-217.

أبو طويلة، رامي محمد. (2007). الفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الأطفال التوحديين وبين معلمي أطفال الإعاقات السمعية والبصرية في دولة قطر. رسالة ماجستير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

تميم، إياس راجح. (2011). العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية:دراسة ميدانية في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق. رسالة ماجستير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، دمشق.

جولمان، دانيل. (2000). الذكاء العاطفي، ترجمة (ليلى الجبالى)، عالم المعرفة، العدد٢٦٢، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والعلوم.

حامد، رنا نجيب. (1999). الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقلياً في اليمن. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الدبابسة، محمود. (1993). مستويات الاستنفاذ النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية،عمان، الأردن.

الدربي، سندس أحمد. (2012). مستويات ومصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الرعاية النفسية في المؤسسات الإنسانية في عمان وعلاقتها بالكمالية وبعض المتغيرات الديمغرافية. رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الدلاهمة، جمال. (2009). ظاهرة العنف والاستغلال في قطاع الإعاقة، المؤتمر الوطني الأول: حول الإستراتجية الوطنية للأشخاص ذوي الإعاقة، المجلس الأعلى للإعاقة (23-2009/11/24) عمان، الأردن.

الرشدان، مالك احمد علي. (1995). الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية وعلاقته ببعض المتغيرات. رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

الزيود، محمد. (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك، وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق، 23، (12): 189-219.

السامرائي، عبد الجبار ناصر. (2005). الذكاء الانفعالي لدى الطلبة المتفوقين في مدرسة اليوبيل الأردنية. مؤتمر التربية الخاصة العربي: الواقع والمأمول، المنعقد في الفترة الواقعة ما بين 26-4/27/ 2005،الجامعة الأردنية، عمان.

السامرائي، عبد الجبار ناصر. (2005). الذكاء الانفعالي لدى الطلبة المتفوقين عقلياً في مدرسة اليوبيل الأردنية. مجلة كلية التربية بالفيوم، (3): 315 – 340.

الظفري، سعيد والقريوتي، إبراهيم. (2010). الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 6، (3): 175-190.

العطية، أسماء والعيسوي، طارق. (2004). الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقته ببعض المتغيرات بدولة قطر، المجلة المصرية للدراسات النفسية، (45): 171-223.

الفرح، عدنان. (1999). الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر. ندوة الإرشاد النفسي والمهني من اجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. جامعة الخليج العربي بالتعاون مع الجمعية العمانية للمعوقين.

القريوتي، إبراهيم، والخطيب، فريد. (2006). الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة بالأردن. مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة،21، (23):

.154-131

Albrecht, S. F. Johns, B. Mounsteven, J. and Olorunda, O. (2009). Working Conditions as Risk or Resiliency Factors for Teachers of Students with Emotional and Behavioral Disabilities. Psychology in the Schools, 46, (10): 1006-1027.

Bar-On, R. (1997). Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQI): Technical Manual. Multi-Health Systems: Toronto.

Bar-On, R. (2006). The Bar-on model of emotional-social intelligence (ESI). Psicothema, 18: 13-25.

Blonna, R. (2000). Coping with Stress in Changing World. (2nd ed). Boston: McGraw-Hill Companies.

Chapman, M. (2001). The Emotional intelligence, management. Pocket Books, LTD: Hampshire, UK.

Cooley, E. and Yovanof, P. (1996). Supporting professionals at risk: intervention to reduce burnout and improve retention of social education. Exceptional Children; 62, (4): 336-355.

Devi, M. (2011). Burnout in relation to emotional intelligence of Regular and special school teachers. Indian Streams Research Journal, 1, (VI): 1-11.

Dillon, S. (2007). With turnover high, schools fight for teachers. The New York Times. Retrieved 19/9/ 2014, from : http://www.nytimes.com/2007/08/07/education/27teacher.html.

El Hassan, K. and El Sader, M. (2005). Adapting and validating the Bar-On EQ–i: YV in the Lebanese Context. International Journal of Testing, 5, (3): 301-317.

Endler, N. S. and Parker, J. D. (1990). State and Trait Anxiety, Depression and Copying Styles. Australian Journal of Psychology, (42),:207-220.

Fimian, M. J. and Blanton, L. P. (1986).Variables related to stress and burnout in special education teacher trainees and first-year teachers. Education and Special Education, (9): 9-21.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. Journal of Social Issues, 30, (1): 159-165.

Gold, Y. and Roth, R. (1994). Teacher managing stress and preventing burnout: The professional health solution. London: Flamer press.

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam Books.

Hsiao, Ch. and Chen, W. (2011). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Burnout of High School Teachers in Self-contained Special Education Classes: Utilizing SEM. Database Of Journal Citation In Special Education, 45, (1): 71-87.

Maree, J. G. and Finestone, M. (2007). The Impact of Emotional Intelligence on Human Modeling Therapy Given to a Youth with Bipolar Disorder. International Journal of Adolescence & Youth, 13, (3): 175-194.

Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory (res. ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C. and Leiter, M. (1997). The Truth about Burnout How Organization Cause Personal Stress and What to do about itt. First Edition. Sanfrancisco: Jassey-Bass publisher.

Maslach, C. and Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. Journal of Applied Psychology, 93: 498-512.

Maslach, C. Jackson, S. E. and Leiter, M. P. (1996). MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Matthew, G. and Zeidner, M. (2001). Emotional Intelligence, Adaptation to stressful encounters & Health Outcomes, In Bar-On, R. & Parker, J. D. A. The Handbook of Emotional Intelligence: Jossey-Bass.

Mayer, J. D. Salovey, P. and Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence in Sternberg R. J. (Ed.). Handbook of Human Intelligence (2nd Ed), New York: Cambridge.

Mayer, J. D. Salovey, P. and Catuso, D. R. (2001). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, as mental ability, Chapter In: Bar-On, R. & Parker J. D. A. (Eds). The Handbook of Emotional Intelligence.

Mohammadyfar, M. A. Khan, M. S. and Tamini, B. K. (2009). The Effect of Emotional Intelligence and Job Burnout on Mental and Physical Health. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology. 35, (2): 219-226.

Moon, T. W. and Won-Moo, H. (2011). Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, and Job Performance. Social Behavior & Personality: an International Journal, 39, (8): 1087-096.

Pines, A. and Aronson, E. (1983). Combating burnout children, and youth. Services Review, (5): 263-273.

Platsidou, M. (2010). Trait Emotional Intelligence of Greek Special Education Teachers in Relation to Burnout and Job Satisfaction. School Psychology International; 31, (1): 60-76.

Platt, J. M., and Olson, J. (1990). Why teachers are leaving special education. Teacher Education and Special Education, (13), 192-196.

Potter, B. (1998). Overcoming job burnout how to renew enthuslam for work. CA: Robin Publisher.

Potter, T. (2006). The Underlying Dimensions between Emotional Intelligence, and the Burnout Syndrome of Mental Health Workers. Unpublished doctoral dissertation, University of

Teachers in Malaysia. International Journal of Applied Linguistics & English Literature, 1, (4): 15-17.

Weisinger, H. (1998). Emotional intelligence at work. Jossey-Bass: London.

Wisniewski, L. and Gargiulo, R. M. (1997). Occupational stress and burnout among special educators: A review of the literature. Journal of Special Education, 31, (3): 325-347.

Zabel, R. H. and Zabel, M. K. (1981). Factors involved in burnout among teachers of emotionally disturbed and other types of exceptional children. Manhattan KS: Kansas State University.

Zabel, R. H. and Zabel, M. K. (1982). Factors in Burnout among Teachers of Exceptional Children. Exceptional Children, 49, (3): 261-263.

Northern Arizona, USA.

Qaisar, S. (1997). Special Education Teacher's Attrition in Kentucky and it is Reasons, Paper presented at the annual conference of the Mid–south Education Research Association, USA.

Ricca, S. and Donna, P. (2003). Emotional intelligence, negative mood regulation expectancies and professional burnout among police officers. Consortium for Research on Emotional Intelligence in organizations, 66-80.

Shaufeli, W. B. Leiter, M. P. and Maslach, C. (2009). Burnout: Thirty-five years of research and practice. Career Development International, 14: 204-220.

Thomas, N. S. (2013) . The Relationship between Burnout and Trait Emotional Intelligence among Secondary School

Burnout, and its Relationship with Emotional Intelligence among the Workers in Special Education Centers in Jerash Governorate

Jamal A. Abu-Zaytoun, Isam H. Al-Saqer*

ABSTRACT

The study aimed at identifying the levels psychological of burnout and emotional intelligence among the workers in special education centers in Jerash Governorate, and it also aimed at examining the relationship between burnout and emotional intelligence. The sample was consisted of (119) workers in special education centers. With respect to the intensity of burnout, the results revealed that the workers showed moderate levels of intensity on the total score and the sub-scale scores. It also has been revealed that the low personal accomplishment was the most intensive aspect of burnout while depersonalization was the least intensive aspect of burnout. With respect to the repetition of burnout, the workers showed low levels of repetition on the total score as well as the sub-scale scores. It has been revealed that the low personal accomplishment was the most frequent aspect of burnout while depersonalization was the least frequent aspect of burnout. The results also revealed that emotional intelligence total mean score as well as the sub-scales mean scores were low. It has been found that the subjects scored the highest on the self-motivation sub-scale while they scored the lowest on the emotional management sub-scale compared with other sub-scales of emotional intelligence .On the other hand, the results indicated a statistical significant positive relationship between emotional management from one side and the burnout total score as well as emotional exhaustion sub-scale score from the other side

Keywords: Psychological **B**urnout, Emotional Intelligence, Special Education, Workers in Special Education Centers.

* Faculty of Educational Sciences, Al Albait University, Jordan (1). The Ministry of Social Development, Jordan (2). Received on 01/10/2014 and Accepted for Publication on 27/02/2014.