مجلة جامعة الأقصى– سلسة العلوم التربوية والنفسية، المجلد السابع، العدد الرابع، أغسطس 2024، ص:64 – 90

ISSN 2791 – 3783

الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد

أ. حسن عبد الفتاح نصار

باحث دكتوراه – جامعة الأقصى – غزة

أ.د. يحيى محمود النجار

أستاذ الصحة النفسية – جامعة الأقصى – غزة

(تاريخ الاستلام 2023/04/10، تاريخ القبول2023/05/15)

Emotional intelligence and its relationship to Job burnout among psychological service providers for people with autism

Mr. Hassan Abdel Fattah Nassar

PhD Researcher – Al-Aqsa University – Gaza

Prof. Yahya Mahmoud Al-Najjar

Professor of Mental Health – Al-Aqsa University – Gaza

(Received 10/04/2023, Accepted 15/05/2023)

أ. حسن نصار – غزة البريد الالكتروني: prof.hasan.nassar@gmail.com E-mail address:

أ. د. يحيى النجار – غزة البريد الالكتروني: ym.alnajar@alaqsa.edu.ps E-mail address:

الملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الذكاء العاطفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، والكشف عن درجة الاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، والتعرف إلى العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من **(50)**،أخصائياً من مقدمي الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد، واستخدم الباحثان مقياس الذكاء العاطفي من إعداد (الخطاطبة، **2021**)، ومقياس الاحتراق الوظيفي من إعداد الباحثين، وتوصلت الدراسة الى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد كبير حيث بلغ الوزن النسبي **(76.42%)**، وبينت أن درجة الاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد قليلة، حيث بلغ الوزن النسبي **(48.03%)**، وأظهرت ذلك وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الاحتراق الوظيفي، مقدمي الخدمات النفسية، اضطراب التوحد

ABSTRACT:

This study aimed at identifying the level of emotional intelligence among providers of psychological services for people with autism, revealing the degree of job burnout among providers of psychological services for people with autism, and identifying the relationship between emotional intelligence and burnout among providers of psychological services for people with autism disorder. In order to achieve the aim of the study, the researchers adopted the descriptive approach. The sample of the study which was purposefully chosen consisted of (50) psychological service providers for people with autism. The researchers used the scale of emotional intelligence that prepared by (Al-Khatatbeh, 2021), and the scale of job burnout prepared by researchers**.** The study findings revealed that the relative weight of the Autism disorder is high in the rate of (76.42%) and the relative weight of the degree of job burnout among psychological service providers for people with autism disorder is low in the rate of (48.03%). Also the study results showed that there is a negative correlation with statistical significance between emotional intelligence and job burnout among psychological service providers for people with autism.

Keywords: emotional intelligence, job burnout, psychological service providers, autism disorder

المقدّمة :

تعد الإعاقة من القضايا الهمة التي تواجه المجتمعات، فحضارة الأمم وارتقاؤها تتمثل في مدى اهتمامها في تربية الأجيال من مختلف فئاتهم، بمن فيهم الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام وفئة ذوي اضطراب التوحد بشكل خاص، فإهمال هذه الفئة قد يؤدي إلى تفاقم مشكلاتهم وتضاعف إعاقتهم ويصبحون عالة على أسرهم ومجتمعاتهم، فحقهم في الحصول على الخدمات النفسية والتربوية الملائمة لطبيعة اعاقتهم، من خلال رفع كفاءة مقدمي الخدمات النفسية لذوي الاحتياجات الخاصة وقدراتهم ومعارفهم ومهاراتهم وخبراتهم التي تُترجم إلى تصرفات وأعمال أو نشاطات في ميدان العمل، وبالتالي ينعكس على تحقيق الأهداف والرقي بالعملية التعليمية التعلمية والتدخل الإرشادي والعلاجي حتى يتسنى لهم الاندماج في المجتمع الى أقصى حد تسمح به قدراتهم.

وتعد إعاقة التوحد من أكثر الإعاقات صعوبة وشدة، وذلك من حيث تأثيرها على سلوك الفرد الذي يعاني منها وقابليته للتعلم أو التنشئة الاجتماعية أو التدريب أو تحقيق درجة بسيطة من الاستقلالية الاجتماعية وحماية الذات، فهي ضمن الإعاقات التي تحتاج إلى عناية واهتمام كبيرين في نوعية البرامج والخدمات المقدمة إليهم، ويعتبر مقدم الخدمة النفسية المؤهل الفعال أحد المكونات الرئيسة لتلك البرامج (صادق والخميسي، **1:2006**).

ولأن تدريب الأطفال من ذوي اضطراب التوحد وتأهيلهم يتطلب إعداداً وتأهيلاً جيدين لمقدمي الخدمات النفسية لاضطراب التوحد، فتحرص المؤسسات التربوية على تنمية وتطوير كفاءات الكادر التعليمي الذي ترتقي بأدائه، وهذا يتطلب توفير كادر تعليمي لديه قدرات عقلية وجسدية جيدة ومعرفة متخصصة ومتنوعة، واتجاهات إيجابية نحو الطلبة والمهنة مما يجعلهم يؤدون عملهم بكل إتقان وفاعلية ورضا، فتقديم الخدمات النفسية تعد من المهن الصعبة التي تتضمن العديد من الضغوطات (العمر، **160:2021**).

فمن الشروط الأساسية التي ينبغي توافرها في مقدم الخدمة النفسية أن يكون متمتعاً بصحة نفسية طبيعية تتضمن اقتناعه بممارسة المهنة وإقباله عليها وتحمسه لها، فمهنة تقديم الخدمات النفسية لذوي الاحتياجات الخاصة من المهن التي يتعرض مقدموها لضغوط العمل الناتجة عن الاختلاف والتنوع في خصائص الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث تفوق تلك المتوقعة من معلمي التلاميذ العاديين، فمعلمو تلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة عادة ما نجدهم يستنزفون الجانب العاطفي، فتظهر لديهم الضغوط النفسية التي تعد من أبرز المعوقات التي تظهر في مجال العمل مع الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل عام وأطفال التوحد بشكل خاص(كفافي، **345:2003**).

ويعد مفهوم الذكاء العاطفي طفرة هائلة في المعرفة الإنسانية الحديثة، حيث تبين نجاح الإنسان ونموه وتطوره وتألقه يتأثر بالذكاء العاطفي أكثر من تأثيره بالذكاء العقلي، فأصبح ينظر إلى المشاعر والعواطف في النفس البشرية بأنها مصدر الطاقة المتجددة في هذه النفس، فالنجاح الاجتماعي والمهني لا يعتمد على قدرات الفرد الذهنية فقط (الذكاء المعرفي)، ولكن يعتمد على ما يملكه الفرد من قدرات الذكاء العاطفي أيضاً، حيث أشار جولمان **Daniel Goleman** إلى أن معامل الذكاء **IQ** يسهم **(20%)** فقط من العوامل التي تحدد النجاح في مجالات الحياه تاركاً **(80%)** للعوامل الأخرى التي يمتلكها الفرد ومنها الذكاء العاطفي والتي تتمثل في قدرة الفرد على حث نفسه على الاستمرار في مواجهة الإحباطات وتأجيل إشباع الحاجات والقدرة على تنظيم الحالة النفسية ومنع الألم من تعطيل القدرة على التفكير وقدرة الفرد على التعاطف والشعور بالأمل.(إبراهيم، **271:2012**).

وتتضح أهمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الأفراد والقدرة على إدارتها والتعامل معها والانسجام بينهم بفعالية يعني القدرة على الخروج من المشكلات والصعوبات، فالأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يدركون مشاعرهم وعواطفهم بدقة ويتعاملون مع الموضوعات الانفعالية بصورة أفضل ويكونوا أكثر نجاحاً في حياتهم المهنية وأعلى أداءً وظيفياً وشعورياً بضغوط العمل ولديهم مقدرة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل ويحسن الإنتاج لديهم لما في ذلك من قدرة على البعد عن الاضطرابات وضغوط العمل

فالذكاء العاطفي يتعلق بالتنظيم الشخصي في الإدارة والمهارات التي تدفع الفرد لتفوق في مجالات الحياة المختلفة (الحريري، **315:2016**).

ويؤكد (عامر والمصري، **56:2018**) بأن الذكاء العاطفي له أهمية في التكيف مع الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين والدور الذي يؤديه في التوافق والتكيف مع الحياة مما يساعد الفرد على تجاوز المشكلات بشكل إيجابي، كما يعد عاملاً مهماً في استقرار حياة الفرد فالتعبير الجيد عن المشاعر وتفهم مشاعر الآخرين بشكل ناضج يضمن التوافق معهم، فالذكاء العاطفي يساعد الأفراد على الابتكار والحب والمسؤولية والاهتمام بالآخرين وتكوين أفضل العلاقات الاجتماعية فهو أيضاً يعد من أسباب النجاح في العمل والحياة فالأكثر ذكاءً وجدانياً يتميزون بالمثابرة والقدرة على التواصل والقيادة والإصرار على النجاح.

وفي ضوء ذلك يشير دنيال جولمان **Daniel Goleman** بأن الذكاء العاطفي مجموعة المهارات والانفعالات الاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازم للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة، فهي قدرتنا على معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين، والقدرة على تحقيق الذات وإدارة الانفعالات وعلاقتنا مع الآخرين بشكل فعّال، كما أن تدريب مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد في تنمية مهارات الذكاء العاطفي يجعلهم يستطيعون التعرف إلى المشاعر السلبية والتحول بعيدا عن الانفعالات المركبة واسترجاع مواقف انفعالية إيجابية مرت بحياتهم (حسين، **91:2011**).

فالأفراد ذوو الذكاء العاطفي المرتفع أكثر نجاحاً في حياتهم المهنية وأعلى أداءً وظيفياً، ويتمتعون بمهارات قيادية أعلى وقدرة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل، فالذكاء العاطفي يؤثر إيجابيا في كفاءة الأفراد والمؤسسات والمنظمات من خلال خلق نمط مستقر من العلاقة العامة الإيجابية بين الأفراد والموظفين وتحسين الإنتاج، حيث أشار دانيال جولمان **Daniel Goleman, 1988** إلى أن أفضل معايير الحكم على العاملين في المؤسسات هي الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم وانفعالات الآخرين وأن الكفاءة العاطفية سر من أسرار النجاح إذا قورنت بالذكاء العقلي أو المهارات الوظيفية، لذلك تلعب القدرات الوجدانية دوراً مهماً في بناء الثقة لدى القائمين بالعمل، ويكون لديهم ولاء للعمل لتحقيق العديد من الإنجازات والابتكارات، فالنمو الوجداني والعقلي المعرفي يعملان على ارتفاع مستوى الأداء والنجاح المهني(السمدوني، **217:2007**).

وأشار دانيال جولمان **Daniel Goleman** لمجموعة من المهارات الاجتماعية والانفعالية التي تميز ذوي الذكاء العاطفي المرتفع وتشمل الوعي بالذات، والتحكم بالانفعالات، والمثابرة، والحماس، والدافعية الذاتية، والتعاطف واللياقة الاجتماعية وأشار أن انخفاض تلك المهارات ليس في صالح قدرة الشخص على التفكير أو نجاحه في علاقته المهنية، فالأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتسمون بأنهم متوازنون اجتماعياً ومرحون ولا يميلون للاستغراق في القلق ويتمتعون بقدر ملحوظ من الالتزام، وبعلاقاتهم بالآخرين وتحمل المسؤولية، وتتسم حياتهم الانفعالية بالثراء فهي حياة مناسبة، فهم راضون عن أنفسهم والآخرين والمجتمع الذي يعيشون فيه(علي وحموك، **143:2014**).

وذكر (محمد، 46:2009) بعض السمات لذوي الذكاء العاطفي المرتفع ومنها:

يُظهر مشاعره وبشكل مباشر معتمد على نفسه ومستقل ويعمل وفقاً لرغبته، ولا يخاف عندما يعبر عن مشاعره ولا تسيطر عليه العواطف السلبية مثل الخوف والقلق والإحباط والضعف وغيرها، مشاعره متوازنة وتقوده للاختيارات السليمة التي تؤدي إلى سعادته، يُحفز جوهرياً وليس بالقوة ولا يتطبع بالفشل، يتكلم عن مشاعره بارتياح ويهتم بمشاعر الآخرين فهو مرن وقوي بشكل عاطفي.

كما يؤكد ايضاً أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع أكثر قدرة على التعرف على انفعالاتهم ومشاعرهم الذاتية ومشاعر وانفعالات الآخرين وأكثر قدرة على استخدام المعلومات لتوجيه أفعالهم فهي ترتبط إيجابياً بالتوجه نحو الهدف وبالتكيف والرضا عن الحياة فهم يتميزون بالواقعية ويشعرون بالدفء العاطفي ويضعون خططاً مستقبلية ويظهرون مثابرة في المهام الصعبة.

فكان لنماذج ونظريات الذكاء العاطفي دوراً هاماً في تفسير هذه المفهوم، وتحديد الأبعاد الأساسية والمكونات له حيث ركز نظرية ما ير وسالوفي **Mayer & Salovey** على قدرة الفرد على إدراك وإظهار العواطف واستيعاب العواطف في التفكير وفهم عقلنه العواطف وتنظيمها وأن يكون مصدر دافعية لذاته وأن يحفز ذاته في خدمه هدفه والتعرف على مشاعر الآخرين، فقد وضعت الذكاء العاطفي في إطار محتوى الذكاء باعتباره

مجموعة من القدرات العقلية،(السمدوني، **107:2007**)، بينما صنفت .نظرية بار–أون **Bar–On** الذكاء العاطفي باعتباره خليط من السمات والمهارات والكفاءات والقدرات، وركزت على أن الذكاء العاطفي مجموعة من المهارات والسمات العاطفية الاجتماعية التي يتميز بها الفرد للنجاح في التفاعلات المهنية والمواقف الحياتية المتمثلة بقدرة الفرد على معرفة عواطفه وعواطف الآخرين وتحقيق الذات وإدارة الانفعالات والعلاقات مع الآخرين،(الرفاتي، **36:2015**)، في حين تشير نظرية دانيال جولمان **Daniel Goleman** للذكاء العاطفي بأنها مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية المترابطة مع سمات الشخصية المزاجية حيث يعتبر نموذج جولمان من أكثر النماذج ارتباطاً بمجال التربية وإدارة علاقات العمل، لشموليته لأنه تناول المكونات الشخصية من جهة والمكونات الاجتماعية من جهة أخرى، وهذا يبين أهمية الذكاء العاطفي في حياة الإنسان وبأنه عملية متداخله ومتفاعلة مع عملية التفكير فهي تعتمد على التوظيف المتفاعل للقدرات العقلية والمهارات العاطفية والاجتماعية التي تؤدي الي نجاح الفرد في حياته المهنية والاجتماعية (على وحموك، **127:2014**).

فتمتع الأفراد بمهارات الذكاء العاطفي تعني قدرتهم على الخروج من المشكلات والصعوبات والضغوطات النفسية التي يتعرضون لها في العمل وفي مواقف الحياة المختلفة، كما ويحسّن الإنتاجية لديهم لما في ذلك من قدرة على البعد عن الاضطرابات والضغوط التي تؤدي بهم إلى الشعور بالإنهاك واستنزاف الطاقة وقلة الإنجاز في العمل والشعور بالاحتراق الوظيفي وترك العمل (الحريري، **315:2016**).

ويعد الاحتراق الوظيفي من أهم القضايا التي تعيق العنصر البشري، لذلك يجب الاهتمام بدراسة أسبابه وسبل مواجهته، وعلى الرغم من التأثير السلبي للاحتراق الوظيفي على مقدمي الخدمات النفسية إلا أنه يمكن الحد من انتشاره ومواجهته، فالاحتراق الوظيفي عملية متعددة المراحل فهي الحالة النهائية التي يصل إليها مقدمو الخدمات النفسية للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تضم الشعور بالضيق وانخفاض الإنتاجية في العمل، فهي عملية نفسية تشمل ردود الفعل العاطفية والسلوكية التي يشعر بها مقدمو الخدمات النفسية، وذلك نتيجة تعرضهم للتجارب الشخصية والمهنية (الحميد،**95:2019**)

فإن الصعوبات ونقص قدرة مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد على التحكم في المواقف المختلفة خاصة مواقف العمل الضاغطة التي تقود إلى الإحباط وقله الدافعية والاحتراق النفسي والوظيفي، الأمر الذي يسهم في زيادة المشاعر المرتبطة بالمشكلات المهنية (الدحادحة، **207:2010**) فمهنة تقديم الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد مليئة بالضغوط النفسية والانفعالات التي عادة ما تكون أكثر حدة نتيجة المسؤوليات الشخصية والتعليمية، فهم مطالبون بأن يقوموا بإجراء وتفسير عدد كبير من التقييمات التربوية المختلفة وأنشطة الدمج والمبادرة بعلاقات العمل التعاونية وإعداد البرامج، في ظل هذا الكم من المتطلبات لا عجب أن يظهروا مستويات من الضغوط والاحتراق الوظيفي أعلى مما يبديه زملاؤهم من المعلمين الآخرين (مايكل وآخرون، **704:2008**).

فالاحتراق الوظيفي، يبدأ بتطور الضغط الواقع على الفرد ويفسر بطريقة خاصة لكل شخص، ويتمثل في مجموعة من الظواهر السلبية منها التعب والإرهاق الشديد والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام والسخرية من الآخرين وفقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالكآبة والشك في قيمة الحياة وتدني تقدير الذات (الهوا رنة، **246:2018**) حيث يعد هيربرت فرويدنبيرجر أول من استخدم مصطلح الاحتراق الوظيفي ليعبر به عن حالة الإنهاك العاطفي والاستنفاذ الانفعالي والتبلد الشخصي والإحساس بعدم الرضا المنجز الشخصي في الأداء المهني وأيضاً للإشارة إلى الاستجابات الانفعالية والجسمية لضغوط العمل لدى العاملين بالمهن الإنسانية ، ثم جاءت كرستينا ماسلاش عالمة الأمراض النفسية وذكرت أن الاحتراق الوظيفي حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنفاد البدني يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء(لملوم،**16:2018**).

ومن خلال مراجعة الأدبيات والمقاييس في مجال الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي تبين أن الذكاء العاطفي وخفض الاحتراق الوظيفي ذو أهمية كبيرة لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، حيث إن مقدم الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد تلقي على عاتقة مهمة كبيرة ويحتاج إلى بذل الجهد، لكي يكون ملماً بأساليب وفنيات تعليم الطلبة التوحديين نظراً لصعوبة التعامل معهم بسبب سماتهم الشخصية وخصائصهم السلوكية التي تميّزهم عن

غيرهم من الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، لذلك يتطلب الأمر من مقدمي الخدمة النفسية مع هؤلاء الأطفال امتلاك كفاءات مهنية وقدرات ومهارات عديدة من خلال امتلاكهم لمهارات الذكاء العاطفي وتجنب ضغوط العمل والوقاية من الاحتراق الوظيفي، وقد أوضحت العديد من نتائج البحوث والدراسات التي اهتمت بمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد والتي استخدمت متغيرات الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدم الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد كدراسة كلّ من الخطاطبة(**2021**)، ودراسة **Kant & Shanker (2021)**، دراسة **Ma.et,al (2021)**، **ودراسة** بدوي(**2020**)، ودراسة الحربي (**2020**)، ودراسة **Platsidou (2010)**.

وانطلاقاً من ذلك تأتي هذه الدراسة للتعرف إلى الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، فمقدمو الخدمات النفسية للأطفال المصابين باضطراب التوحد تقع عليهم مسؤوليات وأعباء جمة نتيجة صفات وخصائص الطفل التوحدي غير المتجانسة وغموض هذا الاضطراب يؤدي بمقدمي الخدمات النفسية إلى فقدان طاقتهم على العمل والإحساس بزيادة متطلبات العمل واختلال الحالة المزاجية وانخفاض الإنجاز الشخصي وتدني مجهوداته ويصبح فريسة سهلة للتوتر النفسي والاحتراق الوظيفي فتمتع مقدمي الخدمات النفسية بقدرات وإمكانيات ومعارف يمكنهم من أداء دورهم المأمول في تقديم الخدمة لذوي اضطراب التوحد ويسهم في نجاحهم المهني، مما دفع الباحثين لإجراء هذه الدراسة لما استشعر به من خلال العمل في مجال ذوي اضطراب التوحد والعمل في الميدان مع هذه الفئة، يؤدي بمقدمي الخدمات النفسية إلى الاجهاد الانفعالي والإحساس بضغوط العمل، الأمر الذي يتطلب من مقدم الخدمة النفسية أن يكون أكثر وعياً بما يدور بداخله سواء أكانت مشاعر سلبية أم إيجابية وان يكون لديه القدرة على الإدراك والانتباه والفهم الجيد للعواطف والانفعالات والتعبير عنها بإيجابية وتنظيمها وإدارتها والتحكم فيها، والقدرة على توجيه واستخدام الانفعالات لتحفيز الذات للوصول إلى أعلى مستوى من القدرة والكفاءة للسيطرة على جميع الصعوبات التي تواجههم أثناء أداء عملهم، مما ينعكس بالإيجاب على العمل مع طفل التوحد وعلى مهنته، وهذا ما دفع الباحثين، إلى ضرورة الكشف عن الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي عند مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

إن مهنة مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد من المهن التي تعتمد على عدد من المقومات، حيث تعتبر السمات الشخصية المتوازنة من المقومات الأساسية لمقدم الخدمة النفسية والتي تساعده على العمل مع الفئات الخاصة، وخاصة ذوي اضطراب التوحد، ويتطلب ذلك تدريب مقدم الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد وإعداده من جميع الجوانب المعرفية والانفعالية، وكذلك يتطلب العمل مع هذه الفئة أن يتمتع مقدم الخدمة النفسية بقدر مناسب من الذكاء العاطفي حيث يساعده على مقاومة الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، واحتواءها وإدارتها انفعالياً وتنظيمها للوصول الي أعلى مستوى من القدرة والكفاءة للسيطرة على جميع الصعوبات التي تواجهه أثناء أداء عمله، ومن خلال عمل أحد الباحثين وخبرته الطويلة في مراكز التربية الخاصة والعمل مع ذوي اضطراب طيف التوحد، ومن خلال اطلاعه على عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد كدراسة (سرور وآخرون، **2022**)، ودراسة (الخطاطبة، **2021**)، ودراسة (بدوي، **2020**)، ودراسة (شرفي و غدايفي، **2018**)، قد لاحظ أن العمل مع فئة ذوي اضطراب التوحد يتطلب طاقة انفعالية كبيرة وأن يتمتع مقدم الخدمة النفسية بخصائص شخصية وانفعالية جيدة تمكّنه من التعامل مع مختلف حالات اضطراب طيف التوحد، ويتميز اضطراب التوحد بخصائص ومشكلات متشعبه حيث يختلف شدة الاضطراب من طفل إلى آخر، وقد يولد ذلك لدى العديد من مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد الإحباط وضعف الشعور بالإنجاز وزيادة شعورة بالضغوط النفسية والمهنية، وقد يجد نفسه غير قادر على العطاء، مما يؤدي إلى استنزاف طاقته وشعوره بقصور أدائه الوظيفي وبالتالي يصبح ضحية للاحتراق الوظيفي.

وانطلاقاً من ذلك يتضح للباحثان ضرورة تسليط الضوء على الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس:

** ما علاقة الذكاء العاطفي بالاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما درجة الذكاء العاطفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد؟
٢. ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد؟

أهداف البحث:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

١. التعرف إلى درجة الذكاء العاطفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.
٢. تحديد درجة الاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.
٣. الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في جانبين أحدهما نظري والآخر تطبيقي:

١- **الأهمية النظرية:**

- تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، قد يستفيد منها الباحثان في إجراء دراسات لاحقة.
- يعد الذكاء العاطفي أحد المتغيرات الأساسية الذي يعكس إحدى السمات الرئيسية، في مقدرته على التعامل مع المشاعر والانفعالات له وللآخرين.
- التعرف إلى مستويات الذكاء العاطفي قد يسهم في إيجاد خطط تربوية تساعد في خفض أحاسيس الاحتراق الوظيفي السلبية لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

٢- **الأهمية التطبيقية:**

- تفيد هذه الدراسة مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد العاملين في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال توجيههم لإعداد البرامج لتنمية الذكاء العاطفي وتحسين توافقهم المهني، وتوظيف أداة هذه الدراسة في أسس اختيار مقدمي الخدمات النفسية في مدارس التربية الخاصة.
- المساعدة في تشخيص الصعوبات التي تواجه مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد للمساهمة في وضع حلول ملائمة لدعم وتحسين الأداء الوظيفي لديهم.
- قد تفيد هذه الدراسة في التشخيص والتنبؤ بالحالات التي يمكن أن تعاني من الاحتراق الوظيفي ومن ثم الاكتشاف المبكّر لها، وهو ما قد يسهم في مساعدتها على موجهتها بشكل يمكنها من تحقيق توافق مقدمي الخدمات لهم على المستوى النفسي والمهني.

مصطلحات الدراسة:

الذكاء العاطفي Emotional Intelligence

يعرف الذكاء العاطفي **Emotional Intelligence** بأنه مجموعة من القدرات والمهارات العاطفية والاجتماعية التي يتميز بها الفرد والتي تؤثر في قدرته على التعامل بنجاح مع احتياجاته النفسية والمهنية والمتمثلة بالقدرة على الإدراك والانتباه والفهم الجيد للعواطف والانفعالات والتعبير عنها بإيجابية وتنظيمها وإدارتها والتحكم فيها، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتمييز بينها وتكوين علاقات اجتماعية ناجحة تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني. (الخطاطبة، **2021**).

ويقاس إجرائياً: بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الذكاء العاطفي موضع الدراسة، والذي يتمثل في الأبعاد التالية:

- **المعرفة الانفعالية: Emotional Cognitive** وتشمل العامل الأساسي للذكاء العاطفي وكذلك القدرة على الانتباه والادراك الجيد للانفعالات

والمشاعر الذاتية والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث.

- **إدارة الانفعالات: Management emotions** وتتضمن قدرة الفرد على التحكم بالانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، والتخلص من القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية.
- **تنظيم الانفعالات: Regulating emotions** وهي القدرة على التحكم بالانفعالات العاطفية وتنظيم المشاعر والانفعالات وتوجيهها لتحقيق النجاح والتفوق واستخدام المشاعر والانفعالات باتخاذ القرارات وتعزيز الأداء التكيفي.
- **التعاطف: Empathy** وتتضمن قدرة الفرد على إدراك انفعالات الاخرين والتوحد معهم انفعالياً وفهم مشاعرهم وانفعالاهم والتناغم معهم.
- **التواصل: Communication** وهي التأثير الإيجابي والقوي بالأخرين من خلال إدراك مشاعرهم وانفعالاتهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع.

الاحتراق الوظيفي job burnout

يعرفه الباحثان بأنه حالة من الإنهاك العاطفي والجسدي التي تستنفذ طاقة الفرد النفسية الكامنة من خلال الضغوط النفسية الشديدة التي تمارس عليه في مجال العمل لفترة زمنية طويلة، كرد فعل لعدم قدرته على التكيف مع ضغوط العمل، نتيجة الضغوط الوظيفية غير المتحملة والرضا الوظيفي غير المتاح والتي يتعرض لها العاملون في الوظائف والمهن التي تتطلب تفاعلاً مع الآخرين، وينتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية كالإنهاك العاطفي وتبلُد الشخصية وانخفاض الإنجاز الشخصي.

ويقاس إجرائياً: بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الاحتراق الوظيفي موضع الدراسة، والذي يتمثل بالأبعاد التالية:

- **الإنهاك العاطفي: Emotional Exhaustion**ويقصد به استنفاذ مقدم الخدمة النفسية لطاقته النفسية والعاطفية والبدنية إلى المستوى الذي يجد نفسه عاجزاً عن العطاء للطلاب من ذوي اضطراب التوحد نتيجة التوتر والإحباط والرهبة من العمل جراء الإنهاك.
- **تبلُد المشاعر: Depersonalization** ويتضمن سوء التعامل مع الآخرين والسخرية من العمل لديه، فهي الانفصال العاطفي وعدم الاهتمام بزملاء العمل والوظيفة، وتنعكس هذه المشاعر السلبية على من يستفيد من خدماتهم من ذوي اضطراب التوحد كتطور لما لحق به من الإنهاك العاطفي.
- **انخفاض الإنجاز الشخصي: Reduced Feeling of Personal Accomplishment.** ويقصد به انخفاض مستوى كفاءة مقدمي الخدمات النفسية وتقييمهم السلبي لذواتهم حيث يشعرون بعدم قدرتهم على الأداء والانجاز وعدم الرضا عن أنفسهم وكفاءتهم في العمل.

اضطراب التوحد autism disorder.

ويعرفه الباحثان اضطراب التوحد **autism disorder** بأنه أحد الاضطرابات النمائية الشاملة الذي ينتج عنه اضطراب في الجهاز العصبي المركزي ينتج عنه تلف في الدماغ " أي خلل في وظيفي في المخ " ويظهر في الثلاث سنوات الأولى من عمر الطفل، ويتسم بمجموعة من القصور في التفاعل الاجتماعي والتواصل اللفظي وغير اللفظي واللعب التخيلي.

مقدمو الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد psychological service providers for people with autism disorder

ويعرفه الباحثان، بأنه المتخصصون القائمون على تقديم العلاج والدعم للأفراد المصابين بالتوحد والحاصلين على الشهادة الجامعية الأولى على الأقل " البكالوريوس " في علم النفس أو في الإرشاد النفسي والتربوي أو في التربية الخاصة أو الأخصائيين الاجتماعيين أو المعالجين النفسيين أو معالجي النطق من المتخصصين المدربين على خدمة الأفراد التوحديين بهدف مساعدة المصابين بالتوحد على تطوير المهارات التي يحتاجونها لعيش حياة مرضية وذات مغزى وتحسين أدائهم العام وتقليل الأعراض المرتبطة بحالتهم.

محددات الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة علاقة الذكاء العاطفي بالاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي(2022-2023).

الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة في مراكز التربية الخاصة التي تقدم خدمات نفسية لذوي اضطراب التوحد في محافظة – غزة.

الحدود البشرية: مقدمو الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد –محافظة غزة.

الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي.

سعت دراسة العنزي وأخرون (2022): إلى تقييم مدى انتشار الاحتراق ومستويات القلق والاكتئاب بين العاملين في مجال الرعاية الصحية الذين يعملون بشكل أساسي مع الأطفال المصابين باضطراب طيف التوحد في المملكة العربية السعودية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من **(381)** مشاركاً يعملون في مراكز التوحد بالمملكة العربية السعودية، وقام الباحثون باستخدام مقياس الاحتراق الوظيفي لكرستينا ماسلاش **(1998)**، وقد أسفرت النتائج الدراسة أن الإجهاد العاطفي الأكبر يتنبأ برضا أقل عن عملهم لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية لذوي اضطراب التوحد، وأظهرت النتائج وجود مستوى منخفض بشكل عام في بعد تبلد الشخصية للعاملين في مجال الرعاية الصحية لذوي الأطفال التوحد، كما أن بعد الإنجاز الشخصي كانت درجته مرتفعة نسبياً، فهذا إحساس جوهري في بعد الإنجاز الشخصي لدى مقدمي الرعاية الصحية الذين يعملون مع الأطفال ذوي اضطراب التوحد، وأظهرت النتائج في مجال الحياة العملية للعاملين في الرعاية الصحية للأطفال التوحديين عن رضاهم عن عملهم وحياتهم المهنية وفقاً للعاملين مع الأطفال المصابين باضطراب التوحد.

وهدفت دراسة الخطاطبة (2021): إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد بمدينة الدمام وعلاقته بالذكاء العاطفي لديهم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من **(204)** من معلمي ومعلمة من معلمي تلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في المراكز الخاصة بالسعودية في مدينة الدمام، وقام الباحث بتطوير مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الذكاء العاطفي، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي تلاميذ اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام جاء مرتفعاً في جميع أبعاد الدراسة، كما وأظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام جاء متوسطاً، كما وأظهرت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلاله إحصائية بين الاحتراق النفسي والذكاء العاطفي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام.

وسعت دراسة Kant & Shanker (2021): إلى التحقق من استكشاف ما إذا كان هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى المعلمين التربويين، واتبع المنهج الوصفي التحليلي للدراسة الحالية، وتكونت عينة الدراسة من **(200)** معلم تربوي، وتم استخدام مقياس الذكاء العاطفي **we singer**ومقياس الاحتراق لمسلاش **1998**، وأظهرت نتائج الدراسة أن غالبية المعلمين التربويين لديهم مستوى منخفض من الذكاء العاطفي، كما أظهرت النتائج أنه كان للذكاء العاطفي مساهمة كبيرة في نضوب المعلمين، وأظهرت النتائج أن المعلم لم يكن مختلفاً بشكل كبير في الذكاء العاطفي على أساس الجنس وخبرة التدريس، وأنه لا يوجد شيء يلعبه النوع الاجتماعي في درجة الإرهاق لدى المعلمين التربويين، وأن الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لهما علاقة سلبية وفقاً لنتيجة الدراسة.

كما هدفت دراسة Ma.et,al (2021): إلى استكشاف إذا ما كانت القدرة على التعاطف لدى معلمي التربية الخاصة الصينيين لها تأثير على الاحتراق المهني، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من **(156)** معلماً من معلمي التربية الخاصة في المدارس الصينية، وقام الباحثون باستخدام، مقياس القدرة على التعاطف إعداد "زان" و مقياس الاحتراق الوظيفي لكرستينا ماسلاش **1998**، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجات الأبعاد المختلفة للاحتراق لدى المعلمين في مدارس التربية الخاصة كلها أقل من المتوسط النظري، والمستوى العام للاحتراق الوظيفي لهذه المجموعة منخفض، باستثناء عدم ارتباط الخيال بالإرهاق العاطفي، حيث

كانت الأبعاد الأخرى للقدرة على التعاطف مرتبطة بشكل كبير بجميع أبعاد الاحتراق الوظيفي.

وقامت دراسة Fu,et.al(2021): من التحقق في الآلية النفسية ومشاركة العمل في رفاهية المعلمين، الذكاء العاطفي لرفاهيه معلمي التربية الخاصة واستكشاف دور الذكاء العاطفي، واتبع المنهج الوصفي التحليلي للدراسة الحالية، وتكونت عينة الدراسة من (**496**) من معلمي التربية الخاصة في الصين، وتم استخدام مقياس الذكاء العاطفي(Wong and Law (2002 ومقياس المشاركة في العمل، وأظهرت نتائج الدراسة ارتباط الذكاء العاطفي والعمل بشكل إيجابي برفاهية معلمي التربية الخاصة، المشاركة في العمل لعبت دوراً وسيطاً في الذكاء العاطفي ورفاهية معلمي التربية الخاصة، وأنه كلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي أو ارتباط العمل بشكل كبير في الرفاهية العامة للعمل زادت الرفاهية العامة، كما وأظهرت النتائج أن معلمي التربية الخاصة الذين يتمتعون بمستوى أعلى من المشاركة في العمل استخدموا الذكاء العاطفي بشكل متكرر في عملهم.

وأجرى Skura & Swiderska(2021): دراسة لاستكشاف ما إذا كانت الصعوبات التي يوجهها المعلمون في العمل مع الطلاب الذين لديهم أنواع مختلفة من الاحتياجات التعليمية الخاصة مرتبطة ببعضهم البعض ومعرفة ارتباط الاحتياجات التعليمية بالاختلافات في مستوى الذكاء العاطفي لدى المستجيبين والكفاءات الاجتماعية، واتبع الباحثين المنهج الوصفي للدراسة الحالية، وتكونت عينة الدراسة من (**225**) معلماً من مدارس بولندية، وقام الباحثان باستخدام مقياس الذكاء العاطفي، ومقياس الكفاءات الاجتماعية، وأظهرت نتائج الدراسة اختلافات في الذكاء العاطفي والكفاءات الاجتماعية فقط في حالة العمل مع الأطفال ذوي الإعاقة الذهنية المتوسطة والشديدة والأمراض المزمنة والأمراض العقلية، كما أشارت النتائج إلى أن الصعوبات التي أعلنها المعلمون الذين يعملون مع أنواع معينة من الطلاب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة قد تكون مرتبطة بمستوى ذكائهم أو الكفاءة الاجتماعية.

وتناولت دراسة العمر (2021): معرفة درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء لدى معلمي التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية بمدينة الرياض، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (**256**) معلمة، وقام الباحث بتطوير وبناء مقياس الاحتراق الوظيفي، وقد بينت نتائج الدراسة، موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة الاحتراق الوظيفي في مراكز الرعاية النهارية بمدينة الرياض بدرجة عالية، حيث جاء بعد الإنهاك بدرجة عالية ثم بعد تدني الشعور بالإنجاز بدرجة متوسطة وجاء بعد تبلّد المشاعر بدرجة متوسطة وموافقة أفراد عينة الدراسة على فعالية الأداء في مراكز الرعية النهارية بالرياض بدرجة عالية ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وفعالية الأداء.

وسعت دراسة Cech.et,al (2021): إلى معرفة إلى أي مدى يتعرض العاملون التربويون في دور الحضانة للخطر بسبب الاحتراق الوظيفي ومدى رضاهم عن مهنتهم، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (**90**) معلماً من معلمي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة في جمهورية التشيك، واستخدم الباحثون، مقياس الاحتراق الوظيفي لكرستينا ماسلاش وسوزان جاكسون **1998**، وأظهرت نتائج الدراسة أن معلمي رياض الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة معرضون بشكل كبير إلى الاحتراق الوظيفي وتبلد الشخصية على عكس المستوى المرتفع من الرضا الوظيفي والرضا الشخصي عن مناخ العمل.

وهدفت دراسةWijaya.et,al (2021): إلى تقييم تأثير عبء العمل والتعامل مع الضغوط في حالة الاحتراق لدى معلمي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، وفحص الاحتراق الذي يعاني منه معلمو الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة ثم تأثير عبء العمل وقدرات التأقلم مع الإجهاد على المعلمين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (**68**) معلماً من معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة في مالانج، واستخدم الباحثون، مقياس الاحتراق الوظيفي لكرستينا ماسلاش ومقياس **1998**، ضغط المواجهة للمعلمين، وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير لعبء العمل تجاه الاحتراق، وهناك تأثير لمواجهة الإجهاد تجاه الاحتراق، وهناك تأثير عبء العمل والتعامل مع الاجهاد تجاه الاحتراق بمساهمة فعالة.

وتناولت دراسة بدوي (2020): الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في ضوء نوع المعلم (ذكر، أنثى)، وعدد سنوات الخبرة والفئة التي يتعاملون معها (ذوو صعوبات التعلم، ذوو الإعاقة العقلية، ذوو اضطراب طيف التوحد)، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كأسلوب للدراسة الحالية، وتكونت عينة الدراسة من (**92**) مُعلماً ومعلمة

موجهين لتعليم الفئات المستهدفة في الدراسة الحالية، وقام الباحث بالاستعانة بمقياس الاحتراق النفسي لمسلاش وجاكسون ومقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث كمقياس لجمع البيانات، وتم التوصل إلى نتائج الدراسة التالية: وجود علاقة سلبية دالة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي، بينما وجدت فروق تعزي لعدد سنوات الخبرة في الاتجاه الأكثر خبرة، كما توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي ترجع لنوع المعلم، بينما وجدت فروق تعزى لنوع الفئة التي يتعاملون معها لصالح ذوي اضطراب طيف التوحد.

وأجرى الحربي (2020): دراسة لمعرفة السمات العامة للذكاء الوجداني لدى الأخصائيات النفسيات بمدينة الرياض، وكذلك معرف العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي وقدرة بعض أبعاد الذكاء الوجداني في التنبؤ بالاحتراق النفسي، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من **(80)**أخصائية نفسية من العاملات في المستشفيات والمراكز والاستشارات النفسية ودور الايتام، واستخدمت الباحثة مقياس الذكاء الوجداني من إعداد عبد الله والعقاد **(2008)**، ومقياس جيلدر للاحتراق النفسي، وقد أسفرت النتائج الدراسة، بأنه تتسم الأخصائيات النفسيات بدرجة مرتفعة دالة إحصائيا في الذكاء الوجداني وأبعاده، وتوجد علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسيات في مدينة الرياض، توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

وسعت دراسة شرفي (2019): إلى معرفة مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته باتجاهات دمج أطفال التوحد لدى معلمي المرحلة الابتدائية في المدارس العادية، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي كأسلوب للدراسة الحالية، وتكونت عينة الدراسة من **(30)** معلماً ومعلمة من جميع مستويات المرحلة الابتدائية ، حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستعان الباحث بمقياس الذكاء العاطفي إعداد، عثمان ورزق **1998**، كمقياس لجمع البيانات، ومقياس الاتجاهات نحو دمج ذوي الاحتياجات الخاصة، ودلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي واتجاهات الدمج لأطفال التوحد لدى معلمي المرحلة الابتدائية سواء لدى الذكور أم الإناث أم ذوي الخبرة العملية أم ما دونها.

وهدفت دراسة العشماوي (2018):إلى التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة، وكذلك التعرف إلى العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لديهم، والتعرف على ما إذا كان هناك اختلاف في الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة تبعاً لاختلاف سنوات الخبرة واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من **(15)** معلمة من معلمات التربية الخاصة، واستخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي **1981**، وقد أسفرت النتائج إلى أن معلمي التربية الخاصة يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة وارتفاع الرضا الوظيفي لمعلمات التربية الخاصة، ووجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والاحتراق النفسي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وهدفت دراسة Lestari & Sawitri (2017): إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والمشاركة في العمل لمعلمي مدارس ذوي الاحتياجات الخاصة في سيمارانج إندونيسيا، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي للدراسة الحالية، وتكونت عينة الدراسة من **(60)** معلماً من معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة، وتم استخدام مقياس الذكاء العاطفي من إعداد الباحثين، ومقياس المشاركة في العمل لمعلمي ذوي الاحتياجات الخاصة، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والمشاركة في العمل لمعلمي ذوي الاحتياجات الخاصة، كما وأظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي المرتفع لمعلمي ذوي الاحتياجات الخاصة، قد يؤدي إلى زيادة المشاركة في العمل، وإدارة المعلمين المشاعر بشكل أفضل من أجل تحقيق مشاركة عمل عالية.

وسعت دراسة Calzado (2016):إلى التحقق من مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة الذين يعملون مع الأشخاص ذوي الإعاقة في قرطبة (أسبانيا)، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من **(212)** معلماً من معلمي التربية الخاصة في قرطبة (أسبانيا)، واستخدم الباحث مقياس الاحتراق الوظيفي لكرستينا ماسلاش وسوزان جاكسون

1981 ، وأظهرت نتائج الدراسة أن معلمي التربية الخاصة في قرطبة (أسبانيا)، يعانون من مستوى عال من الاحتراق الوظيفي بالنظر إلى الأبعاد الثلاثة للاحتراق الوظيفي، كما أظهرت النتائج أيضاً أن المستويات المرتفعة من الاحتراق لدى المعلمين في التربية الخاصة فيما يتعلق بالجنس والعمر وعدد الأشخاص والمؤهل العلمي ظاهرة أيضاً، مما يؤكد أنها مجموعة معرضة لخطر المعاناة من متلازمة الاحتراق الوظيفي بغض النظر عن خصائصها الاجتماعية والديموغرافية.

وأجرى البواليز (2015): دراسة للتعرف إلى قياس مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الاحتراق لدى معلمي التربية الخاصة في الأراضي الجنوبية في الأردن، كما هدفت إلى تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق من حيث المستوى التعليمي والخبرة والجنس، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (**200**) معلم ومعلمة (**120** معلم و **80** معلمة)، واستخدم الباحث مقياس الذكاء العاطفي، ومقياس الاحتراق الوظيفي، وأظهرت نتائج الدراسة مستوى عالياً من الذكاء العاطفي مقابل انخفاض مستوى الاحتراق لدى أفراد العينة، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والاحتراق حسب متغيرات الجنس والمستوى التعليمي والخبرة.

<u>تعقيب عام على الدراسات السابقة.</u>

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي، من حيث أهدافها، فقد هدفت دراسة كلّ من الخطاطبة(**2021**)، ودراسة **Kant & Shanker** (**2021**)، ودراسة **Ma.et,al** (**2021**)، ودراسة بدوي(**2020**)، ودراسة الحربي (**2020**)، ودراسة البواليز (**2015**)، إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لمعلمي التربية الخاصة، بينما تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها للمنهج الوصفي كدراسة كلّ من العنزي وآخرون(**2022**)، ودراسة **Fu,et.al**(**2021**)، ودراسة**Wijaya.et,al** (**2021**)، ودراسة العمر(**2021**)، ودراسة **Cech.et,al** (**2021**)، ودراسة **Skura & Swiderska**(**2021**)، ودراسة بدوي(**2020**)، ودراسة الحربي (**2020**)، ودراسة شرفي(**2019**)، ودراسة العشماوي(**2018**)، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجتمع وعينة الدراسة، حيث استهدفت الدراسة الحالية مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، فمنهم من ركز على عينة معلمي ذوي اضطراب التوحد كدراسة العنزي وآخرون(**2022**)، ودراسة الخطاطبة(**2021**)، ودراسة شرفي(**2019**)، ومنهم من ركز على معلمي التربية الخاصة كدراسة **Kant & Shanker** (**2021**)، ودراسة **Ma.et,al** (**2021**)، ودراسة **Fu,et.al**(**2021**)، ودراسة**Wijaya.et,al** (**2021**)، ودراسة العمر (**2021**).

بينما استخدمت الدراسات السابقة أدوات من إعداد الباحث، كما أن بعضها استخدم أدوات جاهزة ومختلفة من أجل الوصول إلى أهدافها، وقد اعتمدت جميع الدراسات السابقة على الاستبانة لتحقيق أهدافها، وهنا اتفقت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في استخدام أداة الدراسة والتي هي عبارة عن مقاييس الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي كدراسة **Kant & Shanker** (**2021**)، ودراسة **Fu,et.al**(**2021**)، ودراسة العمر(**2021**)، ودراسة **Cech.et,al** (**2021**)، ودراسة **Skura & Swiderska**(**2021**)، ودراسة بدوي(**2020**)، ودراسة الحربي (**2020**)، ودراسة شرفي(**2019**)، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في نتائجها بتباين أهدافها وعينتها مع دراسة كلّ من دراسة الخطاطبة(**2021**)، ودراسة **Kant & Shanker** (**2021**)، ودراسة **Ma.et,al** (**2021**)، ودراسة بدوي(**2020**)، ودراسة الحربي (**2020**)، التي أكدت وجود علاقة عكسية بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي وهذا يتفق ضمناً مع الدراسات السابقة، ومنهم من تباينت نتائج دراسته وأهدافها وعينتها مع دراسة كلّ من العنزي وآخرون(**2022**)، ودراسة **n Fu,et.al**(**2021**)، ودراسة**Wijaya.et,al** (**2021**).

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة الدراسة واختيار منهج الدراسة المناسب، وإعداد أدوات الدراسة الخاصة بالدراسة الحالية

وإلقاء الضوء على بعض جوانب وأبعاد الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي مما ساعد الباحثان في تحديد وصياغة الإطار النظري وتحديد النقاط المهمة فيه، والاطلاع على أنواع الضغوط والتحديات التي تواجه مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد والنظر في توصيات بعض هذه الدراسات بدراسة مقدمي الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد، كما تم الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة وربطها بنتائج الدراسة الحالية في تفسير ومناقشة النتائج، والاستفادة

من مراجع الدراسات السابقة والتأكد من أن الدراسة الحالية لا تمثل تكرار لأي من الدراسات السابقة.

أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تميزت الدراسة الحالية بكونها تناولت مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، وتسليط الضوء على أهمية الذكاء العاطفي كعامل رئيسي في النجاح الفردي والتنظيمي، كما وتتميز أيضاً هذه الدراسة في عينتها ومجتمعها وتميزها بهدفها الرئيسي التي تسعى لتحقيقه في ضوء عينتها المختارة." مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد"، وتوفيرها رؤي قيمة لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد وللأفراد والمؤسسات الذين يتطلعون إلى تحسين الصحة العقلية والرفاهية في مكان العمل، وتتميز الدراسة الحالية بان معرفة مستوى الذكاء العاطفي ودرجة الاحتراق الوظيفي، يساعد مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد على تطوير وعي ذاتي أفضل وتحسين العلاقة مع طلابهم، وأخذ خطوات لتقليل الاجهاد، وتحسين أدائهم الوظيفي وتحسين رضاهم الوظيفي وهذا يؤدي لزيادة الاشباع الوظيفي، وتحقيق النجاح المهني.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

اتبع الباحثان المنهج الوصفي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة **(الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد)** وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظمّ لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة (النوايسة، **90:2015**).

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من جميع مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، والبالغ عددهم **(50)** أخصائياً، من مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد في مدارس التربية الخاصة بمحافظة غزة. (دليل مركز الإرادة، وجمعية الحق في الحياة، **2023**).

عينة الدراسة:

أ. **العينة الاستطلاعية:** قام الباحثان بتطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من **(20)**، من مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد بمحافظة – غزة، وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، ولم يتم استبعادهم من مجتمع الدراسة الأصلي لصغر حجم عينة الدراسة، وذلك لحساب صدق وثبات الأداة.

ب. **العينة الفعلية:** تكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم **(50)** من مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد بمحافظة –غزة، وتم اختيارهم بالطريقة المتيسرة، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة:

جدول (1)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
المؤسسة	الحق في الحياة	٢٤	٤٨ %
	إرادة التخصصي	٢٦	٥٢ %
المجموع		٥٠	١٠٠٪
سنوات الخدمة	٥ أعوام فأقل	١٦	٣٢٪
	٦ أعوام فأكثر	٣٤	٦٨٪
المجموع		٥٠	١٠٠٪
الجنس	ذكور	١٢	٢٤٪
	إناث	٣٨	٧٦٪
المجموع		٥٠	١٠٠٪
العمر	٣٥ عام فأقل	٣٢	٦٤٪

	٣٦ عام فأعلى	١٨	٣٦٪
المجموع		٥٠	١٠٠٪

مبرر صغر حجم العينة:

-لا يوجد في قطاع غزة سوى مؤسستين لتقديم الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، وهذا بناءً على احصائيات وزارة التربية والتعليم العالي.

أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة التي تتمثل في معرفة علاقة الذكاء العاطفي بالاحتراق الوظيفين، ومستوى الذكاء العاطفي وبيان درجة الاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، استخدم الباحثان مقياس الذكاء العاطفي (إعداد الخطاطبة **2021**)، وبناء مقياس الاحتراق الوظيفي:

أولاً: مقياس الذكاء العاطفي (إعداد الخطاطبة،2021).

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة تم استخدام مقياس الذكاء العاطفي: من إعداد (الخطاطبة،**2021**)، في الدراسة الحالية:

مبررات استخدام مقياس الخطاطبة (2021):

حداثته، ومناسبته لعينة الدراسة، حيث طبق على معلمي ذوي اضطراب التوحد وملائمته بيئة الدراسة، فقد طبق أيضاً المقياس على البيئة العربية، ويتميز المقياس بخصاص سيكو مترية جيدة، فهو يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، وهو يصلح للتطبيق على عينة مقدمي الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد، حيث إن مفردات المقياس تمس واقعهم العملي.

وصف المقياس:

يهدف هذا المقياس إلى استخدامه كأداة لقياس الذكاء العاطفي.

ويشمل المقياس من خمسة أبعاد فرعية وهي:

جدول (2)

أبعاد مقياس الذكاء العاطفي

البعد	عدد الفقرات
البعد الأول / المعرفة الانفعالية:	**11**
البعد الثاني/ تنظيم الانفعالات:	**11**
البعد الثالث/ التعاطف:	**9**
البعد الرابع/ التواصل:	**10**
البعد الخامس/ إدارة الانفعالات:	**8**
الدرجة الكلية	**49**

تصحيح المقياس:

يتضمن المقياس (**49**) فقرة، وكل عبارة في المقياس ترتبط بالذكاء العاطفي، وأمام كل عبارة خمس إجابات تبدأ الإجابة الأولي (دائما) والثانية (غالباً)، والثالثة (أحياناً)، والرابعة (نادراً)، والخامسة (أبداً)، وأعطيت الأوزان (٥-٤-٣-٢-١)، للفقرات الإيجابية، والأوزان (١-٢-٣-٤-٥) للفقرات السلبية، حيث أن جميع فقرات المقياس موجبة باستثناء الفقرات (**15-38-40-44**) فهي فقرات سالبة، وتتراوح الدرجة الكلية للمقياس بين (**49-245**) حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع الذكاء العاطفي عند مقدمي الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد، في حين تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض الذكاء العاطفي عند مقدمي الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد.

صدق المقياس:

للتأكد من صدق المقياس قام الباحثان بحساب صدق الاتساق الداخلي، وصدق البناء.

١- صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (٢٠) من مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، وتم حساب معامل ارتباط

بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)

جدول (3)

يوضح معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الذكاء العاطفي مع الدرجة الكلية للبعد

م	البعد	معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط
١	البعد الأول: المعرفة الانفعالية	*0.558	البعد الثاني تنظيم الانفعالات	**0.832	البعد الثالث: التعاطف	*0.457	البعد الرابع: التواصل	*0.510	البعد الخامس: إدارة الانفعالات	**0.653
٢		**0.815		*0.546		*0.530		*0.460		**0.573
٣		*0.519		*0.551		*0.484		**0.670		*0.531
٤		*0.454		**0.705		**0.798		*0.517		**0.625
٥		**0.575		*0.507		**0.754		*0.458		**0.893
٦		*0.523		**0.653		**0.614		**0.623		**0.841
٧		**0.628		*0.480		*0.538		*0.453		**0.701
٨		*0.512		*0.495		**0.762		*0.490		**0.703
٩		**0.612		**0.610		**0.703		**0.651		
١٠		**0.626		**0.730				*0.556		
١١		**0.726		**0.650						

**ر الجدولية عند درجة حرية (١٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠١) = ٠.٥٦١

*ر الجدولية عند درجة حرية (١٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٤٤٤

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (٠.٠٥،٠.٠١)، وبذلك تعتبر فقرات المقياس صادقة لما وضعت لقياسه.

وللتحقق من الصدق البنائي للأبعاد قام الباحثان بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس بالدرجة الكلية للمقياس والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول (4)

الصدق البنائي لمقياس الذكاء العاطفي

الأبعاد	الدرجة الكلية للمقياس	قيمة الدلالة sig
البعد الاول / المعرفة الانفعالية:	**0.782	0.000
البعد الثاني/ تنظيم الانفعالات:	**0.815	0.000
البعد الثالث/ التعاطف:	**0.790	0.000
البعد الرابع/ التواصل:	**0.771	0.000
البعد الخامس/ إدارة الانفعالات:	**0.787	0.000

**ر الجدولية عند درجة حرية (١٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠١) = ٠.٥٦١

*ر الجدولية عند درجة حرية (١٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٤٤٤

يتضح من جدول رقم (4) أن جميع الأبعاد ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١)، وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس Reliability:

أجرى الباحثان خطوات التأكد من ثبات المقياس، وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

١- طريقة التجزئة النصفية:Split-Half Coefficient

قام الباحثان بقياس معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث تم تجزئة المقياس إلى نصفين (الفقرات ذات الأرقام الفردية، والفقرات ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون -**Spearman Brown Coefficient** وتم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول (5).

جدول (5)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
البعد الأول / المعرفة الانفعالية:	**11***	**0.712**	**0.715**
البعد الثاني/ تنظيم الانفعالات:	**11***	**0.789**	**0.825**
البعد الثالث/ التعاطف:	**9***	**0.825**	**0.832**
البعد الرابع/ التواصل:	**10**	**0.604**	**0.753**
البعد الخامس/ إدارة الانفعالات:	**8**	**0.655**	**0.792**
الدرجة الكلية	**49***	**0.940**	**0.942**

* تم استخدام معامل جتمان، لأن النصفين غير متساويين.

يتضح من جدول (5) أن معامل الثبات الكلي للمقياس (0.942)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثين إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

٢- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحثان طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للمقياس ككل والجدول رقم (6) يوضح ذلك:

الجدول (6)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للمقياس ككل

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول / المعرفة الانفعالية:	**11***	**0.748**
البعد الثاني/ تنظيم الانفعالات:	**11***	**0.761**
البعد الثالث/ التعاطف:	**9***	**0.783**
البعد الرابع/ التواصل:	**10**	**0.624**
البعد الخامس/ إدارة الانفعالات:	**8**	**0.779**
الدرجة الكلية	**49***	**0.910**

يتضح من جدول (6) أن معامل الثبات الكلي للمقياس (0.910)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثين إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثانياً: مقياس الاحتراق الوظيفي (إعداد الباحثين).

وصف المقياس:

أعد الباحثان المقياس بعد دراسة مفهوم الاحتراق الوظيفي في المعاجم اللغوية والموسوعات النفسية والاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة واستطلاع رأي عينة من المتخصصين في علم النفس والصحة النفسية والإرشاد النفسي والتربوي والتربية الخاصة ثم قام الباحثان ببناء الاستبانة وفق الخطوات الآتية:

- الاطلاع على بعض المقاييس التي اهتمت بالاحتراق الوظيفي ومنها:

مقياس العنزي وآخرون(2022)، ومقياس **Kant & Shanker (2021)**، ومقياس **Deng.et,a (2021)**،ومقياس (عمر، محمد كمال أبو الفتوح، **2020**)، ومقياس (العمر، حصة بنت فهد بن محمد، **2021**)، ومقياس (الخطاطبة، محمد عبد القادر أحمد، **2021**).

تحديد الأبعاد الرئيسية التي شملها المقياس:

١- الإنهاك العاطفي:**Emotional Exhaustion** .

٢- تبلُد المشاعر: **Depersonalization**.

٣- انخفاض الإنجاز الشخصي: **Reduced Feeling of Personal Accomplishment**.

- تم صياغة الفقرات التي تقع تحت كل بعد.
- عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين بعلم النفس والإرشاد النفسي والتربوي والتربية الخاصة والصحة النفسية من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية.

ويهدف إعداد هذا المقياس إلى استخدامه كأداة لقياس الاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، ويشمل المقياس ثلاثة أبعاد وهي: بعد **الإنهاك العاطفي، وتبلُد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي**، وتكون المقياس في صورته النهائية من (**36**) فقرة، وثم قام الباحثان في الدراسة الحالية بحساب الخصائص السيكومترية للمقياس، وذلك على النحو الآتي:

صدق المقياس:

للتأكد من صدق المقياس قام الباحثان بحساب صدق المحتوى وصدق الاتساق الداخلي، وصدق البناء.

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على (٩) من أساتذة جامعيين من المتخصصين في مجال علم النفس والإرشاد النفسي والتربوي والتربية الخاصة والصحة النفسية ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى المقياس، كذلك وضوح صياغته اللغوية، وقد أبدى المحكمون ملاحظات مهمة وقيمة، وبعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف وتعديل وصياغة بعض الفقرات فقام الباحث بإجراء بعض التعديلات الموصي بها قد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (٣٦) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد كما موضح بالجدول. وفيما يلي جدول يبين وصفاً لمقياس الدراسة المكون من (٣٦) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد كالتالي:

جدول (7)

أبعاد مقياس الاحتراق الوظيفي

البعد	عدد الفقرات
البعد الأول: الانهاك العاطفي	**12**
البعد الثاني: تبلُد المشاعر "الشخصية	**12**
البعد الثالث: انخفاض الإنجاز الشخصي	**12**
الدرجة الكلية	**36**

تصحيح المقياس:

يتضمن المقياس (**36**) فقرة، وكل عبارة في المقياس ترتبط بالذكاء العاطفي، وأمام كل عبارة خمس إجابات تبدأ الإجابة الأولي (دائما) والثانية (غالباً)، والثالثة (أحياناً)، والرابعة (نادراً)، والخامسة (أبداً)، وأعطيت الأوزان (٥-٤-٣-٢-١)، للفقرات الإيجابية، والأوزان (١-٢-٣-٤-٥) للفقرات السلبية، حيث أن جميع فقرات المقياس موجبة باستثناء الفقرات (**17-21-29**) فهي فقرات سالبة، وتتراوح الدرجة الكلية للمقياس بين (**36-180**) حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع الاحتراق الوظيفي عند مقدمي الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد، في حين تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض الاحتراق الوظيفي عند مقدمي الخدمة النفسية لذوي اضطراب التوحد.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (**20**) من مقدمي خدمة نفسية لذوي اضطراب التوحد، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (**SPSS**).

جدول (8)

يوضح معامل ارتباط كل فقرة من فقرات الاحتراق الوظيفي مع الدرجة الكلية للمقياس

م	البعد	معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط	البعد	معامل الارتباط
١	البعد الأول: الانهاك العاطفي	**0.802**	البعد الثاني: تبلد المشاعر "الشخصية"	*0.455	البعد الثالث: انخفاض الإنجاز الشخصي	*0.458
٢		**0.788**		*0.531		**0.580
٣		**0.813		*0.526		*0.524
٤		**0.868		**0.806		**0.689
٥		**0.809		**0.584		**0.584
٦		**0.911		*0.446		**0.745
٧		**0.876		*0.467		*0.493
٨		**0.796		**0.688		*0.525
٩		**0.924		**0.566		**0.631
١٠		**0.853		**0.603		**0.568
١١		**0.589		*0.484		*0.469
١٢		**0.818		*0.530		**0.671

**ر الجدولية عند درجة حرية (١٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠١) = ٠.٥٦١

*ر الجدولية عند درجة حرية (١٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٤٤٤

يبين الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (٠.٠٥،٠.٠١)، وبذلك تعتبر فقرات المقياس صادقة لما وضعت لقياسه.

وللتحقق من الصدق البنائي للأبعاد قام الباحثان بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس بالدرجة الكلية للمقياس والجدول (**9**) يوضح ذلك.

جدول (9)

يوضح الصدق البنائي لمقياس الاحتراق الوظيفي

الابعاد	الدرجة الكلية للمقياس	قيمة الدلالة sig

البعد الأول: الانهاك العاطفي	**0.948**	**0.000**
البعد الثاني: تبلد المشاعر "الشخصية	**0.888**	**0.000**
البعد الثالث: انخفاض الإنجاز الشخصي	**0.881**	**0.000**

**ر الجدولية عند درجة حرية (١٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠١) = ٠.٥٦١

*ر الجدولية عند درجة حرية (١٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٤٤٤

يتضح من جدول رقم (**9**) أن جميع الأبعاد ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس Reliability:

أجرى الباحثان خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

١- طريقة التجزئة النصفية:Split-Half Coefficient

قام الباحثان بقياس معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، حيث تم تجزئة المقياس إلى نصفين (الفقرات ذات الأرقام الفردية، والفقرات ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية ودرجات الفقرات الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون **Spearman-Brown Coefficient** وتم الحصول على النتائج الموضحة في الجدول (**10**).

جدول (10)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

البعد	عدد الفقرات	معامل الثبات قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
البعد الأول: الانهاك العاطفي	**12**	**0.835**	**0.910**
البعد الثاني: تبلد المشاعر	**12**	**0.713**	**0.833**
البعد الثالث: انخفاض الإنجاز الشخصي	**12**	**0.635**	**0.777**
الدرجة الكلية	**36**	**0.712**	**0.832**

يتضح من جدول (**10**) أن معامل الثبات الكلي للمقياس (٠.٨٣٢)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

٢- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحثان طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد المقياس، وكذلك للمقياس ككل والجدول رقم (**11**) يوضح ذلك:

جدول (11)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للمقياس ككل

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: الإنهاك العاطفي	**12**	**0.956**
البعد الثاني: تبلد المشاعر	**12**	**0.782**
البعد الثالث: انخفاض الإنجاز الشخصي	**12**	**0.753**
الدرجة الكلية	**36**	**0.928**

يتضح من جدول رقم **(11)** أن معامل الثبات الكلي للمقياس (٠.٩٢٨)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثين إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

الأساليب الإحصائية:

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

١- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والرتب.
٢- معامل ارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي.
٣- معادلة سيبرمان – براون، ومعادلة جثمان لحساب الثبات "التجزئة النصفية".
٤- معامل ألفا كرو نباخ للثبات.
٥- معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة.

وقد استخدم لحساب تلك الأساليب الإحصائية برنامج **spss** للمعالجات الإحصائية.

المحك المعتمد في الدراسة:

تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (٥-١=٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤/٥=٠.٨) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (12)

المحك المعتمد في الدراسة

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي%	الدرجة
١ – ١.٨٠	٢٠٪ – ٣٦٪	منخفض جداً
أكبر من ١.٨٠ – ٢.٦٠	أكبر من ٣٦٪ – ٥٢٪	منخفض
أكبر من ٢.٦٠ – ٣.٤٠	أكبر من ٥٢٪ – ٦٨٪	متوسط
أكبر من ٣.٤٠ – ٤.٢٠	أكبر من ٦٨٪ – ٨٤٪	مرتفع
أكبر من ٤.٢٠ – ٥	أكبر من ٨٤٪ – ١٠٠٪	مرتفع جداً

نتائج الدراسة وتفسيرها:

الإجابة عن التساؤل الأول من أسئلة الدراسة:

ينص التساؤل الأول من أسئلة الدراسة على: " ما درجة الذكاء العاطفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحثان باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (13)

يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
البعد الأول: المعرفة الانفعالية	**4.125**	**0.503**	**82.51**	**٢**
البعد الثاني تنظيم الانفعالات	**3.449**	**0.515**	**68.98**	**٤**
البعد الثالث: التعاطف	**4.287**	**0.508**	**85.73**	**١**
البعد الرابع: التواصل	**3.876**	**0.458**	**77.52**	**٣**

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
البعد الخامس: إدارة الانفعالات	**3.318**	**0.706**	**66.35**	**٥**
الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي	**3.820**	**0.427**	**76.41**	

يتضح من الجدول **(13)** أن التعاطف حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٨٥.٧٣٪) ، تلا ذلك المعرفة الانفعالية الذي حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (٨٢.٥١٪) ، تلا ذلك التواصل حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (٧٧.٥٢٪) ، تلا ذلك **تنظيم الانفعالات** حصل على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (٦٨.٩٨٪) ، تلى ذلك إدارة الانفعالات حصل على المرتبة الخامسة بوزن نسبي (٦٦.٣٥٪) ،أما الدرجة الكلية للذكاء العاطفي فقد جاءت مرتفعة حيث حصلت على وزن نسبي (٧٦.٤١٪).

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة **Platsidou (2010)**، ودراسة الحربي **(2020)**، ودراسة المحارمة وآخرون **(2015)**، ودراسة البواليز **(2015)**، ودراسة مصطفى **(2018)**، ودراسة **Lestari & Sawitri (2017)**.

كما ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد لديهم القدرة على معرفة الأمور العاطفية التي يشعرون بها أثناء تعاملهم مع الأطفال ذوي اضطراب التوحد وذلك يقود مقدم الخدمة النفسية إلى أن يكون مسؤولاً عن مشاعره في التعامل مع ذوي اضطراب التوحد ومع زملائه مقدمي الخدمة النفسية الآخرين، ومن هنا ندرك حجم المسؤولية التي تقع على عاتق مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، إضافة إلى ذلك التأثير الكبير الذي تتركه الانفعالات في ميوله واتجاهاته، كما أن تمتعهم بمهارات الذكاء العاطفي التي تتمثل في قدرتهم على إدارة العواطف والانفعالات والوعي بالذات ومعرفة مشاعر الآخرين يجعلهم يستطيعون التعرف على المشاعر السلبية والتحول بعيداً عن الانفعالات المركبة واسترجاع مواقف انفعالية إيجابيه وبالتالي يبين لنا إمكانية مقدمي الخدمات النفسية في التغلب على مواجهه الضغوط النفسية والمهنية وهذا يزيد من تعاطفهم مع مشكلات الأفراد المصابين بالتوحد وتحقيق أهدافهم للوصول الي أعلى مستوى من النجاح المهني.

بينما جاء بعد التعاطف مرتفعاً، ويعزو الباحثان هذه إلى أن مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، لديهم قدرات ومهارات انفعالية قد تتطور حسب الظروف الملائمة في مكان العمل ويصبحون لديهم قدرة على تفهم مشاعر وعواطف زملائهم، كما أنهم يستطيعون التعامل والتعاطف والتواصل بشكل فعال مع الآخرين فيما قد يواجهون من تحديات وصعوبات وخاصة ردود أفعالهم العاطفية من حزن أو فرح، ولديهم القدرة على إدراك مشاعر الأخرين والتعرف إلى اتجاهاتهم وفهم تلميحاتهم، وربما جاءت هذه النتيجة انعكاساً لما يقوم به مقدمو الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد من نشاطات وممارسات فعالة تجعل من السهل على الآخرين الثقة بهم والاطمئنان لأعمالهم وتوجيهاتهم، وفي ضوء ذلك يتضح أن الذكاء العاطفي يتميز بطريقة فهم العواطف واستخدامها وفهمها والتكيف معها بطريقة سليمة وإيجابية، وبذلك يساعد مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد على تحقيق حدة التوتر والتعاطف مع الآخرين وحل المشكلات والتواصل بفعالية وتجاوز التحديات.

كما ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد لديهم مقدرة بطريقة فهم العواطف واستخدامها وفهمها والتكيف معها بطريقة سليمة وإيجابية وهذا ما أشار إليه (المغازي، **64:2003**) أن الشخص في مجال العمل الذي يمتاز بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع يتسم بالقدرة على المثابرة ويواصل العمل من أجل العمل دون الشعور بالملل والاحتراق.

بينما جاء بعد إدارة الانفعالات بدرجة منخفضة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد، يتعرضون لمستويات عالية من الإجهاد والاحتراق بسبب صعوبة التعامل مع السلوكيات الصعبة والمواقف الصعبة لهذه الفئة من ذوي اضطراب التوحد، فقلة الدعم في الإدارة العاطفية أو تلقي التدريب المناسب يؤدي بهم لضعف إدارتهم لانفعالاتهم، وبالتالي فهم بحاجة الي أن يعرف كيفية التحكم في مشاعره في

المواقف التي تتطلب الالتزام والتعامل بطريقة جيدة من أجل إدارة ضغوطهم بشكل فعال وأن يبتعد عن مشاعر الإجهاد التي تزعجه، ويهتم بتلك التي تساعده على إدارة مشاعرة وأداء واجبه وتخطي التحديات والمشكلات التي تواجهه مع زملائه، وطلابه من ذوي اضطراب التوحد، فيزداد ضبطاً وتحملاً ويواصل العمل دون الشعور بالملل والاحتراق فتتولد لديه القدرة على المثابرة واتخاذ القرارات الصائبة نتيجة لإدارة انفعالاته بطرق إيجابية، وهذا ما يؤكده (سعيد، **2015: 55**) بأن مهارات الذكاء العاطفي وتنميتها يُعد الفرد لمواجهة تحديات الحياة ويُعده للتكيف بشكل أفضل مع متطلبات البيئة التي يعيش بها ويزيد من فرص نجاحه في حياته العملية.

ويتضح من ذلك إلى أن مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد يمتلكون المقدرة على استخدام أسلوب في التحدث والتعامل مع الآخرين يترك لديهم انطباعا إيجابياً فضلاً عن قيامهم بالثناء على الآخرين عند قيامهم بأداء عمل بطريقة جيدة، وتوظيف عواطفهم بطريقة إيجابية سواء عند تعاملهم مع أقرانهم أم مع ذوي اضطراب التوحد أم مع أولياء أمورهم، كما أن بمقدور مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد إدراك عواطف الآخرين وانفعالاتهم من خلال النظر إلى التعبيرات التي تظهر على وجوههم، وإن بإمكان مقدمي الخدمات النفسية توقع نتائج إيجابية لأي مهمة يتولون القيام بها، ولديهم المقدرة على إدراك الرسائل التي يرسلها الآخرون، وبخاصة تلك الرسائل غير اللفظية مما قد يعني مقدرتهم على تفسير تلك الرسائل ومعرفة مضامينها، وربما تعكس هذه النتيجة تفاؤل مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد من خلال توقعهم النجاح في الأعمال التي يؤدونها، وسيطرتهم على عواطفهم، ليتمكنوا من التعامل مع الآخرين.

الإجابة عن التساؤل الثاني من أسئلة الدراسة:

ينص التساؤل الثاني من أسئلة الدراسة على: " ما درجة الاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحثان باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (14)

يوضح المتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك ترتيبها

البعد	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
البعد الأول: الإنهاك العاطفي	**2.477**	**0.895**	**49.53**	٢
البعد الثاني: تبلُد المشاعر "الشخصية	**2.827**	**0.463**	**56.53**	١
البعد الثالث: انخفاض الإنجاز الشخصي	**1.902**	**0.606**	**38.03**	٣
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	**2.402**	**0.590**	**48.03**	

يتضح من الجدول **(14)** أن **تبلد المشاعر "الشخصية** حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (٥٦.٥٣٪)، يلي ذلك **الانهاك العاطفي** حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (٤٩.٥٣٪)، تلي ذلك **انخفاض الإنجاز الشخصي** حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (٣٨.٠٣٪)، أما الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي فقد جاءت منخفضة حيث حصلت على وزن نسبي (٤٨.٠٣٪).

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كلّ من العنزي وآخرون**(2022)**، ودراسة الحربي**(2020)**، ودراسة **Ma .et,al (2021)**.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى استخدام مقدمي الخدمات النفسية أساليب المواجهة الفعالة في مواجهة المشكلات التي يواجهونها وهم يوظفون ذكائهم العاطفي من خلال مكوناته في هذا الأسلوب بحيث يوظفون معرفتهم ووعيهم الذاتي بمشاعرهم وينظمون انفعالاتهم بتهدئة النفس وكبح جماح الإفراط الإنفعالي ويستثمرون قدرتهم على تعاطفهم وإدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً وفهم مشاعرهم والاهتمام بها، والقدرة على التأثير الإنفعالي في الآخرين وذلك من خلال إدراك وفهم انفعالاته ومشاعره، ومعرفه كيفية التعامل مع الضغوطات النفسية والمشكلات التي تواجههم حتى لا يظهر عليه آثار الانفعال السلبي كالضيق والغضب، ويقومون بوضع خطة بما يجب عمله واتخاذ الإجراءات المناسبة لحل هذه المشكلات والضغوط والتخلص منها وهذه سمة الاذكياء عاطفياً.

ويتضح من ذلك إلى أن مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد يعطون أنفسهم وقتاً للانخراط في الأنشطة التي تساعدهم على تقليل التوتر وتعزيز الاسترخاء كالتأمل الذاتي وممارسة الرياضة ووضع حدود بين وقت العمل والوقت الشخصي، وهذا يساعد في تقليل مشاعر العزلة والارهاق، مما يؤدي إلى نتائج أفضل فامتلاك مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد أيضاً مهارات الدعم الاجتماعي والمهارات المتعلقة بفهم وإدارة العواطف في الذات والآخرين والإدراك الذاتي والتنظيم الذاتي والتحفيز والتعاطف والمهارات الاجتماعية، ومهارات حل المشكلات والنزاعات، الأمر الذي يقودهم إلى القدرة على التعامل مع المتطلبات العاطفية والسلوكيات لوظائفهم وأكثر مرونة في مواجهة الإجهاد والإرهاق الناتج عن الضغوط والصعوبات التي يمكن أن تواجههم في العمل، فقد يكونون أفضل في إدارة العلاقات الشخصية والتغلب على المواقف الاجتماعية الصعبة والتي يمكن أن تقلل من النزاعات في مكان العمل وتحسن الرضا الوظيفي، فامتلاك مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد القدرات والإمكانيات والمهارات اللازمة لتحقيق أهدافهم ونجاحهم المهني قد يكون وسيلة فعالة لتقليل الاحتراق الوظيفي وتحسين الرفاهية النفسية في مكان العمل.

كما ويعزو الباحثان النتيجة إلى رضا مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد عن أدائهم الوظيفي من خلال امتلاكهم الكفاءة والمهارات التي تساعدهم على تجنب ظاهرة الاحتراق الوظيفي واستنفاذ الطاقة والتعرض للإرهاق من خلال قدرتهم على تنويع المهام والأنشطة واستثمار الوقت لممارسة بعض الهوايات والاستجمام والتمارين الرياضية، وعدم المبالغة ورفع سقف التوقعات المهنية، الاتصال الاجتماعي والتفاعل مع الأفراد وتطوير صداقات ومشاريع مدروسة ومخطط لها تعيد التفاؤل والنشاط للعمل، وامتلاك طرق جديدة للتعامل مع الضغوط سواء في العمل أم المنزل، الأمر الذي ساعد مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد من التعرض لمستويات أقل من الاحتراق الوظيفي.

وهذا ما أكد عليه (الهزاني، **114:2022**)، بأن هناك مهارات واستراتيجيات لموجهة الضغوط والاحتراق الوظيفي، كاستراتيجيات حل المشكلات، التجنب، الدعم الاجتماعي والالتزام الاجتماعي بالدور الذي يؤديه الفرد ضمن جماعة في مواقف معينة، وما إن تمتع بها الفرد وتمكن من توظيفها قد يتجنب مواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي في العمل، وإحداث التغيير المطلوب لتحقيق الأهداف والنجاح المهني.

ويتضح من ذلك أنه كلما زادت قدرة مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد على تحمل الضغوط النفسية والمهنية ومواجهتها، كلما كان أكثر رضا وشعوراً بالإنجاز، كما أنهم يتسمون بالوعي بذواتهم وبالعالم المحيط من حولهم ولديهم القدرة على تجاوز ذاتهم والتعامل مع المواقف الضاغطة كفرصة للنمو والتعلم الأمر الذي يساعدهم على النجاح في مجالات الحياة المختلفة وهذا بدوره يساعد على إدارة المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها وبالتالي لم يصلوا إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي، نتيجة لقدرتهم على تحديد مصادر الضغوط النفسية في حياتهم المهنية، واستغلال الوقت بكفاءة وفعالية لإنجاز كل بند من العمل، والنظر إلى عمله ومهنته نظرة تفاؤلية تقودهم إلى النجاح المهني.

الإجابة عن التساؤل الثالث من أسئلة الدراسة:

ينص التساؤل الثالث من أسئلة الدراسة على: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد؟

وللإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان باستخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة **بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد** والجدول **(15)** يوضح ذلك:

جدول (15)

معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد

البعد	البعد الأول: الإنهاك العاطفي	البعد الثاني: تبلُد المشاعر "الشخصية	البعد الثالث: انخفاض الإنجاز الشخصي	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي
البعد الأول: المعرفة الانفعالية	-.442-**	-0.214	-.366-**	-.404-**

البعد الثاني تنظيم الانفعالات	**-.657-****	**-.606-****	**-.521-****	**-.668-****
البعد الثالث: التعاطف	**-.420-****	**-0.165**	**-.314-***	**-.363-****
البعد الرابع: التواصل	**-.427-****	**-0.204**	**-.308-***	**-.374-****
البعد الخامس: إدارة الانفعالات	**-.611-****	**-.539-****	**-.323-***	**-.560-****
الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي	**-.646-****	**-.447-****	**-.461-****	**-.601-****

**ر الجدولية عند درجة حرية (٤٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠١) = ٠.٣٥٤

*ر الجدولية عند درجة حرية (٤٨) وعند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٢٧٣

يتبين من الجدول **(15)** وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية **بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.**

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كلّ من دراسة **Ma.et,al (2021)**، ودراسة الخطاطبة **(2021)**، ودراسة **Kant & Shanker (2021)**، ودراسة بدوي **(2020)**، ودراسة الحربي **(2020)**، ودراسة البواليز **(2015)**، ودراسة **Platsidou (2010)**، التي أكدت وجود علاقة ارتباط سالبة بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي وهذا يتفق مع الدراسات الحالية.

ويفسر الباحثان ذلك بأنه الذكاء العاطفي يسهم في سعادة الإنسان وحل مشكلاته، مما يساعده على التكيف في الحياة ومواجهة المشكلات والضغوط النفسية والمهنية والتصدي لها بنجاح، فهو يعتمد على التوظيف الكامل للعقل والوجدان، ولعل ما ينطوي على الذكاء العاطفي من القدرة على إدارة وتنظيم المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين، وضبط الانفعالات والمشاعر السالبة وزيادة المشاعر السارة، أدى إلى التقليل من الاحتراق الوظيفي، فالأفراد الذين يتمتعون بمستويات أعلى من الذكاء العاطفي هم أكثر استعداداً لإدارة الإجهاد والتعامل مع التحديات المتعلقة بالعمل، والتي يمكن أن تساعد في منع الاحتراق الوظيفي، فهم أعلى قدرة على تنظيم عواطفهم استجابة لضغوط العمل والتي يمكن أن تقلل من التأثير السلبي لهذه الضغوط على صحتهم العقلية، كما أن هذه النتيجة تُرجع إلى أن مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يميلون إلى امتلاك شبكات دعم اجتماعي أقوى، والتي يمكن أن توفر حاجزاً ضد الإجهاد والإرهاق المرتبطين بالوظيفة، الأمر الذي يمكن أن يقلل من الاحتراق الوظيفي في مكان العمل يحسّن الرضا الوظيفي والحفاظ على صحتهم العقلية، كل ذلك يعد من عوامل النجاح المهني والاجتماعي، وهو ما يتنافى مع الاحتراق الوظيفي، فالذكاء العاطفي المرتفع يمنع مقدمي الخدمات النفسية لذوي التوحد من إلقاء مسؤولية كل إحباط أو صراع أو مشكل يواجهها في مهنته للمؤسسة التي ينتمي إليها، وبالتالي يمنع إحساسه بعدم الالتزام تجاهها وبالشعور بنقص الإنجاز الشخصي والتعرض للاحتراق، بل يجعل الفرد قادراً على مواجه الواقع كما هو ويتعامل معه، فالذكاء العاطفي يجعل الفرد قادراً على التوجيه الذاتي والاستقلال في التفكير والسلوك والثقة بالنفس فيواصل العمل بدافع داخلي موجها التحديات والاحباطات.

وهذا ما أكدته دراسة **Platsidou (2010)**، في البحث في الذكاء العاطفي المدرك فيما يتعلق بالاحتراق والرضا الوظيفي، وارتباط الذكاء العاطفي بالرضا الوظيفي جعل لدى معلمي التربية الخاصة القدرة على التواؤم مع الظروف غير المألوفة وغير المتوقعة، والتكيف مع الذات والآخرين والتعاطف معهم والنظر إلى الجانب المشرق في مجالات الحياة المختلفة والمجال المهني، وربما الكفاءات الانفعالية والاجتماعية الي يتضمنها الذكاء العاطفي يسرت فهم الفرد لنفسه بشكل فعال وفهم الآخرين وكيفية التعامل معهم بشكل جيد ومواجهة التحديات والضغوط بنجاح.

ويتضح من ذلك بأن مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد يتمتعون بمهارات أفضل في إدارة وتنظيم عواطفهم وأنهم أكثر مهارة في التعرف على الضغوطات والاستجابة لها بشكل مناسب، مما يساعدهم على التعامل بفعالية مع الضغوط المرتبطة بالعمل، وهذه القدرة على تنظيم المشاعر يمكن أن تقلل من التفكير السلبي للضغط على رفاههم، وبالتالي تقليل احتمالية التعرض للإرهاف الوظيفي.

كما وأشارت دراسة **Lestari & Sawitri (2017)**، إلى أن معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة ذوي الذكاء العاطفي المرتفع قد يؤدي إلى زيادة المشاركة في العمل وأن يدير المعلمون المشاعر والانفعالات بشكل أفضل من أجل تحقيق الأهداف وتحقيق مشاركة عمل عالية، وبالتالي ينتج عنه شعور الإنجاز الشخصي والثقة بالنفس ويساعدهم على فهم أنفسهم بشكل أفضل والتواصل بشكل أكثر فعالية مع الآخرين وتقديم المزيد من الدعم البناء والفعّال لطلابهم، الأمر الذي يؤدي إلى النجاح المهني، فالذكاء العاطفي أداة قوية لمعلمي ذوي الاحتياجات الخاصة لتقليل الإجهاد والإرهاق وتحسين الرضا الوظيفي.

توصيات الدراسة ومقترحاتها:

في ضوي نتائج الدراسة تم تقديم التوصيات والمقترحات الآتية:

أولاً: التوصيات.

١-تدريب المعلمين على تنمية مهارات الذكاء العاطفي من خلال إخضاعهم لبرامج تدريبية متخصصة في تنمية مهارات الذكاء العاطفي.

٢-تنفيذ عدد من البرامج التدريبية والإرشادية لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد والتي تتناول أساليب الموجهة الفعّالة للمواقف الضاغطة وكيفية التعامل معها، وخفض الاحتراق الوظيفي.

٣- الاستمرار في عقد دورات تدريبية وإرشادية لتوضيح طرق تنمية الذكاء العاطفي في حياتنا الشخصية والمهنية.

٤-إجراء المزيد من الدراسات على مهارات الذكاء العاطفي وأهميتها في تعليم الطلبة واعتمادها كعنصر من عناصر الأهداف التدريبية.

٥-عقد دورات تدريبية وندوات لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد وتعزيز قدراتهم وإمكانياتهم لإدارة العملية التعليمية على أكمل وجه وتقليل مصادر الضغط النفسي.

٦-تطوير برامج تدريبية لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد حول تنظيم وإدارة الانفعالات للحفاظ على مستويات منخفضة للاحتراق.

ثانياً: دراسة مقترحة:

١-إجراء المزيد من الدراسات العلمية للتعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد للتعرف إلى أسبابه وعلاقته بمتغيرات أخرى قد تسهم في زيادة أو تقليل مستوى الاحتراق الوظيفي.

٢-إجراء دراسة عن قدرة الذكاء العاطفي في التنبؤ بالاحتراق الوظيفي لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

٣-فاعلية برنامج تدريبي لخفض الاحتراق الوظيفي وأثر ذلك في تنمية الكفاءة الذاتية لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

٤-فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء العاطفي وخفض الضغوط المهنية لمقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

٥-الذكاء العاطفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى مقدمي الخدمات النفسية لذوي اضطراب التوحد.

٦-الاحترا ق الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء الوظيفي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

إبراهيم، سلمان عبد الواحد**(2012)**، **الذكاء الإنساني بين الأحادية والتعددية رؤية تحليلية لأنواع العقول الإنسانية**، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

بدوي، محمود السعيد (٢٠٢٠)، الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في ضوء بعض المتغيرات، **مجلة الدراسات الإنسانية والاجتماعية**، م(٤٠)، ع (١١٦)، ص ص١٠٧-٨٠.

البواليز، محمد عبد السلام (٢٠١٥)، الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق لدى معلمي التربية الخاصة في الأردن، وصف تحليلي دراسة عن الإقليم الجنوبي، **مجلة التربية**، م(٦)، ع (٣٤)، ص ص٩٥-٨٨.

الحربي، العنود بنت فيصل الفرم (٢٠٢٠)، الذكاء الوجداني وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسيات في مدينة الرياض، **مجلة كلية التربية جامعة الأزهر**، م(٣)، ع (١٨٦)، ص ص١٥٩-١١١.

الحريري، محمد سرور **(2016)**، **قواعد التحليل النفسي والمعالجة النفسية والسلوكية**، ط**1**، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

حسين، فادية أحمد (**2011**)، **الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الوجداني والذكاء الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الحميد، حصة عبد العزيز حسن (٢٠١٩)، مستوى الاحتراق الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية بمدينة بريرة، **مجلة كلية التربية**، م(٣٥)، ع(١١)، ص ص ٩٣-١٢٧.

الخطاطبة، محمد أحمد(**2021**)، مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام وعلاقته بالذكاء العاطفي لديهم، **المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية**، م (**9**)، ع (**3**)، ص ص **730-710**.

الدحادحة، باسم محمد على (٢٠١٠)، **الدليل العملي في الإرشاد والعلاج النفسي**، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

الرفاتي، رجب عبد الرحمن(**2015**)، **الذكاء الانفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي**، بيت المأمون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

سعيد، سعاد جبر(**2015**)، **الذكاء الوجداني وعلم النفس التربوي**، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

السمدوني، السيد إبراهيم(**2007**)، **الذكاء الوجداني أسسه، تطبيقاته، تنميته**، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

شرفي، خالد عبد الله (٢٠١٩)، مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته باتجاهات معلمي المرحلة الابتدائية نحو دمج أطفال التوحد في المدارس العادية، **مجلة الدراسات التربوية**، م(٢)، ع (٣٤)، ص ص٢٥٤-٢٣٢.

صادق، مصطفى أحمد والخميسي، السيد (٢٠٠٦)،دور أنشطة اللعب الجماعية في تنمية التواصل لدى التلاميذ المصابين بالتوحد ، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، جامعة المنصورة، م(١)، ع(٣٩)،ص ص ١٢٤-٧٥.

عامر، عبد الرؤوف والمصري، إيهاب عيسى(**2018**)، **الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.

العشماوي، محمود ايمان (٢٠١٨)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة بالمملكة العربية السعودية، **مجلة كلية التربية عين شمس**، م(٣)، ع (٤٢)، ص ص٥٠-١٥.

علي، قيس محمد وحموك، وليد سالم(**2014**)، **الدافعية العقلية رؤية جدية**، مركز ديبونو للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العمر، حصة بنت فهد بن محمد (٢٠٢١)، درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء لدى معلمي التربية الخاصة في مراكز الرعاية النهارية الأهلية بمدينة الرياض، **مجلة العلوم التربوية والنفسية** ، م(١٩)، ع(٥)،ص ص ١٥٩-١٧٨.

العنزي، شيلويح، المدني، أحمد والطوارقي، مريم (٢٠٢٢)، مستويات الاحتراق والاكتئاب والقلق للعاملين في مجال الرعاية الصحية للأطفال المصابين باضطراب طيف التوحد، **مجلة الدراسات والعلوم والانسانية**، م(١٥)، ع (١٢)، ص ص٢١-٢.

كفافي، علاء الدين (٢٠٠٣)، **الصحة النفسية والإرشاد النفسي**، دار النشر الدولي، الرياض.

لملوم، زينب أحمد(**2018**)، **الاحتراق النفسي للمعلم**، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

مايكل، روزنبرج وولسون، ريتش وماهيدي، لاري وسندريلا، بول(٢٠١٠)، **تعليم الأطفال والمراهقين ذوي الاضطرابات السلوكية**، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المحارمة، لينا ومحمود، أماني والشريفي، عباس (٢٠١٥)، مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية الأردنية في ضوء بعض المتغيرات من وجهه نظر المعلمين، **مجلة الدراسات التربوية والإنسانية**، م(٣٠)، ع (٦)، ص ص٦٦-٣٩.

محمد، علا عبد الرحمن(**2009**)، **الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال**، ط١، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

مصطفى، محمد (٢٠١٨)، الذكاء العاطفي لمعلمي التربية الخاصة ومعلمي المدارس العامة، **مجلة العلوم السلوكية**، م(٥)، ع (٢)، ص ص٥٣٥-٥٣٢.

المغازي، إبراهيم محمد(**2003**)، **الذكاء الاجتماعي والوجداني والقرن الحادي والعشرين**، مكتبه الإيمان للنشر والتوزيع، بورسعيد، مصر.

النوايسة، فاطمة عبد الرحيم (٢٠١٥)، **أساسيات علم النفس**، دار المناهج للجمهور للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الهزاني، ايمان تركي (2022)، استراتيجيات مواجهة الاحتراق النفسي لدى قائدات المدارس بمدينة الرياض، **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، م (٦)، ع (٢٨)، ص ص 127-106.

الهوا رنة، محمد نواف (2018)، **فن الحوار ومهارات التواصل من منظور علم النفس الحديث**، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Platsidou, M. (2010). Trait Emotional Intelligence of Greek special education teachers in relation to burnout and job satisfaction. *School Psychology International*, *31*(1), pp 60–76.

Cech, T., & Cakirpaloglu, S. D. (2021). Job satisfaction and risk of burnout in special needs nursery school teachers. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, *16*(5), pp 2353–2367.

Fu, W., Wang, C., Tang, W., Lu, S., & Wang, Y. (2021). Emotional intelligence and well-being of Special Education Teachers in China: The mediating role of work-engagement. *Frontiers in Psychology*, *12*.

. Burnout in Special)Calzado, I., R., (2016 Education teacher from Cordoba (Spain). *opcion Journal of Educational Sciences*, Universidad del Zulia. vol. 32, núm. 12, pp. 569-588.

Kant, R., & Shanker, A. (2021). Relationship between emotional intelligence and Burnout: An empirical investigation of teacher educators. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, *10*(3), p 966.

Lestari, S. D., & Sawitri, D. R. (2017). Correlation between emotional intelligence and work engagement of Special Need School Teachers. *Advanced Science Letters*, *23*(4), pp 3480–3482.

Ma, X., Deng, T., Luo, D., & Ma, J. (2021). Analysis of the relationship between burnout and empathy ability among teachers in special education schools. SHS Web of Conferences, *123*, 01002. https://doi.org/10.1051/shsconf/202112301002

Skura, M., & Swiderska, J. (2021). The role of teachers' emotional intelligence and social competences with special educational needs students. European Journal of Special Needs Education, *37*(3), 401–416.

Wijaya, B. J., & Prastuti, E. (2021). The contribution of workload and stress towards burnout in special needs teachers. *KnE Social Sciences*.