

مستوى الرضا عن العمل والقدرة على التكيف النفسي الاجتماعي لذوي الاحتياجات الخاصة
العاملين في محافظة إربد في ضوء بعض المتغيرات

The Level of Job Satisfaction and the Ability to Psychosocial Adjustment for Workers Special Needs in the Irbid Governorate in View of Some Variables

مهدي ربابعة*، وصياح الشمالي

Mahdi Rababah & Seiaeh Alshamaly

قسم الإرشاد النفسي والتربوي، كلية العلوم التربوية، جامعة جدارا، الأردن

*الباحث المراسل: mahdi.rababah79@yahoo.com

تاريخ التسليم: (2017/5/8)، تاريخ القبول: (2017/8/24)

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الرضا عن العمل والتكيف النفسي الاجتماعي لدى عينة من ذوي الاحتياجات الخاصة العاملين في محافظة إربد، وتكونت عينة الدراسة من (236) ذكراً وأنثى. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن العمل وأبعاده جاءت بدرجة متوسطة باستثناء بُعد العلاقة مع زملاء العمل جاء بدرجة مرتفعة. كما جاء مستوى التكيف النفسي الاجتماعي وأبعاده بدرجة متوسطة باستثناء البعد الاجتماعي جاء بدرجة مرتفعة. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على مقياسي الرضا عن العمل والتكيف النفسي الاجتماعي لصالح الإناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر على مقياسي الرضا عن العمل والتكيف النفسي الاجتماعي. وتوصى الدراسة بزيادة مستوى الدعم الاجتماعي والساندة النفسية والاهتمام من قبل المؤسسات وأصحابها، وتقديم التسهيلات البيئية والمادية لذوي الاحتياجات الخاصة.

الكلمات المفتاحية: الرضا عن العمل، التكيف النفسي الاجتماعي، الاحتياجات الخاصة، محافظة إربد.

Abstract

This study aimed to detect the level of job satisfaction and psychological and social adjustment among a sample of workers special needs in the Irbid governorate, the sample consisted of 236 male and

female. The results indicated that level of job satisfaction and its dimensions were in come moderately except the relationship with co-worker's dimension came highly. The psychosocial adjustment level and its dimensions in come moderately with the exception of the social dimension came highly. The results showed a statistically significant due to the variable-gender job satisfaction and psychosocial adjustment scales differences in favor of females, and there were no statistically significant due to the variable-old on job satisfaction and psychosocial adjustment scales. The study recommends increasing the level of social support and psychological support and attention by institutions and their owners, and provide environmental and material facilities for people with special needs.

Keywords: Job Satisfaction, Psychosocial Adjustment, Special Needs, Irbid Governorate.

المقدمة والخليفة النظرية

يتم فهم أهمية الفرد وحماسه في أي مؤسسة من خلال إدراكنا لتنظيمه كعنصر بشري، والمؤسسة التي تسعى للإنتاجية والجودة تركز في رأس مالها على الموظفين وليس على الجانب المادي، فهو مصدر أساسي للتحسين وتحقيق أهداف العمل، والمؤسسة الفعالة تؤكد على روح التعاون والالتزام والارتياح داخل حدودها. فلا زال هناك سوء فهم بشأن القدرات الفردية لذوي الاحتياجات الخاصة من قبل أرباب العمل، فالهم الأكبر لأرباب العمل أن هؤلاء الأفراد غير قادرين على تأدية الأعمال المطلوبة منهم.

قامت بعض الدول كالأردن والسعودية بوضع التشريعات القانونية التي تلزم أصحاب العمل بتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة، فالمؤسسات التي يبلغ عدد موظفيها عن 50 موظف يتوجب عليها توظيف 2% من الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة، ورغم الإجراءات التي اتخذت بهذا الشأن إلا أن نسبة البطالة ما زالت مرتفعة بين ذوي الاحتياجات الخاصة وبشكل مبالغ فيه، ويشير مكتب العمل الأمريكي أن نسبة ذوي الاحتياجات الخاصة الملتحقين بسوق العمل داخل أمريكا خلال شهر حزيران لعام 2010م تصل إلى 21.7% من عدد ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد تصل نسبة البطالة بين هؤلاء الأفراد إلى 58%. في حين بلغت نسبة العاطلين عن العمل من الأفراد العاديين في نفس الفترة 9.6% أي أن نسبة العاطلين من ذوي الاحتياجات الخاصة تصل إلى تسعة أضعاف، بينما في بريطانيا تبلغ نسبة العاطلين عن العمل من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى 50% (Weihe & Stanford, 1997).

ويصل نسبة معدل البطالة بين الأفراد العاديين في العالم العربي بحسب تقرير منظمة العمل العربية إلى 14.37% (Arab Labor Organization, 2010)، ولا يوجد هنالك إحصائيات حول العاطلين عن العمل بين ذوي الاحتياجات الخاصة في البلاد العربية بشكل دقيق، وتشير نسبة البطالة بين ذوي الاحتياجات الخاصة إلى 40% من التعداد السكاني للأردن (Awad & Shama, 2009) وهي تشكل ثلاثة أضعاف نسبة الأفراد العاديين العاطلين عن العمل. ويذكر الخطيب (AlKhatib, 2009) أن نسبة البطالة بين ذوي الاحتياجات الخاصة في الدول النامية تصل إلى 80%، بينما يشير يوسف (Yousef, 2008) أن نسبة البطالة تقدر بين الاحتياجات الخاصة بـ 30%.

قام الأردن بالمصادقة على الاتفاقية الدولية بشأن حقوق ذوي الاحتياجات الخاصة إلى جانب اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم (159) لسنة 1983 المتعلقة بالتأهيل المهني لذوي الاحتياجات الخاصة، حيث ينص قانون حقوق هذه الفئة رقم 31 لعام 2007 وقانون العمل الأردني رقم (8) لعام 1996 وتعديلاته بأنه يتوجب على المؤسسات التي يعمل فيها 50 موظف فأكثر تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة ما لا يقل نسبته عن 4% من مجموع العاملين.

تعتبر فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من الفئات الاجتماعية المهمشة والتي تعاني من تجاهل أصحاب المهن من جهة واستغلالهم من جهة أخرى، فالرغم من جهود الجهات الرسمية وغير الرسمية لتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع إلا أن نسبة تشغيلهم في المهن قليلة جداً، فمعدل تشغيلهم في الجهات الحكومية أكبر من الجهات الخاصة، فتبلغ نسبة التشغيل في الجهات الحكومية ما نسبته 1% في أفضل الأحوال، بينما الجهات الخاصة لا توجد نسبة تذكر فيها وهي أقل بكثير مما نصت عليه القوانين الأردنية. وتواجه هذه الفئة من المجتمع العديد من المعوقات والمشكلات في سوق العمل من أهمها: عدم حصولهم على أعمال تناسب طبيعة الحالة التي تعاني منها، بالإضافة إلى ساعات العمل الطويلة، وانخفاض الأجور بسبب ضعف إنتاجهم، وعدم توفير التسهيلات البيئية المناسبة لوضعهم كالطرق ودورات المياه الخاصة بهم وغيرها من أماكن العمل، وعدم الاعتراف بقدرتهم المهنية، ووجود اتجاهات سلبية من قبل أرباب العمل نحو تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة، والخوف من دفع المبالغ المالية لتوفير بيئة مهنية مناسبة لهم (Phenic Center for Economic & Informatics Studies, 2010).

هناك العديد من المعوقات التي لا زالت تواجه تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة من أهمها: نقص البرامج التأهيلية المتخصصة لهم، ونقص الكوادر المؤهلة والمتخصصة في هذا المجال، بالإضافة إلى نقص المقاييس الخاصة بالميول والقدرات والنمو المهني لذوي الاحتياجات الخاصة، وتواجد اتجاهات سلبية نحو عملهم، وعدم الحصول على التدريب المناسب والتعليم الكافي لهم، واتجاهات أرباب العمل السلبية لقدرة ذوي الاحتياجات الخاصة للعمل والإنتاج، وعدم توفير بيئة عمل مؤهلة لعملهم وتدني الأجور (Awad & Shama, 2009; AlKhatib, 2009). بالإضافة إلى وجود تمييز لافت للنظر من قبل المجتمع نحو الاحتياجات الخاصة (Mangili et al, 2004).

وتشير معظم النتائج إلى أن هناك اتجاهات سلبية نحو ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل أرباب العمل الأكثر تعليماً وأرباب العمل من النساء، وأصحاب الأعمال ذوي الدخل السنوي المنخفض (Scope, 2003). بينما كانت هناك اتجاهات إيجابية نحو ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل أرباب العمل الأكبر سناً وهم أكثر إيجابية مع هذه الفئة، وأن المؤسسات الكبيرة التي لها علاقة بذوي الاحتياجات الخاصة تراوحت اتجاهاتها بين الإيجابية والسلبية نحو هذه الفئة (Kenny, 1995; Florey & Harrison, 2000)، وهنا رضا من قبل أرباب العمل نحو توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة بشرط توفر علاقة بين صاحب العمل والجهات التي تقدم الخدمات لهذه الفئة (Albin, 1992).

ويعرف الرضا عن العمل بأنه مجموعة من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تؤدي إلى قناع الفرد بعمله (Faragher, Cass & Cooper, 2005). بينما يعرفه سموكير (Smucker, 2001) بأنه رد فعل عاطفي على وظيفة معينة والذي يشمل الأجور والترقية، وزملاء العمل، والإشراف. ويعرف عبد الباقي (Abdulbagi, 2004) الرضا عن العمل بأنه مستوى إشباع الحاجات الشخصية المرتبطة ببيئة العمل والوظيفة نفسها التي تجعل من الفرد راضياً عن عمله ومنسجماً مع ما يطمح إليه وما يحصل عليه. ويعرف الرضا عن العمل أيضاً بأنه رد الفعل الوجداني الذي يحدث للفرد نتيجة النشاطات والتفاعلات خلال العمل (Goff, 2004). ويرى عبد الباقي (Abdulbagi, 2001) أن الرضا عن العمل هو محصلة مجموعة من الأمور كالرضا عن الأجر، وعن محتوى العمل، وفرص الترقية، والإشراف، وجماعة العمل، وساعات العمل، وظروف العمل.

وينظر إلى الرضا عن العمل بأنه الحالة العاطفية الممتعة أو الإيجابية الناتجة عن تقييم تلك الخبرة، أو هو نتيجة إدراك الموظف لمدى توفر وظائفهم المهمة (Mitchell & Lasan, 1987)، في حين يرى ليثان (Luthans, 1998) أن هناك ثلاثة أبعاد هامة للرضا عن العمل هي:

- الرضا عن العمل هو رد فعل عاطفي لحالة العمل لا يمكن رؤيتها وإنما الاستدلال عليها.
- يحدد الرضا عن العمل بمدى النتائج التي تلبي أو تتجاوز توقعات الأفراد.
- يمثل الرضا عن العمل عدة مواقف ذات صلة ومرتبطة باستجابة فعالة كالعمل نفسه، أو الراتب، أو فرص الترقية، أو الإشراف، أو زملاء العمل.

يعتمد الرضا عن العمل لذوي الاحتياجات الخاصة على طبيعة الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وهؤلاء الأفراد قد يواجهون مشكلة الحفاظ على حياتهم أو أسرهم نتيجة عدم حصولهم على الأجر الكافي، وأن المرافق الاجتماعية العامة من خدمات نقل وغيرها، والظروف الاقتصادية وانخفاض الأجور، وعدم وجود ضمان اجتماعي يؤثر على التحفيز لديهم، وهذا سوف يؤثر على جودة الخدمات والأعمال التي يقدمها (Ebru, 1995).

هناك العديد من المخاوف لأصحاب العمل بشأن توظيف أفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة في مختلف البلدان كعدم مقدرة هذا الفرد على الوصول لمكان العمل وهذا يتطلب تعديل لبيئة العمل ومرافقها، بالإضافة لعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الوظيفية نتيجة تجربة نجاح أقل، وهذا يسبب مصدر قلق كبير لزيادة فرص العمل وبالتالي عدم زيادة نوعية الحياة لهؤلاء الأفراد (Chun, 2011).

ويقوم الرضا عن العمل بدور هام في أداء العمل، حيث يؤثر على أداء المؤسسة ككل، ويرتبط بصحة العلاقات الشخصية خارج نطاق العمل، وتقييم أنفسهم وقيمتها، والصحة النفسية والرفاه، وبالتالي فهم الرضا عن العمل مهم جداً لفهم العمل الذي يسهم بنوعية حياة الأفراد (Belkic & Savic, 2013). وأن التجارب السابقة الغنية بالتميز والوصم لأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة كانت تعطي آثار سلبية على حياتهم وخصوصاً الدافع وتقدير الذات والقبول والدعم الاجتماعي في العمل (Konrad, Moore, Ng, Doherty, & Breward, 2013). هناك أكثر من 600 مليون فرد من ذوي الاحتياجات الخاصة في العالم و180 مليون هم من الأطفال، و400 مليون يعيشون في البلدان النامية و80 مليون في أفريقيا، وذكّرت منظمة الصحة العالمية أن حوالي 40% من سكان أفريقيا هم من ذوي الاحتياجات الخاصة بما في ذلك 10-15% من الأطفال (WHO, 2002).

وترى نظرية العاملين لهرزبرج Harzberg أن هناك مجموعتان من العوامل إحداها تعتبر بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا الأفراد عن أعمالهم وتسمى عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه كإحساس بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، أما المجموعة الأخرى من العوامل فيعتبرها بمثابة دوافع تؤدي إلى عدم رضا الأفراد عن أعمالهم، وتسمى عوامل محيطية بالوظيفة أو العمل وقد حصرها في تلك الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الفرد وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل (Khalil & Shereer, 2008).

بينما يفسر فروم Vroom عملية الرضا أو عدم الرضا عن العمل بناءً على المقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، ومن ثم فإن هذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض نظرية عدالة العائد في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه (Khalil & Shereer, 2008).

ولقد قام علماء النفس باستخدام المفهوم البيولوجي للتكيف وهو المواءمة والانسجام والتأقلم مع الشيء (AIKhouli, 2000)، ويشير المفهوم إلى أن الفرد يحاول أو يوائم نفسه مع العالم المحيط من أجل البقاء والتعايش مع الآخرين (Aldahiri, 2008). وينظر إلى التكيف أنه عملية

ديناميكية يتم التفاعل فيه الفرد مع محيطه، من أجل الوصول إلى توازنه من جهة، ومع المحيط الخارجي من جهة أخرى، والتكيف يشمل جانبين أساسيين هما: 1. المحيط النفسي الداخلي وهو يشمل البناء النفسي للفرد من دوافع وميول وعواطف. 2. المحيط الخارجي وهو البيئة المحيط بالفرد سواء كانت بيئة طبيعية أو اجتماعية (Alanani, 2000).

ويعرف آلن (Allen, 1995) التكيف بأنه عملية يتم من خلالها فهم الفرد لمشاعره وأفكاره وسلوكه من أجل رسم الاستراتيجيات لمواجهة الحياة. فالتكيف هو التفاعل المستمر مع الذات والأشخاص المحيط به، حيث يؤثر فيها ويتأثر بها (Calhoun & Acocellan, 1990). وينطوي التكيف على بعدان رئيسيان هما: أولاً: التكيف النفسي وهو القدرة على التوافق بين دوافع الفرد وأدواره الاجتماعية التي تكون في حالة الصراع مع هذه الدوافع لإرضاء نفسه، وإرضاء الآخرين بشكل مناسب في وقت واحد للتخلص من الصراع الداخلي (Nasrallah, 2002). ثانياً: التكيف الاجتماعي وهو الملاءمة بين الفرد نفسه والأفراد المحيط به، ويشمل البيئات الاجتماعية المختلفة سواء كانت أسرية أو وظيفية أو مدرسية، ويتم ذلك من خلال إشباع الحاجات والدوافع الاجتماعية وتحقيق الأهداف الاجتماعية (Abu Hatab & Alseid, 1992). فالتكيف النفسي والاجتماعي أمران متداخلان فلا يستطيع الفرد أن يكون متكيفاً مع بيئته وقادراً على بناء علاقات اجتماعية إيجابية وفي الوقت نفسه غير قادر على التكيف مع نفسه، وعلى العكس فلا يستطيع التكيف مع نفسه وعدم القدرة على التكيف مع الآخرين، فالفرد عبارة عن شخصية متكاملة لا يمكن إهمال جانب واهتمام بجانب آخر على حساب الجانب الآخر (Alanani, 2000).

فيعرف التكيف النفسي الاجتماعي بأنه عملية مستمرة يقوم الفرد من خلالها بالعمل على تغيير سلوكه لاستعادة التوازن بين نفسه وبين البيئة التي يعيش فيها بشكل أكثر تقبلاً لنفسه وللآخرين (Alanani, 2000). ويعرفه إيزنيك Eysenk بأنه حالة من الإشباع للحاجات من جهة والظروف الخاص بالفرد من جهة أخرى للوصول إلى حالة من الانسجام ما بين الفرد والبيئة الاجتماعية المحيطة (Karima, 2012). بينما يعرفه موسى وسليمان (Moues & Suleiman, 2010) بأنه عملية سلوكية تقوم على علاقة الرضا للفرد مع البيئة المحيطة وتهدف لتحقيق التوازن والتوافق بين التغيرات التي تستجد على البيئة من حوله. ويعرفه رضوان (Radwan, 2007) بأنه عملية تهدف للتغيير من سلوك الفرد أو بناءه النفسي للوصول إلى علاقات أكثر فعالية وإيجابية بينه وبين ذاته من جهة، وبينه وبين البيئة المحيطة من جهة أخرى. كما يعرف التكيف النفسي الاجتماعي بأنه عملية تفاعلية بين الفرد وبيئته، يحدث خلالها عملية تعديل السلوك الخاص بالفرد أو تعديل البيئة المحيط به (Atrash, 2000).

وقد يتعرض ذوي الاحتياجات الخاصة لضغوطات تؤثر على التكيف النفسي والاجتماعي لهم وهي كالآتي: 1. الإحباطات: وهي الحالة النفسية التي تنشأ لدى الفرد نتيجة المشكلات أو الموانع التي تعمل على عدم تحقيق الفرد لحاجاته المكتسبة أو البيولوجية. 2. الصراعات: بعض هؤلاء يقيدون أهدافهم بالعمل الذي يمارسونه، وبسبب الوضع أو الحالة التي يعيشها تكون خياراته محدودة وقليلة. 3. المطالب الاجتماعية: قد يفرض المجتمع توقعات

واستجابات غير واقعية لهؤلاء الأفراد مما يؤدي بهم لزيادة الضغط النفسي وبالتالي عدم تكيفه النفسي والاجتماعي (Hallahan & Kauffman, 2006).

فالتكيف النفسي ينطوي على الرضا عن النفس والسعادة وإشباع الحاجات الأولية كالجوع والراحة وغيرها، والحاجات الثانوية كالأمن والتقدير والاستقلال وحل الصراعات بما يتلاءم مع القدرات والإمكانيات مع مستوى الطموح للفرد وأهدافه (Butrus, 2008). ويرى الرفاعي (Alrifai, 2010) أن التكيف النفسي عملية مستمرة تهدف لتغيير سلوك الفرد وإحداث علاقة إيجابية بينه وبين ذاته من جهة وبينه وبين البيئة من جهة أخرى.

أما التكيف الاجتماعي يتضمن توفير السعادة للآخرين، والتفاعل الإيجابي والرضا المهني والسعادة الزوجية، حيث يظهر هذا النوع من التكيف في الحياة الأسرية والدراسية وبيئة العمل. فهو تعلم أنماط سلوكية ضرورية أو تعديل العادات الموجودة ليتوافق مع المحيط الذي يعيش فيه، فهناك استجابات جديدة قد توفر التوتر نتيجة الصراع ومحاولة إيجاد الحل الناجح، فسوء التوافق هو عدم القدرة على التكيف في البيئة الاجتماعية (Butrus, 2008). فالتكيف الاجتماعي هو عملية تحويلية لحياة الفرد الذي يتطلب الحصول على مهارات جديدة للقدرة على التعايش مع التغيير الذي حصل، فهو عملية سلوكية معرفية وإعادة بناء الهوية، فالتكيف يعتمد على الفرد والمحيط الأسري أو الاجتماعي الخارجي (King, 2004).

فالتكيف النفسي والاجتماعي يتأثر بالعديد من العوامل التي ترتبط بالفرد نفسه أو بالبيئة المحيطة به ومن أهم العوامل ما يلي:

- إشباع الحاجات الأولية والثانوية: يشير ماسلو لهرم الحاجات وضرورة إشباع الحاجات الدنيا قبل أن يكون قادراً على إشباع الحاجات العليا، فتم ترتيب هذه الحاجات ابتداء من الحاجات الأساسية وصولاً لقمة الهرم التي تحقيق الصحة النفسية، وعدم القدرة على تحقيق هذه الحاجات تؤدي إلى خفض القدرة على التكيف (Butrus, 2008).
- معرفة الذات: وهي معرفة الفرد لنفسه ولقدراته وإمكاناته التي يتم من خلالها إشباع الرغبات وتحقيق الأهداف، فعند النجاح بتحقيق الرغبات والأهداف المنطقية والواقعية التي يضعها لنفسه يساعده على أن يتكيف مع نفسه ومع الآخرين (AlKhalidi, 2009).
- القدرات والمهارات: هي امتلاك الفرد للقدرات والمهارات المناسبة التي تحقق إشباع الحاجات النفسية، التي تقود بدور هام في عملية التكيف، وهذا يدل على محصلة الخبرات والتجارب التي مر به وأثرت فيه، والتي أدت به إلى كيفية إشباع الحاجات وتصرفه مع الأشخاص في البيئة التي يعيش فيها (AlKhalidi & Alalmi, 2009).
- تقبل الفرد لذاته: إن تقبل الفرد للنقاط القوة أو الضعف في شخصيته أفضل من عدم معرفتها، الأمر الذي قد يعرضه للاضطراب والتوتر وعدم الاتزان (Abu Hweij & AlSafadi, 2001).

– المساييرة: هو نمط أو نوع من التكيف والتوافق الذي يقوم على الابتعاد عن الصراع والتصادم، ويكون على شكل الانصياع للبيئة وبالأخص البيئة الثقافية والاجتماعية (Butrus, 2008).

وهناك العديد من المشكلات التي تؤثر على التكيف النفسي الاجتماعي للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، فقد تكون هذه المشكلات أما نفسية أو انفعالية أو اجتماعية أو اقتصادية فمنها ما يلي: الإحساس بالنقص المستمر، قلة الميل للمشاركة بالنشاطات، الانعزال عن الحياة الاجتماعية، الإصابة بالاضطرابات النفسية، ظهور مشاعر العدوان، اتجاهات سلوكية غير إيجابية (Obaid, 2001).

ويذكر يوسف (Yousef, 2003) أن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة يسعون لتحقيق وإشباع الحاجات التي من أهمها: الحاجة إلى الانتماء، الحاجة إلى الإنجاز، الحاجة إلى تحقيق الذات، الحاجة إلى الأمن. بينما الحاجات الاجتماعية التي يسعى هؤلاء الأفراد لتحقيقها هي: التقبل من الآخرين، الحاجة إلى التسهيلات البيئية، الحاجة إلى خدمات التأهيل، الحاجة إلى الدعم النفسي والاجتماعي، الحاجة إلى الدمج في المجتمع (Obaid, 2001).

ولو نظرنا إلى القرآن الكريم والسنة النبوية لوجدنا أن ديننا الإسلامي قدم رعاية واهتمام كبير بهذه الفئة التي تغيب عن عقول الكثير من الأفراد في المجتمع ومن هذه الأمور ما يأتي: مراعاة شعورهم، عدم السخرية منهم، القيام بمساعدتهم وقضاء حوائجهم، عدم المفاضلة بينهم وبين غيرهم من الأفراد العاديين، ومشاركتهم في المجتمع من خلال المجالات الدينية والسياسية والاجتماعية (AIMadhoun, 2012).

الدراسات السابقة

أجرى كولينز وموبراي وبايبي (Collins, Mowbray & Bybee, 2000) دراسة هدفت لمعرفة النتائج الإيجابية في برامج التعليم المعتمدة وأثر ذلك على النشاط الإنتاجي، تكونت العينة من (147) فرداً من ذوي الاحتياجات الخاصة. أظهرت النتائج أن النشاط الإنتاجي من أهم وأكبر مصدر للنتائج الإيجابية، وأنهم كانوا أكثر انخراطاً في علاقاتهم الاجتماعية، وأن المشاركة في برامج التعليم المعتمدة تزيد من النشاط الإنتاجي، وأن الذين تلقوا دعماً مالياً أقل كانوا أقل إنتاجية.

أما دراسة رينالدي وهيل (Rinaldi & Hill, 2000) التي هدفت لمعرفة اتجاهات الموظفين وأصحاب العمل نحو توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة، تكونت العينة من (56) صاحب عمل و(241) فرد ذوي احتياجات خاصة. أظهرت النتائج أن أكثر من 60% من ذوي الاحتياجات الخاص تم تعيينهم دون أن يخضعوا لبرامج الإرشاد والتوجيه المهني، ويركز ثلث أصحاب العمل على أهمية الاستعداد للعمل أكثر من أهمية المهارات، وأن 62% يؤكدون على أهمية توفر المهارات في العمل، وأن 40% من أصحاب العمل لم يفتتحووا بأهمية إجراء تعديلات على بيئة العمل، وأن 17% لم يفكروا بأنهم سوف يوظفون أفراد من هذه الفئة. أما من وجهة نظر هذه الفئة تبين أن 16% تلقوا نصائح بعدم العمل، وأن 60% لم يحصلوا على دليل إرشادي للعمل، وأن

ثلاثة أرباع عينة الدراسة حصلوا على هذه الأعمال بدون مساعدة، وأن 53% منهم لاحظوا تمييز في العمل، وأن 57% شعروا أن تطورهم المهني محكوم بإعاقاتهم.

وفي دراسة الخولي (Aikhouli, 2003) فقد هدفت للكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي لذوي الاحتياجات الخاصة العاملين وقدرتهم على التنمية البشرية، تكونت العينة من (230) ذكراً وأنثى. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط بين القدرة على التنمية البشرية وكل من الرضا عن العمل، والحالة الاجتماعية، والحالة التعليمية. كما أشارت النتائج أنه يوجد فرق معنوي ذات دلالة إحصائية بين ذوي الاحتياجات الخاصة العاملين الراضين عن عملهم وغير الراضين عن عملهم لصالح الذين يكونون في حالة الرضا الوظيفي، وأنه لا يوجد فرق معنوي ذات دلالة إحصائية بين ذوي الاحتياجات الخاصة العاملين المتزوجين وغير المتزوجين.

وتناولت دراسة كلينهانز وكوتز (Kleynhans & Kotze, 2010) اتجاهات أصحاب العمل نحو الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في أماكن العمل بجنوب إفريقيا، وتكونت عينة الدراسة من (63) مديراً وصاحب عمل. توصلت الدراسة إلى أن المدراء وأصحاب العمل ينظرون بسلبية إلى ذوي الاحتياجات الخاصة، ولا يقدمون لهم دعماً إيجابياً كما أنهم لا يؤمنون بقدراتهم على القيام بالمهام المهنية الموكلة اليهم، مما يؤثر على الرضا عن العمل لديهم.

وهدفت دراسة أبو شعيرة (Abu Shaira, 2011) إلى التعرف على اتجاهات أصحاب العمل والمدراء وأصحاب القرار نحو تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة الرياض تبعاً لمتغيرات: نوع العمل الذي تقوم به المؤسسة وعمرها وحجمها ووجود موظفين معاقين فيها. تكونت العينة من (33) مؤسسة مختلفة. وكانت النتائج تشير عموماً إلى انخفاض الاتجاهات نحو تشغيل ذوي الاحتياجات الخاصة، كما أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المشاركين في الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

كما أجرى سونغ وميلر وديتشمان وفيليبس وتشان (Sung, Miller, Ditchman, Phillips, & Chan, 2013) دراسة هدفت لمعرفة الصفات النفسية المرتبطة بالرضا عن العمل لذوي الاحتياجات الخاصة، تكونت العينة من (270) بالغاً. أظهرت النتائج أن الفاعلية الذاتية وتقدير الذات لهن الدور الأكبر في الرضا عن العمل، وأن عدم وجود هذه الأمور بالفرد سوف يؤدي به إلى آثار سلبية واستياء شديد وعدم الرضا عن العمل، وأن المواجهة هي السمة النفسية الإيجابية التي تعتبر مؤشراً رئيسياً للرضا عن العمل.

وتناولت دراسة باييز وأرنندت (Paez & Arendt, 2014) تقييم اتجاهات مدراء المطاعم والفنادق في الولايات المتحدة نحو الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة، تكونت العينة من (124) مدير. أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق في اتجاهات المدراء تعزى للعمر أو الجنس أو تجربته مع هذه الفئة، وأكدوا على ضرورة المزيد من التدريب لمدراء الفنادق والمطاعم لتعزيز النجاح في العمل مع هؤلاء الفئة، وأن لديهم اتجاهات إيجابية نحو ذوي الاحتياجات الخاصة.

وفي دراسة عبدات (Abdat, 2014) التي هدفت لمعرفة اتجاهات الموظفين في إمارة الشارقة نحو توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة، تكونت العينة من (141) موظف في القطاع الحكومي والخاص. أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين القطاعين تعزى لمتغير الجنس والجنسية وقطاع العمل، بينما كانت الفروق في متغير الوظيفة، حيث أن اتجاهات الإداريين كانت سلبية نحو توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة الإعاقة الذهنية.

أما دراسة بومغارتنر ودورتمان وبوم وبروش (Baumgartner, Dwertmann, Boehm & Bruch, 2015) التي هدفت لمعرفة الرضا عن العمل لدى ذوي الاحتياجات الخاصة في بعض المؤسسات بألمانيا، وتكونت عينة الدراسة من (4411) موظفاً من ذوي الاحتياجات الخاصة. أظهرت النتائج أن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة أظهروا رضا وظيفياً أقل من الموظفين الطبيعيين، وأن المؤسسات بحاجة إلى خلق تكيف أفضل لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال عمل بيئات عمل مرنة.

وفي دراسة بارك وسيو وبارك وبتيني وسميث (Park, Seo, Park, Bettini & Smith, 2016) التي هدفت لاستكشاف التأثيرات الشخصية والمهنية وبيئة العمل على الرضا عن العمل لذوي الاحتياجات الخاصة في كوريا الجنوبية، تكونت العينة من (417) فرد. أظهرت النتائج ارتباط الرضا عن العمل والبيئات المتصلة بالعمل بشكل مباشر بالرضا عن الحياة، وأن التجربة الشخصية تتوسط العلاقة ما بين الرضا عن العمل والرضا عن الحياة، ودور بيئة العمل الذي يتوسط بين الاستعداد المهني والرضا عن العمل.

وقام أكرمان وكيف ومينينجر (Akkerman, Kef & Meininger, 2017) بدراسة هدفت لمعرفة أثر دور الاحتياجات النفسية الأساسية في الرضا عن العمل للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة بهولندا، وتكونت عينة الدراسة من (117) فرداً من ذوي الاحتياجات الخاصة. أشارت النتائج إلى حصول أفراد العينة على مستوى متدني من الرضا عن العمل بسبب عدم توفير الحاجات الأساسية النفسية لدى هذه العينة.

مشكلة الدراسة

يعيش الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة حالة من الصراع الانفعالي الداخلي نتيجة عدم التكيف النفسي الاجتماعي بشكل عام وفي أماكن العمل بشكل خاص، وذلك بسبب نظرة أرباب العمل أو المسؤولين عنه بعجز هؤلاء الأفراد عن القيام بالواجبات المطلوبة منهم. فيواجهون العديد من المشكلات النفسية الناجمة عن الحالة التي يعيشها كعدم الرضا عن العمل الذي يقوم به، فالتكيف النفسي الاجتماعي له أهمية كبيرة في حياة الفرد باعتباره أحد الأمور التي تساعد على التخلص من المشكلات والضغوطات التي تواجههم. فيشعره بالرضا الذاتي أولاً ومن ثم الرضا عن العمل، كما يخلق السعادة له ويخفف حدة الضغوطات التي يواجهها في المجتمع وفي بيئة العمل. فالوصول إلى التكيف والاستقرار النفسي يدفع بالفرد للوصول إلى الشعور بالرضا عن ذاته والابتعاد عن التوترات والصراعات النفسية المقترنة بالخوف والضييق والقلق. ولكن تبقى هناك العديد من الآثار التي تؤدي بذوي الاحتياجات الخاصة لعدم التوافق النفسي والاجتماعي في بيئة العمل التي تشعرهم

بأنهم أفراد غير مرغوبين فيهم، فمن المهم أن يشعروا هؤلاء الفئة بأنهم أفراد مقبولين بهم ليحققوا الرضا عن العمل والحصول على نتائج إيجابية. وفي حدود علم الباحثان تعتبر هذه الدراسة الأولى من نوعها على الصعيد العربي.

تساؤلات الدراسة

1. ما مستوى الرضا عن العمل لدى عينة الدراسة؟
2. ما مستوى التكيف النفسي الاجتماعي لدى عينة الدراسة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha = 0.05)$ في مستوى الرضا عن العمل بين عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha = 0.05)$ في مستوى التكيف النفسي الاجتماعي بين عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha = 0.05)$ في مستوى الرضا عن العمل بين عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha = 0.05)$ في مستوى التكيف النفسي الاجتماعي بين عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. الكشف عن مستوى الرضا عن العمل لدى ذوي الاحتياجات الخاص العاملين في محافظة إربد.
2. الكشف عن مستوى التكيف النفسي الاجتماعي لدى ذوي الاحتياجات الخاص العاملين في محافظة إربد.
3. التعرف على الفروق بين درجات المفحوصين على مقياس الرضا عن العمل وفقا لمتغير الجنس (ذكور، إناث).
4. التعرف على الفروق بين درجات المفحوصين على مقياس التكيف النفس الاجتماعي وفقا لمتغير الجنس (ذكور، إناث).
5. التعرف على الفروق بين درجات المفحوصين على مقياس الرضا عن العمل وفقا لمتغير العمر.
6. التعرف على الفروق بين درجات المفحوصين على مقياس التكيف النفس الاجتماعي وفقا لمتغير العمر.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من الدور الواجب على المؤسسات وأرباب العمل القيام به تجاه الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة وعنايتهم للوصول به إلى إشباع الحاجات الأساسية من تكيف نفسي واجتماعي يساعده بالرغبة في العمل والرضا عنه وابتعاده عن التوتر وسوء التكيف مع البيئة المحيط به داخل العمل من أجل زيادة الدافعية والإنتاجية لديهم، وتساعد هذه الدراسة على تكوين الرؤية الواضحة عن الأوضاع التي يعيشها ذوي الاحتياجات الخاصة في أماكن العمل.

وتؤدي الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة بتزويد المؤسسات وأرباب العمل ومتخذي القرار بالمعلومات والبيانات التي تخدم القرارات السليمة داخل نطاق العمل بما يخص ذوي الاحتياجات الخاصة، وإفادة العاملين والقائمين على الاهتمام بهذه الفئة من المجتمع في مختلف الأعمال بكيفية وضع البرامج والخطط الإرشادية والعلاجية بحسب القصور المتواجد بهذه الفئة. كما أنها تفتح المجال أمام المهتمين والباحثين في مجال الاحتياجات الخاصة، وإلقاء الضوء على هذه الفئة ودورها في المشاركة في عملية التنمية.

حدود الدراسة

- الحد الزمني: تم الدراسة خلال شهر نيسان 2016.
- الحد المكاني: المؤسسات الحكومية في محافظة إربد.
- الحد البشري: العاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة.

التعريفات الإجرائية

الرضا عن العمل: هي استجابات نفسية متعدد الأبعاد لوظيفة الفرد، واستجابات شخصية لها جانب معرفي تقيمي وعاطفي، بالإضافة إلى المكون السلوكي له (Hulin & Judge, 2003)، ويعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على المقياس المُعد لقياس الرضا عن العمل.

التكيف النفسي الاجتماعي: هي عملية مستمرة يقوم الفرد فيها بتغيير سلوكه وتحقيق التوازن بينه وبين المحيط الذي يعيش فيه بطريقة تجعله أكثر تقبلاً لذاته وللآخرين بشكل واقعي، فيكون التكيف النفسي في تقبل الفرد لذاته، بينما يكون التكيف الاجتماعي في تقبل الفرد للآخرين (Alanani, 1998)، ويعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على المقياس المُعد لقياس التكيف النفسي الاجتماعي.

ذوي الاحتياجات الخاصة: هم مجموعة من الأفراد الذين تميزهم فروق فردية من خصائص أو سمات معينة تعمل على عرقلة نموهم الجسمي أو الاجتماعي أو النفسي أو العقلي، وتكيفهم مع نفسه أولاً ومن ثم مع المحيط الذي يعيشون فيه (Abu El-Nasr, 2005). ويعرف إجرائياً بأنهم الأفراد الذين يعانون من خلل وظيفي في أحد الأعضاء الجسمية.

متغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة

- الجنس: وله فئتان (ذكر، وأنثى).
- العمر: وله أربع فئات (24 سنة فأقل، من 25-39 سنة، من 40-54 سنة، 55 سنة فأكثر).

المتغيرات التابعة

- الرضا عن العمل: وله خمس فئات (الحوافز بأنواعها، الانتماء، الأمن الوظيفي، العلاقة مع زملاء العمل، الأداء الوظيفي).
- التكيف النفسي الاجتماعي: وله فئتان (النفسي، الاجتماعي).

الطريقة والإجراءات

منهجية البحث

استخدم في البحث المنهج الوصفي وذلك للكشف عن مستوى الرضا عن العمل والتكيف النفسي الاجتماعي، وكذلك الفروق في هذه المستويات تبعاً لمتغيرات الجنس والعمر.

مجتمع البحث

تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع ذوي الاحتياجات الخاصة العاملين في محافظة إربد خلال شهر نيسان 2016م، والبالغ عددهم (1174) ذكراً وأنثى.

عينة البحث

تألفت عينة الدراسة من (236) ذكراً وأنثى، تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية وحسب متغيرات الدراسة المختلفة، وجدول (1) يبين توزيع عينة الدراسة حسب هذه المتغيرات.

جدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة.

المتغير	مستوياته	العدد	النسبة
الجنس	ذكور	151	64 %
	إناث	85	36 %
العمر	أقل من 24 سنة	68	29 %
	من 25-39 سنة	102	43 %
	من 40-54 سنة	54	23 %
	55 سنة فأكثر	12	5 %

أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم جمع البيانات باستخدام أدوات الدراسة وهي مقياس الرضا عن العمل ومقياس التكيف النفسي الاجتماعي. وفيما يلي وصف أدوات الدراسة، والإجراءات التي تم اتباعها للتحقق مع مؤشرات صدقهما وثباتهما.

أولاً: مقياس الرضا عن العمل

قام الباحثان بالرجوع إلى الأدب والدراسات السابقة المتعلقة بالرضا عن العمل والرضا الوظيفي، كدراسة القطراوي (Al-Katrawi, 2012)، ودراسة اسليم (Esleem, 2013)، ودراسة الخولي (AlKhouli, 2003)، ودراسة فايد (Fayed, 2005)، ودراسة (Park, et al., 2016). ورأى الباحثان أنه من الأفضل استخدام المقياس المستخدم في دراسة القطراوي (Al-Katrawi, 2012). ويتكون هذا المقياس من (50) فقرة موزعة على خمسة أبعاد هي: الحوافز له (10 فقرات هي (1-10)، والانتماء للعمل له (10 فقرات هي (11-20)، والأمن الوظيفي له (10 فقرات هي (21-30)، والعلاقة مع زملاء العمل له (10 فقرات هي (31-40)، والأداء الوظيفي له (10 فقرات هي (41-50).

صدق المقياس

قام القطراوي (Al-Katrawi, 2012) بإجراء صدق المحكمين للمقياس من خلال عرضه بصورته الأولى على مجموعة من الأساتذة في مجال التربية وعلم النفس من جامعات الأزهر والأقصى والإسلامية، وتم تعديل وصياغة بعض الفقرات واستبعاد بعضها بناءً على رأي وملاحظات المحكمين ليصبح المقياس مكوناً من (50) فقرة، كما قام بإجراء صدق الاتساق الداخلي بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس، حيث بلغت قيم المعاملات لدى بُعد الحوافز بأنواعها بين (0.65-0.88)، وبُعد الانتماء للعمل بين (0.41-0.75)، وبُعد الأمن الوظيفي بين (0.33-0.87)، وبُعد العلاقة مع زملاء العمل بين (0.56-0.84)، وبُعد الأداء الوظيفي بين (0.34-0.79)، وجميعها كانت ذات دلالة إحصائية عند 0.05 و 0.01.

أما في الدراسة الحالية قام الباحثان بعرض المقياس على (12) من المحكمين المختصين في مجال التربية الخاصة والصحة النفسية وعلم النفس في جامعة جدارا الأهلية لإبداء آرائهم وملاحظاتهم، وقد بلغت نسبة الإجماع للمحكمين على (80%). وبهدف التحقق من مؤشرات صدق البناء لمقياس الرضا في العمل في الدراسة الحالية، تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (23) ذكراً وأثنى من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم حساب قيم معاملات الارتباط المصحح لفقرات كل بُعد، وبعد ذلك اختيرت أعلى (6) فقرات ارتباطاً بالبُعد الذي ينتمي إليه. كما هو مبين في الجدول (2).

جدول (2): قيم معاملات الارتباط المصحح لفقرات مقياس الرضا عن العمل.

رقم الفقرات	بُعد الحوافز بأنواعها	رقم الفقرات	بُعد الانتماء للعمل	رقم الفقرات	بُعد الأمن الوظيفي	رقم الفقرات	بُعد العلاقة مع زملاء العمل	رقم الفقرات	بُعد الأداء الوظيفي
1	0.55	7	0.63	13	0.79	19	0.87	25	0.57
2	0.71	8	0.92	14	0.81	20	0.65	26	0.61
3	0.64	9	0.49	15	0.63	21	0.67	27	0.70
4	0.74	10	0.81	16	0.83	22	0.72	28	0.86
5	0.88	11	0.69	17	0.59	23	0.56	29	0.79
7	0.76	12	0.74	18	0.67	24	0.62	30	0.69

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (2) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات تراوحت بين (0.55-0.88) لبُعد الحوافز بأنواعها، وبُعد الانتماء للعمل ما بين (0.49-0.92)، وبُعد الأمن الوظيفي ما بين (0.59-0.83)، وبُعد العلاقة مع زملاء العمل ما بين (0.56-0.87)، وبُعد الأداء الوظيفي ما بين (0.57-0.86)، وقد اعتمد الباحثان معياراً لقبول الفقرات بأن لا يقل معامل ارتباطها بالمقياس ككل عن (0.30)، وبناءً على هذا المعيار تم حذف الفقرات التي تقل عن هذه القيمة ليصبح عدد فقرات المقياس (30) فقرة، لكل بُعد (6) فقرات، وبُعد ذلك مؤشراً على صدق البناء للمقياس.

ثبات المقياس

قام القطراوي (Al-Katrawi, 2012) بحساب التجزئة النصفية للفقرات الفردية والزوجية للمقياس، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بي النصفين (0.53)، كما حسب معامل كرونباخ ألفا لأبعاد المقياس وقد بلغت بين (0.74-0.92)، بينما الثبات الكلي كان (0.91)، وهي قيمة تدل على درجة جيدة من الثبات تفي بمتطلبات الدراسة.

أما في الدراسة الحالية فقد قام الباحثان بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية من خارج أفراد عينة الدراسة، مكونة من (23) ذكراً وأثنى من خارج أفراد عينة الدراسة، وباستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest)، أعيد تطبيق المقياس على نفس العينة بعد فاصل زمني مدته أسبوعان من التطبيق الأول، وجدول (3) يبين قيم معامل ارتباط بيرسون.

جدول (3): قيم الاتساق الداخلي ومعامل الثبات لأبعاد مقياس الرضا عن العمل والمقياس ككل.

الأبعاد	عدد الفقرات	الاتساق الداخلي	معامل الثبات
الحوافز بأنواعها	6	0.62	0.68
الانتماء للعمل	6	0.77	0.79
الأمن الوظيفي	6	0.81	0.84
العلاقة مع زملاء العمل	6	0.68	0.74
الأداء الوظيفي	6	0.84	0.87
المقياس ككل	30	0.74	0.78

تصحيح المقياس

تتم الاستجابة على فقرات المقياس وفقاً تدرج ليكرت الخماسي، وبالتالي تتراوح درجة المفحوص على الفقرات كالتالي (5= موافق بشدة، 4= موافق، 3= محايد، 2= غير موافق، 1= غير موافق إطلاقاً)، ويتم عكس هذه الدرجات في حالة الفقرات السالبة عند التصحيح وهي (15، 24، 25، 26، 35)، وبناءً عليه تتراوح الدرجة الكلية لكل بُعد بين (30-6)، بينما درجة المقياس الكلي تتراوح بين (150-30). وتم الاعتماد على المعيار التالي لتفسير البيانات وهو قيمة اعتيادية: (1 - 2.33 درجة منخفضة؛ 2.34 - 3.66 درجة متوسطة؛ 3.67 - 5.00 درجة عالية).

ثانياً: مقياس التكيف النفسي الاجتماعي

قام الباحثان بالرجوع إلى الأدب والدراسات السابقة المتعلقة بالتكيف النفسي والاجتماعي، كدراسة عنبتاوي (Anabtawi, 2006)، ودراسة السكر (Alsukar, 2011)، ودراسة علي (Ali, 2001)، ودراسة (Kam, Greenberg & Kusche, 2004). ورأى الباحثان أنه من الأفضل استخدام المقياس المستخدم في دراسة عنبتاوي (Anabtawi, 2006). وتكون المقياس في صورته الأصلية من (60) فقرة مقسمة على بُعدين هما البُعد الذاتي المتمثل بالتصورات الخاصة للأعمال والتفسيرات الذاتية للفرد، ويشمل الفقرات التالية (1، 2، 3، 4، 7، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 30، 31، 33، 43، 45، 46، 51). أما البُعد الثاني وهو الاجتماعي فيشمل الفقرات الآتية (5، 6، 29، 32، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 44، 47، 48، 49، 50، 51، 52، 53، 54، 55، 56، 57، 58، 59، 60).

أما في الدراسة الحالية فقد قام الباحثان بإعادة صياغة بعض الفقرات كفقرة رقم (23) " لا أنكر إنجازات زملائي من اللاعبين" لتصبح "لا أنكر إنجازات زملائي في العمل"، وفقرة رقم (29) "من أولى أمنيّاتي تحقيق انجاز للوطن" لتصبح "من أولى أمنيّاتي تحقيق انجاز للمؤسسة التي أعمل بها"، وفقرة رقم (53) "أقوم بزيارة زملائي الرياضيين من المعاقين: لتصبح "أقوم

بزيارة زملائي في العمل". وقام الباحثان بحذف الفقرة رقم (34) "أتمنى المشاركة في بطولات خارجية"، ليصبح عدد فقرات المقياس بصورته الأولية في هذه الدراسة (59) فقرة.

صدق المقياس

قام عنبتاوي (Anabtawi, 2006) بإجراء صدق المحتوى من خلال عرض المقياس على (10) من الخبراء والمختصين في مجال التربية الخاصة وعلم النفس والصحة النفسية في جامعة البلقاء التطبيقية والهاشمية وعمان العربية، وتم تعديل وصياغة بعض الفقرات واستبعاد بعضها بناءً على رأي وملاحظات المحكمين ليصبح المقياس مكوناً من (60) فقرة.

أما في الدراسة الحالية قام الباحثان بعرض المقياس على (12) من المحكمين المختصين في مجال التربية الخاصة والصحة النفسية وعلم النفس في جامعة جدارا الأهلية لإبداء آرائهم وملاحظاتهم، وقد بلغت نسبة الاجماع للمحكمين على (80%). وبهدف التحقق من مؤشرات صدق البناء لمقياس التكيف النفسي الاجتماعي في الدراسة الحالية، تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (23) ذكراً وأثنى من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم حساب قيم معاملات الارتباط المصحح لفقرات كل بُعد، وبعد ذلك اختيرت أعلى (25) فقرة ارتباطاً بالبُعد الذي ينتمي إليه. كما هو مبين في الجدول (4).

جدول (4): قيم معاملات الارتباط المصحح لفقرات مقياس التكيف النفسي الاجتماعي.

رقم الفقرة	ارتباط الفقرة بالبُعد النفسي (معامل الارتباط المصحح)			رقم الفقرة	ارتباط الفقرة بالبُعد الاجتماعي (معامل الارتباط المصحح)		
	المعامل	رقم الفقرة	المعامل		المعامل	رقم الفقرة	المعامل
1	0.87	14	0.48	26	0.91	39	0.75
2	0.69	15	0.57	27	0.69	40	0.74
3	0.50	16	0.70	28	0.64	41	0.81
4	0.65	17	0.86	29	0.52	42	0.89
5	0.44	18	0.85	30	0.74	43	0.67
6	0.43	19	0.71	31	0.42	44	0.90
7	0.63	20	0.69	32	0.78	45	0.60
8	0.46	21	0.84	33	0.66	46	0.74
9	0.86	22	0.47	34	0.73	47	0.56
10	0.79	23	0.58	35	0.81	48	0.48
11	0.57	24	0.77	36	0.55	49	0.52
12	0.81	25	0.52	37	0.51	50	0.78
13	0.78			38	0.49		

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات تراوحت بين (0.43 – 0.87) للبعد النفسي، بينما البعد الاجتماعي تراوحت ما بين (0.42-0.91). وقد اعتمد الباحثان معياراً لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها بالمقياس ككل عن (0.30)، وبناءً على هذا المعيار تم حذف الفقرات التي تقل عن هذه القيمة ليصبح عدد فقرات المقياس (50) فقرة، لكل بُعد (25) فقرة، ويُعد ذلك مؤشراً على صدق البناء للمقياس.

ثبات المقياس

قام عنيتاوي (Anabtawi, 2006) إجراء ثبات الاختبار عن طريق الاختبار وإعادة الاختبار، وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين التطبيقين الأول والثاني حيث بلغ (0.71) للمقياس ككل، كما استخدم الباحثان معادلة كرونباخ ألفا لاستخراج الثبات الداخلي للمقياس حيث بلغ للمعاقين حركياً (0.80) وللأعبي المنتخبين الوطنية (0.83).

أما في الدراسة الحالية فقد قام الباحثان بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية من خارج أفراد عينة الدراسة، مكونة من (23) ذكراً وأثنى من خارج أفراد عينة الدراسة، وباستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest)، أعيد تطبيق المقياس على نفس العينة بعد فاصل زمني مدته أسبوعان من التطبيق الأول، وجدول (5) يبين قيم معامل ارتباط بيرسون.

جدول (5): قيم الاتساق الداخلي ومعامل الثبات لأبعاد مقياس التكيف النفسي الاجتماعي والمقياس ككل.

الأبعاد	عدد الفقرات	الاتساق الداخلي	معامل الثبات
البعد النفسي	25	0.82	0.86
البعد الاجتماعي	25	0.86	0.90
المقياس ككل	50	0.84	0.88

تصحيح المقياس

تتم الاستجابة على فقرات المقياس وفقاً تدرج ليكرت الخماسي، وبالتالي تتراوح درجة المفحوص على الفقرات كالتالي (5= دائماً، 4= غالباً، 3= أحياناً، 2= نادراً، 1= أبداً)، وبناءً عليه تتراوح الدرجة الكلية لكل بُعد بين (125-25)، بينما درجة المقياس الكلي تتراوح بين (50-250). وتم الاعتماد على المعيار التالي لتفسير البيانات وهو قيمة اعتبارية:

درجة منخفضة	2.33 – 1
درجة متوسطة	3.66 – 2.34
درجة مرتفعة	5.00 – 3.67

تحليل البيانات

- بعد جمع بيانات الدراسة، تم فحص أسئلة الدراسة من خلال الاختبارات الإحصائية الآتية:
1. استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بُعد من أبعاد أداة الدراسة، واستخراج درجة الأداء الكلية.
 2. للإجابة على الفروق بين الجنسين تم استخدام اختبار (ت) T-Test لهذه الفروق.
 3. للإجابة على الفروق في درجات مستويات العمر، تم استخدام تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

نتائج الدراسة

فيما يلي عرض النتائج المتعلقة بكل سؤال من الأسئلة التي حاولت الدراسة الإجابة عنها.

السؤال الأول: ما مستوى الرضا عن العمل لدى عينة الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة، وجدول (6) يوضح ذلك.

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد الرضا عن العمل.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	المرتبة	الدرجة
1	الحوافز بأنواعها	3.01	0.87	5	متوسطة
2	الانتماء للعمل	3.58	0.74	3	متوسطة
3	الأمن الوظيفي	3.64	0.92	2	متوسطة
4	العلاقة مع زملاء العمل	3.69	0.71	1	مرتفعة
5	الأداء الوظيفي	3.47	0.82	4	متوسطة
	المتوسط العام	3.48	---	---	متوسطة

* الدرجة القصوى من (5).

يبين الجدول (6) أن المتوسط العام لمستوى الرضا عن العمل جاء متوسطاً وبمتوسط حسابي بلغ (3.48). حيث جاء بُعد العلاقة مع زملاء العمل في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.69) وانحراف معياري (0.71) وبدرجة مرتفعة، تلاه في المرتبة الثانية بُعد الأمن الوظيفي بمتوسط حسابي بلغ (3.64) وانحراف معياري (0.92) وبدرجة متوسطة، تلاه في المرتبة الثالثة بُعد الأداء الوظيفي بمتوسط حسابي بلغ (3.47) وانحراف معياري (0.82) وبدرجة متوسطة، تلاه في المرتبة الرابعة بُعد الانتماء للعمل بمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري (0.74)

وبدرجة متوسطة، بينما جاء بُعد الحوافز بأنواعها في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.01) وانحراف معياري (0.87) وبدرجة متوسطة.

السؤال الثاني: ما مستوى التكيف النفسي الاجتماعي لدى عينة الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التكيف النفسي والاجتماعي بأبعاده المختلفة، وجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع أبعاد التكيف النفس الاجتماعي.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	البُعد النفسي	3.38	0.91	2	متوسطة
2	البُعد الاجتماعي	3.67	0.68	1	مرتفعة
	المتوسط العام	3.53	---	---	متوسطة

* الدرجة القصوى من (5).

يبين الجدول (7) أن المتوسط العام لمستوى التكيف النفسي الاجتماعي جاء متوسطاً وبمتوسط حسابي بلغ (3.53). حيث جاء بُعد الاجتماعي في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.67) وانحراف معياري (0.68) وبدرجة مرتفعة، تلاه في المرتبة الثانية بُعد النفسي بمتوسط حسابي بلغ (3.38) وانحراف معياري (0.91) وبدرجة متوسطة.

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا عن العمل بين عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس؟

لمعرفة ما إذا كان هناك فروق بين الجنسين على أبعاد مقياس الرضا عن العمل، استخدم اختبار (ت). ويبين الجدول (8) المتوسطات والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت).

جدول (8): نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات الجنسين على مقياس الرضا عم العمل.

المقياس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
الرضا عن العمل	الذكور	3.56	0.50	10.22	0.000*
	الإناث	3.87	0.56		

$0.0001 > P^*$

يظهر جدول (8) أن قيمة (ت) لمقياس الرضا عن العمل لدى الجنسين بلغت (10.22) وبدلالة إحصائية ($P > 0.0001$)، ويتضح من الجدول أن متوسط درجات الإناث أعلى من متوسط درجات الذكور.

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha = 0.05$) في مستوى التكيف النفسي الاجتماعي بين عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس؟

لمعرفة ما إذا كان هناك فروق بين الجنسين على أبعاد مقياس التكيف النفسي الاجتماعي، استخدم اختبار (ت). ويبين الجدول (9) المتوسطات والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت).

جدول (9): نتائج اختبار (ت) للفروق بين متوسطات درجات الجنسين على مقياس التكيف النفسي الاجتماعي.

المقياس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
التكيف النفسي الاجتماعي	الذكور	3.26	0.56	- 8.70	0.000*
	الإناث	3.96	0.63		

$$0.0001 > P^*$$

يظهر جدول (9) أن قيمة (ت) لمقياس التكيف النفسي الاجتماعي لدى الجنسين بلغت (-8.70) وبدلالة إحصائية ($\alpha > 0.0001$)، ويتضح من الجدول أن متوسط درجات الإناث أعلى من متوسط درجات الذكور.

السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha = 0.05$) في مستوى الرضا عن العمل بين عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر؟

لمعرفة ما إذا كان هناك فروق في متغير العمر على مقياس الرضا عن العمل، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي. ويبين الجدول (10) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

جدول (10): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات متغير العمر على مقياس الرضا عن العمل.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	405.52	3	135.173	28.64	0.178
داخل المجموعات	2576.04	232	11.10		
المجموع	2981.56	235			

يتبين من جدول (10) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ في درجة الرضا عن العمل تعزى لمتغير العمر

السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha = 0.05)$ في مستوى التكيف النفسي الاجتماعي بين عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر؟

لمعرفة ما إذا كان هناك فروق في متغير العمر على مقياس التكيف النفسي الاجتماعي، استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي. ويبين الجدول (11) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

جدول (11): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق بين متوسطات درجات متغير العمر على مقياس التكيف النفسي الاجتماعي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة
بين المجموعات	118.99	3	39.663	18.02	0.584
داخل المجموعات	1201.34	232	5.178		
المجموع	1320.33	235			

يتبين من جدول (11) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ في درجة التكيف النفسي الاجتماعي تعزى لمتغير العمر.

مناقشة النتائج

أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن العمل جاء متوسطاً، حيث يرى الباحثان أن ذلك يعود إلى ظروف العمل الجيدة التي تتناسب إلى حد ما مع قدراتهم وإمكانياتهم كالأمن والسلامة وساعات العمل المطلوبة، الأمر الذي يساعد على القيام بالعمل بشكل أفضل وأداء أسرع مما يؤدي بدوره للرضا عن العمل ورغبتهم بالاستمرار، وعلى العكس من ذلك فإن عدم مناسبة الراتب لمتطلبات المعيشة، وغلاء المعيشة الذي يجعله غير قادراً على تحقيق قدر مناسب من الرفاهية يحد من مستوى الرضا عن العمل، بالإضافة إلى الجمود والروتين في بعض الوظائف التي تجعل من الموظفين يملون ويحققون مستويات متدنية من الرضا. ويعزو الباحثان ارتفاع بُعد العلاقة مع زملاء العمل عن باقي أبعاد مقياس الرضا عن العمل إلى وجود المشاعر الإيجابية من حب وود من قبل زملاء العمل لدى ذوي الاحتياجات الخاصة، بالإضافة إلى التعاون فيما بينهم الذي يشكل ركيزة أساسية في العمل، وهذا ينعكس على الروح المعنوية الجماعية التي قدر تفرضها طبيعة العمل الذي يقوم به. وتتفق هذه نتيجة الدراسة مع دراسة سونغ وآخرون (Sung, et al., 2013) التي أشارت إلى أن الصفات النفسية تساعد في تحقيق الرضا عن العمل.

أظهرت النتائج أن مستوى التكيف النفسي الاجتماعي جاء متوسطاً، حيث يرى الباحثان أن وجود مشكلات تكيفية في الجانب النفسي والاجتماعي لدى هذه الفئة من المجتمع، مما يدل على

أن هذه الفئة لديها صعوبات في عدم مقدرتها على إشباع الحاجات النفسية أولاً والمتمثلة في عدم تقبلهم لذواتهم، ومعرفة قدراته وإمكانياته، وأن الإعاقة النفسية تؤثر على قيام ذوي الاحتياجات الخاصة بالمهام الحياتية وحل المشكلات التي تواجههم. أما على الصعيد الاجتماعي فعدم الاستمتاع بإقامة علاقات اجتماعية حميمة، وتعرضهم لعملية النبذ والإقصاء عن الأنشطة الجماعية وخصوصاً الأصدقاء خارج العمل، مما يؤدي بهم إلى الابتعاد عن المجتمع ونشاطاته الاجتماعية وبالتالي تدني المستوى النفسي الاجتماعي لديهم. وربما تعود هذه النتيجة إلى الخصائص النفسية الشخصية والتكيفية التي يتصف بها هؤلاء الأفراد، كضعف الشخصية وتكيف أقل من غيرهم. بالإضافة إلى شعور هذه الفئة بأنهم ليس لهم دور مهم في المجتمع، الأمر الذي يشعرهم بأنهم فئة مهمشة لا تمارس حقها في أخذ الأدوار الفعالة. ويعزو الباحثان أن الحالة التي يعيشها أفراد ذوي الاحتياجات الخاصة إلى عدم مقدرتهم على القيام بالأعمال المطلوبة منهم التي تؤدي بهم إلى العزلة والانسحاب ومحاولة مواجهة المشكلات لوحدة دون طلب المساعدة من أحد بسبب مستوى الذات المتدني، والخوف من الفشل والميل إلى الانعزال، وصعوبة في القدرة على التكيف مع الأحداث الجديدة. بالإضافة إلى عدم مقدرتهم على تحقيق التوازن بينهم وبين البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها. فالراحة النفسية سبباً في بذل الجهود والإخلاص في العمل وهذا ينعكس على تصرفاتهم وسلوكهم. وتتفق هذه نتيجة الدراسة مع دراسة كولينز وآخرون (Collind, et al., 2000) التي أشارت إلى أن الانخراط في العلاقات الاجتماعية يزيد من تكيفهم وزيادة إنتاجهم.

كما أشارت النتائج إلى تفوق الإناث على الذكور في مستوى الرضا عن العمل، حيث يعزو الباحثان ذلك إلى أن الإناث بطبيعتهن الرقيقة تميل إلى الحب والود وأن الكلمات العاطفية تؤثر بشكل كبير على عملهن مما يؤدي إلى زيادة الرضا عن العمل لديهن وبالتالي زيادة إنتاجهن، بالإضافة إلى أن العبء المالي للأسرة هو واجب الذكر وليس الأنثى مما يؤدي بهن إلى زيادة رضاهن عما يقوم به من أعمال، فهن لديهن طموحات كأى فرد في المجتمع، ويقوم زملاء العمل بدور هام في الحياة العملية للإناث ذوات الاحتياجات الخاصة من خلال العلاقة المتبادلة القائمة على التقدير والاحترام، الأمر الذي يؤدي بهن إلى تحقيق الرضا الذاتي والعملية.

ويعزو الباحثان تفوقهن في مستوى التكيف النفسي الاجتماعي على الذكور إلى أنهن يحرصن على إقامة علاقات طيبة مع الآخرين في العمل، مما يؤدي بهن إلى توسيع دائرة العلاقات الاجتماعية في محيط العمل وخارجه، بالرغم أن العادات والتقاليد الاجتماعية الموروثة تقيد حريتها في إنشاء علاقات خارج البيت وبالتالي تحد من تكيفهن النفسي والاجتماعي. وأن الأسرة تقوم بدور هام من رعاية وحب ودعم وتقدير للأبناء ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة الإناث منهم، فهم يقدمون الدعم النفسي والمعنوي لهن للوصول إلى الشعور بالتفاؤل والتكيف مع المجتمع، بالإضافة إلى الاهتمام المقدم من الأشخاص المحيطين بهن في العمل والأسرة وخاصة الأقارب منهم فيعملون على تعزيز الثقة بالنفس، الأمر الذي ينعكس على قدرته على التكيف مع نفسه أولاً ومن ثم البيئة المحيطة بهم. فالعمل الذي يقوم به هو ليس هدفاً بحد ذاته وإنما غاية للوصول إلى إقامة علاقات اجتماعية والاندماج في الأدوار الاجتماعية المختلفة.

ويرى الباحثان أن عدم وجود فروق في متغير العمر في الرضا عن العمل إلى الظروف المحيطة بالعاملين، باعتبارها أنها نفس الظروف للجميع، فالعلاقات بين المسؤول على العمل والموظفين يسودها التعاون والتفاهم، فذوي الاحتياجات الخاصة بغض النظر عن أعمارهم فهم يسعون للوصول إلى تحقيق ما يطمحون ويحلمون به، فأرباب العمل يوفرون لجميع الاحتياجات الخاصة المنفعة النفسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها من الأمور التي تساعدهم على تحقيق وإنجاز العمل المطلوب. فالتفاعلات المستمرة فيما بينهم وبين الآخرين في بيئة العمل الأمر يحقق التوازن والتوافق بين الحالة الجسمية والنفسية والاجتماعية لهم مما يؤدي بهم إلى الوصول للرضا عن العمل بغض النظر على أعمارهم. وتتفق هذه نتيجة الدراسة مع دراسة الخولي (AlKhouli, 2003) التي أشارت إلى أنه لا يوجد فروق بين ذوي الاحتياجات الخاصة.

بينما يرى الباحثان أن عدم وجود فروق في العمر في التكيف النفسي الاجتماعي إلى قدرة ذوي الاحتياجات الخاصة على تكوين العلاقات والروابط الاجتماعية مع البيئة المحيطة بهم، فتتمية العلاقات بين الأفراد العاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة والأفراد العاديين من جهة والمؤسسة من جهة أخرى لضمان استمرار في العمل، وربما أن هذه العينة كانت متقاربة في الاهتمامات والصفات الشخصية وتكافؤ الفرص وحق النجاح للجميع. بالإضافة إلى تساوي الجميع من ذوي الاحتياجات الخاصة في عملية تأهيلهم ودمجهم وإشراكهم في مختلف الأنشطة، وتقديم الخدمات النفسية الاجتماعية التي تساعد في تكيفهم مع أنفسهم من جهة ومع الآخرين من جهة أخرى للوصول إلى درجة عالية من النمو والتكامل في شخصيتهم وتحقيق ذواتهم وتقبل الحالة التي هو عليها.

التوصيات

- استناداً إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يوصي الباحثان بالتوصيات الآتية:
- زيادة مستوى الدعم الاجتماعي والمساندة النفسية لهذه الفئة من قبل الأسرة أولاً ومن قبل أرباب العمل ثانياً من تحقيق رضا ذاتي وبالتالي الرضا عن العمل الذي يقوم به.
 - زيادة الاهتمام من قبل المؤسسات وأصحابها لهذه الفئة من خلال تقديم التسهيلات البيئية والمادية لهم.
 - تفعيل دور المتخصصين والجهات المعنية بذوي الاحتياجات الخاصة ومتابعتهم في أماكن عملهم لتقديم ما يحتاجونه إليه من دعم وتسهيلات تفيدهم في أعمالهم.
 - تفعيل دور المرشدين المهنيين إن وجد في عملية دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في أعمالهم ومساعدتهم على التكيف النفسي والاجتماعي.
 - إجراء دراسات ممثلة لهذه الفئة مع متغيرات أخرى كالاضطرابات الانفعالية والفاعلية الذاتية الاجتماعية غيرها.
 - إجراء دراسات أخرى حول الرضا عن العمل وعلاقته بحالة ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء بعض المتغيرات.

References (Arabic & English)

- Abdat, R. (2014). *Difficulties facing the employment of persons with intellectual disabilities in the UAE*. The Fourteenth Meeting of the Gulf Disability Society - Services for Youth with Disabilities ... Reality and Ambition, 14-17 April 2014, Dubai - United Arab Emirates.
- Abdulbagi, S. (2004). *Effective behavior in organizations*. Alexandria: The University House for Publishing and Distribution.
- Abdulbagi, S. (2001). *Organizational behavior*. Alexandria: The University House for Publishing and Distribution.
- Abu El-Nasr, Medhat (2005). *Physical disability, Concept, types s and care programs*. Cairo: Arab Nile Group.
- Abu Hatab, F. & Alseid, A. (1992). *Human psychology*. Cairo: Dar Al-Taawon Foundation.
- Abu Hweij, M. & AlSafadi, E. (2001). *Introduction to mental health*. Amman: Dar Al Masirah for Publishing and Distribution.
- Abu Shaira, M. (2011). Employers' attitudes toward employment of persons with disabilities depend on a number of variables. *Arab Studies in Education and Psychology*, 27 (2), 11-30.
- Akkerman, A., Kef, S. & Meininger, H. (2017). Job satisfaction of people with intellectual disabilities: the role of basic psychological need fulfillment and workplace participation. *Journal disability & Rehabilitation*, <https://dx.doi.org/10.1080/09638288.2017.1294205>.
- Alanani, H. (1998). *Child mental health*. Amman: Dar Al-Fikr.
- Alanani, H. (2000). *Psychological health*. Amman: Dar Al-Fikr.
- Albin, J. (1992). *Quality improvement in employment and other human services: Managing for quality through change*. Baltimore: Paul H. Brookes.
- Aldahiri, S. (2008). *Principles of psychological compatibility and behavioral and emotional disorders: the foundations and theories*. Amman: Dar Safa for Publishing and Distribution.

- Ali, A. (2001). Methods of psychological and social compatibility with the mistakes of daily life and their relationship to work satisfaction. *Psychology*, 15 (60), 42-63.
- Al-Katravi, R. (2012). *Risk behavior and its relation to job satisfaction among UNRWA emergency program workers in the Gaza governorates*. Unpublished MA thesis, Al-Azhar University, Gaza.
- AlKhalidi, A. (2009). *Reference in mental health*. Amman: Dar Wael Publishing and Distribution.
- AlKhalidi, A. & Alalmi, D. (2009). *Mental health and its relation to adaptation and compatibility*. Amman: Dar Safa for Publishing and Distribution.
- AlKhatib, J. (2009). *International experiences in the employment of persons with disabilities*. Referred to on 16/4/2016 from the following website: http://alami.ae/43.html&p_docid=155.
- AlKhouli, M. (2000). *Dictionary of education*. Amman: Dar Al Falah.
- AlKhouli, M. (2003). *The relationship between job satisfaction and the ability of human development for people with special needs working: survey study*. Reference was made on 18/4/2016 from the following website: <http://www.khayma.com/education-technology/ES9.htm>
- Allen, P. (1995). *Personality social and biological perspectives on personal adjustment*. California: Brooks Cole Publishing co.
- AlMadhoun, N. (2012). *Special needs in the holy Quran: An objective study*. Unpublished MA thesis, Islamic University, Gaza.
- Alrifai, N. (2010). *Mental health study in the psychology of adaptation*. Damascus: University of Damascus.
- Alsukar, K. (2011). *The impact of an orientation program on psychosocial adjustment and achievement for students with mobility disabilities who are integrated into regular schools in Amman*. Unpublished PhD thesis, University of Jordan, Amman, Jordan.

- Anabtawi, N. (2006). *Psychosocial adjustment for national team players from wheelchair disabled wheelchair practitioners*. Unpublished MA, Amman Arab University, Amman, Jordan.
- Arab Labor Organization (2010). *The overall level of unemployment in Arab countries for the most recent year is available*. Referred to on 16/4/2016 from the following website:
http://www.alolabor.org/nArabLabor/index.php?option=com_content&task=category§ionid=15&id=85&Itemid=64.
- Atrash, S. (2000). *Sources of stress and coping strategies*. Unpublished Master Thesis, University of Jordan, Amman, Jordan.
- Awad, A. & Shama, M. (2009). *The operation of disabled people in Jordan: great ambitions and a very difficult reality*. Jordanian Labor Observatory, Al - Fini Center for Economic and Informatics Studies, Amman - Jordan, Issue 3, 2009.
- Baumgartner, M., Dwertmann, D., Boehm, S. & Bruch, H. (2015). Job satisfaction of employees with disabilities: The role of perceived structural flexibility. *Human Resource Management*, 54 (2), 323-343.
- Belkic, K. & Savic, C. (2013). *Job stressors and mental health: A proactive clinical perspective*. London: World Scientific Publishers.
- Butrus, B. (2008). *Adaptation and mental health of the child*. Amman: Dar Al Masirah for Publishing and Distribution.
- Calhoun, F. & Acocellan, J. (1990). *Psychology of adjustment and human relations*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Chun, S. (2011). Reform discussion on the Quota System for employment of the disabled. *Research in Law*, 21, 131-160.
- Collins, E., Mowbray, T. & Bybee, D. (2000). Outcomes of participants with severe mental illness in supported education. *Psychiatric Services*, 51(6), 774-780.
- Ebru, K. (1995). *Job satisfaction of the librarian in the developing countries*. 61st IFLA General Conference Proceedings Aug 20-25.
- Esleem, F. (2013). *Leadership Styles Used by The Heads of Departments in Community Colleges in Gaza Strip and its*

- Relationship with Workers' Job Satisfaction*. Unpublished Master Thesis, The Islamic university, Gaza.
- Faragher, B., Cass, M. & Cooper, L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational Environment Medicine*, 62(10), 105-113.
 - Fayed, J. (2005). *Study of some variables related to job satisfaction among teachers of students with special needs and ordinary*. The 12th Annual Conference of Psychological Counseling, Ain Shams University, Psychological Counseling for Development in the Information Age, Psychological Counseling Center, Ain Shams University, Egypt.
 - Florey, T. & Harrison, A. (2000). Responses to informal accommodation requests from employees with disabilities: Multi study evidence of willingness to comply. *Academy of Management Journal*, 43 (2), 224–223.
 - Goff, G. (2004). *Job satisfaction of community college academic deans*. PhD Thesis. - University of South Florida, Suth Florida.
 - Hallahan, P. & Kauffman, M. (2006). *Exceptional learners: Introduction to special education*. (10th ed) New Jersey, Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
 - Hulin, C., & Judge, T. (2003). *Job attitudes*. Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology, Hoboken, NJ: Wiley.
 - Kam, C., Greenberg, M. & Kusche, C. (2004). Sustained effects of the PATHS curriculum on the social and psychological adjustment of children in special education. *Journal of Emotional and Behavioral Disorders*, 12 (2), 66-78.
 - Karima, Y. (2012). *Psychological alienation and its relation to the academic adaptation of university students*. Unpublished Master Thesis, Mouloud Mameri University Tizi, Ouzou, Algeria.
 - Kenny, D. (1995). Common themes, different perspectives: A systematic analysis of employer-employee experiences of occupational Rehabilitation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 39 (1), 54–77.

- Khalil, J. & Shereer, A. (2008). The relationship between job satisfaction and demographic variables among the teachers. *Journal of the Islamic University - Series of Humanities*, 16 (1), 683-711.
- King, L. (2004). Adjustment and Culture. *Cross Cultural Review*, 7(2), 11-20.
- Kleynhans, R. & Kotze, M. (2010). Managers' and employees' attitudes towards people with physical disabilities in the workplace. *Tydskrift vir Geesteswetenskappe*, 50 (3), 404-418.
- Konrad, M., Moore, E., Ng, S., Doherty, J. & Breward, K. (2013). Temporary work, underemployment and workplace accommodations: Relationship to well-being for workers with disabilities. *British Journal of Management*, 24, 367–382.
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*. 8th ed. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Mangili, E., Ponteri, M., Buizza, C. & Rossi, G. (2004). Attitudes toward disabilities and mental illness in work settings: A review. *Epidemiol Psichiatr Soc*, 13 (1), 29-46.
- Mitchell, R. & Lason, R. (1987). *People in organization*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Mousa, M. & Suleiman, N. (2010). The Concept of the Social Self and its Relation to the Psychological and Social Adjustment of the Blind: A Field Study at the Society for the Care of the Blind in Damascus. *Damascus University Journal*, 26 (Supplement), 409-451.
- Nasrallah, O. (2002). *Children with special needs and their impact on family and society*. Amman: Wael Publishing House.
- Obaid, M. (2001). *Care for children with motor disabilities*. Amman: Dar Safa.
- Paez, P. & Arendt, S. (2014). Managers' Attitudes Towards Employees with Disabilities in the Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 15 (2), 172-190.
- Park, Y., Seo, D., Park, J., Bettini, E. & Smith, J. (2016). Predictors of job satisfaction among individuals with disabilities: An analysis of

- South Korea's National Survey of employment for the disabled. *Research in Developmental Disabilities*, 53-54, 198-212.
- Phenic Center for Economic & Informatics Studies (2010). *Jordanian Labor Observatory Program*. Report on the Employment of Persons with Disabilities.
 - Radwan, S. (2007). *Mental health*. Amman: Dar Al Masirah for Publishing and Distribution.
 - Rinaldi, M. & Hill, R. (2000). *Insufficient Concern: The experience, Attitudes and perceptions disabled people and Employers towards open employment in one London borough*. London: Merton Mind.
 - Scope (2003). Report reveals employers fearful of recruiting disabled people. *Management Services*, 47 (5), 8-9.
 - Smucker, K. (2001). *Job satisfaction and referent selection in the sport industry*. Unpublished doctoral dissertation, Florida State University, Tallahassee.
 - Sung, C., Muller, R., Ditchman, N., Phillips, B. & Chan, F. (2013). Positive coping, self-efficacy, and self-esteem as mediators between seizure severity and life satisfaction in epilepsy. *Rehabilitation Research, Policy, and Education*, 27(3), 154-170.
 - Weihe, H. & Stanford, R. (1997). Equal access to employment opportunities for people with mental retardation: An obligation of society. *The Journal of Rehabilitation*, 63 (1), 27-33.
 - WHO (2002). *Community Based Rehabilitation as we have experienced it: Voices of Persons with disability*. Geneva: WHO.
 - Yousef, H. (2008). *New horizons for economic security and rehabilitation of the disabled within the economic dimension of the concept of social rehabilitation for disabled individuals*. Referred to on 16/4/2016 from the following website:
<http://vb1.alwazer.com/archive/index.php/t-81892.html>.
 - Yousef, M. (2003). *Studies in disability and special needs*. Cairo: Dar Ghraib.