



تحلیل تجارب زیسته فروشندگان کالاهاى خدماتی از تعامل با کودکان استثنایی

مظهر بابایی^{۱*}، پرستو صالحی^۲

چکیده

هدف پژوهش حاضر تحلیل تجارب زیسته فروشندگان کالاهاى خدماتی از تعامل با کودکان استثنایی بود. به اقتضای هدف پژوهش، از رویکرد کیفی و روش پژوهش تحلیل موقعیتی، بهره گرفته شد. میدان پژوهش، شامل ۱۳ نفر (۹ مرد، ۴ زن) از فروشندگان شهرستان سنندج، در سال ۱۴۰۲ بود. انتخاب فروشندگان به روش نمونه‌گیری هدفمند ملاک‌محور بود. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه‌ی نیمه‌ساختاریافته محقق‌ساخته بود. فرایند مصاحبه تا جایی ادامه یافت که اشباع نظری نسبی در داده‌ها حاصل شد. داده‌ها بعد از تم‌بندی، مقوله‌بندی و مفهوم‌سازی، به روش استقرائی، دسته‌بندی شدند. یافته‌های پژوهش در دو بخش نگرش فروشندگان نسبت به ویژگی‌های کودکان استثنایی و نحوه‌ی تعامل با آن‌ها ارائه شد. نگرش در رابطه با ویژگی‌های کودکان استثنایی در سه زمینه‌ی احساس، تصور و شرایط اجتماعی، ارائه شد. همچنین نگرش فروشندگان در رابطه با نحوه‌ی تعامل در دو زمینه‌ی تعامل با دید ناتوان‌انگاری و تعامل با دید توانمندسازی کودکان استثنایی ارائه شد. نتایج، تنوع در نگرش افراد را نشان داد. نوع نگاه به افراد استثنایی، طیفی از تمسخر، ترحم، عادی‌انگاری و توانمندانگاری کودکان استثنایی را بیانگر بود. همچنین نتایج، افزایش سطح پذیرش جامعه نسبت به این افراد را نشان داد؛ اما سطح آگاهی کافی نسبت به انواع گروه‌های استثنایی و نحوه‌ی تعامل با آنان در سطح رضایت‌بخش نبود. جهت بالابردن رفاه اجتماعی این کودکان، پیشنهاد می‌شود به آگاهی‌بخشی در زمینه‌ی کودکان استثنایی و فرهنگ‌سازی ذهنیتی و تعاملی، توجه کافی شود؛ چراکه تعدادی از دیدگاه‌ها، نشان از کمبود آگاهی جامعه نسبت به شرایط و توانایی‌های این کودکان است.

واژه‌های کلیدی: تجارب زیسته، فروشندگان کالاهاى خدماتی، کودکان استثنایی.

تاریخ دریافت: ۷ اردیبهشت ۱۴۰۳ تاریخ بازنگری: ۲۵ خرداد ۱۴۰۳ تاریخ پذیرش: ۷ تیر ۱۴۰۳

۱. استادیار، گروه آموزشی علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران. (نویسنده مسئول، m.babaie@cfu.ac.ir)

۲. دانشجوی کارشناسی رشته آموزش کودکان استثنایی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان، سنندج، ایران.

مقدمه

طبق برآورد سازمان یونیسف^۱، نزدیک به ۲۴۰ میلیون کودک در سال ۲۰۲۱ دارای نوعی ناتوانی بودند (پو و هو^۲، ۲۰۲۴). دسته‌ای از این کودکان، کودک استثنایی^۳ خوانده می‌شوند. به گفته‌ی سازمان بهداشت جهانی^۴، کودکان با نیازهای ویژه یا استثنایی با فقدان مهارت‌هایی مشخص می‌شوند که از رشد توانایی‌های شناختی، زبانی، حرکتی و اجتماعی به‌ویژه در طول دوره رشد، جلوگیری می‌کنند (آلای و کاجان^۵، ۲۰۲۴). در ایران در زمینه‌ی آموزش این کودکان، آنان را در گروه کودکان استثنایی یا کودکان دارای نیاز ویژه^۶ جای می‌دهند. استثنایی، واژه‌ای جامع و کلی است که به معنای دقیق کلمه، شامل همه‌ی انسان‌ها می‌شود؛ اما از نظر آموزشی، امروزه واژه استثنایی به کودکانی^۷ اطلاق می‌شود که از جهت‌های مختلف ذهنی، جسمی، عاطفی و اجتماعی، تفاوت قابل‌ملاحظه‌ای با دیگر کودکان همسال خود دارند (اجلی، ترابی و ثبوتی، ۱۴۰۱)؛ لذا کودکانی به‌عنوان کودک استثنایی، شناخته می‌شوند که به خدمات آموزشی ویژه و حمایت‌های گسترده، نیاز دارند تا بتوانند از کل توانایی‌های خود استفاده کنند (قاسمی حسین‌آبادی، زندی پور و حسینیان، ۱۴۰۰). این کودکان جهت دریافت نقش اجتماعی مؤثر، نیاز به توجه و پذیرش از سوی اجتماع و تعامل اجتماعی دارند. تعامل اجتماعی، پایه‌ی‌ترین عنصر سازنده‌ی زندگی اجتماعی است و شخصیت، فرهنگ، ساختار اجتماعی و دیگر دستاوردهای انسان از آثار تعاملات اجتماعی‌اند (باقری، صدیق اورعی و یوسفی، ۱۳۹۸). توجه و نوع تعامل جامعه با این کودکان، با فراز و نشیب‌های زیادی روبه‌رو بوده است. در جوامع اروپایی تا قبل از شروع مطالعات علمی در زمینه‌ی کودکان استثنایی که به اوایل سال‌های ۱۸۰۰ میلادی برمی‌گردد، به این کودکان توجه جدی نمی‌شد؛ بلکه همواره این کودکان در معرض بی‌مهری، غفلت و آزار و اذیت قرار داشتند (میر مهدی، ۱۴۰۲)؛ درواقع با نوعی طرد اجتماعی روبه‌رو بوده‌اند. طرد اجتماعی، پدیده‌ای است، چندبعدی و بر ابعادی همچون جدایی و گسست از بازار کار، اجتماعات، فرصت‌های اجتماعی، حس انزوای اجتماعی و تبعیض از ساختارهای رسمی و نهادهای اقتصادی، سیاسی و فرهنگی، دلالت دارد (خوش‌بیانی آرانی و بابایی فرد، ۱۴۰۱). افراد دچار ناتوانی، اکثراً بیکار، دارای شغل ناقص و از نظر اجتماعی، منزوی، فقیر، کم‌تر تحصیل کرده و دارای برچسب یا داغ اجتماعی و محرومیت بوده‌اند (زرین کفشیان، ۱۳۹۵). این درحالی‌ست که تشدید و گسترش طرد اجتماعی به هر نحو، موجب از بین رفتن اهداف در زندگی، بی‌علاقگی به زندگی، تمایل به انزوا، مشکلات روانی هم‌چون افسردگی و پیدایی اختلالات شخصیتی خواهد شد (احدیان و کسرای، ۱۳۹۷)؛ چراکه انسان، نیازمند زیست اجتماعی است و اساس زیست اجتماعی، تعامل با انسان‌های دیگر است (باقری، صدیق اورعی، فرزانه و یوسفی، ۱۴۰۱). با این که احترام به حقوق افراد دارای معلولیت، به‌ویژه کودکان استثنایی، نشانه غنای فرهنگی و پیشرفت یک جامعه است (تاج‌دین، شهریاری، افروز و پاشا، ۲۰۲۴)؛ اما در طول تاریخ، رفتار و تعامل با افراد نیازمند خدمات ویژه یا به عبارتی استثنایی، از برخی جهات انسانی و از برخی جهات دیگر، تبعیض‌گرایانه بوده است (میرزایی، اله دادی و امیدی، ۱۴۰۲)؛ در واقع، نوع تعامل و برخورد جامعه، به طور مستقیم، در کارکرد اجتماعی این افراد، نقش دارد و از این‌رو، بسیار مهم است و بر شخصیت آنان و فرهنگ جامعه تأثیرگذار است.

تاکنون پژوهش‌های متنوعی در رابطه با برخورد اجتماعی با افراد به‌گونه‌ای استثنایی و نیازمند خدمات ویژه، صورت گرفته است؛ به‌رهوریان، گنجی و نیکخواه قمصری (۱۴۰۲) نشان دادند که زندگی اجتماعی نرمال افراد دارای ناتوانی به نگرش جامعه و سیاست‌های اجتماعی که خود از شرایط تاریخی- اجتماعی جامعه اقتباس می‌شود، بستگی دارد. همچنین به‌روزیان و همکاران

1. UNICEF
2. Pu & Hou
3. Exceptional Child
4. World Health Organization (WHO)
5. Alay & Kacan

۶. تا چند سال اخیر، این دسته از کودکان را کودک استثنایی می‌خواندند؛ اما اخیراً تلاش می‌شود تا واژه «استثنایی» با واژه «دارای نیاز ویژه» جایگزین شود. این کار باهدف تغییر زاویه‌ی دید افراد جامعه نسبت به این دسته از کودکان و ایجاد نگرشی مثبت‌تر به این افراد، صورت گرفته است. با این حال، در این پژوهش از همان واژه مصطلح‌تر کودکان استثنایی استفاده شده است (که دارای بار منفی نیست).
۷. منظور از کودکان در این پژوهش بر اساس اعلام سازمان یونسکو، کودکان ۰ تا ۱۹ سال دارای ناتوان جسمی یا ذهنی آشکار است.

(۱۴۰۱) مطالعات انجام شده در رابطه با تغییرات زندگی اجتماعی افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی در ایران را در بازه‌ی زمانی سال ۱۳۷۵ تا ۱۴۰۰ بررسی کردند. تحلیل مطالعات نشان داد، زندگی اجتماعی افراد دارای معلولیت، مستلزم توجه همه‌جانبه و چندبعدی به ابعاد زندگی اجتماعی و زمینه‌های اجتماعی آن است و نیاز است به نوع تعامل و نگرش اجتماع به این افراد، توجه بیش‌تری شود. پژوهش میرزایی و همکاران (۱۴۰۲) نشان داد که شیوه‌ی برخورد افراد جامعه، می‌تواند تأثیر بالایی بر خودپنداره و کارکرد اجتماعی افراد دچار ناتوانی داشته باشد. در این راستا، پژوهش عاشوری و شریفی (۱۴۰۲) در رابطه با تجارب زیسته‌ی دانشجویان نابینا، نشان داد، آن‌ها به خدمات‌حمایتی در زمینه‌های مختلفی از جمله آگاه‌سازی دیگران در رابطه با نیازهای ویژه‌شان، نیاز دارند که این نشان می‌دهد، آگاهی جامعه نسبت به نحوه تعامل با افراد نابینا که گروهی از کودکان استثنایی را تشکیل می‌دهند در سطح مورد انتظار نیست. عطایی کچویی، فلسفی‌نژاد و خدابخشی کولایی (۱۴۰۰) به این نتیجه رسیدند که عدم آگاهی اعضای جامعه و اطلاعات بسیار کم در خصوص شناخت توانایی‌ها و پتانسیل‌های بالقوه نوجوانان کم‌توان ذهنی در کسب مهارت‌های خودتوانمندی، باعث ایجاد چالش‌های موجود بر سر راه‌شان در کسب توانمندی‌ها شده است. این پژوهش نیز به پایین بودن سطح آگاهی جامعه از توانمندی‌های این افراد، اشاره دارد. نتایج پژوهش زرین کفشیان (۱۳۹۵) در رابطه با وضعیت طرد اجتماعی معلولین جسمی و حرکتی، اشاره دارد که باتوجه به حجم گسترده‌ی فقر در روابط و مشارکت‌های اجتماعی و شرمساری در بین معلولین و باتوجه به جوان بودن جامعه‌ی آماری که نشان از روند رو به پیشرفت این خطر غیرقابل‌انکار دارد، باید تدابیر و رویکردهای علمی برای توقف و کاهش چشمگیر طرد اجتماعی معلولین، اتخاذ شود. البته، تاج مزینانی و لاریجانی (۱۳۹۸) با بررسی تأثیر معلولیت بر طرد اجتماعی سالمندان، نشان دادند که در گروه سالمندان نیز سالمندان معلول نسبت به غیر معلول، در معرض طرد اجتماعی بیشتری قرار دارند. در سایر کشورها نیز پژوهش‌های مشابهی صورت گرفته است. برای نمونه، پژوهش بابیک و گاردنر^۱ (۲۰۲۱) نشان داد که درک بهتر عوامل مؤثر بر رشد ادراک ناتوانی، به طراحی مداخلات مؤثر برای بهبود نگرش کودکان نسبت به همسالان دارای معلولیت، کاهش تعصبات بین‌گروهی و ارتقای شمول اجتماعی، منجر می‌شود که نشان از اهمیت نوع تعامل با کودکان استثنایی دارد. کانجروس سولار، گومز، اسچادر، بام، سندوال و هنکوز^۲ (۲۰۲۱) ادراک دوستان صمیمی دانش‌آموزان دارای دوبار استثنایی^۳ درباره آن‌ها را بررسی کردند. هر دو پژوهش، تأثیر مثبت آگاهی هم‌کلاسی‌ها را بر جامعه‌پذیری کودکان استثنایی نشان می‌دهند. یافته‌های پژوهش کوری و فیشر^۴ (۲۰۲۵) حاکی از آن است که کودکان دوبار استثنایی تمایل دارند خود را به شیوه‌ای منفی درک کنند و عدم درک معلمان و والدین، توجه ناکافی به استعداد در مدرسه و خارج از آن و احساس متفاوت بودن، به‌عنوان عوامل تأثیرگذار منفی شناسایی شدند. السامانی، السامیری و الفایدی^۵ (۲۰۲۳) ادراک معلمان دبستان از ویژگی‌های دانش‌آموزان دوبار استثنایی در کشور عربستان را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که معلمان، ویژگی‌های خاصی را با ویژگی استعداد دانش‌آموزان دوبار استثنایی مرتبط می‌کنند، از جمله مهارت‌های ارتباطی عالی، توانایی حل مسئله، حفظ قوی، کنجکاو و... علاوه بر این، معلمان مدارس ابتدایی عربستان، دریافته‌اند که این دانش‌آموزان، چالش‌های تحصیلی مرتبط با ناتوانی‌های خود را در خواندن، نوشتن و ریاضیات تجربه می‌کنند و همچنین می‌دانند که چنین دانش‌آموزانی، تمایل دارند با عزت‌نفس پایین و حفظ تمرکز، دست‌وپنجه نرم کنند. کودی، بولدت، کاناوان، گاییز، هایدن، بلارا و کرنی^۶ (۲۰۲۲) باورهای گزارش شده معلمان در مورد استعداد، در میان جمعیت‌های استثنایی و دارای تنوع فرهنگی، زبانی و اقتصادی را بررسی کردند و نشان دادند که همه معلمان به طور مداوم، باورهای صحیح و مثبتی را در مورد ویژگی‌ها و نیازهای این جمعیت‌ها، قبل و بعد از شرکت در فرصت‌های یادگیری حرفه‌ای مربوطه، گزارش

1. Babik & Gardner

2. Conejeros-Solar, Gómez, Schader, Baum, Sandoval & Henríquez

۳. دانش‌آموزان دو بار استثنایی، به دانش‌آموزانی اطلاق می‌شود که از یک جنبه دارای توانمندی‌های بالا و از یک جنبه دارای شرایط دانش‌آموزان با نیاز ویژه‌اند.

4. Kury & Fischer

5. Alsamani, Alsamiri & Alfaidi

6. Cody, Boldt, Canavan, Gubbins, Hayden, Bellara, & Kearney

کرده‌اند. دورکاس اولورمی^۱ (۲۰۱۵) نگرش معلمان به دانش‌آموزان با نیازهای ویژه در سطح مدارس متوسطه‌ی نیجریه را بررسی نمود؛ این مطالعه به این نتیجه رسید که نگرش مثبت معلمان به دانش‌آموزان با نیازهای ویژه، باعث افزایش ادراک از خود و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان با نیازهای ویژه می‌شود. این پژوهش‌ها، دیدگاه مثبت معلمان نسبت به دانش‌آموزان استثنایی را نشان می‌دهند، با این حال در اکثر این پژوهش‌ها، تمرکز بر زاویه‌ی دید معلمان و هم‌کلاسی‌هاست و کم‌تر به زاویه‌ی دید اعضای عادی جامعه نسبت به کودک استثنایی، پرداخته شده است. با این که نقش هم‌کلاسی‌ها و معلمان در اجتماعی شدن کودکان استثنایی، بسیار مهم است، اما تمام تعاملات این کودکان به خانه و مدرسه، محدود نمی‌شود.

باتوجه به پژوهش‌های انجام شده در ایران، می‌توان تا حدودی، سطح آگاهی جامعه نسبت به اقصاء مختلف کودکان استثنایی را پایین ارزیابی کرد. با این حال، نمی‌توان، نوع نگاه و تعامل با یک گروه را به‌طور کلی به تمام گروه‌های کودکان استثنایی تعمیم داد. به‌علاوه، نتایج پژوهش‌های صورت گرفته در ایران، بیشتر از زاویه‌ی دید متخصصین حوزه استثنایی، صورت گرفته‌اند. به بیان دوم، موضوع‌های خاص این حوزه، به‌ویژه مسائل کودکان استثنایی، کم‌تر از دید شهروندان و مردم عادی سطح جامعه که همواره با آن‌ها مواجه هستند، بررسی شده‌اند؛ لذا نیاز است که نگرش جامعه به کودکان استثنایی به طور جامع و مستقیماً از دید افراد عادی، بررسی شود و آگاهی افراد از نحوه‌ی تعامل مناسب با کودکان استثنایی، تحلیل شود. باتوجه به پیشینه‌های تعامل با کودکان استثنایی، خود کودکان، تعامل سایرین با آنان را چندان مناسب ارزیابی نمی‌کنند؛ لذا با بررسی دیدگاه افراد عادی جامعه نسبت به این کودکان و نحوه‌ی تعامل با آنان، می‌توان راهی برای آگاهی این کودکان از نگاه جامعه به آنان در اختیارشان قرار داد و در این راستا، در صورت وجود کاستی در آگاهی افراد عادی جامعه نسبت به شناخت و تعامل با این کودکان، بر اساس نوع و سطح ناآگاهی افراد، تدابیر لازم جهت آگاه‌سازی جامعه در نظر گرفت. به‌علاوه، از طریق شناخت و آگاهی از میزان و نحوه درک و شناخت مردم جامعه، می‌توان، کودکان استثنایی و همچنین والدین و اطرافیان آنان را تا حدود زیادی نسبت به شیوه‌های تعامل بهتر با آن‌ها، آگاه نمود تا بدین وسیله، هم این دسته از کودکان و هم والدین آنان، به شیوه‌های مناسب‌تری در سطح جامعه حضور پیدا کنند، برای مواجهه با نگرش‌های مختلف افراد مختلف به کودکان آن‌ها، آمادگی داشته باشند و با حضور فعال خود و کودکان‌شان در سطوح مختلف جامعه در جهت اصلاح و تغییر برخی از نگرش‌ها و دیدگاه‌های این دسته از مردم در جامعه بکوشند. در این راستا، می‌توان زمینه‌ی حضور کودکان استثنایی را با شیوه‌های متناسب در جامعه، فراهم کرد، از گوشه‌گیر بودن آن‌ها جلوگیری نمود و آن‌ها را برای حضور در جامعه، توانمند ساخت.

باتوجه به این که در صورت حضور کودکان استثنایی^۲ در جامعه در جهت رفع نیازها، بیش‌ترین ارتباط را با فروشنندگان و ارائه‌کنندگان خدمات خواهند داشت؛ فروشندگانی که به طور مستقیم با مشتریان در ارتباط‌اند و کالا و خدمات را به طور مستقیم ارائه می‌دهند، به‌احتمال بیشتری بیش از سایر اعضای عادی جامعه، با افراد استثنایی، تعامل دارند. از آنجاکه بخشی از آگاهی افراد در تعامل با افراد دیگر کسب می‌شود؛ لذا بخشی از آگاهی فروشنندگان، علاوه بر ارتباط مستقیم با کودکان استثنایی، از طریق تعامل با مشتریان‌شان نیز شکل می‌گیرد؛ البته این تبادل اطلاعات، دوسویه است و مشتریان نیز بخشی از آگاهی خود را از طریق فروشنندگان، کسب می‌کنند. به‌علاوه، فروشنندگان، عرضه‌کننده‌ی کالای موردنیاز افرادند و کودکان استثنایی نیز که برای رفع نیازهای‌شان به آن‌ها مراجعه می‌کنند، مستقیماً و کم یا زیاد از آن‌ها متأثر می‌شوند و این احتمال وجود دارد که این کودکان، آن‌ها را نماینده و نمایاننده‌ی جامعه، تلقی کنند؛ لذا بررسی دیدگاه فروشنندگان در رابطه با افراد استثنایی، علاوه بر نشان دادن نگرش خودشان، تا حدودی نگرش افرادی که با آن‌ها در تعامل‌اند و جایگاه کودکان استثنایی در جامعه را نیز نشان می‌دهد. از این رو، پژوهش حاضر در پی پاسخ به این سؤالات می‌رود: ۱. نگرش کلی فروشنندگان، در رابطه با ویژگی‌های کودکان

1. Dorcas Oluremi

۲. از آنجاکه طیف‌های مختلف کودکان استثنایی در میان عموم مردم چندان شناخته شده نیست و هدف پژوهش نیز بررسی سطح آگاهی مصاحبه‌شوندگان بود؛ لذا گروه‌های مختلف این کودکان تفکیک نشده‌اند و نظرات بیان شده در این پژوهش، تمام کودکان استثنایی را شامل می‌شود.

استثنایی را چگونه می‌توان تبیین نمود؟ ۲. دیدگاه فروشندگان در رابطه با نحوه‌ی تعامل با کودکان استثنایی را چگونه می‌توان تبیین نمود؟

روش

هدف پژوهش حاضر، تحلیل تجارب زیسته فروشندگان کالاهای خدماتی از تعامل با کودکان استثنایی دارای علائم قابل مشاهده بود. این پژوهش با توجه به هدف، کاربردی و شیوه‌ی اجرا، کیفی بود؛ لذا به اقتضای هدف پژوهش، از پارادایم توصیفی با استراتژی پدیدارشناسی توصیفی^۱ از نوع کولایزی^۲ و همچنین استراتژی توصیفی پژوهش ارزشیابی: سنجش موقعیتی کینگ^۳ از نوع موارد خاص، بهره گرفته شد. کاربست روش پژوهش تحلیل موقعیتی از این روست که این پژوهش می‌کوشد تا موقعیت خاص، «جغرافیای ذهنی» فروشندگان کالاهای خدماتی را مورد واکاوی و شناسایی قرار داده تا به جواب سؤال‌های مورد نظر برسد. این امر از این روست که این افراد در تعاملات خود، علاوه بر افراد عادی، با طیف‌هایی از کودکان با نیازهای ویژه که دارای علائم قابل مشاهده هستند، مواجه می‌شوند. آن‌ها در این مواجهه و مشاهدات، این دسته از کودکان را به شیوه‌های مختلف، مورد ارزیابی آشکار و پنهان، درست یا نادرست، قرار می‌دهند و در سایه‌سار آن، نگرشی برای آن‌ها از این کودکان، حاصل می‌شود. از این رو، کسانی که می‌توانند در مورد نحوه‌ی انجام آن، به سؤال‌های پژوهش کنونی، پاسخ دهند، افرادی هستند که تجاربی از این موقعیت را دارند. چنین کاری، منوط به استمرار جریان اطلاعات ذهنی در این موقعیت است. در موقعیت بودن برای آن‌ها، مکان‌ها و زمان‌هایی است که این کودکان را تحت نظر دارند؛ لذا بنا به هدف پژوهش، کودکان و فروشندگان در این موقعیت، قابل مطالعه هستند. موقعیتی که فروشندگان به‌عنوان ارزیاب بیرونی کودکان، حضور دارند و تجربه، رویکردها و نگرش‌های مختلفی از آن‌ها کسب می‌کنند. مواردی که احساسات، افکار و در نتیجه رفتارهای خاصی را نسبت به این دسته از کودکان ایجاد می‌کند. میدان پژوهش، شامل فروشندگان کالاهای خدماتی در شهرستان سنجند، در سال ۱۴۰۲ بود. فرایند مصاحبه، تا چند مورد بعد از حصول اشباع نظری نسبی در داده‌ها، ادامه یافت. در مجموع، با ۱۳ فروشنده (۹ مرد و ۴ زن) بعد از اخذ رضایت آگاهانه و کامل آن‌ها، مصاحبه، انجام شد. انتخاب فروشندگان به روش نمونه‌گیری هدفمند ملاک‌محور بود؛ به این صورت که فروشندگان مورد مصاحبه، تنها شامل فروشندگان کالاهای خدماتی مغازه‌دار دارای شغل رسمی می‌شد و سایر فروشندگان، تولیدکننده یا توزیع‌کننده که ارتباط مستقیم و مکرر با خریداران نداشتند و به طور مستقیم، کالاهای مورد نیاز روزمره را ارائه نمی‌دادند، شامل نمی‌شد. ملاک انتخاب این دسته از افراد، نزدیکی محل کار به مدارس یا محل زندگی کودکان استثنایی، همکاری و مشارکت اختیاری در پژوهش، داشتن سطح بالایی از تعامل با این دسته از کودکان و ارائه‌ی کالا به طور مستقیم و بدون واسطه به چنین کودکانی و اهمیت تعامل این گروه و کودکان استثنایی بود.

ابزار سنجش

برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه شفاهی عمیق نیمه‌ساخت یافته‌ی محقق ساخته، دارای ۵ سؤال بازپاسخ با محوریت نوع نگاه فروشندگان نسبت به کودک استثنایی و آگاهی آن‌ها از شرایط، توانمندی‌ها و انواع کودکان استثنایی، استفاده شده است. مصاحبه، توسط پژوهشگر دوم انجام شد و تمام نکات و دستورات اخلاقی، مراعات شد. در پژوهش حاضر، از راهبردهای زیر جهت اعتباریابی، باورپذیری^۴، اطمینان‌پذیری^۵، تأییدپذیری^۶ و انتقال‌پذیری^۷ یا تعمیم‌پذیری یافته‌ها، استفاده گردید: ۱. مطالعه و بازنگری چندباره و دقیق پژوهش‌گران در اصل متن پیاده شده‌ی مصاحبه‌ها و اطمینان از ربط و نسبت آن با موضوع پژوهشی.

1. Descriptive phenomenology
2. Colayzi
3. Evaluative Inquiry: Situational assessment research strategy King
4. Credibility
5. Dependability
6. Comfirmabilty
7. Transformability

۲. بازنگری توصیف‌های فرایند گردآوری، استنباط، تحلیل و دسته‌بندی داده‌ها. این فرایند میزان ثبات نسبی در فرایند دستیابی به نتایج را تأیید کرد. ۳. سپس یافته‌های به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌های گردآوری شده، به کمک روش «خبره‌سنجی»، با دو نفر از اساتید رشته کودکان استثنایی و یک استاد در حوزه جامعه‌شناسی در دانشگاه فرهنگیان استان کردستان به منظور اطمینان از اعتبار داده‌ها و شیوه دسته‌بندی آن‌ها، در میان گذاشته شد. انتخاب این دو دسته از اساتید به علت هم‌پوشانی نسبی موضوع پژوهش با رشته‌های آن‌ها بوده است (اخذ مراحل اخیر از خنیفر و مسلمی، ۱۳۹۸). ۴. استفاده از تکنیک تأخیر/ تعلیق. برای این منظور، نویسندگان بعد از اتمام کار، به مدت چندین روز کار را کنار گذاشته تا ذهن بتواند از آن فاصله گرفته و مجدد با دید انتقادی به مرور آن بپردازد.

شیوه اجرای پژوهش

پژوهش در دو گام اصلی و هرگام در چند مرحله فرعی‌تر پیش رفت: در گام و مرحله‌ی نخست، ابتدا و از منظر روش اسنادی - کتابخانه‌ای، با بهره‌گیری از کتب، اسناد و مقالات معتبر و مرتبط، تنها به تحلیل بخش ادبیات و پیشینه پژوهش به منزله مقدمه و دیباچه یافته‌ها، پرداخته شد و در گام دوم، به‌منظور تحقق بخشی دیگر از هدف پژوهش، از دو استراتژی ۱. پدیدارشناسی توصیفی از نوع هفت‌مرحله‌ای کولایزی و همچنین ۲. استراتژی توصیفی پژوهش ارزشیابی: سنجش موقعیتی کینگ از نوع موارد خاص، بهره گرفته شد؛ چرا که در پی توصیفی از «نگرش مشارکت‌کنندگانی در موقعیتی با تعامل جغرافیایی با افراد خاص» بود (کینگ، ۱۳۸۸؛ ترجمه: حسینی‌نسب). از آنجا که در این پژوهش، نخست از مشارکت‌کنندگان درخواست شده بود تا نگرش کلی خود را در رابطه با کودکان استثنایی بیان کنند؛ سپس نگرش خود را در رابطه با چگونگی و نحوه‌ی تعامل با کودکان استثنایی، بیان کنند؛ لذا جهت تحلیل داده‌ها، از روش تحلیل تماتیک از نوع چهارمرحله‌ای «شیوه دپوی و گیلتن»^۱ بهره برده شد: ۱. درگیری در تفکر قیاسی - استقرائی به طور هم‌زمان، ۲. ساخت و تدوین مقوله‌ها، ۳. گروه‌بندی مقوله‌ها در سطوح بالاتر انتزاع و سرانجام، ۴. کشف معانی و تم‌های زیرین (اخذ مراحل از محمدپور، ۱۳۹۲). علت به‌کارگیری این شیوه، توانایی در تحلیل تجارب فروشندگان بود؛ لذا پس از دسته‌بندی محتواها، این مراحل، بدین صورت به کار برده شد: در ابتدا، ضمن توجه به تفاوت‌های فردی بین نگرش‌ها، دسته‌بندی‌ها مجدداً از منظر قیاسی در چند دسته به‌صورت جداگانه، صورت گرفت، یافته‌ها بعد از تم‌بندی، مقوله‌بندی و مفهوم‌سازی، به روش استقرائی، دسته‌بندی شدند و سرانجام، بر اساس آن‌ها تحلیل و جمع‌بندی نهایی به‌صورت مجزا صورت گرفت.

یافته‌ها

ابتدا مشخصات شرکت‌کنندگان در پژوهش سپس نگرش فروشندگان نسبت به ویژگی‌های کودکان استثنایی و نگرش فروشندگان در رابطه با نحوه تعامل با کودکان استثنایی ارائه می‌شود.

جدول ۱. مشخصات مشارکت‌کنندگان

کد	جنسیت	سن	تحصیلات	شغل کنونی
۱	مرد	۶۰ سال	سیکل	خیاطی
۲	مرد	۴۷ سال	سیکل	بقالی
۳	مرد	۴۵ سال	فوق‌دیپلم	بقالی
۴	مرد	۴۴ سال	دیپلم	بقالی
۵	مرد	۴۶ سال	راهنمایی	بقالی
۶	مرد	۴۰ سال	ابتدایی	خیاطی
۷	مرد	۵۸ سال	بی‌سواد	بقالی

1. Depoy & Gilten

فروش ظروف مسی و وسایل تزئینی	فوق لیسانس	۵۲ سال	مرد	۸
فروش پوشاک	ابتدایی	۵۰ سال	زن	۹
میوه فروشی	کاردانی معماری	۲۶ سال	مرد	۱۰
فروش نوشت افزار	دیپلم	۴۷ سال	زن	۱۱
فروش پوشاک	فوق دیپلم	۴۴ سال	زن	۱۲
بقالی	دیپلم	۶۵ سال	زن	۱۳

برای تبیین آگاهی و تصور فروشندگان نسبت به کودکان استثنایی، با استفاده از مصاحبه عمیق نیمه ساخت یافته‌ی محقق ساخته، در ابتدا تصور و احساس‌شان نسبت به افراد استثنایی، مورد بررسی قرار گرفت و سپس دیدگاه‌شان در رابطه با نحوه‌ی تعامل با این افراد با هدف بررسی سطح آگاهی و نگاه‌شان نسبت به حضور افراد استثنایی در جامعه، بررسی شد. سپس مقولات و مفاهیم از طریق کدگذاری مشخص شدند و برای هر مفهوم، کدها و نقل قول مرتبط، درج گردید. یافته‌های مربوط به نگرش فروشندگان نسبت به ویژگی‌های کودکان استثنایی در جدول شماره ۲ و یافته‌های مربوط به دیدگاه فروشندگان درخصوص نحوه‌ی تعامل با کودکان استثنایی در جدول شماره ۳، ارائه گردید.

جدول ۲. نگرش فروشندگان نسبت به ویژگی‌های کودکان استثنایی

مقولات	مفاهیم	کد	نقل قول	کدمشابه
	احساس ناراحتی و تأسف	۲	«وقتی می‌بینمشون، ناراحت می‌شم، براشون تأسف می‌خورم»	۱، ۶، ۹، ۱۲، ۱۳
	آرزومندی برای وضع بهتر	۲	«با خودم می‌گم آدم سالم خیلی خوبه؛ کاش هیچ کس، این طوری نباشه»	۱، ۴، ۵، ۶، ۷، ۱۲
احساس افراد	احساس ترحم	۱۰	«احساس ترحم دارم نسبت بهشون»	۲، ۳، ۴، ۵، ۱۱
در رابطه با	احساس شکرگزاری	۲	«من به فکر فرومی‌روم که خدا را شکر این جوری نیستم و سالمم»	۹ و ۱۰
کودکان	احترام گذاشتن	۱۰	«من بهشون احترام می‌گذارم»	۲
استثنایی	احساس خویشتاوندپنداری	۶	«مثل بچه‌ی خودم، نگاهشون می‌کنم»	-
	برخورد با نگاه عادی	۱۰	«مثل یک انسان عادی، برخورد می‌کنم»	۲، ۸، ۱۲
	راهی برای کسب پاداش الهی	۵	«کمک کردن بهشون، مثل کمک به خودمونه و پاداش الهی داره»	۱۳
	نقص جسمی	۲	«بعضی، دستشون مشکل داره، بعضی‌ها پاهاشون»	-
	عدم شناخت	۴	«هیچ اطلاعاتی ندارم که چند دسته‌اند. اوتیسم رو خبر داشتیم؛ اما ناشنوا و نابینا را نمی‌دونستیم»	-
	سندرم داون	۱۱	«فقط منگول‌ها را می‌شناسم»	-
تصور افراد	افراد ناتوان	۹	«خیلی توانایی خاصی ندارند. یک مورد بوده، مادرش همه‌ی کارهاش را انجام می‌داد. اصلاً حرکت و واکنش نداشت»	-
در رابطه با	شرایط و ویژگی‌های	۲	«چون احساس کمبود در بدنشون دارن، گوشه‌گیرن»	۵ و ۸
کودکان	نگاه قالبی	۶	«بعضی‌ها خیلی مشکل ندارن ولی مثل ناتوان‌ها باهاشون برخورد می‌شه»	۱
استثنایی	دارای تفاوت‌های عادی	۸	«نمی‌شه گفت کمبود دارن، می‌شه گفت نسبت به افراد عادی، فرق دارن»	۱۰
	تفاوت در سطح توانمندی‌ها	۸	«این بچه‌ها جزئی از جامعه هستن و شاید نقصی داشته باشن؛ اما در یک بعد است، ممکن است در یک بعد دیگه، خوب باشن و از یک بعد، نسبت به افراد عادی، ضعیف‌تر باشن»	۱۱
	در نظر داشتن نمونه‌های توانمند	۱	«عجیبه نابیناست ولی قرآنی می‌خواند ده‌برابر از من بهتر»	۳، ۸، ۱۱
دیدگاه افراد	با مشکل ژنتیکی	۶	«فکر کنم از خوردوخوراک و ازدواج فامیلی باشه»	۱۱
در رابطه با	برخورد نامناسب جامعه	۳	«احساس می‌کنم در جامعه، برخورد تلخ باهاشون می‌شه. درک نمی‌کنن»	۸ و ۱۰
شرایط	مورد تمسخر قرار گرفتن	۳	«مگر کسی ناآگاه باشه، مسخره‌شون کنه»	۱۰
کودکان	بالارفتن سطح درک و آگاهی	۳	«برخورد، خیلی بهتر شده. قبلاً مردم، مسخره‌شون می‌کردن؛ الان مردم خیلی واکنش منفی بهشون نشون نمی‌دن؛ چون الان سطح آگاهی‌های جامعه رفته بالا، بیشتر احساس ترحم دارن تا بد آمدن»	۸
استثنایی در جامعه	برخوردهای متنوع	۱۰	«بعضی‌ها احترام می‌گذارند و بعضی‌ها مسخره کردن. هر دو مدل هست»	-

جدول ۳. نگرش فروشندگان در رابطه با نحوه تعامل با کودکان استثنایی

مقولات	مفاهیم	کد	نقل قول	کد مشابه
تعامل با دید ناتوان انگاری و حذف و جداسازی کودکان استثنایی	برطرف کردن نیازها	۹	«باید جواب کوچک‌ترین بهانه‌هایشان را داد.»	۷
	تخصیص مکان آموزشی	۱	«کاش جایی بود، این‌ها را به خودشان می‌گرفت و آموزششان می‌داد و کمک‌شون می‌کرد، پیشرفت کنن.»	۱۱ و ۱۲
	کم‌اثر انگاشتن اثر تعامل افراد جامعه	۲	«جامعه می‌تونه کمک‌شون کنه؛ اما بیشتر دولت باید کمک کنه.»	۵ و ۱۰
نحوه تعامل در رابطه با نوع نگاه به کودکان استثنایی	پیشگیری از تولد	۱۲	«چیزی باشه که بتونن جلوگیری کنن از تولد این بچه‌ها تا بچه‌های این طوری به دنیا نیان.»	-
	دوری از ترحم	۸	«نباید این بچه‌ها را به ترحم کردن، عادت دهیم. یک سری به ترحم دیگران عادت می‌کنند و هیچ کاری انجام نمی‌دهند، بهانه می‌آورند که مشکل دارم. یاد می‌گیرن از نقص‌شون سوءاستفاده کنن.»	۱۲
	برخورد طبیعی و معمولی	۱۲	«باید باهاشون عادی برخورد کنیم و تفاوت قائل نشیم؛ چون اگه تفاوت قائل بشیم، احساس ضعف می‌کنند.»	۶ و ۸
تعامل با دید اجتماعی کردن و توانمندسازی کودکان استثنایی	پذیرش به‌عنوان انسان‌های متفاوت اما عادی	۸	«انسان‌ها هم از لحاظ ظاهری با هم فرق دارند. هرکدام به شکلی هستند. این بچه‌ها را به‌عنوان انسانی که با بقیه فرق دارند، قبول کنیم.»	-
	پذیرش سازنده در اجتماع	۸	«باید طوری شرایط را مهیا کنیم که دیگران خودشون آن‌ها را بپذیرند و به‌اجبار نباشد. مهم‌ترین بحث انسان در زندگی، اینه که توسط دیگران، پذیرش بشه. حتی انسان‌های عادی هم نیاز دارند که توسط دیگران پذیرش بشوند. به‌عنوان عضوی از جامعه قبول‌شون کنیم؛ عضوی که از جامعه جدا نیست.»	۱، ۳ و ۱۰
	پذیرش از سوی والدین	۳	«هست مامان و باباش روشن فکرن، بیشتر میارنشون تو جامعه و می‌گردونشون. خودشون می‌فرستشون خرید.»	۸
نحوه تعامل در رابطه با فعالیت‌های عملکردی کودکان استثنایی	تغییر زاویه‌ی دید جامعه	۱۲	«باید دید جامعه را عوض کرد.»	۳ و ۸
	متمرکز نشدن بر عیوب	۲	«باید باهاشون، خوب برخورد کنیم، نباید به روشون بیاریم که فلان عیب را داری، باید عادی برخورد کنیم.»	۱۰
	اجازه‌ی کوشش و خطادادن	۱۳	«بهبودن اجازه بدیم اشتباه کنن و ازش یاد بگیرن.»	۱ و ۳
نحوه تعامل در رابطه با فعالیت‌های عملکردی کودکان استثنایی	کشف توانایی‌ها	۳	«باید توانمندی‌هاشون، کشف بشه و معرفی بشن.»	۸، ۱۱ و ۱۳
	انگیزه‌دهی	۱۱	«باید بهشون روحیه بدی تا مشکلی که دارند، نادیده بگیرند.»	۱۰
	دادن مسئولیت	۸	«به بچه‌هایی که مشکل دارند، مسئولیت بدیم. کاری کنیم که در کارهای جمعی، نقش داشته باشند.»	۱
آموزش خوداتکایی	آموزش خوداتکایی	۸	«کاری کنیم، روی پای خودشون بایستند و متکی به خودشون باشند. نباید کاری کنیم که عضو منفعل جامعه باشند.»	-

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر، تحلیل تجارب زیسته فروشندگان کالاهای خدماتی از تعامل با کودکان استثنایی بود. در پاسخ به سؤال اول پژوهش، در رابطه با این که نگرش کلی فروشندگان، در رابطه با ویژگی‌های کودکان استثنایی را چگونه می‌توان تبیین نمود؛ یافته‌ها، طیف متنوعی از نگرش‌های مثبت، منفی و خنثی را نشان داد. در مواردی، این‌گونه به نظر می‌رسد که به این افراد، نگاه تک‌بعدی وجود دارد و بیشتر، آن‌ها افرادی ناتوان تصور می‌شوند. همچنین تعدادی از فروشندگان، کودکان استثنایی را صرفاً یک گروه خاص، تصور می‌کردند و چندان از دسته‌های متنوع‌شان آگاهی نداشتند. البته مواردی هم وجود داشت که

فروشنندگان تا حدودی از نمونه‌های موفق و توانمند کودکان استثنایی، آگاهی داشتند و تمام این افراد را به‌عنوان افراد ناتوان، تلقی نمی‌کردند. در این راستا پژوهش‌های بهروزیان و همکاران (۱۴۰۲)، میرزایی و همکاران (۱۴۰۲) و کوری و فیشر (۲۰۲۵) به اهمیت نوع نگاه افراد حاضر در جامعه، معلمان و والدین به کودکان استثنایی در زندگی این کودکان، اشاره دارند و یافته‌های پژوهش حاضر، نشان می‌دهد که زاویه‌ی دید جامعه از حالت نگاه و برخورد ناآگاهانه و شبه‌تمسخرآمیز به حالت نگاه ترحم‌آمیز، مبدل شده است؛ اما باین‌حال، سطح درک جامعه، درحال‌رشد و حرکت به سمت نگاه واقع‌بینانه‌تری نسبت به افراد استثنایی است؛ بنابراین می‌توان به کارکرد مثبت نگرش جامعه بر کودکان استثنایی، امیدوار بود. با این حال پژوهش عطایی کچویی و همکاران (۱۴۰۰) به پایین‌بودن سطح آگاهی جامعه نسبت به توانایی‌های افراد کم‌توان ذهنی، اشاره دارد که با بخشی از یافته‌های پژوهش، همسو است.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش در رابطه با این که دیدگاه فروشنندگان در رابطه با نحوه‌ی تعامل با کودکان استثنایی را چگونه می‌توان تبیین نمود؛ یافته‌ها نشان دادند که دیدگاه فروشنندگان، در رابطه با نحوه‌ی تعامل با کودکان استثنایی را از دو نظر، می‌توان بررسی نمود: دسته‌ای از روش‌های تعاملی، بیشتر نشان‌دهنده‌ی در نظر گرفتن نقش انفعالی برای افراد استثنایی است؛ چرا که این نگاه بر ذهنیت آن‌ها غالب بود که آن‌ها افرادی ناتوان‌اند، صرفاً باید، دیگران به آن‌ها کمک کنند، خودشان فاقد هرگونه کارکرد مثبت و پذیرش نقش اجتماعی‌اند، بهتر است از افراد معمولی جداسازی شوند و کم‌تر در جامعه حضور داشته باشند. در این راستا پژوهش‌های عاشوری و شریفی (۱۴۰۲)، عطایی کچویی و همکاران (۱۴۰۰) و زرین کفشیان (۱۳۹۵) نشان دادند، سطح آگاهی جامعه نسبت به نحوه‌ی تعامل صحیح با نابینایان، کودکان و نوجوانان کم‌توان ذهنی و معلولین جسمی- حرکتی، نسبتاً پایین است و انتظارات این کودکان در تعامل با افراد عادی، برآورده نمی‌شود. در پژوهش کنونی از نظر این دسته از فروشنندگان، نوع تعامل انفعالی، در راستای کمک به این دسته از کودکان است؛ اما در واقع این نوع نگاه، موجب منزوی شدن بیشتر این کودکان می‌گردد و نیاز به آگاه‌سازی در این زمینه وجود دارد. تحلیل یافته‌ها نشان می‌دهد که فروشنندگان با دیدی خیرخواهانه، چنین پیشنهاداتی را بیان کرده‌اند؛ اما با توجه به این که ناآگاهانه و با توجه به شناختی مبهم از کودکان استثنایی است، پیامدی منفی خواهد داشت. اما دسته‌ای دیگر از نظرات بیان شده، تا حدودی تغییر زاویه‌ی دید نسبت به این کودکان استثنایی را از حالت جداسازی و ناتوان انگاری به توانمندسازی و اجتماعی‌سازی، نشان می‌دهند. دیدگاه‌های بیان شده در این زمینه، نشان‌دهنده‌ی زاویه‌ی دید بهتر و علاقه‌ی افراد نسبت به تعامل درست، سازنده و اصولی با کودکان استثنایی است. با این که سطح آگاهی تمامی افراد مورد مصاحبه، به یک اندازه نیست، اما دیدگاه‌هایی در جهت پذیرش کودکان استثنایی به‌عنوان اعضای مؤثر جامعه، دیده می‌شود. این نوع نگاه نیز که محصول ذهنیت و نگاه این دسته از فروشنندگان بود، با نگاه اول، متفاوت و بهزیستی‌نگرانه است. این دسته از افراد، قائل هستند که کودکان با نیازهای ویژه نیز می‌توانند در حد خود، مفید باشند. پژوهش‌های کودی و همکاران (۲۰۲۲)، بابیک و گاردنر (۲۰۲۱)، کانجروس سولار و همکاران (۲۰۲۱) و دورکاس اولورمی (۲۰۱۵) نیز به دیدگاه مثبت نسبت به توانمندی‌ها و ظرفیت‌های کودکان استثنایی اشاره دارند و نقش مفید آگاه‌سازی در رابطه با این کودکان را نشان می‌دهند. همچنین پژوهش بهروزیان و همکاران (۱۴۰۱) که روند روبه‌رشد حضور مؤثر افراد دارای معلولیت در جامعه را نشان می‌دهد، به این مورد اشاره دارد. البته با توجه به یافته‌های پژوهش کنونی، با وجود دیدگاه مثبت به کودکان استثنایی نیز باید به آگاهی‌بخشی در زمینه‌ی وضعیت و توانایی‌های این کودکان و فرهنگ‌سازی ذهنیتی و تعاملی، توجه کافی شود؛ چرا که با وجود مثبت‌بودن دیدگاه‌های این دسته از افراد، نسبت به کودکان استثنایی؛ اما سطح آگاهی افراد از انواع، نیازها، ظرفیت‌ها، محدودیت‌ها و کارکردهای اجتماعی افراد استثنایی، پایین است. این مسئله، متخصصان و فعالان را آگاه می‌سازد که در زمینه‌ی اطلاع‌رسانی در خصوص ویژگی‌ها و توانایی‌های کودکان استثنایی به عموم جامعه، اقدامات مؤثرتری، نیاز است. با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهاد می‌شود، در رابطه با کودکان استثنایی در سطح اجتماع، آگاه‌سازی‌های لازم در زمینه‌ی ویژگی‌های این کودکان صورت گیرد و علاوه بر معرفی اقشار مختلف و تنوع‌های درون‌گروهی کودکان استثنایی، نوع

تعامل مورد انتظار این افراد و نیازهای تعاملی آنان نیز به اطلاع اعضای مختلف جامعه، رسانده شود تا در این راستا، کیفیت تعامل و پذیرش اجتماعی کودکان استثنایی در جامعه بهبود یابد و انتظاراتشان برآورده شود. پراکنده بودن موقعیت مصاحبه‌شوندگان، هم‌زمانی مصاحبه‌ها با ساعت کسب‌وکار فروشندهگان، سطح سواد فروشندهگان، عدم تمایل فروشندهگان به مصاحبه و پاسخ‌های محدود و کوتاه، از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر بود؛ با این حال، مانع دستیابی به یافته‌های پژوهش نشد. از آنجاکه پژوهش حاضر، محدود به قشر فروشندهگان شهر سنندج بود، این احتمال وجود دارد که چنین پژوهشی در سایر جمعیت‌ها نتایج متفاوتی را نشان دهد؛ لذا پیشنهاد می‌شود، چنین پژوهشی در نمونه‌های وسیع‌تر جمعیتی و ناحیه‌های مختلف کشور و ابعاد گسترده‌تری، مورد بررسی قرار گیرد.

تشکر و قدردانی

از آن دسته از فروشندهگان کالاهای خدماتی کودکان استثنایی در شهرستان سنندج که به‌عنوان مصاحبه‌شونده در این پژوهش با نویسندگان همکاری داشتند، تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

منابع

- اجلی، ز، ترابی، ز، و ثبوتی، ه. (۱۴۰۱). واکاوی تأثیر حس تعلق به مکان در مدارس استثنایی. *فصلنامه کودکان استثنایی*. ۲۲(۴)، ۱۱۶-۱۰۳.
- احدیان، ص، و کسرای، م. س. (۱۳۹۷). سنجش احساس طرداجتماعی دانشجویان دانشگاه‌های زنجان. *جامعه‌پژوهی فرهنگی*. ۹(۱)، ۲۹-۱.
- باقری، م، و صدیق اورعی، غ. م، و یوسفی، ع. (۱۳۹۸). مسئله تعامل اجتماعی در جامعه ایران، بازکاوی مشکلات تعامل در مجموعه مقالات گزارش وضعیت اجتماعی کشور. *مسائل اجتماعی ایران*. ۱۰(۱)، ۸۰-۵۳.
- باقری، م، صدیق اورعی، غ. ر، فرزانه، ا، و یوسفی، ع. (۱۴۰۱). تعامل اجتماعی همسایگی، مسئله‌ای شهری. *مطالعات جامعه‌شناختی شهری*. ۱۲(۴۲)، ۱۰۰-۶۷.
- بهروزیان، ب، گنجی، م، و نیکخواه قمصری، ن. (۱۴۰۱). زندگی اجتماعی افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی در ایران (مرور نظام‌مند مطالعات در بازه‌ی زمانی ۱۴۰۰-۱۳۷۵). *برنامه ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*. ۱۳(۵۲)، ۱۱۶-۷۳.
- بهروزیان، ب، گنجی، م، و نیکخواه قمصری، ن. (۱۴۰۲). فراترکیب مطالعات ناتوانی در زمینه الگوی زندگی اجتماعی افراد دچار ناتوانی. *رفاه اجتماعی*. ۲۳(۸۸)، ۱۵۶-۱۰۷.
- تاج مزینانی، ع. ا، و لاریجانی، م. (۱۳۹۸). بررسی تأثیر معلولیت بر طرد اجتماعی سالمندان شهر ورامین. *توسعه اجتماعی*. ۱۴(۱)، ۹۴-۶۱.
- خنیفر، ح، و مسلمی، ن. (۱۳۹۸). *مبانی و اصول روش‌های پژوهش کیفی: رویکردی نو و کاربردی*. تهران: انتشارات نگاه دانش.
- خوش‌بیانی آرنی، ف، و بابایی فرد، ا. (۱۴۰۱). عوامل مؤثر بر طرد اجتماعی سالمندان در شهرهای کاشان و آران و بیدگل. *رفاه اجتماعی*. ۲۳(۸۴)، ۳۳۴-۲۹۹.
- زرین‌کفشیان، ر. (۱۳۹۵). بررسی وضعیت طرد اجتماعی معلولین: مورد مطالعه معلولین جسمی و حرکتی تحت پوشش اداره بهزیستی شهرستان ری. *مطالعات فرهنگی و ارتباطات*. ۱۲(۴۳)، ۲۰۱-۱۷۷.
- عاشوری، م، و شریفی، ع. (۱۴۰۲). بررسی تجربه زیسته دانشجویان دارای آسیب بینایی بر اساس روش پدیدارشناسی. *توانمندسازی کودکان استثنایی*. ۱۴(۳).
- عطایی کجویی، م، فلسفی‌نژاد، م. ر، و خدابخشی کولایی، آ. (۱۴۰۰). مطالعه چالش‌های نوجوانان کم‌توان ذهنی در کسب مهارت‌های خود توانمندی. *مطالعات و تازه‌های روان‌شناختی نوجوان و جوان*. ۲(۲)، ۳۱-۱۱.
- قاسمی حسین‌آبادی، م، زندی‌پور، ط، و حسینیان، س. (۱۴۰۰). اثربخشی آموزش گروهی مثبت‌نگری بر کیفیت زندگی و تاب‌آوری معلمان زن دانش‌آموزان استثنایی. *توانمندسازی کودکان استثنایی*. ۱۲(۴)، ۱۳-۱.
- کینگ، ج. ا. (۱۳۸۸). *پژوهش ارزشیابی: سنجش موقعیتی*. ترجمه داود حسینی نسب در: سی شورت، ادموند، روش‌شناسی مطالعات برنامه‌درسی. ترجمه محمود مهرمحمدی و همکاران، تهران: سمت و پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش.
- محمدپور، ا. (۱۳۹۲). روش تحقیق کیفی: ضد روش، (مراحل و رویه‌های عملی در روش‌شناسی کیفی). ج ۲. تهران: جامعه‌شناسان.

میرزایی، ا.، الهدادی، ن.، و امید، م. (۱۴۰۲). تجربه زیسته افراد دچار ناتوانی شهر اهواز در مواجهه با خانواده و جامعه. *رفاه اجتماعی*. ۱۹۷-۲۳۶، (۸۱)۲۳.

میرمهدی، س. ر. (۱۴۰۲). *روان‌شناسی کودکان استثنایی*. تهران: پیام‌نور.

- Alay, G. K., & Kacan, H. (2024). Care burden and resilience in parents of children with special needs and chronic diseases. *Journal of Pediatric Nursing*, (76), 61-67.
- Alsamani, O. A., Alsamiri, Y. A., & Alfaidi, S. D. (2023). Elementary school teachers' perceptions of the characteristics of twice-exceptional students. *Teacher Education*, (8), 1-8.
- Babik, I., & Gardner, E. S. (2021). Factors Affecting the Perception of Disability: A Developmental Perspective. *Frontiers in psychology*, (12), 1-21.
- Cody, R. A., Boldt, G. T., Canavan E. J., Gubbins, J., Hayden, S. M., Bellara, A. P., & Kearney, K. L. (2022). Teachers' reported beliefs about giftedness among twice exceptional and culturally, linguistically, and economically diverse populations. *Frontiers in psychology*, (13), 1-14.
- Conejeros-Solar, M. L., Gómez-Arizaga, M. P., Schader, R. M., Baum, S. M., Sandoval-Rodríguez, K., & Henríquez, S. C. (2021). The Other Side of the Coin: Perceptions of Twice-Exceptional Students by Their Close Friends. *SAGE*, 11(2), 1-11.
- Dorcas Oluremi, F. (2015). Attitude of teachers to students with special needs in mainstreamed public secondary schools in southwestern Nigeria: the need for a change. *European Scientific Journal*, 11(10), 194-209.
- Kury, L., & Fischer, C. (2025). The Self-Perceptions of Twice-Exceptional Children: A Systematic Review. *Education Sciences*, 15(1), 44.
- Pu, C., Hou, CH. (2024). Ophthalmic health care needs of children with disabilities. *Eye*, (38), 481-487.
- Tajeddin, A., Shahriari, A. M., Afrooz, G., & Pasha, S. H. (2024). Comparative Analysis of Executive Laws Related to the Rehabilitation Support of Exceptional Children in Iran and the International Organization UNICEF. *Health*, 2(3), 108-114.

Analysis of the Lived Experiences of Sellers of Service Goods from Interacting with Exceptional Children

Mazhar Babae^{1*}, Prastoo Salehi²

Abstract

This research aims to analyze the lived experiences of sellers of service goods from interacting with Exceptional children. According to the research purpose, the qualitative approach and situational analysis research method were used. The field of research included 13 sellers (9 men, 4 women) of Sanandaj city in 2023. The selection of vendors was done through criteria-based purposive sampling. The data collection tool was a researcher-made semi-structured interview. The interview process continued until relative saturation in the data was achieved. After the categorization, and conceptualization, the data were categorized by inductive method. The findings of the research were presented in the two sections on salespeople's attitudes toward the characteristics of exceptional children and how to interact with them. An observation was presented regarding the characteristics of exceptional children in three areas of feeling, imagination and social conditions. Also, the view of the sellers regarding the way of interaction in two fields of interaction with the view of disability and interaction with the view of empowering exceptional children was presented. The results showed diversity in people's views. The way of looking at exceptional people expressed a range of ridicule, pity, normalization and empowerment of these. Also, the results showed an increase in the level of society's acceptance towards these people; however, the level of awareness about the types of exceptional groups and the level of interaction with them was not satisfactory. In order to increase the social well-being of these children it is suggested be paid to raising awareness in the field of these and cultivating a culture of mentality and interaction; Because several views show the lack of awareness of society regarding the conditions and abilities of these children.

Keywords: Lived Experiences, Sellers of Service Goods, Exceptional Children.

Submission: 26 April 2024

Revised: 14 June 2024

Accepted: 27 June 2024

1. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Farhangian University, Tehran, Iran (**Corresponding Author**, m.babaie@cfu.ac.ir)

2. BA student in education of exceptional children, Faculty of Educational Sciences, Farhangaj University, Sanandaj, Iran