

علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي

دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي لولاية سكيكدة

د. علوطي عاشور

د. مغار عبد الوهاب

قسم علم النفس جامعة المسيلة (الجزائر)

الملخص:

إن أهمية وجود مستشار التوجيه المدرسي بالمؤسسة التعليمية أصبح أكثر من ضرورة نظرا للمساهمة الفعالة التي يقدمها، خاصة في الجانب التكيفي، العلائقي، تحليل النتائج الدراسية، المساهمة في بناء المشروع المهني للتلميذ والمرافقة، لأجل هذا الدور الهام و المحوري فإن القوانين المسيرة للمنظومة التربوية في مطلع التسعينات أقرت بتتصيب مستشارا للتوجيه في كل مؤسسة تربوية خاصة الثانويات على أن تعمم العملية في التعليم المتوسط لاحقا، من أجل تقديم هذه المهام و القيام بالوظيفة، مقابل هذه الخدمة صنف وفتنذ على سلم التصنيف 14 درجة 5، هذا التصنيف جعله من بين أصحاب الأجور العالية في المؤسسة (أفضل من الأستاذ و مستشار التربية) التي يشغلها، غير أنه بعد إعادة النظر في شبكة الأجور سنة 2008 صنف ما دون مستشار التربية و الاستاذ، مع أن شرط المستوى العلمي يتوفر فيه، كما أن الاعمال المسندة إليه ذات أهمية قصوى على اعتبار هو من يحدد الملمح النهائي للتلميذ و المسار الدراسي و المهني، هذا التصنيف ولد عنده مشاعر غياب العدالة و الانصاف خاصة في بعدها التوزيع ذي العلاقة المباشرة بالأجر، مما انعكس على مشاعره خاصة على مستوى الانهك و تبدل المشاعر و اعتقاده في عدم أهمية الاعمال التي يقدمها للمؤسسة. في هذا المقال نحاول إمطة اللثام عن هذه الفئة على مستوى مشاعرها تجاه العدالة التوزيعية و علاقة ذلك بمستويات الاحتراق الوظيفي .

الكلمات المفتاحية: العدالة التنظيمية ، العدالة التوزيعية ، الاحتراق الوظيفي ، الانهك الانفعالي ، تبدل المشاعر ، شعور نقص الانجاز

Résumé :

L' importance de la présence du conseil d'orientation scolaire est devenu plus qu'une nécessité on raison de la contribution active qu'il fallut en particulier dans la cote adaptatif, relationnel et l'analyse des résultats scolaire qui contribuent a la construction d'un projet professionnel pour l'enfant, pour ce rôle important les statuts du système éducatif en début des années quatre vingt dix ont approuvé l'installation d'un conseiller d'orientation dans tous les établissement scolaire en contre partie de ce service le conseiller est classer en catégorie 14 degrés4,niveaux qu'un professeur ou conseiller d'éducation ,mais après la grilles des salaires en 2008le conseiller d'orientation est dégrader malgré San niveau scientifique ce qui fait maitre un sentiment d'absence de justice et d'équité.

Dans cet article nous essayons de découvrir cette catégorie au niveau de ses sentiments à l'égard de la justice distributive et sa relation avec les niveaux de burnout.

مقدمة

إن الجذور التاريخية لنظرية العدالة التنظيمية (التوزيعية) تعود لصاحبها (Adams1965) و التي عرفت باسم نظرية المساواة (Equité théorie) و التي تقوم على فرض أساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلوا إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم إلى المخرجات التي يستلمونها ، أيضا مقارنة نسبة المدخلات إلى المخرجات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين ، و أن إدراك عدم العدالة وفق هذا السياق يمكن أن يؤدي إلى خلق حالة من التوتر النفسي الذي ينشط بدوره مجموعة من المتغيرات السلوكية من قبل الفرد للتقليل من هذا التوتر (1) .

و يبرز ارتباط العدالة بوصفها مكونا تفسيريا مع موضوع الإحترق الوظيفي بوصفه شعورا وسلوكا معبرا عن اتجاهات العاملين إزاء منظماتهم، لأن موضوع الاحترق من الموضوعات المهمة التي زاد الاهتمام بها لأهمية نتائجه في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، كذلك لأهمية نتائجه في التأثير على سلوكياتهم و مستوى تفاعلهم و إحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها.

إشكالية الدراسة :

من خلال الدراسة يحاول الباحث استخدام عدالة التوزيع كسمة تسهم في تخفيض مستويات الاحترق الوظيفي، الذي يتعرض له مستشاري التوجيه المدرسي و الارشاد المدرسي و المهني، من ثمة تحديد مدى تأثير عدالة التوزيع في مستويات أبعاد الاحترق الوظيفي.

تتلخص مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى شعور مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي بعدالة التوزيع ؟
2. هل يعاني مستشار التوجيه من المستويات المرتفعة على أبعاد الاحترق الوظيفي؟
3. هل توجد علاقة ارتباطيه بين عدالة التوزيع و أبعاد الاحترق الوظيفي؟

فرضيات الدراسة :

1. يعاني مستشار التوجيه من مشاعر منخفضة تجاه العدالة التوزيعية.
2. يعاني مستشار التوجيه مستويات مرتفعة على الأبعاد الثلاثة (الانهاك الانفعالي، تباد المشاعر، شعور نقص الانجاز) للاحترق الوظيفي.
3. توجد علاقة ارتباطيه بين العدالة التوزيعية و أبعاد الاحترق الوظيفي.

أهمية الدراسة :تكمّن أهمية الدراسة في :

- ✓ في حدود معرفة الباحث، تعد هذه الدراسة الأولى التي اهتمت بدراسة العلاقة بين بعد من أبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية) وأبعاد الاحترق الوظيفي في الجزائر .
- ✓ الأهمية المتزايدة لموضوع العدالة بأبعادها التنظيمية و علاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية والنفسية.
- ✓ الفئة التي استهدفتها الدراسة و الدور الذي تلعبه في المؤسسة التربوية، خاصة المساعدة السيكولوجية للتلاميذ.

أهداف الدراسة :

- ✓ تحديد مستوى العدالة التوزيعية التي يشعر بها مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي.
- ✓ تحديد مستويات أبعاد الاحترق الوظيفي لمستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي.
- ✓ تحديد العلاقة الارتباطية بين العدالة التوزيعية و أبعاد الاحترق الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي

حدود البحث :

يقتصر تطبيق الدراسة على مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي لولاية سكيكدة استخدام بعد من أبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية) و أبعاد الاحترق الوظيفي.

تم اجراء هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الدراسية 2015-2016

مجتمع البحث و عينته :تضم الدراسة جميع أفراد مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي لولاية سكيكدة ، الذي يبلغ عددهم 43 ، موزعين على جميع ثانويات الولاية .

منهجية البحث :تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي ، للوصول إلى أهدافها المحددة ، و يقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسات الادبية و الميدانية.

أسلوب جمع البيانات: فيما يخص العدالة التوزيعية استخدمت الأداة من قبل، غير أنها خضعت لتحسينات و تطوير على يد كل من (نايهوف و مورمان عام 1993)، و يتكون المقياس من (20) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد للعدالة التنظيمية، (التوزيعية، الاجرائية و التفاعلية).

أما الاحتراق الوظيفي، استخدم اختبار (ماسلاش و سوزان جاكسون سنة 1981) يتكون من (22) عبارة تتوزع هذه العبارات على ثلاث أبعاد هي (الانهك الانفعالي، تيلد المشاعر و الشعور بنقص الانجاز) **أسلوب تحليل البيانات:** تم الاعتماد في تحليل البيانات على برنامج excel و برنامج الحزم الاحصائية spss، و استغلال الاساليب الاحصائية المتوفرة فيهما من، النسب المئوية، الجداول المتقاطعة، معامل الارتباط (بيرسون) **أدبيات البحث :**

مفهوم العدالة التنظيمية: لاقى موضوع العدالة التنظيمية اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجال الإدارة، علم النفس إدارة الموارد البشرية⁽²⁾ وتعد العدالة ظاهرة تنظيمية، يرجع السبب في ذلك إلى أهمية الأثر الذي يمكن أن يحدثه إحساس العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل، إن إحساس العاملين بعدم العدالة يمكن أن يؤدي إلى تراجع مستويات الأداء التنظيمي بشكل خطير مهما بلغت بقية عناصر العملية الإدارية من قوة، وعلى العكس فإن إحساسهم بالعدالة يمكن أن يؤدي إلى حدوث طفرة كبيرة في مستويات الأداء التنظيمي، ففي الحالات التي يزداد فيها شعور العاملين بعدم العدالة يترتب على ذلك العديد من النتائج السلبية من انخفاض الرضى الوظيفي تندي سلوكيات المواطننة التنظيمية و انخفاض الالتزام التنظيمي إضافة إلى ذلك انخفاض الاداء الوظيفي بصفة عامة، وعلى النقيض فإن ارتفاع احساس العاملين بالعدالة سوف يؤدي الى زيادة ثقتهم في إدارة المنظمة و زيادة قناعتهم بقدرتهم في الحصول على حقوقهم، وما يعنيه ذلك من ارتفاع سلوكيات الأفراد بعد الاطمئنان الى سيادة العدالة و من ثمة الوثوق في المنظمة. كما يعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية، بمعنى أن الإجراء التنظيمي الذي ينظر إليه فرد ما على أنه إجراء عادل قد يكون إجراء متحيزا و غير موضوعي في نظر فرد آخر⁽³⁾ و تشير العدالة إلى المعالجة العادلة و الأخلاقية للأفراد ضمن المنظمة و تشمل العدالة التنظيمية ثلاثة أبعاد هي :

العدالة التوزيعية ، العدالة الاجرائية و العدالة التفاعلية (و الأخيرة هي محور هذه الدراسة).

أولا: العدالة التوزيعية: إن عدالة التوزيع تعود في جذورها إلى نظرية المساواة (لأدامز 1965)، ويقصد بها، المخرجات التي يحصل عليها الموظف، إذ يقيم العاملين نتائج أعمالهم، وفقا لقاعدة توزيعية قائمة على مبدأ المساواة، فالعمال يقيمون الحالة النهائية لعملية توزيع الموارد في المنظمة وفق إدراك العاملين لعدالة المخرجات المستلمة، وقد حدد (Orga) ثلاثة قواعد لعدالة التوزيع في المنظمات هي:

1) قاعدة المساواة: تقوم على فكرة إعطاء المكافآت على أساس المساهمة، فالعامل الذي يعمل عدد ساعات أكبر، يستحق التعويض أكبر من الذي يعمل بعدد قليل من ساعات العمل، على افتراض أن العوامل الأخرى متساوية لديهم، فإذا حصل العكس فهذا يعني أن هناك تجاوز على قاعدة المساواة، بمعنى أن هناك مساواة بين الذي يساهم و يبادر في العمل و الذي يكتفي بالحد الأدنى من العمل و الأداء، وأن المكافآت متساوية بين عاملين غير متساويين في المساهمة.

2) قاعدة النوعية: المقصود بهذه القاعدة، أن كل العاملين و بغض النظر عن خصائصهم الفردية (الجنس، العرق، اللون..) يجب أن يتساو بفرص الحصول على المكافآت، فمثلا عندما تعمل المنظمة على تقديم الخدمات الصحية لموظفيها يجب أن تشمل هذه الخدمات جميع العاملين بالمنظمة، بغض النظر عن الفروق الموجودة بينهم سواء كانت جنسية، عرقية أو حتى مهارية، و إذا حصل العكس، فإن باقي العمال سيشعرون بأن هناك تجاوز على قاعدة النوعية.⁽⁴⁾

3) قاعدة الحاجة تقوم هذه القاعدة على فكرة تقديم الأفراد ذوى الحاجة الماسة على الآخرين بافتراض تساوي الأشياء الأخرى ، فمثلا إذا أرادت المنظمة تقديم مكافئة مالية، وكانت هناك امرأة متزوجة و أخرى غير متزوجة و على اعتبار باقي الأشياء متساوية، فإنه تقدم المرأة المتزوجة على الثانية، و إذا حصل العكس، فإن المتزوجة تشعر بأن هناك تجاوز على قاعدة الحاجة.

لنهم أثر عدالة التوزيع على العلاقات بين العاملين داخل المنظمة بشكل أفضل، يجب أن يؤخذ في الحسبان الأهمية النسبية لقيم العمل الاقتصادية و الاجتماعية من وجهة نظر العاملين، فإذا ازدادت أهمية القيم الاقتصادية بالنسبة للعاملين فإن الإحساس بعدالة التوزيع سوف يكون له الأثر الكبير على سلوكهم، أما في الحالات التي تغطي فيها القيم الاجتماعية للعاملين على قيمهم الاقتصادية فإن الإحساس بعدالة التوزيع سوف يكون أقل أهمية في التأثير على سلوك العاملين، و تتضمن العدالة التوزيعية ما يلي :

- جانب مادي (هيكل التوزيعات) و يعبر عن حجم و مضمون ما يحصل عليه الفرد من مكافآت.
- جانب اجتماعي و يعبر عن المعاملة الشخصية التي يعامل بها المدير الفرد الذي يحصل على المكافآت فإذا حدد الموظفون علاقاتهم مع أصحاب العمل على أنها تبادلات اقتصادية فقط، فإن عدالة التوزيع لن يكون لها سوى تأثير ضئيل على السلوك التنظيمي المتميز، و سيقصر التعامل في التبادل الاقتصادي على أداء سلوكيات النطاق الوظيفي فحسب، أما إذا حدد العاملون علاقاتهم مع المنظمة على أنها تبادل اجتماعي فإن التعامل سوف يحمل معه سلوكيات تتخطى نطاق الأدوار الوظيفية الرسمية، و عندها سيقوم العامل بأداء السلوك التنظيمي الإيجابي هذا الأخير الذي يعتبر فعل مناسب اتجاه ما يحسه من عدالة التوزيع.⁽⁵⁾

ثانيا : الاحتراق الوظيفي

تعريفه: عرفه كل من (جولد و روث 1994 gold and roth) بأنه "حالة تتسبب عن شعور الفرد بأن احتياجاته لم تلب و توقعاته لم تتحقق، و يتصف بخيبة الأمل و تصحب بأعراض نفسية و جسمية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات، و هو عرض نفسي يفقد فيه الفرد الاهتمام بنفسه و عمله ، ويشعر بالقلق و التوتر و الانسحاب و الجمود و الاستسلام نتيجة أعباء العمل و عدم قدرته على مواجهة متطلباته"

كما قدمت له (كريستينا ماسلاك) تعريفا سنة 1982 و صفته " بأنه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإجهاد العصبي و استنزاف الطاقة الانفعالية و التجرد من النواحي الشخصية، و الإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني و التي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس"⁽⁶⁾ و يجمع المختصون ان للاحتراق الوظيفي ثلاثة أبعاد هي :

البعد الأول : الإنهاك أو الاستنزاف الانفعالي L'épuisement émotionnel: يعتبر (شويت Schutte و آخرون ، 2000) الإنهاك الانفعالي كسمة مميزة للتناذر و يعتبره (شيروم 1989 Shirom) " كعرض جوهري في الاحتراق النفسي " أما (ماسلاش و جاكسون 1984) فإنه يشير إلى " شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالناس الآخرين" أما (بيزي 1999) فقد اعتبره " شعور الفرد بتسبب انفعالي و عاطفي في عمله و استنزاف موارد قوته نتيجة التزامه الشديد في علاقته مع الآخرين"⁽⁷⁾ في نفس السياق ذهب (تاريس 1999 Taris) إلى أن " الإنهاك الانفعالي يشير إلى أن شعور الفرد بتوتر انفعالي زائد و استنزاف موارده الانفعالية".

فالاستنزاف أو الإنهاك الانفعالي هو شعور الفرد بفراغ انفعالي صارخ و تدني كبير للطاقة، مع عدم القدرة على التركيز إضافة إلى الشعور بالإحباط و غياب الدافعية في العمل، كما يعتبر الإستجابة القاعدية أو الأولية للإحتراق الوظيفي بعد أن يشعر الفرد بأنه مستنفذ الطاقة و لا يستطيع مجابهة المجهودات و الضغوط المهنية أكثر من ذلك، هذا الإعياء العاطفي المرتبط بالإجهاد النفسي لا يمكن التخلص منه بمجرد الركون للراحة، بل يزداد الفرد إرهاقا كلما

ازدادت المجهودات ضغطاً، مما ينتج عنه عدم قدرة الفرد على التعبير عاطفياً و انفعالياً، فيتسم سلوكه بالبرودة و تبرد المشاعر تجاه الآخرين.

و قد ذكر (كاولي1995) أن الفرد في هذه المرحلة يشعر باستنفاد و استنزاف موارده الانفعالية وليس لديه مصدر للتزود بالطاقة، فيضع مسافة بينه و بين من هم بحاجة إلى خدماته و الطلبات التي تخمره، فلا يجد الفرد في هذه المرحلة وسيلة للتخفيف عن هذا الشعور إلا بوضع مسافة بينه و بين من يتعامل معهم.

البعد الثاني : تبدل الشعور La dépersonnalisation: و يعني به عدم الإحساس بالآخر و هو بعد علائقي في العمل و استجابة سلبية مبالغ في الابتعاد العلائقي و هو نتاج البعد الأول، فنظراً لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للاستنزاف الانفعالي، لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر مصدر الإجهاد في الكثير من الحالات فيلجأ إلى الابتعاد عنه، فيبني بالتدريج حاجزاً يعزله عن الآخرين و يصبح هؤلاء مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعالياً و عاطفياً.

و يتجلى هذا البعد من خلال الحساسية المفرطة تجاه مشاكل الآخرين و الذي يظهر في السلوك العدائي الذي يتسم بالجفاء و العنف مع الآخرين⁽⁸⁾

هذا البعد يستعمله الفرد كاستراتيجية مجابهة من أجل تسيير المتطلبات الداخلية أو الخارجية المهددة لذات هويته (شيبوت 2000) أن تبدل الشعور يشير إلى "اتجاهات و مشاعر الفرد السلبية و الساخرة و المستقلة و المبنية للمجهول تجاه الأفراد الآخرين" و يتضمن أيضاً الشعور السليبي و الشعور بالقسوة و الإهمال و تطور مشاعر السخرية و عدم الاحترام، و عليه تطور هؤلاء الأفراد حسب (ستانون ريش، 1998) اعتقادات وضيعة وحقيرة عن الأشخاص الآخرين، و يتوقعون الأسوأ لهم و سريعاً ما يكرهونهم تماماً، ففي هذه المرحلة يفقد هؤلاء الأفراد الاهتمام بالغير و التطابق معهم كفرد منهم .

ومن المحتمل أن يقلص تبدل المشاعر تجاه الزبائن من شدة الاستنارة الانفعالية، فتعديل مستويات مبادعة مناسبة تكون ضرورية للأداء الفعال، يرفع قليلاً من معنويات المهنيين لأنه يسمح لهم بالتراجع تجاه مشاكل زبائنهم، لكن إذا زاد الأمر عن حده فإنه يؤدي لا محالة إلى نتائج سلبية، و يقصد بالعلاقة التباعدية تلك الاتجاهات و السلوكيات الابتعادية التي تضع بين مقدم الخدمة و الزبون مسافة.

و عليه يشير تبدل الشعور إلى استجابة الأفراد العديمة الشعور و القاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة و الرعاية كما يعني أنه معاملة الأفراد الآخرين كأشياء و يتضمن تبدل الشعور اتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفرطة تجاه الآخرين .

البعد الثالث : نقص الإنجاز الشخصي La Diminuation de l'accomplissement personnel : يعني بها مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق الوظيفي، فيها يبدأ الفرد بإنقاص في قيمة كل ما يتعلق بشخصه، يشك في إمكانياته و يفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها، الشيء الذي يؤدي إلى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل⁽⁹⁾ أما نقص الإنجاز الشخصي لدى (ماسلاش) هو "انخفاض شعور الفرد بكفاءته و إنجازاته المثمر في عمله مع الناس و يعني لدى (شيبوت) انخفاض شعور الفرد بكفاءته و ميله إلى التقييم السليبي لذاته خاصة فيما يتعلق بعمله مع الآخرين، أما عند (تاريس) فيعني " انخفاض مشاعر الكفاءة و الإنجاز المثمر في العمل " .

و يرجع نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل إلى التقييم خاصة فيما يتعلق بالعمل تجاه الزبائن، فالأفراد في مهنة تقديم المساعدة، لديهم صورة سلبية حول نواتهم كمهنيين، تظهر الطريقة التي ينجزون بها عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار علاقة مساعدة، لديهم إحساس عام بتعكير الصفو و بأنهم ليسوا في مستوى متطلبات و كفاءات مركزهم و يظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني.

في هذا الصدد بين الباحثون في العجز المكتسب ، أن الحالات التي تتناقص فيها جهود الفرد بصفة متكررة عن تحقيق نتائج تطور لديه أعراض الإجهاد و الاكتئاب، خاصة عندما يعتقد أن عمله لا يضيف له شيئاً، فيفقد القدرة على الاحتمال و يشعر بالإرهاق شيئاً فشيئاً.

نتائج الدراسة :

1) عرض النتائج

أ- نتائج العدالة التوزيعية: من الجدول رقم واحد ، نلاحظ أصحاب الشعور المنخفض تجاه العدالة التوزيعية هي الفئة المسيطرة على باقي الفئات ، حيث بلغت نسبتها 81.4 % ، هذا يعني أن مستشاري التوجيه يجدون في الاجور التي يتقاضونها لا تساوي الجهد المبذول في العمل أو على الأقل هكذا يشعرون، مقارنة بنظرائهم العمال داخل المؤسسة التربوية ، هذه المشاعر التي تجعلهم ينسحبون عاطفياً من المنظمة على اعتبار أنهم أقل دخلاً ، غير أنه هناك من يرى في الأجر أنه جيد مقارنة بزملاء العمل داخل التنظيم و يمثل هذه ما نسبته 11.63% من مجموع أفراد الدراسة . و على أساس نسبة 81.4 % من مستشاري التوجيه تقرر بانخفاض وغياب العدالة التوزيعية فإن الفرضية تحققت .

الجدول رقم (1) يبين مستويات الشعور بالعدالة التوزيعية لدى مستشاري التوجيه

Valid Percent	Percent	Frequency	المتغيرات
11,63	11,63	5	مرتفع
6,98	6,98	3	معتدل
81,40	81,40	35	منخفض
100	100	43	Total

أ- نتائج الانهك الانفعالي: يبين الجدول رقم (2) أن مستشاري التوجيه يتوزع أغلبهم في المستوى المعتدل من الانهك الانفعالي، حيث تمثل هذه الفئة نسبة 46.5 % من مجموع مستشاري التوجيه، و هنا الاعتدال لا يدل على المتوسط، لأن الانهك الانفعالي حالة نفسية يجب أن تكون منخفضة حتى يشعر الفرد بالطمأنينة و الراحة النفسية، بالتالي تكون الدوافع للعمل عالية المستوى، تليها فئة المستوى المرتفع حيث بلغت نسبتهم 27.9 %، تعتبر هذه النسبة كبيرة على اعتبار أنها تقارب ثلث مستشاري التوجيه، الذين يشعرون بفراغ انفعالي صارخ و تدني كبير للطاقة، مع عدم القدرة على التركيز إضافة إلى الشعور بالإحباط وغياب الدافعية في العمل، بعد هذه الفئة تلحق فئة منخفضة الانهك الانفعالي حيث بلغت نسبة تواجدهم في المجتمع الأصلي 25.6 % و هي الفئة التي تعمل بروح عالية خالية من الاحباط و التوتر، و عليه فإن الفرضية تحققت في بعد الانهك الانفعالي .

الجدول رقم (2) يبين مستويات الإجهاد الانفعالي الذي يعاني منه مستشاري التوجيه

المتغيرات	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
الإجهاد الانفعالي	منخفض	11	25,6	25,6
	معتدل	20	46,5	72,1
	مرتفع	12	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0

ج- نتائج تبدل المشاعر: الجدول رقم (3) يبين أن الفئة المعتدلة في مستوى تبدل المشاعر تمثل نصف مستشاري التوجيه ، بلغت نسبتهم 51.2 % و يرى الباحث أن هذه الفئة تعاني من تبدل المشاعر أقرب منه من اللامعانة ، لأن التبدل حالة شعورية نفسية ، و جب أن لا يشعر بها الفرد أو على الأقل بدرجة منخفضة، كما هو الحال بالنسبة للذين يعانون منه بدرجة منخفضة قد بلغت نسبتهم 20.9 %، لأن المعتدل هنا يمثل بداية بناء حاجزا يعزل الفرد عن الآخرين و يصبح هؤلاء الآخرين مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعاليا و عاطفيا، كما يحدث للفئة الثالثة التي تعاني المستوى المرتفع من التبدل في المشاعر، حيث بلغت نسبتهم 27.9 %، هذه الفئة التي أصبحت تتعامل بمشاعر قاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة و الرعاية، و على اعتبار أن أغلب الافراد يتوزعون بين المستوى المعتدل و المرتفع على بعد تبدل المشاعر فإن الفرضية تحققت.

الجدول رقم (3) يبين مستويات تبدل المشاعر الذي يعانيه مستشاري التوجيه

المتغيرات	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
تبدل المشاعر	منخفض	9	20,9	20,9	20,9
	معتدل	22	51,2	51,2	72,1
	مرتفع	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

د- نتائج شعور نقص الانجاز: يعد الشعور بالانجاز هو المؤشر الحقيقي للبعدين السالفين الذكر ومحصلة لهما وعليه فالجدول رقم (4) يبين أن ما نسبة 93.0% من مستشاري التوجيه يعانون من المشاعر السلبية تجاه الأعمال التي يقدمونها للفئات التي تطلب خدماتهم، كما يشك المستشار في إمكانياته و ميله إلى التقييم السلبي لذاته مما ينتج عنه فقدان الثقة بالنفس، أما الفئة التي ترى في انجازها تميزا و يقدم إضافة داخل المؤسسة فلم تتعدى 2.3% و هي تعد ضئيلة جدا إذا قورنت بالفئة المنخفضة الشعور بالانجاز الشخصي، تبقى نسبة 4.7% في الوسط ، لها مشاعر معتدلة تجاه انجازها الشخصي و تثق في الانجاز الذي تقوم به، وعليه فإن الفرضية تحققت في هذا البعد

الجدول رقم (4) يبين مستويات شعور نقص الانجاز لدى مستشاري التوجيه

المتغيرات	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
شعور نقص الانجاز	منخفض	1	2,3	2,3	2,3
	معتدل	2	4,7	4,7	7,0
	مرتفع	40	93,0	93,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

هـ - نتائج التقاطع بين ع.التوزيعية و الانهاك الانفعالي: من الجدول رقم (5) نلاحظ أن أفراد مستشاري التوجيه، الذين لهم مشاعر مرتفعة تجاه العدالة التوزيعية، عددهم أربعة (5) يتموقعون بين مستوى الانهاك الانفعالي المعتدل و المرتفع، بمعنى حتى الذين يشعرون بالعدالة التوزيعية يعانون من الانهاك الانفعالي بسبب الحجم في العمل وأنا لأفراد يشعرون بتشبع انفعالي عاطفي في العمل و استنزاف موارد قوتهم نتيجة شعورهم بتدني أجورهم مقارنة مع زملاء العمل، بينما اصحاب المستوى المعتدل تجاه العدالة التوزيعية، فإن شعورهم بالإنهاك الانفعالي توزعت بين المعتدل (2) أفراد و المنخفض فرد واحد (1) ، أما بالنسبة للفئة المتبقية (ذات المستوى المنخفض في مشاعرهما تجاه العدالة التوزيعية) والتي تمثل نسبة 81.4% (35 فردا)، منهم (10) أفراد يعانون المستوى المرتفع من

الانهك الانفعالي و (15) فردا يعاني المستوى المعتدل، أي (25) فردا بنسبة (58.13%) هذا الرقم يبين أثر شعور غياب العدالة التوزيعية في رفع مستوى الانهك الانفعالي لدى مستشاري التوجيه ، أما العلاقة الارتباطية جاءت سالبة و غير دالة (-0.04) كما أنها تعتبر ضعيفة على مستوى التصميم الخطي لمعاملات الارتباط (أنظر الجدول رقم 8)

الجدول رقم (5) يبين نقاط التقاطع بين ع التوزيعية و الانهك الانفعالي

المتغيرات		الانهك الانفعالي			Total
		منخفض	معتدل	مرتفع	
العدالة التوزيعية	مرتفع	0	2	3	5
	معتدل	1	2	0	3
	منخفض	10	15	10	35
Total		11	19	31	43

ي - نتائج التقاطع بينع.التوزيعية و تبدل المشاعر:نلاحظ في الجدول رقم (6) أن مجموع الذين يعانون المستويات المرتفعة من تبدل المشاعر(12) منهم (10) أفرا مشاعرهم منخفضة تجاه العدالة التوزيعية، كما أنه من مجموع الذين يعانون من المستويات المعتدلة في تبدل المشاعر و البالغ تعدادهم (22) فردا، منهم(17) فردا يشعر بغياب العدالة التوزيعية و عليه هناك (27) فردا نعتبرهم يعانون من تبدل المشاعر بسبب غياب العدالة التوزيعية الذي ينتج عنه الشعور السلبي و الشعور بالقسوة و الإهمال و تطور مشاعر السخرية و عدم الاحترام للغير كما يفقد هؤلاء الأفراد الاهتمام بالغير و التطابق معهم،أما العلاقة الارتباطية جاءت سالبة و غيردالة (0.01) كما أنها تعتبر ضعيفة على مستوى التصميم الخطي لمعاملات الارتباط(أنظر الجدول رقم 9)

الجدول رقم (6) يبين نقاط التقاطع بين ع التوزيعية و تبدل المشاعر

المتغيرات		تبدل المشاعر			Total
		منخفض	معتدل	مرتفع	
العدالة التوزيعية	مرتفع	1	2	2	5
	معتدل	0	3	0	3
	منخفض	8	17	10	35
Total		9	22	12	43

و - نتائج التقاطع بينع.التوزيعية و نقص شعور الانجاز: يعتبر بعد الانجاز الشخصي المحصلة النهائية التي يصل إليها الفرد بعد مرحلتها الانهك الانفعالي و التبدل في المشاعر و تتأثر درجة مستوياته، بمستويات البعدين السابقين له و على هذا الأساس و بالعودة للجدول رقم (7) نجد أن الأغلبية الساحقة من مستشاري التوجيه يعانون من المستويات المرتفعة فيما يخص بعد الانجاز الشخصي، حيث نجد من المجموع الذي يشعر بغياب العدالة التوزيعية (35 مستشارا)يوجد بينهم (33) من يعاني المستوى المرتفع من شعور نقص الانجاز الشخصي، هذا يعني أن هناك انخفاض في مشاعر الكفاءة و الإنجاز المثمر في العمل، بمعنى آخر أن هؤلاء لديهم إحساس عام بتعكير الصفو و بأنهم ليسوا في مستوى متطلبات و كفاءات مركزهم و ربما يظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني، هذه المشاعر التي تنتابهم بسبب شعورهم بغياب العدالة التوزيعية، أما العلاقة الارتباطية جاءت سالبة و غير دالة (-0.04) كما أنها تعتبر ضعيفة على مستوى التصميم الخطي لمعاملات الارتباط (أنظر الجدول رقم 10).

من الجداول (7،6،5) نستنتج أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين العدالة التوزيعية و أبعاد الاحتراق الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي .

الجدول رقم (7) يبين نقاط التقاطع بين ع التوزيعية والانجاز الشخصي

المتغيرات	شعور نقص الانجاز			Total	
	منخفض	معتدل	مرتفع		
العدالة لتوزيعية	مرتفع	0	2	3	5
	معتدل	0	0	3	3
	منخفض	1	1	33	35
Total	1	3	39	43	

جدول رقم (8) يبين العلاقة الارتباطية بين بعد العدالة التوزيعية و الإنهاك الانفعالي

المتغيرات		الإنهاك الانفعالي	العدالة التوزيعية
الإنهاك الانفعالي	Pearson Correlation	1	-,041
	Sig. (2-tailed)		,793
	N	43	43
العدالة التوزيعية	Pearson Correlation	-,041	1
	Sig. (2-tailed)	,793	
	N	43	43

جدول رقم (9) يبين العلاقة الارتباطية بين بعد العدالة التوزيعية و تبدل المشاعر

المتغيرات		العدالة التوزيعية	تبدل المشاعر
العدالة التوزيعية	Pearson Correlation	1	-,013
	Sig. (2-tailed)		,932
	N	43	43
تبدل المشاعر	Pearson Correlation	-,013	1
	Sig. (2-tailed)	,932	
	N	43	43

(2) مناقشة النتائج : ان النتائج المتوصل اليها من هذه الدراسة تؤكد على :

- أن اسباب انخفاض شعور أفراد التوجيه المدرسي بعدالة التوزيع ترجع إلى تلك المقارنة بين الأجر التي ينقصونها و الجهد الوظيفي المبذول من جهة و ما يتقاضاه زملائهم من أجر و ما يقابله من جهد في عملهم، وعليه فإن شبكة الأجر المعدلة في 2008 لم تتصفهم ، و يجدون فيها إجحافا كبيرا سواء لهم كأفراد أو للوظيفة التي يعملون فيها .
- إن هذه المشاعر السلبية تجاه الأجر (العدالة التوزيعية) نتج عنه إنهاك على مستوى الانفعالات و تبدل في المشاعر و مشاعر غير مرضية على الانجاز و الاداء الذي يقدمونه (التفه الوظيفي)
- توصلت الدراسة إلى وجود تأثير عكسي سالب لعدالة التوزيع في ارتفاع مستويات أبعاد الاحتراق الوظيفي ، هذا يدل على وجود مستويات عالية من الضغوط النفسية يعيشها مستشاري التوجيه ، مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط و القلق.

جدول رقم (10) يبين العلاقة الارتباطية بين بعد العدالة التوزيعية و الانجاز الشخصي

المتغيرات		العدالة التوزيعية	الانجاز الشخصي
العدالة التوزيعية	Pearson Correlation	1	420,-
	Sig. (2-tailed)		000,
	N	43	43
الانجاز الشخصي	Pearson Correlation	420,-	1
	Sig. (2-tailed)	000,	
	N	43	43

خاتمة :

من هذه الدراسة التي مست فئة تعد أساسية في المنظومة التربوية ، هي فئة عمال التوجيه و الإرشاد المدرسي، التي وجودها ضروريا للتلاميذ خاصة و العمال عامة ، نظرا لما يقدمه من مساعدة نفسية و التكيف في الوسط المدرسي مع مختلف المتغيرات التربوية و الاجتماعية .

و تبعا للنتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ، وجب على المديرين و كل الاطراف التي تعمل مع هذه الفئة توفير المناخ الوظيفي الذي يساعد على الادماج المهني ، حتى يشعر المستشار أنه ضمن الفريق التربوي و أن الاعمال التي يقدمها تساهم في رفع النتائج ، كما يشعر بالقيمة المعنوية للانجاز الذي يقدمه لصالح الفئات التي تطلب خدماته و العمل من أجل تحسين الأجر من خلال إعادة التصنيف ، أو فتح باب الترقية لمناصب أعلى.

المراجع :

1. الكندري عبد الله عباس،
2. -أثر العدالة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس 2003 ص180
3. CREMER D., - Procedural And Distributive Justice Effects Moderated By Organizational Identification. Journal Of Managerial Psychology 2005 p133
4. زايد عادل محمد -العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2006 ص423
5. CHAN, M., - Organizational Justice And Landmark Cases, International Journal Of Organizational Analysis, 2000-p88.
6. RAHIM, M., - Do Just Perceptions Influence Style Of Handling Of Handing Conflict With Supervisors? What Justice Perceptions?, International Journal Of Conflict Management, 2000 p-23.
7. Keller, J., The Link Between Organizational Justice And Job Satisfaction ,Academy Of Management Review, 2002 p-325
8. دره عمر محمد،- العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة ،دار الرضوان للطباعة والنشر والتوزيع . حلب ، 2008 ص258
9. Canoui p, Mauranges , Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants , de l'analyse du burnout aux réponses 2^{ème} éd .Paris 2003 p254
10. Maslach c., schaufeliwb , leitermp , JOB Burnout Annual Review of Psychology 2001 P 397