

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علوم التربية

التخصص: إرشاد وتوجيه

إعداد الطالب: نجاري عبد الصمد

مذكرة بعنوان:

الإحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

دراسة ميدانية على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولايتي ورقلة والوادي

تاريخ المناقشة: 2015/05/31

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

الدكتور (ة)	عواريب لخضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
الدكتور (ة)	بوسعدة قاسم	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا
الدكتور (ة)	نويبات قدور	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2014 / 2015

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علوم التربية

التخصص: إرشاد وتوجيه

إعداد الطالب: نجاري عبد الصمد

مذكرة بعنوان:

الإحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

دراسة ميدانية على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولايتي ورقلة والوادي

تاريخ المناقشة: 2015/05/31

لجنة المناقشة مكوّنة من السادة:

الدكتور (ة)	عواريب لخضر	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
الدكتور (ة)	بوسعدة قاسم	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا
الدكتور (ة)	نويبات قدور	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2014 / 2015

كلمة شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

أشكر الله العلي القدير على توفيقه لي على إتمام هذه الرسالة فهو عز وجل أحق بالشكر و الثناء سبحانه و تعالى ، و انطلاقا من قوله عليه الصلاة و السلام " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " .

أقدم بالشكر الجزيل إلى الأساذ الدكتور " بوسعدة قاسم " على قبوله الإشراف على هذه الدراسة و على نصائحه و توجيهاته القيمة التي ساعدتني على إجراء هذا العمل ، كما أقدم بخالص الشكر و التقدير إلى كل أساتذة جامعة قاصدي مرباح و رقلة و أخص بالذكر أساتذة كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية .

و أقدم بالشكر أيضا إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الذين تحملوا عني عناء قراءة هذه المذكرة و مناقشتها . دون أن أنسى بالشكر موصول لعينة الدراسة الذين وافقوا على مساعدتي في إتمام هذه المذكرة .

عبد الصمد بخاري

الإهداء

أهدي هذا العمل المنوَّاع إلى والدي العزيزين أطال الله في عمرهما ، إلى الإخوة و

الأخوات كل باسمهم : محمد ، عبد الرحمان ، فاطمة ، محمد عبد الله ، مسعودة ، عبد الكريم ،

مريامة ، عيد اللطيف ، رقية . و بالأخص الأخ الأكبر الذي يعد بمثابة الأب الثاني " محمد "

و أيضا الأخت " مريامة " التي تحملت الكثير من أجل توفير كل الراحة لأجل دراستي .

الشكر موصول إلى أصدقاء درسي محمد ، مراد ، عبد اللطيف ، و أخص بالدكر

الأخص الأخ الذي لم تله لي أمي " محمد " . و إلى زملائي و زميلاتي في دفعة ماستر إرشاد

و توجيهه 2015/2014 و أخص بالدكر عبد العزيز ، سمير ، مرخنة ، زبيدة ، حنان ، سارة

، ناديّة .

و الشكر موصول أيضا لكل من قدم لي يد المساعدة سواء من قريب أو بعيد و لمن

لم ينسني لي ذكر أسماؤهم .

فإن الله الحمد و الشكر كما ينبغي لجلاله و عظيم سلطانه ، و على سيدنا محمد عليه

أفضل الصلاة و أزكى التسليم .

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي ، ومعرفة ما إذا كان الإحترق النفسي يختلف باختلاف بعض المتغيرات، وقد تمحورت الدراسة حول الإشكالية التالية :

-ما مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي ؟

وإنطلاقاً منها تفرعت التساؤلات الآتية :

1-هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الجنس ؟

2- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الأقدمية في المهنة ؟

3- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الحالة الإجتماعية ؟

وقد إعتدنا في الدراسة على المنهج الوصفي كونه الأنسب للموضوع ، وأختيرت العينة بطريقة عشوائية مكونة من (30) مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني بمراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولايي ورقلة والوادي ، وقد تم الإعتماد في جمع البيانات على أداة إستبيان يقيس "مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي" ، وقد طبقت الأداة بعد دراسة بعض خصائصها السيكمترية والتأكد من صلاحيتها لإستخدامها على عينة الدراسة الأساسية.

وكانت الأساليب الإحصائية المعتمدة في هذه الدراسة مقتصرة على النسبة المئوية لقياس الفرضية العامة ، واختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين لقياس الفرضيات الفرعية .

إذ تم التوصل الى النتائج الآتية :

نفي الفرضية العامة والفرضية الثانية والثالثة ، وإثبات الفرضية الأولى ، أي أن مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي متوسط ، ولاتوجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الإحترق النفسي تعزى الى الأقدمية في المهنة ، وكذلك الحالة الإجتماعية ، وأنه توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الإحترق النفسي تعزى إلى متغير الجنس .

وقد نوقشت وفسرت هذه النتائج المتوصل إليها في ظل الدراسات السابقة التي أهتمت بنفس الموضوع، وختمت الدراسة ببعض المقترحات الى المهتمين بالموضوع .

Résumé :

La présente étude vise à déterminer le niveau d'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'école, et de savoir si l'épuisement professionnel varie en fonction de certaines variables, l'étude s'est concentrée sur le problème suivant :

- Quel est le niveau l'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'école ?
 - 1- Ya-t-il des différences statiquement significative dans le niveaud'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'école à cause de la variable de sexe ?
 - 2- Ya-t-il des différences importantes dans le niveau d'l'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'école en raison de l'ancienneté variable dans la profession ?
 - 3- Ya-t-il des différences importantes dans le niveau d'l'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'scolaires attribuables au changement d'état civil ?

Le étude identifié l'approche descriptive et échantillon aléatoire composé de 30 consultant et conseiller du statut l'école et del'état d'orientation professionnelle de la wilaya d'el oued, et Ouargla, aété adoptée dans l'outil de collecte de données est un questionnaire mesure « l'épuisement chez les conseillers d'orientation et des conseils d'école. »

L'outil a été appliqué après avoir étudié quelques-unes des propriétés psychométriques et validé pour une utilisation sur un échantillon de l'étude de base.

Les méthodes statiquement sont limités au pourcentage (%) pour mesure l'hypothèse générale , le test «T » des différence significatives entre la filiale indépendante moyenne deux échantillons des hypothèses de mesure, comme ila été atteint à nier la prémisse du public et des premier, troisième,quatrième et prouver la seconde hypothèse, à savoir que le niveau d'épuisement professionnel n'est pas élevé avec les conseillers d'orientation et de conseil au niveau de dimensions de l'échelle, il n'y a pas de différence statistiquement

significative dans le niveau d'épuisement en raison de l'ancienneté dans la profession, ainsi que la situation sociale, et qu'il existe des différences importantes dans le niveau d'épuisement professionnel en raison du sexe variable. Les résultats de cette étude ont été interprétés à la lumière de certaines études antérieures et ont conduit à la liste de suggestions adressées à ceux qui s'intéressent au sujet.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
أ	شكر و عرفان.....
ب	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية.....
ذ	فهرس المحتويات
س	قائمة الجداول
ش	فهرس الأشكال
01	مقدمة

الجانب النظري للدراسة

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

07	1- تحديد الإشكالية.....
13	2- تساؤلات الدراسة
13	3- فرضيات الدراسة
14	4- أهمية الدراسة
15	5- أهداف الدراسة
15	6- التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة.....
17	7- حدود الدراسة.....

الفصل الثاني

الإحتراق النفسي

19	تمهيد
20.....	1- مفهوم الإحتراق النفسي
22	2- الإحتراق النفسي و علاقته ببعض المفاهيم
24	3- أبعاد الإحتراق النفسي
25	4- النظريات المفسرة للإحتراق النفسي
27	5- أسباب الإحتراق النفسي
30	6- مؤشرات الإحتراق النفسي

31	7- أعراض الإحتراق النفسي
34	8- مراحل حدوث الإحتراق النفسي
37	9- مستويات الإحتراق النفسي
38	10- آثار الإحتراق النفسي
39	11- الوقاية و العلاج من الإحتراق النفسي
42	12- قياس الإحتراق النفسي
44	خلاصة الفصل

الفصل الثالث

مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني

46	تمهيد
47	1- ظهور مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في الجزائر
48	2- تعريف مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني
48	3- خصائص مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي الفعال
52	4- أخلاقيات مستشار التوجيه (مهمة التوجيه و الإرشاد)
53	5- نشاطات مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني
56	6- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
63	7- تنظيم عمل مستشاري التوجيه الملحقين بالثانويات
66	8- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه في أداء مهامه
68	خلاصة الفصل

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

71	تمهيد
72	1- المنهج المستخدم في الدراسة
72	2- الدراسة الإستطلاعية
73	1-2- أهداف الدراسة الإستطلاعية
73	2-2- وصف عينة الدراسة الإستطلاعية
75	2-3- أدوات جمع البيانات المستخدمة
77	2-4- الخصائص السيكومترية لأداة القياس
79	3- الدراسة الأساسية

79	1-3- وصف مجتمع وعينة الدراسة الأساسية.....
83	2-3- أداة جمع البيانات المستخدمة.....
84	3-3- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية.....
84	4-3- الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة
85	خلاصة الفصل

الفصل الخامس

عرض و تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

87	تمهيد
	1- عروض وتحليل نتائج الدراسة
87	1-1- عرض و تحليل نتيجة الفرضية العامة
88	1-2- عروض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى
88	1-3- عرض و تحليل نتيجة الفرضية الثانية
90	1-4- عرض و تحليل نتيجة الفرضية الثالثة
	2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
92	2-1- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية العامة
93	2-2- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى.....
96	2-3- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
99	2-4- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
102	خلاصة الدراسة
103	اقتراحات الدراسة
105	الخاتمة
108	قائمة المراجع
113	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
58	يوضح مجموعات التوجيه الخاصة بجذع مشترك آداب و جذع مشترك علوم و تكنولوجيا .	01
60	يوضح مجموعات التوجيه بالنسبة للشعب المنبثقة عن جذع مشترك آداب	02
61	يوضح مجموعة التوجيه لشعبي الرياضيات و تقني رياضي المنبثقة عن جذع مشترك علوم و تكنولوجيا	03
62	يوضح مجموعات التوجيه لشعبي علوم تجريبية و تسيير و اقتصاد المنبثقة عن جذع مشترك علوم و تكنولوجيا .	04
74	يوضح خصائص العينة الإستطلاعية	05
76	يوضح أسماء عبارات الإستبيان للأبعاد	06
80	يوضح توزيع أفراد العينة حسب جنسهم و النسبة المئوية لكل منهما	07
81	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة و النسبة المئوية لكل منهما	08
82	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية و النسبة المئوية لكل منهما	09
83	يوضح توزيع فقرات إستبيان الإحترق النفسي السلبية و الإيجابية	10
87	يوضح النسبة المئوية لمستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي	11
88	يوضح دلالة الفروق الجنسية في مستوى الإحترق النفسي	12
89	يوضح دلالة الفروق في مستوى الإحترق النفسي بإختلاف الأقدمية في المهنة	13
91	يوضح دلالة الفروق في مستوى الإحترق النفسي بإختلاف الحالة الإجتماعية	14

فهرس الأشكال :

الرقم	الشكل
01	مخطط يوضح توزيع أفراد العينة حسب جنسهم و النسبة المئوية لكل منهما
02	مخطط يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة و النسبة المئوية لكل منهما
03	مخطط يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية و النسبة المئوية لكل منهما

مقدمة :

يتميز العصر الحالي بموجة من التغيرات والتطورات التي مست مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، حيث أثرت على حياة الفرد وجعلته عرضة لضغوطات متعددة ، الأمر الذي أصبح ملاحظا عموما في مجال العمل الذي أصبح بالنسبة لأغلى الناس يمثل هدفا أساسيا في الحياة ونموذجا يتماهون به، فتتحد به هويته ووجوده ككل ، لذلك فإن الفرد يعتبر أي نجاح أو فشل في عمله مؤثرا في حياته في ظل ظروف العمل المختلفة والمواقف الضاغطة التي تعترضه قد يزداد الأمر سوءا إذ لم يكن الموظف مهيبا لمواجهتها خاصة إن غابت الطرق والأساليب المجدية للتعامل معها ، فيصبح عرضة للتأثيرات السلبية للمواقف الضاغطة التي يؤدي تراكمها إلى الإحترق النفسي .

يعد الإحترق النفسي من الظواهر النفسية التي نالت إهتمام الباحثين خاصة في السنوات الأخيرة بحيث تناولوها بالدراسة رصد لأسبابها وتحديدًا لأعراضها ووصفا لتأثيراتها السلبية التي تؤدي عادة إلى سوء التوافق النفسي والمهني وكذا الاجتماعي ، حيث ذكر يوسف حرب (1998) أن العوامل التي تؤثر في حدوث الإحترق النفسي متعلقة بالإنسان الذي يقوم بالعمل والمجتمع الذي يعمل فيه وبالعامل الذي يقوم به حيث تتجمع هذه العوامل فيما بينها وتتفاعل ليحدث الإحترق النفسي بعد أن يكون العامل قد تأثر إلى حد بعيد بضغوط العمل المحيطة به.

فإذا كان المجتمع المدرسي صورة مصغرة من المجتمع الإنساني ، فإن المستشارين "إضافة إلى المشكلات الاجتماعية والنفسية التي يعاني منها الأفراد بصفة عامة" ، لديهم مشكلاتهم الخاصة بطبيعة عملهم ، حيث وصفت مهنة الإرشاد والتوجيه بأنها من أكثر المهن الإنسانية والاجتماعية التي يتوجب على العاملين في هذا المجال أن يتمتعوا بالصحة النفسية الجيدة لما لهم من تأثير مباشر على الأفراد ، حيث أصبحت وظيفة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي من الوظائف الأساسية في المدرسة الحديثة ،

التي تهدف الى مساعدة التلاميذ على تنمية أنفسهم ووقايتهم من الانحراف وعلاج مشاكلهم من خلال العملية التربوية، ومساعدة الإدارة المدرسية والمعلمين وأولياء الأمور على أن يقوموا بمسؤولياتهم في تنمية التلاميذ ووقايتهم من الانحراف وعلاج مشاكلهم، مما جعل مهمة المستشارين لاتقل أهمية عن مهمة المعلم في المدرسة الحديثة. (زهرا ن محمد حامد، 2001، ص06)

لذلك فصحته النفسية يجب الإهتمام بها حتى لايصبح عنده قلق أو إكتئاب والذي بدوره يتكون لديه إحتراق نفسي . وبالتالي فالإحتراق النفسي قد يعاني منه البعض ؛ بينما لايعاني منه البعض الآخر، ليس لإنتهاء المشكلات والعقبات التي يمر بها لأنها لاتنتهي ؛ ولكن لما يمكن أن يتسم به هذا البعض من سمات وخصائص نفسية تقيه أو تجنبه المعاناة من الإحتراق النفسي ،أو لتمكنه من مواجهة المشكلات التي قد تصادفه في عمله ، إما بخبرته الشخصية ، أو بمساندة مرؤوسيه وزملائه ، أو بطبيعته الشخصية في التعامل مع العقبات والمواقف التي تواجهه ، ففي هذه الحالة قد يتفادى الإصابة بالإحتراق النفسي ؛ ولكن إذا ندرت خبرته ولم يمتلك السمات والخصائص النفسية الإيجابية في التعامل مع المواقف الضاغطة ؛ فإنه قد يعاني من الإحتراق النفسي ويصبح عرضا ملازما له .

وبعد الإحتراق النفسي من الظواهر النفسية التي نالت إهتمام الباحثين، وتركزت إهتماماتهم بكثرة على المهن الإنسانية والإجتماعية لما لهم تأثير كبير على الفرد ومن ثم المجتمع ، فمن الأسباب المؤدية لحدوثها : الضغوط النفسية المهنية المستمرة ،إلى جانب نقص مساندة المرؤوسين والزملاء ، وزيادة حجم العمل عن الحد المعقول ، وانخفاض الدعم المادي والمعنوي ؛ وتبعاً لذلك يؤدي إصابة المستشار بالإحتراق النفسي إلى : الغياب المتكرر ، والسلبية في التعامل مع الآخرين ، والإحساس بالملل ، والإحباط ، والتعب ، والإرهاق لأقل مجهود والرغبة في ترك المهنة .

فمن هنا يرى الباحث أن أهمية دراسة الإحترق النفسي ومحاولة معرفة ما إذا كان مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي يعانون من الإحترق النفسي .

حتى نوفي الموضوع حقه ونلم بجميع جوانبه حاولنا معالجته في قسمين من خلال خمسة فصول وهي كالآتي :

أ-القسم الأول يتضمن الجانب النظري

-تضمن الفصل الأول تحديد إشكالية الدراسة وطرح الفرضيات ، وتحديد أهمية الدراسة وأهدافها وكذلك تحديد المفاهيم الإجرائية المتناولة فيه.وكذا حود الدراسة.

-أما الفصل الثاني فقد تم التطرق فيه الى موضوع الإحترق النفسي من حيث : مفهومه ، وعلاقته ببعض المفاهيم ثم أبعاده وتوضيح النظريات المفسرة له، وكذا أسبابه ومؤثراته وأعراضه ثم مراحل حدوثه ، كما تطرقنا إلى مستوياته وأثاره ، وفي الأخير طرق الوقاية والعلاج ثم كيفية قياس الإحترق النفسي.

-أما الفصل الثالث فقد عرضنا فيها الإطار النظري لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي من خلال ظهوره في الجزائر وتعريفه، وخصائص مستشار التوجيه المدرسي الفعال وأخلاقياته ، وكذا كيفية تنظيم عمله كما أدرجت في الأخير الصعوبات التي تواجه المستشار.

ب-القسم الثاني يتضمن الجانب الميداني

-أما في الفصل الرابع فتناول الإجراءات المنهجية للدراسة بدءا بالمنهج المستخدم في الدراسة الذي هو المنهج الوصفي كونه الأنسب للموضوع، ومن ثم تقسيم الفصل إلى قسمين :

*الدراسة الإستطلاعية: ذكرنا فيه عينة الدراسة الإستطلاعية وصفاتها ، وأدواتها وخصائصها السيكومترية ، ووصف الأدوات المستخدمة فيها.

*الدراسة الأساسية : تم التعرض فيه إلى وصف عينة الدراسة وأداة جمع البيانات ، وإجراءات تطبيقها وكذا الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات المتحصل عليها في الدراسة .

-أما الفصل الخامس كذلك مقسم إلى قسمين هما:

قسم خاص بعرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها .

أما القسم الآخر فقد تم فيه مناقشة وتفسير نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري للدراسة.وخلاصة الدراسة التي على أساسها تم إدراج بعض الإقتراحات التي تهتم أي باحث قصد مواصلة البحث في الموضوع من أجل توسيعه وتعميم نتائجه وربما يفيد المعنيين بالأمر للمساهمة في التخفيف من ظاهرة الإحترق النفسي .

وفي الأخير ختمناها بخاتمة .

الباب الأول الجانب النظري

الفصل الأول : تقديم موضوع الدراسة

- 1- تحديد الإشكالية
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة
- 7- حدود الدراسة

1- تحديد الإشكالية :

منذ أن ظهر الإنسان على وجه الأرض وهو يبحث عن الحياة الأفضل ليشعر بأفضل إستقرار نفسي واجتماعي بثتى الطرق ، وبما أن العمل من أهم مايتطلبه الفرد من أجل العيش ، حيث يعتبر هو أساس الحياة التي نحيها اليوم والمصدر الرئيسي لراحة ورفاهية الفرد خاصة ومن ثم المجتمع عامة.

وبالرغم من توفره فطبيعة الحياة التي يعيشها الفرد في وقتنا الحاضر وعصرنا هذا ، عصر التقدم و التطور الهائل والتكنولوجي ومايقابله من زيادة في الجهد أكثر، سواء كان هذا الجهد فكريا أو جسديا أو نفسيا ، فقد أصبحت الحياة صعبة بكل ماتكتظ به من مشاكل ومتطلبات ، والتي يجب أن يصمد الفرد في مواجهتها بالطرق والأساليب الإيجابية التي تساعده على التخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشكلات ، والتي تؤدي إلى حالة من الإنهاك أو الإجهاد والتعب أو الإحترق النفسي.

ونظرا لإرتباط الإحترق النفسي بالعمل على وجه الخصوص فسوف نقلي عليه بعض الضوء ، فالإحترق النفسي هو حالة من الإنهاك الجسمي والإنفعالي والعقلي ، تحدث بسبب التورط الطويل المدى في المواقف المشحونة إنفعاليا ، والضاغطة بشدة والتي تترافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من الأداء والإنجاز .(جمعة سيد يوسف ، 2004،ص46).

فمن دواعي إختياري للموضوع هوقلة الدراسات المقامة حول الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في حدود إطلاع الطالب،كما أنه من دوافع الطالب لإختيار الموضوع هو كون ظاهرة الإحترق النفسي أصبحت تأخذ مكانة هامة في الدراسات النفسية الحديثة المتعلقة بالجانب الوظيفي ، ودرجة الرضا عنه من قبل الموظفين. كما يمكن أن تكون هذه الدراسة أن تكون أرضية لدراسات مستقبلية حول نفس الموضوع .

ومن بين الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الإحترق النفسي ، من بينها دراسة "داوني وأخرون" (1989)، والتي هدفت إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى المعلمين الأردنيين بأبعاده الثلاثة الإجهاد الإنفعالي وتكراره ،وشدة تبدل الشعور وتكراره نحو الطلبة وشدة التدني بالإنجاز وتكراره ، بحيث كشفت دراسته عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الإحترق النفسي بين مستويات الجنس والمؤهل والخبرة لدى المعلمين .

وأيضاً دراسة "مقابلة وسلامة" (1993)، التي إستهدفت دراسته الكشف عن الإحترق النفسي بين المعلمين في الأردن وعلاقتها بعدد من المتغيرات الديمغرافية ، وقد توصل الباحثان إلى أن الإحترق النفسي عند المعلمات أعلى منه عند المعلمين ، وهذا ماتوصلت إليه دراسة داوني أيضاً .

كما وجدت دراسة "سلامة ومقابلة" (1993)، فروقا ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإحترق النفسي على متغير سنوات الخبرة وعلى بعد نقص الشعور بالإنجاز بينما دراسة "داوني" لم تظهر أي نتائج فيها على بعد الإجهاد الإنفعالي وشدته، ولكنها دلت إلى وجود فروق تعزى الى متغير الجنس ، وأن المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المهلات الأخرى .(محمود،2008،ص123)

في حين وجدت دراسة "سلامة ومقابلة" عدم وجود أي فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى التخصص العالي .(حرب عودة،1998،ص44)

وقد أضافت دراسة "الحرثاوي" (1991) التي هدفت الى التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى المرشدين التربويين الأردنيين ، حيث وجدت أن المرشدون يعانون في المملكة الأردنية الهاشمية من درجة متوسطة من الإحترق النفسي ، وهناك فروق تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور الذين سجلوا درجة أعلى من الإحترق النفسي من الإناث على مستوى تكرار أبعاد مقياس ماسلاك ، في حين كانت درجة الإحترق

على مستوى الشدة عند الإناث أعلى من الذكور ، في حين لم تكشف الدراسة أية فروق على درجة الإحتراق النفسي على تكرار أبعاد المقياس وشدته تعزى الى المؤهل وسنوات الخدمة .(نفس المرجع، ص29) .

وقد وجد كل من "الطحينة وزياد لطفي" (1993)، في دراسة هدفت إلى الكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن ، فوجدوا أنهم يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة متوسطة في حين لم تكشف الدراسة عن أية فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الجنس والعمر وسنوات المهنة .(نفس المرجع،ص45)

كما وجد "عليما" (1993)، في دراسته حول مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المهني في الأردن ، أنهم يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة عالية ، وأنه لا توجد فروق تعزى للمؤهل والجنس على بعد الإجهاد الإنفعالي والتدني بشعور الإنجاز ، ولا توجد فروق تعزى الى الخبرة على شدة الأبعاد الثلاثة للمقياس .

كما توصل "محمد" (1995) ، في دراسته عند 184 معلما ومعلمة مستخدما مقياس ماسلاك للإحتراق النفسي إلى أن المعلمين الأكثر خبرة أقل إحتراقا من الأقل خبرة ، ولم تظهر النتائج أي فروق بين المعلمين والمعلمات وبين تفاعل الجنس والخبرة. (الظفري و القريوتي،2010،ص177)

في حين يرى "الوابلي" (1995)، في دراسته للإحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العم لمدينة مكة المكرمة أن نقص الشعور بالإنجاز يختلف بين المعلمين والمعلمات، فقد سجل الذكور مستويات أعلى من نقص الشعور بالإنجاز لدى الإناث.

كما أجرى الباحثان "السامرائي وصالح" (1998)، دراسة بعنوان "الإحترق النفسي لدى المرشدين التربويين وعلاقته ببعض المتغيرات" ووجدوا أن نسبة منهم يعانون من الإحترق النفسي وأن الذكور أكثر إحترقا من الإناث .

ونجد أن دراسة "الزيود" (2002) والتي بعنوان "واقع الإحترق النفسي للمرشد النفسي التربوي في محافظة الزرقاء في الأردن" وجدت أن الإحترق النفسي بدرجة متوسطة في حين أن الإناث أكثر إحترقا من الذكور ، وأن الأعمال التي يكلف بها المرشد من أكثر مظاهر الإحترق ، وأن المرشدين الذين لديهم خبرة علمية (4 سنوات فما دون) كان لديهم درجة إحترق أعلى من نظرائهم من أصحاب خبرة أكثر ، غير أنه لم توجد أية فروق تعزى لمتغير الدرجة العلمية . (الخرابشة وعريبات ، 2005، ص308)

وقد وجدت دراسات أجنبية للإحترق النفسي من بينها دراسة "ريتشارد سون" (Richardson 1989) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية، حيث وجد أن نقص الشعور بالإنجاز لدى الذكور أعلى من الإناث.

كما توصلت دراسة "هيرست" (Hurset 1990) التي هدفت إلى البحث في الإحترق النفسي عند أعضاء هيئة التدريس في ولاية كولو رادو الأمريكية ومشاركتهم في إتخاذ القرار ، حيث وجد "هيرست" أن درجة الإحترق النفسي له علاقة دالة إحصائيا بين متغيرات : (ساعات العمل الأسبوعية ، وعدد الطلاب الذين يدرسون أسبوعيا) وبين الإحترق النفسي . (حرب عودة، 1998، ص57)

كما توصلت دراسة "فريدمان" (Fridman 1991) بعنوان "دور ثقافة المدرسة في إرتفاع وإنخفاض ظاهرة الإحتراف النفسي لدى المدرسين ، أن هناك مجموعة من المعلمين ذوي المستويات المنخفضة من الإحترق النفسي ومجموعة المعلمين ذوي المستويات المرتفعة من الإحترق النفسي . (جرار أمين صالح

سنابل، 2011، ص63)

ووجد أيضا "مانير آيد" (Maynard-ide 1993) في دراسة كشفت عن مستويات الإحترق النفسي لدى المدرسين العاملين في المدينة ، أن معلمي المدرسة المتوسطة من الذكور والإناث حققوا نتائج متقاربة على مقياس ماسلاك من الإحترق النفسي ، كما أن المعلمين المتزوجين في المدارس الثانوية عانوا من الإحترق النفسي بدرجة أكبر من الذين تحت تصنيف آخر للحالة الإجتماعية .(معن محمود وأحمد العياصرة ،2008،ص132)

كما وجد دومكي (Domkit 1996) في دراسته التي هدفت إلى البحث عن مدى الإحترق النفسي لدى المعلمين التايلنديين في المدارس العامة والخاصة، حيث وجد أن الإحترق النفسي بين المعلمين يظهر أثره في إنخفاض الإنجاز الشخصي للمعلم أكثر من الإحترق العاطفي أو الشامل بطريقة لاشخصية ، وأن هناك علاقة إرتباطية بين سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية وإحساس الفرد بما حققه شخصيا .(نفس المرجع السابق،ص133)

ومن خلال كل هذه الدراسات نلاحظ أن أكثر الأشخاص الذين يتعرضون للإحترق النفسي هم الأشخاص العاملين في المهن الإنسانية والإجتماعية عموما ، حيث يتعرضون إلى مجموعة من المؤثرات الداخلية والخارجية ، ولعل العاملين في المجال التربوي من أكثر الفئات تعرضا لمثل هذه الظاهرة .

فمن المعروف أنه توجد فروق بين الأفراد في القدرات الجسمية والذهنية ، في السمات الشخصية والإهتمامات، ومن المعروف أيضا أنه توجد فروق في المهن ، وفيما تتطلبه من قدرات جسمية وذهنية ، وعليه فمن يصلح لعمل معين قد لا يصلح لعمل آخر وكثيرا ما يجد الشباب أنفسهم حيارى في الوظائف التي يختارونها وعادة مايكون الإختيار غير موفق ، ويعود ذلك إلى سوء الإختيار في التوجيه ، حيث يختار الفرد مهنة معينة بناء على معطيات غير صحيحة أو مزيفة ، فكثيرا مايختار الفرد مهنته نتيجة

لإعجابه ببعض الأفراد الذين يؤدونها، أو لتعسف الأباء الذين يختارون لأبنائهم مهنة التدريس أو الطب
ظنا منهم أن هذه المهن تتميز بمستوى إجتماعي مرموق ، بغض النظر عن إمكانيات وميولات أبنائهم .

كل هذه المشكلات سواء في المجال الدراسي أو المهني جعلت عملية التوجيه المدرسي تلعب دورا هاما
في الوقت الراهن ، ومن ثم ظهرت الحاجة الماسة إلى وجود شخص مختص يكون ملما بمختلف أنواع
المعارف التي تخص العملية التوجيهية ويعمل على تقديم يد العون للتلميذ ، وهذا الشخص هو أحد الموارد
البشرية التي تعمل في المؤسسة التربوية ، ويدعى "مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي".

حيث يقوم مستشار التوجيه بمساعدة التلميذ على تفهم نفسه ، وتحقيق تكيف نفسي وإجتماعي مع
الفعل التربوي ، وهو أيضا الوسيط بين الطلاب والمعلمين والإداريين ككل ، لذلك فإن صحته النفسية
والبدنية ينبغي النظر إليها بعين الاعتبار من أجل تحقيق نظام تربوي فعال ، فقد يعاني مستشار التوجيه
والإرشاد المدرسي مشكلات قد تؤثر على أدائه بطريقة أو بأخرى ، والتي غالبا ما يصاحبها في حالة
إستمرارها ظهور بعض التأثيرات عليه ، كالتأثيرات السلبية في اتجاهاته وعلاقاته داخل وخارج المؤسسة ،
ونقص قدرته على العمل والأداء حيث يشعر باستنفاد الجهد والتعب والإجهاد النفسي والبدني والذي يؤدي
بدوره الى الإحترق النفسي .

ومن خلال الخلفية النظرية والملاحظة الميدانية وإحتكاك الطالب بهذه الفئة من الموظفين، حاولت
صياغة مشكلة الدراسة الحالية كالتالي : مامستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد
المدرسي ؟

2- تساؤلات الدراسة :

إنطلاقاً من الإشكالية السابقة تمت صياغة التساؤلات التالية:

- 1- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الجنس ؟
- 2- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى الأقدمية في المهنة ؟
- 3- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى الحالة الإجتماعية ؟

3- فرضيات الدراسة :

للإجابة عن التساؤلات السابقة تم صياغة الفرضيات التالية :

-نتوقع مستوى عال من الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.

- 1-توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الجنس.
- 2- توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى الأقدمية في المهنة .
- 3- توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى الحالة الإجتماعية .

4- أهمية الدراسة :

مما لاشك فيه أن لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي دور فعال في المجال التربوي ، وهذا بالنظر للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم وتحسين المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية ، عن طريق الكشف عن إستعدادات التلاميذ والتعرف على ميولاتهم ورغباتهم ، وبناء على ذلك يقوم بمساعدتهم في بناء مشروعهم الدراسي والتغلب على بعض الصعوبات والمشكلات التي تواجههم خلال مسيرتهم الدراسية .

فخلاصة القول أنه يقوم بالإهتمام بالتلميذ إجتماعيا وثقافيا وتعليميا ونفسيا ، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية تنعكس سلبا على المجال التربوي سوف تنعكس بالضرورة على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي ، مما يستدعي دراسة مستوى الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه .

مما سبق تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي :

-تعتبر دراسة الإحترق النفسي ضرورة من ضرورات الإهتمام بالصحة النفسية للأفراد ككل خاصة العاملين في المهن الإنسانية والإجتماعية ، ومن بينهم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي وذلك لأهمية دوره في المجتمع المدرسي ، وكذلك خطورة الإحترق النفسي من حيث تأثيراته السلبية على أفراد المجتمع المدرسي .

-الكشف عن الإحترق النفسي وتجنب تأثيراته السلبية يقي المستشار ويساعده على التمتع بحالة نفسية مستقرة ، وكذلك تحسين أدائه المتمثل في تقديم الخدمات للطالب على أكمل وجه دون أن يكون منهكا أو غير راض عن المهنة، ولايقوى على مواصلة العطاء .

كما أن دراسة الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه قد تساهم في تحسين الأوضاع النفسية له ، وزيادة توافقه مع المحيطين به ، خاصة أنه يمثل عضوا فعالا ومؤثرا في مساعدة التلاميذ وأفراد المجتمع

المدرسي ككل ، لذلك فإن تحسين أوضاعه النفسية التي تنعكس بدورها على المجتمع بأكمله مما تعطي نتائج إيجابية .

كما تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تلقي الضوء على ظاهرة الإحترق النفسي التي تظهر لدى الكثير من العاملين في المهن ذات الطابع الإنساني من بينهم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي تواجه مجموعة من الضغوط وصعوبات تحول دون قيامه بعمله كما يتوقعه هو ويتوقعه محيطه في العمل ، فمن هنا جاءت الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع .

5-أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى :

- 1-تهدف إلى التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.
- 2-الكشف عن الفروق في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي باختلاف متغيرات الدراسة (الجنس ، الإقدمية في المهنة ، الحالة الإجتماعية) .
- 3-الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى أفراد العينة على مستوى الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الشعور بالإنجاز).
- 4-الإستفادة من نتائج الدراسة في التخفيف من ظاهرة الإحترق النفسي.

6-التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة :

1-6 - الإحترق النفسي :

هو ظاهرة نفسية داخلية يشعر بها المستشار والتي تنعكس سلبا عليه وعلى المؤسسة التي يعمل بها ، لما تسببه من إنخفاض في مستوى الأداء والإنتاجية الفردية وهو ذو الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي ، تبدل الشعور ، نقص الشعور بالإنجاز). ويعبر عنه بالدرجة التي يحصل عليها المستشار على مقياس الإحترق النفسي الخاص بهذه الدراسة .

أ-الإجهاد الإنفعالي :

يقصد به مستوى التوتر والإجهاد الذي يشعر بها الفرد نتيجة للعمل مع فئة معينة أو مجال معين ، أو هو شعور عام يأتي من عبء العمل الثقيل ، الذي يعاني منه المستشارين عند ممارستهم لمسؤولياتهم المهنية ، فعند إحساسهم بالتعب الشديد يصبحوا غير قادرين على العطاء الذي عهدوا به .

ب-تبلد الشعور :

هو حالة المستشار الذي يتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة و متهكمة تجاه زملائه ومسؤوليه (اللامبالاة) .أو هو مستوى الإهتمام المنخفض بالعمل واللامبالاة التي يظهرها المستشار تجاه العمل وفقدان العنصر الإنساني.

ج-نقص الشعور بالإنجاز :

هو ميل المستشار إلى تقويم ذاته بطريقة سلبية وفقدان السعادة والرضا عن العمل أو هو طريقة تقييم المستشار لنفسه وأدائه في العمل .

6-2-مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي :

يعرف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي على أنه عضو من أعضاء الفريق التربوي وأحد موظفي قطاع التربية والتعليم ، كما أنه يعمل في مؤسسات التعليم الثانوي العام والتكنولوجي وهو يقوم بمجموعة من الأعمال وهي توجيه التلاميذ وإرشادهم للتخصصات المناسبة لقدراتهم ودعمهم وتوفير التكفل النفسي والمساندة الكافية .

7- حدود الدراسة :

تمثلت حدود الدراسة الحالية في :

7-1- الحدود البشرية :

شملت الدراسة الحالية مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في مؤسسات التعليم الثانوي العام والتكنولوجي .

7-2- الحدود المكانية :

تحددت الدراسة مكانيا في مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية ورقلة وولاية الوادي.

7-3- الحدود الزمانية :

تم تطبيق الدراسة خلال السداسي الأخير من السنة الدراسية 2014-2015 ابتداء من 20 أبريل 2015 إلى غاية 15 ماي 2015.

الفصل الثاني: الإحتراق النفسي

تمهيد

- 1- مفهوم الإحتراق النفسي
- 2- الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم
- 3- أبعاد الإحتراق النفسي
- 4- النظريات المفسرة للإحتراق النفسي
- 5- أسباب الإحتراق النفسي
- 6- مؤشرات الإحتراق النفسي
- 7- أعراض الإحتراق النفسي
- 8- مراحل حدوث الإحتراق النفسي
- 9- مستويات الإحتراق النفسي
- 10- آثار الإحتراق النفسي
- 11- الوقاية والعلاج من الإحتراق النفسي
- 12- قياس الإحتراق النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة إلا أن كثير من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (psychological stress) والاحترق النفسي (burnout)، لذلك عُدَّت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها.

وتعد مهنة التوجيه والإرشاد من أكثر المهن التي تكثر فيها الضغوط لما تتطلبها من أعباء ومسؤوليات ومطالب بشكل مستمر، وتعد مهنة المستشار من أكثر المهن إثقالاً بضغوط العمل، هذه الأخيرة هي التي تنتج بين متطلبات المهنة ومقدرة العامل على الوفاء بها، فهو يعرف عن طريق الخبرة المباشرة أن للضغط النفسي عواقبه الوخيمة، ويعتبر الاحترق النفسي نتيجة العوامل الضاغطة في ميدان العمل وهو يترافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من أداء وإنجاز.

ونظراً لارتباط الاحترق النفسي بالعمل أردنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن مستوى الاحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي، لكن قبل ذلك سوف يتم التطرق إلى مفهوم الاحترق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم، إضافة إلى تحديد مكوناته وأسبابه ومصادره وأبعاده ومؤشراته ومراحله ونظرياته وكيفية معالجته وتقاليده.

1- مفهوم الإحترق النفسي:

يعتبر الإحترق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً ويعتبر "فرويد نيرجر" أول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة، وقد أصبح مفهوم الإحترق النفسي مصطلح واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، فقد بينت "ماسلاش" أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور والعجز على تأدية المستوى المطلوب.

(أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007، ص13)

ورغم تعدد مفاهيم الإحترق النفسي إلى أن هناك اتفاقاً على معناه وخصائصه بشكل عام، وفيما يلي نورد التعريفات لمفهوم الإحترق النفسي:

تعريف "ماسلاش" (1977) للإحترق النفسي: "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية، مثل التوتر وعدم الاستقرار والميل للعزلة وأيضاً الاتجاهات التالية نحو العمل والزملاء".

كما يتفق كل من "كرياكو" Kyriacou (1973) "ودالي" Daley (1979) في تعريف الإحترق النفسي بأنه رد فعل للضغوط المتراكمة ذات الضغوط في طبيعتها، من حيث تكرارها، ودرجة تعرض الفرد لها. (نوال بنت عثمان، 2008، ص23)

ويعرّف كرنيس (Chernis) أيضاً الإحترق النفسي بأنه العملية التي فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله، نتيجة لضغوط العمل التي تعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل. (أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007، ص14)

كما ذهب "كإنجهام" (1983) في تعريف الإحتراق النفسي على أنه عبارة على أعراض ناتجة عن الضغوط الجسدية والانفعالية المتواصلة التي يواجهها العامل، ويتفق معه كل من "بك وجاروجيلو" Gargulo Beck (1983) في تعريف الإحتراق النفسي على أنه حالة من الإنهاك الانفعالي والجسدي والذهني الناتج عن الضغط الزائد عن العامل.

- كما يعرفه "جاكسون" (1984) بأنه إرهاق انفعالي وجسماني وسخط على الذات وعلى الآخرين، أيضا عن العمل مع فقدان الحماس والكسل والتبذد ونقص الإنتاجية. (نوال بنت عثمان ، 2008، ص22)

كما عرّف "تايلور" Taylor (1986) الإحتراق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق واستنفاد والنشاط.

(أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007، ص13)

يرى "عسكر" وآخرون (1986) أن الإحتراق النفسي هو تلك التغيرات السلبية في اتجاهات وسلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل، ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل وأداء العمل بأسلوب روتيني، ومقاومة التغيير وانخفاض الدافعية وفقدان الابتكارية. (يوسف حرب، 1998، ص18)

وعرف "كارت" (2000) "الإحتراق النفسي بأنه إعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى المعلم، حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم". (أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007، ص14)

نستخلص من التعريفات المشار إليها سابقا أن الإحتراق النفسي هو استنفاد الطاقة النفسية فيما بينها العاطفية والفكرية التي حدثت نتيجة الجهود الذي يبذله الفرد رغبة في تحقيق هدف معين وانتظار المكافأة والتعزيز إلى حدوث العكس أو عدم الحصول على ذلك، حيث يصاب الفرد بنوع من الإحباط

والإنهاك وتراجع قدراته في الأداء والروح الحيوية مما يؤدي به إلى فقدان التحكم في ذاته وعدم توافقه في نسب العلاقات مع الآخرين سواء في منصب عمله أ في بيته.

لذا يمكن القول أن الإحترق النفسي هو إعياء يصيب الجسم والعواطف معا، وهو حدث وتجربة يعيشها الشخص بالآلام والمعاناة النفسية في حياته العملية.

2- الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم:

للإحترق النفسي مجموعة من الأعراض التي يستدل منها على حدوثه، والتي تميزه عن غيره من المصطلحات التي سيرد ذكرها حتى لا تختلط أعراضه بأعراض بعض المفاهيم الأخرى هي:

2-1- الإحترق النفسي والتعب:

يلاحظ أن الإحترق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له، فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة، إلا أن ذلك ليس كافيا للدلالة عليه، فالإحترق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات.

2-2- الإحترق النفسي والقلق:

يتكون القلق من أعراض جسمية ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد، إنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واع، وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الإحترق النفسي.

2-3- الإحترق النفسي والضغط النفسية:

الضغط النفسي هو عبارة عن أي موقف يضطر فيه الفرد إلى المواجهة.

(الميلادي عبد المنعم عبد القادر، 2006، ص128)

لذلك يختلف الإحترق النفسي عن الضغوط النفسية، فغالباً ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت ويشعر كما لو أنه محترقاً نفسياً، لكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط في أغلب الأحوال، وينتج عنه عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن، لكن الإحترق النفسي هو عرض طويل الأجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الإحباط الذي يؤدي إلى الاستنزاف الانفعالي.

2-4- الإحترق النفسي والتهرب النفسي:

غالبا ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى إلى أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحمي نفسه بدرجة تتعارض مع الإنتاجية، كما أنه نوع من اللوم الموجه إلى العوامل الخارجية بوصفها مسؤولة عن نقص الإنتاجية، فالإنسان حين يجعل من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل، وعادة ما يتذرع الإنسان بأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية، مثلاً للتقدم في العمر أو الإحساس بعدم الأمان أو نقص الإمكانيات المادية، أو بظروف الأسرة أو بسبب متاعب الحياة أو الظروف الخاصة، فلجوء الفرد إلى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيداً للفرد عند مستوى معين، ولكنه إذا أراد أن يصبح الفرد منتجا وكان مستوى التهرب منخفضاً فمن الممكن أن يصبح الفرد غير منتج أيضاً، لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي الإحترق النفسي، أي أن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط، أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي لحماية

نفسه، أما الإحترق النفسي فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي تحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت. (جرار أمين صالح سنابل، 2011، ص38، 37)

3- أبعاد الإحترق النفسي:

طبقاً لـ "ماسلاش" وزملائها (1976-1978): فإن صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام وعدم الالتزام وهما اتجاهات العامل الأصلية، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاث أبعاد هي:

3-1- الاستنزاف الانفعالي:

بما أن المشاعر الانفعالية قد استنزفت فإن العاملين لا يستطيعون أو ليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل، وتتمثل في شدة التوتر والإجهاد وشعور العامل بأنه ليس لديه شيء متبقي ليعطيه للآخرين على المستوى النفسي.

3-2- فقدان الآنية:

ويوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسياً، وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحياناً تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل، وتعرف كل من "ماسلاش" و "بنيز" هذا البعد في الإحترق النفسي بأنه إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء، والذي يظهر في صورة تحفيز أثناء المعاملة.

3-3- نقص الإنجاز الشخصي:

وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييماً سالباً، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في العمل مع زملائه وبعد قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى. (نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، 2007، ص25)

4- النظريات المفسرة للاحترق النفسي:

من خلال الاطلاع على الأدب التربوي لعلم النفس نجد أن هناك نظريات ثلاث فسرت ظاهرة الاحترق النفسي، وهي:

4-1- النظرية السلوكية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف الفيزيائية والبيئية، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات الداخلية له مثل الإرادة والحرية والعقل، وحسب نظرة أصحاب هذه النظرية فإن الاحترق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب، ولهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحترق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم بالاحترق النفسي وهذا ما تؤمن به الكثير من النظريات والدراسات العلمية حالياً في أهمية ضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

وتردّ هذه النظرية السلوك الإنساني إلى مصدر عقلي داخلي، أي أن الإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى أهداف يحددها، وعليه إذا أدرك الإنسان الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك يقود بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية والتكيف الإيجابي

معه، أما الإدراك السلبي فيؤدي إلى ظهور أعراض الإحترق النفسي. (مهند عبد السلام عبد العلي، 2003، ص58).

4-2- النظرية المعرفية:

وتقوم هذه النظرية على أن السلوك الإنساني لا يتحدد بموقف مباشر يحدث فيه السلوك وأن المعرفة عامل يتوسط الموقف والسلوك، حيث أن الإنسان يفكر في موقف أو وضع معين وتكون استجابته للموقف معتمدة على درجة فهمه وإدراكه لهذا الموقف، أي أن الاستجابة لا تكون عفوية تلقائية. (نبهة صالح السامرائي، 2007، ص265)

وعليه، فإن هذه النظرية تفسر الإحترق على أنه استجابة لمواقف قائمة على درجة فهمه وإدراكه لهاته المواقف.

4-3- نظرية التحليل النفسي:

يعتقد رائد هذه النظرية "فرويد" أن هناك أسباب محددة كامنة وراء الظواهر السلوكية البسيطة، حيث يؤدي المناخ التنظيمي الصحي والعلاقات المتوازنة في العمل، والبعيدة عن التوتر والصراع، دورا هاما في منع حدوث الإحترق النفسي، ومعالجة بوادر ظهوره يعود بالدرجة الأولى لأسباب تنظيمية إدارية، فمثلا ضعف الدعم الذي يتلقاه المرشدون من الإدارة العليا يؤدي إلى ظهور الإحترق النفسي، في حين أن الدعم القوي من الإدارة العليا يمنع حدوثه. (عمر محمد عبد الخرابشة، 2005، ص305)

وقد اختلفت هذه النظريات في تفسيرها للاحترق باختلاف مبادئها التي تقوم عليها، حيث رأت السلوكية أنه مخرج نهائي سببه الرئيسي هو الخبرات البيئية في حين ذهبت المعرفية إلى أن سببه الإدراك الخاطئ للمواقف، أما مدرسة التحليل النفسي فارتكزت على أنه أمر حتمي لا يحدث بالصدفة أو بشكل عشوائي فهو نتيجة أسباب محددة كامنة.

5- أسباب الاحترق النفسي:

في هذا الصدد يعزو كل من "ماسلاش" و"ولتيز" (1997) أسباب الاحترق النفسي إلى العمل الزائد (work overload) والمكثف والذي يتطلب وقتاً أكثر يفوق طاقة من يقوم به، ويتسم بالتعقيد ويضعف السيطرة عليه، فضلاً عن أن المكافآت أو الأجر لا تعادل مقدار الجهد المبذول، ويطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل الحصول على القليل مما يفقدهم المتعة في العمل وتغيب في العمل العلاقات العاطفية، أو اللمسات الإنسانية وعموماً هناك عديدة من الأسباب التي يمكن أن تؤدي لحدوث حالة الاحترق النفسي يمكن إجمالها في:

5-1- أسباب شخصية:

حيث أن الإنسان الأكثر انتماء أو التزاماً بعمله وإخلاصاً له، وهو الشخص الأكثر عرضة للاحترق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغوط داخل للعطاء، وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء، من العوامل المؤثرة أيضاً مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالمعلم الذي يتقانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة في النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحترق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات.

(مهني عبد السلام عبد العلي، ص 2003، 48)

5-2- أسباب اجتماعية:

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحيانا ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليه، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات، وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاما وانتماء لمهنتهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحترق النفسي. وأيضا أن العمل المهني يتصف بالإثارة والتتويج وأن روح العمل والتعاون والمحبة متوافرة بين العاملين وأن المهنيون يتمتعون بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم وبهم، وهناك التزام من جانب الموظف في تقديم أفضل الخدمات بغض النظر عن العقبات.

5-3- أسباب مهنية:

لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتماءه لعمله والتزامه به وبأهدافه، فإن ظروف العمل وبيئته تساهمان إلى حد كبير في زيادة أو انخفاض حد ضغط العمل الواقع على العامل، وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل وكذا إحساسه بفشله في إشباع حاجته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة من المعنوية المنحطة وعدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة وبالتالي إلى الاحترق النفسي.

(سامي محسن ختانة وآخرون، 2010، ص170)

وأشارت نتائج دراسة "هيبس وهالين" 1961 إلى وجود خمس عوامل من المتوقع أن تسهم في تعرض المعلمين لظاهرة الإحترق النفسي والضغط النفسية وهي: عبئ العمل وكثرة المسؤوليات المهنية والعلاقة بين المعلمين ورؤسائهم (الإدارة)، والعلاقة بين المعلمين والطلاب، العلاقة بين المعلمين وزملائهم والراتب والتعويضات. (هيبس وهالين 1991ص210)

ونستخلص مما سبق، بأن العوامل التي تؤثر في حدوث ظاهرة الإحترق النفسي متعلقة بالإنسان الذي يقوم بالعمل، وبالمجتمع الذي يعمل فيه، وبالعامل الذي يقوم به، حتى تتجمع هذه العوامل فيما بينها وتتفاعل لتحدث ظاهرة الإحترق النفسي بعد أن تكون قد تأثرت إلى حد كبير بضغط العمل المحيطة به. وقد استعرض "أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف" (2009) مسببات أخرى للإحترق النفسي نذكر منها:

- 1- القيام بنفس الأعمال ولفترة طويلة.
- 2- العمل بشكل كبير مع الشعور بإنجاز أقل.
- 3- النقص في الإحساس بالإنجاز فهنا يشعر المرشد بأنه لم يعد يحس بإنجاز ولا توجد نتائج لعمله.
- 4- كون المرشد يعمل تحت ضغط هائل لتقديم المساعدة والوصول للأهداف من قبل الإدارة والمشرفين وأولياء أمور الطلبة والطلبة أنفسهم.
- 5- الصراع مع الزملاء والمشرفين والإدارة نتيجة الغموض في الدور في بعض الأحيان.
- 6- عدم الحصول على فرصة للتجربة الشخصية والإبداع.
- 7- عدم القدرة على حل النزاعات الشخصية كالمشكلات المالية.
- 8- نقص الثقة بين المشرف والمرشد.

9- العمل مع عدد كبير من الناس، حيث سيؤثر هؤلاء على المرشد بطباعهم المختلفة. (أبو أسعد أحمد عبد اللطيف، 2009، ص31)

6- مؤشرات الإحترق النفسي:

هناك ثلاث مؤشرات هي:

أ. شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط، وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.

ب. الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمة (طلاب، مسترشدين) وفقدان الدافعية نحو العمل.

ج. النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل.

(سامي محسن ختانة وآخرون، 2010، ص104)

كما تشير "باربارا براهام Barbrebarban" بأن هناك أربع مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الإحترق النفسي:

1- الانتشغال الدائم: busynes والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع الفرد في شرك الانتشغال الدائم فإنه يضحى بالحاضر وهذا يعني أن وجوده في اجتماع أو مقابلة يكون جسدياً وليس ذهنياً، ففكره إما يكون في المقابلة السابقة أو فيما ينبغي عمله في اللقاء اللاحق، وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين، حيث أن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام بما بين يديه.

2-تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية: من خلال الإقناع الذاتي بأن هناك وقت لمثل هذه الأنشطة، ولكن فيما بعد لن يأتي أبداً ويصبح التأجيل القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

3-العيش حسب قاعدة "يجب وينبغي": يصبح هو السائد في حياة الفرد الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر السهل عليه.

4-فقدان الرؤية أو المنظور perspective: الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما وعاجلاً وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات خاضع لقوانين محددة. (علي عسكر، 2003، ص124)

وخلاصة القول أن الإحترق النفسي إما أن يكون سببه الفرد نفسه أو البيئة وقوانينها.

7-أعراض الإحترق النفسي:

قدم "سيدولاين"(sedoline، 1982) في كتابه "الإحترق النفسي في التعليم الحكومي" الأعراض، والأسباب، ومهارات البقاء، تقييماً شاملاً لأعراض الإحترق النفسي مشيراً إلى أنه من النادر أن تجد شخصاً خالياً من أي أعراض، والتي من أهمها:

7-1- الأعراض الجسمية: وتتمثل في:

*الإجهاد والاستنزاف.

*تشنج العضلات.

*الآلام البدنية.

*ابتعاد الفرد عن الآخرين.

*ارتفاع ضغط الدم.

*تناول الأدوية والكحول.

*أمراض القلب والصحة العقلية. (معن محمود وأحمد العياصرة، 2008، ص102)

7-2- الأعراض العقلية: وتتمثل في:

*ضعف المهارات في صنع القرارات.

*عيوب في معالجة المعلومات.

*مشكلات (مخاطر) الوقت.

*التفكير المفرط بالعمل.

7-3- الأعراض الاجتماعية: تتمثل في:

*زواج الوظيفة أي إعطاء الموظف وقتا كاملا لعمله على حساب نفسه وحساب بيته.

*الانسحاب الاجتماعي والسخرية والتذمر.

*الفعالية المنخفضة والدعاية الساخرة.

*تفريغ الضغط في البيت.

*الارتباطات المنفردة والعزلة الاجتماعية.

7-4- الأعراض النفس-عاطفية: تتمثل في:

*التبرير والإنكار والغضب.

*الاكتئاب وجنون العظمة واللامبالاة (اللاإنسانية)

*انقاص الذات (الاستخفاف بها) والاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتعبير.

7-5- الأعراض الروحانية:

عندما يصل الإحترق النفسي للمرحلة النهائية، فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة وتكون الثقة بالنفس متدنية وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة، كما وتضع العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير أو الهرب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص وعندها لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد، وتغيير الوظيفة والعلاج النفسي والحزن والانتحار في بعض الحالات.(المرجع السابق نفسه،ص103)

وهناك أعراض أخرى منها:

- تزايد معدلات الغياب.(محمد شحاتة ربيع، 2010،ص274)
- حرص الموظفين على الإجازات والعطل الأسبوعية والأعياد وإبداء الفرحة لها.
- الانصراف إلى البيوت بسرعة مع انتهاء الدوام اليومي.
- القلق اليومي والإجهاد الجسمي. (نبيهة صالح السامرائي،2007،ص257)
- اضطرابات النوم، الأرق، أو حاجة شديدة إلى النوم.

- شكاوى عصبية نفسية، فقدان مجال الرؤية، النسيان، ضعف التركيز والتفكير، والقابلية للإثارة.
(رضوان سامر جميل، 2002، ص395)

8-مراحل حدوث الإحترق النفسي:

ترى "نشوة كرم عمار" (2007) أن الإحترق النفسي لا يحدث دفعة واحدة ولكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة بالإحترق النفسي وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

1.المرحلة الأولى: تعرف بمرحلة الانتشار الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله وتربط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق الدائم، وفترات من ضغط الدم العالي والنسيان وصعوبة التركيز والصداع.

2.المرحلة الثانية: وتعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة، وتشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية، مثل: التأخير عن مواعيد العمل، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل وزيادة في استهلاك المنبهات والانسحاب الاجتماعي والشعور بالتعب المستمر.

3.المرحلة الثالثة: وتعرف بمرحلة الاستنزاف أو الإنهاك وترتبط بمشكلات بدنية وإجهاد ذهني مستمر وصداع دائم والرغبة في الانسحاب الدائم من المجتمع والرغبة في هجر الأصدقاء وليس من الضروري وجود كل الأعراض لكل مرحلة، للحكم بوجود حالة الإحترق النفسي ولكن بظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير أن العامل يمر بمرحلة من الإحترق النفسي. (نشوة كرم عمار، 2007، ص35) .

ولكن "ماتيويس" و"انفاسيفيش" يرون أن الإحترق النفسي يتضمن أربع مراحل هي:

أ/مرحلة الاستغراق : وفيها كون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا عن العمل في الانخفاض .

ب/مرحلة التبدل: هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ويستغرق الفرد باعتلال صحته البدنية وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

ج/مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما حدث ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

د/المرحلة الحرجة: وهي أقصى مرحلة في الإحترق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً، ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الاحتياج (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل ويفكر في الانتحار.(نوال بنت عثمان، أحمد الزهراني، 2008،ص24) .

من خلال تعريف "ماسلاش" لمصطلح الإحترق النفسي هناك ثلاث عناصر يمكن النظر إليها باعتبارها سلسلة متصلة متداخلة الحلقات، حيث يرى "ماسلاش" أن الإحترق النفسي يتطور في ثلاث مراحل، وهي:

أولاً: مرحلة الإجهاد الانفعالي: تنشأ هذه المرحلة لضغوط العمل وسوء العلاقات الشخصية، وذلك لأن العامل الذي يلتحق بمهنته وهو على درجة كبيرة من الحماس والمثالية والتفاؤل تجاه مهنته قد يشعر في الرغبة في ترك العمل كرد فعل طبيعي لازدياد حجم العمل عن الحد الذي يفوق طاقته.

ثانياً:مرحلة التمرد عن الخواص الشخصية: وفي هذه المرحلة يحاول العامل المنهك انفعالياً والمجهد عصبياً أن يواجه الضغوط النفسية الناتجة عن العمل من خلال النزوع إلى السلبية اتجاه الآخرين ويعني هذا المصطلح عند "ماسلاش" أن العمال يتبنون مواقف سلبية اتجاه الآخرين.

ثالثاً: مرحلة عدم الرضا عن الإنجازات الشخصية: يصبح العالم غير راض وغير مقتنع بما يقدم من عمل وإنجاز وبعد سنوات قليلة يصل هذا العامل إلى القناعة بأنه لم يكن في مستوى التوقعات والمثُل العليا التي نصبها هدفاً له. (أكرم عثمان، 2010، ص10)

وطبقاً لنموذج "روبرت فننجا" وجيمس سبيرادلي "فإن هناك خمس مراحل تؤدي إلى حدوث الإحترق النفسي في مجال العمل، هذه المراحل هي:

1- مرحلة شهر العسل: حيث يشعر الفرد الملتحق بالعمل حديثاً بالأمل ويعيش بأحلام الشباب ويشغل بالحماس والفران الانفعالي وفي هذه المحلة يواجه الفرد مشكلات العمل بروح إيجابية.

2- مرحلة نفاذ الوقود: حيث تبدأ المظاهر الأولى للاحترق خفية وتدرجية ويشعر الفرد وكأن طاقته على المواجهة والتكيف قد ضعفت وكأن الطاقة التي يمكن أن يواجه بها مصاريف الحياة قد تم استنزافها.

3-مرحلة التوتر المزمن: وفي هذه المرحلة يكون الاستنزاف أو الإنهاك والتي ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية، مثل الاكتئاب، اضطرابات في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني، صداع دائم، الرغبة في انسحاب نهائي من المجتمع والرغبة في هجر الأصدقاء، وربما العائلة. (علي عسكر، 2003، ص126)

4- مرحلة الأزمات: حيث تزيد حدة أعراض الإنهاك البدني والنفسي ويشعر الفرد بأنه معلق في الهاوية.

5- مرحلة الانهيار: وهي المرحلة الأخيرة حيث تتجاوز الضغوط النفسية طاقة الفرد الاحتمالية فيقع صرع المرض سواء كان هذا المرض نفسيا أو سيكوماتي "أي مرض جنسي نفسي المنشأ". (محمد شحاتة ربيع، 2010، ص275) .

9- مستويات الإحترق النفسي:

أشارت "أسبانيول" SPANIOL إلى أن للإحترق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، وقد حدد له ثلاث مستويات وهي:

1. إحترق نفسي منخفض: وينتج عنه نوبات قصيرة من التعب، القلق، الإحباط والتهيج.
2. إحترق نفسي متوسط: وينتج عن نفس الأعراض السابقة لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.
3. إحترق نفسي مرتفع: وينتج عن أعراض جسمية مثل: القرحة، آلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة وليس من الغريب أن يشعر العاملون بمشاعر إحترق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر ولكن عندما تلح هذه المشاعر تظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة، عندئذ يصبح الإحترق مشكلة خطيرة. (بدران منى محمد علي، 1997، ص58).

10- آثار الإحترق النفسي:

من الناحية النفسية: الإحترق النفسي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة والعملية تبدأ عندما يشتكى المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للإحترق النفسي توفر هروباً نفسياً وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي، بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة:

1. تقليل الإحساس بالمسؤولية.
2. تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
3. استنفاد الطاقة النفسية.
4. التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص. (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص184)
5. لوم الآخرين في حالة الفشل.
6. نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
7. كثرة التغيب عن العمل.
8. عدم الاستقرار الوظيفي. (نوال بنت عثمان أحمد الزهراني، 2008، ص36)

11- الوقاية والعلاج من الإحترق النفسي:

11-1- الوقاية:

حالة الإحترق النفسي ليست بال دائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها، ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود الرئيسية في تفادي الإحترق النفسي، وبصورة عامة يوصي الباحثون باتباع الخطوات التالية:

1. إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الإحترق النفسي.
2. تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
3. تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العلمية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
4. تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها:
 - تكوين الصداقات لضمان الحصول على دعم فني اجتماعي، إدارة الوقت، تنمية هوايات، مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية، الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، الاستعانة بالمتخصصين والاعتراف بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.
5. تقييم الخطوات العملية التي اتبعتها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر. (علي عسكر، 2003، ص127)

إن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة (الاحترق النفسي)، يوحى بالكآبة ومحدودية فرص التعامل معها إلا أنه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف المحيطة بها، ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية للتقليل أو من ظهور الاحترق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية:

1. عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
 2. المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
 3. وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني.
 4. تغيير الأدوار والمسؤوليات.
 5. الاستعانة بأخصائي نفسي للتغلب على المشكلة.
 6. زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني.
 7. المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.
 8. وجود روح التآزر والاستعداد بالدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية. (نبيهة صالح السامرائي، 2007، ص257)
- ويورد "جمعة يوسف" (2006) أحد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحترق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا اتبعتها المرشد أو الشخص المعرض للاحترق النفسي فيإمكانه تقاويه والتغلب عليه وهي:

1. فهم الشخص لعمله، وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة وبالتالي محاولة تغييرها.
2. إعادة فحص الفرد لقيمة وأهدافه ولأولوياته فالأهداف غير الواقعية، المثالية للوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ.
3. تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه وألا نسمح للضغوط أن تؤثر على مكان آخر.
4. العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية. (نشوة كرم عمار، 2007، ص45)

11-2- العلاج:

- تعلم طرق الاعتناء بنفسك من خلال معرفة مسببات الإحترق النفسي أولاً. ويقول "كوري" إن المعالجين الأكثر عرضة للإحترق النفسي يقولون مثل هذه العبارات لأنفسهم:
- * أنا فشلت كمرشد لأن عملائي ذوي درجة مقاومة عالية، ولا يريدون حقيقة أن يتغيروا بالإضافة إلى عدم استطاعتهم ومقدرتهم على أن يتحسنوا أكثر.
- * النظام هنا يبقينا دائماً أسفل نحن نشبه دروس، تؤدي دورنا لنحفظ المكانة الكبيرة كي تقوم بتأدية دورها وعملها.
- * لدى الكثير جداً من العملاء، وهناك طلبات كثيرة على طيلة الوقت، وهذا يشعرني بأنني غير مفيد، هنا نلاحظ أنهم يضعون المسؤولية خارج ذواتهم وأنفسهم. (عبد الفتاح محمد الخواجا، 2009، ص28)

12- قياس الإحترق النفسي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الإحترق النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثين في تصميم أدوات تساعد على الإجابة عن التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير أو (محترق نفسياً)، وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقريرية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها، أو الإجابة نفسها من بعد أو منظور تدرجي على مقياس يتفاوت من ثلاث إلى إحدى عشر خياراً.

وفيما يلي أمثلة لمضمون العبارات التي تتضمنها هذه الأدوات:

*مدى الشعور بالتعب والإرهاق.

*أسلوب المعاملة مع الآخرين.

*مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض الدنية.

*مدى العزلة أو القرب من الآخرين.

*أسلوب الاتصال مع الآخرين.

*النظرة الشخصية للعمل.

*درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للعمل.

*درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للحياة.

*مدى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.

*الشعور الشخصي بأهمية العمل الذي يزاوله.

*الشعور الشخصي تجاه المستفيدين من خدماته للعاملين في المهن الاجتماعية.

*مدى الرغبة في المساعدة للآخرين.

*الحالة المزاجية ومدى القدرة على التحكم في الانفعال.

*درجة الطموح الوظيفي.

*غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد.

* مدى فقدان روح الدعابة عند الفرد.(علي عسكر،128،2003)

على ضوء ما سبق، يجدر القول أنه على مدى تحديد مستوى الإحترق والكشف المبكر عنه يكون

التدخل العلاجي والوقائي اللازم لتحديد طريقة التحكم فيه.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير نستخلص أن ظاهرة الإحترق النفسي تعتبر نوع من أنواع الصراعات الداخلية التي يعيشها الفرد في حياته وخلال فترات متفاوتة من الزمن والتي تنتج من مصادر متنوعة ومتفاوتة في درجة الشدة والانخفاض، حيث أنها تلقي بحملها على الفرد بصفة عامة والمستشار بصفة خاصة تجعله يعاني من مجموعة من الأعراض، حيث تؤدي به إلى تدني مستوى أدائه وإلى أعراض خطيرة والتي لا بد للفرد أن يتخذ أساليب للتخفيف من حدتها حتى يتخلص منها.

الفصل الثالث : مستشار التوجيه

والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد

- 1- ظهور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر
- 2- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
- 3- خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي الفعال
- 4- أخلاقيات مستشار التوجيه
- 5- نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
- 6- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
- 7- تنظيم عمل مستشاري التوجيه الملحقين بالثانويات
- 8- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه

خلاصة الفصل

تمهيد

إذا ما تحدثنا عن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، فإننا نقصد به العضو أو الشخص الذي يتميز عن غيره ممن يعملون في سلك التربية والتعليم، ذلك أنه يلعب دورا هاما في العملية التربوية، نظرا للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم وتحسين المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية عن طريق الكشف عن إستعدادات التلاميذ والتعرف على ميولاتهم ورغباتهم، وبناء على ذلك يقوم بمساعدتهم في بناء مشروعهم الدراسي والمهني .

وعلى ضوء ذلك سنتناول مجموعة من العناصر في هذا الفصل بدءا بظهور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر، بعدها نتطرق إلى تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، وأيضاً دوره وواجباته وأيضاً وخصائصه التي يتصف بها، وكذلك أخلاقيات مستشار التوجيه، وبعدها كيفية تنظيم عمل المستشار ، ومن ثم عرض لمجموعة من الصعوبات التي يواجهها .

1- ظهور مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني :

مر التوجيه في الجزائر بثلاث مراحل، حيث أعطى إهتماماً متزايداً توج في الأخير بإدماج عضو كلف بتحسين الأداء التربوي في المؤسسات التعليمية عن طريق القيام بمجموعة من المهام تضمن التكفل الأحسن للتلميذ، ويتمثل هذا العضو في شخص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

في أوائل (1962)، وبعد مغادرة الفرنسيين القائمين بهذه العملية تولت الجزائر بإطارتها المحدودة الإشراف على عملية التوجيه، والتي عرفت نوعاً من التراجع يعود إلى عدم تكافؤ برامجها مع التلميذ الجزائري ومتطلبات البلاد آنذاك، كما أن هذا الميدان كان يعاني نقصاً كبيراً في القائمين عليه وأثناء الإستقلال لم يكن في الجزائر سوى 9 مراكز للتوجيه و 53 مستشاراً .

وفي سنة (1963) تفككت مصالح التوجيه المدرسي والمهني، ونظراً للوضعية الكارثية المتدهورة قامت وزارة التربية بفتح معهد علم النفس التطبيقي عام (1964) حيث تخرجت أول دفعة من المستشارين ومدة التكوين كانت سنتان . (صونيا براهيمية ، 2006 ص 53)

وبذلك اتسع مجال التوجيه و ازدادت مرافقه مؤسساته إذ بلغ 34 مركزاً حسب التقسيم الإداري (1974) و ازداد عدد المستشارين من خريجي علم النفس التطبيقي وخريجي معهد علم الاجتماع.

وما يمكن قوله أنه بعد العناية التي أولتها الدولة بقطاع التوجيه أصبح عدد المراكز يتزايد بصفة طردية وكذلك عدد المستشارين

إن تنصيب مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالثانوية أصبح ضرورة ملحة لتكامل أدوار المتعاملين التربويين، وذلك لضمان رفع المردود التربوي للتلميذ وللمؤسسة بصفة عامة (أحمد بن

صاولة، 2000، ص 43)

2-تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي:

يعرفه " ستواريت ووارنت " (1965) بأنه مهندس إجتماعي ويشار إلى أنه : "مهندس بشري في دراسته للسلوك الإنساني، إذ يستند في عملية جمع المعلومات إلى ما يسمى بالخريطة العقلية المعرفية التي تكون مرسومة في مخه كتنظيم مسبق لعمله" .

(سعيد جاسم الأسدي ومروان عبد المجيد، 2003، ص:44)

وأيضاً هو عادة المسؤول المتخصص الأول عن العمليات الرئيسية في التوجيه والإرشاد، وبدون المرشد يكون من الصعب تنفيذ أي برنامج للتوجيه والإرشاد .

(جودت عبد الهادي وسعيد حسني العزة، 2007، ص:153)

وكذلك أيضاً هو المسؤول الأول عن العملية الإرشادية في المؤسسة التعليمية، وإن إختصاصه يرتبط أساساً في مؤسسته التعليمية سواء كانوا أسوياء أو ممن يواجهون مشكلات في حياتهم اليومية (سامي محمد ملحم، 2007، ص:356).

وفي الأخير يمكن تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بأنه إختصاصي في السلوك الإنساني يقدم مساعدة للتلاميذ لأجل :

- تعديل سلوكياتهم غير المقبولة أو المنحرفة والخطئة .
- تبني مواقف أكثر إيجابية تجاه أنفسهم وتجاه محيطهم (المدرسة والأسرة والمجتمع).
- تغيير نظرتهم إلى العملية التعليمية – التعليمية، والحياة ككل .

3- صفات وخصائص مستشار التوجيه المدرسي الفعال:

هناك سمات تميز المستشار عن غيره، توجه سلوكه وتجعله يقوم بعمله بطريقة تتلاءم مع مهنته، وقد

تطرق العديد من الباحثين إلى هذه الصفات كما يلي :

1. أن يحمل مؤهلاً علمياً مناسباً
2. أن تكون لديه الخبرة واسعة وعميقة في عملية التعامل الإنسانية.
3. أن يتمتع بجاذبية خاصة وبروح الدعابة والقدرة على التأثير ومهارة في الإقناع.
4. أن يتصف بقوة الشخصية والأدب والسمعة الطيبة وحسن الأداء في الكلام والحوار الهادئ المبني على سلامة الحجة وقوة الإقناع . (سعيد عبد العزيز وجودت عزة عطوي، 2004، ص19)
5. الثقة بالمرشد حيث يجب أن يؤمن المستشار بقيمة التلميذ وبقدراته على النمو والتغيير وعلى مواجهة مشاكل الحياة ، كما يجب أن يثق في قدرة التلميذ على تبني القيم و الأهداف المناسبة وأن يؤمن بأن المرشد في حالة توفر الظروف الملائمة قادراً على مواصلة النمو والتطور في الاتجاه الذي يعود عليه وعلى مجتمعه بالخير . (هادي مشعان ربيع ، 2003، ص23)
6. القدرة على إقامة علاقة دافعة مع الآخرين ولديه القدرة على تطوير هذه العلاقات و إنهاؤها في حالة الضرورة.
7. يتحلى بصفات مثل الصبر و الصدق والإخلاص وخاصة عند التعامل مع الآخرين، فلا يطلق أحكاماً و لا يستعجل النتائج .
8. لديه القدرة على التأثير على الآخرين من خلال منطقته وقدرته على تقديم ما يثبت كلامه، ومن خلال إصراره عليه من ناحية ومرونته في التغيير من ناحية أخرى.
9. النضج الانفعالي؛ بمعنى لديه القدرة على التعامل مع انفعالاته والتعبير عنها بما يناسب الموقف وبما لا يؤذي الآخرين
10. حسن الاستماع؛ فهو يستمع للآخرين ولا يقاطع ولا يتذمر من حديثهم، و لا يهتم باصطياد الأخطاء أثناء حديثهم، فهو يستمع من أجل الفهم والدعم والتواصل وليس من أجل الحكم و الإنتقاد (أحمد عبد الطيف أبو أسعد ، 2008، ص60)

11. مظهر المستشار: إن مظهره العام وطريقة حديثه تساعد على نجاح العملية الإرشادية.
12. بشاشة الوجه ؛ وهي سمة أساسية في المستشار الفعال وتساهم في بناء العلاقة ودفعها.
13. الموضوعية في التفكير فلا يصدر الأحكام المسبقة بسبب اللون أو الجنس أو العرق أو الدين

(حامد زهران ،1986،ص62)

هناك إختلافات في الرؤية حول الصفات التي يجب توفرها في الشخص الذي يقوم بعملية التوجيه ، ومن ذلك أن هناك من يشترط في مستشار التوجيه توفره على الخبرة في الميدان، والرأي الآخر يقول بوجود على سمات شخصية معينة.وأن هناك من يؤكد على وجوب إجراء عملية الإنتقاد لمن يقوم بعملية التوجيه قبل تأهيله ، يعتمد في ذلك على:

- 1- التحصيل الدراسي الجيد في مختلف المراحل للمترشح .
- 2- تقارير الطالب أثناء دراسته السابقة.
- 3- الإختبارات والمقاييس الموضوعية.
- 4- إجراء المقابلة معه.

وإذا فاز المترشح في ذلك أمكن له التأهيل والدراسة حتى يتخرج مؤهلا للقيام بمهمة التوجيه.

وهناك مجموعة من الصفات التي يمكن أن تتوفر في الموجه المدرسي والمهني وهي كالاتي:

* القدرة على التكيف حسب الموقف.

* القدرة على التعبير والوضوح في الكلام.

* الرغبة في فهم المشكلات وحلها.

* روح التعاون مع جميع الأطراف.

- * حب المهنة.
- * القدرة على التعاون مع الآخرين.
- * فهم ظروف الدراسة والعمل.
- * معرفة ما يدور في محيطه الاجتماعي.
- * اتساع الأفق وبعد النظر.
- * واسع المعلومات.
- * حسن الخلق.
- * اللباقة والهدوء في المعاملة.
- * التحلي بالصبر.
- * مستمع لمسترشديه.
- * متفهم ومتسامح مع معامليه.
- * لا يشعر بعقدة النقص أو التفوق.
- * متسامح مع الآخرين.
- * عادل في معاملته.
- * منشرح مع مسترشديه.
- * غير متعصب لآرائه.

* التحلي بروح المرح.

* يجيب عن كل ما يسأل عنه.(أحمد الهاشمي، 2003،ص93)

4. أخلاقيات مستشار التوجيه (مهمة التوجيه والإرشاد):

تتألف المنظومة الأخلاقية للجمعية الأمريكية من:

1-4 العلاقات الإرشادية:

تركز هنا على احترام الفرد وتقلبه ودعمه وتعزيزه واحترام حقه في الاختيار، واهتمام المستشار أيضا بالحاجات المهنية للمسترشد والتزامه بعدم التمييز بين الأفراد على أساس اللون أو العمر، أو الثقافة، أو السلالة أو الدين، أو الوضع الاجتماعي.

2-4 السرية:

المستشار يحترم خصوصية المسترشد، ويتجنب الكشف غير المبرر على خصوصياته ، ولا يكون ذلك في حالة كونها تسبب المخاطر والأذى للمسترشد، وبالطبع من الضروري على المعالجين أن يخبروا المسترشدين محددات السرية، مع تحديد المواقف التي يمكن أن تحدث والتي يجب فيها كشف السرية، وهذا الدستور الأخلاقي قد راعى أيضا سرية التقارير بأنواعها، حفظ أسرار الأسرة وعدم كشفها للبعض منهم، وشروط البحث والتدريب.

3-4 المسؤوليات المهنية:

من حيث اتباع المعايير المهنية والأخلاقية، ثم التدريب والتأهيل للعمل، ومراقبة فاعليتهم في مهنة الإرشاد.(عبد الفتاح محمد الخواجا، 2002،ص32-33).

5. نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

وقد حدد دوره ومهامه المتمثلة في أربع مجالات وهي :

5-1 الإعلام:

ونعني به تبليغ كل المستجدات والمعلومات والبيانات التي تفيد التلاميذ في تحسين مستواهم التحصيلي ومساعدتهم على الاختيار الصائب للتخصصات التي تناسب قدراتهم و ميولهم من جهة أو المدرسين والإدارة والأسرة من جهة أخرى ليتمكنوا من فهم التلاميذ والعمل من أجل تيسير ظروف التمدرس وتوفير كل ما يساعد على نجاحهم.(النشرة الرسمية للتربية الوطنية، 2001،ص20)

5-2 الإرشاد:

ويتمثل في العلاقة القائمة على الموثوقية بين المرشد والمسترشد فردية أو جماعية تهدف إلى مساعدتهم على حل مشكلات العلاقات الشخصية، من خلال العمليات والجلسات الإرشادية الفردية أو الجماعية التي يقوم بها في إطار حملات تحسيسية و توعوية، أو تقديم نصائح وإرشادات وتوجيهات واستقبال الحالات والإصغاء إليها، ومساعدة التلاميذ ذوي الاضطرابات الانفعالية والتلاميذ الذين يعانون من صعوبات أكاديمية، كما يقوم بتدخلات وقائية علاجية، وفق برنامج معد ومسطر مسبقا يمتد على مدة زمنية محددة (أسبوع، شهر، ثلاثي، سنة) تتضمن مواضيع وقضايا لها علاقة بالمدرسة ككل وبالميدان التعليمي والتربوي والنفسي والاجتماعي بوجه خاص. (المرجع نفسه،ص22)

3-5 المتابعة:

وتعني الخروج من حقل التسيير الإداري والنظري للمسار الدراسي للتلميذ إلى مجال المتابعة النفسية والتربوية العلمية، والإسهام النفسي في رفع مستوى الأداء التربوي للمؤسسات التعليمية والأداء الفردي، ويتحقق ذلك بتخصيص بطاقات المتابعة والتوجيه لتلاميذ السنة الأولى ثانوي (الجدوع المشتركة) من خلال العمل المستمر على:

- * التعرف على التلاميذ وطموحاتهم من خلال محاورتهم ومناقشتهم أثناء لقاءات دورية تعقد معهم.
- * تقييم استعداداتهم ونتائجهم التربوية.
- * تطوير قنوات التواصل الاجتماعي والتربوي داخل المؤسسة وخارجها.
- * المساهمة في تسيير المسار التربوي للتلاميذ وإرشادهم.
- * معالجة بطاقات المتابعة والتوجيه واستغلالها.
- * إجراء الفحوص السيكولوجية على التلاميذ، حسب الحاجة والإمكانيات المتوفرة لمقارنتها بالنتائج المدرسية التي تحصلوا عليها ومعرفة مواطن القوة ومواطن الضعف.
- * إجراء إستبتيان الميول والاهتمامات على التلاميذ المقبلين على التوجيه لاستغلال نتائجها وشرحها لكل من التلاميذ والأساتذة.
- * دعم الإتصال المباشر مع التلاميذ.
- * المساهمة في تحليل المضامين والوسائل التعليمية.

* ضمان مداومات فعلية في مقاطعات العمل، وذلك وفق رزنامة عمل تحدد من بداية السنة بالتنسيق مع مديري مؤسسات المقاطعة التي يشرف عليها.

*المساهمة في عملية اكتشاف التلاميذ الذين يعانون من التخلف على مستوى بعض القدرات والاستعدادات مثل التخلف في التعبير، القدرات العددية في الرياضيات والقدرات الفضائية والتقنية، حتى يتم توجيههم لشعب مناسبة لقدراتهم. (المرجع السابق نفسه،ص24)

4-5 التقييم:

ونقصد به تلك العملية التي تتبر له الطريق وتبين له نجاعة الإجراءات التي يقوم بها من خلال العمليات الثلاث السابقة الذكر، ليقف على مدى وصول المعلومة ومدى استقبالها والاستفادة منها، ومدى نجاعة الوسائل المستخدمة، وكذا مدى تقدم ونجاح البرنامج المسطر، ومدى تقدم الحالات التي تكفل بها، من أجل تصحيح أو تعديل البرنامج أو تعزيزه، أو تغيير الوسائل والطرائق(المرجع السابق نفسه،ص26)

وأيضاً هو محاولة لتحديد قيمة البرنامج الإرشادي الذي تم التخطيط له وتنفيذه ولا تنسى أن هذا البرنامج كان قد وضع لتحقيق أهداف محدثة وأن أي عملية تقييمية لا تتم إلا في ضوء مجموعة من المحكات (محمد علي كامل، 2003، ص30)

6- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

إن مهام مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني متعددة وكثيرة لكنها كلها تنصب في ثلاثة مهام أساسية وهي الإعلام والتقييم والتوجيه حيث تمكن المستشار من مساعدة التلميذ وفهمه والدفع به إلى أحسن تطور وإستغلال لقدراته وتتكون هذه النشاطات من مجموعة من العمليات سيتم شرحها فيما يلي :

6-1- في مجال الإعلام :

يعد الركيزة الأساسية التي يبنى عليها نجاح التوجيه المدرسي والمهني حيث يمكن التلميذ من إكتساب مجموعة من المعارف والمعلومات الدراسية والمهنية ، التي تنمي قدراته ومهاراته، كما تساعده على إتخاذ القرارات السليمة في بناء مشروعه الدراسي والمهني مستقبلا ، فهو وسيلة يتعرف من خلالها التلميذ على المنطلقات والمنافذ المدرسية والمهنية ومستلزمات كل شعبة في التعليم الثانوي وفروعها وتخصصاتها في التعليم العالي ، وحسب المنشور الوزاري رقم 11/003/344 المؤرخ في 03 أفريل 2011 تتمثل نشاطات الإعلام فيما يلي :

- تنشيط الحصص الإعلامية
- الإعلام المدرسي
- تنشيط خلية الإعلام والتوثيق
- تنشيط الإعلام الفردي والمداومات بالمؤسسة
- الأسبوع الوطني للإعلام

6-2- في مجال التوجيه :

تتمثل نشاطات المستشار في مجال التوجيه فيما يلي :

يركز مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في عملية التوجيه على مستويين وهما الرابعة متوسط والأولى ثانوي بحيث يكون توجيه تلاميذ الرابعة متوسط إلى أحد الجذعين المشتركين إما جذع مشترك آداب أو جذع مشترك علوم وتكنولوجيا ، أما بالنسبة لتلاميذ الأولى ثانوي المنتقلين إلى السنة الثانية فيتم توجيههم إلى أحد الشعب أو التخصصات المنبثقة عن الجذع المشترك الذي ينتمون إليه .

حسب المنشور الوزاري رقم 49 المؤرخ في 16 فيفري 2008 المتعلق بالإجراءات الإنتقالية لتوجيه التلاميذ ضمن رؤية شاملة للوصول به إلى تحقيق التوافق والإنسجام بين مستلزمات مختلف جذوع وشعب التعليم العام والتكنولوجي ونتائج التلاميذ ورغباتهم ، وللتمكن من التوفيق بين هذه العناصر والآراء ، يشترط أن تكون العملية قد هيا لها خلال السنة الثالثة متوسط ويجدر التنكير هنا بمايلي :

- ضرورة مراعاة التحجيم المقترح لآفاق سنة 2015 ضمن أهداف الإصلاح والسعي إلى تحقيقها.
- ضرورة الإعتماد على الأساليب البيداغوجية في عملية التوجيه والإمتناع عن اللجوء إلى التوزيع الألي للتلاميذ على الأفواج التربوية المختلفة.
- ضرورة التوفيق العقلاني بين متطلبات التخطيط التربوي وإمكانيات الإستقبال والتأطير من جهة ورغبات التلاميذ وإمكاناتهم العلمية الحقيقية من جهة أخرى ، الأمر الذي يتطلب تحضيراً جاداً للعملية بالتشاور البناء بين جميع المتدخلين في الفعل التربوي المرافقين للتلميذ في بناء مشروعه الشخصي .

من أجل القيام بهذه العملية يعتمد مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مجموعة من الأمور التي تساعده وهي كالتالي :

- بطاقة المتابعة و التوجيه.
- بطاقة الرغبات
- مجموعات التوجيه: حسب المنشور الوزاري رقم 49 المؤرخ في 16 فيفري 2008 المتعلق بتوجيه تلاميذ الرابعة متوسط، تتكون مجموعتا التوجيه للجدعين المشتركين للسنة الأولى ثانوي من المواد التالية :

*بالنسبة للشعب الخاصة بالأولى ثانوي :

الجدول رقم (01) يبين مجموعات التوجيه الخاصة بـ : جذع مشترك آداب و جذع مشترك علوم و تكنولوجيا :

جذع مشترك علوم و تكنولوجيا		جذع مشترك آداب	
المعاملات	المواد	المعاملات	المواد
4	رياضيات	5	اللغة العربية و آدابها
4	علوم فيزيائية و تكنولوجيا	4	لغة أجنبية أولى
4	علوم الطبيعة و الحياة	3	لغة أجنبية ثانية
2	لغة عربية و آدابها	2	تاريخ و جغرافيا
14	المجموع	15	المجموع

يتم حساب معدل التلميذ في كل مادة بإعتماد النتائج المحصل عليها في المادة خلال السنتين الثالثة والرابعة متوسط كآتي :

النقطة الأولى ن1 :معدل المادة في السنة الثالثة متوسط

النقطة الثانية ن2 :معدل المادة في السنة الرابعة متوسط

يتم الحساب كآتي : معدل المادة : $[(1ن)+(2ن2)]$ على 3

أمّا بالنسبة لحساب معدل التلميذ كل مجموعة من مجموعتي التوجيه فيتم بإعتماد المعاملات المسندة للمواد المشكلة لكل منها كما هو مبين أعلاه ، وبعدها يتم ترتيبهم وفق رغبتهم الأولى .

أمّا فيما يخص توجيه السنة الأولى ثانوي إلى الثانية فوجد في المنشور الوزاري رقم 48 المؤرخ في 13 فيفري 2008 الخاص بتوجيه تلاميذ الأولى ثانوي أنه يتم حساب معدل كل مادة من المواد المشكلة لمجموعات التوجيه بإعتماد نتائج التلاميذ في المادة .

-للفصلين الأول والثاني : لتوقعات التوجيه المسبق عند نهاية الفصل الثاني وإعداد مشروع الخريطة التربوية.

-للفصول الثلاثة :للتوجيه النهائي في نهاية السنة الدراسية .

أمّا حساب التلميذ في كل مجموعة توجيه فيتم بإعتماد المعاملات المسندة للمواد المشكلة لكل منها كالتالي :

*بالنسبة للشعب المنبثقة عن جذع مشترك آداب :

الجدول رقم (02) يبين مجموعات التوجيه بالنسبة للشعب المنبثقة عن جذع مشترك

آداب :

جذع مشترك علوم و تكنولوجيا		جذع مشترك آداب	
المعاملات	المواد	المعاملات	المواد
03	اللغة العربية و آدابها	05	اللغة العربية و آدابها
03	تاريخ و جغرافيا	02	تاريخ و جغرافيا
03	لغة أجنبية أولى	02	لغة أجنبية أولى
01	لغة أجنبية ثانية	01	لغة أجنبية ثانية
10	المجموع	10	المجموع

*بالنسبة للشعب المنبثقة عن جذع مشترك علوم وتكنولوجيا :

الجدول رقم (03) يبين مجموعة التوجيه لشعبي الرياضيات و تقني رياضي المنبثقة عن

جذع مشترك علوم و تكنولوجيا :

جذع مشترك علوم و تكنولوجيا		جذع مشترك آداب	
المعاملات	المواد	المعاملات	المواد
03	رياضيات	06	رياضيات
03	علوم فيزيائية	04	علوم فيزيائية
04	تكنولوجيا	01	تكنولوجيا
01	لغة عربية و آدابها	01	لغة عربية و آدابها
11	المجموع	11	المجموع

الجدول رقم (04) يبين مجموعات التوجيه لشعبي علوم تجريبية و تسيير و إقتصاد

المنبثقة عن جذع مشترك علوم و تكنولوجيا :

جذع مشترك علوم و تكنولوجيا		جذع مشترك آداب	
المعاملات	المواد	المعاملات	المواد
04	رياضيات	03	رياضيات
04	علوم الطبيعة و الحياة	04	علوم الطبيعة و الحياة
02	علوم فيزيائية	03	علوم فيزيائية
01	لغة عربية و آدابها	01	لغة عربية و آدابها
11	المجموع	11	المجموع

بعدها يتم ترتيب تلاميذ كل شعبة على حدى وفق رغبتهم الأولى مع ذكر الرغبة الثانية بالنسبة لتلاميذ جذع مشترك آداب و ترتيب تلاميذ جذع مشترك علوم و تكنولوجيا حسب رغبتهم الأولى مع تحديد ترتيب التلميذ لباقي الرغبات حيث أنه إذا لم تلبى رغبة التلميذ الأولى بسبب نتائج المنخفضة في مجموعة التوجيه الخاصة بها ينتقل مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني إلى تلبية إحدى الرغبات المتبقية بالعودة الى مجموعة التوجيه.

- مجالس القبول و التوجيه : تتم في نهاية كل فصل عقد مجالس الأقسام و يشارك مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في مجالس الأقسام الخاصة بالرابعة متوسط و الولى ثانوي حيث تكون مشاركته فيه بصفة إستشارية .

- إستبيان الميول و الإهتمامات

- الروائز النفسية.

6-3- في مجال التقويم :

حسب المنشور الوزاري رقم 827 نوفمبر 1991 ، فإن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المكلف في إطار أعماله بالقيام بالدراسات والتحليل وتقييم مردود المنظومة التربوية ومحاولة تحسينها والقيام بالإستقصاءات في المؤسسة التربوية .

7- تنظيم عمل مستشاري التوجيه الملحقين بالثانويات:

حسب المنشور الوزاري رقم: 91.219 المؤرخ بتاريخ: 18 سبتمبر 1991 تكملة لما جاء في المنشور الوزاري المشار إليه في المرجع أعلاه والمتعلق بتعيين مستشاري التوجيه بالثانويات:

7-1 برنامج النشاطات السنوية للمستشار المقيم بالثانوية:

تمثل العناصر التالية الخطوط العريضة للبرنامج السنوي، ويمكن للمستشار أن يبرمج نشاطات أخرى خاصة يراها ضرورية على المستوى المحلي:

* معالجة بطاقة المتابعة والتوجيه واستغلالها.

* تحليل النتائج المدرسية لتلاميذ السنة الأولى ثانوي في مختلف الاختبارات، ومن خلال ذلك دراسة توزيع التلاميذ في كل الجذوع المشتركة حسب المواد والأقسام قصد المشاركة في مجالس التنسيق والمتابعة في تعليم كل مادة.

* دراسة واستثمار نتائج عمليات التقويم التربوي والمساهمة في تنظيم كيفية وطرق إنجازها.

* استغلال نتائج اختبارات المكتسبات المسبقة وتبليغها إلى المدارس الأساسية الأصلية بالمقاطعة.

* إقامة ودعم الاتصال المباشر مع التلاميذ عن طريق المقابلة.

* دعم الإعلام تجاه الأساتذة والأولياء بتنظيم حصص إعلامية عامة ومختصة.

* تنشيط خلية الإعلام والتوثيق في الثانوية وفي المتوسطات التابعة للمقاطعة.

* تنظيم حصص إعلامية جماعية لفائدة التلاميذ وتعطى الأولوية للأقسام النهائية (السنة الرابعة متوسط،

السنة الثالثة ثانوي).

* ضمان مداومات فعلية في ثانوية الإقامة وقدّر الإمكان في المتوسطات بالمقاطعة وذلك وفق رزنامة

تحدد من بداية السنة بالتنسيق والتشاور مع مديري المؤسسات المعنية.(النشرة الرسمية للتربية

الوطنية، 2001، ص29)

* تنظيم زيارات إعلامية في الميدان لفائدة التلاميذ بإشراف إدارة المؤسسات التعليمية بالمقاطعة (في

إطار تنظيم أبواب مفتوحة على المؤسسات التكوينية والمعاهد).

* تقويم مدى تأثير عملية الإعلام في الوسط المدرسي.

7-2 إجراءات إدارية (علاقات مستشار التوجيه بمدير الثانوية):

- ينصب مدير الثانوية المستشار الذي يعينه مدير التربية، ويعدّ له محضر للتصويب في أربع نسخ،

ترسل نسخة إلى كل من مصلحة الموظفين بمديرية التربية ومدير مركز التوجيه، كما تقدم نسخة إلى

المعني بالأمر، وتحفظ النسخة الرابعة في الثانوية.

- يقدم مستشار التوجيه جميع مراسلاته عن طريق مدير ثانوية الإقامة.

- يخضع مستشار التوجيه لتوقيت العمل المعمول به في الثانوية المطبق على الهيئة الإدارية بالمؤسسة وذلك طيلة السنة الدراسية.
- يقوم مدير الثانوية بتنقيط مستشار التوجيه لتقييمه في الجانب الإداري ويقترح العلامة مع مدير التربية.
- يوفر مدير الثانوية كل الدعم المادي الذي يحتاج إليه المستشار للقيام بمهامه في أحسن صورة.
- يراقب مدير الثانوية المستشار في التنظيم الإداري للعمل والمواظبة، وذلك بمراعاة وجوب تدخل المستشار في المقاطعة كلها.
- يقدم مستشار التوجيه برنامج نشاطه السنوي في المقاطعة إلى مدير ثانوية الإقامة للإعلام.
- ينسق مستشار التوجيه عمله في مقاطعة تدخله مع كل من مدير الدراسات، مستشار التربية، المساعدين التربويين، وكذلك مع الأساتذة المكلفين بالتنسيق في الأقسام والأساتذة الرئيسيين.

3-7 إجراءات تقنية: (علاقات المستشار بمدير مركز التوجيه)

- يتولى مدير مركز التوجيه المسؤولية الكاملة على نشاطات مستشار التوجيه الملحق بالثانوية.
- يعدّ مستشار التوجيه برنامجه السنوي في بداية السنة الدراسية وتحت مسؤولية مدير مركز التوجيه الذي يوقعه، ويجب أن ينسجم هذا البرنامج الفردي مع برنامج المركز.
- يحضر مستشار التوجيه المعين في الثانوية وجوبا اجتماعات التنسيق للفريق التقني بمركز التوجيه ويعدّ المستشار خلال هذه الاجتماعات جدولاً أسبوعياً لعمله في ثلاث نسخ، يقدم نسخة منها لمدير مركز التوجيه ونسخة لمدير ثانوية إقامته.

- إن عملية تعيين مستشاري التوجيه في الثانويات بالغة الأهمية إذ أنها ترمي إلى إدماجه الكلي في الفريق التربوي قصد الرفع من مردودية الفعل التربوي. (المرجع السابق نفسه، ص31)

8-الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه في أداء مهامه:

هناك نوعان من الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه أثناء أدائه لمهامه نصنفها في:

*صعوبات معرفية

*صعوبات مادية

8-1 الصعوبات المعرفية:

في السابق كان من يشغل منصب مستشار التوجيه يكون قد تخرج من المعهد التطبيقي لعلم النفس الذي تأسس سنة (1995) ويكون قد تحصل على تكوين قاعدي في التوجيه المدرسي والمهني، بينما الآن أكثر من 90% من العاملين في هذا القطاع هم خريجي أو حاملي شهادات ليسانس في علم الاجتماع أو علم النفس، وهؤلاء الخريجين ينقصهم التكوين القاعدي في مجال التوجيه، وبالتالي عندما يشغلون مناصب مستشاري التوجيه يكونون بحاجة إلى وقت حتى يتمكنوا من إدراك كل المهام والتقنيات والوسائل المستعملة في هذا المجال.

8-2 الصعوبات المادية:

8-2-1 ما يتعلق بوسائل العمل:

نظرا لأن مستشار التوجيه لا تتوفر لديه وسائل العمل اللازمة لتأدية مهامه بالشكل المطلوب منه كجهاز الإعلام الآلي مثلا، فهو كثيرا ما يقوم بطبع وتصوير الوثائق من حرّ ماله، ضف إلى ذلك فإن

المستشار عندما ينتقل إلى مؤسسات مقاطعته، وتكون أحيانا في أماكن بعيدة عن بعضها وهذا يدفعه للنتقل أيضا من حرّ ماله.

8-2-2 اتساع مقاطعة التدخل:

نظرا لأن مستشار التوجيه يعمل في الثانوية ومجموعة من المتوسطات وبالتالي يتعامل مع مجتمع عريض من التلاميذ، حيث يتكفل بسنوات 1متوسط، 4متوسط، 1ثانوي، 3ثانوي، ضف إلى ذلك فهو يهتم بربط وبناء العلاقات مع هيئة التدريس وأولياء التلاميذ لدى كلّ هذه المؤسسات، أدى ذلك إلى تشتت قدراته ونشاطاته والتقليص من فاعليته (صونيا براهيمية، 2006، ص 63) .

خلاصة الفصل:

إن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعمل على تقديم الخدمات التي تساعد التلميذ في مساره الدراسي والمهني، حيث يساعده في اختيار الفروع المناسبة وفق ما يناسب إمكانياته الدراسية وميوله واستعداداته، كما يعمل على إدماج التلميذ في محيطه الدراسي من خلال عمليات الإعلام والتوجيه والتقويم المتابعة، ويساعده أيضاً على تقييم ذاته وتقبلها كما هي، و إكتشاف قدراته و استعداداته، واتخاذ القرار السليم بشأن مشروعه الدراسي والمهني.



الباب الثاني الجانب الميداني

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

1- المنهج المستخدم في الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

2-1- أهداف الدراسة الإستطلاعية

2-2- وصف عينة الدراسة الإستطلاعية

2-3- أدوات جمع البيانات المستخدمة

2-4- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

3- الدراسة الأساسية

3-1- وصف مجتمع وعينة الدراسة الأساسية

3-2- أدوات جمع البيانات المستخدمة

3-3- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية

3-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في

الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعدما تطرقنا للجانب النظري لهذه الدراسة ، سوف نتطرق إلى الجانب التطبيقي وفيه :

سيتم في هذا الفصل عرض خطوات الدراسة الإستطلاعية من خلال التعرف على المنهج المتبع والأدوات التي تم الإعتماد عليها في جمع المعلومات بالإضافة الى تحديد العينة ونوعها ووصفها ، ومن ثم وصف أداة القياس المستخدمة للدراسة التي بواسطتها يمكننا قياس الظاهرة ، وقياس بعض خصائصها السيكومترية.

كما تم أيضا عرض خطوات الدراسة الأساسية المتمثلة في وصف عينة الدراسة الأساسية التي تم إختيارها بطريقة عشوائية بسيطة ، ثم اعتمد استبيان الإحتراق النفسي لجمع البيانات، وبعدها إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية ثم تحديد الأساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات المتوصل إليها.

1- المنهج المستخدم :

المنهج بصفة عامة عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بنية تحقيق بحثه (عمار بوحوش ومحمد محمود الذنبيات، 1995، ص:130) .

تختلف مناهج البحث باختلاف المواضيع المدروسة ، وبما أن موضوع البحث هو الذي يحدد المنهج المناسب لدراسته فقد إعتد الطالب على المنهج الوصفي وذلك بإعتباره الأنسب والأكثر إستخداما في الدراسات النفسية والإجتماعية لأنه يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها.

ويمكن تعريف المنهج الوصفي كما جاء عنه (محمد شقيق، 1985): " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كما هي عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإحصائها للدراسة الدقيقة. (صلاح الدين شروخ، 2003، ص90)

2- الدراسة الإستطلاعية:

تعد الدراسة الإستطلاعية خطوة منهجية هامة في مسار البحث تسبق الدراسة الأساسية ، ذلك بغرض إيجاد صياغة نهائية للفرضيات وتزويدنا بمعلومات أولية حول العينة والظاهرة المراد دراستها، بالإضافة الى تحديد أدوات القياس المستخدمة والتأكد من مدى صدقها وثباتها.

كما وتسمح لنا بالوقوف على بعض الأخطاء التي قد تؤثر على صدق الدراسة وصحتها وبالتالي محاولة تجاوزها أثناء القيام بالدراسة الأساسية.

2-1- أهداف الدراسة الإستطلاعية:

تتمكن أهداف الدراسة الإستطلاعية بالنسبة للدراسة الحالية فيما يلي :

- إكتشاف الصعوبات أو النقائص التي يمكن أن نصادفها خلال إجراء الدراسة الأساسية وذلك لمواجهتها أو تفاديها ومحاولة ضبطها.

- التعرف على عينة وحجم المجتمع الأصلي.

- معرفة مدى وضوح الفقرات وملائمتها للعينة الموجهة إليها

- التدريب على إستخدام أدوات جمع البيانات .

- التعامل مع أفراد العينة، ومعرفة مدى تجاوبهم مع أداة القياس من حيث أسلوب صياغتها ومعاني

فقراتها ، ومدى تناسبها لمستواهم الثقافي قصد إلحاق تغيير أو تعديل في الأداة قبل الاستعمال الرسمي لها.

- التأكد من صلاحية أداة القياس بعد حساب بعض الخصائص السيكومترية لها (الصدق والثبات).

- تثبيت معلومات الأداة وتجهيزها لتطبيق الدراسة الأساسية.

2-2- وصف عينة الدراسة الإستطلاعية:

تعد العينة ضرورية في إجراء البحوث الميدانية وذلك لتمثيل المجتمع الأصلي بكل صفاته وخصائصه.

وقد تم الإختيار العشوائي للعينة وفقا لقواعد تعطي جميع وحدات العينة فرصا متكافئة في

الاختبار. (فاطمة عوض صابر، 2002، ص:191)

تم اختيار عينة الدراسة الإستطلاعية من مركز التوجيه المدرسي والمهني بورقلة والوادي وتكونت العينة من ثلاثين (30) مستشارا، تم إختيارهم بطريقة عشوائية، وتميزت عينة الدراسة الإستطلاعية بالخصائص التالية :

جدول رقم (05): يوضح خصائص العينة الإستطلاعية

المجموع	الأقدمية في المهنة		الحالة الإجتماعية		الجنس		المتغيرات
	أكثر من 10 سنوات	أقل من 10 سنوات	غير متزوج	متزوج	إناث	ذكور	
30	14	16	13	17	18	12	عدد المستشارين
%100	46.66	53.33	43.33	56.66	60	40	النسبة المئوية

2-3- أدوات جمع البيانات المستخدمة:

يحتاج الباحث إلى أدوات معينة لجمع البيانات والتي من خلالها يستطيع قياس الظاهرة وموضوع الدراسة.

استخدمنا أداة لجمع بيانات في هذه الدراسة تتمثل في : "استبيان الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي" ، ويعتبر الاستبيان من أهم الأدوات التي يمكن التوصل بواسطتها إلى حقائق عن موضوع البحث، وهو بمفهومه العام عبارة عن قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو العبارات معدة بدقة ترسل إلى العينة محل الدراسة، ويعرف أحيانا أنه صحيفة تحوي مجموعة من الأسئلة التي يرى الباحث أن إجابتها تفي بما يتطلب موضوع بحثه من بيانات. (مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص:116)

حيث يحتوي الجزء الأول على على معلومات عامة كالجنس والسن والمهنة والحالة الإجتماعية والخبرة المهنية .

أما الجزء الثاني فيتكون من 22 بند تتعلق بإنطباعات نحو مهنته وذلك ضمن ثلاثة أبعاد وهي كالتالي :
أ-الإجهاد الإنفعالي : يقيس مستوى التعب والتوتر الإنفعالي الذي يشعر به الفرد نتيجة لعمله وتقيس هذا البعد تسعة (9) فقرات.

ب-نقص الشعور بالإنجاز: يسمح لنا بالتعرف على مستوى الإهتمام واللامبالاة نتيجة لأعباء العمل وتقيس هذا البعد ثمانية (8) فقرات .

ج-تبادل الشعور: هي مخصصة لمعرفة طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله، ويقيس هذا البعد خمس (5) فقرات.

الجدول رقم (06) يوضح أسماء عبارات الاستبيان للأبعاد

المجموع	العبارات	الأبعاد
09	20.16.14.13.8.6.3.2.1	البعد الأول
08	21.19.18.17.12.9.7.4	البعد الثاني
05	22.15.11.10.5	البعد الثالث

وعليه يقدر مجموع فقرات الإستبيان 22 فقرة ، تتم الإجابة عليها بوضع العلامة (*) في الخانة التي تعبر عن إجابة المستشار حسب البدائل المقدمة وهي : (دائما - أحيانا -أبدا).

مفتاح التصحيح : بالنسبة لطريقة التصحيح اعتمدنا طريقة ليكرت في إعطاء الدرجات،حيث تقابل كل عبارة ثلاث بدائل وهي : (دائما،أحيانا ،أبدا).

فإذا كانت العبارة إيجابية تعطي : أبدا: (درجة واحدة، أحيانا : درجتين، دائما:ثلاث درجات)

إما العبارة السلبية تعطي: (ابدا :ثلاث درجات،أحيانا :درجتين ،دائما:درجة واحدة).

كما أرفقت الأداة بصفحة للتعليمات والبيانات الشخصية لأفراد العينة المرتبطة بالمتغيرات الدراسة

2-4- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

2-4-1- الثبات La Fidalité:

يعتبر الثبات أحد الخصائص السيكومترية للإختبار وهو يدل على اتساق ترتيب الأفراد عندما يطبق أكثر من مرة، وهو يدل على حصول الأفراد على نفس الدرجات عندما يطبق عليهم الإختبار في مرات متتالية. (عبد الهادي السيد عبدو وآخرون، 2002، ص:49)

2-4-1-1- الثبات القائم على التجزئة النصفية Split Half:

استعملت طريقة التجزئة النصفية لتقدير ثبات الاستبيان، وذلك من خلال تجزئة الاختبار إلى جزأين فقط، بحيث يكون الجزء الأول من الدرجات الفردية ويتكون الجزء الثاني من الدرجات الزوجية للاختبار "فؤاد البهي السيد، 1978، ص:383)

بعد توزيع الإستمارة على أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية (40 مستشارا و مستشارة) ثم إسترجاعها حال الإنتهاء من الإجابة، وقبلت ثلاثون (30) وألغيت (10) إستمارات فارغة، وبذلك أصبح عدد افراد العينة ثلاثون (30) مستشارا من أصل أربعين (40) مستشارا .

وبعدها تم حساب معامل الثبات بتطبيق قانون جتمان "guttman" ، وقدرت بـ 0.70 وهي تعكس درجة ثبات عالية تتمتع بها فقرات الإستبيان .

2-4-2- الصدق:

هناك عدة مفاهيم أساسية تتعلق بصدق الاختبار، أي أنه يكون صادق إلا إذا توفرت به الشروط

التالية : "أن يقتبس الاختبار ما وضع لقياسه". (بشير معمرية، 2007، ص:130)

ويعد الصدق من أهم شروط المقياس وفقدان هذا الشرط يعني عدم صلاحية وعدم اعتماد نتائجه، ويحتاج كل باحث في دراسته إلى التأكد من مقياسه، وقد تم حساب صدق الأداة بطريقة: الإتساق الداخلي.

***طريقة الإتساق الداخلي:**تعتمد هذه الطريقة على حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بند (محك داخلي) والدرجة الكلية، ويشير إلى أن بنود الإختبار متماسكة ومتراصة ومتسقة فيما بينها، وبالتالي تقيس كلها متغيرا واحد وهذا مؤشر معقول على صدق الإختبار.

وهذا بتطبيق معامل كارل بيرسون لحساب الأبعاد الثلاثة والتي كانت نتائجها كالاتي :

1-البعد الأول: الإجتهد الإنفعالي

-معامل الصدق هو: 0,73

2-البعد الثاني: شعور النقص بالإنجاز

-معامل الصدق هو: 0,81

3-البعد الثالث: تبدل الشعور

-معامل الصدق هو: 0,55

وهذا مايدل على صدق عال لأبعاد المقياس .

3- الدراسة الأساسية:

بعدها تطرقنا في الجزء الأول من هذا الفصل الى الدراسة الإستطلاعية ، والتي أثبتنا فيها صدق وثبات المقياس المستخدم في الدراسة، تقرر التطرق في هذا الفصل عرض خطوات الدراسة الأساسية المتمثلة في وصف عينة ومجتمع الدراسة ،وكذلك الأساليب الإحصائية المعتمدة .

3-1- وصف مجتمع وعينة الدراسة الأساسية:

يتمثل المجتمع الذي أعتمده الطالب الباحث في الدراسة في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في الثانويات بولاية ورقلة والوادي، وقدر المجتمع الأصلي بـ 120 مستشار ومستشارة للتوجيه المدرسي والمهني فتم إختيار عينة الدراسة الأساسية من مركز التوجيه المدرسي والمهني بورقلة والوادي وتكونت العينة من ثلاثين (30) مستشار ومستشارة، بنسبة تقدر بـ 50 % من المجتمع الأصلي، منهم (19) مستشارة و(11) مستشار بورقلة والوادي .

و اختيرت العينة بطريقة عشوائية بسيطة والتي يمكن تعريفها كالآتي :

هي تلك العينة التي يكون فيها لكل عنصر من عناصر المجتمع فرص متكافئة مع بقية عناصر المجتمع للظهور في العينة، أي ان الوحدات المكونة للمجتمع الدراسة تعامل كلها باحتمال متساوي ولا تعطي أي منها أي نوع من الترجيح .(محمد الصيرفي،2001،ص:190)

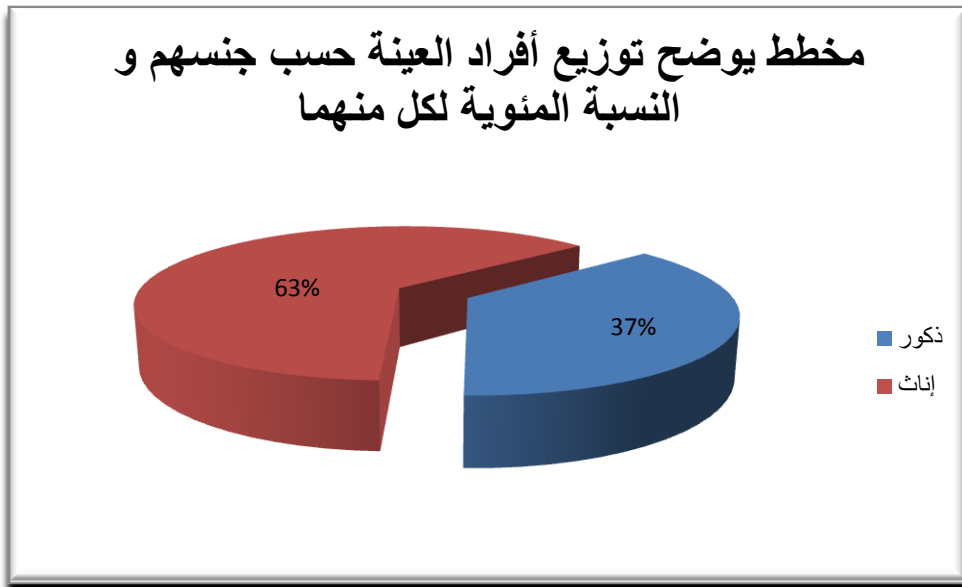
مع الأخذ بعين الاعتبار متغيرات الفرضيات الفرعية المتعلقة بالجنس و الأقدمية في المهنة والحالة الإجتماعية ، وتم توزيع خصائص أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الخصائص الموضحة في الجداول التالية:

أ-الجنس :

الجدول رقم (07) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب جنسهم و النسبة المئوية لكل منهما

المجموع	إناث	ذكور	
30	19	11	عدد المستشارين
100	63.33	36.67	النسبة المئوية %

يبين الجدول رقم (07) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس ، حيث قدر عدد الذكور بـ 11 ونسبتهم المئوية هي 36.67% ، أما عدد الإناث فقدر بـ 19 بنسبة 63.33% ، ومن خلال هذه النتائج يتبين أن نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور ، وهذا معناه أن الإناث يمثلون النسبة الأكبر في الدراسة الحالية كما هو موضح في المخطط التالي .

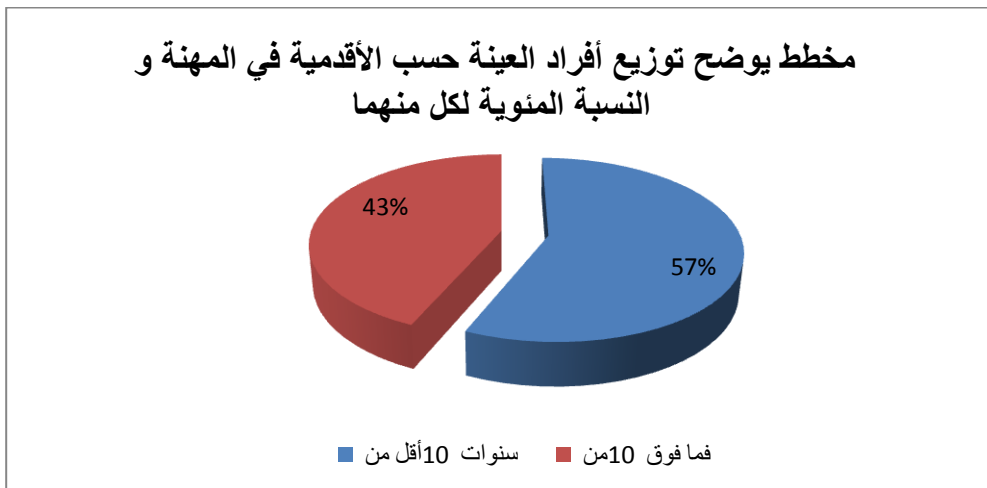


ب-الأقدمية في المهنة:

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة و النسبة المئوية لكل منهما

المجموع	من 10 فما فوق	أقل من 10 سنوات	
30	13	17	عدد المستشارين
100	43.33	56.66	النسبة المئوية %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق الأقدمية في المهنة أو سنوات الخبرة حيث أن عدد المستشارين الذين تبلغ خبرتهم أقل من 10 سنوات هو 17 بنسبة قدرت بـ56.66 % ، أما بالنسبة للذين تفوق سنوات خبرتهم 10 سنوات فعددهم 13 بنسبة مئوية قدرت بـ43.33 % ، ومن هنا يظهر أن نسبة وعدد المستشارين الذين تبلغ سنوات خبرتهم أو أقدميتهم أقل من 10 سنوات مرتفع مقارنة بالمستشارين الذين أقدميتهم أو سنوات خبرتهم أكثر من 10 سنوات كما هو موضح في المخطط التالي .

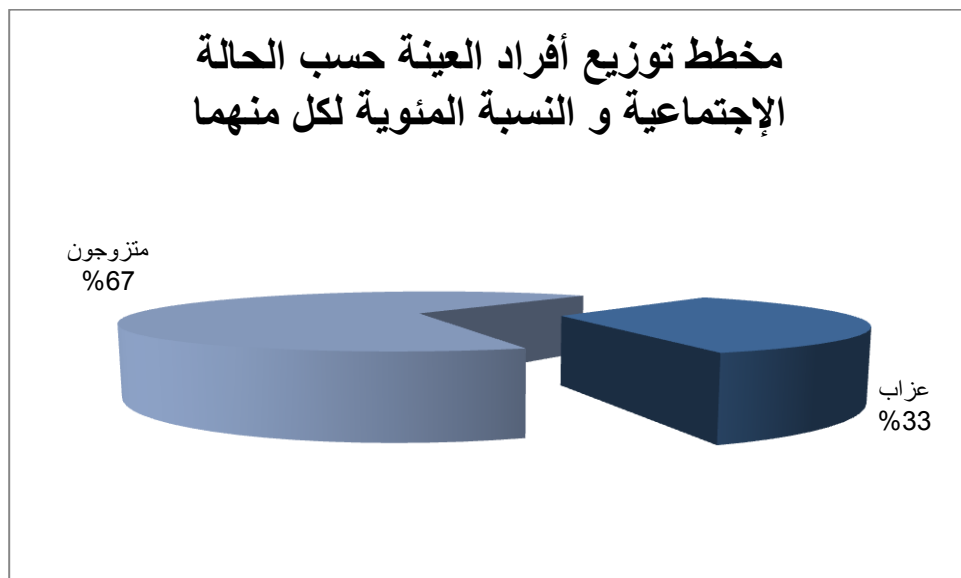


ج- الحالة الإجتماعية :

الجدول رقم (09) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية و النسبة المئوية لكل منهما

المجموع	متزوجون	عزاب	
30	20	10	عدد المستشارين
100	66.66	33.33	النسبة المئوية %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الإجتماعية أو العائلية حيث أن عدد المتزوجين هو 20 مستشار ومستشارة بنسبة مئوية تقدر بـ 66.66% من العدد الكلي للعينة ، أما عدد المستشارين غير المتزوجين فتمثل في 10 مستشار ومستشارة بنسبة مئوية تقدر بـ 33.33% من العدد الكلي للعينة وهذا يعني أن عدد ونسبة المستشارين المتزوجين مرتفعة مقارنة بعدم المتزوجين كما هو موضح في المخطط التالي.



3-2-أداة جمع البيانات المستخدمة:

إعتمدنا في جمع البيانات في هذه الدراسة على إستبيان " الإحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي " الذي يحتوي على (22) بندا موزعة على ثلاثة (3) أبعاد وهي :

*البعد الأول : (الإجهاد الإنفعالي) ويضم تسعة (9) فقرات ورقمها: 20.16.14.13.8.6.3.2.1

*البعد الثاني: (نقص الشعور بالإنجاز) ويضم ثمانية(8) فقرات ورقمها : 21.19.18.17.12.9.7.4

*البعد الثالث : (تبدل الشعور) ويضم خمسة (5) فقرات ورقمها : 22.15.11.10.5

وقد تم التأكد من صدق وثبات الأداة.

كما تنقسم هذه الأداة إلى فقرات إيجابية وأخرى سلبية كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (10) يوضح توزيع فقرات استبيان الإحتراق النفسي السلبية والإيجابية :

1-2-3-5-6-8-11-10-13-14-15-	الفقرات السلبية
16-20-22	
4-9-7-12-17-18-21-19	الفقرات الإيجابية

يبين لنا الجدول رقم (10) توزيع الفقرات الإيجابية و السلبية للأداة .

3-3- إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية :

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي في الفترة الممتدة من 10 أبريل 2015 إلى غاية 10 ماي 2015 من الموسم الجامعي 2014-2015 ، وأجري التطبيق بشكل فردي، وقد أستغرق توزيع وجمع الأداة حوالي شهر ، وبعد تفريغ أداة الدراسة تم إستبعاد عدد من الإستمارات ، وذلك بسبب عدم ملاءمة المستشارين للإستمارة كاملة.

3-4- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم معالجة بيانات الدراسة بإستخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- النسبة المئوية (%) : لمعالجة الفرضية العامة

- إختبار "ت" (T-test) : لمعالجة الفرضيات الفرعية باعتبار أن إختبار"ت" يستعمل لقياس الفروق بين متوسط عينتين مستقلتين أو متشابهتين ، وفي الدراسة الحالية تم تطبيق إختبار"ت" لدلالة الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى وصف إجراءات الدراسة الميدانية بدءاً بالمنهج المتبع ومروراً بالدراسة الإستطلاعية بدءاً بتوضيح أهدافها وأهميتها ووصف عينة الدراسة وأداة القياس المستخدمة وبعض الخصائص السيكومترية، ثم التطرق إلى الدراسة الأساسية بدءاً بوصف عينة الدراسة وأداة جمع البيانات، وكذا إجراءات تطبيق الدراسة وفي الأخير تم التطرق إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات المتحصل عليها، وسيتم رد ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة في الفصل الموالي .

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة

1-1 عرض وتحليل نتيجة الفرضية العامة

1-2 عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى

1-3 عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية

1-4 عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

2-1 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية العامة

2-2 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى

2-3 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية

2-4 تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة

خلاصة الدراسة

إقتراحات الدراسة

تمهيد:

بعد عرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية في الفصل السابق ، سيخصص هذا الفصل لعرض النتائج المتوصل إليها من إختبار التساؤلات بإستعمال الأساليب الإحصائية.

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة :

1-1- عرض و تحليل نتيجة الفرضية العامة :

تنص الفرضية العامة بأنه " نتوقع مستوى عال من الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي " .

و تجدر الإشارة إلى أن متوسط المقياس للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه و الإرشاد النفسي يقدر بـ 32 .

الجدول رقم (11) يوضح النسبة المئوية لمستوى الاحتراق النفسي

لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي

أقل من المتوسط		أكبر أو يساوي المتوسط		عدد أفراد العينة
العدد (ن)	%	العدد (ن)	%	
15	50	15	50	30

من الجدول رقم (11) نلاحظ أن 15 فردا من مجتمع الدراسة أي ما نسبته 50% قد تحصلوا على درجات أقل من المتوسط ، في حين تحصل 15 فردا على درجات أكبر و هو ما يمثل 50% و هو ما يدل على وجود احتراق نفسي متوسط لدى غالبية أفراد العينة .

و عليه تم رفض الفرضية القائلة بوجود احتراق نفسي عال لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي ، و نستبدلها بالفرضية التي تنص على " وجود احتراق نفسي متوسط لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي " .

أسفرت نتيجة الفرضية العامة على رفض الفرضية العامة ، أي أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .

1-2- عرض و تحليل نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أنه : " توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الجنس " .

ولمعالجة الفروق تم الإعتماد على الأسلوب الإحصائي "ت" لحساب الفرق بين الذكور والإناث في مستوى الإحتراق النفسي ، و قد تم تفرغ البيانات المحصل عليها كآلاتي :

الجدول رقم (12) : يوضح دلالة الفروق الجنسية في مستوى الاحتراق النفسي :

مستوى دلالة T	قيمة T	عينة المستشارين الإناث ن : 19		عينة المستشارين الذكور ن : 11	
		ع	م	ع	م
		دالة	2.15	3.83	31.26

يتضح من الجدول رقم(12) أن المتوسط الحسابي لعينة المستشارين الذكور و المقدر بـ 31.26 ، أما الإنحراف المعياري للعينة الأولى يقدر بـ 4.36 فهو أكبر من الإنحراف المعياري للعينة الثانية يقدر بـ 3.83 .

و يتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة للدلالة الفروق بين متوسطي العينة و المقدر بـ 2.15 أكبر من قيمة "ت" الجدولة و المقدر بـ 2.04 عند مستوى دلالة 0.05 و بدرجة حرية 28 .

أي أن الفروق الجنسية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي دالة عند مستوى دلالة 0.05 .

و بالتالي توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الجنس ، أي أن الذكور أكثر احتراقا من الإناث .

1-3- عرض و تحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أنه " توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الأقدمية في المهنة " .

لإختبار هذه الفرضية قام الطالب بإستخدام إختبار "ت" لحساب الفروق بين المستشارين الذين تقل أقدميتهم المهنية عن 10 سنوات والذين تبلغ أقدميتهم أكثر من 10 سنوات في مستوى الإحتراق النفسي و تم تفريغ البيانات المحصل عليها كالآتي :

الجدول رقم (13) يوضح دلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي باختلاف الأقدمية في

المهنة .

مستوى دلالة T	قيمة T	مستشارين ذوي أقدمية من 10 سنوات فما فوق		مستشارين ذوي أقدمية أقل من 10 سنوات	
		ع	م	ع	م
غير دالة	0.308	11.30	32.84	24.40	32.17

يتضح من من الجدول رقم (13) أن المتوسط الحسابي لعينة المستشارين الأقل من 10 سنوات المقدر بـ 32.17 أقل من المتوسط الحسابي لعينة المستشارين ذوي الأقدمية 10 سنوات فما فوق و المقدر بـ 32.84 . أما الانحراف المعياري للعينة الأولى يقدر بـ 24.40 فهو أكبر من الانحراف المعياري للعينة الثانية يقدر بـ 11.30 .

و يتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة للدلالة الفروق بين متوسطي العينتين و المقدر بـ 0.38 أقل من قيمة "ت" الجدولة و المقدر بـ 2.04 عند مستوى دلالة 0.05 و بدرجة حرية 28 .

أي أن الفروق للأقدمية في المهنة في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05 ، و بالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الأقدمية في المهنة ، بمعنى أن المستشارين على اختلاف سنوات عملهم في مهنة الإرشاد و التوجيه يتعرضون للاحتراق النفسي بمستوى متوسط .

1-4- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة :

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أنه : " لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الحالة الإجتماعية " .

لإختبار الفرضية قام الطالب بإستخدام إختبار "ت" لحساب الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في مستوى الإحتراق النفسي ، و قد تم تفرغ البيانات المحصل عليها كآآتي :

الجدول رقم(14): يوضح دلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي باختلاف الحالة

الإجتماعية

مستوى دلالة T	قيمة T	مستشارون متزوجون ن : 19		مستشارون عزاب ن : 11	
		ع	م	ع	م
غير دالة	1.75	3.89	33.47	4.51	30.73

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن المتوسط الحسابي لعينة المستشارين العزاب و المقدره بـ 30.73 أكبر من المتوسط الحسابي لعينة المستشارين المتزوجين و المقدره بـ 33.47 ، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى يقدر بـ 4.51 فهو أكبر من الانحراف المعياري للعينة الثانية يقدر بـ 3.89 .

و يتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين و المقدره بـ 1.75 أقل من قيمة "ت" الجدولة و المقدره بـ 2.04 عند مستوى دلالة 0.05 و بدرجة حرية 28 .

أي أن الفروق للحالة الإجتماعية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي غير دالة عند مستوى دلالة 0.05 ، و بالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الحالة الإجتماعية (عزاب ، متزوجون) .

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة :

2-1- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية العامة :

تنص الفرضية العامة على الأتي : "نتوقع مستوى عال من الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي" ، وبعد المعالجة الإحصائية تجدر الإشارة إلى أن متوسط المقياس للإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي يقدر بـ "32"، وعليه تم رفض الفرضية القائلة بوجود إحترق نفسي عال لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي ، ونستبدلها بالفرضية التي تنص على "وجود إحترق نفسي متوسط لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي".

أسفرت نتيجة الفرضية العامة على رفض الفرضية العامة ، أي أن هناك مستوى متوسط من الاحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .

وبالرغم من أن المستشارين يعانون من الاحترق النفسي بدرجة متوسطة و ليست عالية غير أنها غير مرضية ، ذلك أنه قد يستنزف المستشارين عاطفيا و بدنيا، و يرهق أحاسيسهم و بالتالي ينعكس سلبيا على انتمائهم المهني و جاهزيتهم للتغير و الإصلاح .

وهذا ما أكدته دراسة" الحرتاوي " (1991) التي وجدت أن المرشدين التربويين في المملكة الأردنية الهاشمية يعانون بدرجة متوسطة من الاحترق النفسي .

و هو ما أشارت إليه أيضا نتائج دراسات أخرى و التي وجدت بأن المعلم الأردني يعاني من الاحترق النفسي بدرجة متوسطة ، كدراسة " دواني و آخرون " (1989) ، و دراسة عبد الرحمان (1992) ، ودراسة الطحاينة و زياد لطفي (1993) و دراسة هيرست (1990) .

في حين اختلفت نتائج الدراسة مع دراسة عليمات (1993) الذي وجد أن معلمي التعليم المهني الثانوي يعانون من الاحترق النفسي بدرجة عالية .

فمن خلال ماسبق يمكن القول تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها المستشار إلى إستنزاف جسدي وإنفعالي ، وأهم مظاهره فقدان الإهتمام بالتلاميذ وتبلد المشاعر، ونقص الدافعية ، والأداء النمطي للعمل ، ومقاومة التغيير وفقدان الإبتكارية . ويؤدي إفتقاد المستشار إلى الدعم الإجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة إحتمال وقوع المستشار فريسة للإحتراق النفسي وتعدد مصادر الضغوط المسببة للإحتراق النفسي للمستشار بين سلوك التلاميذ وعلاقته العلمية بزملائه والصراعات المدرسية ، وعلاقة المستشار بالإدارة ، والأعباء الإدارية، وضيق الوقت، وغياب التفاهم بين المستشار والإدارة والمستشار وأولياء التلاميذ.....

إن مجمل أعراض الإحتراق النفسي التي يمكن أن يتعرض لها المستشار سواء كانت عضوية ، نفسية، سلوكية أو إجتماعية . فإن كلها تتفاعل مع بعضها البعض ،فتشكل عبئا وجهدا ثقيلًا على كاهله، مما تنعكس سلبا على صحته ، وتجعله معرضا للإصابة بالإمراض الجسمية والنفسية ، وظهور المشكلات والأزمات في حياته المهنية والأسرية ، والشعور بفقدان التعاطف والتواصل مع زملائه وعملائه ، أو الميل للعزلة والإنسحاب من الأنشطة والمشاركات الإجتماعية ، والشكوى من الإرشاد والتوجيه وغياب السعادة والمتعة في أداء وظيفته ، مما يؤثر على أداء رسالته الإنسانية والتربوية .

2-2- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أنه : " توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الإحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الجنس " .

للتأكد من صحة هذه الفرضية قام الطالب بتطبيق إختبار "ت" لدلالة الفروق ، فتوصلت إلى وجود فروق دالة إحصائيا بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي في مستوى الإحتراق النفسي ، ذلك لأن قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين أكبر من قيمة "ت" الجدولة وهذا يدل على تحقيق الفرضية.

و بالتالي توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الجنس ، أي أن الذكور أكثر احتراقا من الإناث . و قد يعود ذلك إلى أن طبيعة الضغوط و الإلتزامات المترتبة على المستشارين هي أكثر من تلك المترتبة على المستشارات ، فالجزائر شأنها شأن الدول العربية حيث تقع على كاهل الرجل مسؤولية أكبر و التزمات أسرية و اجتماعية أكثر دون غيره للقيام بها .

و قد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة ريتشارد سون (Richard son 1989) التي وجدت أن الذكور سجلوا مستويات أعلى من الإناث لدى معلمي مدارس الثانوية ، وكذلك إتفقت دراسة الدبابسة (1993) حيث توصلت إلى وجود فروق على بعد الإجهاد الإنفعالي تعزى إلى متغير الجنس و اتفقت أيضا مع دراسة صالح السامرائي (1998) التي توصلت إلى أن الذكور أكثر احتراقا من الإناث . وأيضا دراسة بطانية والجوارنة (2004) التي كشفت عن وجود فروق تعزى لمتغير الجنس.

كما ولم تتفق مع نتائج الدراسة كل من دراسة داووني Dawni (1989) ودراسة مقابلة وسلامة (1990) التي أقيمت على مجموعة من المعلمين الأردنيين ، فأظهرت النتائج أن الإناث أكثر عرضة للإحتراق النفسي من الذكور كونهم سريعوا التأثر بالظروف المحيطة والضغوط النفسية . بالإضافة إلى ذلك دراسة مارتن وبالدين Martin et Balduin (1996) التي أكدت وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى الإحتراق النفسي لصالح الإناث . كما نذكر دراسة أش Asch وكريتشفلد Crutchfeld التي توصلت إلى أن الإناث يعانون من إحتراق نفسي مرتفع لأنهن أكثر قابلية للخضوع أمام الضغوط الإجتماعية. (قمرابي إيمان، 2012).

بالإضافة إلى دراسة القرني (2001) التي هدفت الى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الإحتراق النفسي التي يعاني منها العاملون في مجال الإعلام في السعودية ، فتم تطبيق مقياس الإحتراق النفسي على عينة عشوائية بلغت 134 فرد، فأشارت نتائج الدراسة الى وجود درجات متوسطة من

الإحترق النفسي لدى مجمل العينة ، كما دلت النتائج أيضا أن الإناث يعانون من الإحترق النفسي بمستوى أعلى من الذكور. ودراسة الزيود (2002) التي وجدت أن الإناث أكثر احتراقا من الذكور . وأختلفت نتائج هذه الدراسة التي قام بها عساف(1989) حيث أوضحت عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين الذكور والإناث لدى هيئة التدريس في جامعتين فلسطينيتين في الضفة الغربية في مستوى الإحترق النفسي، كما إختلفت مع دراسة الوابلي (1415هـ) التي هدفت الى التعرف على مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بمدينة مكة المكرمة ،وأظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة بين الذكور والإناث (الظفري سعيد ،القيوتي إبراهيم،2010).

في الجزائر نذكر دراسة نبار رقية (2012) التي أقيمت على مجموعة من أساتذة التكوين المهني وقد أرجعت عدم وجود فرق يعزى لإختلاف الجنس إلى أنه مع المتغيرات التي طرأت على المجتمع وخروج المرأة للعمل وزيادة المسؤولية لم يعد هناك الكثير من الإختلاف بينها وبين الرجل ،كما إختلفت مع نتائج دراسة شرقي حورية (2010) في مجال الصحة ، التي بينت أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الإحترق النفسي تعزى لمتغير الجنس لدى العاملين بمستشفى مستغانم.(نبار رقية ،2012).

يمكن تفسير سبب التوصل إلى هذه النتيجة أنه بسبب خروج المرأة للعمل وسعيها لذلك، مثل الرجل بما يحمله ذلك العمل من أعباء ومسؤوليات فكل هذا يعرضه إلى مجموعة من الضغوط المهنية التي يصعب عليه مواجهتها نظرا لطبيعة شخصيته ، بالإضافة إلى نقص دعم الإدارة والزملاء والأسرة أحيانا كثيرة ،بالإضافة الى كل هذا فإن الإحترق النفسي كما ذكرنا سابقا يحدث بسبب ظروف العمل وطبيعة شخصية الفرد ، هذه الطبيعة التي تجعل الرجل مختلف عن المرأة في التعامل وفي مواجهة الضغوط والصعوبات الناتجة عن العمل .

2-3- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الأقدمية في المهنة " .
 للتأكد من صحة هذه الفرضية قام الطالب بتطبيق إختبار "ت" لدلالة الفروق ، فتوصلت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي بين الذين بلغت أقدميتهم أقل من 10 سنوات والذين أقدميتهم أكثر من 10سنوات فيما يخص مستوى الإحتراق النفسي ، حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين أصغر من قيمة "ت" المجدولة ، وهذا معناه أن الفرضية لم تتحقق.

وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الأقدمية في المهنة ، بمعنى أن المستشارين على اختلاف سنوات عملهم في مهنة الإرشاد و التوجيه يتعرضون للإحتراق النفسي بمستوى متوسط ، و هذا يدل على أن مهمات المستشارين متمثلة ، كما أنهم يعايشون ظروف العمل نفسها من حيث العلاقة مع الطلبة و الإدارة و عبء العمل و ضغوط المهنة. كما تدل هذه النتيجة على أن المستشارين بمختلف سنوات خبرتهم تأقلموا مع الأوضاع المهنية و يعملون في نفس الظروف و خاصة أنهم يعملون في مناطق متقاربة.

وهذا ما أكدته وما إتفقت عليه نتائج الدراسة الحالية مع دراسة الحرتاوي (1991) التي توصلت إلى عدم وجود فروق تعزى إلى سنوات الخدمة ، و كذلك دراسة عليمات (1993) و دراسة الوابلي (1995) و دراسة عبد الرحمان (1992) و دراسة الطحاينة و زياد لطفي (1993) ، و التي أفادت كل منها بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى سنوات المهنة والخبرة.

وكذا دراسة بطانية والجوارنة (2004) التي أقيمت على عينة مكونة من "120" معلم ومعلمة وأظهرت عدم وجود فروق تعزى إلى الخبرة التدريسية ، ففسر الباحثان هذه النتيجة كون هناك تشابه

للظروف التعليمية فتشابه عدد التلاميذ في الأقسام، بالإضافة إلى دراسة بلاتسيديو وأجاليو تيس Platsidiu et Agaliottis التي دلت على عدم وجود فروق دالة فيما يخص مستوى الإحترق النفسي يعزى لمتغير الأقدمية (الظفري سعيد ، القريوتي إبراهيم، 2010).

كما تشابهت نتائج هذه الدراسة مع دراسة نبار رقية (2012) التي أقيمت على أساتذة التكوين المهني بالغرب الجزائري ، فأظهرت كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الأقدمية ، وفسرت ذلك نظرا لأن كلتا المجموعتين يكون لها ضغوط مايعادل المجموعة الثانية ، حيث يحاول الأساتذة الذين تقل أدميتهم عن 10 سنوات إثبات أنفسهم في المهنة كما يشعرون بثقل المسؤوليات والمهام وإنخفاض الراتب بالإضافة إلى قلة الدورات التكوينية وقلة درجة الرضا المهني لديهم ، أما بالنسبة للإساتذة التي تزيد أدميتهم عن 10 سنوات فقد يكون السبب متطلبات الحياة المتزايدة وسوء علاقات العمل وعدم تحقق أهدافهم وطموحاتهم وإنخفاض مستوى الدافعية بمرور الزمن .

وإتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الرافي يحي عبد الله والقضاة محمد فرحان التي أقيمت على أساتذة كلية المعلمين بأنها أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين الأساتذة تعزى لمتغير الأقدمية ويرجع السبب في ذلك حسب الباحثين إلى أن كلاً من الأساتذة الذين تقل أدميتهم عن 10 سنوات والذين تزيد أدميتهم عن 10 سنوات يعايشون الضغوط نفسها من حيث العلاقة مع الطلبة والإدارة وعبء العمل وعدم المساندة .

إلا أن الدراسة الحالية إختلفت مع دراسة الزيودي (2007) التي أقيمت على عينة من المعلمين ، وبينت النتائج أن المعلمين ذوي المستويات الخبرة القليلة يتعرضون لمستوى أعلى من الإحترق النفسي ، بالإضافة إلى دراسة ساري (2004) التي أقيمت على عينة من المشرفين في تركيا بإستخدام مقياس ماسلاش كريستينا Maslach Christina ، حيث أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في بعد نقص

الشعور بالإنجاز لصالح المرشدين الأقل خبرة ، كما نذكر دراسة الدبابسة (1993) التي أظهرت فروق دالة إحصائيا في مستوى الإحترق النفسي لصالح ذوي سنوات الخبرة القليلة .

كما أن دراسة سنغ و بليجنجزي Sigh et Billingsley (1996) التي أقيمت على عينة من المعلمين من ولاية فرجينيا أشارت نتائجها إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الإحترق النفسي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة لصالح ذوي سنوات الخبرة القصيرة. (الظفري سعيد ، القريوتي إبراهيم، 2010). كما جاءت دراسة آل مشرف (2002) ودراسة الخرايشة وعريبات (2005) التي بينت وجود فروق دالة إحصائيا وفقا لمتغير التخصص وسنوات الخبرة. (الرافعي يحي عبد الله، القضاة فرحان محمد، 2010).

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة إستنتج الطالب أن عدم وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الخبرة المهنية أو الأقدمية مابين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي الذين تقل اقدميتهم عن 10 سنوات ومن تزيد أقدميتهم عن 10 سنوات قد يرجع لكون الإحترق النفسي لايتزايد مع التقدم في سنوات الخبرة ، كما أن كلتا الفئتين تعاني من ضغوط، فمثلا مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي الذين أقدميتهم أكثر من 10 سنوات قد تتمثل الضغوط والصعوبات التي يواجهونها في تلبية متطلبات الحياة ، وعدم تحقق أهداف وتطلعات الكثير منهم في العمل ونقص المحفزات بالإضافة الى الروتين اليومي وهذا مايسهم شيئا فشيئا في إنخفاض مستوى الدافعية عندهم ، بالتالي هذا يؤدي بهم إلى القيام بالعمل بشكل آلي أحيانا كثيرة وزيادة أعباءه ، أما بالنسبة لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي الذين تقل أقدميتهم عن 10 سنوات فتتمثل الضغوط التي يتعرضون لها في ثقل المسؤوليات والمهام المكلف بها والسعي إلى الكمال أثناء العمل ، خاصة إن كان الشخص طموحا ويضع أهدافا كثيرة يصعب الوصول إليها فيؤدي إصطدامه بواقع المهنة بما فيها من صعوبات وعراقيل وإحساسه أنه لايجرز أي تطور في العمل إلى

الشعور بالإحباط، كما قد تسعى هذه الفئة إلى إثبات شخصيتها للحصول على رضا الرؤساء والرضا المهني.

فكل هذه الظروف بالنسبة للمجموعتين بالرغم من إختلافها إلا أنها قد تؤدي إلى نفس النتائج ، وبالتالي قد يكون هذا هو سبب عدم وجود إختلاف بينهم في مستوى الإحترق النفسي.

2-4- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة :

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أنه : " لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الحالة الإجتماعية " .

للتأكد من صحة هذه الفرضية قام الطالب بتطبيق إختبار "ت" لدلالة الفروق، فتوصلت إلى أن لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي المتزوجين وغير المتزوجين فيما يخص مستوى الإحترق النفسي ، حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي العينيتين أصغر من قيمة "ت" المجدولة ، وهذا معناه أن الفرضية لم تتحقق.

و بالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الحالة الإجتماعية (عزاب ، متزوجون) .

و هذا يعني أن المستشارين يتعرضون إلى الإحترق النفسي بمستوى مماثل بصرف النظر عن حالتهم الاجتماعية ، و يفسر ذلك بعدم وجود آثار سلبية للزواج أو عدمه ، و قد يشير ذلك إلى أنه كما للمستشارين المتزوجين مسؤوليات أسرية و اجتماعية أكثر من قبل ، فالأعزب له مسؤولية تحقيق ذاته و نفسه بالعمل أكثر و السعي إلى إنشاء مستقبل أفضل .

وهذا ما إتفقت عليه الدراسة الحالية مع دراسة الظفري سعيد والقريوتي إبراهيم (2010) التي إستهدفت معرفة مستويات الإحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم بسلطنة عمان ومدى إختلاف هذه المستويات بناء على التخصص والمؤهل الدراسي والحالة الإجتماعية ، وأظهرت النتائج

عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين المعلمات تعزى لحالتهم الإجتماعية ، ففسر الباحثان النتيجة كون كلتا الفئتين المتزوجات وغير المتزوجات تحاط بدعم أسري متماثل إذ توفر الأسرة الممتدة دعماً للمعلمات اللاتي لم يتزوجن في ظل التماسك الأسري.

إنفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الرافي يحي عبد الله والقضاة محمد ، حيث أظهرت كذلك عدم وجود فروق بين المعلمين تعزى الى الحالة الإجتماعية وأرجعاً ذلك إلى أن الظروف المعيشية المحيطة بالمتزوجين وغير المتزوجين متشابهة إلى حد كبير، حيث يواجه العزاب من أعضاء هيئة التدريس ضغوطاً في البحث عن دخل مادي وإثبات للذات في المهنة أما المتزوجون يواجهون أعباء الأسرة وتحقيق متطلباتها المادية .

بالإضافة إلى دراسة القريوتي والخطيب (2006) التي أقيمت على عينة مكونة من 447 معلم ومعلمة في الأردن ، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين المتزوجين وغير المتزوجين في درجة الإحترق النفسي.(الظفري سعيد ، القريوتي إبراهيم، 2010).

على عكس هذا فقد أظهرت نتائج دراسة القرني (2001) التي حاول من خلالها التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الإحترق النفسي التي يعاني منها العاملون في المؤسسة الإعلامية السعودية ، فأظهرت النتائج إرتفاعاً لدى المتزوجين مما يعني أن درجة الإحترق النفسي أكبر لدى المتزوجين، وأرجع ذلك إلى كثرة الأعباء الملقاة على عاتقها والمشاكل الأسرية التي تواجهها هذه الفئة ، كما نذكر دراسة مانيردآيد Maynrd-ide (1993) التي هدفت الكشف عن مستويات الإحترق النفسي لدى المعلمين وتوصلت إلى أن المتزوجين عانوا من الإحترق النفسي بدرجة أكبر من غير المتزوجين.

كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة سيقل Seagele (1986) التي هدفت الى التعرف على مستويات الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة كاليفورنيا في ضوء بعض المتغيرات ،

وأُسفرت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأبعاد الثلاثة لمقياس الإحترق النفسي تعزى للحالة الإجتماعية (الزهري نوال بنت عثمان بن أحمد، 2008).

يمكن للطالب تفسير نتائج المتوصل إليها أنه رغم إختلاف الحالة الإجتماعية وإختلاف الظروف المعيشية إلا أن غير المتزوجين "العزاب" يواجهون ضغوطا مثل البحث عن اثبات الذات في المهنة وتحقيق دخل ثابت وتحقيق تطلعاتهم المستقبلية بالإضافة إلى عدم وجود دعم ومساندة كافية في العمل وأحيانا من العائلة ، أما المتزوجين فتتمثل الضغوط التي يواجهونها غالبا في أعباء ومشاكل الأسرة ومشاكل العمل المتزايدة وصعوبة التوفيق بين متطلبات العمل والأسرة والمشاكل المادية أحيانا أخرى .

فكل هذه الصعوبات والمشاكل لدى المتزوجين وغير المتزوجين رغم إختلافها في الشكل والمضمون إلا أنها تؤدي إلى الإحترق النفسي لدى الفئتين ، بالتالي بالرغم من إختلاف هذه الأسباب لدى المتزوجين وغير المتزوجين إلا أنها قد تؤدي إلى نفس درجة الإحترق النفسي أي عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين الفئتين.

خلاصة الدراسة :

بعدها تعرضنا للفصول النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة، التي كان الهدف من ورائها معرفة أو كشف مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، ومعرفة ما إذا كان الإحترق النفسي يختلف باختلاف المتغيرات، فمن خلال هذه الدراسة توصلنا للإجابة عن الإشكالية العامة لها و الممثلة لمشكلة الدراسة كما يلي :

* ما مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي ؟

و قد توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

- يعاني مستشارو التوجيه و الإرشاد المدرسي من الإحترق النفسي بدرجة متوسطة .
- توجد فروق ذات دالة إحصائية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى لمتغير الجنس .
- لا توجد فروق دالة إحصائية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى لمتغير الأقدمية في المهنة .
- لا توجد فروق دالة إحصائية لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية .

وتبقى هذه النتائج المتحصل عليها صحيحة في إطار حدود عينة الدراسة والأدوات المستخدمة فيها.

اقتراحات الدراسة :

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، ورغم تعرض العديد من الدراسات المختلفة الأزمنة و الأماكن إلى موضوع الاحتراق النفسي إلى أنه موضوع يحتاج إلى دراسات أكثر عمقا لعدد من المتغيرات الممكنة ، و التي تساعد الباحث في الوصول إلى أسباب الاحتراق النفسي من أجل التمكن من تشخيصها بصورة أكثر دقة ، و بالتالي تؤدي إلى المساهمة في إعطاء الحلول و الإقتراحات التي تساعد على الأقل في التخفيف من حدة ظاهرة الاحتراق النفسي الذي يؤثر على العاملين في مجالات المهن الإجتماعية و الإنسانية أكثر من غيرهم في المهن الأخرى لاحتكاكهم الدائم و المباشر بالأفراد ، و الذي يؤثر على الفرد و المجتمع بأكمله سواء من الناحية السلبية أو الإيجابية .

و بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها نقدم الإقتراحات التالية :

- محاولة الكشف عن الاحتراق النفسي من خلال أعراضه الأولية ، و اتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية منه و منع حدوثه ، بدلا من علاجه و خاصة أن النتائج أظهرت وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفي لدى المستشارين .
- من الضروري مراعاة الخصائص الشخصية للمستشارين لتباينها في التعرض للاحتراق النفسي من بينها الجنس .
- الاهتمام بالدعم المادي و المعنوي للمستشارين لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجازه المهني ، و من ثم تفادي إصابته بالاحتراق النفسي مهما كانت مدة عمله في مجال الإرشاد و التوجيه و مهما طالت سنوات خدمته حتى لا يشعر بالملل و الابتعاد عن هذه المهنة .
- إجراء بعض الدراسات المسحية للتقصي عن الأسباب و الظروف التي تخلف الاحتراق النفسي، من بينها الظروف الإجتماعية و الإقتصادية و غيرها .
- محاولة رفع مكانتهم و مكافآتهم بما يتناسب مع التطور المعاصر .

- ضرورة إعادة النظر من قبل الجهات المختصة في الأوضاع المهنية و المعيشية لمستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي .
- تكرار تعزيزهم عن طريق المكافآت المادية و المعنوية لكي يستمر المستشار في العطاء دون الملل و التوجه إلى المهن الأخرى .

الخاتمة:

نستنتج من خلال هذه الدراسة أنّ ظاهرة الإحترق النفسي مشكلة يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي كغيره من الموظفين، ذلك نتيجة لما تتميز به مهنته من مشاكل وصعوبات ونقص للحوافز والضغوط التي يجب عليه أن يصمد في مواجهتها بالطرق والأساليب الإيجابية التي تساعده على التخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشاكل وتزيد الضغوط التي قد تدفع به إلى حالة من الإنهاك والإحترق النفسي، فهذا يتفق مع ما ذكره لازاروس Lazarus في نموذج التعاملات التقييمية ، حيث أكد على أن الضغط والإنفعالات لا يصدران من الشخص نفسه ولا من البيئة المحيطة به بل ينتج عن العلاقة الفاعلة بين الفرد والبيئة معا.

كما يشير الفكر الإداري المتعلق بإدارة الأفراد وعلم النفس الإداري إلى أن الأفراد العاملين في المهن الإنسانية والخدماتية هم الأكثر عرضة لظاهرة الإحترق النفسي بسبب ظروف العمل المختلفة ، والواجبات التي تفرض عليهم بذل أقصى الجهود من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لهم وبسبب ضغوط العمل النفسية والمهنية التي يمرون بها من خلال ممارستهم للنشاط المهني. تلعب العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء في العمل دورا هاما في حدوث الإحترق النفسي.

إنطلاقا مما سبق يمكن القول أنّ مهنة التوجيه والإرشاد ببلادنا تحتاج إلى نظرة شاملة وعمل حقيقي وفعال وإهتمام كاف من أجل رفع مردود العاملين في نظام التوجيه والإرشاد التربوي ، ونخص بالذكر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كعنصر محوري في هذه العملية داخل مؤسساتنا التربوية كونه يؤدي رسالة مهمة، حيث يساعد التلميذ في وضع خطط لمستقبله المدرسي والمهني بما يتناسب مع قدراته ، وهذا الإهتمام يكون بتقديم الدعم والبرامج التكوينية لتمكنه من التأقلم مع مهنته ومواجهة الضغوط والصعوبات في محيطه المهني، وتوعيته بخطورة الإحترق النفسي وانعكاساته السلبية على شخصيته

الخاتمة

وإعطائه طرق التخفيض من القلق بطرق سوية ، بالتالي هذا ماقد يمكن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي من تفادي الإصابة بالإحترق النفسي.

قائمة المراجع

فهرس المصادر و المراجع:

1- الكتب :

1. أبو أسعد أحمد عبد اللطيف (2009) ، المهارات الإرشادية ، طبعة 01 ، دار المسيرة ، عمان .
2. أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2009) ، الإرشاد المدرسي ، طبعة 01 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان .
3. أحمد محمد عوض بني أحمد (2007) ، الإحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس ، طبعة 01 ، دار الحامد ، عمان ، الأردن .
4. أحمد يعقوب النور (2007) ، القياس و التقويم في التربية و علم النفس ، حقوق الطبع محفوظة ، الجنادرية للنشر و التوزيع ، الأردن .
5. بشير معمريه (2007) ، القياس و تصميم الإختبارات النفسية للطلاب و الباحثين في علم النفس و التربية ، طبعة 02 ، منشورات الحبر ، باتنة ، الجزائر .
6. تركي رابح (1984) ، مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس ، المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر .
7. جمعة سيد يوسف (2004) ، إدارة ضغوط العمل نموذج للتدريب و الممارسة ، طبعة 01 ، إيتراك للنشر و التوزيع .
8. جمعة سيد يوسف (2008) ، إدارة الضغوط ، طبعة 01 ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة .
9. جودت عبد الهادي و سعيد حسني العزة (2007) ، مبادئ و التوجيه و الإرشاد النفسي ، طبعة 01 ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان .
10. حامد زهران (1986) ، التوجيه و الإرشاد النفسي ، طبعة 02 ، عالم الكتب ، القاهرة .
11. حامد زهران (2001) ، الإرشاد النفسي المصغر للتعامل مع المشكلات الدراسية ، عالو الكتب ، القاهرة .
12. حمدي ياسين و علي عسكر و حسن الموسوي ، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، طبعة 01 دار الكتاب الحديث ، الكويت ، القاهرة .
13. رضوان سامر جميل (2002) ، الصحة النفسية ، طبعة 01 ، دار المسيرة ، عمان .
14. سامي محسن ختانة و أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2010) ، علم النفس الإعلامي ، طبعة 01 ، دار المسيرة ، عمان ، الأردن .

15. سامي محمد ملحم (2007) ، مبادئ التوجيه و الإرشاد النفسي ، طبعة 01 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان .
16. سعيد جاسم الأسدي و مروان عبد المجيد (2003) ، أهمية الإرشاد التربوي ، دار الثقافة ، الأردن .
17. سعيد عبد العزيز و جودت عزت عطوي (2004) ، التوجيه المدرسي مفاهيمه النظرية -أساليبه الفنية -تطبيقاته العملية ، طبعة 01 عمان .
18. صلاح الدين شروخ ، منهجية البحث العلمي (2003) دار العلوم للنشر و التوزيع ، عنابة ، الجزائر .
19. عبد الفتاح محمد الخواجا (2009) ، الإرشاد النفسي و التربوي بين النظرية و التطبيق ، طبعة 01 ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان .
20. عبد الهادي السيد و فاروق السيد عثمان (2002) ، القياس و الإختبارات النفسية ، طبعة 01 ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
21. علي عسكر (2003) ، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، طبعة 03 ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، الكويت ، الجزائر .
22. عمار بوحوش و محمد محمود الدنبيات (1995) ، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر .
23. فاطمة عوض صابر و ميرفت علي خفاجة (2002) أسس و مبادئ البحث العلمي ، طبعة 02 ، منشورات الحبر ، باتنة ، الجزائر .
24. فؤاد أبو حطب و آخرون (1999) ، التقويم النفسي ، مكتبة لأنجلو المصرية ، طبعة 03 ، القاهرة .
25. فؤاد البهي السيد (1978) ، علم النفس الإحصاء و قياس العقل البشري ، دار الفكر العربي ، القاهرة .
26. محمد شحاتة ربيع (2010) ، علم النفس الصناعي و المهني ، طبعة 01 ، دار المسيرة ، عمان ، الأردن .
27. محمد عبد الفتاح حافظ الصيرفي (2001) ، البحث العلمي التطبيقي للباحثين ، طبعة 01 ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن .
28. محمد علي كامل (2003) ، أخصائي النفسي المدرسي فرط النشاط و اضطراب الإنتباه ، مركز الاسكندرية للكتاب .
29. مروان عبد المجيد ابراهيم (2000) ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، طبعة 01 ، مؤسسة الوراق ، الأردن ، كتاب إلكتروني .

30. معن محمود و أحمد العياصرة (2008) ، الإشراف التربوي و القيادة التربوية و علاقتها بالإحترق النفسي ، طبعة 01 ، دار الحامد ، عمان ، الأردن .
31. الميلادي و عبد المنعم و عبد القادر (2006) ، مشاكل نفسية تواجه الأطفال ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية .
32. نبيهة صالح السامرائي (2007) ، علم النفس الإعلامي مفاهيمه ، نظرياته ، تطبيقاته ، طبعة 01 ، دار المناهج ، عمان .
33. النشرة الرسمية للتربية الوطنية جوان (2003) ، التوجيه المدرسي و المهني خلال الفترة الممتدة من 1962 إلى 2001 .
34. هادي مشعان ربيع (2003) ، الإرشاد التربوي مبادئه و أدواره الأساسية ، طبعة 01 ، الدار العلمية الدولية و دار الثقافة .
- 2- الرسائل الجامعية :**
35. أحمد بن صاولة (2000) ، العوامل الإجتماعية المؤثرة في التوجيه المدرسي عند نهاية الطور الثالث من التعليم الأساسي في الجزائر ، دراسة ميدانية بولاية عنابة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، جامعة عنابة .
36. بدران منى علي (1997) الاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية و علاقه ببعض التغيرات ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الدراسات للبحوث التربوية ، جامعة القاهرة ، مصر .
37. جرار أمين صالح سنابل (2011) ، الجدية و علاقتها بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة شمال الضفة الغربية ، رسالة ماجستير في جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .
38. صونيا براهيمية (2006) ، تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي و المهني حالة ولايتي : سوق أهراس ، شهادة الماجستير في علم اجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية ، جامعة الإخوة منتوري ، قسنطينة .
39. مهند عبد السليم عبد العلي (2003) ، مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديمغرافية و علاقه بظاهرة الإحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين .
40. نشوة كرم عمار أبو بكر (2007) ، الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط أ ، ب و علاقه بأساليب مواجهة المشكلات ، ماجستير غير منشورة ، كلية التربية جامعة الفيوم ، مصر .

41. نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2007) الاحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى عاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى ، السعودية .

42. نول بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2008) ، الاحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية ، جامعة أم القرى ، كلية التربية ، قسم علم النفس ، رسالة ماجستير .

43. يوسف حرب محمد عودة (1998) ، الاحتراق النفسي و علاقته بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .

3-المجلات :

44. أحمد الهاشمي و جميلة الشارف (2003) ، الموجه المدرسي و المهني في المؤسسة التربوية ، المجلة دورية علمية محكمة تصدر عن جامعة عمار تليجي بالأغواط مجلة دراسات : 01 العدد 01 .

45. اكرم عثمان (2004) الاحتراق النفسي و علاقته بالإكتئاب لدى المعلمين ، مجلة جامعة النيلين ، رقم 13578 .

46. سعيد الظفري و ابراهيم القريوتي (2010) ، الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، مجلة 06 عدد 03.

47. عمر محمد عبد الله الخرايشة و عبد الحليم عريبات (2005) ، الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين لدى الطلبة ذوي صعوبات التعلم بغرفة المصادر ، مجلة أم القرى للعلوم التربوية و الإجتماعية و الإنسانية ، مجلد 17 ، عدد 02 ، السعودية .

4- المراجع الأجنبية :

48.Hipp.& Halpin G (1991) jop stress relate to performance Based Acceditationmlocus of control Age and principal Ericadatabane D 34167.

الملاحق

ملحق رقم : 01

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية

استبيان يقيس مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي

الجنس : ذكر

أنثى

الحالة الإجتماعية : متزوج (ة)

أعزب (ة)

عدد سنوات المهنة : سنة

سيدي المستشار سيديتي المستشارة :

تحية احترام و تقدير

نحن بصدد إجراء دراسة ميدانية بهدف التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي ، و لتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم استبيان لجمع المعلومات اللازمة للدراسة و نرجو من حضرتكم التكرم بالإطلاع على الإستبيان و قراءة الفقرات قراءة مستفيضة و وضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيكم الخاص .

إن البيانات و المعلومات التي سوف تتوصل إليها الدراسة ستبقى لغايات البحث العلمي و التحليل الإحصائي و في غاية من السرية .

نأمل من حضرتكم مساعدتنا في إنجاز هذه الدراسة التي تعتمد في صدق نتائجها على دقة

و تقبلوا منا فائق الاحترام

إجابتم .

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
1	أشعر باستنزاف انفعالي بسبب عملي في مهنة التوجيه و الإرشاد المدرسي .			
2	أشعر مع نهاية دوام العمل باستنزاف طاقتي .			
3	أتضايق في كل صباح عندما أرى إلزاما على الذهاب إلى العمل .			
4	أتفهم مشاعر التلاميذ نحو كثير من الأمور بسهولة .			
5	أتعامل مع التلاميذ على أنهم أشياء لا تلاميذ .			
6	أؤمن بأن الدوام العملي يشعرنى بالاجتهاد في تعاملي مع الآخرين و يسبب لي التوتر .			
7	أعمل بفاعلية بما يتعلق بمشاكل كل التلاميذ .			
8	أشعر بأنني أحترق نفسيا بسبب ممارستي لهذه المهنة .			
9	أشعر من خلال عملي أنني أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين .			
10	زاد إحساس انعزالي عن الناس بعد أن أصبحت مرشدا .			
11	أشعر أن لعملي في التوجيه و الإرشاد المدرسي أثر بارز في جفاء عواظي و قسوة مشاعري .			
12	أشعر بدرجة عالية من النشاط و الحيوية .			
13	يلازمني شعور بالإحباط بسبب عملي كمرشد .			
14	أدرك مستوى الاجتهاد الذي أعانيه بسبب عملي في مهنتي			

			15	لا أكثرث لما يتعرض له التلاميذ .
			16	أتعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين .
			17	أستطيع و بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه .
			18	أشعر بالابتهاج من خلال عملي و تعاملي مع العملاء .
			19	أعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء هامة كثيرة جيدة بالتقدير في هذا العمل
			20	هناك إحساس بأنني شخص فاشل بسبب العمل في مهنة التوجيه و الإرشاد المدرسي .
			21	أواجه بهدوء المشاكل الانفعالية و العاطفية أثناء العمل .
			22	يوجه لي التلاميذ اللوم فيما يختص بمشاكلهم .

وشكرا على تعاونك ————— م معنا

ملخص الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي ، ومعرفة ما إذا كان الإحترق النفسي يختلف باختلاف بعض المتغيرات، وقد تمحورت الدراسة حول الإشكالية التالية:

-ما مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي ؟

وانطلاقا منها تفرعت التساؤلات الآتية :

1- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الجنس ؟

2- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الأقدمية في المهنة ؟

3- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى إلى متغير الحالة الإجتماعية ؟

وقد إعتدنا في الدراسة على المنهج الوصفي كونه الأنسب للموضوع ، وأختيرت العينة بطريقة عشوائية مكونة من (30) مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني بمراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية ورقلة والوادي ، وقد تم الإعتدال في جمع البيانات على أداة إستبيان يقيس "مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي" ، وقد طبقت الأداة بعد دراسة بعض خصائصها السيكومترية والتأكد من صلاحيتها لإستخدامها على عينة الدراسة الأساسية.

Résumé

La présente étude vise à déterminer le niveau d'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'école, et de savoir si l'épuisement professionnel varie en fonction de certaines variables, l'étude s'est concentrée sur le problème suivant :

- Quel est le niveau l'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'école ?
 - 1- Ya-t-il des différences statiquement significative dans le niveau d'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'école à cause de la variable de sexe ?
 - 2- Ya-t-il des différences importantes dans le niveau d'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'école en raison de l'ancienneté variable dans la profession ?
 - 3- Ya-t-il des différences importantes dans le niveau d'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation et les conseils d'scolaires attribuables au changement d'état civil ?

Le étude identifié l'approche descriptive et échantillon aléatoire composé de 30 consultant et conseiller du statut l'école et del'état d'orientation professionnelle de la wilaya d'el oued, et Ouargla, aété adoptée dans l'outil de collecte de données est un questionnaire mesure « l'épuisement chez les conseillers d'orientation et des conseils d'école. »

L'outil a été appliqué après avoir étudié quelques-unes des propriétés psychométriques et validé pour une utilisation sur un échantillon de l'étude de base.