

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي
دراسة ميدانية بمركز مستشاري التوجيه المدرسي والمهني
بولاية بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس المدرسي وصعوبات التعلم

تحت إشراف الأستاذ:

شننقي عبد الرزاق

من إعداد الطالبة:

♦ باويث عفاف

السنة الجامعية: 2017/2016

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي, والتعرف على أهم النظريات والنماذج المفسرة لهذه الظاهرة, إضافة إلى المراحل التي تمر بها والأسباب المؤدية لها.

لهذا الغرض اعتمدنا على عينة مكونة من (30) مستشار ومستشارة تم اختيارهم بالطريقة القصدية من مركز التوجيه المدرسي و المهني بولاية بسكرة.

وانطلقنا في هذه الدراسة من فرضيتين أول وثانية, متضمنة أهداف البحث حيث, اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كونه الأنسب للموضوع.

أما فيما يتعلق بأداة الدراسة فكانت عبارة عن مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش كريستينا باستخدام النسخة المعربة المعدة من طرف زيد البتال (2011).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم طرح التساؤلات التالية:

__ ما مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي؟

__ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي؟

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

__ النسبة المئوية (6%) لقياس الفرضية الأولى والإجابة عنها, والتي تم رفضها, أي أن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي متوسط .

__ اختبار (ت) لقياس الفرضية الثانية, ولدراسة الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين, وتم قبول الفرضية, والتوصل إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي تعزى لمتغير الجنس.

وقد تم تفسير ومناقشات نتائج هذه الدراسة في ضوء بعض الدراسات السابقة التي اهتمت بنفس الموضوع.

شكر و تقدير

بادئ ذي بدء،

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا على

إنجاز هذا العمل الذي هو ثمرة جهد سنوات عديدة

من المشوار الدراسي. و بقول النبي صلى الله عليه وسلم

﴿ لا يشكر الله من لا يشكر الناس ﴾

نتقدم بعظيم الشكر و الإمتنان للأستاذ المشرف الأستاذ

شنتي عبد الرزاق

الذي تتبع هذا العمل و أحاطه بالرعاية و الإهتمام كما نتوجه

بالشكر إلى كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

وكما نتقدم بأخلص التشكرات إلى مركز مستشاري التوجيه

المدرسي والمهني لهاني عاشور

الذي أمدنا بالمعلومات

الخاصة واللازمة في الجانب التطبيقي، وإلى أختي سهام التي

ساعدتني في كتابة هذا العمل .. وإلى كل من

ساعدنا من قريب أو بعيد.

الفهارس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	ملخص دراسة
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول والأشكال
أ	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: مدخل عام للدراسة	
2	اشكالية الدراسة
3	اهداف الدراسة
3	اهمية الدراسة
3	منهج الدراسة
4	التعريف الاجرائي لمفاهيم الدراسة
4	الدراسات السابقة
6	فرضيات الدراسة
الفصل الثاني: الاحتراق النفسي	
8	تمهيد
9	تعريف الاحتراق النفسي
10	ابعاد الاحتراق النفسي
10	النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
13	اسباب الاحتراق النفسي
15	أعراض الاحتراق النفسي
17	مراحل الاحتراق النفسي
17	مستويات الاحتراق النفسي
18	الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي
20	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: مستشار التوجيه المدرسي	
22	تمهيد
22	ظهور مستشار التوجيه المدرسي
23	تعريف مستشار التوجيه المدرسي
23	خصائص مستشار التوجيه المدرسي

24	أخلاقيات مستشار التوجيه المدرسي
25	مهام مستشار التوجيه المدرسي
28	خلاصة الفصل
الجانب الميداني	
الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة	
30	تمهيد
30	حدود الدراسة
30	الدراسة الأساسية
31	التعريف بأداة الدراسة الأساسية
33	الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
35	أساليب المعالجة الاحصائية
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
38	تمهيد
38	عرض وتحليل نتائج الدراسة
39	مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
40	خلاصة الفصل
42	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول والأشكال:

1. فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
31	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	01
33	توزيع فقرات مقياس الاحتراق النفسي السلبية والايجابية	02
33	مستويات الاحتراق النفسي حسب ماسلاش كريستينا	03
34	نتائج الصدق التمييزي لمقياس الاحتراق النفسي	04
38	النسبة المئوية لمستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي	05
39	دلالة الفروق الجنسية في مستوى الاحتراق النفسي	06

2. فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج لايتير وماسلاش في الاحتراق النفسي	11
02	نموذج عمليات الاحتراق النفسي لشيرنس	12
03	أطوار الاستجابة النفسية ومظاهرها في نظرية سييلي	13

مقدمة

مقدمة:

لفتت ظاهرة الاحتراق النفسي وارتباطها بممارسات مهنية معينة - خلال العقود الأربعة الأخيرة - انتباه عدد كبير من الباحثين في علم النفس، والطب النفسي عموماً، وتتمثل هذه الظاهرة في صور من الشعور بالإرهاك، أو الاستنزاف البدني والذهني والانفعالي، ومشاعر الاغتراب وسلوكيات اللامبالاة، وضعف الاهتمام بالذات، ونقص الاهتمام بالعمل، والعجز عن الوفاء بمتطلبات الحياة اليومية.

كما يشير الباحثين إلى أن الاحتراق النفسي غالباً ما يصيب العاملين في المهن المنوط بها تقديم الخدمات الإنسانية بمختلف صورها، كالمعلمين، والباحثين الاجتماعيين والأطباء، والمرضى والمستشارين، وهذا الأخير عمله الأساسي يتمثل في الفحص الفردي للتلميذ وفي فهم كل خصائص شخصيتهم فإنه يتعين على مستشار التوجيه المدرسي أن يتدخل للمساعدة على إيجاد توافق أحسن بين التلميذ والمدرسة، بالبحث عن مصدر هذا الاضطراب والإسهام في توفير الحلول الممكنة التي تعين على استرجاع التوازن المفقود.

ولمعرفة مدى تأثير ظاهرة الاحتراق النفسي على مستشار التوجيه المدرسي تم دراسة هذا الموضوع في جانبين أولها نظري والثاني تطبيقي حيث احتوى كل منهما على جملة من الفصول وهي كالآتي:

الجانب النظري وتضمن ثلاثة فصول وهما:

الفصل الأول (تقديم إشكالية الدراسة): وتم فيه استعراض موضوع الدراسة وتوضيح مشكلته وأهدافه، وأهميته إضافة إلى المنهج المتبع في الدراسة، وكذلك التعرف لأهم المفاهيم الإجرائية المستعملة في هذه الدراسة، وأخير الفرضيات.

الفصل الثاني (الاحتراق النفسي): وتم فيه استعراض لمفهوم الاحتراق النفسي وأبعاده وأهم النظريات والنماذج المفسرة له، وأسباب الاحتراق النفسي والأعراض الناجمة عنه، إضافة إلى مراحل ومستويات الاحتراق النفسي، وكيفية الوقاية والعلاج منه.

أما الفصل الثالث (مستشار التوجيه المدرسي): وتم فيه استعراض لتعريف مستشار التوجيه المدرسي، وظهور مستشار التوجيه المدرسي، وأهم خصائصه، وأخلاقيات مستشار التوجيه المدرسي، والمهام المكلف بها.

وبالنسبة للجانب التطبيقي (الميداني) فقد احتوى على فصلين تضمننا ما يلي:

الفصل الثالث: وقد خصص للإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم التعرف على حدود الدراسة، و وصف الدراسة الأساسية وتحديد عينتها والتعرف على الأداة المستخدمة فيها وأهم الخصائص السيكمومترية، و الأساليب الإحصائية المستخدمة، وطريقة تصحيح المقياس.

الفصل الرابع: تم فيه عرض لنتائج الدراسة.

الفصل الخامس: تم فيه تفسير لنتائج الدراسة، ومن ثم عرض قائمة المراجع المستعان بها والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول : مدخل عام للدراسة

تمهيد

1 _ إشكالية الدراسة

2 _ أهداف الدراسة

3 _ أهمية الدراسة

4 _ منهج الدراسة

5 _ التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة

6 _ الدراسات السابقة

7 _ فرضيات الدراسة

خلاصة الفصل

1_ إشكالية الدراسة:

يقوم مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بمساعدة التلميذ على تفهم نفسه و تحقيق تكيفا نفسيا واجتماعيا مع الفعل التربوي و التعرف على قدراته و استعداداته لتحقيق توجيه سليم و بناء مشروعه المستقبلي و يعد كذلك مصدر استثمار للإدارة المدرسية حول امكانية التخطيط السليم للعملية التربوية برومتها و تطوير سبل الفهم العميق لجوانب شخصية التلميذ و التعرف على مشكلاته.

و لا شك أن الاهتمام بإعداده اعدادا شاملا علميا و عمليا (التلميذ) و تحليه بالصفات و الخصائص اللازمة وتمسكه بالضوابط الأخلاقية أمرا هاما و ضروريا ليظهر دوره الفعال داخل الوسط المدرسي لأن مثل هذا الإعداد يمكن مستشار التوجيه والارشاد و من تقديم خدماته الجليلة فيقرب التلميذ من الوسط الداخلي للمدرسة و يعده لتحقيق ذاته و هذا اسمى مطلب في علم النفس.

فقد يعاني مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي من مشكلات قد تؤثر على ادائه بطريقة أو بأخرى و التي غالبا ما يصاحبها في حالة استمرارها ظهور بعض التأثيرات عليه، كتأثيرات السلبية في اتجاهاته و علاقاته داخل و خارج المؤسسة و نقص قدرته على العمل و الأداء حيث يشعر باستنفاد الجهد و التعب و الإجهاد النفسي و البدني و الذي يؤدي بدوره إلى الاحتراق النفسي.

و بالرغم من أن الاهتمام بدراسة الاحتراق النفسي، اقترب من أربعة عقود من الزمن و شمل جوانب هذا المفهوم كافة، و علاقته بغيره من المفاهيم الأخرى وثيقة الصلة به فإنه مازال مفهوما غامضا و غير محدد المظاهر و المكونات التي تتضمنه فضلا عن وجود عدد من العوامل التي تحكم العلاقة بين المفهوم كافة، فإنه مازال مفهوما مكوناته الأساسية و بعضها البعض.

(الحسن عبد المنعم، 2015، ص17)

و نظرا لارتباط الاحتراق النفسي بالعمل على وجه الخصوص، فسوف نلقي عليه بعض الضوء، فالاحتراق النفسي "هو شعور الفرد بالإرهاك الانفعالي و اختلال الهوية و انخفاض الانجاز الشخصي، و ذلك نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل".

(الحسن عبد المنعم، 2015، ص17)

وقد ظهر مصطلح الاحتراق النفسي لأول مرة على يد الطبيب النفسي برادلي (1969) والذي أشار به إلى فئة من الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل أو ممارسة مهن معينة، واستخدمه بعد ذلك المحلل النفسي فرويد نبرجر عام (1974) حيث أكد وقوع عديد من الأشخاص ضحايا للاحتراق النفسي تحت وطأة التوترات الناتجة عن الحياة، ثم شاع هذا المصطلح بعد ذلك، بعد نشر سلسلة من الدراسات التي أجرتها الباحثة النفسية كريستينا ماسلاش بهدف تحديد الأعراض المرضية المرتبطة بالإرهاك أو الاستنزاف المهني.

(الحسين، عبد المنعم، ص11)

و من هذا المنظور يمكن طرح التساؤل التالي:

1. ما مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي؟

2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي ترجع إلى متغير الجنس؟

2_ أهداف الدراسة:

تتمكن أهداف الدراسة في:

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي.
- التعرف على فروق مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس.
- التعرف على مستوى فروق الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي تبعاً لمتغير الجنس.

3_ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع إلى الدور الفعال لمستشار التوجيه المدرسي في المجال التربوي و هذا بالنظر للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم و تحسين المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية عن طريق الكشف عن استعدادات التلاميذ والتعرف على ميولاتهم و رغباتهم و بناءً على ذلك يقوم على مساعداتهم في بناء مشروعهم الدراسي و التغلب على بعض الصعوبات و المشكلات التي تواجههم خلال مسيرتهم الدراسية.

تعتبر دراسة الاحتراق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد ككل خاصة العاملين في المهن الإنسانية و الاجتماعية، و من بينهم مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي و ذلك لأهمية دوره في المجتمع المدرسي و كذلك خطورة الاحتراق النفسي من حيث التأثيرات السلبية على أفراد المجتمع المدرسي.

كما أن دراسة الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه قد تساهم في تحسين الأوضاع النفسية و زيادة توافقه مع المحيطين به، خاصة انه يمثل عضواً فعالاً و مؤثراً في مساعدة التلميذ و أفراد المجتمع المدرسي ككل، لذلك فإن تحسين أوضاعه النفسية التي تعكس بدورها على المجتمع بأكمله مما يعطي نتائج إيجابية.

4_ منهج الدراسة :

تختلف مناهج البحث باختلاف المواضيع المدروسة، وبما أن موضوع البحث هو الذي يحدد المنهج المناسب للدراسة فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وذلك باعتباره الأنسب والأكثر استخداماً في هذه الدراسة التي تهدف إلى وصف مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه "استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية أو النفسية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر تعليمية أو نفسية اجتماعية أخرى"

(تكري رابح، 1984، ص129)

ويعرف أيضاً بأنه "مجموعة من الإجراءات التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو موضوع محل البحث.

(بشير صالح الرشيد، 2000، ص21)

5_ التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

5_1. الاحتراق النفسي:

هو ظاهرة نفسية داخلية يشعر بها المستشار والتي تنعكس سلباً عليه وعلى المؤسسة التي يعمل بها، لما تسببه من انخفاض في مستوى الأداء والإنتاجية.

5_2. مستشار التوجيه المدرسي:

هو أحد موظفي قطاع التربية والتعليم يسهر على تنفيذ برامج التوجيه المدرسي المسطر من طرف مديرية التقويم و التوجيه والاتصال، وهي إحدى هيكل وزارة التربية الوطنية.

6_ الدراسات السابقة:

قد أشارت بعض الدراسات العربية و الأجنبية إلى موضوع الاحتراق النفسي من بينها:

6_1. دراسة "عمر الخرابشة" و "أحمد عريبات" (2005) :

بهدف التعرف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى 166 معلمة و معلماً، من العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر تبين أن درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين عالية على بعد نقص الشعور بالإنجاز فضلاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين و المعلمات و ذلك في اتجاه ارتفاع درجات دلالة إحصائية بين المعلمين على الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي وفق لمتغير الخبرة، و ذلك في اتجاه ارتفاع درجة الاحتراق لدى من لديهم 5 سنوات خبرة فأكثر.

6_2. دراسة "السامرائي" و "صالح" (1998) :

كما أجرى الباحثان دراسة بعنوان الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين وعلاقته ببعض المتغيرات فوجد أن نسبة منهم يعانون من الاحتراق النفسي و إن الذكور أكثر من الإناث.

6_3. دراسة "الزبود" (2009) :

التي بعنوان واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي و التربوي في محافظة الزرقاء في الأردن وجدت أن الاحتراق النفسي بدرجة متوسط في حين أن الإناث أكثر احتراقاً من الذكور و إن الأعمال التي يكلف بها المرشد من أكثر مظاهر الاحتراق، و إن المرشدين الذين لديهم خبرة عملية أربعة سنوات فما دون كان لديهم درجة احتراق أعلى من نظرائهم من أصحاب خبرة أكثر، غير أنه لم توجد أية فروق تعزى لمتغير الدرجة العلمية.

(الخرابشة و عريبات، 2005، ص308)

6_4. دراسة "الحرثاوي" (1991):

وقد هدفت دراسة "الحرثاوي" إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين الأردنيين، حيث وجدت أن المرشدون يعانون في المملكة الأردنية الهاشمية من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي، وهناك فروق تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور الذين سجل درجة أعلى من الاحتراق النفسي من الإناث على مستوى الشدة عند الإناث أعلى من الذكور.

(حرب عودة، 1998، ص44)

6_5. دراسة الدبابسة (1993):

وقام "الدبابسة" بدراسة مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة بالأردن، على عينة مكونة من (308) معلما ومعلمة من العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن معلمو التربية الخاصة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي.

(إبراهيم أمين القريوتي، 2006، ص133)

6_7. دراسة كل من "عليقات" (1993)، و "والتر" (1992):

في حين وجد "عليقات" في دراسته حول مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المهني في الأردن أنهم يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة عالية. واجر "والتر" دراسة مسحية أجريت على (716) معلما من العاملين مع الأطفال ذوي التخلف العقلي، لمعرفة مستوى القلق والاحتراق النفسي لديهم، وقد بينت النتائج أن (12%) من أفراد العينة الدراسة يعانون من مستوى عال من القلق ولديهم ميل نحو الاحتراق النفسي.

(إبراهيم أمين القريوتي، 2006، ص 136)

6_8. دراسة "ريتشارد سون" (1989) :

وقد وجدت دراسة أجنبية للاحتراق النفسي متمثلة في دراسة "ريتشارد سون" التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي مدارس الثانوية. حيث وجد أن نقص الشعور بالإنجاز لدى الذكور أعلى من الإناث.

6_9. دراسة فرح (1999):

والتي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات القطرية، على عينة مكونة من (122) مشاركا، أظهرت نتائجها أن درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة.

(إبراهيم القريوتي ، 2006،

ص136)

و من خلال كل هذه الدراسات نلاحظ أن أكثر الأشخاص الذين يتعرضون للاحتراق النفسي هم الأشخاص العاملين في المهن الإنسانية و الاجتماعية عموما، حيث يتعارضون إلى مجموعة من المؤثرات الداخلية و الخارجية و لعل العاملين في المجال التربوي من أكثر الفئات تعرضا لمثل هذه الظاهرة.

7_ فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الأولى:

__ يعاني مستشار التوجيه المدرسي من مستوى احتراق نفسي مرتفع.

2. الفرضية الثانية:

__ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه ترجع إلى متغير الجنس.

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

تمهيد

- 1 _ تعريف الاحتراق النفسي
- 2 _ أبعاد الاحتراق النفسي
- 3 _ النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
- 4 _ أسباب الاحتراق النفسي
- 5 _ أعراض الاحتراق النفسي
- 6 _ مراحل حدوث الاحتراق النفسي
- 7 _ مستويات الاحتراق النفسي
- 8 _ الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة إلا أن الكثير من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغط النفسية، والاحترق النفسي من الظواهر التي تتطلب من الانسان التعايش معها.

وتعد مهنة التوجيه والارشاد من أكثر المهن التي تكثر فيها الضغوط لما تنطوي عليها من أعباء ومسؤوليات ومطالب بشكل مستمر، وتعد مهنة المستشار من أكثر المهن إثقالا بضغط العمل، هذه الأخيرة هي التي تنتج بين متطلبات المهنة ومقدرة العامل على الوفاء بها، فهو يعرف عن طريق الخبرة المباشرة وغير المباشرة أن للضغط النفسي عواقبه وخيمته ويعتبر الاحتراق النفسي نتيجة العوامل الضاغطة في ميدان العمل وهو يتوافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من أداء وإنجاز.

ومن خلال هذه الدراسة يمكننا الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي كما يمكن أيضا التعرف على اهم الأعراض والأسباب المؤدية إليه.

1) تعريف الاحترق النفسي:

يكاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الاحترق النفسي يشير إلى "حالة من الانهك أو الاستنزاف البدني و الانفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، و يتمثل الاحترق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، وفقدان الاهتمام بالأخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، و السخرية من الآخرين، الكآبة، الشك في قيمة الحياة و لعلاقة الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات".

(علي عسكر، 2000، ص102)

و تعرف كل من مسلاش و جاكسون (Maslach ET Jakson) 1981 الاحترق النفسي بأنه: "إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، و تبدل المشاعر و انخفاض الانجاز الشخصي" و يعرف كل منها:

1.1. الاجهاد الانفعالي: بأنه "فقد طاقة الفرد على العمل و الأداء و الإحساس بزيادة متطلبات العمل".

2.1. تبدل المشاعر: و هو "شعور الفرد بأنه سلبى و صارم، و كذلك إحساسه باختلال حالته المزاجية".

3.1. انخفاض الإنجاز الشخصي: فيعرف بأنه "احساس الفرد بتدني نجاحه و اعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى".

و في عام 1997م عرفته مسلاش و ليدر (Maslach ET Leiter) بأنه تغيرات في اتجاهات و سلوك الفرد نحو العمل، و كذلك تغيرات في حالته البدنية، و تتمثل في الإجهاد الانفعالي بل و يصل الأمر به إلى انخفاض انجازه الشخصي". (F, BILGE, 2006)

كما يتفق كل من كريكو (Kyriacou) 1973 و دالي (Daley) 1979 في تعريف الاحترق النفسي بأنه رد فعل للضغوط المتراكمة ذات الضغوط في طبيعتها من حيث تكرارها و درجة تعرض الفرد لها.

(نوال بنت عثمان، 2008، ص23)

و يعرف كريس (Kerriss) أيضا الاحترق النفسي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله، نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل.

(أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007، ص14)

و يرى عسكر و آخرون (1986) أن الاحترق النفسي هو تلك التغيرات السلبية في اتجاهات و سلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل، و من أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل و أداء العمل بأسلوب روتيني و مقاومة التغير و انخفاض الدافعية، وفقدان الإبتكارية.

(يوسف حرب، 1998، ص18)

كما عرف تايلور (Taylor) 1986 الاحترق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق و استنفاد القوة و النشاط.

(أحمد محمد عوض بني أحمد، 2007، ص13)

كما يعرفه جاكسون 1984 (Jacson) بأنه إرهاق انفعالي و جسماني و سخط على الذات و على الآخرين، أيضا عن العمل مع فقدان الحماس و الكسل و التبدل و نقص الإنتاجية.

(نوال بنت عثمان، 2008، ص22)

نستخلص من التعريفات السابقة أن الاحتراق النفسي هو استنفاد الطاقة النفسية فيما بينها العاطفية و الفكرية التي حدثت نتيجة الجهود الذي يبذله الفرد رغبة في تحقيق هدف معين، و انتظار المكافأة و التعزيز إلى حدوث العكس، أو عدم الحصول على ذلك، حيث يصاب الفرد بنوع من الاحباط و الانحكاك و تراجع قدراته في الأداء و الروح الحيوية، مما يؤدي إلى فقدان التحكم في ذاته و عدم توافقه في نسب العلاقات مع الآخرين سواء في منصب عمله أو في بيته.

2) أبعاد الاحتراق النفسي:

طبقا لماسلاش و زملائها (1976-1978) فإن صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد و الدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام و عدم الالتزام و هما عكس اتجاهات العامل الاصلية و تظهر هذه المشاعر في صورة ثلاث أبعاد هي:

1.2.1 الاستنزاف الانفعالي:

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

2.2.2 فقدان الآنية:

و يوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسيا، و هذه الاتجاهات السلبية و التي تكون احيانا تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل، و تعرف كل من "ماسلاش" و "بنيز" هذا البعد في الاحتراق النفسي بأنه إحساس بالإنسانية و السخرية من العملاء، و الذي يظهر في صورة تخفيف أثناء المعاملة.

3.2.3 نقص الانجاز الشخصي:

و هذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سلبا، و حينما يفقدون الحماس للانجاز و عندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفؤ في العمل مع زملائه و بعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الاخرى.

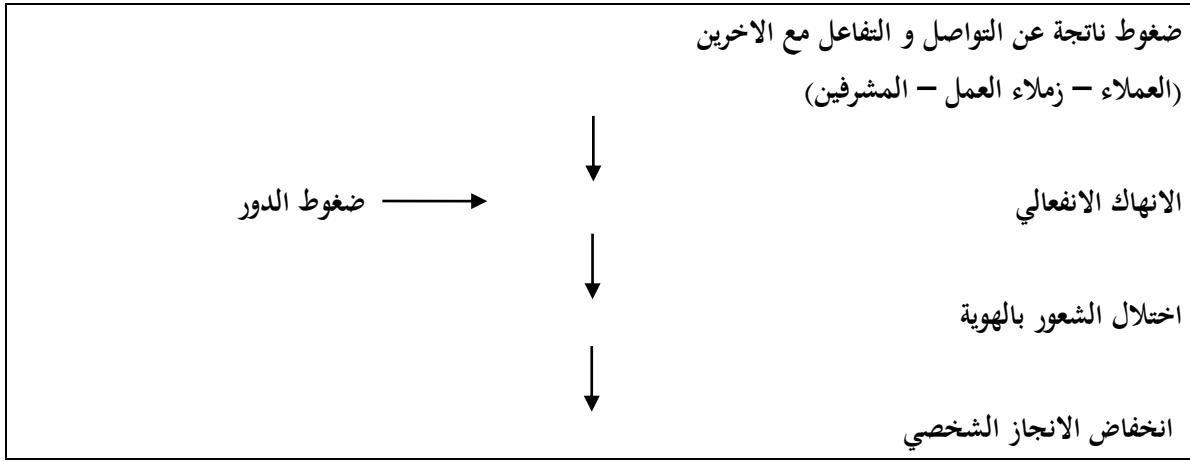
(نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، 2007، ص25)

3) النظريات و النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

1.3.1 نموذج لايتير Leiter و ماسلاش Maslach:

قدم هذا النموذج لأول مرة عام 1988، و اجريت عليه بعض التعديلات و التطورات عامي 1991 و 1993.

و في هذا النموذج يؤكد على أن الإتهاك الانفعالي يتطور أولاً في هذه العملية و ليس هو المرحلة الأخيرة و النهائية للاحتراق النفسي و يوضح الشكل التالي رقم (01) هذا النموذج.



شكل (01): نموذج لايتير و ماسلاش في الاحتراق النفسي.

(الحسين عبد المنعم، 2015، ص28)

و كما هو واضح في الشكل السابق، فالضغوط التي تنشأ بسبب التواصل مع الآخرين و التفاعل معهم في مجال العمل، و كذلك تلك التي تنشأ من متطلبات الدور الذي يمارسه العامل، تؤدي إلى الإتهاك الانفعالي و هذا الاستنزاف يقلل من تماسك الشخصية، و يؤدي إلى احتلالها و هو ما يجعل الفرد غير قادر على مجابهة مشاعر الإتهاك الانفعالي هذه أو ادارتها بشكل جيد، فاحتلال الهوية هو من الأساس استجابة مجابهة سلبية، تحدث عندما تفشل وسائل المجابهة الأخرى (مثل تغيير أو تخفيض متطلبات العمل) في مواجهة ما يتعرض له الفرد من ضغوط.

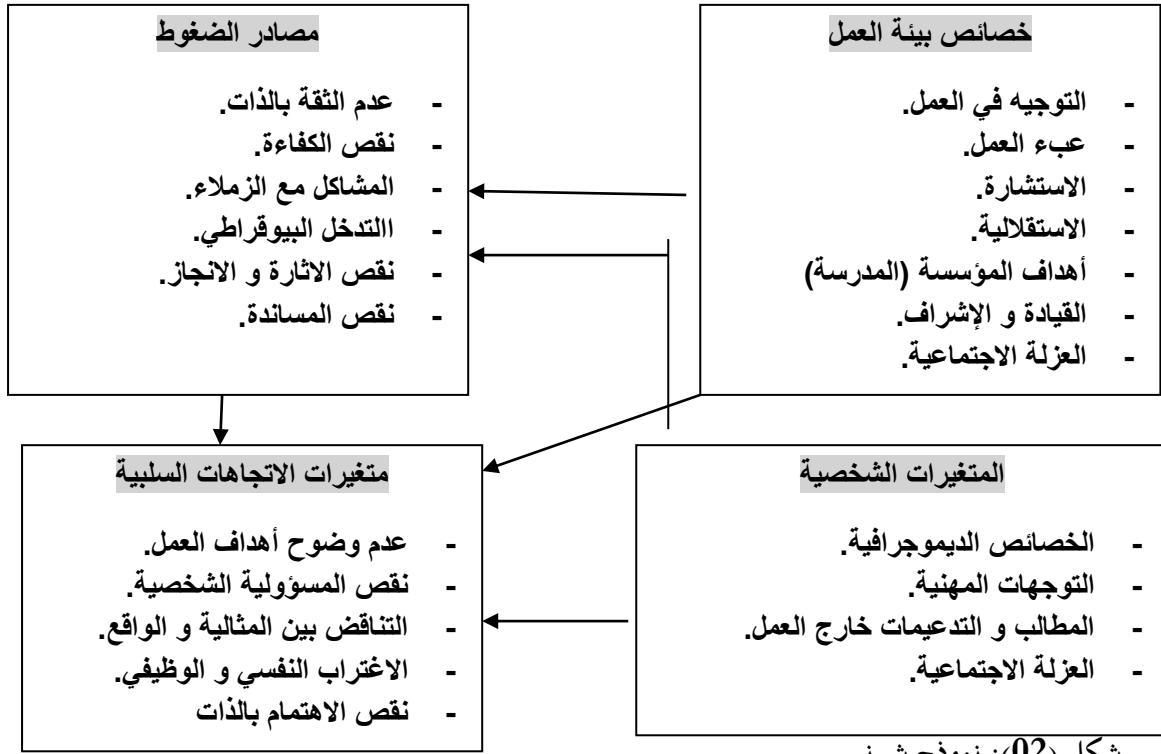
و خلاصة القول فإن هذا النموذج بعدما اجري عليه من تعديلات يرى أن الإتهاك الانفعالي هو الناتج الأساسي لضغوط العمل المستمر و المزمدة، و أن اضطراب الهوية يحدث كاستجابة يصدرها العامل محاولاً بها مجابهة هذا الإتهاك، و أن الانجاز الشخصي المنخفض إنما هو مكون مستقل في عملية الاحتراق النفسي إذ رغم انه ربما يتأثر بالإتهاك الانفعالي، فلأنه يعتمد أيضاً على عوامل و متغيرات أخرى في بيئة العمل.

(الحسين عبد المنعم، 2015، ص28، 30)

2.3. نموذج عمليات الاحتراق النفسي لشيرنس: (Chernis process model of Burnout (1985)

يشير النموذج إلى أن الاحتراق ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل و المتغيرات الشخصية للمعلم، و المقصود بالمتغيرات الشخصية السمات و الخصائص الشخصية التي يتصف بها المعلم و المتمثلة في الخصائص الديموجرافية كالعمر و النوع، و كذلك توجهات المعلم نحو مهنته هل هو راض عنها أو يتقبلها أم لا، إضافة إلى المطالب و التدييمات خارج العمل، و المقصود بما مدى ما يتلقاه المعلم من دعم و مساندة من الآخرين و كذلك نظرة المجتمع للمعلم و للتدريس كمهنة، و عندما لا يستطيع المعلم التوافق مع بيئته المدرسية و تنقله ضغوطها، و لا يستطيع التوافق معها، فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات، و نقص الكفاءة و المشاكل مع الزملاء و غيرها، و التي تعد بمثابة مصادرها للضغوط، و يمكن القول: إنه إذا حسن توافق المعلم مع بيئته المدرسية فإنه يؤدي إلى مخرجات ايجابية، أما إذا فشل هذا التوافق فإنه يؤدي إلى مخرجات سلبية و المتمثلة في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة

للمعلم، و نقص المسؤولية الشخصية و التناقض بين المثالية و الواقع و الاغتراب النفسي و الوظيفي، و نقص الاهتمام بالذات، و التي في حالة معاناة المعلم بها تدل على إصابته بالاحترق النفسي.



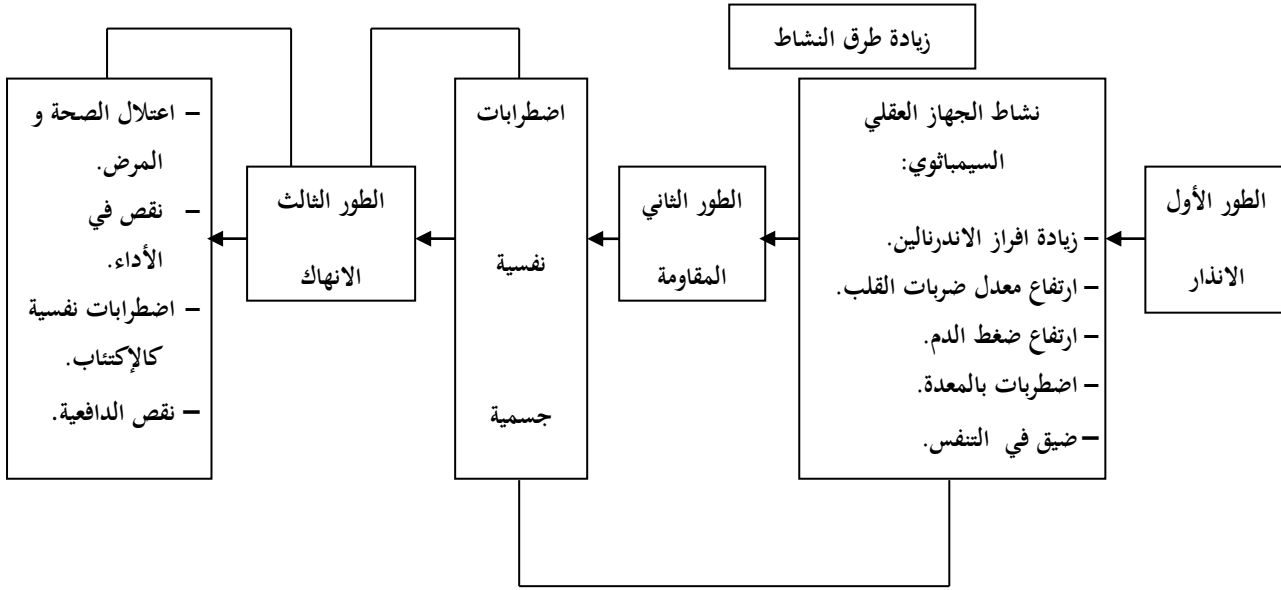
شكل (02): نموذج شيرنس.

(مضى محمد بدران، 1997، ص38، 42)

اشتمل نموذج شيرنس على عوامل عدة مؤدية إلى حدوث الاحتراق النفسي، حيث تناول خصائص بيئة العمل واعتبرها من العوامل المؤدية للإحساس بالضغوط المهنية، و بالتالي حدوث الاحتراق النفسي كما أشار إلى مصادر هذه الضغوط، وتشمل عدم الثقة بالنفس، و نقص الكفاءة، و المشكلات مع الطلاب و نقص الدعم الاجتماعي، و أن العامل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو شخصية المعلم بداية من خصائصه الديموجرافية إلى أفكاره و توجهاته عن المهنة، كما أشار إلى أن خصائص بيئة العمل عندما يتعامل معها الفرد لأول مرة فإنها تؤثر عليه، فيكون أساليب لمواجهة مشكلات بيئة العمل عن طريق الأساليب غير الفعالة و هنا تظهر الاتجاهات السلبية من: من عدم وضوح أهداف العمل، و التناقض بين المثالية و الواقع و الاغتراب النفسي و الوظيفي، و نقص المسؤولية الشخصية، و التي تؤدي بالمعلم إلى الاحتراق النفسي.

3.3. نظرية سيلبي: (G.A.S) Seyle

قدم سيلبي نظرية عام 1956 ثم اعاد صياغتها مرة أخرى عام 1976 و أطلق عليها زملة التوافق العام General Adaptaion Syndrome و فيها يقرر سيلبي (1980) أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد، حيث يفرض الاحتراق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية، أو نفسية أو تجمع بينها جميعا، و رغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية و فسيولوجية و قد وصف سيلبي هذه الأعراض على أساس ثلاثة أطوار للاستجابة لتلك الاحتراقات، و التي تتضح من الشكل التخطيطي التالي:



شكل (03): نموذج يوضح اطوار الاستجابة النفسية و مظاهرها في نظرية سيلبي.

(نوال بنت عثمان، 2008، ص52)

يتضح من الشكل (03) أن أول هذه الاطوار هو الانذار لرد الفعل و التي يظهر فيها بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للاحتراق و من هنا يبدأ التوافق الحقيقي أي أن هذه المرحلة تصف رد الفعل الطارئ الذي يظهره الكائن الحي عند مواجهته للتهديد أو الخطر بهدف إعداده للتعامل مع التهديد، سواء بمواجهته أو بتجنبه، ثم تأتي بعد ذلك مرحلة المقاومة، و التي تنشأ بوصفها نتيجة للمرحلة السابقة، و ذلك إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط.

و في هذه المرحلة تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية حيث تكون قدرة الجسم غير كافية لمواجهة العوامل الخارجية المسببة للاحتراق، عن طريق أبحاث رد فعل تكيفي، و لذا يبدأ الفرد في هذه المرحلة في تنمية مقاومة نوعية لعوامل الاحتراق، و التي تتطلب استخداماً قويا لآليات التكيف مع التحمل و المكابدة في سبيل ذلك، مما يؤدي إلى نشأة بعض الاضطرابات النفس جسمية (السيكوسوماتية) بعد ذلك يصل الفرد إلى مرحلة الانهك، و التي تحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم و الموقف الضاغط لمدة طويلة، عندئذ تصبح طاقة التوافق منهكة (متدهورة) مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الاولى و لكنها تكون بصورة أشد و أصعب، و قد تؤدي بالفرد إلى المرض النفسي أو الوفاة، و قد أوضح سيلبي أن تكوين الاضطرابات **البسكوسوماتية** يمر بمراحل، حيث يبدأ بمثير حسي، يعقبه إدراك و تقدير معرفي للموقف مما يؤدي إلى استثارة انفعالية، و عندئذ يحدث اتصال الجسم بالعقل و ينتج عن ذلك استثارة جسمية، ثم أثار بدنية تؤدي إلى المرض.

(نوال بنت عثمان، 2008، ص52)

4 أسباب الاحتراق النفسي:

في هذا الصدد يعزو كل من "ماسلاش" و "وليتز" (1997) أسباب الاحتراق النفسي إلى العمل الزائد و المكثف و الذي يتطلب وقتاً أكثر يفوق طاقة من يقوم به، و يتسم بالتعقيد و يضعف السيطرة عليه، فضلاً عن أن المكافآت أو الأجر لا تعادل مقدار الجهد المبذول، و يطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل الحصول على القليل مما يفقدتهم المتعة في العمل و تغيير في العمل

العلاقات العاطفية أم اللمسات الانسانية و عموما هناك عديد من الأسباب التي يمكن أن تؤدي لحدوث حالة الاحترق النفسي يمكن اجمالها في:

1.4. أسباب شخصية:

حيث أن الانسان الأكثر انتماء أو التزاما بعمله و اخلاصا له، و هو الشخص الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغوط داخل للعطاء، و في نفس الوقت يواجه ظروف خارجة عن ارادته تقلل من هذا العطاء، و من العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف و مستوى الطموح لديه فالمعلم الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة في النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحترق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات.

(مهند عبد السلام عبد العلي، 2003، ص48)

2.4. 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، و إزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل و أهدافه و رسالته و مصلحة المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاما و انتماء لمهنتهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع إلى الاحباط و الاحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعاتهم، و بالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن و يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي، و أيضا أن العمل المهني يتصف بالإثارة و التنوع و ان روح العمل و التعاون و الحبة متوافرة بين العاملين و أن المهنيون يتمتعون بالاستقلالية و خاصة في اتخاذ القرارات الخاصة بأعمالهم و بهم و هناك التزام من جانب الموظف في تقديم أفضل الخدمات بغض النظر عن العقبات.

3.4. أسباب مهنية:

لما كانت المهنة و متطلباتها هي الجانب البارز و البعد الأهم الذي يعده العامل فيها انتماءه لعمله و التزامه به و بأهدافه، فإن ظروف العمل و بيئته تساهمان إلى حد كبير في زيادة أو انخفاض حد ضغط العمل الواقع على العامل، و على هذا فإن احساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل و كذا احساسه بفشله في اشباع حاجته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقوده إلى حالة من المعنوية المنحطة و عدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة و بالتالي إلى الاحتراق النفسي.

(سامي محسن ختانة و آخرون، 2010، ص170)

و نستخلص مما سبق بأن العوامل التي تؤثر في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي متعلقة بالإنسان الذي يقوم بالعمل، وبالمجتمع الذي يعمل فيه، و بالعمل الذي يقوم به، حتى تتجمع هذه العوامل فيما بينها و تتفاعل لتحدث ظاهرة الاحتراق النفسي بعد أن تكون قد تأثرت إلى حد كبير بضغط العمل المحيطة به.

و قد استعرض "أبو أسعد أحمد عبد اللطيف" (2000) مسببات أخرى للاحتراق النفسي نذكر منها:

- ✓ القيام بنفس الاعمال و لفترة طويلة.
- ✓ العمل بشكل كبير مع الشعور بانجاز أقل.

- ✓ النقص في الاحساس بالانجاز فهنا يشعر المرشد بأنه لم يعد يحس بانجاز و لا توجد نتائج لعمله.
- ✓ كون المرشد يعمل تحت ضغط هائل لتقديم المساعدة و الوصول للأهداف من قبل الادارة و المشرفين و أولياء أمور الطلبة و الطلبة أنفسهم.
- ✓ الصراع مع الزملاء و المشرفين و الادارة نتيجة الغموض في الدور في بعض الاحيان.
- ✓ عدم الحصول على فرصة للتجربة الشخصية و الابداع.
- ✓ عدم القدرة على حل النزاعات الشخصية كالمشكلات المالية.
- ✓ نقص الثقة بين المشرف و المرشد.
- ✓ العمل مع عدد كبير من الناس حيث سيؤثر هؤلاء على المرشد بطباعهم المختلفة.

(أبو أسعد أحمد عبد اللطيف، 2009، ص31)

5) اعراض الاحتراق النفسي:

قدم سيدولاين (Sedoline) 1982 في كتابه "الاحتراق النفسي في التعليم الحكومي" الاعراض و الأسباب و مهارات البقاء، تقييما شاملا لأعراض الاحتراق النفسي مشيرا إلى أنه من النادر أن تجد شخصا خاليا من أي أعراض، و التي من أهمها:

1.5. الأعراض الجسمية:

يبدو على الشخص الذي يعني من الاحتراق النفسي أعراض منها:

- ✓ الاجهاد و الاستنزاف.
- ✓ تشنج العضلات.
- ✓ الآلام البدنية.
- ✓ ملل و صداع.
- ✓ ارتفاع ضغط الدم.
- ✓ تناول الادوية و الكحول.
- ✓ أمراض القلب و الصحة العضلية.

(معن محمود و أحمد العياصرة، 2008، ص102)

2.5. الأعراض العقلية: و تتمثل في:

- ✓ ضعف المهارات في صنع القرارات.
- ✓ عيوب في معالجة المعلومات.
- ✓ مشكلات (مخاطر) الوقت.
- ✓ التفكير المفرط بالعمل.

3.5. الأعراض الاجتماعية: و تتمثل في:

- ✓ زواج الوظيفة أي إعطاء الموظف وقته كاملا لعمله على حساب نفسه و حساب بيته.
- ✓ الانسحاب الاجتماعي و السخرية التذمر.
- ✓ الفعالية المنخفضة و الدعاية الساخرة.
- ✓ تفرغ الضغط في البيت.
- ✓ الارتباطات المنفرة و العزلة الاجتماعية.

4.5. الأعراض النفسية الانفعالية: و تتمثل في:

- ✓ الملل و الغضب.
- ✓ عدم الثقة بالنفس.
- ✓ التوتر.
- ✓ فقدان الحماس.
- ✓ فتور الهمة.
- ✓ الاستياء و عدم الرغبة في الذهاب للعمل .

5.5. الأعراض الروحانية:

عندما يصل الاحتراق النفسي للمرحلة النهائية، فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا و تصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة و تكون الثقة بالنفس متدنية و كذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة، كما و تضعف العلاقات الاجتماعية بشكل كبير و تصبح الحاجة إلى التغيير أو الهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص و عندما لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد، و تغيير الوظيفة و العلاج النفسي و الحزن و الانتحار في بعض الحالات.

(معن محمود و أحمد العياصرة، 2008، ص103)

و هناك أعراض أخرى منها:

- ✓ حرص الموظفين على الاجازات و العطل الأسبوعية و الأعياد و ابداء الفرحة لها.
- ✓ الانصراف إلى البيوت بسرعة مع انتهاء الدوام اليومي.
- ✓ القلق اليومي و الجهاد الجسمي.

(نبيهة صالح السامرائي، 2007، ص257)

- ✓ اضطرابات النوم، الأرق أو حاجة شديدة إلى النوم.
- ✓ شكاوي عصبية و نفسية، فقدان مجال الرؤية، النسيان، ضعف التركيز و التفكير و القابلية للإثارة.

(رضوان سامر جميل، 2002، ص395)

6) مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

ترى "نشوة كرم عمار" (2007) أن الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة و لكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي و تتمثل هذه المراحل فيما يلي:

أ- المرحلة الأولى:

تعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله و تربط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق الدائم، و فترات من ضغط الدم العالي و النسيان و صعوبة التركيز و الصداع.

ب- المرحلة الثانية:

و تعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة، و تشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل: التأخير عن مواعيد العمل، و تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل و زيادة في استهلاك المنبهات و الانسحاب الاجتماعي و الشعور بالتعب المستمر.

ج- المرحلة الثالثة:

و تعرف بمرحلة الاستنزاف أو الانهك و ترتبط بمشكلات بدنية و اجهاد ذهني مستمر و صداع دائم و الرغبة في الانسحاب الدائم من المجتمع و الرغبة في هجر الأصدقاء و ليس من الضروري وجود كل الأعراض لكل مرحلة، للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي و لكن بظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن ان يشير إلى أن العامل يمر بمرحلة من الاحتراق النفسي.

(نشوة كرم عمار، 2007، ص35)

7) مستويات الاحتراق النفسي:

أشار "أسبانيول" Spaniol إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، و قد حدد له ثلاث مستويات وهي:

أ- احتراق نفسي منخفض: و ينتج عن نوبات قصيرة من التعب، القلق، الاحباط و التهيج.

ب- احتراق نفسي متوسط: و ينتج عن نفس الاعراض السابقة لكنها تستمر لمدة اسبوعين على الأقل.

ج- احتراق نفسي مرتفع: و ينتج عن أعراض جسمية مثل: القرحة، آلام الظهر المزمنة و نوبات الصداع الشديد و ليس من الغريب أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة و متوسطة من حين لآخر و لكن عندما تلح هذه المشاعر تظهر في شكل امراض جسمية و نفسية مزمنة، عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.

(بدران منى محمد علي، 1997، ص58)

8) الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي

8_1. الوقاية:

حالة الاحتراق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها، و يعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود الرئيسية في تفادي الاحتراق النفسي، وبصورة عامة يوصي الباحثون بإتباع الخطوات الآتية:

1_ إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.

2_ تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو بالجو 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 في اجتماعي
- تنمية هوايات
- مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية
- الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك

5_ تقييم الخطوات العملية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر

(علي عسكر، 2003، ص127)

كما توجد خطوات أخرى تقلل من ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية منها

1_ عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.

2_ تغيير الأدوار و المسؤوليات.

3_ الاستعانة بأخصائي نفسي للتغلب على المشكلة.

4_ المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.

5_ وجود روح التآزر و الاستعداد 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 الإستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد من الخطوات والتي إذا اتبعتها المرشد أو الشخص المعرض للاحتراق النفسي فيإمكانه تفاديه والتغلب عليه وهي:

- فهم الشخص لعمله، وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة وبتالي محاولة تغييرها.
- إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه ولأولوياته فالأهداف غير الواقعية، المثالية للوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ.
- تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية والتركيز قدرة الإمكان على كل مجال نعيشه وألا نسمح للضغوط تؤثر على مكان آخر.

(نشوة كرم عمار، 2007، ص45)

العلاج:

تعلم طرق الاعتناء بنفسك من خلال معرفة مسببات الاحتراق النفسي أولاً، ويقول "كوري" إن المعالجين الأكثر عرضة للاحتراق النفسي يقولون مثل هذه العبارات لأنفسهم:

_ أنا فشلت كمرشد لأن عملائي ذوي درجة مقاومة عالية ولا يريدون حقيقة أن يتغيروا بالإضافة إلى عدم استطاعتهم و مقدرتهم على أن يتحسنوا أكثر.

_ النظام هنا يقينا دائما أسفل نحن نشبه تروس ، نؤدي دورنا لنحفظ المكانة الكبيرة كي تقوم بتأدية دورها وعملها.

_ لدى الكثير جدا من العملاء، وهناك طلبات كثيرة على طيلة الوقت، وهذا يشعرني بأني غير مفيد، هنا

نلاحظ أنهم يضعون المسؤولية خارج دواتهم و أنفسهم.

(عبد الفتاح محمد الخواجا، 2009، ص28)

خلاصة الفصل:

نستخلص مما سبق أن الاحتراق النفسي حالة من الإنهاك، أو الاستنزاف البدني، أو الانفعالي تسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد متمثلة في الاستنزاف الانفعالي، وفقدان الأنية، ونقص الإنجاز الشخصي كما تعرفنا على أهم النظريات والنماذج المفسرة لهذه الحالة إضافة إلى أهم الأسباب والأعراض الناجمة عنها وكيفية الوقاية منها.

الفصل الثالث: مستشار التوجيه المدرسي

تمهيد

- 1_ ظهور مستشار التوجيه المدرسي
- 2_ تعريف مستشار التوجيه المدرسي
- 3_ خصائص مستشار التوجيه المدرسي
- 4_ أخلاقيات مستشار التوجيه المدرسي
- 5_ مهام مستشار التوجيه المدرسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

بما أن مستشار التوجيه المدرسي هو العضو أو الشخص الذي يتميز عن غيره ممن يعملون في سلك التربية و التعليم من ناحية، و جزء لا يتجزأ من منظومة كاملة من ناحية ثانية، فإن فصله عنها لسبب واحد و ذلك من أجل تسهيل الدراسة النظرية لا غير فحقيقة الأمر أن لمستشار التوجيه دور فعال في مساعدة التلاميذ على مواجهة المشكلات من جراء التفاعل بينهم و بين أساتذتهم أو المثبرات الخارجية كالمحيط الأسري و الاجتماعي.

لذا تناولنا تعريف مستشار التوجيه و ظهوره و أهم الأخلاقيات و الخصائص الواجب توفرها فيه ثم خدماته في المجال المدرسي و المهني و أخيرا بعض الصعوبات التي يتلقاها أثناء تأديته لعمله.

1 ظهور مستشار التوجيه المدرسي:

مر التوجيه المدرسي في الجزائر بثلاث مراحل، حيث أعطى اهتماما متزايدا توج في الأخير بإدماج عضو كلف بتحسين الأداء في المؤسسات التعليمية عن طريق القيام بمجموعة من المهام تضمن التكفل الأحسن للتلميذ و يتمثل هذا العضو في شخص مستشار التوجيه.

في أوائل (1967) و بعد مغادرة الفرنسيين القائمين بهذه العملية تولت الجزائر بإطارها المحدودة إشراف على عملية التوجيه، و التي عرفت نوعا من التراجع يعود إلى عدم تكافؤ برامجها مع التلميذ الجزائري و متطلبات البلاد آنذاك كما أن هذا الميدان كان يعاني نقصا كبيرا في القائمين عليه و أثناء الاستقلال لم يكن في الجزائر سوى تسعة (09) مراكز للتوجيه و ثلاثة و خمسون (53) مستشارا.

و في سنة (1963) تفككت مصالح التوجيه المدرسي و المهني و نظرا للوضعية المتدهورة قامت وزارة التربية بفتح معهد علم النفس التطبيقي عام (1964) حيث تخرجت أول دفعة من المستشارين و مدة التكوين كانت تدوم سنتان.

(صونيا براهيمية، 2006، ص53)

و بدأ ليك اتسع مجال التوجيه و ازدادت مرافقه و مؤسساته، إذ بلغ 34 مركزا حسب التقسيم الإداري (1974) و ازداد عدد المستشارين من خرجي علم النفس التطبيقي و خرجي معهد علم الاجتماع.

و ما يمكن قوله أنه بعد العناية التي أولتها الدولة بقطاع التوجيه أصبح عدد المراكز يتزايد بصفة طردية و كذلك عدد المستشارين.

أن تنصيب مستشار التوجيه المدرسي بالثانوية أصبح ضرورة ملحة لتكامل أدوار المتعاملين التربويين و ذلك لضمان رفع المردود التربوي للتلميذ و للمؤسسة بصفة عامة.

(أحمد بن صاولة، 2000، ص43)

(2) تعريف مستشار التوجيه:

يعرف مستشار التوجيه بأنه:

شخص متخصص في العملية التربوية يعمل مع الدراسيين كأفراد أو كمجموعات حيث يساعدهم في اختيار المواد التعليمية و طرق التعلم المناسبة و هو بشكل عام يساعد المتعلم على بلوغ الاهداف المحددة.

(أحمد حسين اللقاني، علي الجمل، 1996، ص163)

أحد موظفي قطاع التربية وعضو في الفريق التربوي ويساعد على تنفيذ برنامج التوجيه المدرسي، فهو يسعى إلى ملاحظة التلميذ في شخصيته وتحديد طموحاته وتعريفه بقدراته وإبراز ميوله كما يساعده على فهم نفسه وفهم محيطه، كما يقوم المستشار بمتابعة بعض الحالات المرضية وإحالتها إلى الأخصائيين إن استدعى الأمر.

(خديجة بن فليس، 2014، ص125)

و يعرف أيضا بأنه شخص طبيعي، موظف في وزارة التربية الوطنية، متحصل على شهادة ليسانس في علم النفس، علم الاجتماع، يمارس نشاطات على مستوى قطاع التدخل، حيث ينشط مستشار التوجيه في ميدان التربية، في مجالات الإعلام، التقييم، الإرشاد، التوجيه، الاستقصاء و الدراسة.

(ب.دمرجي (دس) ، ص43)

و يعرفه "ستيوارت و انت" (1965) بأنه مهندس اجتماعي و يشار 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 كتخطيط مسبق لعمله".

(سعيد جاسم الأسدي و مروان عبد المجيد، 2003، ص44)

و يعرفه "موريس روكلان" على أنه: "المسؤول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي و المهني، و هو مختص في التوجيه، و يعتبر من أقدر الناس و أكفأهم على جمع كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه و استغلالها باعتماد مبادئ و تقنيات علم النفس".

(د.خديجة بن فليس، 2014، ص126)

(3) خصائص مستشار التوجيه المدرسي:

على المرشد إن يتصف بعدة خصائص تستمد أساسا من تعريفنا له ليمارس العمل الإرشادي كما يحتاج بصفة دائمة أن يحص نفسه من وقت لآخر ليطمئن، لكون هذه الخصائص لا تزال قوية و ملازمة له و التي يمكن إجمالها في ما يلي:

- الاحترام الايجابي غير المشروط: و يمكن التعبير عنها بتقبل مستشار التوجيه غير المشروط للتلميذ خاصة في واقعه كما هو دون اللجوء إلى إصدار أحكام مسبقة على سلوك التلميذ.

- التطابق بين القول و الفعل: و يعني أن يكون الإنسان أميناً مع نفسه ظاهره كباطنه، و سره كعلانيته، أن يكون عمله مصدقاً لقوله، و التطابق صنعة لازمة للموجه في عمله.

(سمية طه جميل، 2005، ص137)

- تفهم المشكلات: يتوجب على المستشار أن يمتلك ذخيرة واسعة من المهارات و خلفية نظرية في المجال التربوي التعليمي التي يمكن أن يتقدم بها للتلاميذ من أجل تجاوز مشكلاتهم سواء في المجال الدراسي أو المهني و يتحقق هذا بتطور فهمه لكل مشكلة و اختياره لأفضل الطرق في التعامل معها.

- وعيه لذاته و القدرة على تحليل مشاعره الذاتية: يجب أن يكون مستشار التوجيه واعياً تماماً بذاته، و عياً دالاً على مدى نجاحه في تحقيق أفكاره و قيمه، كما يشترط فيه إدراك مشاعره اتجاه التلاميذ فلا ينبغي أن يخلط بينها و بين ما يشعر به معهم، فالموضوعية تقتضي فصل المشاعر الذاتية عن العمل المنشود.

- إحساسه للفوارق الثقافية: و لا يكون جامداً في عمله لأنه يتعامل مع تلاميذ بينهم العديد من الفروق و معها مشكلات متنوعة و المطلوب منه مساعدتهم على التغيير و الوصول إلى المستوى الأفضل في الحياة بمعنى أن يكون لديه القدرة على توجيه مسار العملية التوجيهية في الاتجاه الصحيح الذي يحقق به أهداف التوجه.

(محمد برو، 2010، ص160)

بالإضافة إلى ذلك يمكن ذكر بعض الخصائص الثانوية التي يجب توافرها في مستشار التوجيه نوجزها في ما يلي:

- الإخلاص: و يقتضي الإقبال على العمل برغبة و رضا و حب في مساعدة الآخرين، و أن الله تعالى مراقب لعمله، و أنه كلما ساعد تلميذاً و خفف عنه ما يعانیه من مشكلات فإنه يعمل ذلك عن طيب نفس و رضا، متخلياً عن رغباته و طموحاته الشخصية، دون انتظار جزاء سوى أجره الذي يستحقه.

(سمية طه جميل، 2005، ص141)

- التفتح على العالم: القدرة على تقبل التغيير و كل جديد يحدث في العالم و العمل على تفهم الإنسان و العوامل المؤثرة على أهدافه.

- سعة الأفق: و تظهر في احترام مختلف الميول و الاتجاهات و المعتقدات و الاستعداد لإعادة عرض القديم منها و فحص و مناقشة الجديد منها، كما يجب إتقان مهمة الإنصات و الاستماع للأفكار الجديدة و المنجزات و ما تم التوصل إليه من بحوث و دراسات.

(هادي مشعان ربيع، 2003، ص24)

4) أخلاقيات مستشار التوجيه المدرسي:

لكل مهنة من المهن موثيق و قواعد هي بمثابة ركائز تقوم عليها المهنة لتعدد قواعد السلوك المهني السليم، الذي يلتزم به لتحقيق أداء مهني عالي، و الترفع عن الأخطاء و التجاوزات الضارة بالمهنة و بالتلميذ الذي تستهدفه الخدمة النفسية فهناك مجموعة من المبادئ التي يجب على مستشار التوجيه الالتزام بها.

خاصة المسؤولية الأخلاقية التي تقع عليه في أن التلميذ الذي قدم إليه طلب للمساعدة يكون سريع التأثر و معرض إلى إحساس بعدم الثقة اتجاهه و اتجاه خدماته.

(عبد الفتاح الخوجا، 2009، ص30)

و من أهم التزاماته بالمعايير الأخلاقية ما يلي:

- **سرية المعلومات:** المحافظة على سرية المعلومات التي يسجلها مستشار التوجيه المدرسي من خلال أدوات جمع البيانات المختلفة، و هي في الغالب تحمل أسرار لا يجب أن لا يبوح بها لأن ذلك يفقد ثقة التلميذ فيه و تجعله عازف عن طلب المساعدة، فلا يمكن البوح بها إلا بعد استئذان التلميذ نفسه و في بعض الحالات يمكن البوح بأسرار إذا كان الغرض من ذلك رفع الضرر عنه و عن طرف آخر و يشكل تهديد على حياته و حياة الآخرين.

(الغدة، 2006، ص44)

- **العلاقة المهنية:** يجب أن تكون محكومة بعدد من معايير المجتمع و قوانينه، و يجب أن لا تتطور العلاقة المهنية بأنواع أخرى من العلاقات الشخصية أو علاقات الصداقة.

(الخطيب، 2007، ص54)

- **الصدق:** يتمثل في جانبيين الأقوال و الأفعال مع طالب خدماته كما يكون صادق مع نفسه معترف بحدود قدراته و كفاءته.

- **الصبر:** لا بد من التحلي بالصبر كخلق فلا يمكن البدء بردة فعل عما يسمعه أو يبادر بمقاطعة الآخرين، فالصبر صبران، صبر على ما تحب و صبر على ما تكره.

- **عدم استغلال التلاميذ:** نظرا للفارق الكبير بين من يطلب خدمة المستشار و إمكانية هذا الأخير فمن أخلاق الطرف القوي احترام الطرف الضعيف، فالعمل الإرشادي في المقام الأول عمل إنساني باتم معنى الكلمة.

- **التخصص و الخبرة:** ينبغي أن يكون المستشار مؤهلا بالعلم و المعرفة التخصصية و الخبرات و المهارات اللازمة، و أن يكون حريصا بالتزود بالمعلومات و الدراسات و البحوث في ميدان التوجيه و الإرشاد، و على دراية بكل ما يستجد من دراسات و بحوث في مجال الإرشاد النفسي و التربوي

(الخطيب، 2007، ص53)

و أن يحمل مؤهلا علميا مناسبا

(سعيد عبد العزيز، جودت عزت عطوي، 2004، 2007، ص19)

5) مهام مستشار التوجيه:

حدد القرار الوزاري رقم 827 مهام مستشار لتوجيه، علما أن هذا القرار صدر في بداية الموسم الدراسي 1991/1992، و هو الموسم الذي تقرر فيه و لأول مرة إدماج مستشاري التوجيه و تعيينهم في الثانويات.

يكلف مستشار التوجيه المدرسي و المهني بجميع الأعمال المرتبطة بتوجيه التلاميذ و إعلامهم و متابعة عمله المدرسي (القرار الوزاري رقم 827 المادة 06)، و يندرج نشاطه بالتالي في إطار نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة

(القرار الوزاري رقم 827 المادة 10)

جاء في القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 1991/11/13 المادة 14، تتمثل فيما يلي:

أ- **التوجيه:** هو عبارة عن مجمل النشاطات التربوية التي يقوم بها مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي، بهدف الوصول لتوجيه التلاميذ إلى مختلف الجذوع المشتركة توجيهها علميا و موضوعيا يتماشى و قدراتهم و كفاءاتهم.

و يعرف أيضا على أنه عملية تتضمن تقديم خدمات إرشادية عبر برامج وقائية و إنمائية و علاجية إلى التلاميذ لمساعدتهم على اختيار الدراسة المناسبة و الالتحاق بها و الاستمرار فيها و التغلب على المشكلات التي تعترضهم بهدف تحقيق التكيف و النجاح.

(أحمد أبو أسعد، 2004، 2009، ص70)

و تتمثل نشاطاته في مجال التوجيه فيما يلي:

القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 1991/11/13 و المتعلق بتجديد مهام المستشارين الرئيسيين في التوجيه المدرسي و المهني و نشاطاتهم في المؤسسات التعليمية.

- ✓ القيام بالإرشاد النفسي و التربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- ✓ إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.
- ✓ المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا و المشاركة في تنظيم التعليم المكيف و دروس الاستدراك و تقييمها

(وزارة التربية الوطنية القرار الوزاري رقم 827 المادة 13 المؤرخ في 1996)

ب- **الإعلام:** و يعرفه خالد عبد السلام بأنه نشاط تربوي يقدم فيه معلومات عن المسار الدراسي و المحيط الاجتماعي و الاقتصادي و المهني، بغرض تنمية شخصية المتعلم و تمكينه من حسن الاختيار و اتخاذ القرارات التي يراها انطباقا لمستقبله.

(عدنان بن محمد الأحمد، 2010، ص 15)

و يعتبر الإعلام أهم نشاط اتصالي بين مستشار التوجيه المدرسي و التلميذ يهدف إلى إبلاغهم بكافة الحقائق و الأخبار و المعلومات عن لقضي و الموضوعات و المشكلات مما يؤدي إلى خلق أكبر قدر من الوعي و المعرفة و الإدراك و الإحاطة الشاملة لدى التلميذ حول مساره الدراسي.

و تتمثل نشاطاته في مجال الإعلام فيما يلي:

- ✓ ضمان سيولة الإعلام و تنمية الاتصال داخل مؤسسات التعليم و إقامة منارة بغرض استقبال التلاميذ و الأولياء و الأساتذة.
- ✓ تنشيط حملات إعلامية حول الدراسة و الحرف و المنافذ المهنية المتوفرة في عالم الشغل.
- ✓ تنشيط مكتب للإعلام و التوثيق في المؤسسات التعليمية بالاستعانة بالأساتذة مساعدي التربية و تزويده الوثائق قصد توفير الإعلام الكافي للتلميذ.

(وزارة التربية الوطنية القرار الوزاري رقم 827 المادة 14 المؤرخ في 1996)

- ✓ فضلا عن ذلك يقوم مستشار التوجيه المدرسي و المهني بالدراسات و الاستقصاءات في مؤسسات التكوين و في عالم الشغل.
- (القرار الوزاري رقم 827، المادة 07)

و يساهم في تحلل المضامين و الوسائل التعليمية كما يمكن أن يكلف بأجر.

ج- المتابعة و التقويم: يحتل التقويم جانبا مهما من العملية التربوية و يشكل عنصرا أساسيا من عناصر المنهج المدرسي، و هو من أهم المحاور الكبرى التي يجب أن تركز عليها المهام التي يقوم بها مستشار التوجيه المدرسي و ذلك من اجل مساعدة التلميذ على اختيار نوع الدراسة التي تلاءم قدراته و استعداداته و ميوله.

و يرى جروينلند (1976) أن اصطلاح التقويم أكثر شمولا و اتساعا من اصطلاح القياس فالتقويم يشمل الخصائص النوعية و الكمية للسلوك مضافا إليه أحكاما قيمة تتصل بمدى ملائمة هذا السلوك.

و عليه فإن مفهوم التقويم يتضمن عمليتين أساسيتين، الأولى هي عملية التشخيص و الثانية هي عملية العلاج.

(إسماعيل الفقي، 2005، ص8-9)

و من أهم نشاطاته التي يقوم بها مستشار التوجيه في مجال المتابعة و التقويم فيما يلي:

- ✓ دراسة نتائج عملية التقويم التربوي من أجل الكشف عن التلاميذ المتخلفين دراسيا بقصد متابعة و تقويم عمليتي الدعم و الاستدراك.
- ✓ يساهم في كل النشاطات اليومية للمؤسسة.

(مجموعة من الأساتذة، 2002، ص 78)

- ✓ تقويم مدى تأثير عملية الإعلام في الوسط المدرسي.
- ✓ تحليل و دراسة نتائج شهادتي البكالوريا و التعليم المتوسط لجميع الشعب الموجودة في المؤسسة بالمواد و المعدلات العامة و مقارنة نتائج التعليم المتوسط و شهادة البكالوريا بنتائج التقويم المستمر.
- ✓ جاء في المادة 72 يتم إعلام الأولياء بصفة منظمة يعمل أبنائهم و نتائجه عمليات التقييم الدورية و القرارات النهائية.

(القانون التوجيهي للتربية الوطنية، 2008، ص 04)

خلاصة الفصل:

إن مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي يعمل على تقديم الخدمات التي تساعد التلميذ في مساره الدراسي و المهني, حيث يساعده في اختيار الفروع المناسبة وفق ما يناسب إمكانياته الدراسية وميوله و استعداداته, كما يعمل على إدماج التلميذ في محيطه الدراسي من خلال عمليات الإعلام و التوجيه, والتقوم و المتابعة.

ويساعد أيضا مستشار التوجيه المدرسي التلميذ على تقييم ذاته وتقبلها كما هي, واكتشاف قدراته و استعداداته, واتخاذ القرار السليم بشأن مشروعه الدراسي والمهني.

لهذا تناولنا في هذا الفصل خصائص ومهام مستشار التوجيه المدرسي, وأهم الأخلاق التي يتحلى بها.

الجانب الميداني

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة

تمهيد

1_ حدود الدراسة

2_ الدراسة الأساسية

3_ التعريف بأداة الدراسة الأساسية

4_ الخصائص السيكومترية للأداة الدراسة

5_ أساليب المعالجة الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد الانتهاء من الجانب النظري لهذه الدراسة سنتناول الدراسة الميدانية باعتبارها حلقة وصل بين الجانب النظري والنتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة فهي القاعدة الأساسية لأي بحث علمي، وسيتم في هذا الفصل عرض حدود الدراسة، والعينة التي أجريت عليها هذه الدراسة، ومن ثم وصف أداة القياس المستخدمة والتي بواسطتها يمكننا قياس الظاهرة وقياس بعض الخصائص السيكومترية، و عرض أهم الإجراءات والخطوات التي تم تنفيذها للإجابة على أسئلة الدراسة بالإضافة إلى التعريف بأهم التحليلات الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات.

1_ حدود الدراسة:

إن موضوع الدراسة الحالي هو الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي ، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تتحدد بالأتي:

1- الموضوع الذي تتناوله الدراسة والمتمثل في التعرف أو الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي.

2- العينة التي أجريت عليها الدراسة والمتمثلة في مستشاري التوجيه المدرسي.

3- المكان الذي أجريت فيه الدراسة "مركز مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

4- أبعاد الاحتراق النفسي التي تتناولها الدراسة وهي: الاستنزاف الانفعالي ، فقدان الآنية ، نقص الإنجاز الشخصي.

5- الفترة الزمنية التي طبقت فيها الدراسة وهي عام 2017/2016 من شهر أبريل.

6- الأدوات المستخدمة والمتمثلة في مقياس الاحتراق النفسي، و الأساليب الإحصائية وبالتالي فإن إمكانية تعميم نتائج الدراسة تعتمد على الحدود المذكورة.

2_ الدراسة الأساسية:

2_1. مجتمع وعينة الدراسة الأساسية:

تمثل مجتمع الدراسة من مستشاري مركز التوجيه المدرسي والمهني بولاية بسكرة البالغ عددهم (78) مستشارا ومستشارة، وقد اعتمد في هذه الدراسة على أسلوب العينة القصدية في اختيار أفراد عينة الدراسة.

وتكونت العينة من (40) فردا وزعت عليهم استمارات المقياس واسترجعت (35) فقط ، وألغيت (5) استمارات

بسبب عدم الإجابة على بعض الفقرات وبالتالي يصبح عدد العينة (30) فردا منهم (9) مستشارين و (21) مستشارة.

النسبة المئوية	عدد المستشارين	الجنس
30 %	09	ذكور
70 %	21	إناث
100 %	30	المجموع

الجدول رقم(01): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

و الملاحظ من خلال الجدول أن نسبة الإناث و المقدرة بنسبة 70% مرتفعة عن نسبة الذكور والتي قدرت بنسبة 30% عن المجتمع الأصلي ككل.

2_2. التعريف بأداة الدراسة الأساسية:

تمثلت الأداة في "مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش كريستينا"

اعتمدت على النسخة المعربة من المقياس والتي أعدها وراجعها الدكتور زيد البتال من جامعة الملك سعود (2011) ويشتمل هذا المقياس على جزئين.

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

أما الجزء الثاني فيتكون من 22 بنداً تتعلق بانطباعات الفرد نحو مهنته وذلك ضمن ثلاثة أبعاد وهي كالآتي:

أ_ **الإجهاد الانفعالي**: يقيس مستوى التعب والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الفرد نتيجة لعمله، ويقاس هذا البعد تسعة فقرات وهي: 1.2.3.6.8.13.14.16.20

ب_ **تبدل المشاعر**: يسمح لنا بالتعرف على مستوى الاهتمام واللامبالاة نتيجة لأعباء العمل ويقاس هذا البعد خمس فقرات وهي: 5.10.11.15.22

ج_ **نقص الشعور بالإنجاز**: وهي مخصصة لمعرفة طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره

بالكفاءة.

(نوال بنت عثمان بن أحمد الزاهراني، 2008)

كما أن نتائج هذا المقياس يمكن تصنيفها على ثلاثة درجات من الاحتراق النفسي و هي:

بدرجة كبيرة، متوسطة أو منخفضة، و قامت ماسلاش كريستينا Maslach Christina بالتأكد من صدق وثبات المقياس بحساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام ألفا كرونباخ و Alfa Croonbach و ذلك لحساب تكرار الأبعاد الثلاثة للمقياس، و أظهرت النتائج بالنسبة لبعدها الإجهاد الانفعالي 0، 90 و تبدل المشاعر 0، 89 ونقص الشعور بالإنجاز 0، 81.

2_1.2.1. البدائل و طريقة الإجابة:

يتكون المقياس من 22 فقرة تتم الإجابة عليها بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن إجابة المستشار حسب البدائل المقدمة، و تجدر الإشارة هنا إلى أنه يطلب من الفرد عادة الاستجابة مرتين لكل فقرة، مرة تدل على تكرار الشعور بتدرج يتراوح بين 0 و 6 درجات، و أخرى تدل على شدة الشعور بتدرج يتراوح بين 1 و 7 درجات، ونظراً لوجود ارتباط عالي بين بعدي التكرار و الشدة.

(هوارى أحلام ، 2014، ض112)

و بهدف اختصار وقت التطبيق فقد اكتفيت في الدراسة الحالية باستخدام إجابة المفحوص على البعد الخاص بتكرار الشعور و هذا ما أوصت به عدة دراسات منها دراسة ماسلاش و جاكسون ودراسة صواب و إوانك.

2_1.1.2. البدائل:

قدرت الأوزان المعطاة للبدائل في حالة الفقرات الموجبة كالتالي:

(00) درجة إذا كانت الإجابة أبدا.

(01) و إذا كانت الإجابة بضع مرات في السنة.

(02) و إذا كانت الإجابة مرة في الشهر أو أقل.

(03) و إذا كانت الإجابة بضع مرات في الشهر.

(04) و إذا كانت الإجابة مرة في الأسبوع.

(05) و إذا كانت الإجابة بضع مرات في الأسبوع.

(06) و إذا كانت الإجابة كل يوم تقريبا.

و يتم عكس هذه الأوزان في حالة الفقرات السالبة.

2_2.1.2. مكونات المقياس:

يتكون مقياس ماسلاش كريستينا للاحتراق النفسي من 22 فقرة تنقسم إلى ثلاث أبعاد و هي: بعد الإنهاك الانفعالي و بعد تبلد المشاعر و بعد الانحياز الشخصي، و قد وصفت "الدرمان" Alderman هذا المقياس بأنه الأكثر استخداماً لقياس الضغوط المهنية، حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ وضعه من قبل ماسلاش كريستينا .

كما يحتوي هذا المقياس على عدد من الفقرات سلبية و أخرى ايجابية و هي كالآتي:

22_20_16_15_14_13_10_11_8_6_5_3_2_1	الفقرات السلبية
19_21_18_17_12_7_9_4	الفقرات الايجابية

الجدول رقم(02): يوضح توزيع فقرات مقياس الاحتراق النفسي السلبية و الايجابية

يبين لنا الجدول رقم (03) توزيع الفقرات السلبية و الايجابية للمقياس.

2_3.1.2. تطبيق و تصحيح المقياس:

يتم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي حيث يقابل كل عبارة ستة اختيارات للإجابة و هي (أبدأ، بضع مرات في السنة، مرة في الشهر أو أقل، بضع مرات في الشهر، مرة في الأسبوع، بضع مرات في الأسبوع، كل يوم تقريبا) أما بالنسبة لمستويات المقياس حسب ماسلاش كريستينا يكون مستوى الاحتراق عاليا إذا كانت درجات البعدين الأول (الإجهاد الانفعالي) و الثاني (تبدل المشاعر) مرتفعة، و درجة البعد الثالث (الأنجاز الشخصي) منخفضة

البعد	مرتفع	متوسط	منخفض
الاجهاد الانفعالي	47 فأكثر	47 _ 26	16 فأقل
تبدل المشاعر	13 فأكثر	12 _ 7	6 فأقل
الأنجاز الشخصي	31 فأكثر	38 _ 32	39 فأكثر

الجدول رقم(03): يوضح مستويات الاحتراق النفسي حسب ماسلاش كريستينا

3. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

أ- ثبات المقياس:

يعتبر الثبات أحد الخصائص السيكومترية للاختبار و هو يدل على اتساق ترتيب الأفراد عندما يطبق أكثر من مرة، وهو يدل على حصول الأفراد على نفس الدرجات عندما يطبق عليهم الاختبار مرات متتالية.

(عبد الهادي السيد عبده و آخرون، 2002، ص49)

أ-1. الثبات بطريقة التجزئة النصفية: split.half

يتم في هذه الطريقة تصنيف الاختبار إلى قسمين فردي و زوجي ، وبعد تطبيقه يصبح لكل مفحوص درجتان إحداهما على النصف الفردي وثانيها على النصف الزوجي ، ثم يحسب معامل الارتباط برابي بيرسون بين النصفين.

(معمرية بشير، 2012، ص 276)

لهذا قمنا بتقسيم فقرات المقياس إلى نصفين وهي الفقرات الفردية و الفقرات الزوجية، ثم قمنا بقياس ارتباط نتائج المستشارين بين النصفين باستخدام معادلة بيرسون بلغت قيمة 0.34 وبعد تصحيحها بمعادلة سيرمان براون أصبحت النتيجة 0.50 وهي درجة مرتفعة ودالة إحصائياً.

أ_2. الثبات بطريقة ألفا كرونباخ: Cronbach.alpha

يعتبر معامل ألفا كرونباخ $1. j \text{ cronbach}$ (1951) الذي يرمز له عادة ب α من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار وهو يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده.

(معمرية بشر، 2012، ص284)

وبعد تطبيق المعادلة على المقياس فقد كانت النتيجة 0.78 وهي تدل على التناسق.

ب_ صدق المقياس:

ب_1. الصدق الذاتي:

يتمثل الصدق الذاتي في استخراج الجذر التربيعي لمعامل الثبات وقد كان معامل ثبات الاختبار 0.79 وبحساب جدره التربيعي يصبح صدق الاختبار 0.88 وهذا يدل على صدق الاختبار.

ب_2. الصدق التمييزي أو صدق المقارنات الطرفية:

لحساب الصدق التمييزي لابد من إتباع الخطوات التالية:

_ رصد مجموع علامات كل فرد من أفراد عينة الدراسة على فقرات المقياس.

_ ترتيب مجموع علامات أفراد العينة تنازلياً.

_ استخراج الدرجات العليا والدنيا حيث تم سحب 33% من طرفي التوزيع للحصول على المجموعتين المتطرفتين.

_ حساب المتوسط الحسابي والتباين لكل مجموعة، ثم تطبيق قانون "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

مستوى الدلالة	قيمة "ت" المحسوبة	قيمة "ت" المجدولة	درجة الحرية	العينة الدنيا ن=10		العينة العليا ن=10		المتغير
				إ	م	إ	م	
0، 01	7.24	89، 2	8	13، 80	81.55	4، 21	116، 33	الاحترق النفسي

الجدول رقم(04): يوضح نتائج الصدق التمييزي لمقياس الاحترق النفسي

نلاحظ من الجدول رقم (01) أن قيمة "ت" المحسوبة المقدرة ب 7، 24 أكبر من قيمة "ت" الجدولة المقدرة ب 2، 89 عند درجة حرية 8 وعند مستوى دلالة (0، 01) ، مما يشير إلى أن المقياس لديه قدرة تمييزية بين العينتين المتطرفتين في مستوى الاحتراق النفسي.

3_ أساليب المعالجة الإحصائية:

تم في معالجة البيانات على الأساليب الإحصائية التالية:

- ✓ حساب النسبة المئوية (٪) في وصف أفراد العينة و معالجة الفرضية الأولى.
- ✓ معامل الارتباط بيرسون لحساب ثبات بطريقة التجزئة النصفية.
- ✓ معادلة سيبرمان_ براون لتصحيح معامل التجزئة النصفية.
- ✓ معامل الفا كرومباخ لحساب الثبات.
- ✓ اختبار (ت T.test) لحساب الصدق التمييزي لمقياس الاحتراق النفسي.
- ✓ تطبيق اختبار (ت) في معالجة الفرضية الثانية باعتبار اختبار (ت) يستعمل لقياس الفروق بين متوسط عينتين مستقلتين.

❖ معادلة بيرسون: استعملت لحساب معامل الثبات

$$r = \frac{n \text{ مع س} \times \text{ع} - \text{مع س} \times \text{مع ع}}{\sqrt{[n \text{ مع س}^2 - 2 \text{ مع س} \text{ مع ع} + \text{مع س}^2] [n \text{ مع ع}^2 - 2 \text{ مع س} \text{ مع ع} + \text{مع ع}^2]}}$$

ر: معامل الارتباط.

س: درجات أفراد المجموعة الأولى.

ن: عدد أفراد المجموعة.

ع: درجات أفراد المجموعة الثانية.

❖ معادلة سيبرمان_ براون: استعملت لحساب معامل الثبات الكلي لمقياس الاحتراق النفسي و تصحيح أثر التجزئة النصفية:

$$r_{1.1} = \frac{r}{\sqrt{1}}$$

حيث:

ر1.1: معامل الثبات بعد التصحيح.

ر: معامل الارتباط بين نصفي الارتباط.

ن: عدد أجزاء الاختبار.

(سعد عبد الرحمان ، 1998 ، ص168)

❖ اختبار (ت) **T.test**: حيث استعمل اختبار (ت) في حالة تساوي عدد أفراد العينة في المجموعتين و ذلك لحساب الصدق التمييزي لمقياس الاحتراق النفسي.

$$r_{1.1} = \frac{\frac{\sum X_1^2}{n_1} - \frac{(\sum X_1)^2}{n_1}}{\frac{\sum X_2^2}{n_2} - \frac{(\sum X_2)^2}{n_2}}$$

حيث:

س¹: متوسط درجات أفراد المجموعة العليا.

س²: متوسط درجات أفراد المجموعة الدنيا.

ع¹: الانحراف المعياري لأفراد المجموعة العليا.

ع²: الانحراف المعياري لأفراد المجموعة الدنيا.

ن: عدد أفراد العينة في المجموعة الواحدة.

اختبار (ت) للدلالة على الفروق بين متوسط عينتين مستقلتين:

$$t = \frac{\bar{m}_1 - \bar{m}_2}{\sqrt{\left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right] \frac{[n_1(e_1)^2 + n_2(e_2)^2]}{n_1 + n_2 - 2}}}$$

حيث:

م¹: المتوسط الحسابي للعينة الأولى

م²: المتوسط الحسابي للعينة الثانية

ن¹: مجموع افراد العينة الأولى

ن²: مجموع افراد العينة الثانية

ع¹: الانحراف المعياري للعينة الأولى

ع²: الانحراف المعياري للعينة الثانية

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة

نتائج الدراسة

تمهيد

1_ عرض وتحليل نتائج الدراسة

2_ مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد تطبيق إجراءات الدراسة و تفرغ نتائج مقياس الاحتراق النفسي و معالجتها إحصائيا سنحاول في هذا الفصل عرض النتائج المتوصل إليها مع تحليلها و تفسيرها على ضوء الإطار النظري للدراسة و بناء على بعض الدراسات السابقة.

1_ عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1_1 عرض نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى في هذا البحث على ما يلي:

" يعاني مستشار التوجيه المدرسي من مستوى احتراق نفسي مرتفع "

مرتفع		متوسط		منخفض		عدد أفراد العينة
%	العدد ن	%	العدد ن	%	العدد ن	
33، 33	10	66، 46	14	20	6	30

الجدول رقم(05): يوضح النسبة المئوية لمستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي

و الملاحظ من الجدول أعلاه أن ستة (6) أفراد من الدراسة أي ما نسبته 20% قد تحصلوا على درجات منخفضة في حين 14 فرد من مجتمع الدراسة أي ما نسبته 46، 66% تحصلوا على درجات متوسطة و 10 الأفراد الآخرين من مجتمع الدراسة و التي قدرت بنسبهم 33، 33% قد تحصلوا على درجات مرتفعة و هذا يدل على وجود احتراق نفسي متوسط لدى غالبية أفراد العينة.

و منه تم رفض الفرضية القائلة: يعني مستشار التوجيه المدرسي من مستوى احتراق نفسي مرتفع.

و تستبدل بالفرضية التي تقر على وجود احتراق نفسي متوسط لدى مستشار التوجيه المدرسي.

من خلال نتائج الفرضية الأولى تم رفض الفرضية أي أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي.

2) عرض نتيجة الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي تعزى إلى متغير الجنس.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم تطبيق اختبار "ت" للدلالة الفروق وتم الوصول إلى أنه توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي تعزى إلى متغير الجنس.

وتم تفرغ البيانات المتحصل عليها في الجدول الآتي:

مستوى دلالة T	قيمة T	درجة الحرية	عينة المستشارين الذكور ن=09		عينة المستشارين الإناث ن=21	
			م	إ	م	إ
دالة	2.04	28	11.38	5.97	18.49	209.37

الجدول رقم(06): يوضح دلالة الفروق الجنسية في مستوى الاحتراق النفسي

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي لعينة المستشارين الذكور والمقدرة ب 109.37 أكبر من المتوسط الحسابي لعينة المستشارات الإناث والمقدرة ب 97.5 أما فيما يخص الانحراف المعياري للعينة الأولى (الذكور) يقدر ب 18.49 فهو أقل من الانحراف المعياري للعينة الثانية (الإناث) يقدر ب 11.38 ، ومن خلال المتوسطات يتضح أن عينة الذكور أكثر من عينة الإناث في مستوى الاحتراق النفسي .

ومن الجدول أعلاه يتبين أن قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين والمقدرة ب 2.15 أكبر من قيمة "ت" المجدولة والمقدرة ب 2.04 عند مستوى دلالة 0.05 وبدرجة حرية 28 أي أن الفروق الجنسية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي دالة عند مستوى دلالة 0.05 .

وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي تعزى إلى متغير الجنس أي أن الذكور أكثر احتراقاً من الإناث، وقد يعود ذلك أن طبيعة الضغوط والالتزامات المترتبة على المستشارين هي أكثر من تلك المترتبة على المستشارات.

2_ مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1_2. مناقشة نتيجة الفرضية الأولى:

من خلال نتائج الفرضية الأولى تم رفض الفرضية، أي أن هناك مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي . و هذا ما أشارت إليه دراسة الزبود 2002 و التي بعنوان واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي و التربوي في محافظة الزرقاء في الأردن ووجدت أن الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة.

ودراسة فرح (1999) والتي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات القطرية ، وأظهرت نتائجها أن درجة الاحتراق النفسي الكلية لدى أفراد العينة كانت متوسطة. و أكدت أيضا دراسة الحرتاوي (1991) التي وجدت أن المرشدين التربويين في المملكة الأردنية الهاشمية يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي .

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة عليمات (1993) والتي وجدت أن معلمي التعليم المهني في الأردن يعانون من احتراق نفسي بدرجة عالية، ودراسة والتر (1992) لمعرفة مستوى القلق والاحتراق النفسي وقد بينت النتائج أن (12%) من أفراد العينة الدراسية يعانون من مستوى عال من القلق ولديهم ميل نحو الاحتراق النفسي .

2_2. مناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

تبين من خلال نتائج المتحصل عليها في العرض نتائج أن قيمة "ت" المحسوبة لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين والمقدرة ب 2.15 أكبر من قيمة "ت" الجدولة والمقدرة ب 2.04 عند مستوى دلالة 0.05 وبدرجة حرية 28 أي أن الفروق الجنسية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي دالة عند مستوى دلالة 0.05 .

وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي تعزى إلى متغير الجنس أي أن الذكور أكثر احتراقاً من الإناث.

وهذا ما أشارت إليه دراسة السامراني وصالح (1998) أن المرشدين التربويين أن الذكور يعانون من احتراق نفسي أكثر من الإناث ، ودراسة ريتشارد سون (1989) أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية لدى الذكور أعلى من الإناث.

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة سلامة ومقابلة (1993) حيث كانت درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمات في الأردن أعلى منها عند المعلمين وذلك على بعد الإحساس بشدة الشعور بنقص الأداء ، ودراسة الزيود (2002) التي وجدت أن الإناث أكثر احتراقاً من الذكور.

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية من خلال معالجة البيانات بالتقنيات الإحصائية المناسبة للتساؤلات و الفرضيات وقد تم التوصل إلى:

__ يعاني مستشار التوجيه المدرسي من مستوى احتراق متوسط.

__ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي تعزى لمتغير الجنس، أي أن الذكور أعلى من الإناث.

وتم تفسير النتائج المتوصل إليها في ضوء التساؤلات والفرضيات والجانب النظري والدراسات السابقة.

خاتمة

خاتمة

تم التطرق في هذه الدراسة إلى موضوع الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي, نظرا لأهميته والتي تكمن في الدور الفعال لمستشار التوجيه المدرسي في المجال التربوي و هذا بالنظر للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم و تحسين المرود التربوي داخل المؤسسة التعليمية عن طريق الكشف عن استعدادات التلاميذ و التعرف على ميولاتهم, و رغباتهم .

كما أن دراسة الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه قد تساهم في تحسين الأوضاع النفسية و زيادة توافقه مع المحيطين به, خاصة انه يمثل عضوا فعلا و مؤثر في مساعدة التلميذ و أفراد المجتمع المدرسي ككل.

وطبق في هذه الدراسة مقياس الاحتراق النفسي "لكرستينا ماسلاش" والمعرب من طرف زيد البتال, على عينة مكونة من (30) مستشارا ومستشارة.

كما استخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

وبعد معالجة البيانات إحصائيا ومناقشتها, تم التوصل إلى النتائج التالية:

— يعاني مستشار التوجيه المدرسي من مستوى احتراق نفسي متوسط.

— توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي تعزى لمتغير الجنس.

نستنتج مما سبق أن تحسين الأوضاع النفسية لمستشار التوجيه المدرسي تعكس بدورها على المجتمع بأكمله مما يعطي نتائج إيجابية.

قائمة المراجع

I. الكتب

1. الحسين عبد المنعم(2015)، الاحتراق النفسي و الشخصية الانسانية، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة_مصر
2. الخطيب صالح أحمد(2007)، الارشاد النفسي ف المدرسة أسسه و نظرياته و تطبيقاته، دار الكتاب الجامعي، العين الامارات العربية المتحدة
3. العزة سعيد حسين(2006)، دليل المرشد التربوي في المدرسة، ط1، دلة الثقافة للنشر و التوزيع، عمان_الاردن
4. أحمد حسين اللقاني و علي الجمل (1996)، معجم المصطلحات التربوية في المناهج و طرق التدريس، ط1، دار المعرفة
5. أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2009)، الارشاد المدرسي، ط1، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان
6. أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2009)، المهارات الارشادية، ط1، دار المسيرة، عمان
7. محمد عوض بن أحمد (2007)، الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس، ط1، دار الحامدة، عمان_الاردن
8. خديجة بن فليس (2014)، المرجع في التوجيه المدرسي و المهني، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون
9. د.دمرجي (د س)، الدليل في التشريع المدرسي، ج1، الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية، الجزائر
10. رضوان سامر جميل (2002)، الصحة النفسية، ط1، دار المسيرة، عمان
11. سامي محسن ختانة و احمد عبد اللطيف أبو أسعد (2010)، علم النفس الاعلامي، ط1، دار المسيرة، عمان الاردن
12. سعيد جاسم الأسدي و مروان عبد المجيد (2003)، أهمية الارشاد التربوي، دار الثقافة، الأردن
13. سعيد عبد العزيز و جودت عزت عطوي(2002)، التوجيه المدرسي مفاهيمه النظرية أساليبه الفنية تطبيقاته العملية، ط1، عمان
14. سمية طه جميل (2005)، الارشاد النفسي، ط4، عالم الكتب، مدينة 16 أكتوبر، مصر
15. عبد الفتاح أحمد الخوجة (2009)، الارشاد النفسي و التربوي بين النظرية و التطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان
16. عبد الفتاح أحمد الخوجة (2009)، تطوير الادارة المدرسية و القيادة الادارية، ط1، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الاردن
17. علي عسكر (2000)، ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث، القاهرة
18. علي عسكر (2003)، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، القاهرة، الكويت، الجزائر
19. مجموعة من الاساتذة(2002)، الكتاب السنوي 2002، المركز الوطني للوثائق التربوية، الجزائر
20. محمد برو(2010)، أثر التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي في المرحلة الثانوية، د ط، دار الأمل للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر
21. معن محمود و أحمد العياصرة (2008)، الاشراف التربوي و القيادة التربوية و علاقتها بالاحتراق النفسي، ط1، دار الحامدى، عمان_الاردن
22. نبيهة صالح السامرائي (2007)، علم النفس الاعلامي مفاهيمه نظرياته تطبيقاته، ط1، دار المناهج، عمان
23. هادي مشعان ربيع (2003)، الارشاد التربوي مبادئه و ادواته الأساسية، ط1، الدار العلمية الدولية و دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان_الأردن
24. عبد الهادي السيد و فاروق السيد عثمان (2002)، القياس و الاختبارات النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة

25. بشير معمريه (2012)، اساسيات القياس النفسي و تصميم أدواته للطلاب و الباحثين في علم النفس و التربية، دار الخلدونية للنشر و التوزيع، الجزائر

26. سعد عبد الرحمان (1998)، القياس النفسي النظرية و التطبيق، دار الفكري، القاهرة.

II. الرسائل الجامعية

1. اسماعيل الأعور (2003)، واقع الاعلام التربوي في مؤسسات التعليم الثانوي بالجزائر من منظور مستشار التوجيه المدرسي و المهني و التلاميذ في ولاية ورقلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس المدرسي، جامعة ورقلة
2. بدران منى علي (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية و علاقته ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات للبحوث التربوية، جامعة القاهرة، مصر
3. زواي أمال (2011)، مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس و علوم التربية و الارطفونيا
4. صونيا براهيمية (2006)، تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي و المهني، حالة ولاية سوق أهراس
5. صونيا براهيمية (2006)، تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي و المهني، شهادة ماجستير في علم اجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية، حالة ولايتي سوق أهراس
6. عدنان بن محمد علي حسين الأحمد (2010)، واقع استخدام الاعلام المدرسي في تنمية مهارات الاتصال اللغوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية
7. مهند عبد السليم عبد العلي (2003)، مفهوم الذات و أثر بعض المتغيرات الديموغرافية و علاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين و نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين
8. نشوة كرم عمار أبو بكر (2007)، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط أ، ب و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم، مصر
9. نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2007)، الاحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية لدى عاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية
10. نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2008)، الاحتراق النفسي و علاقته ببعض سمات الشخصية، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم علم النفس
11. هوارى أحلام (2014)، الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي و المهني في ضوء بعض المتغيرات، جامعة أبي بكر بلقايد، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، رسالة ماجستير
12. 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.

III. المنشير

1. القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 04.08 بتاريخ 2008/01/23
2. وزارة التربية الوطنية، القرار الوزاري رقم 827، المادة 13 المؤرخ في: 1996
3. وزارة التربية الوطنية، القرار الوزاري رقم 827، المادة 14 المؤرخ في: 1996

.IV المراجع باللغة الأجنبية:

1. Bilge, F(2006) : Examining the Burnout of Academics in Relation to job satisfaction and other Factors : Social Behavior and personality Available on line : www.sbp-journal.com

الملاحق

مقياس الاحتراق النفسي المعرب من قبل **الدكتور زيد

سيدي المستشار، سيدي المستشار:

تحية احترام و تقدير

بصدد التحضير لانجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي " و لتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم هذا المقياس لجمع المعلومات اللازمة للدراسة. و عليه نرجو من حضرتكم التكرم علينا بمساعدتنا و ذلك بمأ المقياس المرفق، حيث يرجى منكم قراءة كل فقرة من فقرات المقياس بتمعن و الاجابة عليها بوضع علامة (×) واحدة في المربع الدال على اجابتم، كما نطلب منكم تزويدنا ببعض المعلومات التي تساعدنا في فرز الاجابات و تحليلها.

ملاحظة:

يقصد بالعملاء في الفقرات كل من يتعامل معهم مستشار التوجيه المدرسي في محيطه المهني (التلاميذ، الإدارة، الأولياء). و في الاخير نشكركم على تعاونكم و نظمئكم بأن جميع الإجابات ستحاط بالسرية التامة و تستخدم لأغراض الدراسة فقط.

و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

المعلومات الأولية:

1- الجنس:

أنثى

ذكر

الرقم	الفقرات	أبداً	بضع مرات في السنة	بضع مرات في ألشهر	مرة في الشهر أو أقل	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريباً
01	أشعر بأنني استنزف عاطفياً بسبب عملي							
02	أشعر باستنزاف كامل لطاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي							
03	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
04	أستطيع أن أتفهم بسهولة شعور عملائي							
05	أشعر بأنني أعامل العملاء و كأنهم جمادات أو أشياء لا بشر							
06	أشعر أن التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر							
07	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل و العملاء							
08	أشعر و كأنني أحترق داخليا بسبب عملي							
09	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر ايجابا في حياة الآخرين							
10	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل							
11	أشعر بالقلق في ان يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							
12	أشعر بالنشاط و الحيوية							
13	أشعر بالإحباط في عملي							
14	أشعر أنني أبذل جهدي الأكبر في عملي							
15	إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث لبعض عملائي							
16	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كثيرا علي							
17	أستطيع و بسهولة تهيئة الجو المناسب لاداء عملي على أكمل وجه							
18	أشعر بالابتهاج من خلال عملي و تعاملي مع العملاء							
19	حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل							
20	أشعر و كأنني على شفا الهاوية بسبب عملي							
21	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل الانفعالية							
22	أشعر أن العملاء يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها							