جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم التربية

مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ظل بعض المتغيرات (الجنس، العمر، الخبرة المهنية) دراسة ميدانية في ولايتي تيزي وزو- بومرداس

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص ارشاد وتوجيه مدرسي

من إعداد الطالبين:

سعدي ياسمينة

إيدير توفيق

إشراف

د. شريك ويزة

أعضاء اللجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د/ باحمد جويدة	مولود معمري تيزي وزو	مناقشة
د/شريك ويزة	مولود معمري تيزي وزو	مشرفا ومقررا
د/ جديدي سيف الدين	مولود معمري تيزي وزو	رئيسا

السنة الجامعية: 2023-2024

كلمة شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة على رسوله الهادي الأمين سيدنا محمد وعلى أهله وصحبه أجمعين وبعد:

نتقدم بالشكر والتّقدير إلى الدكتورة شريك ويزة التي منحتنا من وقتها الثمين الّذي أفاض وأنار من توجيهاتها، فلها منا كل الشكر وخالص الدعاء بالتوفيق في حياتها المهنية.

والشكر الموصول إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء الفريق العلمي، بقسم علوم التربية – بجامعة مولود معمري تيزي وزو– فلهم منا جميعا كل الثناء والتّقدير والاحترام.

والشكر موصول إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الّذين تفضلوا بمناقشة هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع مستشاري التّوجيه والإرشاد المدرسيّ والمهني لولاية تيزي وزو، وأخص بالذكر السيد مدير مركز التّوجيه

وإلى كل الّذين دعمونا بكل المحبة والدعاء حتى اكتمل هذا العمل بهذه الصّورة، سائلا لهم جميعا السداد والخير ودوام الخير للجميع.

والحمد لله رب العالمين.

إهداء

.أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى الإنسان الذي امتلك الإنسانية بكل قوة، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولي في الحياة

أبي الغالي على قلبي أطال في عمره؛

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرّعاية وكانت سندي في الشدائد، وكانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعتني خطوة خطوة في عملي، إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملالاك على لقلب والعين جزاها الله عني خير الجزاء ؛

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكي أُدخل على قلبهما شيئا من السعادة إلى اخوتي وخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة.

والزميلة التي تشاركت معها الجهد والعطاء في انجاز هذا العمل البحثي ياسمينة.

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذتي الكريمة الدكتورة: شريك ويزة التي كلما تظلمت الطريق أمامي لجأت إليها فأنارتها لي وكلما دب اليأس في نفسي زرعت فيا الأمل لأسير قدما وكلما سألت عن معرفة زودني بها وكلما طلبت كمية من وقتها الثمين وفرته لي بالرغم من مسؤولياتها المتعددة؛ إلى كل أساتذة قسم العلوم التربية.

خريجكم: توفيق

اهداء

بسم خالقي وميسر أموري وعصمتي أمري لك كل الحمد والامتنان.

أهدي هذا العمل الى نفسي أولا ثم الى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمتم لي سندا لا عمر له

الى من أحمل إسمه بكل فخر الرجل الذي سعى طوال حياته لكي نكون أفضل منه وفي أعلى المراتب

أبي الغالي »

الى بسمة الحياة وبهجتها نبع الحب والحنان من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي

"أمي الحبيبة

الى من بذلوا جهدا في مساعدتي وكانوا عونا وسندا لي

"إخوتي وأخواتي"

الى شموع البيت ومصدر سعادتي أبناء أختي

إيمان، نسيم بلال،

كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذتي الكريمة الدكتورة: شريك ويزة التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها القيمة

الى زميلي الذي تقاسم معي تعب ومشقة هذا العمل وشاركني خطوات هذا الطريق

توفيق"

ولا أنسى صديقات العمر ورفقاء الروح الذين شاركوني خطوات هذا الطريق ممتنة لكم

"الحمد لله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغنا الغايات"

الحمد لله ربي العالمين

والسلام على نبيه الكريم

خريجتكم : ياسمينة

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي و دراسة الفروق في ظل بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس– العمر – الخبرة المهنية) لدى عينة من مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولايتي تيزي وزو وبومرداس، اختيرت عينة من 96 مستشار بالطريقة العرضية، تم تطبيق استبيان الاحتراق النفسي من إعداد "كريستينا ماسلاش" Maslach Christin (1981)، المعرب من طرف نجاري عبد الصمد (2015) ،تم حساب خصائصهما السيكومترية من صدق وثبات، وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي(Spss) وفي الأخير خلص الدراسة إلى النتائج التالية:

– تتباين مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه في ظل بعض المتغيرات (الجنس– العمر– الخبرة المهنية)

– توجد فروق دالة احصائيا بين ابعاد الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

– لا توجد فروق دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير العمر.

– توجد فروق دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الملخص باللغة الاجنبية:

Study summary

The current study aimed to reveal the level of psychological burnout, with the possibility of differences in light of some demographic variables (gender, age, professional experience) among a sample of school and vocational guidance and counseling counselors in the states of Tizi-Ouzou and Boumerdes. A sample of **96**counselors was selected by a simple random method. Applying the psychological burnout questionnaire prepared by Maslach Christina (1981), Arabized by Nadjari Abdel Samad (2015), their psychometric properties were calculated in terms of validity and reliability, and statistical processing was carried out using the statistical program Spss version 23.

Finally, the research reached the following results

-Levels of psychological burnout among guidance counselors vary in light of some variables (gender, age, professional experience)

- There are statistically significant differences between the dimensions of psychological burnout among school and vocational guidance and counseling counselors due to the gender variable.

- There are no statistically significant differences between psychological burnout among school and vocational guidance and counseling counselors due to the age variable.

- There are statistically significant differences between psychological burnout among school and vocational guidance and counseling counselors due to the variable of professional experience.

فهرس المحتويات

شكر وتقدير.....أ

الإهداء.....ب

الملخص .....ج

قائمة الجداول.....د

مقدمة 1

الفصل الأول:الإطار العام للإشكاليّة

1-الإشكالية.....5

2-الفرضيات.....9

3-أهداف البحث..... 9

4- أهمية البحث.....9

5-تحديد المفاهيم الأساسية 10

6-الدراسات السابقة والتعقيب عليها.....11

الجانب النّظري

الفصل الثاني:الاحتراق النفسي

تمهيد.....20

1- مفهوم الاحتراق النفسي.....21

2- النظريات المفسرة الاحتراق النفسي 22

3- أسباب الاحتراق النفسي.....24

4-أبعاد و مستويات الاحتراق النفسي..... 25

5- أعراض الاحتراق النفسي 27
6 - مراحل الاحتراق النفسي..... 29
7-آثار الاحتراق النفسي و طرعلاجه..... 30
خلاصة الفصل 34

الفصل الثالث: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد 35
1- تعريف مستشار التوجيه والارشاد.....36
2- خصائص شخصة مستشار التوجيه والارشاد.....36
3-سمات مستشار التوجيه والارشاد 37
4- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني 40
5- تدخلات مستشار التوجيه والارشاد في الحد من المشكلات التربوية:.....46
6- صعوبات العمل التي يواجهها مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني 48
خلاصة الفصل 51

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الجانب الميداني

تمهيد.....54
-1-منهج الدراسة.....55
2-الدراسة الاستطلاعية.....56
3- الدراسة الاساسية.....58
4-أدوات الدراسة.....60
5-الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.....67
خلاصة الفصل.....68

الفصل الخامس:عرض تحليل ومناقشة وتفسير النتائج

تمهيد 76

1-عرض تحليل النتائج 77

1-1-الفرضية الاولى 77

1-2-الفرضية الثانية 78

1-3-الفرضية الثالثة 80

1-4-الفرضية الرابعة.....81

2- مناقشة وتفسيرالنتائج

2-1-الفرضية الأولى.....83

2-2-الفرضية الثانية.....84

2-3-الفرضية الثالثة.....86

2-4-الفرضية الرابعة.....87

الاستنتاج العام 88

الاقتراحات.....89

خاتمة.....90

المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يبين توزيع العينة الاستطلاعية على أساس السن–الخبرة المهنية ومقر العمل	56
02	يبين توزيع العينة الاساسية على أساس السن–الخبرة المهنية ومقر العمل	58
03	يبين أبعاد الاستبيان	60
04	يبين قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد ولمقياس الاحتراق النفسي	62
05	يبين قيم معاملات الارتباط بين درجة الابعاد والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي	63
06	يبين الصدق التمييزي لمقياس الاحتراق النفسي	64
07	يبين ثبات مقياس حسب ألفا كرونباخ	64
08	يبين معامل التجزئة النصفية لمقياس الاحتراق النفسي	65
09	يبين مجالات مستويات الاحتراق النفسي	66
10	يبين قيمة "ت " لدلالة الفروق في ابعاد الاحتراق النفسي بين الجنسين	68
11	يبين نتائج اختبار التحليل التباين	70
12	يبين نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي	71
13	يبين قيم اختبار Tamhane ‘s T2 لمتغير الخبرة المهنية	72
14	يبين تكرارات ومتوسط الحسابي لفئات متغير الخبرة المهنية	73

فهرس الاشكال:

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	يبين توزيع العينة الاستطلاعية على أساس السن–الخبرة المهنية ومقر العمل	56
02	يبين توزيع العينة الاساسية على أساس الجنس– مقر العمل –الخبرة المهنية والسن	58
03	يوزع مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه	67

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان
1	الاستبيان في صورته الاولية
2	يبين صدق الاتساق الداخلي
3	يبين الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية)
4	يبين ثبات الفا كرونباخ
5	يبين التجزئة النصفية
6	الاستبيان في صورته النهائية
7	يبين العينة الاساسية
8	يبين الفرضية الاولى
9	يبين الفرضية الثانية
10	يبين الفرضية الثالثة
11	يبين الفرضية الرابعة

مقدمة

تتميز الحياة الحديثة بتعدد وتسارع الاحداث، حيث أدت التطورات التكنولوجية إلى تغيرات اجتماعية واقتصادية تطلبت تكوين الفرد بطريقة جديدة، حيث أولت الدولة الجزائرية أهمية بالغة لبناء مواطنا صالحا، ولتحقيق هذه الغاية قامت بإصلاحات في المنظومة التربوية وعلى كل الأصعدة منها التوجيه والإرشاد المدرسي، فتم توسيع تعيين مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن الجماعة التربوية في المؤسسات التربوية في مرحلتي الثانوية والمتوسطة، وبات ضروري من أجل تحقيق نوع من التوافق النفسي والدراسي للتلميذ ومرافقته في بناء مشروعه الدراسي والمهني المستقبلي من خلال عملية التوجيه السليم لبناء فرد صالح لنفسه ومجتمعه.

لذا يتطلب عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني جهدا كبيرا في تأدية مهامه الكثيرة والمتشعبة كأخصائي تقني بحكم تخصصه الأكاديمي، أو كعضو في مختلف المجالس ،فيمثل عنصرا فعالا وأساسيا في المؤسسة التربوية، وكثرة المهام المسندة له قد تجعله عرضة لبعض الضغوط النفسية والإجهاد، إذا زادت في حدتها وتراكمت وقد يصل إلى حد الاحتراق النفسي التي تهدد أمنه النفسي والاجتماعي وسلامته الجسدية والعقلية كما أصبح سمة الحياة المهنية المعاصرة خاصة منها الخدماتية كالتعليم.

توسعت دائرة أبحاث الاحتراق النفسي لآثاره السلبية على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على الصعيد الشخصي والمهني، فقد ظهر لدى العديد منهم نوع من الانهاك الجسدي والاستنزاف الانفعالي، مما يوثر على دافعيتهم للإنجاز الوظيفي فتنقص فعاليتهم اتجاه مهامهم الوظيفية. وتتباين ردود أفعال المستشار تبعا لخبرته المهنية في المجال المهني ككل والتوجيه المدرسي والمهني بصفة خاصة، كما يمكن لعمر الموظف أن يفسر حالة الاحتراق النفسي مع اختلاف جنسه من ذكر وأنثى بسبب الدور الاجتماعي المحدد لكل واحد في بيئته الاجتماعية.

ومن هذا المنطلق أردنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث تم تقسيم الدراسة الى جانبين اساسين هما الجانب النظري والجانب التطبيقي.

فعن **الجانب النظري** انقسم الى ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: لتحديد وصياغة اشكالية البحث ،فرضياته، اهميته، اهدافه وتحديد المفاهيم الاساسية للبحث مع عرض لأهم الدراسات السابقة التي تناولت متغير الدراسة الاحتراق النفسي في البيئة العربية والاجنبية والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: خصص لمتغير الاحتراق النفسي ، ممهدنا للفصل ثم عرفناه لغة واصطلاحا، بعد ذلك تطرقنا الى نظرياته وعرضنا اسبابه وابعاده وذكر مستوياته وتوضيح اعراضه ،مراحله ،آثاره وذكر اهم طرق الوقاية والعلاج وانتهى بخلاصة.

أما **الفصل الثالث:** يتعلق بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بعد التمهيد للفصل عرفناه لغة واصطلاحا مع ذكر الخصائص ، السمات ،المهام، ثم تدخلات مستشار التوجيه والإرشاد في الحد من المشكلات التربوية مع ذكر الصعوبات التي تعيقه لأداء مهامه، وفي الاخير ختمنا الفصل بخلاصة.

أما **الجانب التطبيقي** ويتكون من فصلين:

الفصل الرابع يتعلق الإجراءات المنهجية للدراسة، اما الفصل الخامس مخصص لعرض وتحليل و تفسير ومناقشة النتائج وختمنا الدراسة باستنتاج عام وتوصيات والمراجع

الفصل الأول: الإطار العام لمشكلة البحث

1 – تحديد الإشكالية.

2 –فرضيات البحث.

3 – أهداف البحث.

4 – أهمية البحث.

5 – تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.

6 – الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

1 -الإشكالية:

تعد مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من المهن ذات الطابع الخدماتي، حيث يهدف باعتباره مجموعة من الخدمات لمساعدة التلميذ على فهم نفسه، وتحقيق مشروعه الدراسي والمهني المستقبلي، عن طريق الاستغلال الإيجابي والفعال لإمكانياته الفردية ومهاراته الذاتية لاختيار نوع الدراسة الملائمة والنجاح فيها والتفوق، ولتحقيق هذه الأهداف وغيرها تم تنصيب شخص اخصائي نفساني او اجتماعي بمختلف تخصصات العلوم الإنسانية والاجتماعية على مستوى الثانويات والمتوسطات، ومن خلال قيامه بالمسؤوليات والنشاطات المتشعبة والكثيرة في مجال الاعلام والتوجيه والمتابعة النفسية والبيداغوجية ،كما نجد معايشة مستشار التوجيه لعدة صعوبات ومعيقات كغموض الدور المسند إليه او تداخل الصلاحيات وقلة التحفيزات المعنوية والمادية مما يعرض مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني إلى ضغوط نفسية عالية تؤثر على أداء لمهامه بالمستوى المأمول، ومعايشة الضغوط النفسية المتكررة والشديدة قد يؤدي هذا الوضع إلى اضطراب الاحتراق النفسي الذي يعتبر من المشكلات النفسية التي تظهر في الحياة المهنية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. باعتباره عضو فعال داخل الجماعة التربوية كمساعد اجتماعي، نفساني وتربوي حيث يسعى لإسعاد الآخرين من تلاميذ ، أولياء وأساتذة إضافة إلى مهامه الإدارية التي تسبب ضغوطات نفسية باختلاف مصادرها من المسؤول الإداري والمسؤول التقني ،فيخلق له هذا الظرف حالة من احتراق نفسي الذي يعتبر حسب "ماسلاش" و"جاكسون" (Jackson&Maslach 1981) حالة من الإرهاق النفسي والبدني الطويل نتيجة التعب والعجز واليأس ،وتشمل مواقف سلبية من الفرد اتجاه عمله وحياته (**أحمد،2006**).

كما عرف " فرود بيرجر" و"ريتشلسون" الاحتراق النفسي (1990) على انه حالة من الإرهاق المزمن، الكآبة والإحباط تنتج عن التفاني لقضية ما أو نمط حياة أو فشل في تحقيق النتائج المتوقعة، والتي تودي في نهاية الأمر الى انخفاضا لانخراط والأداء في العمل.

(**Freudenberger, Herbert,1978,p87**)

ولفهم مفهوم الاحتراق النفسي علميا حاولت النظريات تفسيره من مختلف الزوايا باختلاف مبدأ التنظير، حيث نجد النظرية السلوكية ونظرية التحليل النفسي وإن كانت لم تتعرض مباشرة لذلك بل تم ربطها بضغوط العمل.

حيث فسرت النظرية السلوكية الاحتراق النفسي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي فنية التعزيز وزيادة الدعم، والضبط الذاتي من خلال السيطرة على الضغوط والاسترخاء.

اما نظرية التحليل النفسي فترى أن الاحتراق النفسي ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد ،مع عدم قدرته على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للرغبات غير المقبولة والمتعارضة في مكونات الشخصية ،مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحله إلى الاحتراق النفسي.

ومن خلال استعراض هذه النظريات تبين في مجملها أن الاحتراق النفسي نتيجة حتمية لاستمرار الضغوط، وهو من المراحل الأخيرة والنهائية الضغوط النفسية ،كما أن الاحتراق النفسي أيضا ينشأ نتيجة التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد وبيئة العمل وبيئته الاجتماعية **(مختار ،2018)**.

تتعدد ابعاد الاحتراق النفسي من شعور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي باستنزاف انفعالي مفرط وشعور بتوتر انفعالي زائد نتيجة احتكاكه بأفراد محيطه المحتاجين لخدماته واستنزاف موارد قوته وطاقته نتيجة التزامه المهني دون قدرته على التجديد لمواصلة أداء مهامه فيضع مسافة بينه وبين من يتعامل معهم أو يواجههم سلبيا بعدم تقديم خدماته، فيتكون البعد الثاني وهو تبلد المشاعر وذلك من خلال الشعور السلبي والتعامل بالقسوة والإهمال مع ظهور مشاعر السخرية وعدم احترام الاخرين فتتكون علاقة تباعدية، فتنعكس هذه الحالة على الإنجاز المهني للمستشار فيظهر البعد الثالث بشعوره أن كفاءته غير مناسبة لأداء مهامه

وإنجازه المثمر في عمله مع الغير. هكذا فإن الاحتراق النفسي عند "ماسلاش" و"جاكسون" عبارة عن تناذر يتضمن ثلاثة أبعاد متمثلة في: الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي وهذا ما اعتمدناه في بحثنا كأداة للتطبيق الميداني.

ويمكن تفسير معاناة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي للاحتراق النفسي من خلال الأعراض المصاحبة لوضعه المهني، فمن الناحية الجسدية يظهر على شكل إجهاد واستنزاف مستمر للطاقة تشنج للعضلات وارتفاع ضغط الدم والشعور المستمر بالتعب وآلام في الرأس **(محمود،2008، ص102)**.

أما من الناحية النفسية فيظهر ذلك في الشعور بالحزن والإحباط وتقلب في المزاج وتقليل الإحساس بالمسؤولية اتجاه عمله وكذلك مع العملاء ونقص الفعالية الخاصة للأداء والإنجاز والتخلي عن المثاليات وزيادة السلبية لديه. **(حمدي،1999،ص184)**.

كما تختلف سلوكيات مستشار التوجيه الذي يعاني من مشكلة الاحتراق النفسي ويظهر ذلك في نوبات الغضب، العزلة الاجتماعية، السخرية من الآخرين وعدم تقدير الآخر إضافة الى إهمال الذات والغياب عن العمل (**Anges, Maritinau,2014**).

الا أن الإصابة بالاحتراق النفسي لا يكون دفعة واحدة بل يمر بمراحل اعتبرها أغلب الباحثين نفسها ابعاد الاحتراق النفسي التي اشرنا إليها سالفا.

تكون مستويات الاحتراق النفسي متباينة (منخفضة–متوسطة ومرتفعة) كغيرها من الاضطرابات النفسية، في المجال الخدماتي وبالخصوص التعليم بمختلف اسلاكه لنقص الدراسات لشخص مستشار التوجيه فمن الدراسات التي تناولت هذا الموضوع نجد دراسة الباحث "يوسف حرب" (1998) التي كانت نتائجها أن المعلمون الذين يدرسون في الثانويات يعانون من مستوى معتدل من الاحتراق النفسي، كما أظهرت أنهم يعانون من مستوى متوسط في ضغوط العمل **(يوسف، 1998)**.

كما أشارت دراسة الباحث "الزيودي ومحمد حمزة" (2003) الى وجود مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى المعلمين تراوحت من المتوسط الى العالي، كما

أظهرت وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي في بعد الإجهاد الانفعالي لصالح الذكور أكثر من الإناث، إضافة الى وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير سنوات الخبرة في تبلد الشعور وشدته لصالح المعلمين، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير الدخل السنوي في بعد نقص الشعور بالإنجاز **(محمد ،2004)**.

و نجد دراسة "عبد العزيز خميس"(2016) التي كانت نتائجها أن المرشدون لديهم انخفاض في مستوى الاحتراق النفسي أظهرت وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، كما اكدت الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير الأقدمية **(عبد العزيز ،2016)**.

في حين أظهرت دراسة "هواري أحلام"(2020) على وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين ولم تظهر الدراسة على وجود فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير سنوات الخبرة والأقدمية **(أحلام ،2020)**.

ومن خلال عرضنا لنتائج الدراسات تظهر مدى خطورة هذه الظواهر التي قد يعاني منها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بسبب ضغوط العمل الكثيرة من مختلف المصادر والتي تكون سبب في عدم قيامه بمهامه سواء الإدارية ،التقنية أو المهام المتعلقة بالتعامل مع التلاميذ ومعايشة هذه الضغوط بشكل متكررة ومتراكمة يؤدي في الأخير الى الاحتراق النفسي، ما يولد لدى المستشارين شعور بنقص الفعالية الخاصة للأداء والإنجاز في العمل وكذا تبلد المشاعر والإحباط والتوتر وكل ما تم الوقوف عنده دفعنا لدراسة هذا الموضوع ،وعليه نطرح التساؤل العام للدراسة المتمثل في:

-ما مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ظل بعض المتغيرات الجنس، العمر، الخبرة المهنية؟

ومن خلال التساؤل العام للدراسة قمنا بصياغة الفرضيات التالية :

2-الفرضيات :

الفرضية الأولى: تتباين مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق دالة احصائيا بين ابعاد الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير العمر.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

3-اهداف البحث:

- التعرف على مستويات الاحتراق النفسي المنتشرة لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- الكشف عن احتمالية وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي تعزى لمتغيرات الجنس، العمر والخبرة المهنية.

4-أهمية البحث:

- تكمن أهمية الدراسة حيث تلقي الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى شخص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يمثل حلقة وصل هامة بين مختلف أطراف جماعة التربية كما تثري الدراسة جانب البحث العلمي لنقص الدراسات على هذه الشريحة من الموظفين وتمثل النتائج مرجعية لأصحاب القرار لتحسين وضعية هذه الفئة الهامة .

5-المفاهيم الاساسية للدراسة:

- **5-1 الاحتراق النفسي:**

اصطلاحا : حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية الزائدة. **(السمادوني، 1990)**

اجرائيا: : يمكن تعريف الاحتراق النفسي بأنه حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بعمله وبنفسه ويشعر بالقلق والتوتر، الانسحاب والاجهاد نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته، ويقاس اجرائيا لغايات البحث بالدرجة التي يحصل عليها مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني على مقياس الاحتراق النفسي من إعداد "كريستينا ماسلاش" (1981) المعرب من طرف "نجاري عبد الصمد "(2015).

- **5-2 مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:**

المستشار لغة: هو الشخص الذي يعطي النصائح في مجالات معينة ,وقد جاء في المعجم الوجيز ان المستشار هو "الشخص العليم الذي يأخذ رأيه في امر هام علمي اوفني وسياسي او قضائي او نحوه، فالجذر اللغوي للاستشارة يفيد التدخل الانساني المحض للتأثير الفعال في الوعي قصد تغيير سلوك فرد ما **(صونية،2006، ص6)** .

اصطلاحا: يعرفه "**رمزي كمال**" بأنه شخص يسدي النصح والارشاد الى الطلبة حول اختيار العمل او الدراسة المناسبين، كما يساعدهم على التخطيط للمسار المهني الذي ينبغي ان يسلكه الطالب تأسيسا على ملكاته وقدراته واستعداداته وميوله **(لوكيا،2010 ،ص94)**

اجرائيا: مستشار التوجيه هو احد موظفي قطاع التربية الوطنية يسهر على تنفيذ مهام الاعلام، التوجيه، التقويم والمتابعة النفسية والبيداغوجية للتلاميذ في المقاطعة التابعة له من اجل مساعدتهم على بناء مشروعهم الدراسي والمهني.

6 -الدراسات السابقة :

6-1 الدراسات العربية:

1-دراسة آلاء عبد الله، فادية رزق عبد الجليل(2024)مصر

-**عنوان الدراسة:** واقع الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي صعوبات التعلم في منطقة عسير، مصر.

-**اهداف الدراسة:** التعرف على واقع الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي صعوبات التعلم .

-**منهج الدراسة:** الوصفي المسحي.

-**أداة الدراسة:** قامت الباحثة ببناء مقياس الاحتراق النفسي.

-**عينة الدراسة:** 62 معلم ومعلمة.

-**نتائج الدراسة:** واقع الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي صعوبات التعلم.

-لا توجد فروق دالة احصائيا بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول واقع الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي صعوبات التعلم يعزى لمتغير (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)(**آلاء، 2024**)

2-دراسة نعماش فاطمة ،بومنقار مراد (2023)

-**عنوان الدراسة:** الاحتراق النفسي لدى اساتذة التعليم المتوسط .

-**اهداف الدراسة:** التعرف على درجة الاحتراق النفسي عند اساتذة التعليم المتوسط ،وعن وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الاقدمية والجنس .

-**منهج الدراسة:** التحليلي

-**أداة الدراسة:** مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي

-**عينة الدراسة:** 50 استاذ واستاذة

-**نتائج الدراسة:** وجود احتراق نفسي لدى الاساتذة بدرجة مرتفعة.

– وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى الى متغير الجنس والاقدمية **(فاطمة ومراد،2023، ص42)**

3–دراسة أحلام هواري(2020) الجزائر

–**عنوان الدراسة** :الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني(دراسة ميدانية على عينة من مستشاري التوجيه والارشاد ببعض مدن الغرب الجزائري).

–**هدف الدراسة:** هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني .

–**عينة الدراسة:** مكونة من95مستشارا ومستشارة للتوجيه.

–**ادوات الدراسة:** مقياس الاحتراق النفسي "لماسلاش كرستينا" بأبعاده الثلاثة والمترجم من قبل" زيد البتال."

–**نتائج الدراسة:** لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني باختلاف الجنس .

– لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني باختلاف سنوات الخبرة او الاقدمية **(هواري احلام، 2020)**

4–دراسة عبد العزيز خميس(2016):الجزائر

–**عنوان الدراسة:** الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بورقلة.

–**هدف الدراسة:** الكشف عن ظاهرة نفسية لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، تتمثل في مستوى الاحتراق النفسي .

–**عينة الدراسة:** 28 مستشار التوجيه والارشاد .

–**منهج الدراسة:** المنهج الوصفي الاستكشافي.

–**ادوات الدراسة:** مقياس الاحتراق النفسي "لماسلاش كريستينا ".

–**نتائج الدراسة:** –انخفاض درجة الاحتراق النفسي لدى افراد العينة.

– توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه

والارشاد المدرسي والمهني حسب متغير الجنس.

– لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني يعزى لمتغير الاقدمية **(عبد العزيز ، 2016).**

5–دراسة حمدان عوض فراج المطيري وآخرون (2015) الكويت

–**عنوان الدراسة:** الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات لمدارس التربية الخاصة في دولة الكويت.

–**هدف الدراسة:** الكشف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات الذين يعملون في مهنة التدريس لمدارس التربية الخاصة في دولة الكويت.

–**عينة الدراسة:**186 معلم ومعلمة.

–**منهج الدراسة:** المنهج الوصفي.

–**ادوات الدراسة:** مقياس الاحتراق النفسي" لماسلاش كريستينا" .

نتائج الدراسة: وجود احتراق نفسي بمستوى متوسط لمعلمي طلبة مدارس التربية الخاصة على ابعاد مقياس الاحتراق النفسي المختلفة.

لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخبرة ومتغير التخصص. **(عوض،2015)**

6–دراسة عبد الله لبوز(2013) الجزائر

–**عنوان الدراسة:** الاحتراق النفسي عند مدرسي المراحل الثلاثة (الابتدائي، المتوسط، الثانوي) بمدينة ورقلة.

–**هدف الدراسة:** الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي الاحتراق النفسي عند مدرسي المراحل الثلاثة (الابتدائي، المتوسط، الثانوي).

–**عينة الدراسة:** 310 مدرس ومدرسة.

–**منهج الدراسة:** المنهج الوصفي.

-**ادوات الدراسة:** مقياس "ماسلاش" المقنن للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة الموزع على 22 فقرة.

-**نتائج الدراسة:** وجود احتراق نفسي منخفض المستوى لدى افراد العينة .

-لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين حسب متغيرات الدراسة ،الجنس ،المستوى الذي يدرسه المعلم ،و الخبرة المهنية **(لبوز،2013).**

7-دراسة الزيودي محمد حمزة (2004،2003)سوريا

-**عنوان الدراسة:** الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة بسوريا.

-**هدف الدراسة:** الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في اقليم الجنوب وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية ،الجنس والعمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة المدرسية، المؤهل العلمي.

-**عينة الدراسة:** 110 معلم ومعلمة.

-**منهج الدراسة:** المنهج الوصفي.

-**ادوات الدراسة:** مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي.

نتائج الدراسة: وجود مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى المعلمين تراوحت من المتوسط الى العالي .

-وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي في بعد الاجهاد الانفعالي لصالح الذكور اكثر من النساء.

- وجود فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير سنوات الخبرة في بعد تبلد المشاعر شدته لصالح المعلمين.

- وجود فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير الدخل الشهري في بعد نقص الشعور بالإنجاز. **(الزيودي ،2007)**

8-دراسة يوسف حرب محمد عودة (1998) فلسطين

-**عنوان الدراسة:** الاحتراق النفسي وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في فلسطين.

-**هدف الدراسة:** التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل والكشف عن مستواها لدى معلمي المدارس الثانوية.

-**عينة الدراسة:** 558 معلم ومعلمة.

-**منهج الدراسة:** المنهج الوصفي الاستكشافي.

-**ادوات الدراسة:** مقياس "ماسلاش كريستينا" للاحتراق النفسي.

-**نتائج الدراسة:** مستوى معتدل في الاحتراق النفسي لدى المعلمين ومستوى ضغوط العمل كان متوسطا هو الاخر. **(يوسف،1998)**

9-دراسة العرباوي (1994) عمان

-**عنوان الدراسة:** مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى.

-**اهداف الدراسة:** الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى.

- بيان أثر كل من الجنس والمؤهل والخبرة في مستوى الاحتراق النفسي ومصادره لديهم.

-**منهج الدراسة :** المنهج الوصفي.

-**أداة الدراسة:** استخدام مقياسين هما مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي ومقياس مصادر الاحتراق النفسي الذي قام الباحث بتطويره.

-**نتائج الدراسة:** مديري المدارس الحكومية في مديرية عمان الكبرى يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي.

- توجد فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

-لا توجد فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير الجنس او المهل العلمي والتفاعل بينهما"**(أحمد،2007)**

10-دراسة كمال سليم دواني و زملاؤه (1989)الاردن

-**عنوان الدراسة:** مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الاردنيين بأبعاده الثلاثة.

-**هدف الدراسة:** الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الاردنيين بأبعاده الثلاثة.

-**عينة الدراسة:** 349 معلما ومعلمة.

-**منهج الدراسة:** المنهج الوصفي .

-**ادوات الدراسة:** مقياس الاحتراق النفسي "لماسلاش كريستينا"

-**نتائج الدراسة:** - يعاني المعلم الاردني من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي.

- لا توجد فروق دالة احصائيا لدى المعلمين الاردنيين بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الاجهاد الانفعالي و شدته.

- وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الاردنيين تعزى الى الجنس. **(احمد ،2007)**

6-2 الدراسات الاجنبية:

1-دراسة "إكيز"(2010)تركيا

- **عنوان الدراسة:** مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين في مدينة ازمير بتركيا.

- **هدف الدراسة:** التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين في مدينة ازمير بتركيا.

-**عينة الدراسة:** (120) مرشدا.

- **منهج الدراسة:** المنهج الوصفي .

- **أداة الدراسة:** مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي.

- **نتائج الدراسة:** وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير الخبرة في مجال الارشاد وللمجموعة الاكثر خبرة.

-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية يعزى الى متغير الجنس والعمر.

2-دراسة فوركبيك (2012) و موستبيك (Mustpic, Vorkapic)كرواتيا

-**عنوان الدراسة:** مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين العاملين في مراكز الوقاية والعلاج من تعاطي المخدرات في "كرواتيا".

-**هدف الدراسة:** الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين العاملين في مراكز الوقاية والعلاج من تعاطي المخدرات في "كرواتيا".

-**عينة الدراسة:** (68) مرشدا ومرشدة.

- **منهج الدراسة:** المنهج الوصفي.

- **أداة الدراسة:** مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي.

- **نتائج الدراسة:** مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين مرتفع.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير الجنس لصالح الاناث**(ابراهيم،2022)**

التعقيب على الدراسات السابقة في ضوء الدراسة الحالية:

بعد الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة منها العربية والأجنبية تبين أن هذه الدراسات مختلفة تبعا لبيئة وزمان الدراسة وكذلك في عينة الدراسة وجود اتفاق في أداة الدراسة مقياس "ماسلاش" مثل دراسة "**آلاء عبد الله**" **(2024)**ودراسة "**يوسف حرب** "**(1998).**

والمنهج المتبع هو الوصفي إلى حد كبير مثل دراسة "**الزيودي محمد**" **(2004)** و"**عبد الله لبوز**" **(2013).**

اختلفت وتشابهت عينة البحث الا ان المجال المهني واحد (التعليم) واختلفت العينة حيث اخترنا فئة مستشاري التوجيه مثل دراسة "**عبد العزيز خميس**" **(2016)** و"**هواري أحلام**" **(2020).**

وتراوح العدد بين **349** و **186** في دراسة " **كمال سليم الدواني وزملائه**" **(1989)** وفي "**دراسة حمدان عوض**" **(2015)**.

اختلفت النتائج من متفق او معارض لما توصلنا إليه في بحثنا الحالي.

ومن خلال هذه الدراسات عززت قيمة ومصداقية بحثنا كما زودتنا بمعلومات مهمة كالتعرف على المجالات التي بحث فيها الباحثين الآخرون والزاوية التي لم نتمكن نحن من رؤيتها من خلال هذا الموضوع ، إضافة الى التعرف على أدوات جمع المعلومات والمنهج المتبع والتعرف على النتائج التي توصلوا إليها.

تعتبر هذه الدراسة امتداد للدراسات السابقة، وتختلف عنها في كونها جمعت بين ثلاثة متغيرات، لم يسبق دراستها سابقا بكثب على حد علم الباحثين، وتبقى النتائج نسبية لخصوصية موضوعها وبيئة تطبيقها ، وتتم الاستفادة منها في التعرف على موضوعنا وفي مناقشة ما توصلنا إليه من نتائج.

4-موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة على المستوى العربي والأجنبي لمتغيرات البحث حيث اجتمعت هذه الدراسات على بعض العوامل المشتركة واختلفت في أخرى، اعتمدنا على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في الثانوية والمتوسطة ومراكز التوجيه، واختير المنهج الوصفي الذي طبق في أغلب الدراسات التي تطرقنا إليها، وكان عدد العينة أكثر من 100 مفردة مقارنة بحجم عينتنا، حيث تعتبر هذه الدراسة امتداد للدراسات السابقة ،وتختلف عنها في كونها جمعت بين ثلاثة متغيرات، لم يسبق دراستها سابقا بكثب على حد علم الباحثين، وتبقى النتائج نسبية لخصوصية موضوعها وبيئة تطبيقها ، وتتم الاستفادة منها في التعرف على موضوعنا وفي مناقشة ما توصلنا إليه من نتائج حيث نجد بعض النتائج تتفق إلى ما توصلت إليه بعض الدراسات ومنها ما تباينت وهذا يمكن تفسيرها إلى اختلاف البيئة والفترة الزمانية التي طبقت هذه الدراسات.

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد:

1- **مفهوم الاحتراق النفسي.**

2- **النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.**

3- **اسباب الاحتراق النفسي.**

4- **ابعاد ومستويات الاحتراق النفسي.**

5- **أعراض الاحتراق النفسي.**

6- **مراحل الاحتراق النفسي.**

7- **آثار الاحتراق النفسي، وطرق العلاج.**

خلاصة الفصل

تمهيد :

أصبح مفهوم الاحتراق النفسي شائع الاستخدام في العقدين الأخيرين من القرن 20 لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الإنسانية والاجتماعية ويقضون وقتا متوازنا في العمل المجهد وأصبح من المواضيع الأكثر أهمية في الأبحاث العلمية والنفسية والاجتماعية إذا تناولت الاحتراق النفسي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية حيث تركزت هذه الأبحاث على مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وبناء عليه يتم في هذا الفصل تعريف مفهوم الاحتراق النفسي، أسبابه، أعراضه، أبعاده، مع ذكر مراحله ومستوياته، آثاره وطرق علاجه.

1.مفهوم الاحتراق النفسي:

رغم تعدد تعريفات الاحتراق الا أنه هناك اتفاقا على معناه وخصائصه بشكل عام ،وفيما يلي نعرض بعض التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي.

اصطلاحا : حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية الزائدة (**السمادوني،1990 ، ص733**).

عرفت "**ماسلاش و جاكسون**" (**1981،1986**) الاحتراق النفسي على أنه تلك الأعراض النفسية المتمثلة في الإنهاك العاطفي النفسي، وتطوير اتجاهات سلبية نحو العمل، وقلة الإنجاز الشخصي، واعتبرته حالة من الإجهاد التي تصيب الفرد نتيجة لأعباء العمل التي تفوق طاقته والتي تنتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية والعقلية.

(**Brouwers Tomic,1999,p 234**)

- كما قسم مفهوم الاحتراق النفسي من خلال هذا التعريف الى ثلاث مركبات يمكن من خلالها الاستدلال عليها وهي :

– **الإنهاك العاطفي:** ويعني أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.

– **تبلد المشاعر:** ويعني أن يبدأ العمال ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء.

– **الشعور ينقص الإنجاز:** ويعني ميل العمال الى تقسيم أنفسهم سلبيا(**عوض ،2007، ص14**)

عرف" **فريد بيرجر**" الاحتراق النفسي على أنه حالة من الإنهاك تحصل نتيجة الأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم ،ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من فرد لآخر (**زيد ،2001,ص 205**) .

فيما يعرفه "**بيني**" **و** "**أرنسون**"(**1983**)،حالة من الإجهاد البدني والنفسي والانفعالي وتحدث نتيجة العمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة وفي موقف يحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف (**الربيع والجراح ،2009**) .

ويشير "**كارتر**"(**2001**)الى أن الاحتراق النفسي إعياء يصيب الجسم والعواطف لدى الفرد حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح وفقدان الحماس لمزاولة العمل(**Carter,2001**).

ومن خلال التعريفات السالفة الذكر لمفهوم الاحتراق النفسي يمكن القول أن الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية سلبية يتعرض لها الأفراد أصحاب المهن ذات الطابع الخدماتي مشكلة لديهم العديد من الضغوطات النفسية كالقلق ،التوتر ،الإجهاد وكذلك الاكتئاب ،كما يظهر عليه التعب والإرهاق المستمر وعدم الرغبة في العمل وهذا نتيجة بذل مجهودات تفوق قدراتهم النفسية والعقلية والجسدية في تأدية عملهم وهذا ما يخلق اختلال في التوازن بين القدرات الشخصية والمتطلبات الخارجية للعمل مما يجعل الشخص في حالة غضب أثناء تأديته لعمله ويتكون هذا المفهوم من ثلاثة مكونات الإجهاد العقلي ،الانفعالي والجسمي والتي تنشأ نتيجة التعرض للضغوط.

2-النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

2-1- النظرية السلوكية:

تتعامل هذه النظرية مع السلوك على انه مخرج نهائي للظروف البيئية المحيطة وعليه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان اذا ما استطعنا التحكم في الظروف البيئية المحيطة بالشخص كما يرى رواد هذه النظرية ان الاحتراق النفسي هو سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة الغير مناسبة ولم تغفل هذه النظرية عن حقيقة المشاعر والادراك والاحاسيس والعمليات العقلية الداخلية للفرد بل يعترف بوجودها وهي تضبط السلوك وتتحكم به وتتأثر في الوقت نفسه بالظروف البيئية وانها نتائج وليست اسباب له وعليه يمكن ان نعزو الاختلاف في الادراكات الى الاختلاف في الخبرات فكل من يدرك حدثا من خلال

تجربته وخبرته الشخصية مع المواضيع المتماثلة، وعليه فان المخرجات النهائية سببها الرئيسي هو الخبرات السلبية التي نمر بها.

حسب النظرية السلوكية فان عملية الاحتراق النفسي ناتجة عن عوامل بيئية وانه يمكن التحكم بعملية الاحتراق النفسي بدرجة التي نستطيع التحكم في الظروف البيئية المحيطة.

(pierre aline,2001)

2-2- نظرية التحليل النفسي:

وفق النظرية فان الاحتراق النفسي يحدث نتيجة للتعارض والصدام بين صعوبات الشخصية (الهوا، الأنا، الأنا الأعلى).

اذ يمثل الانا الاعلى النظام ومتطلبات العمل ،بينما يمثل الهوا رغبات الفرد المكبوتة فيتعرض الانا للضغوط نتيجة لهذا التعارض فتحاول التصدي لذلك وخلق موازنة بينهما فاذا فشلت الانا في سد الفجوة بين ما يحتاجه الهوا وما يتطلب الانا الأعلى يحدث الاحتراق النفسي ***(اسماء، 2002)***.

2-3- النظرية الوجودية:

يركز اصحاب النظرية الوجودية في تفسيرهم للاحتراق النفسي على وجود المعنى في حياة الفرد ،فحينما يبعد الفرد المعنى والمغزى في حياته فانه يعاني من نوع من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم اهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته فلا يحقق اهدافه مما يعرضه للاحتراق النفسي، لذلك فان بين الاحتراق النفسي وعدم الاحساس بالمعنى علاقة تبادلية فيهما وجهات لعملة واحدة ان جاز القول لنا**(فريحات،2010)**

2-4- النظرية المعرفية:

ترى النظرية المعرفية ان السلوك الانساني ليس محدد بموقف مباشر يحدث فيه اذ ان المعرفة عامل يتوسط بين الموقف والسلوك ،فالإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه ويسعى الى الاستجابة من اجل الوصول الى اهداف يحددها ،فان ذلك يقود بالضرورة الى

حالة من الرضا والمعنوية العالية والتكيف الايجابي معه اما الادراك السلبي فيؤدي الى ظهور اعراض الاحتراق النفسي ،وعليه فان النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية في البيئة في سلوكه او في ظروف تفكيره، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الادراك في نشر السلوك وبشكل خاص الدافعية، وعليه فان الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء اراء هذه النظرية، اذا كان ادراكه للموقف سلبا وكانت دافعيته منخفضة. **(عوض،2007)**

3-أسباب الاحتراق النفسي:

استعرض "**علي عسكر**"**(2000)**، جملة من العوامل النسبية للاحتراق النفسي نذكر منها:

3_1- صراع وتعارض الدور: يحدث صراع الأدوار عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد والاستجابة لأحدها صعب عليه الاستجابة للآخر.

3-2- غموض الدور: يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح في المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد فقد تبين أن غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض مستوى الرضا الوظيفي وتكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل والتوتر في مكان العمل ، وانخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الفرد .

3-3- طبيعة العمل :من الطبيعي أن تكون الوظائف التي تشمل مسؤولية تقديم لمن هم في حاجة إليها ومحاولة الحفاظ على حياة الناس الأكثر مساهمة في إحداث الضغوط النفسية مقارنة بالوظائف المكتبية.

3-4- زيادة الحمل، العبء الوظيفي: يمثل العبء الوظيفي لدى الفرد وازدياد المهام المطلوبة منه سواء من حيث الكمية أو مستوى المهارة ،وغالبا ما يؤدي زيادة العبء الوظيفي الى مشكلات جسمية وعقلية والتي بدورها تؤثر سلبا على الأداء .

3-5- عدد ساعات العمل أو المناوبة: يرتبط هذا العنصر بالعمل لأوقات طويلة أو في أوقات غير تقليدية مثل العمل في الخدمات الصحية، فالمناوبة تؤثر سلبا على عادات النوم

لدى العاملين في هذا المجال وكذلك علاقاته الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب و النوم المتقطع.

3-6- المسؤولية على الآخرين: تحمل المسؤولية في حياتنا له درجة من الضغط النفسي ويزيد التعب إذ كانت المسؤولية على حياة أفراد وأطفال وصحة وسلامة الناس مقارنة بالمسؤولية عن الأجهزة والأدوات.

3-7- البنية المادية: تشمل البيئة المادية لعمل الفرد والعناصر المحيطة كالحرارة ،الإضاءة، التهوية الضوضاء وتصميم مكان العمل (**علي عسكر ،2000**).

4-أبعاد ومستويات الاحتراق النفسي:

4- 1 أبعاد الاحتراق النفسي

أشارت نتائج الدراسات التي أجرتها "ماسلاش" (1981) حول الاحتراق النفسي الى وجود ثلاثة أبعاد تختص بهذه الظواهر وهي:

4-1-1 البعد الأول: الإجهاد الانفعالي:

يشير هذا البعد الى استنفاذ قوى الفرد العامل وطاقته وعدم القدرة على العطاء كما كان من قبل ،مع الإحساس بزيادة متطلبات العمل ،فيظهر عليه التوتر والإجهاد ويشعر أنه مسحوب ومنهزم ولا يستطيع الاستمرار لأن طاقته نفذت وهو غير قادر على توفير المساعدة التي يطلبها الآخرون منه ،فيبدأ في التقليل من تدخلاته في الأنشطة المهنية ويقل اتصاله مع من يعملون معه بهدف التكيف مع الإجهاد الانفعالي الذي يعانيه.

حيث عرف كل من "**سزلاجي**" و "**ولاس**" (1978) الإجهاد بأنه تجربة ذاتية تختلف اختلافا نفسيا، أو عضويا لدى الفرد نتيجة لمجموعة من العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد (**خليفات والمطارنة ،2010،ص605**) .

4- 1-2 البعد الثاني : تبلد المشاعر :

يتعلق هذا البعد بشعور الفرد بأنه سلبي وصار يملك اتجاهات سلبية اتجاه من يعمل معهم، هذه الاتجاهات قد تأخذ أحيانا صيغة التهكم والسخرية وكلما تطورت هذه الاتجاهات أصبح الفرد العامل غير مستجيب لاحتياجات الناس ،وكذلك يظهر اختلال في حالته المزاجية فيفضل الفرد الانعزال مع استمرار شعوره السالب اتجاه الآخرين ،وكذلك يشعر بالندم والذنب على الطريقة التي يعامل بها الآخرين ،وضف هذا الإحساس عتبا آخر على عملية الاحتراق النفسي.

تعرف كل من "**ماسلاش**" و" **بين**" **(1977)** هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه احساس بالسخرية من العملاء والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة.

4-1-3 البعد الثالث: الشعور بنقص الإنجاز:

هذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سلبيا وحينما يفقدون الحماس بالإنجاز، وعندما يشعر العامل أنه لم يعد كفيء في العمل مع عملائه وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى.

وأوضحت "**ماسلاش**" **(1982)**:أن الشعور بالنقص يحدث عندما يحس العاملين أنهم لا يستطيعون توفير المساعدة المطلوبة ،ويعتبرون أنفسهم غير جديرين بالوظيفة ،كما يرون مساهمتهم ضئيلة ودورهم غير مهم فينشأ لديهم الإحساس بقلة القيمة وهذا يمنع الأفراد عن أداء أعمالهم **(عوض،2007،ص14)** .

4-2 مستويات الاحتراق النفسي:

أشار "**سبا نيول**" **(1979)** الى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له ثلاث مستويات وهي:

4-2-1 احتراق نفسي معتدل :

وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، القلق ،الإحباط، والتهيج.

4-2-2 احتراق نفسي متوسط:

وينتج عن نفس الأعراض السابقة ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

4-2-3 احتراق نفسي شديد:

وينتج عن أعراض جسمية مثل: القرحة، آلام الظهر المزمن ،نوبات الصداع الشديد وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين إلى آخر ولكن تؤثر هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق النفسي مشكلة خطيرة **(نوال ،2008،ص 15)**.

5-أعراض الاحتراق النفسي:

للاحتراق النفسي جملة من الأعراض التي تستدل عليه وتظهر على الفرد المصاب به حيث أكدت دراسة "**سيدولاين**" **(1982)** أن الاحتراق النفسي أعراض وآثار تشمل جميع جوانب الشخصية ويمكن عرض أهمها:

من الناحية الجسدية : تظهر الآثار الجسدية للاحتراق النفسي في الإجهاد والاستنزاف المستمر وتشنج للعضلات وارتفاع الدم وأمراض القلب والصحة العقلية والشعور بالعياء والتعب الجسدي **(معن و محمود وأحمد ،2008)** .

5-1 الأعراض النفسية:

أثبتت الكثير من الدراسات أن الاحتراق النفسي عبارة عن رد فعل انعكاسي لبعض الضغوط النفسية والإجهاد الزائد الذي يشتكي منه مستشار التوجيه بالإضافة إلى بعض الضغوط النفسية حيث تم حصر الآثار في عدة مظاهر يمكن ذكر منها:

- نقص الفعالية الخاصة بالأداء والإنجاز.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص .
- استنفاذ الطاقة النفسية .
- تقليل الإحساس بالمسؤولية . **(حمدي وآخرون ،1999)**

كما استعرض "**مارينو**" وآخرون مجموعة من الأعراض التي تستدل على أن الفرد المصاب باحتراق نفسي وتتمثل في :

5-2 **الأعراض العاطفية أو الوجدانية:** و تتمثل:

- الإرهاق النفسي والذي يرفقه عدم القدرة على السيطرة على المشاعر.
- الشعور بالإحباط ،الشعور بالحزن ،تقلب المزاج.
- الكرب، اضطراب التفكير.
- زيادة حالة التوتر والتهيج.
- العصبية المفرطة.

5-3 الأعراض المعرفية.: تتمثل في :

- المظاهر الإدراكية وتتجلى من خلال نقص التفكير، وضعف الذاكرة.
- عدم القدرة على حل المهام المعقدة (الحساب الذهني).
- الأفكار الثابتة والأفكار من جانب واحد .
- صعوبة اتخاذ القرارات، والتي تنتابها الشكوك والعجز وعدم الثبات.

5-4 الأعراض السلوكية: من بين هذه الأعراض تجد:

-نوبات الغضب، النزاعات الزوجية والأسرية .
- العزلة الاجتماعية، الموقف الذاتي والانسحاب .
- السخرية من الآخرين ومعارضة التغيير.
- زيادة سلوكيات المخاطر.
- إهمال الأنشطة الترفيهية.
- إهمال الذات (إهمال اللباس، إهمال النظافة الشخصية).
- الغيابات المتكررة عن العمل .
- زيادة استهلاك المواد الضارة (كحول، تبغ) (**Anges .Maritinau,et all ,2014**)

ومن خلال عرضنا لهذه الأعراض يمكن القول أن هذه الأعراض المرتبطة بالاحتراق النفسي تتنوع وتختلف باختلاف حدة هذه الظواهر لدى مستشار التوجيه وعلى مدى تحمله وقدرته على المقاومة وتعتبر هذه الأعراض من المؤشرات التي يمكن الاستدلال على وجود احتراق نفسي.

6-مراحل الاحتراق النفسي:

مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في بداية حياته المهنية يكون شخص مفعم بالحماس والحيوية وصاحب آمال وطموح كبير ويكون دائما متشوق للعمل والجد والمثابرة لكن مع مرور الوقت سرعان ما يتناقص هذا الشعور بالحماس للعمل وذلك عندما يصطدم لواقع الحياة المهنية التي يواجه فيها العديد من الصعوبات والمشاكل المهنية والضغوطات الكثيرة ،ما يؤثر على فعاليته في أداء مهامه كما ينبغي فالواقع يتعارض ويتناقض مع تطلعاته وأماله ويبدأ في ظهور ملامح خيبات الأمل والإحباط وتتتابع مراحل فقدان الحماس الى العمل حتي يصل إلى مرحلة تبلد المشاعر.

وهنا اختصر "**ماتيوس وأنفاسيفيتش**" الاحتراق النفسي في أربع مراحل وهي:

6-1 -مرحلة الاستغراق: وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا عن العمل في الانخفاض، وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل وتستغرق الفرد باعتلال صحته البدنية ،وينقل اهتمامه إلى مظاهر الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

6-3 مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

6-4- مرحلة الحرجة: وهي أقصى مرحلة الاحتراق النفسي وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الانفجار ويفكر في ترك العمل وحتى في الانتحار

6-2-مرحلة التبلد: هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الأداء عن العمل تدريجيا. **(نوال ،2008، ص 42).**

7-آثار الاحتراق النفسي وطرق علاجه:

7-1 آثار الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي ظاهرة سلبية وحتما سينجر عنها آثار سلبية تظهر على مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني وهذه الآثار تنعكس حتما على الفرد نفسه وعن الآخرين وكذلك زملائه في العمل وبالتالي يؤثر ذلك على تأدية العمل الذي يقوم به.

وقد صنف "**عبد السليم عبد العاب**" ، **(2003)** هذه الآثار في ثلاث مجموعات وهي:

أ-الأثار المترتبة على الفرد نفسه:

ويتمثل في تكوين اتجاهات سلبية نحو ذات الفرد نتيجة عدم قدرته على الإنجاز وضعفه والقلق اليومي من احتمال فصله عن العمل وانطفاء شعلة حماسه واندفاعه للعمل والتفكير في ترك المهنة والانتقال للعمل في مهنة أخرى نتيجة لما تواجهه من صعوبات في المهنة التي يعمل فيها.

ب. الأثار المترتبة على العمل الذي يقوم به:

إن عدم الرضا عن الوظيفة التي يشتغلها الفرد، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل مثل اللامبالاة والتشاؤم تؤدي الى تدني مستوى دقة أداء العمل الذي يقوم به.

ج. الآثار المترتبة على الآخرين:

ويتمثل في عدم الرغبة في التعامل مع الآخرين ومحاولته الجادة في فك العلاقة معهم والانسحاب والانطواء المتمثل في عدم الرغبة في الظهور أمام الناس وعدم القدرة على التعامل مع أفراد العائلة والأصدقاء وفقدان فن محادثتهم بالإضافة إلى تكوين اتجاهات سلبية نحوهم.

كما يرى "**فريحات وائل الربضي**"(**2010**) أن الاحتراق النفسي يترك آثار سلبية على الفرد وصحته الجسمية، النفسية والاجتماعية.

أ-من الناحية الجسمية: يزيد الاحتراق النفسي من شعور الفرد بالمرض ،التوتر ،ارتفاع ضغط الدم وآلام الظهر والصداع المستمر إضافة الى اضطرابات النوم والتهاب المفاصل.

ب-الناحية النفسية: يؤدي الاحتراق النفسي الى تدني مفهوم الذات والشعور بالبؤس والنهاية وانخفاض الثقة بالنفس والشعور بالحزن والعجز والاكتئاب وإهمال الأولويات الشخصية.

ج-الناحية الاجتماعية: يؤدي الاحتراق النفسي الى تدهور العلاقات الاجتماعية مع زملائه في العمل ومع العملاء و يفضل أن يبقى منعزلا لوحده ،مما يؤثر في علاقاتها .

7-2 طرق و استراتيجيات علاج الاحتراق النفسي:

لعلاج أي مرض لابد أن نقوم بتشخيصه كأول خطوة لبداية العلاج، فاكتشاف الاحتراق النفسي وتشخيص أعراضه هي أفضل الطرق للتعامل معه والوقاية ،وتعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق التي يعتمد عليها جميع الإخصائيين ومن خلالها يتم الاعتماد فيما بعد على الطرق العلاجية التي تتناسب مع المرض أو الاضطراب .

وقد قدم "لوكيا" استراتيجيات لإدارة الضغوط وتساهم في التخفيف من أعراض الاحتراق النفسي الوقاية منه كما تهدف الى تقوية الموارد البشرية.

وفيما يلي نذكر أهم هذه الاستراتيجيات والتقنيات (المعرفية ،الفيزيولوجية، سلوكية)وكلها تهدف الى التعامل مع الضغط بشكل فعال .

7-2-1 الفنيات الفيزيولوجية:

أ-التأمل: هو إحدى طرق الاسترخاء الذهني التي يمارس في جو هادئ للوصول إلى مراحل عالية من الشعور ،فإنه يقلل من الاستثارة المعرفية والفيزيولوجية ويزيد في نقاء الحواس والتفكير القدرات الإنتباهية ويقوي القدرات الذاتية ويقلل من التعب ويساعد على إيجاد الحلول للمشكلات. **(هارون ،1999)**

ب-التمرينات الجسدية: تعد من الوسائل الفعالة للتقليل من الضغوط إذ يتم من خلال الرياضة إفراز بعض الهورمونات التي تقلل من حدة الضغوط والتوترات النفسية .

(كويك،2003،ص49)

ج-التغذية: تساهم التغذية بدرجة كبيرة في زيادة فعالية مصادر المواجهة للتعامل مع الضغوط النفسية.

7-2-2 العلاج النفسي: يقصد به كل مجهود فردي أو جماعي يهدف الى تخفيف آلام ومعاناة واضطراب النفس، ويؤثر في سلوك الإنسان بالوسائل النفسية للذي يفقد السيطرة ويعجز عن التحكم في الأمور. **(فخري ،1984)**

7-2-3-العلاج المعرفي: الأفكار والاعتقادات التي يكونها الفرد عن الموقف هي التي تسبب الضغط ، فالتقييم المعرفي أساسي للمواجهة ولتخفيف القلق والتوتر العضلي بالتدريب على السيطرة والتحكم في حالات الانفعال وذلك يتغير الأفكار غير المنطقية .

أ-ايقاف الأفكار السلبية: إذ ينبغي تغيير الأفكار والاعتقادات السلبية تدريجيا على أن تحل محلها افكار إيجابية.

ب- أحاديث الذات: مواجهة المواقف الضاغطة بالتخلص من الأحاديث السلبية بالتفكير الإيجابي.

ج-التخيل أو التصور البصري: بالتدريب على تخيل الشخص في مواقف ضاغط ويكون بالاسترخاء.

د-حل المشكلات: التدريب على حل المشكلات ينطوي على أهمية كبيرة تتمثل في زيادة كفاءة الفرد وفعاليته مما يؤدي إلى التعامل بنجاح في المواقف الضاغطة **(ماجدة ،2008).**

7-2-4 العلاج السلوكي:

أ-تمارين التنفس الإسترخائي: في حالات الضغط يشتكي الشخص من حالة التوتر وضيق التنفس والتدريب على التنفس الجيد يساعد للتخفيف من الضغط النفسي **(جليلة،2004).**

ب-الاسترخاء العضلي والفكري: الاسترخاء التام للعضلات والمفاصل في سكون تام محاولا إبعاد جميع الأفكار عن الذهن وجعله خاليا يساعد في خفض التوتر وزيادة الثقة بالذات والتركيز، الانتباه وتقوية الذاكرة.

ج- تعديل أسلوب الحياة: تعديل السلوك وتطويره تبعا للمتطلبات البيئة المحيطة وعلى هذا فالاستجابات السلوكية إزاء المواقف الضاغطة قد تضعف من قدرته على المقاومة وإذا حدث تغيير في أسلوب حياة الفرد وعاداته فإن ذلك يساعده في مواجهة الضغوط وإدارتها بشكل فعال **(ماجدة ،2008،ص34).**

د-التدريب على السلوك التوكيدي: القدرة على التعبير عن المشاعر الموجبة والسالبة تساعد الاستمرار في التفاعلات الاجتماعية وفهم وتنظيم الانفعالات، مما يؤدي الى حل مشكلاته بطريقة ملائمة ويزيد من ثقته بنفسه.

هـ-التدريب على إدارة الوقت: التخطيط الفعال يتضمن تحليل الوقت، تحديد الهدف، جدولة الأنشطة والتنفيذ.

و- إعادة التقييم: تعني التغيير الواسع والجذري في العلاقة مع المحيط ،إذ هو قرار نهائي وسيرورة التفاعل الداخلي مع الأخذ بعين الاعتبار التغذية الرجعية.**(Dantchevm.1989,23)**

خلاصة الفصل:

لقي موضوع الاحتراق النفسي اهتماما متزايدا في السنوات الأخيرة وأصبح محل بحث ونقاش وكان موضوعًا للكثير من الدراسات من طرف الباحثين وذلك نتيجة لما له من أثر خطير على الصحة النفسية والجسمية والأثار السلبية على سلوك العاملين هذا على المستوى الشخصي وكذا على مواقفهم تجاه وظائفهم هذا على مستوى المؤسسة التي ينتمي إليها العامل، ويمتد التأثير ليصل الى المجتمع الذي يعيش فيه الفرد المعارض للاحتراق النفسي ،ونستخلص أيضا ان الإصابة بالاحتراق النفسي يكون نتيجة الضغوط النفسية الشديد والمستمرة الناتجة عن المؤثرات المرتبطة بالعمل.

الفصل الثالث:

مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد

1- **تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني**

2- **خصائص وصفات مستشار التوجيه والرشاد المدرسي والمهني**

3- **سمات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني**

4- **مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني**

5- **تدخلات مستشار الارشاد والتوجيه في الحد من المشكلات التربوية**

6- **صعوبات العمل التي يواجهها مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.**

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من بين أهم موظفي قطاع التربية والتعليم فهو الشخص المؤهل للقيام بعملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، إذ يلعب دورا هاما وحاسما في نجاح العملية الإرشادية خصوصا والعملية التربوية عموما ونظرا لأهمية مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والذي تتمحور حوله دراسات الحالية سنتطرق في هذا الفصل الى مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ،للتعرف على خصائصه وسماته الشخصية، مهام مستشار التوجيه وتدخلات المستشار وكذا الصعوبات التي تواجه في تأدية مهامه .

1-تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

المستشار لغة: هو الشخص الذي يعطي النصائح في مجالات معينة وقد جاء في المعجم الوجيز ان المستشار هو الشخص العليم الذي يأخذ رأيه في أمر هام علمي اوفني وسياسي او قضائي او نحوه، فالجذر اللغوي للاستشارة يفيد التدخل الانساني المحض للتأثير الفعال في الوعي قصد تغيير سلوك فرد ما **(صونية ص6، 2006).**

اصطلاحا: يعرفه "**رمزي كمال**" بانه شخص يسدي النصح والارشاد الى الطلبة حول اختيار العمل او الدراسة المناسبين، كما يساعدهم على التخطيط للمسار المهني الذي ينبغي ان يسلكه الطالب تأسيسا على ملكاته وقدراته واستعداداته وميوله.

اما "**فريد نجار**" فيران المرشد او الموجه او المستشار هو كل من يقوم بمساعدة الاشخاص الاخرين على معالجة شؤونهم او حل مشكلاتهم الاجتماعية والتربوية**(لوكيا،2010 ،ص94)**

ويعرفه "**موريس روكلان**" بانه المسؤول الاول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي والمهني ،وهو مختص في التوجيه ويعتبر من اقدر الناس واكفأهم على جمع كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه باعتماد مبادئ وتقنيات علم النفس**(عبد الله وإسماعيل،2000 ، ص257).**

2-خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني :

اكد "**موزر**"**(MOSER1963)** على شخصية مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني هي متغَير فعّال في صلاحه إذ يقول:("إنّ شخصية مستشار التوجيه والرشاد هي أكثر المتغيرات اهمية لساعدة الآخرين ، فنجاح المستشار يعتمد بدرجة كبَيرة على سماته الشخصية بغض النظر عن مستوى تدريبه، ولم ينكر احد اهمية التدريب والقدرات العلمية ،اذ انه من الصعب أن يقال بان التدريب دائما سيأتي من حيث الاهمية في الدرجة الثانية بعد شخصية مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني ، لكن من المنطقي أن يقال بأن كل منهما لا فائدة له بدون الاخر ") **(ناصر و سالمة ، 2003)** .

يمكننا تلخيص اهم الصفات فيما يلي:

-معرفة الذات والامكانات.

-الفهم والمرونة في التعامل.

-القدرة على إقامة علاقة جيدة مع التلميذ.

-القدرة على المساعدة الفعالة.

-تقبل النقد.

-توثيق العمل وتسجيل الملاحظات.

-توطيد العالقة بُين المدرسة والبيئة عن طريق الاتصال الدائم بالأولياء.

-نشيط وفاعل ومبادر.

-يعزز سلوك التلميذ نحو النجاح.

-لديه تدريب كافي للتعامل مع مشاكل التلاميذ.

-احترام الذات واحترام التلاميذ.

-تحديد الاهداف الارشادية.

-الحماس والشعور الايجابي نحو مساعدة الاخرين بصدق.

-تقبل الاخر كما هو وعدم الحكم عليه بطريقة سيئة.

-الحفاظ على أسرار التلاميذ.

-إقامة علاقات ودية مع جميع أطراف العملية الًتربوية والتنسيق معهم لإنجاح عمله.

-احترام أخلاقيات العمل الارشادي.

-إجراء دراسات تساعده في إلقاء الضوء حول أسباب المشكلات لدى التلاميذ.

(سعيد وعزت،2004)

3 -سمات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

في الحقيقة ان نجاح كل مهنة تتطلب من الذي يمتهنها سمات ومواصفات خاصة تتناسب ومتطلبات المهنة ،ولذلك فان اختلاف المهن يتطلب تبعا له اختلاف في السمات والقدرات

والإمكانيات قد حدد اتحاد المرشدين العاملين في المؤسسات التعليمية ست(6) سمات ضرورية وذات اهمية خاصة في مجال الارشاد والتوجيه المدرسي والمهني ينبغي على المستشار التحلي بها والتي يمكن اجمالها كالآتي:

3-1-الثقة بالعميل:

يجب ان يؤمن المستشار بالفرد(العميل)،باعتباره القيمة العليا في الكون لأنه انسان وانه قادر بقدراته وامكانياته على التغيير ومواجهة المشكلات الحياتية، وكذلك على تبني القيم والاهداف المناسبة التي يتطلع اليها المجتمع والمؤسسات التربوية وان يؤمن بشكل كبير بان العميل يكون قادرا على مواكبة النمو والتطور والابداع بالشكل الذي يعود على المجتمع بالخير والرفاهية اذا وجد الظروف الملائمة لهذا النمو، وان يأخذ بعين الاعتبار ان ايجاد حالة من الكفاية والاشباع لحاجات العميل هي التي تؤهله للانطلاق والتقدم والعكس صحيح لان اصلاح الفرد سيؤدي بالنتيجة الى اصلاح المجتمع.

3-2-التمسك بالقيم الانسانية:

ان يهتم المستشار بالعميل كانسان وان يحترم انسانيته ومشاعره واهدافه وقيمه حتى يستطيع التفاعل مع العميل بشكل اكثر صدق وموضوعية الوصول الى افضل القيم المرجوة، و ان يخططوا متعاضدين لتحقيق الاهداف والتعرف على الوسائل المطلوبة لمثل هذا الانجاز وتهيئة ما يناسبها من ظروف تسهم كعامل مساعد في طريق هذا التحقيق.

3-3-الانفتاح على العالم:

ينبغي على المستشار ان يكون منفتحا على العالم الذي يعيش فيه وان يواكب حركات التطور في مجال اختصاصه والمجالات الثقافية الاخرى، وان يفهم الآنسات وماهية العوامل المؤثرة على اهدافه ومدى تقدمه في طريق تحقيق تلك الاهداف وان الهدف الاسمى لوجود الانسان في الارض هو من الاصلاح والتعمير والبناء واثراء الحياة.

3-4-سعة الافق:

يجب ان يحترم المستشار مختلف انواع الميول والاتجاهات والمعتقدات لعملائه ويتقبلها ولا يستهجنها ان يكون ملما بهذه الامور كي يستطيع ان يناقشها مع عملائه وان ينمي لديه حالة الانصات الجيد للأفكار واراء العملاء وكذلك مسايرة الافكار الجيدة والمنجزات وما تتوصل اليه البحوث والدراسات المتعلقة بعمله، حيث ان مثل هذه الامور تنعكس ايجابا على شخصيته بالشكل الذي يكون مؤثرا في شخصية العميل وكاسبا لثقته به.

3-5-تفهم الذات:

تعد معرفة المستشار وادراكه لذاته وماهية نقاط القوة والضعف لديه من الأمور الهامة التي ينبغي ادراكها حتى يضع لنفسه من الاهداف ما يناسب طاقاته وقدراته، واذا استطاع المستشار التعرف على ذاته بدقة وعلمية وموضوعية بعيدا عن الانحياز عند ذلك يستطيع التعرف على ذوات الاخرين خاصة العملاء، وهذا الامر يعطيه حنكة ودراية وموضوعية في عمله، حيث يستطيع الوقوف على حقيقة المشكلات التي يعانون منها وبالتالي العمل على مساعدتهم لحلها والتخلص منها، ثم اذا استطاع المستشار التعرف على نقاط قوته وضعفه فسوف يعرف حدود عمله بشكل أدق والذي يجعله يدرك متى ينبغي احالة العميل مثلا الى غيره من الاخصائيين لمصلحة العميل نفسه.

3-6-الالتزام المهني:

ينبغي على مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني الالتزام بمبادئ التوجيه والارشاد كمهنة ووسيلة لمساعدة العملاء على تطوير وتنمية قدراتهم واستعداداتهم وكذلك ان يتقبل مسؤولياته تجاه عملائه والمجتمع وان يتمسك بأصول المهنة من اجل الوفاء بتلك الالتزامات والمسؤوليات بالإضافة الى ذلك ينبغي ان يكون المستشار امينا ومؤهلا تأهيلا علميا دقيقا كي يستطيع مواجهة الضغوط التي تتعارض مع مبادئ احترام الفرد في مجتمع ديمقراطي.

وان يتجنب مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني اقامة العلاقات الشخصية مع العملاء وان تكون العلاقة مهنية وذلك على اعتبار ان العلاقات الشخصية تعد منزلقا خطرا اذا وقع يتضرر منه المستشار والعملية الارشادية على حد سواء.

(فاطمة ، ص.78- 81. 2013)

4- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

شهدت المنظومة التربوية تطورا أظهر ضرورة وجود شخص مختص في المؤسسات التربوية يكون ملما بمختلف أنواع المعارف التي تخص العملية التوجيهية والإرشادية لتقديم يد العون للتلميذ من أجل تحضيره لبناء المشروع المستقبلي الدراسي والمهني ،وفي سنة**(1992)** تم إضافة منصب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي يعتبر أحد موظفي قطاع التربية والتعليم، ويكون حاملا لشهادة الليسانس في علم الاجتماع في تخصصات معينة ،علم النفس ، علوم التربية. وعضو في الفريق التربوي للمؤسسة، مقيم بالثانوية، وله قطاع تدخل يسهر على تنفيذ البرنامج السنوي للتوجيه المدرسي والمهني المسطر من طرف مديرية التقويم والتوجيه والاتصال.

4-1 مجال الإعلام:

يعتبر الإعلام المدرسي الركيزة الأساسية التي يبنى عليها نجاح التوجيه المدرسي والمهني حيث يكتسب التلميذ مجموعة من المعارف والمعلومات الدراسية والمهنية ،كما يسعى إلى توفير الظروف الّتي تؤدي إلى نمو كيان التلميذ ونضجه وتكيفه ، ويعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المنتج والمصدر الأول للإعلام في المؤسسة التربوية لجميع أطراف الجماعة التربوية لتحسين العلاقة بين الفاعلين. كما أنه يسعى ل:

- ضمان سيولة الإعلام وتنمية الاتصال داخل المؤسسات التعليمية مع أطراف الجماعة التربوية

-إقامة مداومات بالثانوية والمتوسطات بغرض استقبال التلاميذ وأوليائهم **(منشور رقم 266،2010)**.

–تكليف مستشار في إعلام وتوجيه المواطنين وتنظيم المداومة الفعالة مع تحرير تقرير دوري في نهاية كل شهر **(تعليمة وزارية رقم 398 ،2013)**.

– تنشيط حصص إعلامية جماعية ما يسمى بالإعلام المستمر والذي يكون طيلة السنة الدراسية ويتضمن المستويات التالية:

– السنة الخامسة ابتدائي .

– السنة الأولى متوسط حصة واحدة في شهر سبتمبر .

– السنة الثالثة متوسط حصة واحدة في شهر أكتوبر .

– السنة الرابعة متوسط، السنة الأولى ثانوي ، السنة الثالثة ثانوي حصة كل فصل دراسي.

– السنة الثانية ثانوي حصة واحدة في الفصل الثاني .

– الإعلام الجامعي للتلاميذ الناجحين في البكالوريا.

– تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمنافذ الجامعية والمهنية

–تنظيم الأبواب المفتوحة من خلال الأسبوع الوطني للإعلام **(المنشور رقم 188،2010)**

– تنشيط خلايا التوثيق والإعلام في المؤسسات التعليمية (الثانوية و المتوسطات)

– المشاركة في نشاطات ثقافية وتربوية واجتماعية تتطلب كفاءات خاصة.

– الإعلام غير المباشر وذلك بإعداد مطويات وأدلة وسندات ملصقات إعلامية .

– القيام بالدراسات والتحقيقات التي تكتسي أهمية في مجال البحث البيداغوجي.

– مشاركة في مكاتب مشتركة لاستقبال المواطنين خلال شهري سبتمبر وأكتوبر"**(المنشور، رقم 611)**

– متابعة نشاطات مستشاري التوجيه المدرسي والمهني المبتدئين والإشراف عليها في إطار التكوين المتواصل.

كما يساعد الأولياء والمتعاملين التربويين في المؤسسة التعليمية وعلى وجه الخصوص المدرسين، في تبليغهم المعلومات التي في حوزته، هذا ليتمكن من نسج شبكة الاتصال يمكن للتلميذ أن يلجأ إليها في كل وقت وظرف **(REES , 1976 :4)**.

إن الإعلام المدرسي عملية تربوية متواصلة يتخذ طابعا بيداغوجيا متسلسلا ومترابطا في إطار البرنامج السنوي، على أن تتبع كل عملية بتقرير تقييمي يساعد مستشار التوجيه والإرشاد على اكتشاف النقائص لتداركها وتقويمها.

4-2 مجال التوجيه:

التوجيه هو العمل الميداني ومجمل النشاطات التربوية التي يقوم بها مستشار التوجيه والإرشاد، بهدف الوصول إلى توجيه التلميذ إلى الجذعين المشتركين أو مختلف شعب السنة الثانية ثانوي توجيها علميا وموضوعيا، يتماشى وقدراته وكفاءاته. والتوجيه هو تلك العملية الفنية المنظمة التي تهدف إلى مساعدة الفرد على اختيار الحل الملائم للمشكلة التي يعاني منها ووضع الخطط التي تؤدي إلى تحقيق هذا الحل والتكيف وفقا للوضع الجديد الذي يؤدي به إلى هذا الحل **(احمد ،1990، ص 70)** .

- يقوم مستشار التوجيه والإرشاد ومن خلال التوجيه التدريجي بالتعرف على الملمح الدراسي للتلميذ من خلال مجموعات التوجيه (4 متوسط-1ثانوي) قصد توجيههم بموضوعية **(المنشور رقم 245)**.

وذلك خلال الفصول الثلاثة التلاميذ السنوات 1 ثا و4 متوسط مع استقبال الأولياء والتلاميذ في حالة عدم تناسب الرغبة المعبر عنها مع النتائج المدرسية .**(المنشور رقم 338)**

- الإشراف على برنامج في الثانوية وقطاع التدخل خلال السنة الدراسية .

- مرافقة التلاميذ خلال مسارهم الدراسي وتوجيههم لبناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم واستعداداتهم .

- التوجيه المسبق خلال الفصلين 1 و2 والتوجيه النهائي في نهاية السنة 4 متوسط و1 ثانوي .

- الإعداد والتحضير والإشراف وتنشيط الجلسات التنسيقية بين مختلف الأطوار الخاصة بالتوجيه.

– التحضير والمشاركة في عملية الطعن في نهاية السنة الدراسية فيتكفل باستقبالها إرسالها إلى مركز التوجيه .

– التحضير والمشاركة في مجالس القبول والتوجيه لسنة 4 متوسط و 1 ثانوي .

– عقد لقاءات مع الأولياء والتلاميذ قصد الإعلام حول التخصصات وشروط التوجيه لها.

4-5 مجال المتابعة التقويم:

تتم عملية المتابعة البيداغوجية بمساعدة الطلبة على فهم نواحي القوة والضعف لديهم وفهم طاقاتهم واستعداداتهم الكاملة وكيفية الاستفادة منها (**سهام ، 2002**) .

وعملية التقويم هي أسلوب نظامي، يهدف إلى تحديد مدى تحقيق الأهداف المسطرة للعملية التربوية برمتها، ويهدف إلى كشف مواطن القوة والضعف في العملية التربوية، تداركها وذلك باقتراح البدائل للعلاج.

والتقويم كمحور عمل مستشار التوجيه هو مختلف النشاطات التقييمية ،التي يقوم بها خلال السنة الدراسية، بهدف الوصول إلى توجيه موضوعي، للرفع من المردود التربوي، وتحسين النتائج، وذلك باقتراح البدائل، ومن أهم لنشاطات التي يقوم بها مستشار التوجيه في هذا المحور والتي يقوم ببرمجتها سنويا هي :

–تحليل النتائج الامتحانات الرسمية (شهادة البكالوريا، شهادة التعليم المتوسط) ومقارنتها بنتائج المعدل السنوي.

– تحليل النتائج الفصلية لجميع التلاميذ في مقاطعة تدخله ، حيث يبرز نقاط الضعف والقوة على أساس الشعب والمواد الدراسية ، قصد تحديد فئة التلاميذ الذين يعانون صعوبات دراسية لمساعدتهم.

– الإشراف على البرنامج (بطاقة المتابعة والتوجيه ومعالجتها).

– دراسة رغبات التلاميذ والتعرف على خيارات التلاميذ، واستدعاءهم.

– توزيع وتحليل واستغلال استبيان الميول والاهتمامات شهر أكتوبر للسنوات 1 ث و 4 متوسط فرديا وجماعيا . **(المنشور رقم 168)**

– متابعة وتقويم عملية الدعم والاستدراك بتحديد فئة الذين يحتاجون للاستدراك وتقويم العملية. **(المنشور رقم 319)**

– المساهمة في عملية استكشاف التلميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف وتقييمه.

– التحضير والمشاركة في مجالس الأقسام في الثانوية ومجالس الأساتذة في المتوسطات.

– المشاركة في مجلس التنسيق الإداري للمؤسسة أسبوعيا مرة واحدة على الأقل ومجلس التأديب كلما انعقد ومجالس التعليم مرتين في السنة ومجالس الأقسام بالثانوية في نهاية كل فصل وبداية السنة الدراسية .

– إضافة مستشار التوجيه إلى هيئة مجلس التوجيه والتسيير كعضو شرعي في المادة 3 والذي يجتمع مرتين في السنة أو كلما اقتضت الضرورة **(القرار رقم 295)**

–إعداد التنظيم التربوي وتقديرات النجاح (الخريطة المدرسية).

– تقييم أداء المؤسسات التعليمية وتحليل المضامين.

– استغلال نتائج اختبارات المكتسبات القبلية والاستفادة منها في تحسين مستوى التلاميذ.

– القيام بدراسات أحادية حسب الطلب من المصالح المحلية والمركزية.

– المشاركة في الندوات المحلية.

–استغلال نتائج اختبارات المكتسبات القبلية والاستفادة منها في تحسين مستوى التلاميذ.

كما يعمل على مساعدة الأساتذة على الفهم للتلاميذ يقوم باقتراح طرق جديدة للتقويم، كما يعمل على تشجيع الزيارات المختلفة للمدرسة سواء من طرف الأولياء أو ممثّلي المؤسسات **(ANDREANI,1991)**.

هذا ومن دون أن ننسى مختلف النشاطات التقنية غير المبرمجة في البرنامج السنوي لمستشار التوجيه ، والتي تكون خلال السنة الدراسية كمهام ونشاطات ظرفية وطارئة يكلف بها من طرف الوصاية المحلية أو المركزية .

4-6 مجال المتابعة النفسية والإرشادية :

يقوم مستشار التوجيه والإرشاد بإزاحة جميع العوائق والصعوبات التي يمكن أن تعترض التلميذ في مشواره الدراسي وتسبب له سوء التوافق المدرسي كما يسعى مستشار التوجيه من خلال استعماله لمختلف وسائل جمع المعلومات من اختبارات، مقابلات، زيارات، لقاءات، ملاحظات ... الخ لمعرفة التلميذ من ناحية وجعله يتعرّف على ذاته من ناحية أخرى فيكشف بذلك قدراته، ميوله، استعداداته... ولا يكون ذلك إلا بمشاركة التلميذ في مختلف مراحل تطبيق تلك التقنيات، فلا يكتفي مستشار التوجيه بشرح النتائج وتقديمها له، إنما يطلعه على تلك الأدوات ويشرح له كيفية عملها .**(ANDREANI,1991 , p9)**

إلى جانب :

- القيام بالإرشاد النفسي 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 والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف ودروس الاستدراك وتقييمها. **(القرار رقم 827)**
- المتابعة والمرافقة النفسية والسلوكية للتلميذ حيث يقوم مستشار التوجيه والإرشاد وفي خلال السنة الدراسية وبدون انقطاع وعلى المستشار الحضور في جميع المتوسطات بعد التنسيق مع المدراء وتجتمع اللجنة أسبوعيا أو حسب ما تقتضيه الضرورة وإلزاميا في نهاية كل فصل دراسي وذلك تحت إشرافه.
- القيام بالمقابلات الإرشادية الفردية والجماعية وخاصة للتغلب علي الخوف وقلق الامتحانات الرسمية.

–التكفل النفسي بتلاميذ الأقسام المقبلة على الامتحانات الرسمية أثناء الامتحانات (الابتدائي–المتوسط–الثانوي).

4-7 مجال الدراسات والتكوين:

أصبح المستشار هو معد مشروع المؤسسة في اغلب الثانويات رغم أن القانون اسند هذه المهمة لمدير الثانوية و بإشراك وتفعيل جميع عناصر الجماعة التربوية **(القرار رقم 17)**

– يشارك المستشارون الرئيسيون في تأطير عمليات التكوين وفي أعمال البحث التطبيقي.

– إجراء الدراسات الميدانية والبحوث، التحقيقات، الاستقصائيات التربوية والإحصاءات.

– إنجاز الدراسات المبرمجة من طرف مركز التوجيه ووزارة التربية الوطنية.

– المشاركة في الأيام الدراسية والملتقيات المحلية والجهوية والوطنية .

– إنجاز تقارير فصلية لتقييم النشاطات المنجزة.

كما يجب ان يكون مطلعا على البرنامج السنوي، وعلى بيداغوجية التدريس والتقويم والإلمام بالتقنيات الحديثة للتقييم والتقويم لبناء الاختبارات ،المشاركة في الندوات المحلية التي لها علاقة بمواضيع الساعة، ويستحسن إدراج دراسة ميدانية في كل سنة دراسية تستدعي البحث للتعود على آليات البحث **(عمار ،1999 ،صص 12و13)** .

هذه مجمل النشاطات التي يقوم بها مستشار التوجيه المدرسي والمهني وهي مهام متكاملة ومتداخلة، لذا يجب النظر إليها ككل متكامل ، لأنها تشكل وحدة لا يمكن الفصل بين أجزائها ، وهذا ما عكسته النصوص التشريعية التي سبق التطرق إليها .

5- تدخلات مستشار التوجيه والارشاد في الحد من المشكلات التربوية:

يتعرض التوجيه بالدراسة والتحليل لجملة من المشكلات نذكر أهمها فيما يأتي:

تحديد الاستعدادات والميول والخصائص الاخرى المؤثرة في نجاح الطالب في دراسته حتى يتمكن على ضوئها من اختيار نوع الدراسة الملائمة، وهذه المشكلات تتطلب إجراء اختبارات

تربوية ونفسية، والبحث في التاريخ الدراسي للفرد بقصد التوفيق بين إمكاناته والدراسة الملائمة ومساعدته على تقبل نقاط الضعف لديه.

5-1 مشكلات رعاية المتفوقين والموهوبين: الذين يحتاجون إلى رعاية خاصة لأنهم إذا أهملوا تضيع مواهبهم، وقد تظهر على بعضهم حالات الانعزال أو الجنوح.

5-2 مشكلات التكفل بالمتخلفين عقليا وأصحاب الاعاقات الاخرى: كالصم والمكفوفين والمشلولين الذي يكون تحصيلهم ضعيفا ويكونون غير متوافقين اجتماعيا وانفعاليا، وهذه المشكلات تتطلب تطبيق الاختبارات التشخيصية لتحديد طريقة العالج.

5-3 التأخر الدراسي وتكرار الرسوب: في مجمل المواد أو في مواد معينة، وترتبط هذه المشكلات بأغراض أخرى، مثل صعوبة التعلم وتشتت الانتباه وعدم القدرة على التركيز وضعف الذاكرة واضطراب الفهم والخمول، وقلة الاهتمام بالدراسة، يضاف إلى ذلك مشكلات الحفظ وتنظيم وقت الطالب، ومشكلات الإفراط في التحصيل الدراسي، وتدخل في ذلك مشكلات التدريس العلاجي الذي يقوم به اختصاصيين في المواد المختلفة، أو في تصحيح عيوب النطق أو عيوب اكتساب اللغة المقروءة والمكتوبة، وهذا يتطلب تطبيق اختبارات الشخصية ودراسة الحالة لتحديد العلاج.

5-4.النقص في المعلومات المتعلقة بأنواع الدراسات المختلفة: التي يمكن للتلميذ أن يلتحق بها وأنواع المدارس والكليات والمعاهد أو مراكز التكوين الملائمة وأقسامها وأماكنها ومصاريفها وشروط الالتحاق بها. ويحتاج بعض التلاميذ إلى نوع من المساعدة في التفكير والموازنة بين الدراسات المختلفة مما يتطلب أكثر من مجرد نقل للمعلومات.

5-5 التكيف مع الجو المدرسي : من الناحية الانفعالية وترتبط بها مشكلات النظام كالغش في الامتحانات أو سوء المعاملة بين الطالب وبين زملائه وأساتذته وكثرة الغيابات والهروب من المدرسة والتأخر في الوصول إليها صباحا.

5- 6 المشكلات الصحية والمالية: التي تؤثر في تكيف الطلبة وفي تحصيلهم وفي أساليب سلوكهم الأخرى وفي هذا النوع من المشكلات يتصل عمل الموجه بعمل الأخصائي الاجتماعي والطبيب اتصال وثيقا ويصبح حل المشكلة مسؤولية أكثر من اختصاص واحد.

6-صعوبات عمل مستشار التوجيه والارشاد المدرسي و المهني:

ذكر "**برو محمد**" في دراسته تحت عنوان "أثر التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي في مرحلة الثانوية " التي كان من بُين أهدافها التعرف على مدى وجود تعاون أو عدمه بين مسؤولي التوجيه وأعضاء هيئة التدريس في الثانويات من جهة، وبينهم وبين أولياء الامور من جهة ثانية. في توجيه التلاميذ ثم كذلك التعرف على الصعوبات التي تواجه مسؤولي التوجيه المدرسي في القيام بهذه المهمة التوجيهية على أحسن وجه، فكانت نتائج الدراسة كالاتي :

-هناك انعدام تعاون شبه كلي بُين مسؤولي مصالح التوجيه المدرسي وأعضاء بيئة التدريس بالثانويات وبُين هؤلاء جميعا وأولياء التلاميذ من جهة ثانية، فيما يتعلق بإرشاد وتوجيه التلاميذ دراسيا و مهنيا.

- اما الصعوبات التي تقف عائقا أمام مسؤولي التوجيه المدرسي بخصوص القيام بالمهام التوجيهية على أحسن وجه تمثلت فيما يلي :

-عدم توفر الاختبارات والمقاييس النفسية المخصصة للتوجيه المدرسي.

-شكلية أنظمة الامتحانات المدرسية وسوء تقييم التلاميذ.

-فقدان الانسجام والتعاون و التخطيط بُين الجهات المسؤولة عن التوجيه.

-نقص التأهيل العلمي والّتربوي لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني .

-التحديد المسبق لعدد التلاميذ الذين سيوجهون إلى كل تخصص، دون مراعاة استعداداتهم وقدراتهم وميولهم.

- كثرة عدد التلاميذ في كل مقاطعة تربوية ممنوحة لكل مستشار توجيه.

- عدم تطبيق الاختبارات والمقاييس النفسية.

-عدم إتاحة فرص الملاحظة والمقابلة كأساليب للتوجيه.

-تفاوت وجهات النظر بُين أعضاء فريق التوجيه **(برو ،2010)**.

– يواجه مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني مجموعة من الصعوبات التي قد تمنعه من القيام بعمله على أكمل وجه، من بُين هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

-6-1 الصعوبات الذاتية:

– التفاوت في التدريب العملي لمستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

-اختلاف الكفاءات الشخصية مميزات مستشار التوجيه والارشاد.

-مدى رغبة واقتناع مستشار التوجيه والارشاد بعمله

6-2-الصعوبات التي ترتبط بأطراف العملية التربوية:

– صعوبة تفهم الادارة لعمل مستشار التوجيهه والارشاد.

-عدم تفهم الاساتذة لعمل مستشار التوجيه والارشاد.

نقص القناعة بأهمّية العمل الارشادي لمستشار التوجيه والارشاد من طرف العاملُين بالمؤسسة التعليمية.

6-3 -الصعوبات التي تتعلق بالتلاميذ:

– عدم وعي التلاميذ بأهمية العملية الارشادية.

– عدم إعطاء مستشار التوجيه أهمية واعتباره فرد من أفراد الطاقم الاداري فقط.

– خوف بعض التلاميذ من الاحتكاك بمستشار التوجيه والارشاد كونه من الطاقم الاداري.

6-4- صعوبات تتعلق بأولياء الامور:

-ضعف الاتصال بأولياء الامور.

-نقص وعي الاولياء بأهمية دور المستشار مستشار التوجيه والارشاد في المؤسسة التعليمية.

-ضعف اهتمام الاولياء أحيانا بمشاكل الابناء.

– تقصَير مستشار التوجيه والارشاد في بعض الاحيان في توضيح دوره التوجيهي والارشادي.

6-5-الصعوبات التي تتعلق باتجاهات العاملين في المؤسسة التعليمية:

-وجود نزعة لدى العاملُين في المؤسسة لمراقبة وانتظار اختفاء المشكلة أو السلوك غَير المرغوب فيه كنتيجة للعمل الارشادي وعندما لا يرون هذا التغيَر بسرعة فهم يقومون بانتقاد مستشار التوجيه و الارشاد والتشكيك بجدواه.

-في بعض الاحيان يخاف الموظفون في المؤسسة التعليمية من مستشار التوجيه والارشاد فينظرون إليه بخشية خصوص إذا كان الانطباع السائد عن عمله بأنه ينزع الصلاحيات من الإدارة والهيئة التدريسية.

6-6 -الصعوبات المادية:

تتلخص في أكثرها بعدم توفر مكتب مجهز لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يزاول فيه عمله بالإضافة إلى انعدام التسهيلات والوسائل المساعدة له في عمله. **(كاملة وتيم، 1999).**

خلاصة الفصل

يمكن القول أن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني شخص لا يمكن الاستغناء عنه في قطاع التربية والتعليم لما له من دور في نجاح عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، اذ يعمل جاهدا في أداء مهامه بشكل جدي وصارم لكنه يواجه مشاكل وصعوبات كثيرة تعرقل أداءه في العمل اذا لابد من توفر الظروف الملائمة والبيئة الجيدة والمهيأة التي من خلالها يستطيع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني القيام بعمله كما ينبغي وبالمستوى المطلوب.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الاجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد :

1. منهج الدراسة.

2. الدراسة الاستطلاعية.

3. حدود الدراسة.

4. أدوات الدراسة.

5. الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.

خلاصة الفصل .

تمهيد :

الجانب الميداني في أي دراسة يمثل المحك الذي نختبر فيه ما تم عرضه في الجانب النظري، حيث تم التطرق الى عرض الإجراءات التي اعتمدتها في الدراسة المتمثلة في المنهج الملائم وصف مجتمع البحث لاختيار عينة استطلاعية منه لتطبيق أدوات جمع البيانات وهي مقياس الاحتراق النفسي مع حساب الخصائص السيكوميترية لها من صدق وثبات قبل تطبيقها على العينة الأساسية، وتم تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة للمعالجة الإحصائية .

1-منهج البحث

لكل بحث منهج يسير عليه الباحث في جمع الحقائق والبيانات الخاصة بموضوعه، بهدف الرد على التساؤلات العلمية المطروحة المتضمنة في الإشكالية، هذا ما أشار اليه الباحث "مادبين قراويتز" بأن "المنهج يعني مجموع العمليات العملية التي تنطبق عليها أخلاقيات البحث من أجل الوصول إلى الحقائق العلمية مهما كانت تبعاتها فنظهرها ونفحصها"**MadebeineGrawatz,1981,p348**"،وعليه تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته مع موضوع بحثنا المتعلق بالاحتراق النفسي.

2-الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة أساسية في أي بحث علمي، فهي دراسة قبلية تسبق الدراسة الأساسية، التي تهدف إلى جمع اكبر قدر ممكن من المعلومات على موضوع الدراسة **(مصطفى ،2003 ، ص 110).**

2-1-الهدف من إجراء الدارسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى تعرف الباحث على الظاهرة التي يرغب في دراستها، وجمع معلومات وبيانات عنها، للوصول إلى صياغة مشكلة البحث، والتعرف على أهم الفروض التي يمكن إخضاعها للتحقيق العلمي **(مروان ، 2000 ،ص39).**

كما تهدف إلى :

- التعرف على مدى إمكانية وجود المشكلة البحثية في الواقع المدرسي

-الإلمام بجوانب موضوع الاحتراق النفسي في مجال التوجيه والإرشاد المدرسي في المؤسسات التربوية (ثانوية-متوسطة)

-- التدريب على تطبيق الاستبيان لجمع البيانات وضبط المدى الزمني .

- حساب صدق وثبات أدوات الدراسة قبل استخدامها وتطبيقها على عينة الدراسة الأساسية.

2-عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم اختيار أفراد العينة الاستطلاعية بالطريقة العرضية، عددها (20) مستشارا في التوجيه والإرشاد بغرض التأكد من الخصائص السيكومترية لمقاييس الدراسة قبل تطبيقه على العينة الأساسية. موزعين وفق متغيرات ديموغرافية، كما هو موضح لاحقا

الجدول رقم (01) يبين توزيع العينة الاستطلاعية على أساس العمر-الخبرة المهنية ومقر العمل

		التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	2	10
	انثى	18	90
مقر العمل	ثانوية	7	35
	متوسطة	13	65
الخبرة المهنية	اقل من 5	8	40
	5-10	5	25
	11-20	2	10
	اكثر من 20	5	25
العمر	اقل من 35 سنة	6	30
	35-50	13	65
	اكبر من 50	1	5

الشكل رقم (01) يبين توزيع العينة الاستطلاعية على أساس السن-الخبرة المهنية ومقر العمل

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من الجنسين بعدد 2 مستشارا و18 مستشارة ، موزعين على مقر العمل بعدد 7 بالثانوية و13 في المتوسطة ،كما كانت العينة موزعة على أساس كما كان الاختيار على أساس الخبرة المهنية حيث بلغ من لديه خبرة اقل من 5 سنوات 8 أفراد ومن ذوي الخبرة 5 إلى 10 سنوات بلغ عددهم 5 ،أما الفئة الثالثة من11-20 سنة فكان عددها 2، أما الفئة التي خبرتها اكبر من 20 سنة فبلغ عددها 5 ،كما تم تحاليل متغير العمر لدى العينة اكبر عدد للفئة التي يتراوح عمرها من 35-50 ثم تلي الفئة التي أقل من 35 بعدد 6 اما الفئة اكبر من 50 سنة فقط كانت حالة واحدة من مجموع افراد العينة الاستطلاعية الذي بلغ 20 فردا من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

3-2-نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال الدراسة الاستطلاعية توصلنا الى التأكد من التعديلات الواجب القيام بها قبل استخدام الادوات على عينة الدراسة الاساسية، اضافة الى التعرف على مدى صلاحية أدوات جمع البيانات من خلال قياس خصائصها السيكوميترية .

-التأكد من ثبات وصدق مقياس الاحتراق النفسي، كما توصلنا الى أن المقياس يتناسب مع عينة البحث.

-التدريب على تطبيق أدوات جمع البيانات لتفادي صعوبة الدراسة.

3-الدراسة الاساسية:

بعدما تطرقنا في الجزء الاول من هذا الفصل الى الدراسة الاستطلاعية تقرر التطرق في هذا الفصل الى عرض خطوات الدارسة الاساسية المتمثلة في وصف العينة ومجتمع الدراسة، كذلك الاساليب الاحصائية المعتمدة.

3-1-عينة الدراسة الاساسية:

هي جزء من مجتمع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ولقد اعتمدنا في الاختيار على أسلوب العينة العرضية، الحاضرين في يوم الاجتماعات التنسيقية الأسبوعي بمراكز التوجيه المدرسي والمهني.

الجدول رقم (02) يبين توزيع العينة الاساسية على أساس الجنس- مقر العمل -الخبرة المهنية والسن

المتغيرات الديموغرافية		التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	30	31,3
	انثى	66	68,8
مقر العمل	ثانوية	47	49,0
	متوسطة	49	51,0
الخبرة المهنية	اقل من 5سنة	27	28,1
	5 سنة -10سنة	29	30,2
	11سنة-20سنة	20	20,8
	أكثر 20 سنة	20	20,8
السن	اقل من 35 سنة	44	45,8
	35 -50سنة	29	30,2
	أكبر من50سنة	23	24,0
المجموع		96	100

الشكل رقم (02) يبين توزيع العينة الاساسيةعلى أساس الجنس- مقر العمل -الخبرة المهنية والسن

من خلال قراءة الجدول رقم (07) والشكل رقم (02) تتبين خصائص الدراسة الأساسية على عينة مكونة من 96 مستشارا، حيث توزع متغير الجنس بـ (30) مستشارا و(66) مستشارة،

أما بخصوص التوزيع حسب مقر العمل فكانت المتوسطة ب (49) والثانوية (47)، خاصة بعد الإدماج الشامل في إطار الادماج المباشر.

في حين جاء توزيع هذه العينة حسب متغير الخبرة المهنية فكانت متقاربة في التوزيع اقل من 5 سنوات (27)، من 5 إلى 10 بلغ (29) ، ومن 11-20 سنة(20)،أكثر من 20 سنة (20) مفردة، أما بخصوص متغير السن فبلغت العينة اقل من 35 سنة (44) ،وفئة (35-50) ب(29) و(اكبر من 50) سجلت(23).

3-2 اجراءات الدراسة الاساسية:

تم تطبيق اداة الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في شهر افريل على عينة قدرت ب(96) مستشار ومستشارة في مركزي التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولايتي تيزي وزو وبومرداس.

3-3 حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: أفريل 2024 من الموسم الجامعي 2025/2024.

- الحدود المكانية: تم تطبيق أداة الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمركزي التوجيه المدرسي والمهني بتيزي_وزو وبومرداس.

- الحدود البشرية: تم تطبيق أداة الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على عينة قدرها(96) مستشار ومستشارة.

4-أدوات الدراسة:

يحتاج الباحث إلى أدوات معينة لجمع البيانات التي من خلالها يستطيع قياس الظاهرة موضوع الدراسة.

الأداة المستخدمة لجمع البيانات في هذه الدراسة تتمثل في مقياس الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ويعتبر المقياس من أهم الأدوات التي يمكن التوصل بواسطتها إلى حقائق عن موضوع البحث، حيث يقصد به أنه عبارة عن قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو العبارات المعدة بدقة ترسل إلى العينة محل الدراسة، ويعرف

أحيانا أنه صحيفة تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي يرى الباحث أن إجاباتها تفي بما يتطلب موضوع بحثه من البيانات **(ابراهيم،2000، ص551)**.

1- مقياس الاحتراق النفسي:

قام الباحثان باستخدام مقياس الاحتراق النفسي" لماسالش كريستسنا" (1981) المخصص لقايس الإحراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية، وكذلك بالاعتماد على النسخة المعربة من المقياس التي كيفها وعدلها نجاري عبد الصمد سنة(2015) بجامعة ورقلة ويشمل هذا المقياس جزأين حيث يحتوي الجزء الاول على معلومات عامة كالجنس والخبرة المهنية، أما الجزء الثاني فيتكون من(22) بند تتعلق بانطباعات الفرد نحو مهنته وذلك ضمن ثالثة أبعاد كالتالي:

. **البعد الأول:** الإجهاد الانفعالي: يقيس مستوى التعب والجهاد الانفعالي الذي يشعر به الفرد نتيجة لعمله، ويقيس هذا البعد تسعة فقرات.

.**البعد الثاني:** نقص الشعور بالإنجاز: يسمح لنا بالتعرف على مستوى الاهتمام واللامبالاة نتيجة لأعباء العمل، ويقيس هذا البعد ثمانية فقرات.

.**البعد الثالث:** تبلد الشعور: وهي مخصصة لمعرفة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله، ويقيس هذا البعد خمسة فقرات.

الجدول رقم(03) يوضح توزيع ابعاد الاستبيان

الابعاد	العبارات	المجموع
البعد الاول	**1,2,3,6,8,13,14,16,20**	**09**
البعد الثاني	**4,7,9,12,17,18,19,21**	**08**
البعد الثالث	**5,10,11,15,22**	**05**

وعليه يقدر مجموع فقرات الاستبيان (22) فقرة، تتم الإجابة عليها بوضع العالمة(x) في الخانة التي تعبر عن إجابة المستشار (ة) حسب البدائل المقدمة(دائما، أحيانا، أبدا.)

4-2 مفتاح التصحيح:

بالنسبة لطريقة التصحيح اعتمد الباحثين طريقة ليكيرت في إعطاء الدرجات(1-2-3)حيث تقابل كل عبارة ثلاثة بدائل وهي (دائما، أحيانا، أبدا)

إذا كانت العبارة ايجابية تعطي :

-أبدا: درجة واحدة.

-أحيانا: درجتين.

-دائما: ثالثة درجات.

-أما العبارات السلبية تعطى:

-أبدا: ثلاث درجات

-أحيانا: درجتين

-دائما: درجة واحدة **(نجاري،2015، ،صص 70و71)**

4-3 الخصائص السيكو مترية لمقياس الاحتراق النفسي في الدراسة الحالية:

.1-صدق الاتساق الداخلي:

حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارات المقياس والدرجة الكلية للبعد وللمقياس ككل ويتضح ذلك من خلال ما يلي:

جدول (04) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد ولمقياس الاحتراق النفسي

العبارة	بعد الاجهاد الانفعالي	مقياس الاحتراق النفسي	العبارة	بعد نقص الشعور بالإنجاز	مقياس الاحتراق النفسي
1	,758**	,699**	4	0,164	−0,062
2	,533*	,557*	7	,557*	,677**
3	0,396	0,162	9	,728**	,626**
6	,574**	,564**	12	0,409	0,161
8	,758**	,537*	17	,744**	,666**
13	,534*	,452*	18	,492*	,512*
14	0,287	0,271	19	,489*	,448*
16	,608**	,588**	21	0,408	0,159
20	,611**	,564**			
	بعد تبلد المشاعر	مقياس الاحتراق النفسي			
5	,744**	,451*			
10	,744**	,505*			
11	,821**	,720**			
15	,671**	0,242			
22	,607**	,604**			

تضح من الجدول السابق رقم (04) أن قيم معاملات الارتباط للعبارات دالة عند مستوى (0.01) و(0.05) ماعدا العبارة3-14 من بعد بعد الاجهاد الانفعالي حيث بلغ معامل ارتباطهما على التوالي (0,396) (0,287) والعبارة 4و12 من بعد نقص الشعور بالإنجاز الذي بلغ معامل ارتباطها (0,164) (0,409)، والتي تستبعد من تطبيقها على الدراسة الأساسية، لتأثيرها السلبي على ثبات المقياس وفي المجمل نقول أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق وأن اغلب عباراته مرتبطة بالدرجة الكلية للأبعاد وللمقياس ككل.

جدول (05) قيم معاملات الارتباط بين درجة الابعاد والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي

الابعاد	مقياس الاحتراق النفسي
بعد الاجهاد الانفعالي	,855**
بعد نقص الشعور بالإنجاز	,723**
بعد تبلد المشاعر	,783**

تم حساب الارتباطات بين الدرجة الكلية لكل بعد مع الدرجة الكلية للمقياس ككل بمعامل الارتباط بيرسون حيث يتضح من الجدول رقم (05) أن جميع ابعاد المقياس قيم معاملات الارتباط فيها دالة عند مستوى (α = 0.01)، فقد بلغ بعد الاجهاد الانفعالي (0,855)، وبعد نقص الشعور بالإنجاز بلغ (0,723)، أما بعد تبلد المشاعر فقد قدرت قيمته ب (0,783) وهذا يعنى أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق وأن جميع ابعاد المقياس ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس مما يدل على أن هناك اتساقا للمقياس يمكن تطبيقه في الدراسة الأساسية.

2-الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية): من اجل حساب الصدق التمييزي رتبت الدرجات الكلية لمقياس **الاحتراق النفسي** في الفئة العليا والدنيا ترتيبا تنازليا من أعلى إلى أدنى،

وحددت الدرجة الكلية بنسبة 27% في كل مجموعة، ثم استعمل اختبار(ت) لعينتين مستقلتين، وتمت مقارنة متوسط درجات لمعرفة دلالة الفروق بين المجموعتين المتطرفتين في الدرجة الكلية للمقياس.

الجدول رقم (06) يبين الصدق التمييزي لمقياس الاحتراق النفسي

الفئات	عدد الأفراد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الفئة العليا	7	39,00	3,367	7,831	دالة
الفئة الدنيا	7	27,43	1,988		

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن sig لاختبار ليفين0,262 اكبر من مستوى الدلالة 0.05 وهذا ما يعني أنه يوجد تباين متساوي، وتم تحديد حجم عينة الفئات 7 للعليا و7 للدنيا حيث بلغ المتوسط (39,00)،(27,43) وانحراف معياري قدره (3,367)، (1,988) على التوالي ،وقدرت قيمة ت بـ(6,015-)في **الاحتراق النفسي** ،وقيمة sig لاختبار ت بلغت(000.) وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05 ، والتي تظهر بوجود فروق دالة إحصائيا بين متوسط الافراد للفئتين. وعليه فإن المقياس قادر على التمييز بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا للاحتراق النفسي للمبحوثين.

3- الثبات

3-1-الفا لكرونباخ : تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ، والنتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) ثبات مقياس حسب ألفا كرونباخ

عدد العبارات	الفا لكرونباخ
26	**0,801**

يتضح من خلال استقراء الجدول رقم (07) أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس **الاحتراق النفسي** بلغ **0,801** بعد استبعاد العبارات ذات ارتباط ضعيف غير دالة، وهي نتيجة مرتفعة جدا مما يدل على قلة تباين البنود وهو ما يدل على ثبات المقياس.

3-2-التجزئة النصفية: تم حساب معامل الارتباط بين درجات الفقرات الفردية، ودرجات الفقرات الزوجية ، والمكونة لمقياس **الاحتراق النفسي** مجموع الفقرات (26) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (08) .

الجدول رقم (08) يبين معامل التجزئة النصفية لمقياس الاحتراق النفسي

	المتوسط	التباين	ألفا	معامل بيرسون قبل التصحيح	تصحيح المعامل بمعادلة جتمان
الفئة 1	16,35	10,555	0,689	**0,621**	**0,763**
الفئة 2	16,55	8,261	0,671		

حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجتي الجزء الأول والجزء الثاني لمقياس **الاحتراق النفسي** ، فقد بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين النصفين (0,621) ، وهو مؤشر أولي لثبات المقياس محل الدراسة ، ومن خلال إظهار عدم تجانس بين الجزئين ، وكذا في ثبات ألفا غير متساوي بين المجموعتين. لذا استخدمنا معادلة جتمان التنبؤية لتعديل طول الاختبار، والتي بلغت قيمة معامل الثبات بعد التعديل (0,763)، وهي قيمة مرتفعة إحصائياً، الأمر الذي يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق على الدراسة الأساسية.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها، وبعد تطبيق أساليب إحصائية لمعاينة الثبات والصدق للمقياسين المستخدمان يمكننا الاعتماد عليهما للوصول إلى نتائج علميا.

5-الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

من اجل الوصول الى معالجة وتحليل البيانات بطريقة علمية موضوعية اعتمدا الباحثين في هذه الدراسة على عدة اساليب احصائية وصفية واستدلالية واستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (**spss**)نذكر منها:

- معامل الارتباط ألفا كرونباخ،للتاكد من ثبات وصدق الادوات.
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- اختبار T test لدلالة الفروق لعينتين مستقلتين.
- اختبار التباين الاحادي Anova One Way.
- اختبار Tamhane's T2

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الدراسة حيث تعرفنا على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لمثل هذه الدراسة، عينة الدراسة وحجمها، حيث تم تحديدها في مجموعة المستشارين وتكونت العينة الأساسية من(96) مستشار ومستشارة ثم التعرف على طريقة اختيارها ثم طريقة حسابها مع الأساليب الإحصائية المستخدمة والمعتمدة والتي بواسطتها يتم معالجة فرضيات الدراسة.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل نتائج البحث وتفسيرها ومناقشتها

تمهيد:

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.

1-1عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

1-2عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

1-3عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.

1-4عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

2-1تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.

2-2تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.

2-3تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

2-4 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.

تمهيد

تم عرض العناصر الخاصة بالإطار المنهجي في الفصل السابق وعرض أداة البحث وحساب خصائصها السيكومترية، وللتحقق من صحة الفرضيات التي وضعناها في إشكالية البحث، قمنا باستخدام برنامج(**spss**)، من اجل المعالجة الإحصائية وعليه سنتناول فيما يلي عرض النتائج المتحصل عليها وتحليلها ثم تفسيرها ومناقشتها على ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري لموضوع البحث.

1-عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

الفرضية1: تتباين مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

للإجابة على الفرضية قمنا بتقسيم استبيان الاحتراق النفسي إلى مستويات بعد حساب المدى وذلك ب: الدرجة الكلية للمقياس-الدرجة الدنيا للمقياس /عدد المجالات =المدى الذي يضاف لتحديد المستويات وهي 54-18=36/3=12 هو المدى.

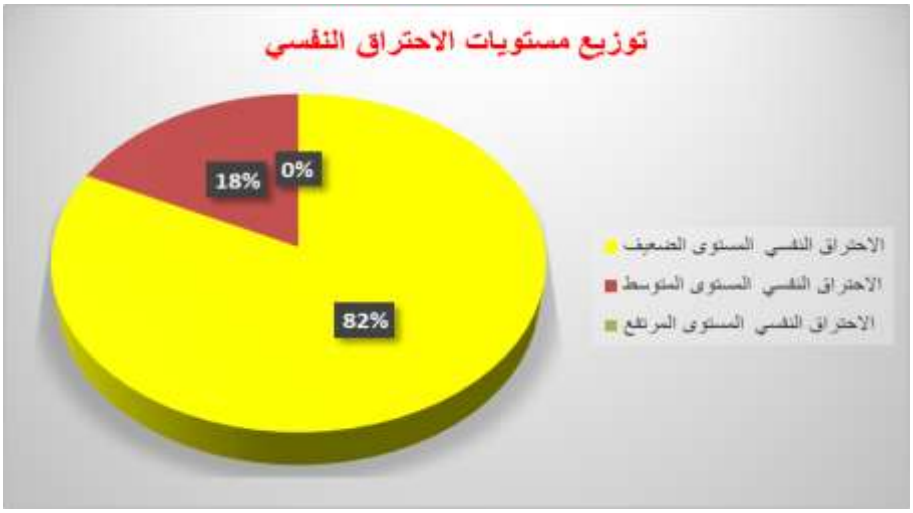
الجدول رقم (08) يوضح مجالات مستويات الاحتراق النفسي

المجال	**18--- 30**	**31---43**	**44---54**
المستوى	الضعيف	المتوسط	المرتفع

من خلال الجدول رقم(08) نرى أن الاستبيان تم تقسيمه إلى ثلاثة مستويات طبقا لقاعدة المدى، حيث يقع المستوى الضعيف في المجال(18---30) والمستوى المتوسط في(31--43)،في حين المستوى المرتفع شمل المجال(44---54).

الجدول رقم (09) يبين توزيع مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه

الاحتراق النفسي		**تكرارات**	**النسبة%**
المستويات	**منخفض**	79	82,3
	المتوسط	17	17,7
	المرتفع	00	00
	المجموع	96	100



الشكل رقم (03) يوزع مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه

يبين الجدول رقم(09) والشكل رقم(03) توزيع مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني حيث توزع بين مستويين فقط، حيث بلغ المستوى المنخفض عدد (79) ما يقابله نسبة % 82,3، أما المستوى المتوسط بلغ عدده (17) ما يقابله نسبة 17,7 %،في حين لم يسجل أي حالة في المستوى المرتفع ،وعليه نقول أن مستوى الاحتراق النفسي متباين بين المنخفض والمتوسط لدى عينة البحث ،ومنه فإن **الفرضية تحققت**.

1-2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

الفرضية2: لا توجد فروق دالة احصائيا بين ابعاد الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

ولاختبار الفرضية قمنا باستعمال اختبار لعينتين مستقلتين للمقارنة بين متوسطي الذكور والاناث في معوقات التوجيه والإرشاد المدرسي.

الجدول رقم (10) يوضح قيمة "ت" لدلالة الفروق في ابعاد الاحتراق النفسي بين الجنسين

ابعاد	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ' ت	الدلالة sig
الاجهاد الانفعالي	انثى	66	10,94	2,014	**-1,159**	**دال 0,249**
	ذكر	30	11,50	2,556		
تبلد المشاعر	انثى	66	7,38	1,187	**-2,821**	**غير دال 0,006**
	ذكر	30	8,20	1,584		
نقص الشعور بالإنجاز	انثى	66	8,70	1,559	**-2,800**	**غير دال 0,006**
	ذكر	30	9,67	1,605		
الاحتراق النفسي	انثى	66	27,02	3,101	**-2,768**	**غير دال 0,008**
	ذكر	30	29,37	4,156		

من إعداد الطالبين في ضوء مخرجات (spss)

من خلال الجدول رقم (10) ومن قراءة القيمة الاحتمالية لاختبار ليفين ف لتساوي التباينات للمجموعتين والتي بلغت في الابعاد على التوالي 0,149،0,065، 0,665، وهي أكبر من مستوى الدلالة α= 0.05 نقول تجانس تباييني المجتمعين، فنأخذ نتائج الصف الأول، في حين بلغت في مقياس الاحتراق النفسي 0,015 وهي اقل من مستوى الدلالة α= 0.05 نقول بعدم تجانس تباييني المجتمعين، فنأخذ نتائج الصف الثاني.

بلغت قيمة ت(1,159-) في بعد الاجهاد الانفعالي، أما بعد تبلد المشاعر فقد بلغت قيمة ت(2,821-)، في حين بلغت في بعد نقص الشعور بالإنجاز (2,800-) أما في المقياس

الاحتراق النفسي فقد بلغت قيمة ت(2,768-) حيث بلغ متوسط الاناث (27,02) وبانحراف معياري (3,101) ، في حين بلغ متوسط الذكور (29,37) وبانحراف معياري (4,156) وعليه المتوسطان متقاربان.

أما القيمة الاحتمالية Sig المصاحبة لقيمة (ت) تساوي (0,249) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 والتي تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي الاجهاد الانفعالي بين الجنسين الذكور المستشارين والاناث المستشارات، كما تساوت القيمة في بعد ي تلبد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز (0,006) أصغر من مستوى الدلالة 0.05 والتي تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي الاناث والذكور في البعدين، أما الاحتراق النفسي فقد بلغت (0,008) أصغر من مستوى الدلالة 0.05 والتي تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي الاناث والذكور في مقياس الاحتراق النفسي .بمتوسط

وعليه نرفض الفرضية الصفرية التي مفادها لا توجد فروق دالة احصائيا في ابعاد الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس باستثناء بعد الاجهاد النفسي لصالح الذكور بمتوسط حسابي (10,94) وانحراف معياري(2,014) مقابل متوسط حسابي(11,50) وانحراف معياري(2,556) بالنسبة للإناث، ومنه نقول **أن الفرضية الثانية لم تتحقق**.

3-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

الفرضية3: لا توجد فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير العمر.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار التباين الأحادي Anova One Way لتحديد الفروق بين متوسطات درجات معوقات التوجيه والإرشاد المدرسي تبعا لمتغير الخبرة المهنية بين المجموعات.

الجدول رقم (11) يبين نتائج اختبار التحليل التباين

مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	مؤشر فيشر F	Sig مستوى الاحتمالية
بين المجموعات	20,775	2	10,387	0,792	0,456
داخل المجموعات	1219,225	93	13,110		
الكلي	1240,000	95			

تم اختبار تجانس التباين من خلال اختبار ليفين F (3,513) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية Sig (0,741) عند درجة الحريةdf (92) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 أي ان لا توجد فروق دالة احصائيا بين تباين المجموعات، وبذلك توفر شرط تجانس تباين المجموعات، كما بلغ مجموع المربعات في مصدر التباين بين المجموعات (20,775)، وداخل المجموعات ب (1219,225) في حين بلغ مصدر التباين الكلي(1240,000)،كما يوضح هذا الجدول متوسط مربعات التباين بين المجموعات (10,387) وداخل المجموعات (13,110) وسجلت قيمة فF (0,792) بقيمة الدلالة الإحصائية(0,456) وهي اكبر من مستوى المعنوية 0,05 وعليه نقول لا لا توجد فروق دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير العمر لمختلف الفئات(اقل من 35 سنة)(35سنة–50 سنة) (اكبر من 50 سنة) وعليه نقبل الفرض الصفري H0 ونرفض H1 ومنه تحققت الفرضية الثالثة.

4-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

الفرضية4: لا توجد فروق دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار التباين الأحادي Anova One Way لتحديد الفروق بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الخبرة المهنية بين المجموعات.

الجدول رقم (12) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي

مصدر الاختلاف	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	مؤشر فيشر F	Sig القيمة الاحتمالية
بين المجموعات	187,698	3	62,566	5,470	0,002
داخل المجموعات	1052,302	92	11,438		
الكلي	1240,000	95			

تم اختبار تجانس التباين من خلال اختبار ليفين F (3,513) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية Sig (0,018) عند درجة الحريةdf (92) وهي اصغر من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 أي ان توجد فروق دالة احصائيا بين تباين المجموعات، كما بلغ مجموع المربعات في مصدر التباين بين المجموعات (187,698)، وداخل المجموعات ب (1052,302) في حين بلغ مصدر التباين الكلي(1240,000)،كما يوضح هذا الجدول متوسط مربعات التباين بين المجموعات (62,566) وداخل المجموعات (11,438) وسجلت قيمة فـF (5,470) بقيمة **Sig** القيمة الاحتمالية(0,002) وهي اقل من مستوى المعنوية 0,05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى عينة البحث تعزى للخبرة المهنية للمستشار ومنه لم **تتحقق الفرضية الرابعة.**

2-تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

2-1 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على وجود تباين في مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني.

فمن خلال استقراء نتائج الدراسة نجد أن المستوى المنتشر بين أفراد عينة دراستنا هو المستوى المنخفض بعدد (**79**)إي بنسبة **82%** وتمثل الأغلبية وهذا ما يمكن تفسيره ومن خلال رأي الباحثين هو أن مستشار توجيه باعتباره متخصص مهني الذي درس العلوم الإنسانية والاجتماعية بمختلف تخصصاتها سواء علم النفس وعلم الاجتماع وعلوم التربية سمح له هذا التكوين الأكاديمي أن يكون لديه بعض الآليات والميكانزيمات التي تجعله قادرا وعلى دراية بكيفية مواجهة الضغوطات المهنية إضافة إلى أن المستشار يسعى دائما أن يكون هو ذلك العنصر الفعال من أجل أن يوفر الراحة النفسية ويحقق ذلك التوافق الدراسي والنفسي وكذا إلى أبعد من ذلك التوافق المهني لبعض الموظفين من أعضاء الجماعة التربوية التي يعمل معها باعتباره مهني متخصص.

نضيف كذلك أن من خلال القراءة لمتغيرات عينة الدراسة نجد أن عدد المستشارين في الثانوية يقدر ب**47** مستشار وهذا ما يمثل تقريبا نصف عدد أفراد عينة الدراسة، وهذا الذي يسمح بتفسير النتيجة أن لديهم خبرة مهنية في كيفية مواجهة الضغوطات مما يستدعي أنهم يوفرون لأنفسهم بيئة مهنية تقيهم من الضغوطات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي أما النصف الثاني هم المستشارين في المتوسطة ب **49** مستشار ورغم تنصيب هذه الفئة مؤخرا في فترة خمس سنوات الأخيرة إلا أنه حضي بتكوين من طرف ذوي الخبرة المتواجدين في الثانويات مما يسمح لهم بتكوين عادات وسلوكيات من أجل مواجهته ومقاومة الضغوطات المهنية التي تسمح لهم بعدم الوقوع في هذا المشكل وهو مشكل الاحتراق النفسي .

أما متغير الخبرة المهنية يمكن تفسير نتائج بأن أغلب المستشارين هم ذوي خبرة **20** سنة وكما نعلم أن المستشار في بداية مشواره المهني يجد صعوبة في التكيف مع الضغوطات

المهنية إلا أنه مع مرور الوقت تعتبر إما إضافات أو يجد حلول إيجابية لتفعيل وجوده في المؤسسة التربوية هم أكثر من **11** إلى **20** سنة تمثل بنسبة **20%** وهو عدد كبير وإذ تم جمع فئات أكبر من **11** إلى **20** سنة وأكثر من خمسة إلى عشر سنوات فنجده بنسبة **70%** لديهم خبرة اكبر من أقل من خمس سنوات وهذا ما يفسر هذه النتيجة أنها منطقية لتكيف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ما ظروفه المهنية.

أما متغير السن فنجد فئة أكبر من **50** سنة بنسبة **54%** أقل من **35** سنة فنجد فئة **44%** حيث نرى أنا نسبة **54%** من الفئة التي يتجاوز أعمارهم **35** سنة و**50** سنة فما فوق يمكن تفسير ذلك بأن هذه الفئة أو هؤلاء المستشارين هم أشخاص بالغين وصلوا إلى سن الرشد و ذوي خبرة ولديهم الميكانيزمات في كيفية التعامل مع هذه الظروف المهنية والضغوطات بطريقة إيجابية وذلك بتجنب المستشار أن يكون لديه احتراق نفسي أثناء تأديته لمهامه .

وهذا ما اكدته دراسة عبد العزيز خميس (2016) التي اتفقت مع نتائج دراستنا على وجود تباين في مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني وانخفاض في درجة الاحتراق النفسي لدى افراد العينة اضافتا الى دراسة عبد الله لبوز (2013) وكذا دراسة حمدان عوض وآخرون (2015) بوجود مستوى متوسط في درجة الاحتراق النفسي لدى افراد العينة.

وبذلك تحققت الفرضية التي تنص على وجود تباين في مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

2-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه لا يوجد فروق دالة إحصائيا بين أبعاد الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزني متغير الجنس.

فمن خلال استقراء نتائج دراستنا وملاحظة الجدول تبين أنه لم تتحقق هذه الفرضية في بعد تبلد المشاعر والنقص بالإنجاز بينما أظهرت النتائج في بعد الإجهاد الانفعالي أنه لا توجد فروق بين الجنسين.

ويمكن تفسير ذلك في حد علمنا أنه كلا من المستشار والمستشارة بحكم أنهم درسوا نفس التخصص الأكاديمي ولديهم نفس التكوين فكلا منهما قد كونوا تلك القاعدة المعرفية لمواجهة الإنهاك والإجهاد الانفعالي اضافة إلى أن المستشار والمستشارة يعيشون نفس الظروف المهنية ونفس الضغوط والمشاكل فلا يجد فرق بينهم فكلا منهما قد كونوا من خلال الاجتماعات والدورات التكوينية نفس الاستراتيجيات والاستعدادات التي تحميهم من الوقوع في الإجهاد الانفعالي ويكون لدى المستشار والمستشارة القدرة على مواجهة الاحتراف النفسي.

إضافة إلى ذلك إنه رغم التجاوزات التي يعيشها كلا الجنسين كعدم وضوح الدور الذي يقوم به يزيد من أعبائهم لكن مؤخرا بسبب وجود قطاع التدخل الكبير من الثانويات والمتوسطات وحتى إلى الابتدائيات نجد أن تعيين مستشارين ومستشارات في المتوسطات فقد خفف من أعبائهم المهنية عكس السابق أين كان المستشار والمستشارة يكلفون بمهام المتوسطات والثانويات في نفس الوقت ويشرفون عليها طوال السنة ما جعل هذا التعيين في المتوسطات يقلل الضغوط على المستشار والمستشارة وبالتالي لا يشعرون بالإجهاد الانفعالي مما يجعلهما يبتعدان عن التوتر والإجهاد وعدم الشعور بأنهم مستنزفين من طاقتهم ولا يشعرون بالانهزام وبالتالي يتفرغ كلا من المستشار والمستشارة إلى مهامهم الموجهة لهم في الثانوية فقط أو في المتوسطة وهذا يمكنهم من التواصل والاتصال مع جميع الفريق التربوي وعدم الإصابة بالإجهاد الانفعالي والتكيف من أجل تأدية مهامهم وتقديم خدماتهم الإعلامية والتوجيهية والمتابعة النفسية إضافة إلى عدم إحساس المستشار والمستشارة أنهم شخص سلبي وغير مفدي في المؤسسة التربوية بل بالعكس فيعتبر مستشار التوجيه عضو فعال وأساسي في جميع المجالس التربوية والتعليمية والبيداغوجية إضافة إلى إسناد المشرع الجزائري أمانة المجالس التي يعتبرها كوسائط لتفريغ الشحنات السلبية ومعالجة الاضطرابات

السلوكية على مستوى المؤسسات التربوية في المتوسطات سواء على مستوى لجنة الإرشاد، أما في الثانويات على مستوى خلية الإصغاء والمتابعة النفسية كل هذا يجعل المستشار والمستشار يكونان آلية دفاعية للوقاية من الاحتراق النفسي والابتعاد عن الإجهاد الانفعالي . .تبلد المشاعر والشعور بالنقص الإنجاز.

2-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير العمر.

فبعد استقراء نتائج دراستنا من خلال تحليل نتائج الجدول يمكن تفسير ذلك ان الفئات سواء التي هي أقل من **35** سنة ومن **35** سنة إلى **50** سنة نرى أنها فئة شبابية وهو العمر الذي يبدأ به المستشار عمله، فالموظف عندما يبدأ عمله ويكون في غاية الحماس والحيوية ويكون متطلعا لتقديم الأفضل في عمله وهذا ما يزيد من فعاليته في تقديم مهامه ويكون شخص مفعم بالحيوية والنظرة الإيجابية للحياة وقد كون من خلال التكوين الأكاديمي تلك الاستراتيجيات التي تجعله يبتعد عن الاحتراق النفسي وكون هذه الفئة ما زالت في بداية مشوارها المهني وتتمتع بالصحة الجسمية والنفسية العالية كل هذا يجعلهم لا يتأثرون بالضغوط المهنية ولا يقعون في الاحتراق النفسي.

أما فئة أكبر من خمسين **50**سنة فهذه الفئة يمكن تصنيفها على أنهم على مشارف إنهاء مهامهم ودخولهم في فترة التقاعد، وبمجرد التفكير في ذلك يجعل المستشارين يشعرون بنوع من الراحة النفسية والاطمئنان والرضا عن العمل الذي قاموا به طيلة فترة تأدية مهامهم التوجيهية والإرشادية إضافة إلى جعلهم متحمسين للتفرغ لحياتهم الأسرية والتفرغ للاستمتاع بحياتهم بعد انقضاء فترة عملهم وخروجهم الى التقاعد.

3-4 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

تنص الفرضية الرابعة أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

ويمكن تفسير هذه الفرضية من خلال الاطلاع على النتائج التي توصلنا إلى أنه توجد فروق في الاحتراق النفسي باختلاف سنوات الخبرة المهنية ما بين مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي الذي تقل خبرته عن خمس سنوات والتي تزيد خبرته عن عشر سنوات وإضافة إلى فئة **20** سنة فأكثر يمكن ارجاع ذلك أن هذه الفئات عاشت تراكمات قديمة من الضغوطات مما أدى الى معاناتها نفسيا فأصيبت باضطراب الاحتراق النفسي.

كما نجد ان ذوي الخبرة الطويلة عاشوا ظروف قاسية في بيئة العمل بعدم توفر المكتب الوظيفي، التقليل من قيمة ودور مستشار التوجيه من طرف المسؤول الإداري إضافة الى اسناد لهم مهام كثيرة متشعبة وصعبة بتحديد قطاع تدخل يضم عدة متوسطات، ناهيك عن التصنيف الذي يعتبر مجحفا مقارنة مع باقي اسلاك التربية الوطنية. كلها عاشها وعانى منها المستشار ذو الخبرة المهنية الكبيرة بينما في السنوات الست الاخيرة أصبح لكل مستشار مقر عمل ثانوية او متوسطة وفقط، ادخال أجهزة الاعلام الالي في عمله مع توفرها، تحسين الراتب الشهري مقارنة بالماضي ولكن يبقى ناقصا مقارنة مع المهام والخدمات التي يقدمها مستشار التوجيه والإرشاد. وكانت هذه الفروق لصالح فئة أكثر من **20** سنة حيث بلغ فارق المتوسط **3.002** حيث ينصح متخصصين في تنظيم وعمل ان التقاعد للموظف يكون بعد **20** سنة في المهن الخدماتية لكن المشرع الجزائري حددها ب**55** سنة للنساء و**60** سنة للرجال.

خلاصة النتائج:

من خلال إشكالية البحث وفرضياته، التي تهدف إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي والأداء المهني لدى عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبعد عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها استخلصنا النتائج التي يمكن إيجازها فيما يلي:

خلصت نتيجة الفرضية الأولى بتباين مستويات الاحتراق النفسي المهني لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني(مرتفع – متوسط – منخفض) .

وأظهرت نتيجة الفرضية الثانية والتي كانت تهدف إلى معرفة الفروق بين أبعاد لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس والتي تحققت في الميدان.

وفي الفرضية الثالثة كانت النتيجة عدم وجود فروق دالة احصائيا بين الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير العمر.

وفي الأخير خلصت الفرضية الرابعة فقد كانت تهدف إلى معرفة الفروق بين الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

بالرغم من أهمية وجود مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ضمن الجماعة التربوية إلا انه يعاني من ضغوط نفسية قد تؤثر على نفسيته مما تعرضه للاحتراق النفسي إلا أن للتكوين النفسي والعلمي يتمكن من إدارة هذه الضغوطات قصد الوصول بمرافقة التلميذ في مساره الدراسي وعليه نعرض بعض المقترحات.

الاقتراحات:

- توفير بيئة العمل الصحية لمساعدة مستشار التوجيه على ترقية الأداء المهني.
- مراجعة القوانين الخاصة بعملية التوجيه والإرشاد المدرسي.
- ربط مراكز التوجيه بالمخابر الجامعية والاستفادة من البحوث والدراسات
-إضافة الاضطرابات النفسية كالاحتراق النفسي ضمن الامراض المهنية.
- القيام بدراسات ميدانية حول الاحتراق النفسي في مختلف الاسلاك.
-إعادة العمل بالتقاعد المسبق لمساعدة الموظفين الذين يعانون من هشاشة نفسية.

خلاصة:

نستنتج من خلال هذه الدراسة أن ظاهرة الاحتراق النفسي مشكلة يعيشها مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني كغيره من الموظفين ، ذلك نتيجة لما تتميز به مهنته من مشاكل وصعوبات ونقص للحوافز والضغوط التي يجب عليه أن يصمد في مواجهتها بالطرق والاستراتيجيات الايجابية التي تساعد على التخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشاكل وتتزايد الضغوط التي قد تدفع به إلى حالة من الإنهاك، فهذا ما ذكره "**لازاروس Lazarus**" في نموذج التعاملات التقييمية ، حيث أكد على أن الضغط والانفعالات لا يصدران من الشخص نفسه ولا من البيئة المحيطة به بل ينتج عن العلاقة الفاعلة بين الفرد والبيئة معا.

و يمكن القول أن مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تتميز عن باقي المهن الأخرى في قطاع التربية ، بعدة خصائص ومزايا تجعل منها مهنة مرغوب فيها من حيث ممارسة المهنة التي يغلب عليها الطابع الإنساني المتمثل في النصح والإرشاد والتوجيه إلى جانب الشخصية المهنية التي يجب أن يتحلى بها المستشار كأخصائي نفساني اجتماعي وخبير محلل لبعض المشكلات التربوية ، هذه بعض الأسباب وأسباب أخرى جعلت وتجعل منه شخص أقل تعرضا للضغوط النفسية.

قائمة المراجع

- قائمة المراجع

أ-الكتب:

1. أبو عطية سهام (2002)، مبادئ الارشاد النفسي، ط2، عمان الاردن، دار الفكر.
2. احمد احمد العواد (1990)، علم النفس التربوي وصعوبات التعلم، المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع.
3. احمد محمد عوض بني احمد (2007)،الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس ط1، عمان، دار حامد للنشر.
4. البتال زيد محمد (2000)، الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة) الرياض-السعودية، سلسة الصادرات، أكاديمية التربية الخاصة.
5. برو محمد (2010) ،أثر التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي ، الجزائر: دار الامل للطباعة والنشر.
6. جليلة معيزة (2002)،مدخل الى علم النفس المعاصر ط1،الجزائر ، دار المطبوعات الجامعية،.
7. حمدي ياسين وعلي عسكر وحسن الموسوي (1999)،علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق ط1 الكويت ،دار الكتاب الحديث.
8. الدباغ فخري (1984)،اصول الطب النفسي ط1،بيروت، دار لطبيعة للنشر والتوزيع
9. عبد العزيز، سعيد وعطوي ، جودت عزت (2004)،التوجيه المدرسي ، مفاهيمية النظرية ، أساليب الفنية ، تطبيقاته العلمية، ط1 عمان ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
10. فاطمة عبد الرحمان النوابسة(2013) ، الارشاد النفسي والتربوي، عمان-دار ومكتبة الجامد للنشر والتوزيع.

11. الفرخ، كاملة و تيم ، عبد الجابر(1999) مبادئ التوجيه و الارشاد النفسي ،الطبعة الاول عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع.

12. كويك نوش (2003)كيف تتغلب على للضغوط النفسية في العمل من تنمية بشرية. كيف تتغلب عل ضغوط العمل، ط1 مصر، دار الفاروق للنشر والتوزيع .

13. ماجدة بهاء الدين سيد(2008) الضغط النفسي ومشكلاته واثره على الصحة النفسية، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

14. مختار بوفرة (2018)الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي, الاردن، دار اسامة للنشر والتوزيع،

15. معن محمود واحمد العياصرة (2008)، الاشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق النفسي ،ط1، عمان، ا لأردن ،دار الحامد .

16. هارون توفيق الرشيدي(1999)، الضغوط النفسية طبيعتها نظريتها ، مصر القاهرة ،مكتبة الانجلو المصرية.

المجلات والملتقيات:

1. حمدان عوض الحربي ,خالد شحير المطاري ، منصور العجمي (2015)، الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات بمدارس التربية الخاصة في دولة الكويت، مجلة التربية والتأهيل، المجلد 2 ، الجزء2 ،العدد8.

2. الزيودي، محمد حمزة (2004)،الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة بسوريا، مجلة جامعة دمشق، العلوم التربوية.

3. السمادوني، السيد ابراهيم (1990)، ادراك المفحوصين عقليا للضغوط والاحتراق النفسي في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية، ابحاث المؤتمر السنوي السادس لعم النفس مصر، 22.24 يناير ، لجمعية العربية للدراسات النفسية، الجزء الثاني ،القاهرة مصر (مجلة).

4. عبد العزيز خميس (2016)، الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، ورقلة الجزائر

5. عبد الفتاح، وشرين محمد المطارنة (2010)، اثر ضغوط العمل في الاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الاردن، مجلة جامعة دمشق- 26،(2-1).

6. عبد الله لبوز(2013)،الملتقى الدولي حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيسيولوجيي والسيكولوجي.

7. عقبة محمد راضي، دينا صلاح الدين ابراهيم معوض(2022)، فعالية برنامج ارشادي معرفي سلوكي في حفص ، الشعور بالإنهاك النفسي لدى المرشدين التربويين بمحافظة رفح الفلسطينية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 118.

8. فريحات، عما احمد، الربضي وائل (2010)، مستويات الاحتراق النفسي معلمي رياض الاطفال في محافظة علجون، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، العلوم الانسانية، مجلد 24،العدد5.

9. لوكيا الهاشمي، فنطازي كريمة(2010)، معوقات العملية الارشادية وأثرها النفسية على القائمين بها، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد3 ، جامعة ورقلة، ص 94،.

10. نعماش فاطمة، بومنقار مراد (2023)، الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط، جامعة عنابة ،مجلة الاناسة وعلوم المجتمع ،المجلد7-العدد1.

رسائل علمية:

1. براهيمية صونية(2006)، تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني، مذكرة ماجستير "غير منشورة"، جامعة قسنطينة.

2. تويمر أسماء(2020)، الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى الطالبات المقيمات بالأحياء الجامعية (رسالة ماجيستر) كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،الجزائر.

3. حرب يوسف، عودة، محمد(1998) ، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجيستر منشورة، فلسطين.

4. الزهراني، نوال بنت عثمان، احمد (2008) ، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية، جامعة ام القرى، قسم علم النفس، رسالة الماجستير، مكة المكرمة .السعودية.

5. عمراوي ايمان(2011)، الاحتراق النفسي في المؤسسة لإعلامية، رسالة ماجيستر غير منشورة ،كلية العلوم الاجتماعية، قسم علوم التربية والارطوفونيا ،جامعة احمد بن بلة ،وهران، الجزائر.

6. هواري احلام(2020)، الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجيستر في انتقاء وتوجيه، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر

المناشير الوزارية:

1. القرار رقم 17 المؤرخ في 6 جوان 2006 ،المتضمن تأسيس مشروع المؤسسة و تنظيم العمل به

2. القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13/ 11 /1991 المحدد مهام مستشار التوجيه.

3. المنشور رقم 319 المؤرخ في 05 / 1997/04المتضمن عمليتي الدعم والاستدراك.

4. القرار الوزاري رقم 295 المؤرخ في 1 /06/ 2006 المعدل والمتمم والمتضمن إنشاء مجالس التوجيه والتسيير وتنظيمها وعملها في مؤسسات التعليم الثانوي العام والتكنولوجي.

5. المنشور رقم 266 مؤرّخ في 25 /08/ 2010، يتعلق بإنشاء خلايا استقبال التلاميذ وأوليائهم.

6. المنشور الوزاري رقم188 / ت.و/ 10 / المؤرخ في 13 /04/ 2011 الأسبوع الوطني للإعلام.

7. المنشور رقم 611/و ت و /2011 المؤرخ 4 /2011/07 إنشاء مكاتب استقبال المواطنين .

8. المنشور 168 /2012/0.0.3المؤرخ في 2012/01/03 المتضمن توجيه تلاميذ السنة 1 ثا إلى شعب السنة 2ثا

9. المنشور الوزاري رقم 398 المؤرخ في 2013/11/30 المتضمن إصلاح الخدمة العمومية في قطاع التربية الوطنية.

10. المنشور الوزاري رقم 14/0.0.3/338 المؤرخ في 2014/10/23 المتضمن ترتيبات خاصة بمراحل دراسة التوجيه التدريجي للتلاميذ .

11. المنشور الوزاري رقم 15/0.0.3/245 المؤرخ في 2016/11/16 المتضمن دراسة رغبات التلميذ .

المراجع الاجنبية:

1-ANDREAN , F. (1991)-le conseiller d'orientation psychologue ; Nathan ,collection .

2-ANGES Martinu…..Magali .Prisca. G.et Rérmi .B (2014), le syndrome d'épuisement, une maladie professionnelle, thèse de doctorant non publie. INSTITUS du médecin du travail universitaire, Gras demouge .

3-BRAWERS Tonic (1999), A longitudinal Study of teacher burnout and perceived self. Efficacy in classron management. Teaching and teachers, Education in America 4(35). 234,235.

4- Canoui Pierre et Manranges Aline (2001). Le syndrome d'épuisement professionnel des réponses édition .Masson .Paris.

5- Dant chev .Nicolas (1989) stratégie de coping . Masso , PARIS.

6- Carter .S (2001) teacher stress and brunaut , children and youth ,P23.

7-FREUDENBERGER herbent (1987) , l'épuisement professionnel ,La brulure interne, Gaétan Marin Editeur ,Québec .

الملاحق

التعليمة:

سيدي (ة) المستشار والمستشارة. –نضع بين أيديكم استبيان من أجل تحضير مذكرة التخرج توجيه مدرسي, فالرجاء منكم الإجابة على جميع الأسئلة ما يتوافق ماستر تخصص إرشاد و مع حالتكم النفسية ,وللعلم لا توجد إجابة صحيحة و أخرى خاطئة ,كما ستحظى إجابتك بالسرية و إفادة العلم.

- ***الجنس*** : ذكر ☐ أنثى ☐ -***السن***: ☐

- ***مقر العمل***: الثانوية ☐ المتوسطة ☐

- **الخبرة المهنية** : اقل من 5 ☐ سنوات 5-10 سنوات ☐

11-20 سنة ☐ اكثر من 20 سنة ☐

مقياس يقيس مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

ملحق رقم (1) مقياس الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في صورته الاولية.

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 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	اؤمن أن الدوام العملي يشعرني بالإجهاد في تعاملي مع الأخرين			
7	أعمل بفعالية بما يتعلق بمشاكل كل تلميذ			
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 ان أصبحت مرشدا			
11	أشعر أن لعملي في التوجيه و الإرشاد المدرسي أثر بارز في جفاء عواطفي و قسوة مشاعري			
12	اشعر بدرجة عالية من النشاط والحيوية			

13	يلازمني شعور بالإحباط بسبب عملي كمرشد			
14	أدراك مستوى الإجهاد الذي أعانيه بسبب عملي في مهنتي			
15	لا أكترث لما ينعرض له التلاميذ			
16	أتعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين			
17	أسطيع 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 جديرة بالتقدير في هذا العمل			
20	هناك إحساس بأنني شخص فاشل بسبب العمل في مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي			
21	أواجه بهدوء المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء العمل			
22	يوجه لي التلاميذ اللوم فيما يخص مشاكلهم			

2-صدق الاتساق الداخلي:

Corrélations

		س1	س2	س3	س6	س8	س13	س14	س16	س20	الاجتهاد_الانفعالي	الاحترا ق_الن فسي
س1	Corrélation de Pearson	1	0,279	0,285	,627**	0,420	0,303	0,064	0,409	0,331	,758**	,699**
	Sig. (bilatérale)		0,234	0,223	0,003	0,065	0,194	0,788	0,073	0,154	0,000	0,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س2	Corrélation de Pearson	0,279	1	0,190	0,063	0,378	0,057	0,279	0,205	0,254	,533*	,557*
	Sig. (bilatérale)	0,234		0,423	0,791	0,100	0,811	0,234	0,387	0,279	0,016	0,011
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س3	Corrélation de Pearson	0,285	0,190	1	0,000	0,128	0,167	#####	#####	0,248	0,396	0,162
	Sig. (bilatérale)	0,223	0,423		1,000	0,591	0,481	0,811	0,743	0,291	0,084	0,494
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س6	Corrélation de Pearson	,627**	0,063	0,000	1	0,383	0,056	#####	0,391	,497*	,574**	,564**
	Sig. (bilatérale)	0,003	0,791	1,000		0,095	0,816	0,811	0,089	0,026	0,008	0,010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س8	Corrélation de Pearson	0,420	0,378	0,128	0,383	1	,590**	0,026	0,396	,629**	,758**	,537*
	Sig. (bilatérale)	0,065	0,100	0,591	0,095		0,006	0,913	0,084	0,003	0,003	0,015
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س13	Corrélation de Pearson	0,303	0,057	0,167	0,056	,590**	1	#####	0,415	0,224	,534*	,452*
	Sig. (bilatérale)	0,194	0,811	0,481	0,816	0,006		0,516	0,069	0,342	0,015	0,045
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س14	Corrélation de Pearson	0,064	0,279	#####	-0,057	0,026	#####	1	0,249	0,076	0,287	0,271
	Sig. (bilatérale)	0,788	0,234	0,811	0,811	0,913	0,516		0,291	0,749	0,220	0,249
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س16	Corrélation de Pearson	0,409	0,205	#####	0,391	0,396	0,415	0,249	1	0,105	,608**	,588**
	Sig. (bilatérale)	0,073	0,387	0,743	0,089	0,084	0,069	0,291		0,660	0,004	0,006
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س20	Corrélation de Pearson	0,331	0,254	0,248	,497*	,629**	0,224	0,076	0,105	1	,611**	,564**
	Sig. (bilatérale)	0,154	0,279	0,291	0,026	0,003	0,342	0,749	0,660		0,004	0,010
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
الاجتهاد_الانفعالي	Corrélation de Pearson	,758**	,533*	0,396	,574**	,758**	,534*	0,287	,608**	,611**	1	,861**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,016	0,084	0,008	0,000	0,015	0,220	0,004	0,004		0,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
الاحترا ق_الن فسي	Corrélation de Pearson	,699**	,557*	0,162	,564**	,537*	,452*	0,271	,588**	,564**	,861**	1
	Sig. (bilatérale)	0,001	0,011	0,494	0,010	0,015	0,045	0,249	0,006	0,010	0,000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

س4	Corrélation de Pearson	1	0,000	0,131	0,382	0,042	-0,153	-0,129	-0,232	0,164	-0,062
	Sig. (bilatérale)		1,000	0,582	0,097	0,859	0,519	0,589	0,324	0,488	0,794
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س7	Corrélation de Pearson	0,000	1	,656**	-0,147	0,343	,471*	0,198	0,000	,557*	,677**
	Sig. (bilatérale)	1,000		0,002	0,537	0,139	0,036	0,403	1,000	0,011	0,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س9	Corrélation de Pearson	0,131	,656**	1	-0,126	,719**	0,392	0,180	0,122	,728**	,626**
	Sig. (bilatérale)	0,582	0,002		0,597	0,000	0,087	0,448	0,609	0,000	0,003
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س12	Corrélation de Pearson	0,382	-0,147	-0,126	1	0,007	-0,069	0,233	0,256	0,409	0,161
	Sig. (bilatérale)	0,097	0,537	0,597		0,976	0,772	0,323	0,275	0,073	0,498
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س17	Corrélation de Pearson	0,042	0,343	,719**	0,007	1	0,416	0,204	0,237	,744**	,666**
	Sig. (bilatérale)	0,859	0,139	0,002	0,976		0,068	0,389	0,315	0,000	0,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س18	Corrélation de Pearson	-0,153	,471*	0,392	-0,069	0,416	1	,490*	-0,261	,492*	,512*
	Sig. (bilatérale)	0,519	0,036	0,087	0,772	0,068		0,028	0,266	0,027	0,021
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
سن19	Corrélation de Pearson	-0,129	0,198	0,180	0,233	0,204	,490*	1	-0,120	,489*	,448*
	Sig. (bilatérale)	0,589	0,403	0,448	0,323	0,389	0,028		0,615	0,029	0,047
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
س21	Corrélation de Pearson	-0,232	0,000	0,122	0,256	0,237	-0,261	-0,120	1	0,408	0,159
	Sig. (bilatérale)	0,324	1,000	0,609	0,275	0,315	0,266	0,615		0,074	0,503
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
نقص_الشعور_بالانجاز	Corrélation de Pearson	0,164	0,000	,728**	0,409	,744**	,492*	,489*	0,408	1	,773**
	Sig. (bilatérale)	0,488	1,000	0,000	0,073	0,000	0,027	0,029	0,074		0,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
الاحتراق_النفسي	Corrélation de Pearson	-0,062	,677**	,626**	0,161	,666**	,512*	,448*	0,159	,773**	1
	Sig. (bilatérale)	0,794	0,001	0,003	0,498	0,001	0,021	0,047	0,503	0,000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

س5	Corrélation de Pearson	1	,577**	,577**	,490*	0,102	,744**	,451*
	Sig. (bilatérale)		0,008	0,008	0,028	0,669	0,000	0,046
	N	20	20	20	20	20	20	20
س10	Corrélation de Pearson	,577**	1	,467*	0,404	0,236	,744**	,505*
	Sig. (bilatérale)	0,008		0,038	0,077	0,317	0,000	0,023
	N	20	20	20	20	20	20	20
س11	Corrélation de Pearson	,577**	,467*	1	0,404	,471*	,821**	,720**
	Sig. (bilatérale)	0,008	0,038		0,077	0,036	0,000	0,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
س15	Corrélation de Pearson	,490*	0,404	0,404	1	0,229	,671**	0,242
	Sig. (bilatérale)	0,028	0,077	0,077		0,332	0,001	0,303
	N	20	20	20	20	20	20	20
س22	Corrélation de Pearson	0,102	0,236	,471*	0,229	1	,607**	,604**
	Sig. (bilatérale)	0,669	0,317	0,036	0,332		0,005	0,005
	N	20	20	20	20	20	20	20
تبلد_المشاعر	Corrélation de Pearson	,744**	,744**	,821**	,671**	,607**	1	,723**
	Sig. (bilatérale)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,005		0,000
	N	20	20	20	20	20	20	20
الاحتراق_النفسي	Corrélation de Pearson	,451*	,505*	,720**	0,242	,604**	,723**	1
	Sig. (bilatérale)	0,046	0,023	0,000	0,303	0,005	0,000	
	N	20	20	20	20	20	20	20

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

Corrélations					
الاحتراق_النفسي	تبلد_المشاعر	نقص_الشعور_بالانجاز	الاجتهاد_الانفعالي		
,855**	,461*	0,428	1	Corrélation de Pearson	الاجتهاد_الانفعالي
0,000	0,041	0,060		Sig. (bilatérale)	
20	20	20	20	N	
,783**	,449*	1	0,428	Corrélation de Pearson	نقص_الشعور_بالانجاز
0,000	0,047		0,060	Sig. (bilatérale)	
20	20	20	20	N	
,723**	1	,449*	,461*	Corrélation de Pearson	تبلد_المشاعر
0,000		0,047	0,041	Sig. (bilatérale)	
20	20	20	20	N	
1	,723**	,783**	,855**	Corrélation de Pearson	الاحتراق_النفسي
	0,000	0,000	0,000	Sig. (bilatérale)	
20	20	20	20	N	
*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).					
**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).					

3-الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية):

Statistiques de groupe				
e erreur standard	Ecart type	Moyenne	N	تمييزي
1,272	3,367	39,00	7	1
0,751	1,988	27,43	7	2

Test des échantillons indépendants									
Test t pour égalité des moyennes							sur l'égalité des		
confiance de		Différence erreur	Différence moyen	Sig. (bilatéral)	ddl	t	Sig.	F	
eur	ur								
14,791	8,352	1,478	11,571	0,000	12	7,831	0,262	1,383	Hypothèse de variances égales
14,876	8,266	1,478	11,571	0,000	9,731	7,831			Hypothèse de variances inégales

4- الثبات

4-1-الفا لكرونباخ :

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,801	22

5-التجزئة النصفية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	0,689
		Nombre d'éléments	11[a]
	Partie 2	Valeur	0,671
		Nombre d'éléments	11[b]
	Nombre total		22
	Corrélation entre les sous-échelles		0,621
Coefficient de Spearman-	Longueur égale		0,766
	Longueur inégale		0,766
	Coefficient de Guttman		0,763

a. Les éléments sont : س1, س3, س5,

b. Les éléments sont : س2, س4, س6,

Statistiques d'échelle

Nombre d'éléments	Ecart type	Variance	Moyenne	
11[a]	3,249	10,555	16,35	Partie 1
11[b]	2,874	8,261	16,55	Partie 2
22	5,515	30,411	32,90	Deux parties

a. Les éléments sont : س1, س3, س5,

b. Les éléments sont : س2, س4, س6,

(6) مقياس الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في صورته النهائية

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			
5	أتعامل مع التلاميذ على أنهم أشياء لا تلاميذ			
6	اؤمن أن الدوام العملي يشعرني بالإجهاد في تعاملي مع الأخرين			
7	أعمل بفعالية بما يتعلق بمشاكل كل تلميذ			
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 ان أصبحت مرشدا			
11	أشعر أن لعملي في التوجيه و الإرشاد المدرسي أثر بارز في جفاء عواطفي و قسوة مشاعري			
13	يلازمني شعور بالإحباط بسبب عملي كمرشد			
15	لا أكترث لما ينعرض له التلاميذ			
16	أتعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين			
17	أسطيع 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 جديرة بالتقدير في هذا العمل			
20	هناك إحساس بأنني شخص فاشل بسبب العمل في مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي			
21	أواجه بهدوء المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء العمل			
22	ننم يوجه لي التلاميذ اللوم فيما يخص مشاكله			

7- ملاحق العينة الاساسية:

الجنس					
Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
31,3	31,3	31,3	30	ذكر	الجنس
100,0	68,8	68,8	66	انثى	
49,0	49,0	49,0	47	ثانوية	مقر العمل
100,0	51,0	51,0	49	متوسطة	
28,1	28,1	28,1	27	اقل من 5	الخبرة المهنية
58,3	30,2	30,2	29	5-10	
79,2	20,8	20,8	20	11-20	
100,0	20,8	20,8	20	اكثر من 20	
45,8	45,8	45,8	44	اقل من 35 سنة	السن
76,0	30,2	30,2	29	35-50	
100,0	24,0	24,0	23	اكبرمن 50	
	100,0	100,0	96	Total	

8-ملحق الفرضية الأولى

حتراق_النفسي					
Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
82,3	82,3	82,3	79	1	Valide
100,0	17,7	17,7	17	2	
	100,0	100,0	96	Total	

9-ملحق الفرضية الثانية:

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاجهاد_الانفعالي	انثى	66	10,94	2,014	0,248
	ذكر	30	11,50	2,556	0,467
تبلد_المشاعر	انثى	66	7,38	1,187	0,146
	ذكر	30	8,20	1,584	0,289
نقص_الشعور_بالانجاز	انثى	66	8,70	1,559	0,192
	ذكر	30	9,67	1,605	0,293
الاحتراق_النفسي	انثى	66	27,02	3,101	0,382
	ذكر	30	29,37	4,156	0,759

Test des échantillons indépendants

		Test t pour égalité des moyennes							des variances	
		différence à 95 %		Différence erreur standard	Différence moyenne	Sig. (bilatéral)	ddl	t	Sig.	F
		Supérieur	Inférieur							
الاجهاد_الانفعالي	Hypothèse de variances égales	0,399	-1,521	0,484	-0,561	0,249	94	-1,159	0,149	2,115
	Hypothèse de variances inégales	0,503	-1,624	0,528	-0,561	0,294	46,045	-1,061		
تبلد_المشاعر	Hypothèse de variances égales	-0,243	-1,399	0,291	-0,821	0,006	94	-2,821	0,065	3,478
	Hypothèse de variances inégales	-0,168	-1,474	0,324	-0,821	0,015	44,386	-2,534		
نقص_الشعور_بالانجاز	Hypothèse de variances égales	-0,282	-1,657	0,346	-0,970	0,006	94	-2,800	0,665	0,188
	Hypothèse de variances inégales	-0,268	-1,672	0,350	-0,970	0,008	54,724	-2,769		
الاحتراق_النفسي	Hypothèse de variances égales	-0,838	-3,865	0,762	-2,352	0,003	94	-3,086	0,015	6,114
	Hypothèse de variances inégales	-0,640	-4,063	0,849	-2,352	0,008	44,266	-2,768		

10-ملحق الفرضية الثالثة:

الاحتراق_النفسي

العمر	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	20,775	2	10,387	0,792	0,456
Intragroupes	1219,225	93	13,110		
Total	1240,000	95			

Test d'homogénéité des variances

الاحتراق_النفسي

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
0,301	2	93	0,741

Test d'homogénéité des variances

الاحتراق_النفسي

Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
3,513	3	92	0,018

11-ملحق الفرضية الرابعة

ANOVA					
الاحتراق_النفسي					
Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés	الخبرة
0,002	5,470	62,566	3	187,698	Inter-groupes
		11,438	92	1052,302	Intragroupes
			95	1240,000	Total

Comparaisons multiples :

Variable dépendante:

Tamhane

%						
Borne supérieure	Borne inférieure	Sig.	Erreur standard	Différence moyenne (I-J)	الخبرة_المهنية (I)	
2,13	-1,62	0,999	0,687	0,255	5-10	اقل من 5
0,52	-5,81	0,142	1,118	-2,646	11-20	
0,15	-5,64	0,071	1,028	-2,746	اكثر من 20	
1,62	-2,13	0,999	0,687	-0,255	اقل من 5	5-10
0,26	-6,06	0,085	1,116	-2,902	11-20	
-0,11	-5,89	0,038	1,025	-3,002*	اكثر من 20	
5,81	-0,52	0,142	1,118	2,646	اقل من 5	11-20
6,06	-0,26	0,085	1,116	2,902	5-10	
3,66	-3,86	1,000	1,353	-0,100	اكثر من 20	
5,64	-0,15	0,071	1,028	2,746	اقل من 5	اكثر من 20
5,89	0,11	0,038	1,025	**3,002***	5-10	
3,86	-3,66	1,000	1,353	0,100	11-20	

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.