



جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علوم التربية



الإحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

دراسة ميدانية بمركزي التوجيه المدرسي والمهني ببرج منايل
وبومرداس

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص: إرشاد وتوجيه

إشراف الدكتورة:

حدي حميدة

إعداد الطالبتين:

بن عمروش ياسمين

قنون هاجر

السنة الجامعية: 2022/2021

كلمة شكر:

الحمد لله جليل النعم، باعث الهمم، ذي الجود والكرم جعل للعلم وطلابه منزلة رفيعة، ثم الصلاة والسلام على خير البشر سيدنا محمد وعبي آله وصحبه وسلم.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على جزيل نعمه وكرمه بأن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع الذي نسأل تعالى أن ينفع به ويكون عوناً لنا على حسن طاعته.

فإننا نتقدم بجزيل الشكر والتقدير من جامعة مولود معمري ممثلة برئيسها وإداراتها وهيئات التدريس فيها لعطائها المستمر في خدمة أبنائها الطلبة .

وكما نتقدم بخالص الشكر والتقدير لأساتذتنا ومشرفتنا الدكتورة "حدي حميدة" حفظها الله لتكرمها بالإشراف على هذا العمل بكل إخلاص، حيث كانت توجهاتها السديدة وأراؤها القيمة رغم انشغالاتها الإدارية، فلها كل الشكر والتقدير، وزادها الله علماً.

كما نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ "بلطاس محمد" والأستاذة "خابط ليلية" لمساعدتهما في إنجاز هذا العمل.

ياسمين، هاجر



الإهداء:

أهدي هذا العمل
إلى من كلفه الله بالهبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون إنتظار
إلى من أحمل اسمه بكل افتخار..
أرجوا من الله يمد في عمره
لتر ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد
وإلى الأبد...

"والدي العزيز"

إلى ملاكي في الحياة.لى معنى الحب والحنان والتقاني.إلى بسمه الحياة وسر الوجود...
إلى من كان دعاؤها سر نجاحي

"أمي الحبيبة"

إلى زميلتي ورفيقتي "هاجر" التي ساندتني طول فترة العمل وإلى عائلتها وبالخصوص والديها
الكريمين أطال الله في عمرهما
إلى إخوتي وزوجاتهم وإلى أخواتي وأزواجهن الذين لم يبخلوا عليا بدعمهم وتشجيعهم على
نجاحي

إلى من ذقت في كنفهم طعم السعادة صديقاتي وبالأخص صديقة السنين وصديقة اللحات
الحلوة "هدى"

إلى كل من علمني حرفا
إلى كل من ساندني من قريب أو بعيد
إلى كل أساتذة علم التربية خاصة
أهدي ثمرة جهدي هذه.

ياسمين

الإهداء:

إلى الينبوع الذي لا يمل العطاء إلى من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى

والدتي العزيزة

إلى من سعا وشقي لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يبخل بشيء من اجل دفعي في طريق

النجاد الذي علمي أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى

والدي العزيز

إلى من ساندني وشجعني أهدي هذا العمل تعبيراً عن شكري لدعمك المستمر إلى

خطيبي

إلى رفيقتي طوال هذا العمل "ياسمين" وإلى عائلتها الأفاضل وبالأخص الوالدين اطال الله في

عمرهما وأمدهم الصحة والعافية

إلى من حبهم يجري قي عروقي ويلهج بذكراهم فؤادي إلى

إخوتي وزوجاتهم وأخواتي وأزواجهن

إلى من سرنا سوياً ونحن نشق الطريق معاً نحو النجاح والإبداع إلى من تكاتفنا يد بيد ونحن

نقطف زهرة تعلمنا إلى

صديقاتي وزميلاتي

إلى من علموني حروف من ذهب وكلمات من درر وعبارات من أسمى وأجلى عبارات في

العلم إلى من صاغوا لي من علمهم حروفاً ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح

أساتذتي الكرام

اهدي هذا لعمل المتواضع راجياً من المولى عز وجل أن يجد القبول والنجاح

هاجر

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة الإحترق النفسي للأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، لهذا الغرض اعتمدنا على عينة مكونة من (100) مستشار(ة) التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الموجودين في مركزي التوجيه المدرسي والمهني بكل من برج منايل وبومرداس بولاية بومرداس، كما تم توظيف مقياس الإحترق النفسي لماسلاش كريستينا Maslach Christina inventory (1981) باستخدام النسخة المعربة لنجاري عبد الصمد (2015)، ومقياس الأداء الوظيفي المعد في صورته الأولى من طرف بلقاسمي منصورية سنة (2016) وتم تعديله من طرف الباحثان أمال قريني ورشيده تومي سنة (2018)

بُنيت الدراسة على مجموعة من التساؤلات وهي كالتالي:

- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة؟

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

معامل الارتباط ألفا كرونباخ، للتأكد من ثبات وصدق مقياس الإحترق النفسي، معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين المتغيرين، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار T test.

وقد أسفرت النتائج على مايلي:

-عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

-عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.

بعدها توصلنا إلى هذه النتائج قمنا بمناقشتها في ظل الدراسات السابقة.

Summary of the study :

The aim of the current study is to reveal the relationship of psychological combustion career performance at counselors for guidance school and vocational guidance, for this purpose, we relied on a sample(100) advisers school and vocational guidance in the two guidance centres school and vocational in Bordj Menail and Boumerdas tower, boumerdas state, Maslach Cristina's psychological combustion scale was also employed (1981) using the version of Najari Abd Samad (2015), the functional performance measure prepared in its initial form by Balkasemi Mansouria(2016) and amended by researchers Amal grini and Rachida tommy (2018).

The study was based on a range of questions:

- Do we have a statistically significant relationship between psychological combustion and career performance at the counsellor's guidance and school and vocational counseling?
- Do we find statistically significant differences in psychological combustion in the counsellor's guidance and school and vocational counseling attributable to the gender variable?
- Do we find statistically significant differences in psychological combustion in the counsellor's guidance and school and vocational counseling attributable to the variable experience?
- Do we find statistically significant differences in career performance in the counsellor's guidance and school and vocational counseling attributable to the gender variable?
- Do we find statistically significant differences in career performance in the counsellor's guidance and school and vocational counseling attributable to the variable experience?To answer these questions, we have used the following statistical methods:

Alpha Crombach correlation coefficient. To ensure the stability and sincerity of the psychometer. Person correlation coefficient to detect the relationship between variables, computational average, standard deviation and T test.

The study produced the following results:

-Lack of statistical correlation between psychological combustion and career performance of the counsellor's guidance and school and vocational counseling.

-There are no statistically significant differences in psychological combustion in the counsellor's guidance and school and vocational counseling attributable to the six variable.

- There are no statistically significant differences in psychological combustion in the counsellor's guidance and school and vocational counseling attributable to the variable experience.

- There are no statistically significant differences in the career performance of the consellor's guidance and school and vocational counseling attributable to the gender variable.

- There are no statistically significant differences in the career performance of the consellor's guidance and school and vocational counseling attributable to the variable experience.

Then we got these results in all the previous studies.

فهرس المحتويات

كلمة شكر

الإهداء

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الأجنبية

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

مقدمة.....أ

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية.....08
- 2- فرضيات الدراسة.....11
- 3- أهمية الدراسة.....12
- 4- أهداف الدراسة.....12
- 5- أسباب إختيار موضوع الدراسة.....13
- 6- المفاهيم الأساسية للدراسة.....13
- 7- الدراسات السابقة والتعقيب عليها.....16

الفصل الثاني: الإحتراق النفسي

- تمهيد.....25
- 1-لمحة تاريخية حول الإحتراق النفسي.....26
- 2-مفهوم الإحتراق النفسي.....29
- 3-الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات.....31
- 4-أهم رواد الإحتراق النفسي.....33
- 5-أبعاد الإحتراق النفسي.....35
- 6-مراحل الإحتراق النفسي.....36
- 7-مظاهر الإحتراق النفسي.....40
- 8-مستويات الإحتراق النفسي.....41
- 9-أسباب الإحتراق النفسي.....42
- 10-مصادر الإحتراق النفسي.....44
- 11-نظريات الإحتراق النفسي.....45
- 12-الوقاية والعلاج من الإحتراق النفسي.....50
- 13-الإحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.....54
- خلاصة الفصل.....56

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

- تمهيد.....59
- 1-مفهوم الأداء الوظيفي.....60

2-أنواع الأداء الوظيفي.....	62
3-أهمية الأداء الوظيفي.....	63
4-خصائص الأداء الوظيفي.....	64
5-عناصر الأداء الوظيفي.....	65
6-مظاهر الأداء الوظيفي.....	65
7-معايير الأداء الوظيفي.....	66
8-محددات الأداء الوظيفي.....	68
9-أبعاد الأداء الوظيفي.....	68
10-مؤشرات الأداء الوظيفي.....	69
11-معدلات الأداء الوظيفي.....	70
12-نظريات الأداء الوظيفي.....	72
13-العوامل البيئية المؤثرة في الأداء الوظيفي.....	74
14-قياس الأداء الوظيفي.....	75
15-الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.....	76
خلاصة الفصل.....	78

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة.

تمهيد.....	82
1-منهج الدراسة.....	83

83.....	2-الدراسة الإستطلاعية.....
85.....	3-الدراسة الأساسية.....
88.....	4-حدود الدراسة.....
88.....	5-أدوات الدراسة.....
93.....	6-الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.....
94.....	خلاصة الفصل.....
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة	
97.....	تمهيد.....
98.....	1-عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
98.....	1-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.....
99.....	1-2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.....
100.....	1-3 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.....
102.....	1-4 عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.....
103.....	1-5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة.....
104.....	2-تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.....
104.....	2-1 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.....
106.....	2-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
107.....	2-3 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....
107.....	2-4 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.....

109.....2-5 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة

110.....استنتاج عام

112.....الإقتراحات

115.....قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العناوين	رقم الجدول
85	يوضح خصائص العينة الإستطلاعية	الجدول رقم 01
86	يوضح عدد المستشارين في الدراسة الأساسية حسب الجنس	الجدول رقم 02
87	يوضح عدد المستشارين في الدراسة الأساسية حسب الخبرة	الجدول رقم 03
87	يوضح خصائص العينة الأساسية	الجدول رقم 04
89	يوضح أسماء عبارات الإستبيان للأبعاد	الجدول رقم 05
90	يوضح الصدق التمييزي لمقياس الإحتراق النفسي	الجدول رقم 06
91	يوضح ثبات مقياس الإحتراق النفسي	الجدول رقم 07
92	يوضح الفروق بين متوسطي المجموعة العليا والمجموعة الدنيا لحساب الصدق التمييزي	الجدول رقم 08
93	يلخص الخصائص السيكومترية لإختبار الأداء المهني لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	الجدول رقم 09
98	يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	الجدول رقم 10
99	يوضح نتائج اختبار دلالة الفروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث في الإحتراق النفسي	الجدول رقم 11
101	يوضح نتائج اختبار دلالة الفروق بين متوسطات درجات سنوات الخبرة في الإحتراق النفسي	الجدول رقم 12
102	يوضح نتائج اختبار دلالة الفروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث في الأداء الوظيفي	الجدول رقم 13
103	يوضح نتائج اختبار دلالة الفروق بين متوسطات درجات سنوات الخبرة في الأداء الوظيفي	الجدول رقم 14

فهرس الملاحق

العناوين	رقم الملاحق
حساب الصدق والثبات	الملحق رقم 01
استبيان الإحتراق النفسي	الملحق رقم 02
استبيان الأداء الوظيفي	الملحق رقم 03
نتائج الفرضية الأولى	الملحق رقم 04
نتائج الفرضية الثانية	الملحق رقم 05
نتائج الفرضية الثالثة	الملحق رقم 06
نتائج الفرضية الرابعة	الملحق رقم 07
نتائج الفرضية الخامسة	الملحق رقم 08

مقدمة:

أصبح الوقت الراهن يتميز بمجموعة من التغيرات والتطورات والتحولات التي مست مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث أثرت على حياة الفرد وجعلته عرضة لضغوطات متعددة، الأمر الذي صار ملاحظا عموما في مجال العمل خاصة في المهن ذات الطابع الإنساني كمهنة التوجيه والإرشاد في المؤسسات التعليمية، أين يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد الركيزة الأساسية في المؤسسة وذلك من خلال مساعدة التلميذ على فهم حاجاته ومشكلاته، إذ تواجهه مجموعة من المشاكل والضغوطات النفسية والمهنية التي من شأنها أن تؤدي الى الإحترق النفسي.

إن العمل في قطاع التربية والتعليم يأتي في مقدمة المهن التي يمكن أن تخلق مشاعر الإحباط لدى العاملين لما تقضيه هذه المهن من متطلبات النجاح مع التوتر والقلق الذي قد يولد لدى العديد من ممتهمي القطاع الشعور بالإحباط والقلّة في الانجاز والنجاح.

يعتبر الاداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني الممارسة الكافية عند مستوى معين يضم مجموعة من الافعال والمسؤوليات والواجبات التي يقوم بها مستشار التوجيه المدرسي والمهني بهدف تقديم أفضل أداء من خلال استخدامه المهارات والقدرات والكفايات التعليمية في موقف معين في المحيط المدرسي ويحسنها.

(الصدقاني،2014،ص23)

إن الانشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقا للموارد المتاحة والانظمة الادارية والقواعد والاجراءات والطرق المحددة للعمل.(حسن،2003،ص54).

تعد مهنة التوجيه والارشاد من أكثر المهن تعرضا للإحترق النفسي نظرا لما تتطوي عليه أعباء ومتطلبات ومسؤوليات بشكل مستمر، الأمر الذي يتطلب مستويات عالية من

الكفاءات والمهارات الفنية والشخصية من جانب مستشار التوجيه المدرسي والمهني، حيث أن هذا الأخير بما يجري حوله من تغيرات وضغوط مختلفة يمكن أن تؤثر في أدائه ودوره المتوقع. لذا اهتمت الدراسة الحالية بتوضيح العلاقة بين الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

انطلاقاً من هذا سنتناول في هذه الدراسة علاقة الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في مركزي التوجيه المدرسي والمهني بولاية بومرداس بهدف التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالاداء الوظيفي من وجهة نظر المستشارين، وكذا تحديد أهم أشكال تأثير الإحتراق النفسي التي من شأنها أن تعيق الأداء، وتحقيق لذلك فقد قسمت الدراسة إلى جانبين أساسيين هما: الجانب النظري والجانب التطبيقي.

فمن الجانب النظري فقد انقسم إلى ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول اختص بالإطار العام للدراسة، حيث تم فيه طرح الإشكالية مع الإشارة إلى جملة من التساؤلات، كما تضمن أيضاً ذكر الفرضيات، إضافة إلى عنصر أهمية الدراسة ثم أهدافها، وذكر دواعي إختيار الموضوع وكذا تحديد أهم المصطلحات الإجرائية في الدراسة، وأخيراً تم عرض الدراسات السابقة مع التعقيب عليها.

الفصل الثاني وجاء بعنوان الإحتراق النفسي، حيث تم التطرق فيه إلى لمحة تاريخية حول الإحتراق النفسي، مفهومه، الإحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات، أهم رواد الإحتراق النفسي، أبعاد الإحتراق النفسي، مراحل الإحتراق النفسي، مظاهره، مستوياته، أسبابه، مصادره ونظرياته، الوقاية والعلاج من الإحتراق النفسي وأخيراً الإحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

الفصل الثالث فكان تحت عنوان الأداء الوظيفي، الذي احتوى على مفهوم الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي، أهمية الأداء الوظيفي، خصائص الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، مظاهر الأداء الوظيفي، معايير الأداء الوظيفي، محدداته، أبعاده، مؤشرات، معدلاته، نظرياته، العوامل البيئية المؤثرة في الأداء الوظيفي، قياس الأداء الوظيفي، الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

أما فيما يخص الجانب التطبيقي للدراسة فقد تضمن فصلين هما:

الفصل الرابع وجاء بعنوان الاجراءات المنهجية للدراسة، وتضمن منهج الدراسة، الدراسة الإستطلاعية وتعريفها، أهدافها، ونتائجها، الدراسة الأساسية التي تمحورت حول عينة الدراسة، واجراءات تطبيقها، حدود الدراسة (المكانية والزمانية)، أدوات الدراسة، الخصائص السيكومترية لكلا المقياسين وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.

أما الفصل الخامس بعنوان عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الفرضيات حيث قمنا بعرض وتحليل كل فرضية على حدى، ثم تطرقنا لمناقشة وتفسير نتائج كل فرضية.

الجانب النظري

الفصل الأول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية.
2. الفرضيات.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. أسباب اختيار الموضوع.
6. المفاهيم الأساسية للدراسة
7. الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

1. الإشكالية:

تمثل المدرسة المؤسسة الرسمية التي تقوم بإعداد الأجيال في بعض المجالات كي يستطيع كل جيل ان يأخذ دوره في المجتمع مستقبلا، على هذا الأساس شهدت عدة تحولات جذرية في نظامها التعليمي.

باعتبار المدرسة المؤسسة التربوية التي يقضي فيها التلاميذ معظم اوقاتهم، فهي التي تزودهم بالخبرات المتنوعة وتعددهم لاكتساب مهارات اساسية في ميادين مختلفة وحيث توفر الظروف المناسبة لنموهم وتطورهم جسديا ونفسيا واجتماعيا، إلا انهم في كثير من الحالات نرى ان القائمين على الشأن المدرسي لا يقدر أن يفهم متطلبات نمو التلميذ لا يفهم حاجات التلميذ ومشكلاته الدراسية، ومن هذا المنطلق جاءت وظيفة التوجيه المدرسي والمهني فيالمدارس كوسيلة فعالة من أهم وسائل التربية المتطورة في عصر تتغير فيه الاحتياجات بتسارع مذهل، وتتصاعد فيه المشكلات في البيئة المدرسية والعائلية والاجتماعية من اجل تحقيق النظام والاستقرار داخل المؤسسة التعليمية التي كانت تنظر الى التوجيه نظرة تقليدية. (عبد اللطيف، 2009، ص71).

يؤدي المرشد دورا مهما وحاسما في نجاح العملية الارشادية تبعا لأدائه الوظيفي الذي يقوم به في خدمة التلاميذ ومساعدتهم في مواجهة الصعوبات والمشاكل التي تعترض طريقهم حيث يعرف الأداء الوظيفي بأنه النشاط اليومي للمرشد التربوي في العمل والمتمثل بالأنشطة المتنوعة وما يملكه من قدرات ومهارات لتوظيفها في مجال عمله، فضلا عن مدى التزامه بما يقوم به من واجبات واعمال اضافية من خلال شعوره بالتفاعل الاجتماعي وتقدير الاخرين له أثناء عمله .

حيث يساهم مستشارو التوجيه بدور فعال وأساسي في وصول المتعلمين إلى تكوين تصور واضح لمشروعهم المستقبلي من خلال متابعة نتائجهم وميولاتهم مستعينين في ذلك بوسائل تربوية ونفسية تهدف إلى الكشف عن ميولات التلاميذ ورغباتهم بالإضافة الى توظيف

قدراتهم وامكانياتهم وتوجيههم التوجيه الذي يتناسب معها، ومنه فمستشار التوجيه بما له من كفاءات مهنية مختلفة كما له دورا فعالا ومهما في تحقيق اهداف التخطيط التربوي(قوراح،غريب،2016،ص103).

يشير كل من الباحثان "الحميري" و"المومني" إلى أن الأداء الوظيفي هو كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وامكانيات وقدرات وامكانيات خدمية مميزة فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه، أما اذا كان الأداء لايرقى الى المستوى المطلوب فإن ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول الى المستوى المطلوب من الأداء.(الحميري، المومني،2011،ص207).

تبقى عملية التوجيه أحد الانشغالات الرئيسية في الفكر التربوي المعاصر الذي ينطلق من مبدأ نوعية التعلم في المحيط المدرسي ليصبح قادرا على التكيف مع المحيط وتكوينه وفق ما يلائم قدراته وميولاته، إلا أن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني واجهته عراقيل وضغوط متعددة أعاقته ومازالت تعيق السير الحسن أمام تقدمه والتي تؤدي إلى حالة من الإنهاك أو الإجهاد والتعب أو الإحترق النفسي، ونظرا لارتباط الإحترق النفسي بالعمل على وجه الخصوص.

فهو حالة من الإنهاك الجسمي والانفعالي والعقلي تحدث بسبب وقوعهم في المواقف المشحونة انفعاليا، والضاغطة بشدة والتي تترافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من الأداء والإنجاز.(جمعة سيد،2004،ص46).

ويعرف السيف(2000) الإحترق النفسي بأنه حالة عقلية وخبرات نفسية داخلية تعبر عن انهاك عاطفي وتبلد الشعور وعدم القدرة على تحقيق ذات الممارس المهني الذي يفقد حماسه واهتمامه بما يقدم له من خدمات، وذلك ناتج عن ضغوط العمل ونوعية المستفيدين من الخدمة وطبيعة الوظيفة والبنية التنظيمية للمؤسسة وطبيعة الإشراف والعلاقات الإجتماعية في العمل. ومن بين الدراسات التي تناولت موضوع الإحترق النفسي نجد دراسة الباحثة هند

حرتاوي(1991) التي كانت نتائجها أن المرشدين يعانون بدرجة متوسطة من الإحترق النفسي، كما أظهرت وجود أثر لمتغير الجنس في درجة الإحترق يعزى لمتغير عدد الطلبة لصالح المرشدين الذين يتعاملون مع عدد قليل من الطلبة ولم تكشف الدراسة عن وجود فروق في درجة الإحترق النفسي تعزى لمتغير الخبرة والمؤهل العلمي (زاوي،2011، بدون صفحة).

كما أشارت دراسة الباحث الزيود(2002) إلى وجود الإحترق بدرجة متوسطة في حين أن الإناث أكثر من الذكور وأن الأعمال التي يكلف بها المرشد من أكثر مظاهر الإحترق، وأن المرشدين الذين لديهم خبرة علمية (04سنوات فما فوق) كان لديهم درجة الإحترق أعلى من نظرائهم أصحاب خبرة أكثر، غير أنه لم توجد أي فروق تعزى لمتغير الدرجة العلمية.(الخرابشة، عريبات،2005،ص308)

بالإضافة إلى الدراسة التي أجراها الباحث خميس(2016) التي أسفرت نتائجها على إنخفاض درجة الإحترق النفسي لدى أفراد العينة ووجود فروق دالة احصائيا حسب متغير الجنس، وعدم وجود فروق دالة احصائيا في متغير الأقدمية.

وأكدت دراسة خليفة نعيمة(2019) إلى وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الأدوار الإرشادية والإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه.

ومن خلال هذه الدراسات تظهر مدى خطورة هذه الظاهرة التي قد يعاني منها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بسبب بعض الضغوط التي يواجهها أثناء قيامه بعمله كصعوبة التعامل مع التلاميذ والإدارة ونقص الدعم والكمية الكبيرة للمهام الملقاة على عاتقه، وهذه الضغوط التي يؤدي تراكمها الى الإحترق النفسي، مما تولد لدى المستشار الشعور بالإحباط وعدم الشعور بالإنجاز وزيادة التوتر، وكل هذا استدعى الوقوف عند مشكلة

الدراسة الحالية والتي تتبلور تساؤلاتها:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس؟

2. الفرضيات:

1. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
2. توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.
3. توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.
4. توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.
5. توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تلقي الضوء على طبيعة العلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وذلك بأهمية الدور الذي يقوم به المستشار في مجال التربية والتعليم حيث يعمل على مساعدة التلميذ في بناء مشروعه المدرسي ثم المهني مستقبلا كما يساعده على تحقيق التوافق بين رغباته ومتطلبات الشعب والتخصصات المتوفرة، بالإضافة إلى ذلك هو يقدم المساعدة النفسية للتغلب على مشاكله وبناء شخصية سوية.

بالإضافة إلى أن دراسة ظاهرة الإحترق النفسي التي تظهر لدى الكثير من العاملين في المهن ذات الطابع الإنساني من بينهم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني اعاققت ومازالت تعيق السير الحسن للقيام بعمله، فمن هنا جاءت الحاجة إلى دراسة الموضوع.

4. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- محاولة التعرف ما إذا كان مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعاني من الإحترق النفسي الذي يعيق أدائه الوظيفي.

- الكشف عن الفروق في الإحترق النفسي لدى أفراد العينة.

- الكشف عن الفروق في الإحترق النفسي في ظل متغير الخبرة.

- الكشف عن الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني في ظل كل من متغير الجنس (ذكور/إناث) ومتغير الخبرة.

- الاستفادة من نتائج الدراسة في التخفيف من ظاهرة الإحترق النفسي وتأثيرها على الأداء

الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

5. أسباب اختيار الموضوع:

ان ما دفع الباحثان لاختيار الموضوع هو قلة الدراسات المقامة حول الإحراق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، كما أنه من دوافع اختيار الموضوع كون ظاهرة الإحراق النفسي أصبحت تأخذ مكانة هامة في الدراسات النفسية المتعلقة بالجانب الوظيفي، كما يمكن لهذه الدراسة أن تكون أرضية للدراسات المستقبلية حول نفس الموضوع.

6. المفاهيم الأساسية للدراسة:

1.6 الإحراق النفسي:

-عرفت كل من كريستينا ماسلاش Maslach Christina وجاكسون سوزان Jackson Susan (1977) : الإحراق النفسي بأنه " حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السيئة مثل التوتر وعدم الإستقرار النفسي والميل إلى العزلة وأيضا الاتجاهات السلبية نحو العملاء، والشعور بنقص الإنجاز الشخصي واكتساب صورة سلبية حول الذات (قمراري، 2011، ص19).

-أما شيرنس Cherniss (1980) فعرف الإحراق النفسي على أنه " ظاهرة تتصف بالقلق والتوتر والإنهاك الجسدي والإنفعالي كاستجابة للضغوط النفسية المترتبة بالعمل محدثة تغيرات سلوكية متعلقة بالاتجاهات، ويمكن تعرف الإحراق النفسي بأنه عرض لاتجاهاتغيرملائمة نحو العملاء ونحو الذات وغالبا ما يرتبط بأعراض انفعالية وجسمية غير مريحة تتراوح بين الإنهاك والقلق إلى الفرحة، والصداع إضافة إلى تدهور الأداء (, Canoui Maurange ,2010,p10)

- هو انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التي تفوق احتمالته سواء في العمل، أو الأسرة، أو الظروف التي يتعرض لها. (فرج، 2009، ص398).

- هو 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 والنفسية الزائدة. (السمادوني، 1990، ص733).

. التعريف الإجرائي للإحترق النفسي:

يمكن تعريف الإحترق النفسي بأنه حالة نفسية يفقد فيها الفرد الإهتمام بعمله وبنفسه ويشعر بالقلق والتوتر والانسحاب والإجهااد نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته، ويقاس اجرائيا لغايات البحث بالدرجة التي يحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الإحترق النفسي من إعداد كريستينا ماسلاش 1981 المعرب من طرف نجاري عبد الصمد 2015.

2.6 الأداء الوظيفي:

-يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفية الفرد، وهو يعكس الكيفية التي تحقق أو يشجع بها الفرد متطلبات المهنة. (راوية، 1999، ص129).

-ويعبر أيضا على الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وغدراك الوظائف أو المهام، وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق المهام المكونة لمهنة الفرد.

(محمد السعيد، 2000، ص129)

-ويعرف حاتم(2003) الأداء الوظيفي بأنه الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة

وفعالية وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.
(ص54).

-ويقصد بالأداء الوظيفي ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة المهام المطلوب انجازه، وعليه فإن الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد.
(يوسف، 2016، ص18).

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

هو كل جهد فكري يبذله مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أثناء أداء وظيفة والقيام بدوره داخل المؤسسة التعليمية ، ويقاس اجرائيا لغايات البحث بالدرجة التي يحصل عليها مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني على مقياس الأداء الوظيفي لرشيده تومي وامال قريني 2018.

3.6 تعريف مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني:

هو ذلك الشخص الذي يؤدي وظيفة الإرشاد والتوجيه لمساندة الأفراد والجماعات التعليمية، وينظم ويحلل المعلومات حول الطلاب من واقع السجلات والاختيارات والمقابلات إلى جانب المصادر الموثقة، وذلك لتقييم ميولاتهم واتجاهاتهم وقدراتهم وخصائصهم الشخصية للمساعدة في التخطيط التعليمي والمهني، ويدرس المعلومات المهنية والتعليمية والاقتصادية لاستخدامها في مساعدة المسترشدين لتخطيط موضوعاتهم التربوية والمهنية ويساعد الأفراد في التغلب على مشكلاتهم. (المشايقة، بدون سنة، ص283).

التعريف الإجرائي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

هو احد موظفي قطاع التربية والتعليم، يسهر على تنفيذ برنامج التوجيه المدرسي والمتعلمين المتواجدين في الجذوع المشتركة على مختلف الشعب، انطلاقا من العلامات المتحصل عليها.

7. الدراسات السابقة والتعقيب عليها:

1.7 الدراسات المتعلقة بالإحترق النفسي:

1.1.7 الدراسات العربية:

- دراسة الحديدي (2014): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، حيث تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الأردنية في الفصل الدراسي الثاني من العام 2014/2013م، اشتملت عينة الدراسة على (183) عضوا، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي كمنهج للدراسة، واستعانة بمقياس ماسلاش للإحترق النفسي، ومقياس تانسي لمفهوم الذات كأدوات الدراسة، وقد توصلت الباحثة الى العديد من النتائج أهمها: وجود مستوى مرتفع من الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، وعدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) بين مفهوم الذات والإحترق النفسي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد النفسي، تبدل الشعور، ونقص الشعور بالإنجاز) في متغيرات الدراسة (النوع الإجتماعي، العمر، الحالة الإجتماعية، الرتبة الاكاديمية، عدد سنوات الخدمة)، ولقد اوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة الإهتمام بتوفير مناخ جيد لأعضاء هيئة التدريس لما ينعكس ذلك في العملية التعليمية وزيادة رغبتهم في العمل (مجلة فصلية محكمة، 2011، ص، ص 73، 74)

-دراسة هوارى أحلام(2014): تهدف الدراسة الحالية الى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، تكونت عينة الدراسة من (95) مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عاملين في الثانويات في كل من ولايات: تلمسان، عين تموشنت، سيدي بلعباس، وهران، وقد اعتمدت في الدراسة على المنهج الوصفي كونه الأنسب في الموضوع كما تم توظيف مقياس الإحترق النفسي لماسلاش كريستينا Maslach Christina (1981) بإستخدام النسخة المعربة المعدة من طرف زيد البنال(2011)، تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة في اختبار (T.test) لدراسة الفروق بين متغيرات الدراسة وفق لمتغير الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية، التخصص الجامعي. أسفرت نتائج الدراسة على وجود فروق ذات دلالة احصائية لمستوى الإحترق النفسي ككل، وكذلك فروق دالة احصائيا في بعد الإنهاك الانفعالي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف الجنس وعدم وجود فروق دالة احصائيا على بعدي تلبد المشاعر والإنجاز الشخصي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الإحترق النفسي كما يقيسها مقياس ماسلاش كريستينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي بإختلاف الأقدمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كريستينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف التخصص الجامعي.

- دراسة نجاري عبد الصمد(2015): أسفرت هذه الدراسة التي كانت تحت عنوان الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولايتي ورقلة والوادي، وقد اعتمد على المنهج الوصفي كونه الأنسب للموضوع، حيث اختار العينة بطريقة عشوائية مكونة من (120) مستشار(ة) التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وقد تم الإعتماد في جمع البيانات على استبانة تقيس مستوى الاحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وكانت الأساليب

الإحصائية المعتمدة في هذه الدراسة مقتصرة على النسبة المئوية لقياس الفرضية العامة واختبار (T) لدلالة الفروق بين متوسطي عينيتين مستقلتين لقياس الفرضيات الفرعية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها: لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي تعزى إلى الإقضية في المهنة، وكذلك الحالة الاجتماعية، وأنه توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي تعزى إلى متغير الجنس.

2.1.7 الدراسات الأجنبية:

أجرى ويلكرسون (Wilkerson 2009) دراسة هدفت التعرف على واقع الإحترق النفسي للمرشدين في الولايات المتحدة الأمريكية واستخدم الباحث مقياس ماسلاش للإحترق النفسي وتم تطبيقه على عينة مكونة من (198) مرشدا ومرشدة، وبينت نتائج الدراسة أن درجات المرشدين في بعد (نقص الشعور بالإنجاز) أعلى من المعتاد مما يشير إلى انخفاض مستوى الإحترق النفسي لدى العينة في هذا البعد، بينما بعد الإجهاد الإنفعالي كان فوق المتوسط، وفي بعد تبلد المشاعر أقل من المعتاد. (مجلة أبحاث، 2020، ص 318).

-وفي دراسة أجراها فوركبكوموستيك (Vorkapic, Mustipic, 2012) بهدف الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى المرشدين العاملين في مراكز الوقاية والعلاج من تعاطي المخدرات في كرواتيا في ضوء بعض المتغيرات، وقد استخدم الباحثان مقياس ماسلاش للإحترق النفسي على عينة مكونة من (68) مرشد ومرشدة، حيث أظهرت النتائج أن مستوى الإحترق النفسي لدى المرشدين مرتفع، كما أظهرت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين المرشدين والمرشحات لصالح الإناث.

2.7 الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي:

1.2.7 الدراسات العربية:

- دراسة أحمد عكاشة (2008) تحت عنوان أثر العلاقة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في شركة الاتصالات الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعمال، حيث قام الباحث بإستخدام المنهج الوصفي واعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات وقد طبقت على عينة عشوائية مكونة من (312) موظف بنسبة (20%) من مجتمع الدراسة وأظهرت الدراسة أن هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية وبين مستوى الاداء الوظيفي، كما أظهرت ان العاملين بحاجة إلى تطوير مستوى المهارات والقدرات المتعلقة بالجانب الإبداعي بهدف القدرة على مواكبة المتغيرات الجديدة. (تومي، قريني، 2018، ص29).

- دراسة تركي الهام، شايب ربيعة (2015): تناولت هذه الدراسة موضوع تحت عنوان علاقة صعوبات مستشار التوجيه والارشاد المدرسي بالأداء المهني يعتبر هذا الموضوع على غاية الاهمية نظرا لأهمية المستشار والدور الفعال الذي يؤديه داخل المؤسسة التربوية وهذا لمحاولة ايجاد بعض الحلول لتفادي هذه الصعوبات، حيث استخدمت المنهج الوصفي التحليلي الذي يناسب موضوع البحث اعتمادا على اداة جمع البيانات الاستمارة، وتحليل البيانات التي تم جمعها في الميدان استخدمت أسلوب التحليل الكمي والكيفي ولقد تكونت عينة الدراسة من (39)مستشار(ة)، وقد توصلت الى مجموعة من النتائج أهمها :
للصعوبات المعرفية علاقة بالأداء المهني لمستشار التوجيه، للعراقيل المادية علاقة بالأداء

المهني لمستشار التوجيه، طبيعة الإتصال الممارس له علاقة بالأداء المهني لمستشار التوجيه. (تركي، شايب، 2015، ص112)

- دراسة مختار غريب (2016): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وتحديد احتياجاتهم التدريبية من وجهة نظرهم، وتحقيق لهذا الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يتناسب مع الدراسة مستعينا في ذلك بأداتين من إعداداته تتمثلان في مقياس الأداء الوظيفي ومقياس لتحديد الإحتياجات التدريبية، ووزعت على عينة قوامها (86) مستشار ومستشارة من ولاية الجلفة، حيث تم اجراء الدراسة في الموسم الجامعي 2016/2017، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: مستوى الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني متوسط، لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني درجة احتياج كبيرة في مجال الإعلام و الإتصال، مجال التوجيه والإرشاد، مجال التكفل والمتابعة النفسية، مجال التقويم والتنظيم. (مجلة الحقائق للدراسات النفسية والإجتماعية، 2018، ص242).

- دراسة عامر تواتي أحمد (2019): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي ببعض الثانويات بولاية الوادي خلال الموسم الدراسي 2018/2019، حيث اشتملت عينة الدراسة على (150) فرد موزعين ببعض ثانويات ولاية الوادي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الإرتباطي المقارن كمنهج للدراسة واستعان بمقياس الغحترق النفسي والأداء الوظيفي، حيث توصلت الدراسة لنتائج التالية: لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى اساتذة التعليم الثانوي، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاداء الوظيفي تعزى لمتغير التخصص لدى اساتذة التعليم الثانوي، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة لدى اساتذة التعليم الثانوي.

2.2.7 الدراسات الأجنبية:

-دراسة (Paula.M, Caligiuri ,1995) تحت عنوان الخصائص الشخصية المتصلة بالأداء المهني الفعال لدى عينة من العاملين في الشركات الأمريكية من جنسيات مختلفة، والتكيف عبر الثقافات، ومن جملة ما توصلت إليه من نتائج أن الأسلوب الذي يتبعه المدير في بيئة العمل يؤثر على الأداء المهني للعمال، وتبين أن للحكم الذاتي الذي يصدره العامل المغترب مع البيئة الجديدة تؤثر على سلوكه في بيئة العمل، وللخصائص الفردية التي يتمتع بها العامل دور كبير من التنبؤ بأدائه المهني مستقبلاً.

-هدفت دراسة (Johm, lyndon long,2006) إلى: تحديد العلاقة بين نمط الشخصية والأداء المهني والتي طبق بها قائمة تقييم الأداء ومقياس الرضا المهني على عينة من مديري المحافظات ووكلاء المناطق في ولاية ميشغان الأمريكية، من النتائج التي تم التوصل إليها وجود ارتباط كبير بين الأداء المهني والخصائص الديموجرافية التي يتميز بها العامل، وأن نمط شخصية السائد لدى الفرد بالإضافة إلى المواقف السلبية التي يتعرض لها العامل في بيئة العمل تؤثر سلبيًا جودة الأداء المهني للأعمال التي يزاولها العامل.

-التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد الإطلاع على عدد من الدراسات السابقة منها العربية والأجنبية تبين أن هذه الدراسات مختلفة تبعاً لبيئة و زمان الدراسة سواء من جانب عينة الدراسة أو اختلاف الارتباط بين المتغيرات، لم نتوصل إلى دراسات تربط بين المتغيرين، فقد لاحظنا أن الدراسات المتعلقة بالإحترق النفسي توصلت نتائجها إلى اتفاق أو عدمه حيث تراوحت بين مرتفعة ومنخفضة. فمن بين الدراسات التي اسفرت نتائجها على وجود مستوى مرتفع من الإحترق النفسي نجد دراسة كل من الحديدي(2014)، بالإضافة إلى دراسة هواري أحلام(2014) التي اسفرت

نتائجها على وجود فروق في الإحترق النفسي، كذلك دراسة فوركبكوموستيك(2012) .Vorkpic, Mustipic

-أما الدراسات التي توصلت نتائجها إلى وجود مستوى منخفض من الإحترق النفسي نجد دراسة ويلكسون(2009) Wilkson والتي أشارت إلى وجود انخفاض في مستوى الاحترق النفسي، في حين أثبتت دراسة نجاري عبد الصمد انه لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحترق النفسي.

-أما الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي التي تمثلت في:

الدراسات التي كانت لها علاقة ايجابية بالأداء الوظيفي دراسة أسعد عكاشة(2008) بالإضافة الى دراسة مختار غريب(2016) ودراسة Johan lyndon long 2006، أما الدراسات التي أسفرت نتائجها إلى عدم وجود علاقة بالأداء الوظيفي والمتغير الخاص بكل دراسة نجد دراسة عامر تواتي أحمد(2019) ودراسة Paula, M,Caligiuri , 1995

-وعليه جاءت دراستنا هذه للربط بين متغير الإحترق النفسي ومتغير الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني محاولة هنا فتح المجال أمام دراسات أخرى، وكانت الدراسة السباقة في هذا الموضوع بجامعةتنا.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الإحترق النفسي

تمهيد

- 1-لمحة تاريخية حول الاحترق النفسي
- 2-مفهوم الاحترق النفسي
- 3-الاحترق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات
- 4-أهم رواد الاحترق النفسي
- 5-أبعاد الاحترق النفسي
- 6-مراحل الاحترق النفسي
- 7-مظاهر الاحترق النفسي
- 8-مستويات الاحترق النفسي
- 9-أسباب الاحترق النفسي
- 10-مصادر الاحترق النفسي
- 11-نظريات الاحترق النفسي
- 12-الوقاية والعلاج من الاحترق النفسي
- 13-الاحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر موضوع الإحترق النفسي من المواضيع الأكثر أهمية في الأبحاث العلمية والنفسية والاجتماعية، حيث تناولت الإحترق النفسي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية وبعض الأسباب الأخرى ووصف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدمية حيث تركزت هذه الأبحاث على مهنة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وبناء عليه يتم في هذا الفصل عرض لمحة تاريخية حول الإحترق النفسي، مفهومه، الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات، أهم رواد الإحترق النفسي، أبعاد الإحترق النفسي، مراحل الإحترق النفسي، مظاهره، مستوياته، أسبابه، مصادره، نظرياته، الوقاية والعلاج من الإحترق النفسي وأخيرا الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

1 . لمحة تاريخية حول الإحترق النفسي:

يعد الإحترق النفسي من الظواهر التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في المجال العلمي والنفسي والاجتماعي، وهذا نظرا لارتباطه بالصحة النفسية للفرد، وقد أشير إليه بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية واختلاف المختصين، وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أنه هناك سبه اتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن الفرد أكثر التزاما وإخلاصا في عمله قد يكون أكثر عرضة من غيره للإحترق النفسي (الزهراني، 2008)

ففي القرن الثامن عشر وتحديدا سنة (1769) كرس الطبيب السويسري سامويل تيسو Samuel Tissot جزءا من أبحاثه في الدراسات الخاصة بالأمراض العقلية ذات الأصل المهني والتي تمس خاصة الطبقة المثقفة، فوصف الاضطرابات الناتجة عن التقاضي في أداء العمل وآثاره السلبية على صحة الفرد. (Samuel Tissot ,1991)

وبعدها تحديدا سنة (1840) اهتم الطبيب وعالم الإجماع الفرنسي لويس فيلارمي Luis Rene Villerme بآثار العمل المكثف والدائم على العامل، كما قام هذا الطبيب بنشر كتاب بعنوان "Le tableau de l'état physique et moral des ouvriers" والذي أظهر فيه خطورة الأمراض العقلية الناتجة عن العمل.

ثم اهتم الطبيب الإنجليزي توك دانيال هاك Tuke Daniel Hack سنة (1882) بالإحترق النفسي وأشار إليه بمصطلح "الإرهاق" "Le surmenage"، ثم جاء بعده علم الاجتماع والنفس والفلسفة الأمريكي بارك روبرت Park Robert Ezra سنة (1934) وأطلق عليه اسم "الإعياء الصناعي" "Industriel Fatigue" وذلك في مقاله Industriel Fatigue and groupe morale الذي تم نشره في المجلة العلمية الأمريكية، كما استخدم كل من سانز سيلبي Hans Seleye سنة (1936) وولتر كانون Walter Cannon سنة

(1942) مصطلح "Stress" "توتر" وذلك لدلالة على حالة نفسية مرضية مرتبطة بالوضعية المهنية. (زاوي، 2011)

إن مفهوم الإحترق النفسي كمصطلح علمي لم يستعمل إلا حديثاً بينما أشير إلى أعراضه في العديد من الأبحاث وذلك باعتبار أن أعراضه تبدأ بالظهور بمجرد التحاق الفرد بميدان العمل، فأثناء الحرب العالمية الأولى والثانية كان يستخدم مصطلح "تعب المعارك" وذلك للدلالة على أعراض مشابهة لأعراض الإحترق النفسي.

أما سنة (1941) اعتبر مايورسن gace Meyerson العمل سلوك نفسي حقيقي وبعدها وتحديدا سنة (1955) استمر هذا الباحث في استثمار نفس الفكرة وذلك في جريدة Le journal de psychologie وذكر أن العمل هو وظيفة سيكولوجية بمعنى أنه سلوك يمكن الفرد من تحقيق ذاته أو تدميرها، كما استخدم طبيب الأمراض العقلية الفرنسي كلود فال Claud Veil سنة (1959) مفهوم الإحترق النفسي، ووصفه (كحالة من الإنهاك المهني الناتج عن بذل مستمر ومتوالي للجهد في العمل تحت وطأة مجموعة من الضغوط الداخلية والخارجية) لكن كان هذا الباحث قد أعرب سنة (1957) أن مظاهر هذا الاضطراب لا تدخل ضمن "الوصف الكلاسيكي للأمراض"، أما سنة (1960) فقد قام الكاتب غراهام غرين Graham Green بسرد رواية عنوانها "La saison de pluies" أي "موسم المطر" وعنوانها الأصلي هو "Aburn out case" بطلها مهندس معماري مشهور عالميا من مدينة نيويورك، فضل قضاء ما تبقى من حياته في أدغال إفريقيا بعد أن اتبعه العمل واستنزف قواه. (نبار، 2012).

كما قامت الدكتورة لوريتا برادلي Loretta Bradley أستاذة ومنسقة مستشاري التربية بالجامعة التقنية بولاية تكساس (1969) بإعطاء اسم الإحترق النفسي لوصف نوع خاص من الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل لدى المهنيين العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية

في إطار برامج إعادة إدماج الشاب المنحرفين وذلك في مقال بعنوان "Community Crime and Delinquency" ويعتبر الطبيب النفساني هاربرت فرونبرجر H.Frendenberger أول من أدخل مصطلح الإحترق النفسي حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك في دراسته التي نشرها في دورية متخصصة "Jornal of social issue" وناقش فيها نتائج تجاربه بعد أن لاحظ أن موظفي عيادته النفسية المجانية بنيويورك "Free clinic" كانوا يشعرون بإحساس يملؤه الفراغ وكذلك الإنهاك والتعب الشديد وبآلام جسمية نتيجة للضغط المرتفع الذي كان يمارسه عليهم المرضى الدمنين المترددين على هذه العيادة بل وحتى بالإحترق داخليا. (Hoffan Axel,2006)

ثم ابتداء من (1976) بدأ تشكيل أول فريق عمل من ولاية كاليفورنيا برئاسة ماسلاش كريستينا Maslach Christina وهي باحثة علم الاجتماع وأستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية والتي اشتركت في أبحاثها مع بينز A.pines (1979-1980) ومع جاكسون سوزان Jackson Susan (1979)، حيث بدأت دراستها حول المعلمين والمحامين والمهنيين العاملين في قطاع الصحة وداخل المصالح الاجتماعية كونهم يؤدون أعمالا تلزمهم التعامل المباشر مع الناس، وقد توصلت أبحاث ماسلاش كريستينا Maslach Christina et Jackson Susan إلى وضع مقياس خاص لقياس الإحترق النفسي يرمز له ب "BMI". (القرني،2000)

بالإضافة إلى ذلك تكون فريق بحث ثاني كان يرأسه شيرنس (C.Chirness) (1980) حيث توجه بدراساته للإحترق النفسي نحو فئة المهنيين العاملين في القطاع العام

كما قد ظهر فريق ثالث من الباحثين ترأسه ايلدويك وبرودسكي Edelinich et Brodskey (1980) حيث وجه اهتمامهما نحو أصحاب المهن الخدمائية والذين يقومون

بأداء أعمال تتطلب منهم التعامل المباشر مع الناس ومساعدتهم، وقد امتدت أعمال هذا الفريق إلى غاية (1983). (Oligny, 2009).

يعد المؤتمر الدولي الأول للإحترق النفسي الذي عقد في نوفمبر (1981) بمدينة فيلادلفيا البداية الحقيقية لتطور مصطلح الإحترق النفسي، حيث شارك فيها الرواد الأوائل للإحترق النفسي أمثال: pines, cherness, frendenberger, maslach.

(جاد، محمود، 2005)

2 . مفهوم الإحترق النفسي:

أصبح مفهوم الإحترق مصطلحا واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، وقد بينت ماسلاش Maslach أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب.

رغم تعدد تعريفات الإحترق النفسي إلا أن هناك اتفاقا على معناه وخصائصه بشكل عام، وفيما يلي نرد بعض التعريفات لمفهوم الإحترق النفسي:

عرف فريدنبرجر (Frendenberger 1974) الإحترق النفسي بأنه: "حالة من الإنهاك تحصل نتيجة الأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من فرد لآخر" (الزيد، 2001، ص 205).

كما عرفته ماسلاش (Maslach 1997): "هو فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي الذي يجعله يفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين" (عوض، 2001، ص 14).

عرف طروش Truch (1980): هو التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات نحو العمل ونحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما يؤدي إلى فقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات يتم التعامل معهم بشكل آلي (حمر، 2005، ص16)

ويعرف مصطفى بوزازوة (2003): "هو حالة نفسية داخلية تعبر عن الإجهاد البدني والنفسي الذي يصيب الفرد بسبب عدم تحقيق ذاته في المهنة التي يمارسها، وذلك ضمن الإطار الكلي للمؤسسة بما فيها من علاقات مع الزملاء والمشرف والضغوطات التي يدركها بشكل دائم في بيئة العمل". (ص116)

يرى عسكر وآخرون (1986): "أن الإحترق النفسي هو تلك التغيرات السلبية في الاتجاهات وسلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل وأداء العمل بأسلوب روتيني ومقاومة التغيير وانخفاض الدافعية وفقدان روح الابتكار والمبادرة". (حرب، 1998، ص18)

ويعرفه الرشدان (1995): "بأنه استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة عدم التوازن النفسي (الاضطراب الذي يظهر نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته) مما تأثر سلبا بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل بها الفرد".

كما يتفق كل من كريكو Kyriacou (1973) ودالي Dley (1979) في تعريف الإحترق النفسي "بأنه رد فعل لضغوط المتراكمة ذات الضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد، وتتنوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها، من حيث تكرارها ودرجة الفرد لها". (بنت عثمان، 2008، ص23)

تعريف (Auditâ et Voirol, 1998) الإحترق النفسي: " هو ضعف وتبذير الطاقة الحيوية الناتجة عن المتطلبات المفرطة التي فرضتها البيئة الخارجية، سواء العمل، العائلة، الأصدقاء، ونظام القيم في المجتمع التي تأخذ كل قوانا وميكانيزمات الدفاع وكل جهودنا. (p25)

ويعرف موس Moss: الإحترق النفسي بأنه شعور عام بالإنهاك والذي ربما يتطور عندما يعايش الفرد الكثير من الضغوط والقليل من الرضا. (هيجان، 1998، ص239)

تعريف باربير Barbier (2004): " حالة من الإجهاد النفسي تصيب الأشخاص الذين تتطوي أعمالهم على جانب كبير من المساعدة والعون بالإضافة إلى المهن المعرضة إلى المعاناة والأمراض بصفة مستمرة". (combalbert,sénégoe,2006,p106)

ومنه نستنتج أن الإحترق النفسي يحدث نتيجة بذل مجهود قصد تحقيق أهداف وطموحات وإذا ما حدث العكس أو عدم تحقيق هذه الأهداف المرجوة يقع الفرد في نوع من الإحباط والإنهاك وتراجع قدرته في العمل والأداء مما يؤدي إلى عدم توافقه وعدم تحكمه في ذاته.

3 . الإحترق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات :

ونقصد هنا هو الإشارة إلى جملة من النقاط التي توضح الاختلاف والتشابه بين مفهوم الإحترق النفسي وبعض المفاهيم الأخرى ذات الصلة بها وهي:

3 . 1 الإحترق النفسي وعلاقته بالضغط النفسي:

هناك إرتباط تكاملي بين الإحترق النفسي والضغوط النفسية باعتبار أن الإحترق النفسي هو الصورة القائمة للضغوط النفسية في مجال العمل، فقد ذكر وجدي عزيز (2007) " أن الإحترق والضغط كلاهما يعبر عن حالة الإجهاد والتعب ولكن يختلف الإحترق النفسي عن

الضغط النفسي حيث يعتبر أقصى مرحلة للضغط النفسي كما وقد أشارت عدة دراسات إلى ان الضغوط النفسية في محيط العمل بوجه عام تمتد من خلال إحساس العمال بالاحترق النفسي إذ يمكن اعتباره مؤشرا مميزا للضغوط النفسية ". (عبد الفتاح، 1999، ص 200)

3 . 2 الإحترق النفسي وعلاقته بالقلق:

يتميز القلق بخاصية عدم الثبات في أغلب الأحيان حيث يتكون من أعراض جسمية ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة قد تصل إلى درجة القلق الحاد الذي يسبب معاناة لنفس والجسم والعقل ويصبح الفرد يعاني من الضغط يتحول مع مرور الزمن إلى الإحترق النفسي. (الميلادي، 128، 2006)

ويعرف أحمد عكاشة (1998) القلق بأنه شعور غامض وغير سار بالتوجس والخوف والتوتر مصحوب عادة ببعض الإحساسات الجسمية خاصة زيادة نشاط الجهاز العصبي اللاإرادي ويؤدي في نوبات متكررة مثل: الشعور بالفراغ في المعدة أو السحبة في الصدر أو الضيق في التنفسي والصداع. (الحرتاوي، 1981، ص 46)

3 . 3 الإحترق النفسي وعلاقته بالإجهاد النفسي:

يعرف بأنه سلسلة من ردود الفعل الطبيعية والضرورية لحفظ النفس، والتي تساعدنا على الاستجابة للقوى البيئية الخارجية والداخلية وتهدف لتحقيق التوازن والتوافق مع مطالب الحياة، وبعد الإجهاد مرحلة سابقة للإحترق النفسي. (ملال، 2010، ص 22)

3 . 4 الإحترق النفسي وعلاقته بالنيورسينيا أو الإعياء النفسي Neuraesthesia

بالرغم من أن كل من الإحترق والإعياء النفسي يشتركان في العديد من الأعراض وخاصة الشعور المستمر بالإعياء والتعب والشعور بالملل والضيق والأرق، وعدم الرغبة في العمل إلا أن الخاصية الوحيدة للإعياء النفسي هو شكوى الفرد من الشعور المستمر بالتعب

والإعياء دون القيام بأي عمل ودون أن يكون أي مبرر لذلك، أما الإحترق النفسي فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني حيث أنه ينتج عن ضغط العمل في حين أن الإعياء النفسي هو مرض عصابي ناتج عن صراعات نفسية مختلفة. (نفس للمرجع السابق)

3 . 5 الإحترق النفسي وعلاقته بالإكتئاب

إن لمصطلح الإكتئاب في الطب النفسي أكثر من معنى لكنها رغم عدم التشابه فيما بينهما في كل الأحوال تدور حول نفس المفهوم، فالإكتئاب قد يكون أحد التقلبات المعتادة في المزاج استجابة لوقت نصادفه في حياتنا يدعو إلى الشعور بالحزن والأسى مثل خسارة مالية أو فراق صديق، وقد يكون الاكتئاب أيضا مصاحب للإصابة بأي مرض فمريض الإنفلونزا مثلا لا تتوقع ان يكون في حالة نفسية جيدة وهو غالبا يشعر بالكآبة لإصابته بهذا المرض، وفي هذه الحالة يكون الإكتئاب ثانويا نتيجة لحالة أخرى تسببت في هذا الشعور، وعلى سبيل المثال هناك قول بأن "كل مريض مكتئب" هذا الكلام له نصيب كبير من الصحة لأن الإصابة بأي مرض هي شيء يدعو إلى الشعور بالإكتئاب، أما المفهوم الأهم للإكتئاب هو وصفه كإحدى الأمراض النفسية المعروفة ويتميز بوجود مظاهر نفسية وأعراض جسدية. (الشريبي، 2001، ص19)

4 . أهم رواد الإحترق النفسي:

يعد المؤتمر الدولي للإحترق النفسي الذي عقد بمدينة فيلاديلفيا Philadelphia في نوفمبر (1981) البداية الحقيقية لتطور مصطلح الإحترق النفسي حيث شارك فيه الرواد الأوائل للإحترق النفسي أمثال Freundberger, maslach, pines, cherss

4 . 1 هاربرت فريدنبرجر Herbert frendnberger

المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي Burn out سنة (1974)، وأضاف إلى ميدان البحث السيكولوجي وذلك من واقع تجربته الخاصة على بعض المتطوعين بإحدى العيادات المجانية بمدينة نيويورك فأورد المعنى المرادف لمصطلح Burn out ويعني يجهد أو يرهق ويصبح منهكا (البتال، 2000، ص-ص 22-23) ولأن تعريفه الأول لم يكن بالتعريف الشامل ولكنه كان يحمل معنى مرادف للمصطلح الوارد بالقاموس، فعرفه سنة (1974) بأنه إفراط الفرد في استخدام طاقته، حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته وقدم تعريفاً آخر يعكس نتاج تطور مصطلح الاحتراق النفسي، اعتمد فيه على جملة أعراض الاحتراق النفسي والتي تتضمن: الإنهاك و المشاعر السالبة نحو العميل (متلقي الخدمة)، الإتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزملاء. (جاد محمود، 2005، ص-ص 209-210)

كما أضاف عام (1980) قائمة لتشخيص مستوى الاحتراق تضمنت نفس الأبعاد السابقة (Frendenberger, 198&,p18)

4 . 2 كريستينا ماسلاش cheristina maslach

جدير بالذكر أن لإسهامات كريستينا ماسلاش maslach (1981) اختصاصية علم النفس الإجتماعي بجامعة بركلي تأثير واضح في تطور دراسة الاحتراق النفسي فقد أضافت الدراسات التي أجرتها مع آخرون بجامعة بركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح، حيث وصفتهم بأنه مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الاشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس، وتتمثل هذه الأعراض في الإجهاد الإنفعالي، تبدل الشعور ونقص الإنجاز الشخصي.

وتوالت مجهوداتها بعد ذلك، لتضيف تعريفاً أكثر وضوحاً، إضافة إلى شهرة الأداة التي أعدتها. (شرقي، 2005، ص 52)

5 . أبعاد الاجتراف النفسي:

أشارت نتائج دراسات أجرتها ماسلاش Maslach (1982) حول الاحترق النفسي إلى وجود ثلاثة أبعاد تختص بهذه الظاهرة وهي:

5.1 البعد الأول: الإجهاد الانفعالي

ويشير هذا البعد إلى استنفاد قوى الفرد العامل وطاقته وعدم قدرته على العطاء كما كان من قبل، مع الإحساس بزيادة متطلبات العمل، فيظهر عليه التوتر والإجهاد ويشعر بأنه مسحوب منهزم ولا يستطيع الإستمرار لأن طاقته نفذت وهو غير قادر على توفير المساعدة التي يطلبها الآخرون منه، فيبدأ في التقليل من تدخلاته في الأنشطة المهنية ويقلل اتصاله مع من يعملون معه بهدف التكيف مع الإجهاد الإنفعالي الذي يعانيه

5.2 البعد الثاني: تبدل المشاعر

هذا البعد يتعلق بشعور الفرد بأنه سلبي وصارم فيكون إتجاهات سلبية اتجاه من يعمل معه، هذه الإتجاهات قد تأخذ أحيانا صيغة التهكم والسخرية. وكلما تطورت هذه الإتجاهات أصبح الفرد العامل غير مستجيب لإحتياجات الناس، وكذلك يظهر إختلال في حالته الميزاجية فيفضل الفرد الإنعزال مع استمرار شعوره السالب اتجاه الآخرين، كذلك يشعر بالندم والذنب على الطريقة التي يعامل بها الآخرين، ويضيف هذا الإحساس عبئاً آخر على عملية الاحترق النفسي.

وتعرف كل من ماسلاش وياينز Maslach and pines (1977) هذا البعد من الإحترق النفسي بأنه " إحساس بالسخرية من العملاء، والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة"

5 . 3 البعد الثالث: الشعور بنقص الإنجاز

هذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييماً سالباً وحينما يفقدون الحماس بالإنجاز، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في العمل مع عملائه، وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى، وأوضحت ماسلاش (1982): "أن الشعور بنقص الإنجاز يحدث عندما يحس العاملون بأنهم لا يستطيعون توفير المساعدة المطلوبة، ويعتبرون أنفسهم غير جديرين بالوظيفة ويرون أن مساهماتهم ضئيلة وأن دورهم غير مهم فينشأ لديهم الإحساس بقلة القيمة والإحباط، وهذا يمنع الأفراد من أداء أعمالهم".

ومن المفيد أن نشير هنا إلى كل من بيرلمان Perlman (1982) وهارتمان Hartman اللذان قد توصلا في دراستهما حول ظاهرة الإحترق النفسي إلى نفس الأبعاد التي أشارت إليها ماسلاش، وخاصة تلك المتعلقة بمنهجية الإتصال مع الآخرين من خلال العمل، إلى جانب الأداء المنخفض و الإنتاج الرديء للذين تعرضوا للإحترق النفسي.

(الطحانية، 1995)

6 . مراحل الإحترق النفسي:

في بداية الحياة المهنية يكون الموظف طموحاً جداً، لكنه سرعان ما يصطدم بواقع الحياة المهنية، واقع ليس دائماً مثالياً، فيتسع الفرق بين نظريته وتوقعاته وتطلعاته المثالية في المهنة وواقع العمل، فتظهر عليه أعراض الإحباط وخيبة الأمل، ويبدأ اهتمامه بالعمل يتناقض فتتابع مراحل فقدان الحماس للعمل إلى أن يصل إلى درجة تتبدل فيها المشاعر.

من هنا اختصر كل من ادلويش وبرودسكي Edeleich et Brodsky (1980) هذا في 4مراحل وهي:

6 . 1 مرحلة الحماس:

عادة ما يكون للفرد في بداية ممارساتها لمهنة جديدة صورة مثالية لهذا العمل، هذا ما يجعله يستغل كل طاقاته لأدائه، إلا أن هذه المبالغة في الحماس تؤدي به إلى تكريس كل طاقاته الجسمية والعقلية والنفسية لتأدية هذا العمل، مما يدفعه إلى تطوير تضاربات وتوقعات بعيدة عن واقع العمل الذي يمارسه، بل يصبح قادرا على العمل أكثر بتسجيل حضور أكبر في العمل، وحتى إنجاز مهام أخرى إضافة إلى عمله الذي وصف له، فيبذل جهدا مضاعفا للقيام به وكل ذلك يتم بصورة واضحة أو غير واعية بهدف إثبات نفسه وحتى يبين للآخرين أنه أحسن إختيار المهنة، فينسر الفرد نفسه ويهمل احتياجاته الخاصة كما يجند كل جهده ووقته لعمله ولكن فترة المثاليات هذه سرعان ما تنتهي في وقت قصير من الزمن وتعود حقيقة الواقع المهني إلى الواجهة وكنتيجة لذلك يولد الوهم خيبة الأمل وهي تحضير للمرحلة الثانية (Grebott Elisabeth ;2008)

6 . 2 مرحلة الركود:

في هذه المرحلة يفقد العمل في صورته المثالية قيمته في نظر الفرد، وتبدأ المشاعر السلبية في الظهور، فيبدأ بالتأكد من أن مجهوده الوظيفي المميز لم يلق التشجيع اللازم أو حتى المتوقع له، مما يشعره بنوع من الغضب والإحباط، ومن ثم يدرك أن العمل في النهاية ليس كل شيء في الحياة بل هناك ميادين أخرى في حياته لا تقل أهمية عن العمل ولا يجب إهمالها مثل " حياته العاطفية والعلائقية" فيبدأ شعوره بالألم لأنه عاش في وهم وهو العمل المثالي الذي يحقق له جميع توقعاته، وتعتبر هذه المرحلة هامة جدا إذ تعد المنعرج الذي تتسارع فيه المراحل فيمر الفرد فيها نحو مراحل لاحقة من الإحترق النفسي.

6 . 3 مرحلة الإحباط:

تتميز هذه المرحلة بالانسحاب من المواقف المتأزمة وهي تبدأ في التزايد في هذه المرحلة فيشعر الفرد أنه لا يستطيع تحمل المزيد، ويبدأ بالشك في قدراته وكفأته، كما تزيد سرعة غضبه ويميل لمعاملة الأشخاص بطريقة آلية، بالإضافة إلى إنشغاله عنهم بأمر أخرى خاصة به، كما يصبح أقل إنجذاباً لمغريات الوظيفة، ويرجع ذلك إلى سخطه الشديد اتجاه متطلبات العمل والالتزامات الوظيفية المفروضة عليه.

في هذه المرحلة يبدأ الموظف في طرح أسئلة على نفسه مثل: هل فعلاً أحسنت إختيار المهنة التي أمارسها والتي ضحيت بالكثير من أجل القيام بها بأحسن الطرق؟ هل منحتني هذه المهنة ما كنت أبحث عنه؟ حتى أجدها في آخر الامر بعيدة كل البعد عن الصورة المثالية التي كنت أحمّلها عنها وهنا يصبح العمل مصدر خيبة أمل فيشعر الفرد أن لا رغبة له في العمل لأن العمل فقد قيمته التي كان يحملها له، مما يدفعه إلى الشعور بالإحباط، ثم بالبلادة و الخمول (Grebott Elisabeth ;2008)

6 . 4 مرحلة بلادة المشاعر أو مرحلة الخمول:

في هذه المرحلة يدخل الفرد حالة إحباط مزمن اتجاه العمل إضافة إلى شعوره بالملل، واللامبالاة بوسطه المهني لأن الإحباط جعله يحمل أولى بذور الاضطرابات الجسمية النفسية الإنفعالية والسلوكية.

تؤدي كل تلك الإحباطات التي يتعرض لها يوماً إلى الشعور بأنه فقد نفسه في عمله وفقد شعوره بالإنجاز الشخصي فيصعب عليه فهم ما يحدث له، ويصبح الفرد تدريجياً يقدم أقل مجهود ممكن في عمله بهدف الحفاظ عليه نظراً لأنه لفي حاجة له لتأمين حياته ويصبح ذهابه إلى العمل فقط من أجل تسجيل حضوره الجسدي، فيغيب عنه التفاعل في حل المشكلات المتعلقة بالعمل لينسحب تماماً، ظناً منه أن هذا هو الحل ليتجنب الصراعات

ورود الأفعال فيتفادى زملائه الذين ينتقدونهم في العمل ويصدرون أحكاما عليه، فيتجنب الظهور امامهم في محاولة منه لحماية نفسه من مختلف الإنتقادات التي بإمكانها أن تهدد وضعيته الحالية، فهذا الموقف الذي يتخذه الفرد قد يوفر له بعض الحماية التي يريجوها ولكنها حماية مؤقتة وهي في الواقع لن تساعده بل بالعكس فهي تخلق له مشاكل أخرى أكثر تعقيدا قد تجعل موقفه أكثر خطورة (Grebott Elisabeth ;2008)

كما وصف كل من بروك شيفر وديسكا R.Gbreke, J.Schever, G.Desca ثمانية مراحل للاحترق النفسي وهي :

- دافعية قوية وشعور عالي بالإنجاز الشخصي مقابل نظارات وتوقعات مهنية مثالية غير واقعية.
- إحساس بالعجز والفشل والشعور بالذنب
- تبني آليات دفاعية كالتجنب والإنسحاب
- فقدان الأمل
- فقدان الجانب الإنساني حيث أنه يقوم بعمله بشكل آلي
- الإحترق النفسي
- السخرية وبلادة المشاعر
- فقدان الشعور بالإنجاز الشخصي

تجدر بنا الإشارة إلى أن الاحترق النفسي أساسه ظروف خارجية مرتبطة بموقف ضاغط وبقوة العلاقات التي تربط الفرد بالآخرين وأيضا داخلية مرتبطة بالفرد نفسه (تاريخه، نقاط ضعفه، مثالياته) أي مع مكونات شخصيته. (Andlauer,2008).

7 . مظاهر الاحترق النفسي :

تعددت المظاهر الدالة على الاحترق النفسي لدى الفرد، فهي تتضمن المظاهر الفيزيولوجية والبدنية والمعرفية والنفسية والاجتماعية والسلوكية:

7 . 1 المظاهر الفيزيولوجية والبدنية:

تشمل العلامات التي تظهر على البدن ومنها على سبيل المثال الإضطرابات السيكوماتية فيما يلي: الصداع، آلام الظهر، أمراض القلب، القولون العصبي، إضطرابات النوم والضعف الجنسي، وفقر الدم وضعف الحيوية.

7 . 2 المظاهر المعرفية ومنها :

البلادة، التشتت الإدراكي، الشرود الذهني، الوسوسة، كثرة الشك، العناد، وعدم القدرة على حل المشاكل بكفاءة

7 . 3 المظاهر النفسية والاجتماعية:

هناك عدة مظاهر نجدها متوفرة لدى الفرد الذي يصاب بالاحترق النفسي، ونذكر على سبيل المثال عدم القدرة على التحمل وعدم الإستطاعة على الإسترخاء والتشاؤم والإنفعال الزائد وعدم الرضا الوظيفي وكثرة الغضب والإحباط أمام الأزمات

7 . 3 المظاهر السلوكية:

هناك مجموعة من الاستجابات الأدائية التي تظهر على سلوك الفرد ومنها مايلي:

-فقدان الحيوية الشخصية.

-الإتكالية والإعتماد على حقوق الاخرين.

- النقد الدائم.

-التغيب الطويل عن العمل.

-الإنسحاب من الحياة العامة والحياة العائلية بصفة خاصة.

-ضعف القدرة على الإنجاز (السلبية الزائدة، نقص في الدافعية).

(الغيلاني، 2019، ص62)

8. مستويات الإحترق النفسي:

اتضح من نتائج الدراسة التي قام بها كيلي kelhu أن شخصية العامل تلعب دورا هاما في استجابته ومواجهته للمواقف الضاغطة وإن كانت نفس المستوى من الحدة، فبعض العاملين يقعون ويفشلون ويصابون بالاحترق النفسي والبعض الآخر يتفادى الوقوع في الفشل ويتفاعل ويتكيف للمواجهة هذه الضغوط. (الحر، 2006، ص189)

وقد اشار سبانيول Spaniol أن الإحترق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له ثلاث مستويات وهي:

1.8 إحترق نفسي منخفض: وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، القلق، الاحباط، والتهيج

2.8 إحترق نفسي متوسط: وينتج هذا المستوى عن نفس أعراض السابقة الذكر ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

3.8 إحترق نفسي مرتفع: وينتج هذا المستوى عن أعراض جسمية مثل القرحة، الآلام المزمنة والمتوسطة من حين إلى آخر ولكن عندما تلح هذه المشاعر تظهر في شكل أعراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الإحترق النفسي مشكلة خطيرة. (بدران، 1997، ص58)

9. أسباب الإحترق النفسي:

هناك نظريات عديدة تدور حول أسباب هذه الظاهرة، وكلها تحمل بعض الصدق وهذه النظريات تركز على ثلاث مستويات: المستوى الفردي، المستوى التنظيمي، المستوى الاجتماعي. ومع أن الأسباب الفردية والاجتماعية لها دورها المهم إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية (ظروف العمل) لظهور الإحترق النفسي عند المهنيين.

ومن أجل إعطاء صورة كاملة سنعرض الأسباب الخاصة بالفرد والمجتمع وبعد ذلك نتطرق إلى الاسباب الخاصة لبيئة العمل.

1.9: الأسباب الفردية: من الناحية الفردية يعتبر فرويدنبرجر Freudenberger أول من استخدم تعبير الإحترق النفسي في كتاباته مدعياً بأن المخلصين في أعمالهم والملتزمين هم أكثر عرضة للإحترق النفسي كذلك الذين لديهم الرغبة القوية بأن يقبلوا من الزبائن والعملاء. ومن خلال البحوث التي أجريت وجدنا ان الجماعة المهنية الأكثر عرضة للإحترق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاماً بمهمتها.

وهناك أسباب أخرى للإحترق النفسي على المستوى الفردي والتي تحتاج لبحوث ميدانية أكثر ومنها:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وأماله - زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والإحترق.
- مدى الاشباع الفردي خارج نطاق العمل - زيادة حصر الاهتمام بالعمل تزيد من اهتمام الإحترق.
- الأهداف المهنية - وجد أن المصلحين الاجتماعيين (الراغبين في إحداث تغييرات إجتماعية عن طريق أعمالهم) هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة

- مهارة التكيف العامة
- النجاح السابق في مهن ذات تحدي لقدرات الفرد
- درجة تقييم الفرد لنفسه
- الوعي والتبصر بمشكلة الإحترق النفسي. (حمدي، 2008، ص180)

2.9: الأسباب الاجتماعية:

إنه بإمكان الفرد سرد عوامل إجتماعية وتاريخية يمكن اعتبارها من العوامل المساهمة، نذكر منها ثلاثة عوامل:

1- هناك اعتماد متزايد على المؤسسات الرسمية والمهنيين المتخصصين لتقديم الخدمات و العناية في مجتمعنا والخدمات التي كانت تقدم من قبل هيئات غير رسمية مثل الأقارب والجيران، والعائلة ومؤسسات المجتمع ودور العبادة. (عسكر، 2005، ص 79)

2- اما العامل المسبب الثاني في المستوى الإجتماعي هو ما نسميه (روح العصر) أو الطابع العصر العقلي والأخلاقي والثقافي فالإحترق النفسي يزداد في مجالات العمل ذات الاهداف التي لا تلقى الدعم العام

3- اما العامل الإجتماعي الأخير فهو الغموض الوظيفي professional mystique أو الحالة المحيطة بهذا النوع من المهن (Courtial & Huteau, 2005, p 387)

3.9 المسببات الخاصة بالمستوى التنظيمي أو ظروف العمل :

1 - البحوث الخاصة بالضغط النفسي وطرق التعامل معه تقترح بأن فقدان الإمكانيات والقوى يعتبران من أهم مسببات الضغط، والقلق والكآبة عند الأفراد وعند استمرار هذه الحالة تتطور ظاهرة تسمى العجز المتعلم Learned helplessness حيث ان الفرد يستخلص من

ذلك أنه عاجز عن عمل اي شيء لتحسين وضعه وبداخله اليأس، هذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحترق النفسي.

وبناء على ذلك من الممكن الافتراض بأن أي موقع عمل يكون فيه الفرد مفنقرا غلى المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه سوف يكون مصدرا للضغط، وفي حالة استمرار هذه الحالة يحدث الاحترق النفسي .

2- استنادا على النوعية نفسها من البحوث (الضغط النفسي) نجد أن قلة الإثارة للعضو لها تتسبب في آثار سلبية، لذلك فالعمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدى ربما يؤدي إلى الضغط والاحترق النفسي

3- اي فشل يواجهه الفرد في جهوده لتحقيق الحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في حالة عدم الرضا، والضغط وبالتالي الاحترق، والمهنيون يأتون إلى أعمالهم وهم متوقعون الكثير، فهم يريدون زملاء مساندين وعملاء يقرون بالجميل، وعملا مشوقا مثيرا، فضلا عن الإستقلالية وفي الوقت نفسه ما يريداه اي عامل آخر مثل راتب كاف، فرص للتقدير والتطور الوظيفي، مسؤول متفهم كفاء، وشعور بالإنجاز، ولسوء الحظ غالبا ما يصابون بخيبة أمل

(حمدي، 2008، ص188)

10. مصادر الاحترق النفسي:

تشير البحوث والدراسات النفسية أن مصادر الاحترق النفسي يمكن تصنيفها إلى مجموعتين:

- المجموعة الأولى: تتمثل في المصادر المهنية او الخارجية التي تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها.

- **المجموعة الثانية:** هي المصادر الشخصية او الداخلية التي تتعلق بالخصائص الشخصية والنفسية للعاملين.

ظاهرة الاحترق النفسي محتومة بعوامل استعدادية وبخبرات سابقة لدى العامل ولا تعزى في المقام الاول للمهنة فقط.

أما **هيبس وهالين** في نتيجة دراستهم أشارت إلى وجود خمسة عوامل من المتوقع ان تساهم في تعرض العاملين لظاهرة الاحترق النفسي وهي عبئ العمل وكثرة المسؤوليات المهنية، العلاقة بين العاملين ورؤسائهم، العلاقة بين العاملين والزبائن، العلاقة بين العاملين وزملائهم الرواتب والتعويضات. (الخطيب، 2007، ص9)

11. نظريات الاحترق النفسي:

1 . **النظرية الجشطالتيّة:** النظرية الجشطالتيّة أو الشكلية كحركة نفسية ذات الأصول الفلسفية وقد كانت الأساليب الدراسية في ميادين العلوم، كالفيزياء والكيمياء واللذان كانتا تطلان الأجسام إلى جزيئات وذرات والفيزيولوجية التي كانت تعزل الأعراض وتفككها إلى خلايا وأنسجة لتفهم مكوناتها وطرق نشاطها دورا في نشأة هذا الإتجاه، وسرعان ما امتدت هذه النظرية إلى مجالات حل المشكلات، الإدراك، الجماليات، والشخصية وعلم النفس الإجتماعي (ناصر، 1990، ص200).

وهكذا فرض هذا التيار على علم النفس، أن يعزل عناصر الظاهرة، فيكشف فيما بعد قوانين ظهورها، فحصل تقارب بين الجشطالت العضوية والنفسية، هكذا وتعترف الجشطالت بالبنية Structur وتشببها باللحن الذي يتألف من نوتات الموسيقى أو كذلك الخط المستقيم الذي تكونه عدة نقاط، فهذين المثالين يظهران التوجه الجشطالتي الذي يرى أن: "الشيء هو حاصل مع أجزائه" (جيو، مخيمر، 1963، ص 28) ومعنى ذلك أن الإدراك العام يسبق

تحليل الأجزاء والتعرف عليها، هذا ما جعل لهذه النظرية أهمية كبيرة في تفسير عملية إدراك المثيرات الخارجية وتوظيفها لفهم المشكلات النفسية، من خلال الإجابة على السؤال التالي: كيف يدرك الفرد الموقف الموجود فيه؟ وكيف يستجيب له في اطار معرفي؟

(بن عامر، 2017، ص 108)

إن السلوك حسب علماء النفس والجشطلتيين هو وحدة غير قابلة للتحليل، وأن إدراك عناصر الفرد للعناصر الموجودة في مجاله وكذلك إدراك للعلاقات التي تربط عناصر وأجزاء هذا المجال من شأنه أن يؤدي به إلى إعادة تنظيم هذا المجال في صورة جديدة، وهذا الكل أو هذه الصورة هي ما يفسره أصحاب هذه النظرية بالتعلم الذي ينشأ عن عملية الإستبصار (الشرقاوي، 1988، ص ص 132-135).

والتي يتحكم فيها عاملين اساسين هما، قدرات الفرد العقلية وخبراته السابقة اللتان تساعدها على فهم الموقف، وبناء على ذلك يمكن توظيف مصطلح الإستبصار في فهم المشكلات والضغوط النفسية عن طريق استبصار الموقف الضاغط وذلك بالإدراك الكلي والذي يعد مدخلا اساسيا لفهم العناصر السلبية والإيجابية لهذا الموقف كأسبابهن ظروف حدوثه وكذلك إدراك دلالاته بالنسبة للفرد، لإيجاد مخرجات أو حلول لتعامل معه، وهكذا يكتسب الفرد إمكانيات جديدة تؤهله لإكتشاف وسائل لاستخدام ما تعلمه عن طريق الإستبصار في حل مشاكله المتعلقة بمواقف جديدة. (بن عامر، 2017، ص 109).

وبناء على ذلك فإن الجشطلتية تنظر إلى الإنسان باعتباره جهاز متكامل ومترن، يعمل بطبيعته بشكل جيد، ولكنه لا يستخدم كل طاقاته المتاحة عادي، مما يعرضه للإصابة بإضطرابات نفسية، والتي ترى هذه المدرسة أن سببها الأول هو القلق الذي يعود في الأصل إلى الخوف نتيجة لما يقوم به من محاولات لمواجهة متطلبات الحياة ومن خلال هذا نستنتج

أن الإحترق النفسي هو قلق وتوتر ناتج عن مشكل في إدراك الفرد للموقف الضاغط بكل مكوناته ما يجعله يفشل في عملية حل هذه المشكلة (نفس المرجع السابق)

2- النظرية السلوكية: تتعامل هذه النظرية مع السلوك على أنه مخرج نهائي للظروف البيئية المحيطة وعليه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان إذا ما استطعنا التحكم في الظروف البيئية المحيطة بالشخص كما يرى رواد هذه النظرية أن الإحترق النفسي هو سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة الغير مناسبة، ولم تغفل هذه النظرية عن حقيقة المشاعر والإدراك والاحاسيس والعمليات العقلية الداخلية للفرد بل تعترف بوجودها وهي التي تضبط السلوك وتتخكم به وتناثر في الوقت نفسه بالظروف البيئية وأنها نتائج وليست اسباب له وعليه يمكن أن نعزو الإختلاف في الإدراكات إلى الإختلاف في الخبرات فكل منا يدرك حدثا ما من خلال تجربته وخبرته الشخصية مع المواضيع المماثلة، وعليه فإن المخرجات النهائية سببها الرئيسي هو الخبرات السلبية التي نمر بها.

حسب النظرية السلوكية فإن عملية الإحترق ناتجة عن عوامل بيئية وأنه يمكن التحكم بعملية الإحترق النفسي بالدرجة التي نستطيع فيها التحكم في الظروف البيئية المحيطة

(Pierre, Aline, 2001)

3- نظرية التحليل النفسي: تزعمها الطبيب النمساوي سيغموند فرويد (1856-1939) والذي أعطى أهمية كبيرة للغريزة الجنسية، حيث أنسب السلوك إلى عوامل مكبوتة في اللاشعور، وذلك وفق تصور الأول عن تركيب الشخصية المكونة من الشعور، ما قبل الشعور واللاشعور كما أكد أن الجهاز النفسي هو أحد القواعد الأساسية لفهم السلوك، ما جعله يطور فيما بعد النموذج التركيبي الذي يصف الشخصية على انها تتكون من ثلاثة تركيبات: الهو والأنا والانا الأعلى .

فألهو هو الجانب البيولوجي للشخصية وهو يضم الموروث الغريزي الموجود في الشخصية منذ الطفولة، في حين يضم الأنا الأعلى جميع السلوكيات التي تفتنت وفق التربية الأسرية، واكتسبت شرعية إجتماعية دينية قانونية ... وطبقا لهذا النموذج فمن الطبيعي أن تتصارع هذه القوى الثلاث فألهو يحاول دائما السعي نحو إشباع المحفزات الغريزية ودفاعات الأنا تصد ذلك وبالتالي لا تسمح هذه الغرائز بالإشباع وتحقيق ذاتها مادام أنها تتعارض مع قيم المجتمع ويتم هذا طبعا عندما تكون الأنا قوية ولكن اذا ما حدث العكس وضعف الأنا وكانت طاقاته المستثمرة منخفضة، حين إذن يقع الفرد في صراعات داخلية، توترات وتهديدات من يعجز الأنا بالقيام بوظائفه وهذا ما يعرض الفرد للإصابة بالإضطرابات النفسية، لذا فإن حلقة إنتاج السلوك وفق هذه النظرية، يمر بثلاث مراحل أولها العرض لموقف او خبرة ما، والذي يؤدي بدوره إلى حالة عقلية داخلية والمتمثلة في انفعال-فكرة وصراع- فينجم عن ذلك سلوك ظاهر، وبالتالي فإن السلوكيات الظاهرة للإحترق النفسي هي: الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي، ماهي إلا انعكاسات لعمليات داخلية ونفسية كالقلق والتوتر وليس لها علاقة بالأحداث البيئية، كما يشير الأدب المرتبط بالاحترق النفسي إلى ارتباطه بالمهن ذات الطابع الإنساني الخدماتي، والتي تتطلب استثمار نفسي كبير كالتعليم والطب وغيرهما، وهنا السؤال الذي يطرح نفسه هو: ماذا نعني بالفعل "تساعد" بالنسبة للفرد المصاب بالاحترق النفسي والتحليل النفسي نظرة او إجابة عن هذا السؤال فالفرد باختياره لمهنة يساعد من خلالها الآخر ويتفانى في خدمته، قد يعود في الاصل إلى استعمال لسلوك دفاعي من الأنماط التفاعلية مع الآخر وهو: التضحية والذي يعتبر مظهر من مظاهر المازوشية فالفرد يساعد الآخر في الحصول على لذة وممتعة يرفضها لنفسه، هذا من جهة ومن جهة آخر، قد تصطدم بالواقع المهني السلبى مما يعرض توقعاته المثالية للفشل وحينها يقع في دورة الإصابة بالاحترق النفسي

(زكية، 2017، ص110)

وفي تفسيراتها أيضا للاحترق النفسي أنه نتاج ضغط مزمن أي لمدة الأنا مقابل الإهتمام بالعمل، مما يؤدي إلى تصلب الآليات الدفاعية، وعلى ذكر هذه الأخيرة فإن السخرية والتجرد من الناحية الشخصية لدى الفرد الذي يعاني من الاحترق النفسي يمكن ان يفسر على أنه نقيض فرط التماهي في بعد يميز المواقف اتجاه العميل في صورة المستفيد وفرط التماهي هذا يدل على موقف الفرد الذي يتماهى كليا في العميل المستفيد من خدماته إلى درجة يصعب عليه أن يميز بين ذاته وبين ذات العميل (زاوي، 2011، ص ص 68-69)

4- النظرية الوجودية: أما أصحاب النظرية الوجودية والمشار إليهم سنة (1999) فيركزون في تفسيرهم للاحترق النفسي على وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته فإنه يعاني من نوع من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحترق النفسي، لذلك فإن العلاقة بين الاحترق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فيهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول (فريجات، الرضي، 2010، ص 1565)

نستخلص مما سبق ان الاحترق النفسي يؤدي إلى فقدان من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن ان يؤدي للاحترق النفسي. ومع هذا فلا يمكن الإقتصار على وجهة نظر واحدة ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول بان الاحترق النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به، إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء عليه، و إذا لم يستطع التعامل معها بطريقة سوية فستقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم المقدم لهان وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحترق النفسي بل قد يترك عمله، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملا مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير على المجتمع كله.

12. الوقاية والعلاج من الإحترق النفسي :

1 . الوقاية من الإحترق النفسي:

إن أفضل الطرق للتعامل مع الإحترق النفسي هو محاولة إكتشافه واتخاذ القرارات اللازمة للوقاية منهن حيث تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وأقلها تكلفة لتجنب مشاق الإحترق النفسي بدلا من علاجه، وقد أشارت بعض الدراسات إلى طرق تخفيض الإحترق النفسي لدى العاملين منها دراسة زاستور والتي أظهرت عددا من هذه الطرق لتخفيف من ضغط العمل وبالتالي الوقاية من حدوث الإحترق النفسي ومنها:

- اتخاذ إجازات باستمرار
 - ممارسة تمارين لتخفيف الضغط مثل الإسترخاء
 - ممارسة تمارين رياضية
 - حضور الانشطة الترفيهية
 - تكوين علاقات شخصية مع الزملاء
 - تنويع علاقات شخصية مع الزملاء
 - تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا
 - محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية اثناء العمل
- (عياصرة، معن، 2008)

كما يمكن تطبيق الاساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها:

- إدراك معنى النجاح وال فشل: فيجب على الموظف أن يدرك النجاح الذي سيحققه، وكذلك الفشل الذي يوجهه.

➤ إدراك أو تعرف الفرد على الاعراض التي تشير الى قرب حدوث الإحترق النفسي.

➤ تكوين صدقات لضمان الحصول على الدعم الإجتماعي.

➤ تغيير الادوار والمسؤوليات.

➤ إدارة الوقت.

➤ تنمية هواياته.

➤ مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية.

➤ الإبتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك. (عسكر، 2005)

➤ الإتصال الإجتماعي و التفاعل مع الافراد.

➤ تنويع الأنشطة والمهام وعدم التركيز على نشاط واحد.

كما ذكر جمعة أسيد يوسف عدد من الخطوات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الإحترق النفسي ومحاولة التغلب عليه وهي:

إعادة فحص الموظف لأهدافه واولوياته، فالأهداف الغير واقعية التي يرسمها الفرد للوظيفة قد تعرضه للإحباط والضغط حيث ان هناك عدد من الموظفين يضع اهداف غامضة ولا يراجعها وهذا ما قد يعرضه للإحباط والفشل.

تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الإجتماعية، أي أن يركز على كل مجال يعيشه فيركز على العمل أثناء العمل ثم على المنزل وعلى حياته الأسرية وأن لا يسمح لضغوط مجال ان تأثر في مجال آخر.

العمل على بناء مساندة إجتماعية مع الآخرين.

الإسترخاء بين الحين والآخر.

الإعتماد على تجديد التعليمات من أجل تحسين المستوى والتخلص من الرتابة في العمل.

خلق فضاء للإتصال مع الآخر. (جمعة، 2004)

2. علاج الإحترق النفسي:

هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بتحديد طرق التخلص من الإحترق ومن بينها الخطوات التالية:

- وجود صف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني يتم تقديمها له عند إتحاقه بالمهنة .
- تغيير الادوار والمسؤوليات والإستعداد لدعم النفسي لزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية التي تتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
- الإهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين ذهنيا ونفسيا (الزهراني، 2008)

2. 1 الأساليب الشخصية:

تدخل ضمن الإعتقاد الشخصي لدى الفرد بأنه المسؤول الأول والأخير عن سلامته وسعادته وبالتالي إدراك دوره في ما يجب القيام به وتتطلب إعادة قوية للإستمرار ومن أهمها:

- الإسترخاء بين الحين والآخر
- تحديد نظام غذائي صحي وذلك من خلال تناول مجموعات غذائية بشكل معتدل والإبتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات
- شبكة العلاقات: عن طريق تشجيع الفرد على الإنضمام للجماعات المختلفة وتوطيد الصداقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعده على توفير المساندة الإجتماعية له. (الجعفري، 2012)

2. 2 الأساليب التنظيمية:

هي تلك الخطوات والإجراءات التي تستطيع المؤسسات اتخاذها بهدف تخفيض مستويات الإحترق النفسي لدى جميع العاملين في المؤسسة، نظرا لأن الإحترق النفسي ينتج عن عدة مصادر تنظيمية، فالمؤسسة تستطيع اتخاذ إجراءات وهي كالاتي:

أ - تحسين المواءمة المهنية: فالمؤسسة تستطيع تفادي جزء كبير من الضغط على العاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته وفقا لميوله ومهاراته ومما تتطلب المهنة من خلال استخدام أساليب أفضل في الإختيار والإنتقاء.

ب - تحسين الإتصال داخل المؤسسة: حيث يحدث الإحترق النفسي أحيانا نظرا لوجود صعوبات في الإتصال بين العامل و الرئيس أو بين الموظف وزملائه، ولهذا فإن إنشاء نظام إتصال داخل المؤسسة ودعمه يعني مساعدة وتجنيب الموظف ضغطا كبيرا.

ج - إزالة الظروف الخطرة من بيئة العمل: ينتج الإحترق النفسي في بعض الوظائف من تعرض العامل لأخطار ميكانيكية أو كيميائية أو درجة حرارة شديدة أو غيرها من العوامل، ولهذا فالتقليل من هذه الظروف هو طريقة لتصدي الإحترق النفسي.

و - المعالجة الشخصية: حيث أنه يجب التركيز على أهمية المعالجة الشخصية للتعامل مع مشكلة الإحترق النفسي، حيث أن الموظف مسؤول عن سلوكه الخاص، وعن الوصول إلى حلول شخصية لمنع حدوث الإحترق النفسي وقد إقترح احدى دراسات الإستراتيجيات التالية التي يجب اتباعها للتغلب على مشكل الإحترق النفسي وهي:

- أن يعرف ويدرك الموظف سلفا المشاكل الكامنة في مهنته.
- أن يكون الموظف واقعيا ومنطقيا فيما يتعلق بالأهداف التي يضعها لنفسه.
- على الموظف طلب الدعم والمساندة من زملائه.

- على الموظف خفض فترات الإتصال المباشر مع العملاء خاصة إذا كان إتصاله بهم يدوم طوال النهار.
- على الموظف مزاوله نشاطه الفكري، والمحافظة على علاقات جيدة مع أقرانه من الزملاء.
- على الموظف مزاوله التمارين الرياضية.
- يحتاج الموظف إلى التغيير في عمله واستخدام عناصر جديدة ومتنوعة.
- يحتاج الموظف إلى مزاوله أنشطة بعيدة عن مجال العمل من شأنها المساعدة في نسيان هموم العمل ومشاكله. (الجعفري،2012)

13 . الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني:

يعتبر مستشار التوجيه المدرسي والمهني المحور الأساسي لتحقيق أهداف عملية التوجيه والإرشاد من خلال مساعدة التلميذ على فهم حاجاته ومشكلاته والفرص المتاحة أمامه، وتعزيز وتشجيع امكاناته وقدراته وطموحاته، كما يعمل على تقديم الدعم النفسي للتلاميذ خاصة في المراحل التي تسبق الإمتحانات وذلك عن طريق تقديم الإرشادات والنصائح اللازمة لتغلب على المشاكل التي يوجهانها إلا أن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني قد تواجهه مجموعة من الصعوبات والضغوطات الداخلية والخارجية التي تسبب له إستنزاف جسمي وإنفعالي ومن أهم مظاهره فقدان الإهتمام بالتلاميذ، تبدل المشاعر ونقص الدافعية والأداء النمطي للعمل ومقاومة التغيير وفقدان الإبتكار ويؤدي افتقاد مهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة إحتمال وقوعه فريسة للإحترق النفسي .

وتعددت مصادر الضغوط المسببة للإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه بين سلوك التلاميذ وعلاقته بالإدارة والصراعات المدرسية والأعباء الإدارية وضيق الوقت وهذا ما أكدت عليه دراسة هند حرتاوي(1991) حيث هدفت إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى

المرشدين التربويين، التي بينت مستوى متوسط من الإحترق النفسي لدى المرشدين التربويين، أين يشعر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بغياب المساندة والنظرة المشككة إلى أدائه وولائه، ويفتقد مؤازرة النقابات والتنظيمات المهنية كغيرها من نقابات المهن الأخرى ومن بين العوامل المسببة أيضا لإحباطه واحترقه النفسي تدخل الإدارة وأولياء التلاميذ، فيجادلونه في عمله ويخطئونه في أساليب تعامله مع أبنائهم ويشككون في قدراته وكفأته.

خلاصة الفصل:

يعتبر الإحترق النفسي من بين الإضطرابات التي اهتم بدراستها الكثير من الباحثين ذلك لأنها قد تهدد العاملين في العديد من المجالات، فهو وليد المعاناة التي يفرضها واقع العمل في يومنا هذا، كما يمكن أن يكون الإحترق النفسي بمثابة بوابة يدخل من خلالها الموظف إلى إضطرابات أخرى أكثر خطورة، ونستخلص كذلك أن الإصابة بالإحترق النفسي تكون نتيجة للضغوط النفسية الشديدة والمستمرة الناتجة عن المؤثرات المرتبطة بالعمل وضعف الإستعدادات والخصائص الشخصية للموظف في التعامل مع الضغوط والمواقف المختلفة التي يواجهها.

الفصل الثالث

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الأداء الوظيفي
- 2- أنواع الاداء الوظيفي
- 3- أهمية الأداء الوظيفي
- 4- خصائص الأداء الوظيفي
- 5- عناصر الأداء الوظيفي
- 6- مظاهر الأداء الوظيفي
- 7- معايير الأداء الوظيفي
- 8- محددات الأداء الوظيفي
- 9- أبعاد الأداء الوظيفي
- 10- مؤشرات الأداء الوظيفي
- 11- معدلات الأداء الوظيفي
- 12- نظريات الأداء الوظيفي
- 13- العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي
- 14- قياس الأداء الوظيفي
- 15- الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي من بين المواضيع التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في العديد من المجالات سواء إقتصادية كانت أو اجتماعية أو تربوية، فالأداء الوظيفي في المؤسسات التربوية مثلا هو مجموع المخرجات والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها وذلك من خلال القيام بمهامهم وواجباتهم لتحقيق أدائهم.

ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي في بحثنا هذا سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مفهوم الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي، أهمية الأداء الوظيفي، خصائص الأداء الوظيفي عناصر الأداء الوظيفي، مظاهر الأداء الوظيفي، معايير الأداء الوظيفي، محدداته، أبعاده مؤشرات، معدلاته، نظرياته، العوامل البيئية المؤثرة في الاداء الوظيفي، قياس الأداء الوظيفي الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:**1.1 مفهوم الاداء:**

عرف أحمد زكي بدوي: "الاداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به". (بوعطيط، 2009، ص 79)

وعرف الخوزامي بأنه: "سلوك يحدث نتيجة وهو ما يقوم به لفرد استجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليها الاخرون". (البلوي، 2008، ص- ص 27-28)

عرف عبد المحسن الأداء بأنه: المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة، وهذا المفهوم يدل على أنه يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها ويربط بين أوجه الأنشطة بالأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.

- هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتهم لمباشرة مهام وأعباء ووظائفهم، فهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد أو مؤسسة يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد أو مرسوم ويرى لانقدون Langdon ويعني إصلاح الأداء "تقديم نموذج محكم" بمعنى إنجاز العمل وفقا لأسس وقواعد أو معايير محددة. (جرادات، المبيضين، 2001، ص42)

2.1 مفهوم الأداء الوظيفي:

وعرفه سلطان على أنه: "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات والإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد" (عكاشة، 2008، ص 33)

كما يشير العريان وعسكر الأداء الوظيفي بانه: "تفاعل سلوك الموظف حيث أن هذا السلوك يتحدد بتفاعل جهده ووقته" (قرماش، 2014، ص14)

كما عرف الأداء الوظيفي بأنه: "كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات وإمكانات خدمية مميزة فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب فإن ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء". (الحميري، المومني، 2011، ص207)

كما يعرف بأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العامل، وهو غالباً يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها العامل متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد" (رابية، 2001، ص 209)

ويشير أيضاً: "الأنشطة التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقاً للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطق المحددة للعمل" (حاتم، 2003، ص54)

يعرف بوعطيط (2009) الأداء الوظيفي بأنه نشاط أو مهارة أو جهد مبذول من طرف الفرد سواء كان عضلياً أو فكرياً وذلك من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له من أجل تغيير ذلك السلوك بكل كفاءة وفعالية مما يحقق لهم الأهداف.

ويعرفه ناصر (2010) بأنه: "عبارة عن القيام بالأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفؤ المدرب "

ويعرفه (paquay et al, 2006) بأنه: "الريفة التي يؤدي بها فرد ما دوره، وهو كل فعل يستلزم الكثير من الجهد والعناء، كما أنه النتيجة المحققة من إنجاز نشاط معين ويتطلب ترابط مجموعة من العناصر مع بعضها البعض والتي قد تكون كفيلة بقيام الاستاذ بمهامه وأدواره مثل الكفاءات بالمعارف والمهارات والإتجاهات "

مما سبق نستخلص التعريف التالي أن: الاداء الوظيفي هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها العامل وهذا ببذله جهد أثناء قيامه بالمهام والواجبات الموكلة إليه.

2. أنواع الاداء الوظيفي:

يمكن تقسيم أنواع الاداء وفق المعايير التالية: معيار المصدر ومعيار الشمولية

1.2 حسب معيار المصدر: يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والاداء الخارجي.

✓ الاداء الداخلي:

ويطلق على هذا النوع من الاداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- الأداء البشري: هو اداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على إستعمال استثمارها بشكل فعال
- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة

✓ الاداء الخارجي:

هو الاداء الناتج عن متغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، فالمؤسسة لا تنتسب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، هذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة، وكل هذه التغيرات تنعكس على الاداء سواء بالإيجاب او بالسلب، وهذا النوع من الاداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أي يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2.2 حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الكلي والأداء الجزئي

✓ الأداء الكلي:

هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالإستمرارية والشمولية، الربح والنمو، كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

✓ الأداء الجزئي:

هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الافراد أداء وظيفة التموين أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق(مرابط، برحومة، 2015، ص- ص 42-43)

3. أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن القول ان استمرار المؤسسة في الوجود يتوقف على اداء أفرادها، فإذا أنجزوا مهامهم كما تم التخطيط لها من قبل الإدارة، فإن ها سيجعل المؤسسة تحقق أهدافها، أما إذا كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه يؤخر من تقدم المؤسسة، وتتبلور أهمية الأداء فيما يلي:(الفروخ، 2010، ص45)

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحضر وكذلك على أداء أعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد على اتخاذ قرارات التحفيز والمكافآت

- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يدفع الفرد إلى الإهتمام بإنجاز عمله ومحاولة تحسينه.
- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الإستقرار في العمل، فإذا حدث أي تعديل في نظام
- الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المنخفض يكونون مهددين بالإستغناء عنه

4. خصائص الأداء الوظيفي:

- الأداء البشري للعمل هو العنصر الاساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الاداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين.
- هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخصائص التي نستطيع أن نجها في النقاط التالية:
- 1- سلوك الاداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات..).
 - 2- سلوك الاداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدفا فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
 - 3- سلوك الاداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى متقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
 - 4- سلوك الاداء الإنساني هو سلوك إجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الإجتماعية تؤثر في تشكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
 - 5- سلوك الاداء الفردي قد يختلف عن سلوك الاداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله ولو كان منفردا
 - 6- لكل سلوك أداء سبب أو أسباب أي له بداية وكذبك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركه. (توهامي وآخرون، 2013، ص140).

5. عناصر الأداء الوظيفي:

عند وصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الفرد، عندما تتضح كثير من العوامل المؤثرة في الاداء، وتخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف، وقد يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة، وتبرز هنا عدة عناصر للأداء:

- 1- الموظف: هو ما يمتلكه الموظف من مهارات واهتمامات وقيم وإتجاهات ودوافع
- 2- الوظيفة: وهي ما تتصف به هذه الوظيفة من متطلبات أو تحديات، وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عنصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه
- 3- الموقف: وهي ما تتصف به البيئة التنظيمية، وتتضمن مناخ العمل والإشراف، ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي. (البلوي، 2008، ص31)

6. مظاهر الأداء الوظيفي:

- رضا العامل عن عمله: يدخل الإهتمام بهذا الجانب ضمن باب خلق الجو المريح للعامل لدفعه لتحسين إنتاجه إلى الدرجة القصوى أي إعطاء الفرصة لمستشار التوجيه لإبراز قدراته ومهاراته في مجال تخصصه من خلال المؤشرات الدالة على الرضا الوظيفي من خلال الإلتزام بمواعيد العمل، تحدي كل العوائق التي تقف أمامه سواء مادية أو معنوية
- التعاون مع الزملاء: نقصد به وجود تكامل بين جهود العاملين في المؤسسة التربوية، وبالتالي تعاونهم وهذا التعاون يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العاملين كل حسب وظيفته، من خلال نقل التجارب والمعلومات بين مستشار التوجيه المدرسي والأساتذة والمدير فيما بينهم، وعليه يكون التعاون مظهر من مظاهر الأداء الجيد.
- الرضا الجماعي: الرضا الجماعي مستمد من العلاقات الإجتماعية والإنسانية الناشئة بين عمال المؤسسة التربوية، يعمل على تماسك الجماعة وترابط أعضائها، ووجود علاقات حسنة بين عمالها، وبالتالي فالرضا للجماعي يكون بين مستشار التوجيه والمدير والأساتذة

عن عمل التلميذ، فعندما يحقق نتائج جيدة يعني أنه لا يعاني من مشاكل، وبالتالي ينجح الأستاذ بتقديمه المعلومات والمستشار بحل المشكلة والمدير بحنكة الإدارة، وبالتالي نجاح المؤسسة. (عويطة، 1996، ص350)

7. معايير الأداء الوظيفي:

هناك معايير للأداء تهتم بنواتج الأداء وأخرى تهتم بالسلوك الموجود داخل الوظيفة

1.7 معايير نواتج الأداء:

بعد أن تحدد المنظمة المهام والأنشطة في الوظيفة يكون من المنطقي تحديد النواتج النهائية، وتندرج تحت هذه المعايير:

أ- وظائف الإدارة العليا، من أهم المعايير هي:

- الإيرادات السنوية _ العائد لكل عامل .

- التكلفة لكل عامل

- ما في الربح

- العائد على الأصول

- العائد على السهم

ب- وظائف الإدارة الوسطى، من أهم معاييرها:

- الإلزام بالميزانية _ الإلتزام بجداول العمل.

- حل مشاكل الإنتاج والعمليات والوظائف

- حل مشاكل دوران العمل

- تحقيق أهداف الإدارة أو القسم

2.7 معايير السلوك :

يختلف السلوك في الإدارة العليا والوسطى عن العاملين في الوظائف الدنيا، وقد تكون التصرفات السلوكية على القدر نفسه من الأهمية مثل معايير نواتج الأداء السابق، وأهم التصرفات السلوكية باختلاف المستوى التنظيمي.

أ- وظائف الإدارة العليا: أهم معاييرها هي:

-الرؤية الإستراتيجية

- التخطيط التنفيذي للمنظمة

- بناء فرق عمل فعالة

- تطوير مهارات العاملين في المنظمة

- تطوير المهارات القيادية للمستويات الإدارية

ب- وظائف الإدارة الوسطى: أهم معاييرها هي:

- بناء مهارات العاملين في التخطيط

- التركيز على الجودة_ التوفير في الطاقة

- مهارات الإتصال _ مهارات الحسم

- مهارات اتخاذ القرارات_ المرونة في العمل

ج- وظائف العاملين وأهم معاييرها هي:

- العمل الجماعي _ الافكار الجديدة

- حل مشاكل العمل _ بناء المهارات الفنية

- الرغبة في التعلم والتدريب_ مهارة الإتصال مع الاخرين

- التركيز على العمل (بن حنة، 2016، ص ص 71-72)

8. محددات الأداء الوظيفي:

تعد الكفاءة الإنتاجية من أبرز الأهداف التي تطمح إليها المؤسسة إلى تحقيقها ويتم الوصول إليها من خلال تحقيق الأهداف الإقتصادية والإجتماعية للمؤسسة ولا يتم ذلك إلا بتحسين الأداء عبر محدداته وهذه المحددات هي:

1. القدرة على العمل: ونعني بهذا إن العامل لا يستطيع أداء العمل الموكل إليه بالدرجة المطلوبة من الاتفاق ومعرفته بطرق العمل واستخدامها بالشكل المحدد، فعندما يكون العامل على معرفة تشغيل الآلة التي يعمل عليها وطرق صياغتها نقول أن له القدرة على عمله

2. المعرفة: تعتبر مجموعة المعلومات التي تتوفر عند الفرد اتجاه شيء معين وأن يحيط بأصول المبادئ التي تحكم عمله، فهي عامل هام في تكوين القدرة وتعتبر البداية السليمة للممارسة وسبل المعرفة كثيرة منها: التعليم، برامج التدريب، القراءات التي يقوم بها الأفراد. (هامل، 2015، ص 28)

9. أبعاد الأداء الوظيفي:

نعني بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتمون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

- الجهد المبذول

- كمية الجهد

- نمط الأداء

1.9 كمية الجهد المبذول:

تعبّر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

2.9 الجهد المبذول:

فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي، للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

3.9 نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة. (بوعطيط، 2009، ص 78)

10. مؤشرات الأداء الوظيفي:

يمثل الأداء الأساس للحكم على فعالية الأفراد والوحدات الإدارية والمنظمات وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات وأهمها:

- الإنتاجية
- الروح المعنوية للأفراد العاملين ومعدلات الغياب عن العمل

- مدى إنجاز المهام والواجبات بدقة وإتقان وسرعة
 - القدرة على الإبداع والابتكار
 - درجة الانضباط واحترام النظام وأسلوب التعامل مع الموظفين
 - مستوى التعاون مع فريق العمل والمرونة والقدرة على إنجاز القرارات
- وهناك من قسم هذه المؤشرات المستخدمة لدراسة الأداء الوظيفي إلى ما يلي:

- ✓ **الفعالية:** الوصول إلى تحقيق أهداف المنظمة في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب جيد مع البيئة المحيطة ووفقا لهذا المفهوم، فإن الفعالية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعليا إلى الأهداف المخططة مسبقا، أما على المستوى الفردي فنشير إلى مدى قدرة الفرد على تحقيق الأهداف المطلوبة منه.
- ✓ **الكفاءة:** وتشير إلى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل التكاليف أو أن يؤدي الفرد عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال. (عطية، 2012، ص323)

11. معدلات الأداء الوظيفي:

يرى زوليف أن وصف معدلات الأداء عملية تمر بعدة خطوات وقد لخصها بإختصار على النحو التالي:

1.11 الإختيار: وتشير هذه الخطوة إلى إختيار أنسب الأعمال لقياسها، فقد يكون موضوع الأداء عملا جديدا لم يسبق قياسه، أو تغيير في طريقة أدائه يتطلب تحديد زمن معين، أو غيرها من الأسباب، لذا يعتبر الإختيار الخطوة الأولى في توصيف معدلات الأداء.

2.11 التسجيل: وتشير هذه الخطوة إلى تسجيل الحقائق والمعلومات والبيانات المتعلقة بالظروف التي يتم فيها العمل والأساليب وعناصر النشاط التي يتضمنها العمل، كما تتضمن هذه الخطوة الأجزاء المكونة للنشاط المتجدد في العمل.

3.11 التحليل الانتقادي: وتركز هذه الخطوة على اختيار صحة البيانات المسجلة، للتأكد من استقلال الوسيلة الأكثر فعالية وعزل العناصر الأخرى ذات التأثير الجانبي في العملية الإنتاجية

4.11 القياس: وتختص هذه الخطوة بقياس كمية العمل المستغلة في كل عنصر، وبالوقت والأسلوب الفني المناسب لقياس العملية الإنتاجية

5.11 التحديد: ويتم في هذه الخطوة تحديد سلسلة النشاطات اللازمة للتشغيل تحديدا دقيقا يشمل الوقت القياسي لأداء النشاط والأساليب والتقنيات المعينة التي تستخدم في ادائه.

ويرى بعض الباحثين أن تكون العبارات التي تصاغ بها معدلات الأداء أقل رسمية من تلك التي تستخدم في وصف الوظائف، وأن تكون هناك نماذج وأنماط مختلفة من معدلات الأداء لإمكانية استخدامها وفقا للمستوى الإداري الذي سيعتمدها، وأن تهتم معدلات الأداء بالجوانب التالية:

- مجالات الأداء: وهي المجالات المتوقع أن تحقق فيها النتائج وتندرج في شكل أولويات.
- مؤشرات الأداء: تحديد مؤشرات الأداء في كل مجال من مجالات النتائج المتوقعة.
- معدلات الأداء: يتحدد في الغالب بنظام الفئتين، الأداء المرضي، والأداء المتميز.

(البقي، 2010، ص ص 39-40)

12. نظريات الأداء الوظيفي:

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإدارية وجه انتباه الدارسين والباحثين على بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والأفراد والتنظيم (المنظمة) وفيما يلي سيتم مناقشة بعض النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي وتحلل مكوناته.

1.12 نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر فريدريك تايلور من أبرز الإنتاجية كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج اليومي المتوقع للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج. ولقد أوصت هذه النظرية على ضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل، وهذا وتبنت هذه النظرية المعيار تدريبهم على أساس دراسة الوقت والحركة.

2.12 نظرية التقييم الإداري:

ومن أبرز روادها هنري فابول وتركز هذه النظرية على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تنهض بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف.

وتبرز هيكل التسلسل الإداري حيث تتدفق السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة عملية التفويض.

3.12 النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس ويبر حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب انسياب السلطة داخل تلك التنظيمات.

وكانت تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقا للتعليمات التي تنساب إليهم في حدود الأوامر المشددة.

هذا وأن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتماماته بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهمية بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء.

4.12 نظرية العلاقات الإنسانية:

ترتكز هذه النظرية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنسانا وجدانيا وانفعاليا أكثر منه رشدا ومنطقيا، حيث أنه من أهم الأفكار تلك الدراسات التي قام بها "كيرت ليون" والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة وأثرها في تحفيز المرؤوسين على الأداء الجيد.

5.12 نظرية العدالة:

تشير نظرية العدالة التي وضعها أدفر على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة، ويقاس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من

خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف، وتوضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي حيث يشم العاملون بأن مكافآت المنظمة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة موزعة بالتساوي بينهم وفقا لجدارتهم ودرجة استحقاق كل واحد منهم. (قرماش، 2014، ص 15)

13. العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي:

هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة العامل والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقية وموجودة بالفعل.

ومن أكثر عوائق الأداء شيوعا هي تصارع المتطلبات على وقت العامل، عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعاون مع الآخرين، ونمط الإشراف والحرارة والإضاءة والضوضاء وترتيب الآلات حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء.

ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرات على الجهد والقدرة على الإتجاه فعلى سبيل المثال أي عطل في أي آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل. أيضا فإن السياسات الغير واضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن يسبب التوجيه لخطئ للجهود بنفس الطريقة فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيئ للقدرات الموجودة لدى الأفراد، لذا فإنه من أهم وأكبر مسؤوليات الإدارة هي:

1. توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين
2. توفير بيئة مدعمة، يقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن

(حسن، 2001، ص 211)

14. قياس الأداء الوظيفي:

بما أن لأداء الفرد علاقة طردية مباشرة بأداء الجماعة والأداء التنظيمي للمؤسسة، فعلى المسؤولين أن يراقبوا انجازات الأفراد لمهامهم باستمرار بالرغم من أنها عملية صعبة ومعقدة لكنها الوسيلة الأفضل لقياس الإنتاجية واتخاذ القرارات التي تترتب عن نتائج الإنجازات

من تعاريف عملية قياس الأداء الوظيفي نجد تعريف شامل لصريفي (2003): حيث يرى أن تقييم الأداء هو محاولة لتحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية، أو بدنية، أو مهارات فنية أو فكرية أو سلوكية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف في العمل على تعزيز الأولى ومواجهة الثانية، وذلك كضمان لتحقيق فعالة المؤسسة حالياً في المستقبل. (الحرارشة، 2011، ص 103)

ويشير التعريف إلى استخدام معايير كمية وأخرى نوعية توظف في قياس الأداء الوظيفي، تتضمن الأولى مقاييس مثل عدد الوحدات المنتجة، وساعات العمل، وأيام العطل المرضية، وما إلى ذلك، وتتضمن الثانية معايير كيفية.

قدمت منظمة العمل الدولية (OMT) 12 معيار كفيًا لتقييم أداء العامل في عمله من قبل رئيسه، وهذا التقييم موجه إما لزيادة سنوية، أو الإستغناء عن الفرد، أو نقله لمكان آخر أو مكافأته، أو ترقيته أو حرمانه من الزيادة، والملاحظ على هذه المعايير أنها ترتبط بالجانب النفسي والسلوكي أكثر مما ترتبط بنتائج الإنجاز، وهذه المعايير هي (OMT, 2016, P- 40-43) : إنجاز العمل بالمستوى المطلوب، التعاون مع الزملاء، الإخلاص للمؤسسة والمحافظة على مصالحه، القدرة على إستيعاب القواعد وأساليب العمل، الترتيب والنظام في العمل، المبادرة والإبتكار في العمل، القدرة على اتخاذ القرارات، الإجتهد والتجاوب مع ضغط العمل، المرونة والقدرة على التكيف، إنجاز العمل في الموعد المطلوب، المحافظة

على ممتلكات المؤسسة، القدرة على العمل دون مراقبة، القدرة على تحمل المسؤولية أكبر، احترام الغير، تقبل توجيهات وانتقادات الرؤساء، التصرف الشخصي والمظهر اللائق.

علما أن المنظمة خصصت لكل معيار سلم كفي موزع على خمس درجات: درجة 1: أداء منخفض أقل من 60 نقطة، درجة 2 من 60 إلى 70 نقطة، درجة 3: من 70 إلى 80 نقطة، درجة 4 : من 80 إلى 90 نقطة، درجة 5 : من 90 إلى 100 نقطة، على أن يكون التقييم العام نسبة مئوية من الأداء وعدد الدرجات من 100 وتدوّن ملاحظة أداء مرضي أو غير مرضي.

15. الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يعد العمل الإرشادي من ركائز المؤسسة التربوية التعليمية مبرزا التطور والرقى لتراعي النمو السليم للتلاميذ، والإرتقاء بالأنماط السلوكية وتوجيههم بما يتلاءم مع قدراتهم وميولتهم، وبما أن الغرض من العمل الإرشادي هو إستثمار لطاقات وتنمية للقوى البشرية، فإنه من الطبيعي أن يقوم بهذا العمل من هو قادر على القيام به وفق ما خطط له وأن يكون على قدر من الكفاءة لممارسة هذا العمل التخصصي الإنساني، فإذا ما تحدثنا عن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فإننا نقصد به العضو أو الشخص الذي يتميز عن غيره ممن يعملون في سلك التربية والتعليم، ذلك أنه يلعب دورا هاما في العملية التربوية نظرا للمهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم وتحسين المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية، عن طريق الكشف عن استعدادات التلاميذ، والتعرف على ميولتهم ورغباتهم، وبناء على ذلك يقوم بمساعدتهم في بناء مشروعهم الدراسي والمهني.

يعرف الأداء الوظيفي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على أنه مجموعة من الأنشطة والمهام المختلفة التي يزاولها داخل المؤسسة التعليمية حيث يقوم بعدة أنشطة منها الحصف الإعلامية، التكفل النفسي والمتابعة، التوجيه التدريجي.

يشير السدقان (2014) الأداء الوظيفي لدى المستشار إلى أنه الممارسة الكافية عند مستوى معين وجهد يضم مجموعة من الأفعال والمسؤوليات والواجبات التي يقوم بها مستشار التوجيه المدرسي والمهني بهدف تقديم أفضل أداء من خلال استخدامهم المهارات والقدرات والكفايات التعليمية في موقف معين في المحيط المدرسي ويحسنها. (23)

صحيح أن مستشار التوجيه المدرسي والمهني يعمل جاهدا في أداء مهامه بشكل جدي وصارم إلا أنه يصطدم بعراقيل ومشاكل وضغوطات تعرقل السير الحسن لأدائه الوظيفي.

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن الإهتمام بأداء الموظف وطبيعة الأداء هي التي تحدد مكانة المؤسسة وفعاليتها. وهذا لا يتحقق إلا إذا وفرت هذه الأخيرة الظروف الملائمة والبيئة الجيدة المهيأة للعمل داخلها بالإضافة إلى اعتمادها على عملية تقييم الأداء، وذلك من خلال تحديد معاييرها من أجل تحديد نقاط القوة والنقص في الأداء والعمل على تطويعها بما يحقق الأهداف المرجوة للمؤسسة وضمان نجاحها واستمراريتها.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1. منهج الدراسة.
2. الدراسة الإستطلاعية.
3. الدراسة الأساسية.
4. حدود الدراسة.
5. أدوات الدراسة
6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

تمهيد:

يرتكز موضوعنا على دراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، فبعد ان تناولنا هذا الموضوع من جانبه النظري اين قمنا بتحديد الاطار العام للدراسة، وسنتطرق في هذا الفصل الى الجانب التطبيقي اذ يعتبر الفصل المنهجي الاطار الذي يتم على مستواها تجسيد ما هو نظري في الدراسة، حيث يتناول هذا الفصل منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية وتعريفها وتحديد اهدافها ونتائجها، عين الدراسة، حدود الدراسة، وكذلك ادوات الدراسة وطرق اعدادها وثباتها وصدقها، وكذا الادوات الاحصائية المناسبة.

كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي قمنا بها بغية الحصول على ما يتطلب من معلومات وبيانات تتعلق بالظاهرة قيد البحث، كما يتطرق للمعالجة التي اعتمدنا عليها في تحليل الدراسة.

1. منهج الدراسة:

يعتبر اختيار المنهج المناسب للدراسة من الأمور الضرورية في البحث العلمي، ونظرا في اننا بصدد دراسة العلاقة بين متغيرين، فإن أنسب منهج هو المنهج الوصفي والذي يسمح لنا بوصف العلاقة بين المتغيرات والتعبير عنها كميًا، كما يعتبر المنهج الأنسب والأكثر استخداما في الدراسات النفسية والاجتماعية، ويعتمد المنهج الوصفي على دراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الواقع، ثم وصفها وصفا دقيقا وذلك بجمع اوصاف ومعلومات دقيقة وتنظيمها للوصول الى استنتاجات وتعميمات تساهم في فهم الواقع المدروس وتطويره.

ويمكن تعريف هذا المنهج بأنه "الاجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة او الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها والوصول الى النتائج والتعميمات عن الظاهرة او الموضوع محل الدراسة. (بوحوش، 1995، ص45)

في حين يرى اخرون بأن المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصور النتائج التي يتم التوصل اليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

2. الدراسة الاستطلاعية:

1.2 تعريف الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة الاساس الجوهري لبناء البحث، وهي خطوة أساسية ومهمة في البحث العلمي إذ يمكن من خلالها التأكد من وسائل البحث وسلامتها ودقتها ووضوحها. فالدراسة الاستطلاعية هي عملية يقوم بها الباحث قصد تجرية وسائل بحثه لمعرفة صلاحيتها وصدقها لضمان دقة وموضوعية النتائج المحصل عليها في النهاية، وتسبق هذه الدراسة الاستطلاعية العمل الميداني كما تساعد الباحث على معرفة مختلف الظروف المحيطة بعملية التطبيق.

2.2 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تتم أهداف الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- اكتشاف الصعوبات أو النقائص التي يمكن أن نصادفها خلال إجراء الدراسة الأساسية وذلك لمواجهتها أو تفاديها ومحاولة ضبطها.
- التعرف على عينة وحجم المجتمع الأصلي.
- معرفة مدى وضوح الفقرات وملائمتها للعينة الموجهة إليها.
- التدريب على استخدام ادوات جمع البيانات.
- التعامل مع أفراد العينة ومعرفة مدى التجاوب مع اداة القياس من حيث أسلوب صياغتها ومعاني فقراتها وتناسبها لمستواهم الثقافي قصد إلحاق تغيير أو تعديل في الأداء قبل الاستعمال الرسمي لها.
- التأكد من صلاحية أداة القياس بعد حساب بعض الخصائص السيكومترية لها (الصدق والثبات)
- تثبيت معلومات الأداة وتجهيزها لتطبيق الدراسة الأساسية.

3.2 عينة الدراسة الاستطلاعية:

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

وقد تم الاختيار العشوائي للعينة وفقا لقواعد تعطي جميع وحدات العينة فرصا متكافئة في الاختبار. (عوض، خفاجة، 2002، ص191).

تم اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية من مركز التوجيه المدرسي والمهني ببرج منايل ولاية بومرداس، في شهر مارس 2022 حيث تكونت العينة من ثلاثين (30) مستشارا ومستشارة تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

تميزت عينة الدراسة الاستطلاعية بالخصائص التالية:
الجدول رقم(01): يوضح خصائص العينة الإستطلاعية

المجموع	الأقدمية في المهنة		الجنس		المتغير
	أكثر من عشرة سنوات	أقل من عشرة سنوات	أنثى	ذكر	
30	05	25	25	05	عدد المستشارين
100%	16.6%	83.3%	83.3%	16.6%	النسبة المئوية

يتضح من خلال الجدول رقم(01) أن نسبة الذكور (16.6%) والإناث بنسبة(83.3%) هذا من حيث الجنس، أما من حيث الأقدمية في المهنة فإن نسبة المستشارين أقل من عشرة سنوات تمثلت في (83.3%)، في حين أكثر من عشرة سنوات كانت بنسبة(16.6%)

5.2 نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال الدراسة الاستطلاعية توصلنا إلى التأكد من التعديلات الواجب القيام بها قبل استخدام الأدوات على عينة الدراسة الأساسية، إضافة إلى التعرف على مدى صلاحية أدوات جمع البيانات من خلال قياس خصائصها السيكو مترية.
-التأكد من ثبات وصدق مقياس الإحترق النفسي، كما توصلنا إلى أن المقياس يتناسب مع عينة البحث.

-التدريب على تطبيق ادوات جمع البيانات لتفادي صعوبة الدراسة.

3. الدراسة الأساسية:

بعدها تطرقنا في الجزء الأول من هذا الفصل إلى الدراسة الاستطلاعية نقرر التطرق في هذا الفصل إلى عرض خطوات الدراسة الأساسية المتمثلة في وصف العينة ومجتمع الدراسة، وكذلك الأساليب الإحصائية المعتمدة.

1.3 عينة الدراسة الأساسية:

قد تم اختيار عينة الدراسة الأساسية من مركزي التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ببرج منايل وبومرداس بولاية بومرداس، حيث تكونت العينة من (100) مستشارا ومستشارة من المجتمع الأصلي.

واختيرت العينة بطريقة عشوائية بسيطة التي يمكن تعريفها كالآتي: " هي تلك العينة التي يكون فيها لكل عنصر من عناصر المجتمع فرص متكافئة مع بقية عناصر المجتمع للظهور في العينة أي أن الوحدات المكونة لمجتمع الدراسة تتعامل كلها باحتمال متساوي ولا تعطي أي منها أي نوع من الترجيح". (الصرفي، 2001، ص190).

الجدول رقم(02): يوضح عدد المستشارين في الدراسة الأساسية حسب الجنس.

المجموع	الجنس		المتغير
	أنثى	ذكر	
100%	77	23	عدد المستشارين
100%	77%	23%	النسبة المئوية

يبين الجدول رقم(02) عدد المستشارين حسب الجنس حيث قدر عدد الذكور ب(23) بنسبة(23%) أما عدد الإناث قدر ب(77) بنسبة (77%)، ومن خلال هذه النتائج يتبين أن نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور، وهذا معناه أن الإناث يمثلون النسبة الأكبر في الدراسة الحالية.

الجدول رقم(03): يوضح عدد المستشارين في الدراسة الأساسية حسب الخبرة.

المجموع	الخبرة		المتغير
	أقل من عشرة سنوات	أكثر من عشرة سنوات	
100%	85	15	عدد المستشارين
100%	85%	15%	النسبة المئوية

يبين الجدول رقم(03) عدد المستشارين حسب الخبرة حيث بلغ عدد المستشارين الذين تقل خبرتهم عن عشرة سنوات ب(85) مستشار ومستشارة بنسبة(85%)، في حين بلغ عدد المستشارين الذين تزيد خبرتهم عن عشرة سنوات ب(15) مستشار ومستشارة بنسبة(15%). ومن هنا تظهر نسبة وعدد المستشارين الذين تبلغ سنوات خبرتهم أقل من عشرة سنوات مرتفعة، مقارنة بالمستشارين الذين تزيد خبرتهم عن عشرة سنوات.

الجدول رقم(04): يوضح خصائص العينة الأساسية.

المجموع	الخبرة		الجنس		المتغيرات
	أكثر من عشرة سنوات	أقل من عشرة سنوات	أنثى	ذكر	
100	15	85	77	23	عدد المستشارين
100%	15%	85%	77%	23%	النسبة المئوية

يبين الجدول رقم(04) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس والخبرة حيث قدر عدد الذكور ب(23) بنسبة(23%) أما عدد الإناث قدر ب(77) بنسبة (77%) ومن خلال هذه النتائج يتبين أن نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور وهذا معناه أن الإناث يمثلون النسبة الأكبر في الدراسة الحالية

أما سنوات الخبرة فكان عدد المستشارين الذين بلغت خبرة أقل من عشرة سنوات (85) بنسبة(85%)، أما الذين تفوق سنوات خبرتهم أكثر من عشرة سنوات فبلغ عددهم(15) بنسبة(15%). ومن هنا يظهر أن نسبة وعدد المستشارين الذين بلغت سنوات خبرتهم أقل من عشرة سنوات مرتفعة مقارنة بالمستشارين الذين تزيد خبرتهم عن عشرة سنوات.

3.2 إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية:

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي في شهر أفريل على عينة قدرت ب(100) مستشار ومستشارة في مركزي التوجيه المدرسي والمهني بولاية بومرداس.

4. حدود الدراسة:

4.1 الحدود الزمانية: امتدت الدراسة من 06 مارس إلى غاية 02 ماي 2022 من الموسم الجامعي 2021/2022 ، وقد استغرق توزيع وجمع الأداة حوالي شهرين.

4.2 الحدود المكانية:

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمركزي التوجيه المدرسي والمهني ببرج منايل وبومرداس، على عينة قدرها (100) مستشار ومستشارة من أصل (177).

5. أدوات الدراسة:

تحتاج الباحثة إلى أدوات معينة لجمع البيانات التي من خلالها يستطيع قياس الظاهرة موضوع الدراسة.

الأداة المستخدمة لجمع البيانات في هذه الدراسة تتمثل في مقياس الإحترق النفسي والأداء الوظيفي 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 يتطلبه موضوع بحثه من البيانات. (ابراهيم، 2000، ص116).

5.1 مقياس الإحترق النفسي:

التجأت الباحثة إلى استخدام مقياس الإحترق النفسي لماسلاش كريستينا (1981) المخصص لقياس الإحترق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية و الاجتماعية، وكذلك بالاعتماد على النسخة المعربة من المقياس التي كيفها وعدلها نجاري عبد الصمد سنة 2015 بجامعة ورقلة ويشمل هذا المقياس جزأين حيث يحتوي الجزء الأول

على معلومات عامة كالجنس والخبرة المهنية، أما الجزء الثاني فيتكون من (22) بند تتعلق بانطباعات الفرد نحو مهنته وذلك ضمن ثلاثة أبعاد كالتالي:

أ. البعد الأول: الإجهاد الإنفعالي: يقيس مستوى التعب والإجهاد الإنفعالي الذي يشعر به الفرد نتيجة لعمله، ويقاس هذا البعد تسعة فقرات

ب. البعد الثاني: نقص الشعور بالإنجاز: يسمح لنا بالتعرف على مستوى الإهتمام واللامبالاة نتيجة لأعباء العمل، ويقاس هذا البعد ثمانية فقرات.

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

الجدول رقم(05): يوضح أسماء عبارات الإستبيان للأبعاد

الأبعاد	العبارات	المجموع
البعد الأول	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 الإستبيان (22) فقرة، تتم الإجابة عليها بوضع العلامة (X) في الخانة التي تعبر عن إجابة المستشار(ة) حسب البدائل المقدمة (دائماً، أحياناً، أبداً).

1.1.5 مفتاح التصحيح:

بالنسبة لطريقة التصحيح اعتمدت الباحثة طريقة ليكارت في إعطاء الدرجات، حيث تقابل كل عبارة ثلاثة بدائل وهي (دائماً، أحياناً، أبداً)

-إذا كانت العبارة ايجابية تعطي :

-أبدأ: درجة واحدة.

-أحياناً: درجتين.

-دائماً: ثلاثة درجات.

-أما العبارات السلبية تعطى:

-أبدا: ثلاث درجات

-أحيانا: درجتين

-دائما: درجة واحدة (نجاري، 2015، ص، ص 76، 75).

2.1.5 الخصائص السيكومترية لمقياس الإحترق النفسي في الدراسة الحالية:

أ. الصدق:

يعد الصدق من الخصائص الأساسية التي تمنح الأداة الصلاحية لقياس ظاهرة موضوع الدراسة وفيما يلي عرض لطرق حساب صدق مقياس الإحترق النفسي. **الجدول رقم(06):** يوضح الصدق التمييزي لمقياس الإحترق النفسي.

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	(Sig)
العليا	08	60.62	2.87	11.248	0.000
الدنيا	08	47.45	1.48		

من خلال النتائج نلاحظ أن قيمة T دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01، وهي قيمة دالة إحصائيا، وعليه فالمقياس يميز بين القيم الدنيا والقيم العليا فهذا مؤشر على قوة صدقه. **ب. الثبات:**

من أجل التحقق من ثبات مقياس الإحترق النفسي قمنا بحساب معامل الثبات لألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي: **الجدول رقم(07):** يوضح ثبات مقياس الإحترق النفسي.

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
0.748	22

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ بلغ القيمة (0.748)، وتدل هذه النتائج على ثبات المقياس.

2.5 مقياس الأداء الوظيفي:

اعتمدنا في هذه الدراسة على استبانة مأخوذة من دراسة "رشيدة تومي وأمال قريني" بعنوان "الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقته بالأداء المهني" سنة (2018) حيث يحتوي الإستبيان في صورته الأولى على (32) الذي أعدته الباحثة بلقاسمي منصورية في عنوان " المناخ المدرسي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لأساتذة التعليم الإبتدائي بمقاطعة مستغانم" جامعة عبد الحميد ابن باديس (2016/2015) وبعد تعديله من طرف الباحثين وعرضه على الأساتذة المحكمين أصبح يتكون من (28) بند.

1.2.5. مفتاح التصحيح:

- موافق جدا: ثلاثة درجات.
- موافق: درجتين.
- غير موافق: درجة واحدة.

2.2.5 الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي:

يعتبر الصدق والثبات من أهم الموضوعات التي يهتم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج الدراسة وقدرته على تعميم النتائج، ويرتبط الصدق والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة الفقرات المأخوذة من الأدوات.

أ- **الصدق:** هو قدرة الأداء المستخدمة في البحث على قياس المقصود من قياس ما وضع لأجله.

الصدق التمييزي:

الجدول رقم(08): يوضح الفروق بين متوسطي المجموعة العليا والمجموعة الدنيا لحساب الصدق التمييزي

المجموعة المقارنة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المجموعة العليا	08	65.50	3.77	8.59	0.01	98	0.01
المجموعة الدنيا	08	22.87	1.72				

بما أن قيمة T المحسوبة تساوي(8.59) أكبر من القيمة الاحتمالية Sig 0.01 عند درجة الحرية(98)ومستوى الدلالة عند (0.01) فإنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أفراد المجموعة العليا وأفراد المجموعة الدنيا بمعنى أن المقياس لديه قدرة تمييزية فهو صادق.
ب- الثبات:

يشير إلى قدرة الأداة على قياس ما صمم لقياسه في فترات زمنية متفاوتة.
الجدول رقم(09): يلخص الخصائص السيكومترية لاختبار الأداء المهني لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء المهني	نوعه	الدرجة	الدلالة
الصدق	صدق المحكمين	80%	مقبولة
	صدق الإتساق الداخلي	0.15	دالة
الثبات	معادلة ألف كرونباخ	0.50**	مقبولة

يتضح من خلال الجدول رقم(09) أن درجة الاتساق الداخلي لمقياس الأداء المهني دالة عند 0.05، ومعادلة ألفا كرونباخ(0.50) عند مستوى الدلالة(0.05) وهي مقبولة وعليه فإن المقياس ثابت.(تومي،قريني،2018،ص40).

6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل الوصول إلى معالجة وتحليل البيانات بطريقة علمية وموضوعية، إتمدت الباحثة في هذه الدراسة على عدة أساليب إحصائية وصفية واستدلالية بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية(SPSS) نذكر منها:

-معامل الارتباط الفا كرونباخ، للتأكد من ثبات وصدق الأدوات.

-المتوسط الحسابي

-الإنحراف المعياري

-إختبار T test لدلالة الفروق.

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الدراسة حيث تعرفنا على المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسة، عينة الدراسة وحجمها، حيث تم تحديدها في مجموعة المستشارين وتكونت العينة الأساسية من (100) مستشار ومستشارة ثم التعرف على طريقة إختيارها ثم طريقة حسابها مع الأساليب الإحصائية المستخدمة والمعتمدة والتي بواسطتها يتم معالجة فرضيات الدراسة.

الفصل الخامس

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة

1-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.

2-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.

3-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.

4-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.

5-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

2-1 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.

2-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.

3-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

4-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة.

5-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة.

تمهيد:

بعد التطرق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الحالية والمتمثلة في تحديد المنهج المتبع وكذلك عينة الدراسة... الخ، يتم التطرق في هذا الفصل إلى عرض وتحليل ومناقشة النتائج وذلك بالاستناد إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي ومن جهة، ومن جهة أخرى الدراسات التي تطرقت لموضوع الأداء الوظيفي.

بحيث يتم عرض نتائج أفراد العينة على كل من المتغيرين المذكورين، ويتم عرض نتائجهم مصنفة حسب مستويات المقياسين المعتمدين، وبعدها يتم عرض نتائج معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة أو عدم وجودها بين متغير الإحترق النفسي ومتغير الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة ومعرفة الفروق في الأداء الوظيفي التي تعزى لمتغير الجنس والخبرة ومعرفة الفروق في الإحترق النفسي التي تعزى لمتغير الجنس والخبرة وثم يتم عرض نتائج جميع أفراد العينة مجتمعة وتحليلها ومناقشتها.

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

لتحقق من صدق الفرضية الأولى والتي تبين من أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

الجدول رقم(10): يوضح قيمة معامل الارتباط بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

المؤشر الإحصائي المتغير	العينة	معامل الارتباط	Sig. (bilatérale)	مستوى الدلالة
الإحترق النفسي	100	0.13	0.17	غير دال
الأداء الوظيفي				

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (10) يتضح أن معامل الارتباط بلغت بقيمة (0.13) في حين مستوى الدلالة بلغ (0.17) وهي قيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) ومنه فإن قيمة Sig أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وبالتالي لاتوجد علاقة ارتباطية بين الإحترق النفسي والاداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة القائلة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومنه فإننا متأكدون بنسبة 95% بعدم وجود علاقة.

1-2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

لتتحقق من صحة الفرضية الثانية والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس وبعد تطبيق مقياس الإحترق النفسي على عينة من مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومعالجة البيانات المتحصل عليها احصائيا بواسطة إختبار T test تم التوصل على النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم(11): يوضح نتائج إختبار T لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث في الإحترق النفسي

المتغير	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة T	درجة الحرية	قيمة Sig	علاقة الارتباط
الإحترق النفسي	ذكور	23	55.04	5.44	0.26	-0.094	98	0.60	غير دال
	إناث	77	55.16	5.69					

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لعينة الذكور الذي بلغ عددهم (23) مستشار قدر ب(55.04) والانحراف المعياري ب(55.44)، أما عند الإناث فبلغ عددهن (77) فإن المتوسط الحسابي بلغ(55.16)، أما الانحراف المعياري(5.69) في حين قدرت قيمة F(0.26) أما قيمة T ب(-0.094) عند درجة الحرية(98) حيث بلغت قيمة Sig بلغت (0.60) ومنه فإن (sig) أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة(0.05) وبالتالي لاتوجد فروق دالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس ونقبل الفرضية الصفرية القائلة ب: عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس ومنه فإننا متأكدون بنسبة 95% بعدم وجود الفروق.

1-3 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

لتتحقق من صدق الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة، وبعد تطبيق مقياس الإحترق النفسي على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومعالجة البيانات المتحصل عليها احصائياً بواسطة اختبار T تم التوصل على النتائج الموضحة في الجدول الموالي

الجدول رقم(12): يوضح نتائج اختبار T لدلالة الفروق بين متوسطات درجات سنوات الخبرة في الإحترق النفسي.

المتغير	الخبرة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة T	درجة الحرية	قيمة Sig	علاقة الارتباط
الإحترق النفسي	أقل من عشرة سنوات	85	55.20	5.12	2.53	0.25	98	0.11	غير دال
	أكثر من عشرة سنوات	15	54.80	8.03					

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (12) أن المتوسط الحسابي لذوي الخبرة أقل من عشرة سنوات والذي بلغ عددهم (85) مستشار(ة) قدر ب (55.20) والانحراف المعياري قدر ب(5.12) أما لذوي الخبرة أكثر من عشرة سنوات فبلغ عددهم (15) مستشار(ة) فإن المتوسط الحسابي قد بلغ (54.80) والانحراف المعياري ب(8.03) في حين قدرت قيمة F ب(2.53) أما قيمة T ب (0.25) عند درجة الحرية(98) حيث بلغت Sig(0.11) ومنه فإن قيمة Sig أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 أي ($0.11 > 0.05$) وعليه فإن الفرق غير دال احصائياً.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة التي تنص على: وجود فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص بعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة ومنه فغنا متأكدون بنسبة 95% بعدم وجود فروق.

1-4 عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

التي تنص على: توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس وبعد تطبيق مقياس الأداء الوظيفي على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومعالجة البيانات المتحصل عليها احصائياً بواسطة اختبار T تم التوصل على النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم(13): يوضح نتائج اختبار (T) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث في الأداء الوظيفي.

المتغير	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة T	درجة الحرية	قيمة Sig	علاقة الارتباط
الأداء الوظيفي	ذكور	23	73.21	2.43	0.008	0.56	98	0.93	غير دال
	إناث	77	22.09	8.46					

يبين لنا الجدول الموضح أعلاه رقم (13) أن المتوسط الحسابي لعينة الذكور الذي بلغ عددهم (23) مستشار قدر ب(73.21) والانحراف المعياري ب(2.43) أما عند الإناث اللواتي بلغ عددهن(77) فإن المتوسط الحسابي قد بلغ (22.09) والانحراف المعياري(8.46) في حين قدرت قيمة F ب(0.008) أما قيمة T ب(0.56) عند درجة الحرية(98) حيث بلغت Sig ب(0.93) ومنه فإن قيمة Sig أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 أي (0.93 > 0.05) وعليه فإن الفرق غير دال احصائياً.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس ونقبل

الفرضية الصفرية التي تنص بعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس ومنه فغننا متأكدون بنسبة 95% بعدم وجود فروق.

1-5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

لتحقق من صدق الفرضية الخامسة والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة، وبعد تطبيق مقياس الأداء الوظيفي على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومعالجة البيانات المتحصل عليها احصائياً بواسطة اختبار T تم التحصل على النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم(14): يوضح نتائج اختبار T لدلالة الفروق بين متوسطات سنوات الخبرة في الأداء الوظيفي.

المتغير	الخبرة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	قيمة T	درجة الحرية	قيمة Sig	علاقة الارتباط
الأداء الوظيفي	أقل من عشرة سنوات	85	71.96	8.23	0.72	-1.08	98	0.39	غير دال
	أكثر من عشرة سنوات	15	74.53	9.45					

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (14) أن المتوسط الحسابي لذوي الخبرة أقل من عشرة سنوات والذي بلغ عددهم (85) مستشار(ة) قدر ب (71.96) والانحراف المعياري قدر ب(8.23) أما لذوي الخبرة أكثر من عشرة سنوات فبلغ عددهم (15) مستشار(ة) فإن المتوسط الحسابي قد بلغ (74.53) والانحراف المعياري ب(9.45) في حين قدرت قيمة F

ب(0.72) أما قيمة T ب (-1.08) عند درجة الحرية(98) حيث بلغت Sig(0.39) ومنه فإن قيمة Sig أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05 أي (0.39>0.05) وعلية فإن الفرق غير دال احصائياً.

وبالتالي نرفض الفرضية البديلة التي تنص على: وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص بعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة ومنه فغننا متأكدون بنسبة 95% بعدم وجود فروق.

2. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

2.1 تفسير ومناقشة الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وبعد المعالجة الإحصائية تجدر الإشارة إلى أن متوسط المقياسين للإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فالاحترق النفسي يقدر ب "22" عبارة أما الأداء الوظيفي فيقدر ب "28" عبارة، وعليه تم رفض الفرضية القائلة بوجود علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ونقبل بالفرضية التي تنص: " بعدم وجود علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

أسفرت نتيجة الفرضية الأولى على رفضها للفرضية إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحترق النفسي والاداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وبالرغم من أن المستشارين يعانون من الإحترق النفسي في أدائهم لوظيفتهم بما فيه استنزافهم عاطفياً وجسيمياً وارهاق احاسيسهم إلا أن نتائج الدراسة أظهرت العكس.

وهذا ما أكدت دراسة عامر تواتي أحمد (2019) التي أسفرت نتائجها على عدم علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

وعلى عكس ذلك هناك انتهت إلى وجود علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي نذكر منها دراسة الوحشي (2008).

فمن خلال ما سبق نقول أنه يمكن إرجاع أسباب عدم وجود علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني إلى التطور التكنولوجي الحاصل في أساليب عمل المستشار والتي ساهمت في مساعدته على تنظيم عمله بشكل بسيط وسهل، إضافة إلى استخدام هذا التطور في عرض الحصص الإعلامية كاستخدام الفيديوهات عن طريق الماسح الضوئي بدل من استخدام الطريقة التقليدية المتمثلة في الكتابة على الأوراق.

كل ذلك خفف من الضغوط الممارسة على مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وجعلته يعمل بأريحية وينعكس ذلك دون شك على أدائه، ومن ناحية ثانية فالذاتية في اجابات المشاركين (المستشارين) قد تعطي نتائج غير حقيقية للبحث فنادرا ما يقر المستشار أو المستشار بتدني أدائه أو بتقصير في أداء مهامه فالكل يريد أن يبرز الجدية والتفاني في العمل ويرجع تقصير إن وجد إلى عوامل أخرى ويبرئ نفسه.

2.2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: "توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس".

للتأكد من صحة هذه الفرضية قامت الباحثة لتطبيق إختبار " T " لدلالة الفروق، فتوصلت إلى عدم وجود فروق دالة احصائيا بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحتراق النفسي حسب متغير الجنس، ذلك لأن قيمة Sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

وبالتالي لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

اتفقت نتائج الفرضية الحالية مع دراسة عساف (1989) ودراسة الوابلي (1415هـ) و دراسة الكحلوت (1423هـ) ودراسة نبار رقية (2012) إضافة إلى شرقي حورية (2010)، في حين اختلفت مع دراسة الدبابسة (1993) ودراسة البطانية و الجوارنة (2004) ودراسة مارتن و بالدوين (1996) Martin et Balduin ودراسة داووني (1989).

يمكن تفسير سبب التوصل إلى هذه النتيجة أن المهام التي تقوم بها المستشارات هي نفس المهام التي يقوم بها المستشارين من أعباء ادارية ومراقبة نتائج التلاميذ ومهام إعلامية وحتى التنقل بين المؤسسات، وكذا الأعباء المكتبية التي يقوم بها المستشار حتى في أوقات راحتهم، هذه المهام لا تختلف سواء كان رجلا أو امرأة، ضف إلى ذلك أنه في العصر الحالي أصبحت المرأة منافسة للرجل في جميع الأصعدة التربوية والاقتصادية والعسكرية...، كما يعملون في ظروف عمل واحدة وضغوط مهنية واحدة.

2.3 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أن " توجد فروق ذات دلالة احصائية في الإحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة"

للتأكد من صحة الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار "T" لدلالة الفروق فتوصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الإحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد

المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة، ذلك لأن قيمة Sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي ($0.11 > 0.05$) .

ومن بين الدراسات التي اتفقت مع نتيجة الفرضية الثالثة دراسة بلاتسيديو وأجاليو تيس (2008) ودراسة البطانية والجوارنة (2004) في حين اختلفت مع دراسة سينغ وبلينج زلي (1996).

ويمكن تفسير الفرضية من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توصلنا إلى أنه لا توجد فروق دالة احصائياً تعزى لمتغير الخبرة ما بين مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي تقل خبرته عن عشرة سنوات والتي تزيد خبرتهم على عشرة سنوات، كما أن كلا الفئتين تعاني من ضغوط فمثلاً مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذين تقل خبرتهم عن عشرة سنوات قد تتمثل في الضغوط والصعوبات التي يواجهونها لمتطلبات الحياة وعدم التحقق تطلعات الكثير منهم في العمل ونقص المحفزات بالإضافة إلى الروتين اليومي وهذا ما يسهم شيئاً فشيئاً في انخفاض مستوى الدافعية عندهم وبالتالي هذا يؤدي إلى القيام بالعمل بشكل ألي أحيانا كثيراً وزيادة أعبائه كما تتمثل الضغوط التي يتعرضون لها في تقل المسؤوليات والمهام غير مكفين بها، فكل هذه الظروف بالنسبة للمجوعتين على الرغم من اختلافها إلا أنها قد تؤدي بنفس النتائج، وبالتالي قد يكون هذا هو السبب عدم وجود اختلاف بينهم في مستوى الإحترق النفسي.

3.2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على: "توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس".

للتأكد من صحة الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار T لدلالة الفروق فتوصلت إلى عدم وجود فروق دالة احصائياً بين مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني في مستوى

الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس، ذلك لأن قيمة Sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي (0.93 > 0.05).

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

حيث اتفقت نتيجة الفرضية الحالية مع دراسة زيدان السرطاوي (1997) والتي خلصت إلى عدم وجود فروق وفق متغيري التخصص والجنس ونمط الخدمة، بينما اختلفت مع دراسة البلوي (2008) التي خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية للأداء الوظيفي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الإناث وكذلك دراسة مزيدة مشرف (2002) وجود فروق ذات دلالة احصائية بالنسبة لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير هذه الفرضية من خلال أنه في ظل التغيرات الاجتماعية التي طرأت على المجتمع والأسرة الجزائرية وخروج المرأة للعمل بما يزيد ذلك من أعباء إضافية لمسؤولياتها المتعددة تجاه الأسرة وكذا العمل مما قد يعرضها لنفس الضغوط التي يعاني منها الرجل، لذلك يتقاسمون نفس ضغوط الحياة وأعبائها، فالمستشارت يقعن تحت ضغوط خاصة بالمنزل والأسرة وكذا ضغوط العمل، إضافة إلى هذا فإن كلا الجنسين يعملان تحت نفس ظروف العمل الصعبة وبنفس الأساليب وطرق العمل المدرسي وتحت نفس الأسلوب الإداري ومع نفس التلاميذ وترى الباحثة أن مهنة الإرشاد والتوجيه تتطلب نفس الأدوار والواجبات مع نفس المسؤوليات المهنية، كما تفرض ضغوط ومطالب زائدة يتلقاها كل من مستشار ومستشارة.

2.5 تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على: "توجد فروق دالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة".

للتأكد من صحة الفرضية قامت الباحثة باستخدام إختبار T لدلالة الفروق فتوصلت إلى عدم وجود فروق دالة احصائيا بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الأداء الوظيفي حسب متغير الخبرة، ذلك لان قيمة Sig أكبر من مستوى الدلالة 0.05 أي ($0.39 > 0.05$) وبالتالي لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.

وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.

حيث اتفقت نتيجة الفرضية الحالية مع دراسة محمد شومان (2008) ودراسة أحمد ناصر الموسى (2007)، في حين اختلفت نتائج هذه الفرضية مع دراسة كل من دراسة عسى قبوقب (2008).

ويمكن تفسير هذه الفرضية من خلال طريقة العمل أي أنها لم تتغير منذ زمن طويل بحيث يتضمن عمل مستشار التوجيه والإرشاد المحاور الرئيسية التالية الإعلام والتوجيه والتقويم والمتابعة ، ونظرا لوفرة الوسائل والتقنيات المتاحة في عمله، بالإضافة إلى تكوينهم وتدريبهم من طرف المستشارين المكونين في مراكز التوجيه لا يجد صعوبة في أداء مهامه ووظيفته رغم قلة خبرته، بالإضافة إلى سهولة اكتساب المهارات المتعلقة بالتوجيه والإرشاد عن باستخدام التكنولوجيا.

استنتاج عام:

تظهر في الكثير من المهن لاسيما ذات الطابع الإنساني والتعاوني معوقات وضغوط مختلفة تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب كما يتوقعه هو ويتوقعه الآخرون، وتعتبر ظاهرة الإحترق النفسي من أبرز المعوقات التي قد تظهر في مجال العمل لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

من خلال عرضنا لهذه الدراسة التي كان الهدف من ورائها معرفة العلاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، فمن خلال هذه الدراسة توصلنا للإجابة عن الإشكالية العامة لها والمتمثلة لمشكلة الدراسة كما يلي: "هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني؟".

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

-لا توجد علاقة بين الإحترق النفسي والأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

-لا توجد فروق دالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

-لا توجد فروق دالة احصائية في الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.

-لا توجد فروق دالة احصائية في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

-لا توجد فروق دالة احصائيا في الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الخبرة.

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

انطلاقا مما سبق يمكن القول أن مهنة التوجيه والإرشاد في بلادنا تحتاج إلى نظرة شاملة وعمل حقيقي وفعال واهتمام كافي من أجل رفع مردود العاملين في نظام التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ونخص بالذكر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كعنصر محوري في هذه العملية داخل مؤسساتنا التربوية كونه يؤدي رسالة مهمة حيث يساعد التلميذ على وضع خطط لمستقبله المدرسي والمهني بما يتناسب مع قدرته وهذا الاهتمام يكون بتقديم الدعم والبرامج التكوينية لتمكنه من التأقلم مع مهنته ومواجهة الضغوط والصعوبات في محيطه المهني وتوعيته بخطورة الاحتراق النفسي وانعكاساته السلبية على شخصيته وإعطائه طرق التخفيض من القلق بطرق سوية، بالتالي هذا ما قد يمكن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من تفادي الإصابة بالاحتراق النفسي.

الإقتراحات:

بناء على ما توصلت اليه الدراسة الحالية من نتائج، خاصة فيما يتعلق بالجوانب المهنية والشخصية المؤثرة في الإحترق النفسي توصي الباحثة بما يلي:

- تنمية مهارات مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في تخطيط وتنفيذ مبادرات لدعم الإرشاد مع المجتمع المحلي وخاصة لدى المرشدين الذكور والمرشدين الإناث في المؤسسات التعليمية.

- إعطاء العناية القصوى لعملية انتقاء مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أثناء عملية التوظيف لأن فاقد الشيء لا يعطيه.

- إخضاع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لبرنامج تدريب يعطي كل نقائص المهنية التي يعاني منها المرشدون.

- تشجيع المستشارين للحصول على مؤهلات علمية عليا.

- الاهتمام بالدعم المادي والمعنوي للمستشارين لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجاز المهني، ومن ثم تفادي إصابته بالإحترق النفسي مهما كانت مدة عمله في مجال الإرشاد والتوجيه، ومهما طالت سنوات خدمته حتى لا يشعر بالملل والابتعاد عن مهنته.

- لا يجب الاعتماد على الجانب النظري فقط في تكوين المستشارين وإنما يجب أن يقرن بالجانب العلمي التطبيقي.

- تكوين المستشارين لأنفسهم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والسعي دائما للاستفادة من هذه المستحدثات التكوينية.

- محاولة رفع مكانة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومكافئتهم بما يتناسب مع التطور المعاصر.

- ضرورة إعادة النظر من قبل الجهات المختصة في الأوضاع المهنية والمعيشية لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

1. الكتب:

- البتال، زيد محمد.(2000): الإحتراق النفسي(ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، ماهيته، أسبابه، علاجه، سلسلة الصادات، أكاديمية التربية الخاصة، الرياض، السعودية.
- التهامي، إبراهيم وآخرون.(2013): قضايا سوسيو تنظيمية، دار البدر الساطع للطباعة والنشر الجزائر.
- الحراشة، محمد حسين.(2011): إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، الأردن.
- السامراني، نبيهة صالح.(2007): علم النفس الإعلامي، مفاهيمه، نظرياته، تطبيقاته، دار المناهج الطبعة1، عمان الأردن.
- الشاربيني، لطفي.(2001): الإكتئاب-المرض والعلاج- دار النهضة العربية، طبعة 1، بيروت، لبنان.
- الشرقاوي، محمد، أنور.(1988): التعلم نظريات وتطبيقات، المكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة، مصر.
- الصريفى محمد، عبد الفتاح حافظ.(2001): البحث العلمي التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر الطبعة1، عمان، الأردن.
- الفرخ كاملة، تيم عبد الجابر.(1999): مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، دار الصفاء للنشر والتوزيع الطبعة01، عمان، الأردن.
- المشايقة، محمد.(بدون سنة): مبادئ الإرشاد النفسي للمرشدين والأخصائيين النفسانيين، دار المناهج عمان، الأردن.
- الميلادي، عبدالمنعم، عبدالقادر.(2006): مشاكل نفسية تواجه الأطفال، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية، مصر.

- أبو أسعد، أحمد عبداللطيف.(2009): الإرشاد المدرسي، دار المسيرة للتوزيع والطباعة، الأردن.
- أنور، محمد سعيد.(2000): سلطات السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- بوحوش عمار، الذنبيات محمود(1995): مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- بوزازوة، مصطفى.(2003): مسائلات حول التنظيم والممارسات، كتاب جماعي، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر.
- بول، جيوم.(1963): علم النفس الجشطات، ترجمة مخيمر صالح، مؤسسة سجل العرب، القاهرة مصر.
- جرادات أسامة، محمد المبيضين، عقلة محمد.(2001): التدريب الإداري الموجه بأداء المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر.
- جمعة، سيد يوسف.(2004): إدارة ضغوط العمل، نموذج للتدريب والممارسة، دار إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة 1.
- حمدي، علي.(2008): سيكولوجية الإتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- راوية، حسن.(2001): إدارة الموارد البشرية-رؤية مستقبلية-الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- راوية، محمد الحسن.(1999): إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- سهير، كامل أحمد.(2003): التوجيه والإرشاد النفسي للصغار، مركز الإسكندرية للكتاب الطبعة 1 مصر.
- عبد الفتاح، يوسف.(1999): الضغوط النفسية لدى الأساتذة وحاجاتهم الإرشادية، مركز البحوث الأردن.
- عسكر، علي.(2005): الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، الكويت.

- عوض، أحمد محمد.(2007): الإحترق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار حامد، الطبعة 1، الأردن.
- عوض صابر، فاطمة خفاجة، مرفت علي.(2002): أسس ومبادئ البحث العلمي، منشورات الحبر الطبعة 1، باتنة الجزائر.
- عويطة، كمال.(1996): علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
- محمد عبد الظاهر، سيد أحمد(بدون سنة): الضغوط النفسية والعلاج بالتحليل النفسي للصحة النفسية وعلم النفس الإيجابي، دار الكتاب الحديث، الطبعة 1، القاهرة، مصر.
- منظمة العمل الدولية(2016): نظام إدارة الموارد البشرية، دليل تدريبي وتطبيقي للشركات، الطبعة 1 منشورات مكتب العمل الدولي، القاهرة، مصر.
- موفق عدنان عبد الجابر، المومني أمين أحمد محبوب.(2011): هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، دار الثراء للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن.
- ناصر، مصطفى.(1990): نظريات التعلم، عالم المعرفة للنشر والتوزيع، الكويت.
- هيجان عبد الرجمان، بن أحمد.(1998): ضغوط العمل، الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- يوسف، مصطفى.(2016): إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 2- الرسائل والمذكرات:

- البقي، مصلح حمدان.(2010): المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- البلوي، محمد سليمان.(2008): التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجيستر، جامعة مؤتة، السعودية.

- الحر، رائدة حسن.(2006): دراسة مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة مقارنة بالأساتذة العاديين في مملكة البحرين، مذكرة بكالوريوس، كلية التربية، جامعة البحرين.
- الخطيب، محمد جواد.(2007): الإحترق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظات غزة -بحث مقدم للمؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني، كلية التربية بغزة جامعة الأزهر، فلسطين.
- الزغبي، محمد أحمد.(2020): الإحترق النفسي علاقته بالصلابة النفسية لدى المرشدين والمرشدات بإدارة التعليم صيبيا، كلية التربية، الجامعة الجديدة.
- الزهراني، نوال بنت عثمان، بن أحمد.(2008): الإحترق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية جامعة أم القرى، قسم علم النفس، رسالة ماجستير، مكة المكرمة، السعودية.
- الطحاينة، لطفي.(1995): مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الاردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- بدران، منى علي.(1997): الإحترق النفس لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، مصر.
- بن حنة، بلقاسم.(2016): أثر البيئة الداخلية على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر.
- بن عامر، زكية.(2017): مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جيلالي اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر.
- بوعطيط، جلال الدين.(2009): الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمل المنفذين بمؤسسة سونلغاز، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، الجزائر.

- تركي إلهام، شايب ربيعة(2015): الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه المدرسي والمهني وعلاقتها بالأداء المهني، مذكرة شهادة ماستر في علم الإجتماع التربوية، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر.
- تركي، حورية.(2010): الإحترق النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الفريق الطبي، رسالة ماجستير، جامعة أحمد بن بلة، وهران، الجزائر.
- تومي رشيدة، أمال قريني.(2018): الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وعلاقتها بالأداء المهني، مذكرة شهادة ماستر في الإرشاد والتوجيه، جامعة جيلالي بونعامة عين الدفلى، الجزائر.
- حاتم، علي حسن.(2003): الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، جدّة.
- حرب يوسف، عودة محمد.(1998): ظاهرة الإحترق النفسي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في ضفة الغربية، رسالة ماجستير منشورة، فلسطين.
- خليفة، نعيمة.(2019): واقع ممارسة المستشارين لأدوارهم الإرشادية وعلاقتها بالإحترق النفسي، دراسة ميدانية بولاية مستغانم.
- زاوي، أمال.(2011): مستويات الإحترق النفسي عند المحامين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإجتماعية، أحمد بن بلة، وهران2، الجزائر.
- زيدان إيمان، محمد مصطفى.(1998): مدى فعالية كل من الإرشاد النفسي الموجه والغير موجه في تخفيف حدة الإحترق النفسي لدى عينة من المعلمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، مصر.
- سدقان، باسل حمدان.(2014): دور المستشارين التربويين في تطوير الأداء المهني لمعلمي الدراسات الإجتماعية في مديرية التربية، جامعة آل البيت، الأردن.

- سماهر، مسلم عياد أبو مسعود.(2010): ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها، وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عكاشة، اسعد أحمد محمد.(2008): أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات "Paltel" بفلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، غزقن فلسطين.
- قمرأوي، إيمان.(2011): الإحترق النفسي في المؤسسة الإعلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم النفس، علوم التربية والأرطفونيا، جامعة أحمد بن بلة، وهران، الجزائر.
- مرابط سارة، بوحومة زينب.(2015): الصورة الإجتماعية للمعلم وانعكاساته على أدائه الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمقاطعة القمار بالواد، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، جامعة الشهيد جمال خضر، الوادي، الجزائر.
- ملال، خديجة.(2010): تقنين مقياس كريستينا ماسلاش وجاكسون سوزان في الوسط الشبه طبي رسالة ماجستير، جامعة أحمد بن بلة، وهران، الجزائر.
- ناصر، حسن.(2010): الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- هامل سارة، يحيأوي نصيرة.(2015): أساليب إدارة الوقت وأثرها على الأداء الوظيفي للطلاب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة عامر تليجي، الأغواط، الجزائر.
- هوأري، أحلام.(2014): الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرس والمهني في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير في انتقاء وتوجيه، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

3- المجالات:

- الخرابشة، عريبات عبد الحليم.(2005): الإحترق النفسي لدى العاملين لدى طلبة ذوي صعوبات التعلم بغرفة المصادر مجلة أم القرى للعلوم التربوية والإجتماعية والإنسانية، العدد(02)، المجلد 17 السعودية.

-السمادوني، السيد ابراهيم.(1990): إدراك المتفوقين عقليا للضغوط و الإحتراق النفسي في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والبيئية، أبحاث المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر من 22-24يناير، الجمعية العربية للدراسات النفسية، الجزء الثاني، القاهرة، مصر.

-عبدالله، جاد محمود.(2005): بعض العوامل الشخصية والمتغيرات الديموجرافية المساهمة في الإحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد(53)،مصر.

-علي داوود، سليمان سالم، حميد عبيد.(2020): الوهن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي للمرشدين التربويين، مجلة جامعة نابل للعلوم الإجتماعية، العدد(03) الخاص بالمؤتمر العلمي الأول للدراسات المعرفية والإنسانية لجامعة الحمدانية، المجلد 28.

غريب، مختار.(2018): تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتحديد احتياجاتهم المدرسي من وجهة نظرهم، دراسة ميدانية بولاية الجلفة، مجلة حقائق للدراسات النفسية والإجتماعية، العدد(09)، المجلد 03

-فهد السيف، عبد المحسن.(2000): محددات الإعياء المهني بين الجنسين، دراسة تطبيقية في مؤسسة الرعاية الإجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة.

-قرماش، وهيبة.(2014): مقومات الإبداع الإداري ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة مخبر للعلوم وتقنيات النشاط البدني والرياضي، العدد(08)، جوان 2018 جامعة الجزائر.

-قوارح محمد، مختار غريب.(2016): تقويم الأداء الوظيفي لمستشاري التوجيه والإرشاد في ضوء الإصلاحات الجديدة للمنظومة التربوية، مجلة أفاق علمية، العدد(12)، تمنراست، الجزائر.

4-المواقع الإلكترونية:

الجعفري، بن أحمد، عبداللطيف.(2012): [www.ibtisama.com/vb/Shiwthread.\(13:15\)](http://www.ibtisama.com/vb/Shiwthread.(13:15))

المراجع الأجنبية:

- Auditât M C I et CH Voiral .(1998): L'affirmation de soi pour prévenir le Burn-Out et le mobling, psynerge, Nwachâtel, Suisse.
- Andlouer,Olivier.(2008): Le burnout: L'épuisement professionnel, émotionnel et mental enquêtes, étude disponible sur: [http: www. Souffrance–du soignant.fr](http://www.Souffrance-du-soignant.fr)
- USUV/Lib/ le brunout.PDF.
- Canoui Pierre, et Manranges Aline (2001): Le Syndromne d'épuisement professionnel des réponses, édition Masson, Paris.
- Frederbager,H.(1981): Burnout Available in line :www.Adrenaffatique.org.
- Johm London Long.(2006): Relationship Between Personality, Type Satisfaction, and Job Performance, in the Mississippi state university extension service ph.D of Mississippi state university uni number:3211, 242.
- Lopold, Papury.(2006) : Former des enseignants professionnels de book université. Bruqselles.
- Nicolas Camballert et Kathrine Riquelme et sénégo.(2006) : Le mal être au travail, edition des presse de la renaissance, Paris, France.
- Paula M, Caliguri.(1995) : Individual characteristics Related To Effective Performma in coss. Culturel work setinge, ph.D, The pennsylvnaina state university uni number,96 00 145.
- Sors la direction de la psychologie du travail,2, ed, Edition d'organisation, Paris.

الملاحق

مقياس يقيس مستوى الاحتراق النفسي والاداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والارشاد
المدرسي

الجنس: ذكر:

أنثى:

عدد سنوات المهنة:

سيدي المستشار سيدي المستشار:

تحية احترام وتقدير

نحن بصدد اجراء دراسة ميدانية بهدف التعرف على مستوى الأداء الوظيفي و الاحتراق
النفسي لدى مستشاري التوجيه و الارشاد المدرسي، ولتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم
استبيان لجمع المعلومات اللازمة للدراسة ونرجو من حضرتكم التكرم بالاطلاع على
الاستبيان وقراءة الفقرات قراءة مستفيضة ووضع علامة (+) في الخانة التي تعبر عن رأيكم
الخاص.

ان البيانات والمعلومات التي سوف تتوصل اليها الدراسة ستبقى لغايات البحث العلمي و
التحليل الاحصائي وفي غاية من السرية

نأمل من حضرتكم مساعدتنا في انجاز هذه الدراسة التي تعتمد في صدق نتائجها

على دقة اجابتم

وتقبلوا منا فائق الاحترام

ملحق رقم: 01

الاحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي .

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
1	أشعر باستنزاف انفعالي بسبب عملي في مهنة التوجيه و الارشاد المدرسي			
2	أشعر مع نهاية دوام العمل باستنزاف طاقتي			
3	أتضايق في كل صباح أرى الزاما على الذهاب الى العمل			
4	أتفهم مشاعر التلاميذ نحو كثير من الأمور بسهولة			
5	أتعامل مع التلاميذ على أنهم أشياء لا تلاميذ			
6	أؤمن بأن الدوام العملي يشعرني بالاجتهاد في تعاملي مع الاخرين ويسبب لي التوتر			
7	أعمل بفعالية بما يتعلق بمشاكل كل التلاميذ			
8	أشعر بأنني أحترق نفسيا بسبب ممارستي لهذه المهنة			
9	أشعر من خلال عملي أنني أؤثر ايجابيا في حياة الآخرين			
10	زاد احساس انعزالي عن الناس بعد أن اصبحت مرشدا			
11	أشعر أن لعملي في التوجيه والارشاد المدرسي أثر بارز في جفاء عواظي وقسوة مشاعري			
12	أشعر بدرجة عالية من النشاط والحيوية			
13	يلازمني شعور بالإحباط بسبب عملي كمرشد			
14	أدراك مستوى الاجتهاد الذي اعانيه بسبب عملي في مهنتي			
15	لا أكثرث لما يتعرض له التلاميذ			
16	أعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين			
17	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على اكمل وجه			

			اشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء	18
			أعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء هامة كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	19
			هناك احساس بانني شخص فاشل بسبب العمل في مهنة التوجيه والارشاد المدرسي	20
			أواجه بهدوء المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء العمل	21
			يوج لي التلاميذ اللوم فيما يختص بمشاكلهم	22

ملحق رقم: 02

الأداء للمهني لمستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

الرقم	الفقرات	موافق جدا	موافق	غير موافق
1	أفضل التفرع التام لمهنتي			
2	ألتزم بما تتفق عليه هيئة التوجيه في الاجتماعات			
3	أشارك في اقامة الأنشطة التربوية المختلفة			
4	أحاول الاطلاع على الجديد لتحسين المهنة			
5	اشارك في مختلف اللجان التي تقدم خدمات للمدرسة			
6	أقوم بساعدة التلاميذ			
7	أقيم علاقة ودية مع التلاميذ			
8	أراعي أوقات عملي بانتظام			
9	اعمل جاهدا للتقدم في عملي			
10	أتعاون مع المعلمين لتكتمل العملية الارشادية			
11	أتقن عملي بإخلاص			
12	أنمي لدى التلاميذ العادات الحميدة			
13	امتلك القدرة على تطوير عملي والابداع فيه			
14	استخدم أساليب التشجيع والتحفيز للتلميذ			
15	أستطيع تقديم المساعدة للتلاميذ في حال وقوع مشكلة			
16	أعمل جاهدا على توجيه التلاميذ			
17	أعتني بتصحيح أخطاء التلاميذ			
18	أتعرف على احتياجات التلاميذ وأعمل على تحقيقها			
19	أستعمل الوسائل الايضاحية في التوجيه			
20	اتفاعل مع كل التلاميذ			

			أستخدم استراتيجيات التوجيه والارشاد المتنوعة	21
			أثري الحصص الاعلامية بأمثلة من الواقع	22
			أمتلك القدرة على تنظيم الحصص الاعلامية	23
			أشجع التلاميذ على المناقشة و الابداع	24
			أحرص على اثاره دافعية التلاميذ	25
			أنشط الحصص الاعلامية بحماس	26
			أناقش وأحلل الأسئلة التي يطرحها التلاميذ	27
			أتعاون مع أولياء الأمور في حل المشاكل التي تواجه التلاميذ	28

نتائج الفرضية الأولى

Statistiques descriptives

	Moyenne المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	N العينة
Epuisment الاحتراق النفسي	55,1400	5,61027	100
Fonctionnalite الاداء الوظيفي	72,3500	8,42960	100

Corrélations

	Epuisment الاحتراق النفسي	Fonctionnalite الاداء الوظيفي
الاحتراق النفسي	Corrélation de Pearson	,138
	Sig. (bilatérale)	,172
	N	100
Fonctionnalite الاداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	,138
	Sig. (bilatérale)	,172
	N	100

نتائج الفرضية الثالثة

Statistiques de groupe

	Experience الخبرة	N العينة	Moyenne المتوسط الحسابي	Ecart-type الانحراف المعياري	Erreur standard moyenne
Epuisment	1,00	85	55,2000	5,12882	,55630
الاحتراق النفسي	2,00	15	54,8000	8,03741	2,07525

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Epuisment	Hypothèse de variances égales	2,534	,115	,253	98	,801	,40000	1,57867	-2,73282	3,53282
الاحتراق النفسي	Hypothèse de variances inégaies			,186	16,070	,855	,40000	2,14852	-4,15303	4,95303

نتائج الفرضية الرابعة

Statistiques de groupe

	Sexe الجنس	N العينة	Moyenne المتوسط الحسابي	Ecart-type الانحراف المعياري	Erreur standard moyenne
Fonctionnalite	1,00	23	73,2174	8,43670	1,75917
الاداء الوظيفي	2,00	77	72,0909	8,46538	,96472

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Fonctionnalite	Hypothèse de variances égales	,008	,931	,560	98	,576	1,12648	2,01005	-2,86240	5,11536
الاداء الوظيفي	Hypothèse de variances inégales			,561	36,272	,578	1,12648	2,00633	-2,94149	5,19445

نتائج الفرضية الخامسة

Statistiques de groupe

	Experience الخبرة	N	Moyenne المتوسط الحسابي	Ecart-typ الانحراف المعياري	Erreur standard moyenne
Fonctionnalite	1,00	85	71,9647	8,23675	,89340
الاداء الوظيفي	2,00	15	74,5333	9,45566	2,44144

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T اختبار	Ddl درجة الحرية	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
Fonctionnalite	Hypothèse de variances égales	,729	,395	-1,089	98	,279	-2,56863	2,35854	-7,24908	2,11183
الاداء الوظيفي	Hypothèse de variances inégales			-,988	17,947	,336	-2,56863	2,59977	-8,03170	2,89445