



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص التوجيه و الإرشاد

واقع ممارسة المستشارين لأدوارهم الإرشادية و علاقتها بالاحترق  
النفسي

(دراسة ميدانية بولاية مستغانم)

مقدمة ومناقشة علنا من طرف:

الطالبة : خليفة نعيمة

أمام لجنة المناقشة

امضاء الاستاذة اكسرتة  
د. عباس أ

الصفة

الرتبة

اللقب والاسم

رئيسا

أستاذة محاضرة (ب)

د/ نواتي حياة

مشرفا ومقررا

أستاذة محاضرة (ب)

د / عباس أمينة

مناقشا

أستاذ مساعد (أ)

أ / بورزق يوسف

تاريخ الإبداع: 2019/06/26

السنة الجامعية: 2018-2019

# كلمة شكر

نحمد الله إذ أنعم علينا بإتمام هذا العمل، نحمده وندعوه أن يوفق كل طالب علم و يسدد خطاه  
إلى ما ينفع البلاد و العباد

و بهذا الصدق نتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة "عباسة  
أمينة" على ما قامت به من جهود مخلصة و عطاء ملحوظ فكانت نعمة الشمعة المحترفة التي أنارت  
لنا دروب النجاح فجزاها الله خير الجزاء

كما أتقدم بجزيل الشكر و التقدير إلى كل أساتذة قسم علم الاجتماع تخصص "التنظيم و العمل" -  
كل واحد باسمه -

كما أتقدم بشكر خاص إلى مديرة وعمال مركز التوجيه المدرسي و المهني و هيئة الدراسة  
والشكر موصول إلى كل من علمنا حرفاً أو رمزاً أو حكمة.

# إهداء

إلى من جرح الكأس فارخا ليستقيني قطرة حبه

إلى من كلت أذامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حدّ الأشواق عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير - أبي العزيز -

إلى من أرضعتني الحبه و العنان

إلى رمز الحبه و بلسم الشفاء

إلى القلب الناصح بالبياض

- أمي الحبيبة -

إلى القلوب الطاهرة و النفوس البرينة

- رياحين حياتي إخوتي و أخواتي وهيبة - عبد القادر - سيد أحمد -

- أساتذتي الأعزاء -

- إلى صديقتي ورفيقة دربي "بوعامر نسرين"

- إلى رفيق دربي "اسماعيل عودة"

- إلى صديقتي "يافا"

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل .

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية الى الكشف عن واقع ممارسة الأدوار الإرشادية وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى عينة من (40) مستشار و مستشارة ، باستخدام المنهج الوصفي و اعتمدت الطالبة مقياس الأدوار الارشادية لمتشاري التوجيه والارشاد المدرسي و المهني من تصميم الطالبة، و مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش) وبعد التحقق من الخصائص السيكومترية المتمثلة في الصدق و الثبات ثم معالجة البيانات المتحصل عليها احصائيا بالاعتماد على برنامج SPSS20 و بعد تحليل النتائج توصلت هذه الدراسة الى النتائج الآتية:

- 1- توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين الادوار الارشادية و الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه .
- 2- لا توجد فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى الى متغير الجنس.
- 3- لا توجد فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى الى متغير الاقدمية.

## الكلمات المفتاحية

الأدوار الإرشادية -الاحتراق النفسي ، أبعاد الاحتراق النفسي(الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، الانجاز الشخصي)

## **Abstract:**

the current study aims to reveal the fact of practicing the guidance roles and its relation to the psychological combustion scale of 40 consultants' sample ; using the descriptive methode . Here the student used guideline scale from her own desing for professional and scholar guidance advisors as well as she used the psychological combustion scal. After detecting the psychometric propertiers like the honesty and the stability then the treatment of the given answer using a program and after analysing the data ; the study revels the following results :

\_ There is a relationship shown statistically between the guidance roles and the psychological combustion scale for the guidance advisors

\_There is not any differnces shown statistically the psychological combustion scale for guidance advisors depending on the gender

-The ris not any differnces shown statistically the psychological combustion scale for the guidance advisors depending on the professional experience

In spite of the previous studies ; these results has been discussed and the study ends up with some suggestions

Key words :

The professional and scholar guidance advisor

The dimensions of the psychological combustion (emotional depletion-sagging feelings- personal achievement

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	كلمة شكر
ب	الإهداء
ج	ملخص الدراسة بالعربية والانجليزية
د	قائمة المحتويات
هـ	قائمة الجداول
و	قائمة الأشكال
ز	قائمة الملاحق
3-1	مقدمة
	<b>الفصل الأول: مدخل الدراسة</b>
5	إشكالية الدراسة
8	فرضيات الدراسة
9	دواعي الدراسة
9	أهمية الدراسة
10	أهداف الدراسة
10	المفاهيم الإجرائية
	<b>الفصل الثاني: مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني</b>
13	تمهيد
13	نشأة
15	تعريف مستشار التوجيه
18	مهام مستشار التوجيه
21	خصائص مستشار التوجيه
23	دور مستشار التوجيه
24	أخلاقيات مستشار التوجيه
25	أهمية مستشار التوجيه
27	الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه
30	وسائل عمل مستشار التوجيه
33	خلاصة

## قائمة المحتويات

	الفصل الثالث: الاحتراق النفسي
35	تمهيد
35	تعريف الاحتراق النفسي
38	الفرق بين الاحتراق النفسي والمفاهيم الأخرى
41	لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي
43	أسباب الاحتراق النفسي
44	أعراض الاحتراق النفسي
46	أهم النظريات المفسرة للاحتراق النفسي
48	مراحل الاحتراق النفسي
50	أبعاد الاحتراق النفسي
51	الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي
53	خلاصة
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
56	تمهيد
56	أولاً : الدراسة الاستطلاعية
56	أهداف الدراسة
57	مكان وزمان الدراسة
57	عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها
64	وصف أدوات الدراسة
66	نتائج الدراسة
70	ثانياً: الدراسة الأساسية
70	منهج الدراسة
70	مكان وزمان الدراسة الأساسية
71	مجتمع الدراسة وعينتها
75	وصف أدوات الدراسة الأساسية
76	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية
	الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشة الفرضيات
78	تمهيد
78	أولاً: عرض نتائج الدراسة الميدانية

## قائمة المحتويات

78	أ - عرض النتائج المتعلقة بالفرضية العامة
80	عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
80	عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
81	ثانياً: مناقشة فرضيات الدراسة الميدانية
82	ب - مناقشة الفرضية العامة
84	1. مناقشة الفرضية الأولى
85	2. مناقشة الفرضية الثانية
88	الخاتمة
90	الاقتراحات
91	قائمة المراجع
95	الملاحق

## قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تعداد موظفي التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي للسنة الدراسية 1997/1996	15
02	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	57
03	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن	58
04	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	59
05	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	60
06	يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي	64
07	يبين الدرجات الدنيا والعليا لمقياس ماسلاش الكلي ولأبعاده الثلاثة	65
08	يبين تصنيف تكرار أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي	65
09	درجات أبعاد مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية للمقياس لتقدير الصدق	66
10	درجات أبعاد المقياس الاحتراق النفسي ودرجات الفقرات التي تنتمي إليها لتقدير الصدق	16
11	صدق التمييز في المقياس الاحتراق النفسي	68
12	تقدير ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرومبخ	68
13	الصدق التمييز لمقياس الأدوار الإرشادية	69
14	تقدير ثبات الأدوار الإرشادية بطريقتي التجزئة لنصفية وألفا كرومبخ	70
15	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	71
16	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	72
17	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	73
18	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الخبرة المهنية	74
19	توزيع فقرات مقياس الأدوار الإرشادية على أبعاده الفرعية	75
20	معامل الارتباط بيرسون بين درجات العينة في الأدوار الإرشادية	78
21	مستوى الاحتراق النفسي متوسط لدى عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد	79
22	الفروق بين الجنسين في درجاتهم على مقياس الاحتراق النفسي	80
23	الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الاحتراق النفسي تبعا متغير الأقدمية	81

قائمة الاشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
58	توزيع عينة لدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	01
59	توزيع عينة الدراسة حسب السن	02
60	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	03
61	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	04
72	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	05
73	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن	06
74	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة العائلية	07
75	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الأقدمية	08

قائمة الملاحق:

الصفحة	العنوان	الرقم
95	مقياس الأدوار الارشادية	01
98	قائمة المحكمين لمقياس الادوار الارشادية	02
99	فقرات المقياس قبل وبعد التعديل	03
100	مقياس الأدوار الارشادية بعد التعديل	04
101	مقياس الاحتراق النفسي	05
102	رخصة التربص الميداني	06
103	مخرجات SPSS بعد التفريع مقاييس حسب الفرضيات	07

مقدمة:

ويتصف عصرنا الحالي بتغيرات وتطورات التي أصابت مختلف نواحي الحياة بما في ذلك الاقتصادية، اجتماعية،... الخ، إذ أثرت على نفسية الفرد محدثة له ضغوطات متعددة، ما أضحى ظاهرا في مجال العمل والذي يمثل بالنسبة لعامة الناس غاية أساسية في الحياة، وبالتالي فإن أي نجاح أو فشل في عمله يؤثر في حياته في ظل ظروف العمل المختلفة المواقف الضاغطة التي يتعرض له أثناء تأدية مهامه ما يجعل الأمر يتفاقم إذا لم يكن الفرد مستعدا لمواجهتها، خاصة في ظل غياب الطرق والأساليب الكفيلة للتعامل معها بسلاسة، وفي حال لم يكن يتمتع بخبرة كافية في هذا المجال سيتعرض حتما للاحتراق النفسي.

فيعتبر الاحتراق النفسي من بين الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين خاصة في السنوات الأخيرة، حيث تناولوها بالدراسة رصدا لأسبابها وتحديد لأعراضها ووصفا لتأثيراتها السلبية التي تؤدي عادة لسوء التوافق النفسي والمهني والاجتماعي. (يوسف حرب، 1998).

ومن هذا المنطلق فإن التطرق لموضوع الاحتراق النفسي في قطاع هام كقطاع التربية يعد إشكالا كبيرا خاصة إذا تعلق الأمر بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي يعتبر دوره هاما في تحديد المستقبل المدرسي والمهني، حيث غدا مستشار التوجيه والإرشاد بالمؤسسة التربوية المحور الأساسي لتحقيق أهداف عملية التوجيه والإرشاد من خلال مساعدة التلميذ على فهم وتحليل استعداداته وقدراته والفرص المتاحة أمامه ومشكلاته وحاجاته.

كما أن عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لا ينحصر فقط في التوجيه إلى

التخصصات، بل يتعداه للعمل على تقديم الدعم النفسي للتلاميذ وذلك عن طريق تقديم الإرشادات

اللازمة للتغلب على المشاكل التي قد يواجهها ومن بين هذه المشاكل التعرض للضغوط النفسية التي قد تصل حد الاحتراق النفسي والذي بدوره قد يعيقه عن تأدية مهامه على أكمل وجه.

ولذلك تضمنت الدراسة ما يلي:

الفصل الأول: ويعتبر مدخل الدراسة وفيه قامت الطالبة بتقديم الدراسة من خلال تحديد دواعي اختيار الموضوع وأهميته وأهداف الدراسة، كما قامت بتحديد الإشكالية وفرضيات الدراسة وبعدها تم تقديم التعاريف الإجرائية للمفاهيم الأساسية وأهمها مستشار التوجيه، الأدوار الإرشادية والاحتراق النفسي بعد الإجهاد الانفعالي بعد تبدل المشاعر بعد الانجاز الشخصي.

الفصل الثاني: كان بعنوان مستشار التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي، حيث تناولت فيه الطالبة نشأة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي، مهامه وخصائصه، دوره كطرف مؤثر في عملية التوجيه بالإضافة إلى أخلاقياته، الوسائل التي يستعملها أثناء تأدية مهامه ثم أهمية وأخير الصعوبات التي تواجهه وخلاصة للفصل الثاني.

الفصل الثالث: كان بعنوان الاحتراق النفسي تضمن لمحة عن الاحتراق النفسي ثم أسبابه وأعراضه، أهم النظريات المفسرة له، أبعاده والمراحل التي يمر بها وأخيرا أهم طرق الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي مع خلاصة للفصل الثالث.

الفصل الرابع: ويشمل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية وأهدافها، حدودها الزمانية والمكانية والبشرية، كما هو بتقديم مواصفات لعينة الدراسة الاستطلاعية، كما أن الهدف الأساسي للدراسة الاستطلاعية هو تحديد أدوات القياس لذلك تم وصف وسيلة القياس التي استعملت في جمع المعلومات (مقياس الأدوات الإرشادية، مقياس الاحتراق النفسي).

وفي هذا الإطار تم التطرق للدراسة الأساسية بعدما تم التحدث عن منهج الدراسة والحدود الزمانية والمكانية بالإضافة لمجتمع الدراسة وخصائص العينة، وتم التذكير بأدوات القياس وخصائصها السيكومترية وأخيرا الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

الفصل الخامس: وفيه تم عرض نتائج الدراسة ومناقشة فرضيات الدراسة وذلك بتقديم التبريرات المناسبة، ومن ثم استخلاص استنتاج عام.

وفي الختام اقترحت الطالبة مجموعة من الاقتراحات، ثم يليها قائمة المراجع والمصادر التي اعتمدت عليها الطالبة والملاحق.

## إشكالية الدراسة:

يمر العالم المعاصر بتغيرات وتحولات جوهرية في شتى المجالات خاصة العلمية منها، أثر ذلك بشكل واضح في نواحي مختلفة في الحياة الاجتماعية واليومية، وعلى الخصوص في مجال التربية بسبب ما لها من أهمية في تنمية المجتمع وتقدمه وعلى هذا الأساس شهدت المدرسة تحولات جذرية سواء نظامها الداخلي أو في برامجها التعليمية، ومقابل ذلك واجهت عدة مشاكل منها، ازدياد عدد التلاميذ الذي نتج عنه عدم مراعاة الفروق الموجودة بينهم، إلى جانب مشكلة التعرف على قدرات التلاميذ واستعداداتهم وميولهم، وكذا توجيههم نحو الفرع الجامعي المناسب، وإلى جانب إعدادهم للحياة المهنية .

فمن المعروف أنه توجد فروق بين الأفراد في القدرات الجسمية والذهنية في السمات الشخصية والاهتمامات، ومن المعروف أيضا أنه توجد فروق في المهن، وفيما تتطلبه من قدرات جسمية وذهنية وعليه فمن يصلح لعمل معين قد لا يصلح لعمل آخر، وكثيرا ما يجد الشباب أنفسهم حيارى في الوظائف التي يختاروها، وعادة ما يكون الاختيار غير موفق، ويعود ذلك إلى سوء الاختيار والتوجيه، حيث يختار الفرد مهنته نتيجة لإعجابه ببعض الأفراد الذين يآدونها، أو لتعسف الإباء الذين يختارون لأبنائهم مهنة المهندس أو الطبيب ظنا منهم أن هذه المهن تتميز بمستوى اجتماعي مرموق، بغض النظر عن إمكانيات وميولات أبنائهم، كل هذه المشكلات سواء في المجال الدراسي أو المهني، جعلت عملية التوجيه المدرسي والمهني تلعب دورا هاما في الوقت الراهن، ومن ثم ظهرت الحاجة الماسة لوجود شخص مختص حتى يكون ملما بمختلف أنواع المعارف التي تخص العملية التوجيهية ويعمل على تقديم يد العون للتلميذ، هذا الشخص هو أحد الموارد البشرية التي تعمل في المؤسسة التربوية وسمي "مستشار التوجيه المدرسي والمهني"، حيث يقوم مستشار التوجيه المدرسي والمهني بمساعدة التلميذ على تفهم نفسه وتحقيق تكيفا

نفسيا اجتماعيا مع الفعل التربوي، والتعرف على قدراته واستعداداته لتحقيق التوجيه سليم من أجل تحضيره لبناء مشروعه الدراسي والمهني من خلال ما حددته له الأطر التنظيمية التي يعمل وفقها.

ومستشار التوجيه باعتباره موردا بشريا فإنه يعيش وضعية مهنية معينة تؤثر على أدائه بطريقة أو بأخرى، كما لمستشار التوجيه أدوار إرشادية يوم بها تكون مهمة لما له من تكوين متخصص يمكنه من تحقيق جملة من المهام كالربط بين المدرسة والبيت والمجتمع عن طريق الإشراف توجيه التلاميذ والتواصل معهم لمحاولة تنمية الجانب الاجتماعي والثقافي لديهم من أجل تحقيق الجوانب الإيجابية والسلوكيات المرغوبة واجتتاب السلوكيات السلبية وتحسين المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية عن طريق الكشف عن استعدادات التلاميذ والتعرف على ميولاتهم ورغباتهم (حسب النشرة الرسمية للتربية الوطنية 2001) تبليغ كل المستجدات والمعلومات والبيانات التي تقيد التلاميذ في تحسين مستواهم التحصيلي ومساعدتهم على الاختيار الصائب للتحفظات التي تناسب قدراتهم وميولهم من خلال الجلسات الإرشادية الفردية والجماعية التي يقوم بها في إطار حملات تحسيسية ونوعية أو ومساعدة التلاميذ ذوي الاضطرابات الانفعالية الذي يعانون من صعوبات أكاديمية وكذلك يقوم بمتابعة التلاميذ من أجل الإسهام في رفع مستوى الأداء التربوي للمؤسسات التعليمية، ومن خلال كل هذه المهام التي يقوم بها مستشار التوجيه إلا أنه يكون عرضة للضغوطات المهنية ما يسمى الاحتراق النفسي حيث يعتبر "فرودينجر" من أوائل من استخدموا مصطلح الاحتراق النفسي في السبعينات القرن الماضي ن وهذا الإشارة للاستجابات للضغوط المهنية لدى العاملين في المهن الخدماتية ومن بينها في مجال التعليم، حيث ترى كل من "ماسلاش" و"جاسون" (1981) أن هذا النوع من الوظائف تكثر فيه الضغوط النفسية لما تتطوي عليه من أعباء ومسئوليات ومتطلبات بشكل مستمر الأمر الذي يستدعي مستوى عالي من الكفاءة والمهارات لأدائها، من هنا يمكننا ذكر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نظرا لما يتميز به في عمله من أهمية في حياة التلميذ منذ المراحل الأولى من التعليم حيث يعمل على مساعدته على فهم نفسه وتحديد

قدراته وإمكاناته واختيار الأنسب له حيث التخصص الدراسي والمهني مستقبلاً، إلا أنه قد تواجه المستشار مجموعة من الصعوبات يتعذر عليه مواجهتها ما قد يعرضه للإصابة بالاحترق النفسي، وهذا ما أكدته عليه دراسة أردنية "هند جبرتاوي" ( 1991 ) التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين وبيان أثر كل من الجنس والمؤهل والخبرة وعدد الطلبة الذين تقدم لهم الخدمة الإرشادية في درجة الاحتراق النفسي (زاوي أمال، 2011).

كما قام ريكونباووها 1985 بدراسة حول لاحتراق النفسي لدى المعلمين وأظهرت نتائجها عدم وجود أي علاقة دالة بين الاحتراق النفسي وخصائصه الديمغرافية لمدرسي المدارس الثانوية، وكذا توصلت الدراسة لوجود علاقة عكسية بين مدة الخبرة و الاحتراق النفسي للمدرسين، حيث يزداد مستوى الاحتراق كلما قلت الخبرة والعكس صحيح (الرافعي يحي عبد الله القضاة محمد فرحان، 2010) وكما درس سينغ وبلونجزي ( 1996 ) الاحتراق النفسي لدى ( 649 ) معلماً ومعلمة من ولاية فرجينيا، وأشارت نتائج دراستها إلى الانفعالية والسلوكية كان أعلى مما هو عليه لدى معلمي الفئات الأخرى، أما بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فقد أشارت النتائج إلى أن المعلمين ذوي سنوات الخبرة الطويلة أقل تعرضاً للضغوط النفسية ( الظفري سعيد، القريوتي، ابراهيم ، 2010 ) .

فقد لا يتهم لأمرهم منا لا ستطيع تقديم الدعم الكافي والارشادات اللازمة، أكثر من هذا فقد يتدخل الاحتراق النفسي من العمل إلى الحياة الشخصية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وبالتالي تتميز علاقته بالعائلة والأصدقاء بالانسحاب والإهمال الانتشغال الدائم عنهم وإذا تطور بدرجة

كبيرة قد ميل لدرجة الاكتئاب، فكل ما تم استعراضه يدفعنا للاهتمام بهذا الموضوع نظرا لخطورته على الحياة المهنية والنفسية والاجتماعية لمستشار التوجيه المدرسي والمهني .

تظهر خطورة الاحتراق النفسي التي قد يعاني منها مستشار التوجيه المدرسي والمهني بسبب بعض الضغوط التي يواجهها أثناء قيامه بعمله كصعوبة التعامل مع التلاميذ والإدارة ونقص الدعم والكمية الكبيرة للمهام الملقاة على عاتقه، هذه الضغوط تؤدي إلى تراكمها إلى حالة من الاحتراق النفسي مما تتولد التوتر، كما يفقد تدريجيا نشاطه ويتراجع مستواه فيصبح أدائه لهذا العمل يتم بطريقة آلية وتتحفز رغبته في العمل، بالإضافة إلى هذا يتأثر كذلك تعامل لمستشار مع الإدارة والأولياء وحتى التلاميذ.

ومن خلال الخلفية والملاحظة الميدانية واحتكاك الطالبة بهذه الفئة من الموظفين حاولت صياغة مشكلة الدراسة الحالية كالتالي: هل توجد علاقة ارتباطية بين الأدوار الإرشادية والاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد؟

**التساؤلات الفرعية: ف1\_ هل توجد فروق في الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير الجنس؟**

**ف2\_ هل توجد فروق في الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير الأقدمية؟**

**الفرضية العامة :**

توجد علاقة ارتباطية بين الأدوار الإرشادية والاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد.

**الفرضيات الفرعية:**

ف1. هل توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد تعزى إلى متغير الجنس.

ف2. هل توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تعزى إلى متغير الأقدمية.

## دواعي وأسباب اختيار الموضوع:

1. قلة الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرات الدراسة الحالة بين مستشار التوجيه المدرسي

والمهني والاحترق النفسي.

2. معرفة ما مدى الاهتمام بعض المستشارين بالأدوار الموكلة لهم.

3. معرفة سبب تعرض مستشاري التوجيه لاحتراق النفسي

4. الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص.

5. كما يمكن لهذه الدراسة أن تكون أرضية لدراسات مستقبلية حول نفس الموضوع.

## أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الدور الذي يقوم به مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

في مجال التربية والتعليم وهذا بالنظر إلى المهام التي يقوم بها من أجل تحقيق توجيه سليم وتحسين

المردود التربوي داخل المؤسسة التعليمية عن طريق الكشف عن استعدادات التلاميذ والتعرف على

ميولاتهم ورغباتهم، وبناء على ذلك يقوم بمساعدتهم في بناء مشروعهم الدراسي والتغلب على بعض

الصعوبات والمشكلات التي تواجههم خلال مسارهم الدراسي.

كما تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تلقي الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي التي تظهر لدى

الكثير من العاملين ففي المهن ذات الطابع الإنساني من بينهم مستشار التوجيه المدرسي والمهني تواجهه

مجموعة من الضغوط والصعوبات تحول دون قيامه بعمله كما يتوقعه هو ويتوقعه محيطه في العمل فمن هنا جاءت الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع.

### أهداف الدراسة :

- محاولة التعرف عما إذا كان مستشار التوجيه المدرسي والمهني يعاني من الاحتراق النفسي.
- التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه في ظل كل من متغير الجنس ( ذكر، إناث) ومتغير سنوات الخبرة أو الأقدمية ( أقل من 10 سنوات وأكثر من 10 سنوات).
- معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.
- الاستفادة من نتائج الدراسة في التخفيف من ظاهرة الاحتراق النفسي.

### المفاهيم الإجرائية:

#### 1. الأدوار الإرشادية:

هي المهام التي يقوم بها المرشد التربوي في إطار تطبيق النظام الداخلي للمؤسسة التربوية والذي يسعى من خلاله إلى تحقيق عملية إرشادية هادفة.

#### 2. الاحتراق النفسي:

أنه حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بعمله و بنفسه ويشعر بالقلق والتوتر والانسحاب والإجهاد نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته، ويعرف إجرائياً لغايات البحث بالدرجة التي يحصل عليها مستشار التوجيه المدرسي والمهني والمطبق في الدراسة الحالية

## أبعاد الاحتراق النفسي

1. **الإجهاد الانفعالي:** يقصد به مستوى توتر الإجهاد الذي يشعر به الفرد نتيجة للعمل مع فئة معينة

أو في مجال معين ، كما يعرف بالدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد في هذا البعد ويعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستشار في المعيار المطبق في الدراسة الحالية.

2. **تبدل المشاعر:** هو مستوى الاهتمام المنخفض بالعمل و اللامبالاة التي يظهرها الموظف اتجاه

العمل وفقدان العنصر الإنساني، أي معاملة الأفراد كأشياء لا بشر، كما يشير للدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في هذا البعد ويعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستشار في المعيار المطبق في الدراسة الحالية..

3. **الانجاز الشخصي:** هو طريقة تقييم الموظف لنفسه وأدائه في العمل وكذلك مستوى شعوره

بالكفاءة والرضا عن عمله وانجازاته، كما يشير للدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في هذا البعد ويعرف إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها المستشار في المعيار المطبق في الدراسة الحالية.

**تمهيد :**

عند الحديث عن مستشار التوجيه يتبادر إلى أذهاننا فوراً الشخص الذي يختلف تمام عن غيره العاملين في قطاع التربية والتعليم، نظراً للمنصب البارز والهام الذي يشغله في تسيير عجلة الدورة التربوية على أكمل وجه عن طريق أدائه مهامه المنوط بها في أحسن صورة من خلال تقديم النصح ومد يد العون بطريقة تساهم في جعل التحصيل العلمي ومردود النتائج في صعود مستمر والدفع بالتلاميذ إلى الكشف عن رغباتهم يساهم بشكل كبير في بناء أساس مشرعهم الدراسي والمهني في أن واحد ومن هنا سنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على شخص مستشار التوجيه وذلك من خلال التطرق إلى تعريفه، المهام التي يقوم به، سماته وصفاته الشخصية بالإضافة إلى كل ما يحيط به وما يواجهه من عراقيا ومعوقات أثناء تأدية مهامه.

**1 نشأة مستشار التوجيه:**

يعتبر التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ممارسة بيداغوجية مستحدثة في النظام التربوي الجزائري، وهي تقليد قبل أن تكون نابعة من الحاجة الأساسية، فقبل الاستقلال كان الفرنسيون قائمون على عملية التوجيه بصفة مطلقة لكن غداة الاستقلال تولت الإطارات الجزائرية المحدودة العدد الإشراف على عملية التوجيه، والتي عرفت نوعاً من التراجع الذي يعود إلى عدم تكافؤ برامجها مع التلميذ، والطالب الجزائري متطلبات وأوضاع البلاد آنذاك، كما أن ميدان التوجيه كان يعاني نقصاً كبيراً في القائمين عليه وأثناء الاستقلال لم يكن سوى 09 مراكز للتوجيه، 53 مستشاراً.

وتم استحداث معهد لعلم النفس التطبيقي التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عام 1964 وسن أول مرسوم جزائري ينص على استحداث ديبلوم جزائري لمستشاري التوجيه المهني والمدرسي : المرسوم رقم 66- 241 المؤرخ ي 1966/08/05، هذا من الجانب التشريعي، أما من الجانب الأكاديمي فقد أقيم أول ملتقى حول التوجيه المهني والمدرسي عام 1968 ، وكان الاهتمام في هذه الفترة منصب على كيفية بناء إرشادات التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني قائمة على تنبؤات فردية. ( ألبوش، 2016 :36).

أما بين عامي 1974 إلى 1991 زاد الطلب الاجتماعي على خدمات التربية والتعليم ما انعكس على فعل التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي بدوره عرفت تغيرات هيكلية، ووظيفية، حيث انتقل من مجال الفحوص الفردية إلى الإعلام الجماعي والتوجيه الكمي، وطرق أهداف الخريطة المدرسية، وبذلك ازداد عدد المستشارين من خريجي معهد علم النفس التطبيقي، وخريجي معهد علم الاجتماع أيضا. وبعد العناية التي أولتها الدولة لقطاع التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، أصبح عدد المراكز في تزايد فوصل إلى 60 مركزا على مستوى التراب الوطني في الموسم الدراسي 1966 - 1997 . ويوضح الجدول التالي تعدد موظفي التوجيه للسنة الدراسية 1996 م - 1997 م .

جدول رقم (01): تعداد موظفي التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني للسنة الدراسية 1996-1997.

السلك / الرتبة	العدد	نسبة المقيمين في الثانويات
مفتشون	41	0
مستشارون رئيسيون	679	36 أي 91.75 M
مستشارون	//	126 أي 66.31 %
المجموع	//	749 أي 82.30 %

## 2 تعريف مستشار التوجيه :

**المستشار لغة:** هو الشخص الذي يعطي النصائح في مجالات معينة، ومستشار التوجيه هو شخص مكلف بالتوجيه المدرسي والمهني، ينصح التلاميذ باختيار صحيح لمتابعة دراسة ما أو مهنة ما. و يعرفه رمزي كمال على أنه: " شخص يسدي النصح و الإرشاد إلى الطلبة حول اختيار العمل أو الدراسة المناسبين كما يساعدهم على التخطيط للمسار المهني الذي ينبغي أن يسلكه الطالب تأسيسا على ملكاته وقدراته واستعداداته وميوله. (ألبوش، المرجع السابق: 38).

أما الرابطة الأمريكية لمرشدين فتعرف المرشد في المؤسسة التعليمية على أنه: المهني الذي يقع عبء مساعدة كل الطلبة و مقابلة احتياجات نموهم و ما يصادفونه من مشاكل.

المستشار اصطلاحا :

يعرفه موريس روكلان: "المسئول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي يعتبر من أقدر الناس وأكفأهم على جمع كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه باعتماد مبادئ وتقنيات علم النفس. (عمراني، 2013:66).

جاء في المعجم الوجيز "المستشار" هو العليم الذي يؤخذ رأيه في أمر هام علمي أو فني أو سياسي أو قضائي أو نحوه، فالجذر اللغوي للاستشارة يفيد التدخل الإنساني المحض للتأثير الفعال في الوعي قصد تغيير سلوك فرد ما.

ويعرف مستشار التوجيه بأنه "المورد البشري الذي يمكنه جلب قدر من الرضا لاحتياجات التلاميذ فهو يساعده على إعداد مشروعه الدراسي والمهني .

إن كلمة مستشار تعني دلالة كبيرة جدا في المعاجم اللغوية، وتعرف كلمة مستشار على أنه العليم الذي يؤخذ رأيه في أمر هام، بحيث يعتبر المسئول الأول على تنفيذ خدمة التوجيه المدرسي والتي يمكن تقديمها للطلبة بحكم وجوده في مركز هام وحساس في النظام التربوي الذي هو همزة وصل بين السلطة التربوية والمؤسسة التي يشرف عليها فهو ممثل الإدارة التربوية في العمل الميداني والسهر على تطبيق ما وضعت وخطت له أهداف وما أقرته من توجيهات وهو المسئول عن حركة التوجيه وتطوره (لعسال، مراح، : 38).

يعرف حسب الأمرية رقم 91/1241/219 التي موضوعها تعيين مستشار التوجيه المدرسي بالثانوية على أنه عضو من الطاقم التربوي يعمل تحت إشراف إدارة المؤسسة ويعمل على المتابعة

النفسية والتربوية والإسهام الفعلي في رفع مستوى الأداء التربوي للمؤسسات التعليمية الأداء الفردية للتلاميذ من خلال :

- التعرف على التلاميذ وطموحاتهم
  - تقويم استعدادهم ونتائجهم الدراسية
  - تطوير قنوات التواصل الاجتماعي والتربوي داخل المؤسسة التربوية وخارجها .
  - المساهمة في تسيير المسار التربوي
  - قيامه بنشاطات تقنية إدارية من خلال عملية انتقال التلاميذ من السنة التاسعة أساسي إلى السنة الثالثة ثانوي عن طريق معالجة بطاقة المتابعة.(لعسال، مراح، المرجع السابق:40).
- كما يعرف مستشار التوجيه بأنه:** المختص النفسي الذي يقدم خدمات الإرشاد والتوجيه للتلاميذ من مختلف المستويات الدراسية ويقوم بأعمال إدارية ، تربوية ، بيداغوجية، وتقنية.

#### والتعريف الإجرائي لمستشار التوجيه:

أنه أحد موظفي قطاع التربية والتعليم يسهر على تنفيذ برنامج التوجيه المدرسي المسطر من طرف مديريةية التقويم والتوجيه ويعد المسئول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي وهو مختص في الإرشاد والتوجيه. بن سعيد، 2016:61).

#### 2/ مهام مستشار التوجيه المدرسي :

#### 1.2- في مجال الإعلام :

الإعلام هو كافة أوجه النشاطات الاتصالية التي تستهدف ابلغ الجمهور بكافة الحقائق والأخبار والمعلومات عن القضايا والموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور مما يؤدي إلى خلق أكبر درجة من الوعي والمعرفة والإدراك والإحاطة الشاملة لدى فئات المتلقين للمادة الإعلامية.

أما الإعلام المدرسي فيتعلق بكل المعلومات الخاصة بالواقع التربوي والمدرسي المهني وهو يهدف إلى تنظيم وتفعيل المسار الدراسي للتلميذ بتحقيق الموافقة بين طموحاته ونتائجه

الإعلام المنظم لجميع المستويات ( ابتدائي، إكمالي، ثانوي)

- الإعلام المستمر الفردي والجماعي للجمهور الواسع
- الإعلام المهني و ذلك بعد القيام بالتحقيقات الوطنية حول التكوين المهني.
- إعداد دليل التكوينات المهنية والجامعية
- تنظيم الأسبوع الوطني للإعلام
- تنظيم زيارات إعلامية في الميدان لفائدة التلاميذ في إطار تنظيم أبواب مفتوحة على المؤسسات. (إيقارب، 2008:102).

2.2/ في مجال المتابعة و التقييم :

يحتل التقييم التربوي جانبا مهما من العملية التربوية ويشكل عنصرا أساسيا من عناصر

المنهج المدرسي، حيث يسعى إلى معرفة مدى نمو شخصية المتعلم من جميع نواحيها العقلية

والعاطفية والسلوكية وغيرها. (براهمية، 2006: 53).

ويهدف مستشار التوجيه المدرسي والمهني من عملية التقييم إلى مساعدة الطالب على اختيار نوع

الدراسة التي تلائم قدراته واستعداداته وميوله، كما يساهم في حل مشكلات الطالب التربوية مثل

الاهتمام بالطلبة المتفوقين وإتاحة الفرصة أمامهم للابتكار والإبداع وتحقيق نمو متكامل.

ويمكن حصر الأهداف مستشار التوجيه من وراء عملية المتابعة والتقييم فيما يلي :

- الاهتمام بالتلميذ وإشعاره بأن هناك من يهتم به.
- التقليل من الرسوب المدرسي والتسرب وذلك عن طريق المتابعة .
- تشخيص النتائج الدراسية حيث يلعب الأستاذ دورا هاما في إدلاله على التلاميذ المقصرين دراسيا، وقد يرجع التقصير أو عدم التوافق الدراسي إلى عدم الرغبة في المادة نفسها أو عدم التفاهم مع الأستاذ، أو قد يعود إلى تأخر المستوى التفكيرى لدى التلاميذ.

(المرجع نفسه: 54).

### 3.2 - في مجال التوجيه :

التوجيه هو: "الإجراء الذي يسمح للتلميذ بعبور المراحل التي يتكون منها النسق المدرسي، فهو يتبعه في مشواره الدراسي، وفي كل مرة تحضر الفرد مهنته بناء على معطيات، فهو يتبعه في مشواره الدراسي، وفي كل مرة تحضر أمامه مجموعة من الاختيارات وعليه أن يتوجه".

(إيقارب، المرجع السابق:55).

والاختيار المدرسي يتبعه مهني، فكثيرا ما يختار الفرد مهنته بناء على معطيات غير صحيحة أو على طموحات مزيفة.

وتعد عملية التوجيه المدرسي والمهني من أهم العمليات التربوية وجوهر برنامج التوجيه المدرسي، حيث يقضي مستشر التوجيه معظم وقته داخل الثانوية في عملية التوجيه المدرسي والمهني سواء كانت فردية أو جماعية.

#### 4.2- الارشاد النفسي :

يهتم مستشار التوجيه المدرسي بالصحة النفسية لتلاميذ المؤسسة التعليمية، فقد ورد في المادة 19 من القرار الوزاري: تتمثل نشاطات مستشار التوجيه المهني والمدرسي في مجال التوجيه خصوصا فيما يأتي :

- القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي
- إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة
- المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المتخلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف

دروس الاستدراك وتقييمها. (مفتي، 2016: 15).

3/ خصائص مستشار التوجيه :

على المستشار أن يتصف بعدة خصائص ،تستمد أساسا من تعريفنا له ليمارس العمل الإرشادي،كما يحتاج بصفة دائمة أن يمحس نفسه من وقت لآخر ،ليطمئن لكون هذه الخصائص لا تزال قوية وملازمة له والتي يمكن إجمالها فيما يلي :

- الاحترام الإيجابي غير المشروط للعميل، التطابق والانسجام بين القول والفعل الأصالة، تفهم

#### مشكلات العميل

ويوضح بريمر مجموعة من الخصائص الشخصية للمرشد وهي :

- وعيه لذاته

- حساسيته للفوارق الطبيعية

- قدرته أن يكون نموذجا للآخرين

- لديه حس قوي للمبادئ الأخلاقية. ( طه جميل، 2015:137).

وبصفة عامة تتضح لنا خصائص مستشار التوجيه المدرسي :

#### 3-1/ الاحترام الإيجابي:

ويمكن التعبير عنه بتقبل مستشار التوجيه غير المشروط للتلميذ خاصة في واقعه دون إصدار

الأحكام المسبقة على سلوكات التلميذ .

#### 3-2/ التماثل بين القول والفعل :

ويعني أن يكون الإنسان أميناً مع نفسه وأن يكون عمله صادقاً ومخلصاً له.

(طه جميل، المرجع السابق:138).

### 3-3/ تفهم المشكلات :

يجب على مستشار التوجيه أن يمتلك خبرة ومهارات واسعة في مجال الإرشاد التي من الممكن أن يفيد بها تلاميذه من أجل حل المشكلات التي تواجههم.

3-4/ وعيه لذاته والقدرة على تحليل مشاعره الذاتية :

يجب أن يكون مستشار التوجيه واعياً تماماً بذاته والقدرة على تحقيق أفكاره وقيمه .

### 3-5/ إحساسه للفوارق الثقافية :

بحيث يجب أن لا يحس التلاميذ بأنه بينهم وبينه فارق في المستوى الثقافي فالمطلوب منه هو حل مشاكلهم والوصول إلى المستوى الأفضل.

### 3-6/ الإخلاص:

ويقتضي الإقبال إلى عمله بإخلاص وأن الله سبحانه وتعالى يراقبه وأنه يؤدي في عمله دون انتظار أي جزاء سوى الراتب .

### 3-7/ التفتح على العالم :

القدرة على تقبل التغيير وكل جديد يحدث في العالم والعمل على تفهم الإنسان والعوامل المؤثرة على أهدافه .

### 3-8/ سعة الأفق :

وتظهر في احترام مختلف الميول والاتجاهات والمعتقدات والاستعداد لإعادة عرض القديم منها وفحصه ومناقشة الجديد منها كما يجب إتقان مهمة الإنصات والاستماع للأفكار الجديدة والمنجزات وما تم التوصل إليه من بحوث ودراسات.

- حتى يحقق المستشار أهداف عمله ومساعدة التلاميذ على تسخير طاقاته عليه أن يتسم بهذه الصفات التي تمكنه من أداء دوره على أكمل وجه إذ عليه أن يمتلك القدرة على التحليل والتفسير العلمي والنقد البناء والربط والتمييز للعلاقات المختلفة للعملية التربوية أن يكون على وفاق مع التلاميذ وتعاطف مع مشاكلهم بحيث يكون اجتماعي في العلاقات العامة.  
(مصطفى لطفي، فطيم، 1981:20).

### 5/ دور مستشار التوجيه كطرف مؤثر في عملية التوجيه :

يتحدد دور مستشار التوجيه في عملية التوجيه المدرسي في المجالات التالية

- مساعدة التلميذ على تقويم خبراته التعليمية
- التوجيه الفردي للتلميذ من حيث توجيهه دراسياً ومهنياً.
- إيجاد حلقة اتصال بينه وبين مدرسته وأسرته .
- تنسيق النشاط المدرسي وخاصة ذلك النشاط الذي يتصل بتوجيه التلميذ .
- محاولة فهم بيئته المادية والاجتماعية .

- استغلال كل إمكانياتها وإمكانيات بيئته .
- مساعدته على تنمية شخصيته إلى أقصى حد
- ومما سبق يتضح أن مستشار التوجيه هو ذلك المختص الذي يمارس عمله بطريقة فنية داخل المدرسة من أجل تقديم يد المساعدة للتلميذ فدور مستشار التوجيه يختلف عن دور المدرس بحيث يتمثل دوره في المعالجة القضايا والمشكلات المدرسية والنفسية والاجتماعية .
- وعلى هذا الأساس يصبح مستشار التوجيه طرفاً مساعداً في عملية التوجيه لأجل التخلص من الصعوبات التي يعانون منها. (لعسال، مراح، المرجع السابق: 49).

فالمستشار يعتبر طرفاً أساسياً في العملية التربوية حيث يمارس تأثيراً مباشراً من خلال التوجيه والإرشاد والتقويم للتلاميذ بغية تحقيق هدف سامي وهو رسم مستقبل للأجيال الصاعدة وتوجيههم نحو المعارف .

#### 6 - أخلاقيات مستشار التوجيه :

لكل مهنة أخلاقيات وقواعد هي بمثابة ركائز تقوم عليها المهنة لتعدد قواعد السلوك المهني السليم، الذي يلتزم به لتحقيق أداء مهني عالي، والترفع عن الأخطاء والتجاوزات الضارة بالمهنة و بالتلميذ الذي تستهدفه الخدمة النفسية فهناك مجموعة من المبادئ التي يجب على مستشار التوجيه الالتزام بها، خاصة المسؤولية الأخلاقية التي تقع عليه في أن التلميذ الذي قدم إليه طلب المساعدة يكون سريع التأثر ومعرض إلى إحساس بعدم الثقة اتجاهه واتجاه خدماته. (باوية، 2016: 25)

ومن أهم التزاماته بالمعايير الأخلاقية ما يلي:

- **سرية المعلومات:** المحافظة على سرية المعلومات التي يسجلها مستشار التوجيه المدرسي من خلال أدوات جمع البيانات المختلفة.
- **العلاقة المهنية:** يجب أن تكون محكومة بعدد من معايير المجتمع وقوانينه، كما يجب أن لا تتطور العلاقة المهنية بأنواع أخرى من العلاقات الشخصية أو علاقات الصداقة.
- **الصدق:** يتمثل في جانبيين الأقوال والأفعال.
- **الصبر:** لا بد من التحلي بالصبر كخلق فلا يمكن البدء بردة فعل عما يسمعه أو يبادر مقاطعة الآخرين.
- **عدم استغلال التلاميذ:** نظرا للفارق الكبير بين من يطلب خدمة المستشار وإمكانية هذا الأخير فمن أخلاق الطرف القوي احترام الطرف الضعيف.
- **التخصص والخبرة:** ينبغي أن يكون المستشار مؤهلا بالعلم والمعرفة التخصصية والخبرات والمهارات اللازمة.

**أهمية مستشار التوجيه :**

يمكن تقسيمها إلى :

**1 أهداف عامة : تتمثل فيما يلي :**

✓ **تحقيق الذات :**

يأتي تحقيق الذات في أغلب هرم الحاجات الإنسانية لدى كل البشر الأسوياء ولا يمكن الوصول إليه، إلا بعد أن يكون الفرد قد حقق وأشبع بعض الحاجات الأساسية لبقائه مثل: الطعام، لشراب، الملابس، الأمن والسلامة، الحب، التقدير، الانتماء إلى الأسرة والمجتمع، وبعد تحقيق هذه المتطلبات يبدأ الفرد في تكوين هوية ناجحة عن ذاته، ويرغب في احتلال مكانة اجتماعية ومهنية لاثقة يحقق من خلالها

سعادته، قيمته كإنسان وعليه فتحقيق الذات يكون بالمطابقة بين الذات الواقعية والذات المثالية. (ألوش، المرجع السابق:139).

### ✓ تحقيق الصحة النفسية للفرد:

يهدف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني إلى تحرير التلاميذ من مخاوفهم، ومن الاحتياطات والتوترات وجميع الأمراض النفسية التي قد يتعرض لها بسبب تعامله مع بيئته التي يعيش فيها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يساعد في حل المشكلات بالتعرف على أسبابها، وطرق الوقاية منها.

### ✓ تحسين العملية التعليمية:

إن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لا يمكن فصله عن العملية التربوية، إذا إن هذه العملية هي في أمس الحاجة إلى خدمات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وذلك سبب الفرق بين التلاميذ، اختلاف المناهج وازدياد المشكلات الاجتماعية كما وكيفا، ضعف الروابط الأسرية، انتشار وسائل التربية الموازية، الإذاعة التلفزيون، الكمبيوتر، وذلك لإيجاد جو صحي وودي بين التلميذ والمعلم.

## 2 أهداف خاصة :

✓ تبصير التلاميذ بالتخصصات التعليمي والمهنية المتاحة، وخصائصها

ومتطلباتها لتمكينهم من الموائمة بينهما وبين ما يمتلكونه من خصائص، وقدرات، واتخاذ القرارات السليمة، وفقا لذلك.

- ✓ تعريف التلميذ بمستوى قدراته، واستعداداته، وميوله، وسماته الشخصية
- ✓ مساعدة التلميذ على الاختيار الأنسب للشعبة التي تتناسب مع قدراته وميوله.
- ✓ مساعدة التلاميذ على تجاوز فترات الانتقال من سنة إلى أخرى ومن طور لآخر، وما يصاحبها من صعوبات، وتحقيق درجة عالية من التوافق النفسي والتربوي.
- ✓ تشجيع التلاميذ على الاشتراك في النشاطات المدرسية لتحقيق نمو والتكيف والتكيف الاجتماعي لديه.

### الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه :

لا شك أن عملية اختيار نوع الدراسة أو المهنة المستقبلية عملية صعبة ومعقدة وغالبا ما تتدخل فيها عوامل كثيرة مثل ظروف الأسرة والعادات والتقاليد والدوافع النفسية والاقتصادية والاجتماعية، تواجه مستشار التوجيه صعوبات تتمثل في:

#### 1. صعوبات ابستمولوجية :

في السابق كان من يشغل منصب مستشار التوجيه يكون متخرج من المعهد التطبيقي لعلم النفس ويكون قد تحصل على تكوين قاعدي في التوجيه أما الآن فقد أصبح العاملين في هذا المجال هم من حملة شهادات في علم النفس، وعلم الاجتماع . (تومي، قريني، 2017:17).

#### 2. صعوبات مادية:

- عدم توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة لتأدية مهامه بشكل مطلوب نظرا لأن مستشار التوجيه يعمل في الثانوية ومجموعة من الإكماليات وبالتالي يتعامل مع عدد كبير من التلاميذ.
- كثرة المراسيم المتنوعة مما يخلط في ذهنه الممارسات الإعلامية والتوجيهية

وضباية القوانين المتعلقة بمهامه مما يجعله غير مدرك لها بشكل واضح، بالإضافة إلى غياب قانون أساسي يحدد وضعيته الوظيفية اللائقة.

### 3. صعوبات قانونية:

حينما يصاغ أي مهتم بمجال مجال التربية والتعليم للنصوص التشريعية والقانونية والمنظمة للمنظومة التربوية سيلاحظ حتما أن هناك نقائص وثغرات كبيرة حيث سجلنا الرؤية الشاملة لجميع العناصر الفاعلة والمؤثرة في الحياة المدرسية خاصة التوجيه المدرسي والمهني التي مازالت النصوص التشريعية لا تتساير مع التطورات العلمية والتربوية والمتطلبات العصرية.

### 4. صعوبات توجه مستشار التوجيه من قبل الإدارة :

تتسم القوانين الإدارية بالمركزية الشديدة وكثرة الإجراءات والتركيز على البيروقراطية الإدارية التي تتسم بالروتين والتعقيد والتأخير ووضع القرارات النهائية بيد الإدارة العليا.

### 5. صعوبات تواجه مستشار التوجيه من قبل الأساتذة :

يحتاج مستشار التوجيه إلى الدعم من ومساندة زملائه المعلمين في تقديم آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول الطلبة الذين يقومون بتدريسهم، والتكفل بإرشادهم، وهذا نادرا ما يحدث .

## 6. صعوبات تواجه مستشار التوجيه من قبل التلاميذ :

يظن بعض التلاميذ أنه من يراجع مكتب المرشد هو مريض نفسياً، والذي يعاني من اعتقادات مختلفة ذلك لعدم وعيهم بأهمية العملية الإرشادية والتوجيهية، وبعضهم لا يهتمون بقيمة مستشار التوجيه برفض تعليماته والهروب عن مواعيده والاعتداء عليه بالكلام الغير لائق و السلوكيات المرفوضة. ( تومي، قريني، المرجع السابق: 20).

بناء على ذلك فإن الضغوطات والعراقيل التي تواجه مستشار التوجيه في أداء مهامه عديدة ومتنوعة تشمل كل المهام السابقة التربوية والإعلامية والتوجيهية والتقييمية وحتى البحثية، لاسيما أن هذه الممارسات المهنية التي يقوم بها إنما تحدد بالثانوية المقيم بها، وكذا كل المؤسسات الملحقة بها وهذا ما يجعلنا نشير إلى ذلك العدد الكبير من التلاميذ باعتباره أكبر العوائق . ( لبوز، الأعور، د س : 216)

وعادة ما يواجه مستشار التوجيه صعوبات تتعلق بغياب الموضوعية في التقويم وإتباع الكم في التوجيه ناهيك عن تأثير الخريطة المدرسية على رغبات التلاميذ. كما تجدر الإشارة في هذا الإطار إلى بعض الضغوط والعراقيل المهنية التي تتعلق بالنقائص الموجودة على مستوى النصوص التشريعية التي تسير التوجيه، إضافة إلى الثغرات الموجودة في المناشير والقرارات المنظمة لعمل مستشاري التوجيه وضبابية القوانين والمراسيم الوزارية المتعلقة بأداء مهامه مما يجعله غير مدرك لها بشكل واضح. إن اعتماد التوجيه على الكم بدل الطيف وعلى الشكل بدل النوعية وطغيان الجوانب التقنية في عمله أبعدته عن ممارسة دوره الحقيقي في الإعلام والتوجيه والمتابعة والإرشاد ومن ثمة التقويم الفعلي. ( حمزاوي، د س : 80).

## 9 - وسائل عمل مستشار التوجيه:

وسائل العمل هي مختلف الأدوات التي يستخدمها ويستعملها مستشار التوجيه في أداء مهامه وهي بمثابة أدوات مساعدة وضرورية في تقديم اغلب النشاطات التربوية والتقنية المبرمجة أن لم نقل كلها ويهدف من خلالها المستشارين إلى التكفل الأحسن بالتلميذوابرز هذه الوسائل ما يلي :

### 9-1/ البرنامج السنوي:

يعتبر البرنامج السوي بمثابة السلسلة والمرجع الأساسي في تقديم كل النشاطات التي يقدمها مستشار التوجيه، ويكون تصميمه بمركز التوجيه حسب الأهداف التي يحددها مدير المركز لكل نشاط، وتوزع الأهداف على أسابيع السنة الدراسية وهذا لا يمنع أن يضيف المستشار محاور خاصة بحياة المؤسسة التي يقيم بها خاصة وبمقاطعة تدخله عامة فيما يخص التكفل بأشكالية تربوية منبثقة مما لاحظته أثناء ممارسته المهنية .

وينجز البرنامج السنوي من طرف مستشار التوجيه في بداية السنة الدراسية الأسبوع الأول والثاني من الدخول المدرسي.

- يضم البرنامج السنوي: ذكر المستوى، المحور، الأشهر، الأسابيع والأهداف الخاصة لمختلف

النشاطات مع ذكر مدة برمجتها ومدة إنجازها

يقوم مستشار التوجيه بإعداد 04 نسخ من البرنامج السنوي وتسلم إلى كل من:

- مفتش التربية والتكوين والتوجيه المدرسي.

- مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني .

مدير ثانوية أو متقن الإقامة ويحتفظ المستشار بالنسخة الرابعة ( أبو نبيل، 1984:50).

وقبل أن ينطلق مستشار التوجيه في انجاز النشاطات المبرمجة على مستوى المقاطعة يجب عليه تقديم برنامجه السنوي وتوضيحه لأعضاء الفريق التربوي وكذا الإداري، وذلك في مجالس بداية السنة الدراسية لمؤسسات التعليم .

## 9-2/ البرنامج الاسبوعي:

تعتبر البرمجة الأسبوعية لنشاطات مستشار التوجيه أداة فعالة للتحكم في تسيير الأعمال وحسن أدائها بصفة مستمرة، وعليه فإنها تتميز بارتباط عضوي مع البرنامج السنوي وبقية الوسائل التي سوف نتعرض لها لاحقا .

إن البرنامج الأسبوعي هو إحدى حلقات البرنامج السنوي، ولكي يتمكن مستشار التوجيه من الاستمرار في هذا الترابط والانسجام عليه إن يلتزم بما هو مبرمج في البرنامج الأسبوعي وتجسده ميدانيا .

إذا وقع خلل في الإنجاز لا بد على المستشار أن يبرره في خانة التقويم وفي كراسه اليومي ،وببدأ في استدراك هذا التأخر في الأسبوع الموالي حتى يضمن الاستمرار لما هو مبرمج، لأن ضياع أي حلقة من حلقات البرنامج الأسبوعي يسبب له عدم التوازن

وان وقع تنسيق بين البرنامج السنوي والأسبوعي والكراس اليومي الذي تدون فيه كل النشاطات المنجزة والمبرمجة ،فان مستشار التوجيه يجد نفسه في نهاية كل ثلاثي يسير وفق نظام مترابط ومنسجم .

ينجز البرنامج الأسبوعي مباشرة بعد الانتهاء من الجلسة التنسيقية بالمركز في 03 نسخ

،يحتفظ مستشار التوجيه بواحدة ويسلم النسختين المتبقيتين إلى كل من مدير مركز التوجيه

ومدير المؤسسة .

### -9-3/ الكراس اليومي :

هو المرآة العاكسة لعمل مستشار التوجيه، حيث يدون فيه كل النشاطات المنجزة لذلك يعتبر المرجع الأساسي لإعداد مختلف التقارير وتحريرها مثل: التقارير الفصلية تقارير حول النشاطات الكبرى .

يتم تسجيل مختلف النشاطات على الكراس يوميا، وأحسن فترة تكون في نهاية العمل من كل يوم،حتى يتم وضع كل النشاطات في وقتها دون نسيانها أو تجاهلها.

- أن مخطط الكراس اليومي يجب أن يضم : الإعلام، التوجيه، المتابعة .
- النشاطات المنجزة، التقويم.
- التاريخ، التوقيت، المحور، النشاطات المنجزة، التقويم.

" بالنسبة للنشاطات المنجزة يتبع المستشار منهجية معينة في وضع حوصلة مفصلة لعمله المنجز وذلك من خلال ثلاث خطوات هامة هي:

- الجانب الاستطلاعي : يتم تسجيل ما كان المستشار أن يفعله في اليوم .
- الجانب التقويمي : يتم تسجيل ما كان يقوم المستشار به وكل إنجازاته .
- الجانب النقدي : هنا يبدي مستشار التوجيه نظرته لعمله، هل هو راض أم لا ؟ وهل أن الطريقة في تقديم النشاطات تحقق الأهداف المراد الوصول إليها أم لا ؟ ويحاول من خلال التمعن والإجابة على هذه التساؤلات الوصول إلى تقييم شامل لعمله ومحاولة التحسين والتجديد كلما كان ذلك ممكنا .(غيلاس،2012:49).

9-4/ سجل الاستقبالات :

ينقسم هذا السجل إلى أربعة أجزاء :

- التلاميذ حسب مستوياتهم
- الأولياء حسب مختلف شرائحهم الاجتماعية

**خلاصة:**

ومنه يتبين لنا أن للمستشار التوجيه المدرسي والمهني دور فعال لا يمكن الاستغناء عنه في العملية الإرشادية والتوجيهية، من دعم ومساعدة يقدمها للتلميذ تمكنه من اختيار الشعب والتخصصات بارتياح وتدفعه نحو بناء مستقبل ناجح .

ويقوم مستشار التوجيه المهني والمدرسي بمهامه باستعمال أساليب ووسائل تمكنه من أدائها دون عرقلة أو قيود تحول بدون اتمامها، كما أنه يتميز بجملة من الصفات والسمات التي تخوله لشغل هذا المنصب بالإضافة إلى حسن التعامل ومسايرة التلاميذ ومراعاة حالاتهم وظروفهم والوقوف معهم وقفة الأب المرشد والأخ والموجه الناصح.

## تمهيد :

يعتبر الاحتراق النفسي من بين الظواهر التي شغلت إتمام الباحثين خاصة في السنوات الماضية، حيث ركزت بحوثهم على دراسة الاحتراق النفسي ورده إلى الضغوط النفسية التي يمر بها الفرد نتيجة ضغوط مهنية متراكمة، وبالتالي حظي الاحتراق النفسي باهتمام الباحثين والدراسين في هذا المجال نظرا لأثاره السلبية التي تنعكس على أداء الفرد لمهامه وعلى نفسيته بحيث اقترنت دراسة الاحتراق النفسي بجميع عمال المهن الاجتماعية والخدمات الإنسانية من معلمين ، إداريين، مستشاري التوجيه، عمال الإطفاء، رجال الشرطة محاميين وحتى مدربين لذلك حاولنا في هذا الفصل أن نتعمق أكثر في هذه الظاهرة لنلم بأسبابها وذلك من خلال التطرق إلى تعريفها ونماذجها وأيضا النظريات المفسرة لها وأعراضها إلى جانب طرق الوقاية منها.

## 1/ تعريف الاحتراق النفسي:

## 1.1 الاحتراق النفسي :

يعني الاحتراق النفسي عند فرويدنبرجر " : خار، أنهك، أرهاق الفرد نفسه باستغلال طاقته و قوته أو موارده بشكل مفرط) ، فالفرد لا يعاني من الاحتراق النفسي إلا إذا استنزفت كل موارده قد شبه باستنزاف الموارد بتعطل السيارة عندما يستنفد وقودها أي أن كل شيء على ما يرام لكن لا شيء يمضي لأن مصدر الطاقة غير متوفر.

قد شهد هذا المصطلح منذ ظهوره اهتماما كبيرا من طرف الباحثين والمختصين في هذا الميدان قد ظهرت بذلك تعاريف كثيرة له إلا أن التعريف الأكثر قبولا هو تعريف ماسلاش وجاكسون ( 1986) اللذان أقر أن التناذر يتضمن الإنهاك الانفعالي استنزاف الموارد الانفعالية وتبليد المشاعر والمواقف والأحاسيس اتجاه العميل وانخفاض الإنجاز الشخصي وقد شاع هذا المصطلح في سنوات

السبعينيات والثمانينات من طرف ماسلاش التي تعتبر من الرواد الباحثين في مجال الاحتراق النفسي، حيث ساهمت بالعديد من البحوث في تفسير هذه الظاهرة و فهمها في مختلف المهن. (مزياني، 2012:151).

ويكاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى "حالة من الاحتراق أو الاستنزاف البدني والانفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عاليه، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية: منها التعب، والإرهاق، والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين، وفقدان الاهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين، والكآبة والشك في قيمة الحياة، والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات

وتعرف كل من Maslach et Jakson الاحتراق النفسي بأنه "إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي" ويعرف الإجهاد الانفعالي بأنه " فقد طاقة الفرد على العمل والأداء، والإحساس بزيادة متطلبات العمل بينما يعرف تبدل المشاعر بأنه "شعور الفرد بأنه سلبي وصارم، وكذلك إحساسه باختلال حالته المزاجية " أما انخفاض الإنجاز الشخصي فيعرف بأنه "إحساس الفرد بتدني نجاحه، واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى ". (صديق، 2014:60).

ولقد عرف تايلر ( Taylor ) الاحتراق النفسي بأنه "عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط " بينما كيرياكو ( Kyriacou ) عرف الاحتراق النفسي على أنه "مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة .

أما لازاريوس ( Lazarus ) يعتبر الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الأفراد، بما هو أكثر من طاقاتهم وقدراتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النسبية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة

تختلف من شخص لأخر، وعرفه ديسي (Descy) بأنه : " نمط سلبي من الاستجابة لضغوطات عملية التدريس كمهنة من جهة ، وضغط الطلاب من جهة أخرى ، بالإضافة إلى تصور أن هناك نقصا في الدعم الإداري .

في حين أن كرنيس ( Cherniss ) يرى أن الاحتراق النفسي : " العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله ،نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل .( العياصرة، 95:2008).

ويرى باحثون آخرون أن الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية أو المرحلة المأساوية المتطرفة للضغوط ، أي أن الاحتراق هو عرض من أعراض الضغوط النفسية

والأفراد اللذين يتسمون بالطموح العالي والدافع القوي لإنجاز الأشياء هم المرشحين للوقوع في براثن الاحتراق ، حيث يسخر الفرد وقته وجهده في العمل في نفس الوقت الذي يحقق فيه توقعات الآخرين منه، لذا يشعر بالإرهاك والتعب وعدم القدرة على إنجاز المهام، وعدم القدرة على التركيز الذهني والعملية والتردد واضطراب النوم والأرق والصداع وهبوط ضغط الدم، بالإضافة للحساسية اتجاه الآخرين، العدوانية و"الاحتراق النفسي" يطلق عليه " متلازمة التوقف".

ويحدث الاحتراق النفسي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله.

## 2. - الفرق بين الاحتراق النفسي و المفاهيم الأخرى:

## 1.2: الاحتراق النفسي و الضغط النفسي

يعد الاحتراق النفسي شعور عام بالإجهاد ومستوى عال من الإرهاق يتعرض له الفرد نتيجة الضغوط الكثيرة في عمله ، فالاحتراق النفسي مجموعة من ردود الأفعال المترتبة عن وضعيات مطولة من الضغط المهني أي أن الاحتراق النفسي ليس بضغط حاد الشدة وإنما تكرر لضغط مزمن في بيئة العمل.

وبالتالي التعرض المزمن للضغط وبالتالي فالتعرض المزمن لضغط مهني شديد ومتكرر يعمل على تكديس الضغط عند الفرد وينتج عن ذلك إنهاك موارده وطاقته وقدراته. ومن هذا المنطلق يعتبر الضغط المستمر والشديد في محيط العمل بمثابة أولى مقدمات الاحتراق النفسي، هذا الأخير يعبر عن مجموعة من ردود أفعال مترتبة عن وضعيات مستمرة من الضغط المهني .

## 2.2 : الاحتراق النفسي والاكنتاب :

تتداخل الكثير من أعراض الاكنتاب مع أعراض الاحتراق النفسي كاضطرابات المزاج ، اضطرابات النوم والشهية، انخفاض الطاقة، انخفاض تقدير الذات، لكن هذه الاضطرابات لا تمثل الاكنتاب الكلي كالانطواء والظروف الحادة التي تهدد الحياة الاجتماعية والمهنية، أو نوع من المعاناة التي تتطلب الدخول إلى المستشفى .

فالاكنتاب يرتبط أشد الارتباط بالمواقف الضاغطة الداخلية والخارجية التي تخلق نوعا من فقدان

تقدير الذات إلى جانب العديد من الانتقادات.(طايبي، 2014:49).

ولقد أظهرت بعض الأبحاث أن الاحتراق النفسي يكون عادة مصحوب بحلقة اكتئابية شديدة كما أشارت أبحاث أخرى إلى أن الاحتراق النفسي هو شكل من أشكال الاكتئاب لاشتراكه في نفس الأعراض الغير مميزة للاحتراق النفسي: اضطرابات النوم اضطرابات هضمية، ألام عضلية، سلوكيات الإدمان...بينما يؤكد آخرون على ضرورة التفريق بينهما اعتمادا على العناصر التي تسمح -لتشخيص الفارقي وهي كالآتي :

-يرتبط الاحتراق النفسي -بالقلق الانفعالي المزمن إلى جانب عوامل خارجية عن الفرد تتعلق -لمهنة أو الوظيفة، أما الاكتئاب فمصدره داخلي وتعتبر العوامل الخارجية بمثابة العامل المفجر لذلك. (بقدر، 2014: 42).

### 3.2 : الاحتراق النفسي والقلق

إن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ الطفولة بعكس الاحتراق النفسي الذي يرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويتمكن من الفرد ابتداء من مرحلة الرشد، والقلق هو عبارة عن شعور بالوحدة قلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية ويتكون القلق من مشاعر وأفكار مزعجة قد تصل إلى القلق الحاد مما يشير على وجود صراع انفعالي غير واعي، وقد يتفاقم هذا الصراع فيولد ضغطا على الفرد لا يتحمله ثم يشتد مع الوقت فيتحول إلى الاحتراق النفسي. (معروف، المرجع السابق: 14).

### 4.2 الاحتراق النفسي والجسدية:

تحتل الجسدية مكانة خاصة ضمن المؤشرات العيادية لهذا التناذر، حيث أن تكرار ظهورها يكون جد مرتفع عند الأفراد الذين يعانون من حالة الإنهاك، إلا أن مؤشرات لجسدية ليست خاصة بحالة

الاحتراق النفسي ولا مميزة لها، فمن الممكن أن تكون حالة الإنهاك المهني خالية من مؤشرات الجسدنة وأعراضها، إلا أنه من المفيد معرفة أن اضطرابات الجسدنة كثيرة التكرار والظهور في حالات الاحتراق النفسي.

فالجسدنة هي مجموع الاضطرابات التي تظهر في شكل أعراض جسمية متنوعة ومتغيرة بمرور الوقت، يعاني منها الفرد لعدة سنوات، حيث أن كل الفحوص والكشوف الطبية تشير إلى نتائج سلبية بمعنى غياب أي إصابة أو تلف جسدي حقيقي كما أن مجموع أعراضها من الممكن أن ترتبط بأي جزء أو عضو من الجسم، وهي عبارة عن أعراض خارجة عن سيطرة الفرد لأسبابها تعد لا شعورية بالدرجة الأولى. (باتشو، 2016:39).

## 5.2 الاحتراق النفسي و الاجهاد النفسي :

الإجهاد هو عبارة عن عبء انفعالي زائد عن تعرض الفرد لمطالب زائدة تؤدي بذلك إلى الإنهاك البدني والنفسي ووجب التفريق بين الإجهاد النفسي الذي يزول مع الراحة وبين الإجهاد الانفعالي الذي يعتبر بعدا وعرضا من أعراض الاحتراق النفسي والذي لا يزول مع الراحة كما تجب الإشارة إلى أن الاحتراق النفسي يحدث كنتيجة لاستمرار الإجهاد الانفعالي والذي يحدث بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل المرضى أو المستفيدين من الخدمة. (بقدر، المرجع السابق:44).

ويشير الإجهاد النفسي إلى قوة (حافز خارجي أي عامل طبيعي أو نفسي) تمارس على جسم

ما، فتؤدي إلى ظهور توتر وتشوه هذا الأخير.

كما أنه يعبر عن ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية، بحيث لا يستطيع أداء المهام المطلوب منه إنجازها على الوجه

الأكمل بسبب الإجهاد الذي يعيشه الناتج أساسا على الخلل الموجود بين مطالب الحياة المهنية والاجتماعية وخصائصه النفسية، العقلية، الجسدية والاجتماعية ما يتيح فرصة التوتر والألم بصورة طاغية على حياته النفسية التي بدورها تؤدي إلى إفرازات فيزيولوجية أهم معالمها كل من التعب والإرهاك.

ويمكن أن نعتبر الضغط سابق على الإجهاد النفسي، كما أن الإجهاد يشكل ضغطا أيضا، فهي علاقة دائرية، إضافة إلى أن مفهوم الإجهاد النفسي غالبا ما يؤخذ به كمفهوم الضغط النفسي. (بوحارة، 2011:45).

### 3. لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي:

يعد الاحتراق النفسي من الظواهر التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين في المجال العلمي والنفسي والاجتماعي، وهذا نظرا لارتباطه بالصحة النفسية للفرد، وقد أضير إليه بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية وباختلاف المختصين، وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أنه هناك شبه اتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن الفرد الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله قد يكون عرضة من غيره للاحتراق النفسي .

ففي القرن الثامن عشر، وتحديدًا سنة ( 1786 ) كرس الطبيب السويسري صامويل تيسو Samuel Tissot جزءًا من أبحاثه في دراساته الخاصة بالأمراض العقلية ذات الأصل المهني والتي تمس خاصة الطبقة المتقفة، فوصف الاضطرابات الناتجة عن التفاني في أداء العمل وأثاره السلبية على صحة الفرد .

بعدها وبالتحديد سنة ( 1840 ) اهتم الطبيب وعالم الاجتماع الفرنسي لويس فيلارمي Luis Villerme Rene بآثار العمل المكثف والدائم على العمل، كما قام الطبيب بنشر كتاب بعنوان " Le tableau de l'état physique et moral des ouvriers

ويعتبر "هربرت فريد نبرجر " المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح " الاحتراق النفسي " إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974 عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة، وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته .  
(هوارى، المرجع السابق:32).

وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك ولكن أعمال "كريستينا ما سلاش" أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي. ومن جهته "هوفمان أكسل" بين أن: "مفهوم الاحتراق النفسي كمصطلح علم لم يستعمل إلا حديثا بينما أعراضه أشير إليها في العديد من الأبحاث باعتبار أن أعراض الاحتراق النفسي تنشئ بمجرد التحاق الفرد بميدان عمله خلال الحرب العالمية الأولى و الثانية، استعمل مصطلح "تعب المعارك" للدلالة على الأعراض المشابهة لأعراض الاحتراق النفسي المتعارف عليها حاليا وتطراً الخصوصية التي تميز أعراض الاحتراق النفسي، فقد أخذت تجد اهتمام والدراسة والبحث ولهذا سنتطرق لأهم ما ورد في الأدبيات العالمية للاحتراق النفسي .(فدوس،2014:15).

✓ أو من تطرق إلى المعنى العام للاحتراق "جون غراهام" في قصته الصادرة سنة 1960 التي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من الاحتراق النفسي.

✓ أول بحث علمي تطرق إلى الاحتراق النفسي "برادلي" في سنة 1960 م وقام برادلي باعتباره ناتج عن ضغوط العمل، وبحلول سنة 1974 م أخذ موضوع الاحتراق النفسي يأخذ قيمته العلمية على وجه التحديد في الدراسات الطبية بفضل الطبيب فرويد نبرجر وفريقه في عيادته بالولايات المتحدة الأمريكية.

وبعد ذلك أخذت البحوث تهتم بطرق تشخيص وقياس الأعراض المشكلة للاحتراق النفسي فعلى سبيل المثال توصلت أبحاث كريستينا ماسلاش 1976 إلى وضع مقياس لقياس الاحتراق النفسي يرمز له بـ BMI بالإضافة إلى ذلك شرنيس سنة 1980 م مقارنة متعددة الأبعاد لتشكّل أعراض الاحتراق النفسي.

#### 4. أسباب الاحتراق النفسي:

لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي ويعتبر من المصادر الرئيسية لحدوث التوتر إذا غلب على الدور الوظيفي أحد الأسباب التالية:

- عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد
- صراع الدور ويظهر عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه أو خارج عن إرادته
- زيادة المسؤولية
- طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئات العمل
- عدم تطور الوظيفة "

وهناك من الباحثين والكتاب من حدد الاحتراق النفسي بأنه يأتي نتيجة ضغوط فريدة من نوعها متمثلة بالاتي:

توقعات أو أهداف غير واقعية، أجور عمل منخفضة، النقص في التغذية العكسية الايجابية أو المكفئات، الرضا الوظيفي، الرغبة في الاستقالة) ترك العمل (خلل في العلاقات مع العائلة والأصدقاء، الأرق، الغياب، التمتع بفترات استراحة كثيرة خلال العمل) (فدوس: المرجع السابق:20).

في حين تناول عدة باحثين الاحتراق النفسي من حيث نمط الشخصية حيث حدد بأن العاملين ذوي الحماس الكبير والحافز القوي للأداء هم اللذين يكونوا مرشحين للانهايار تحت حالات معينة لكونهم حساسين عندما تحاول المنظمة أن تضغط أو تحدد محاولاتهم في العمل.

- يحدث الاحتراق النفسي من ضغوط العمل النفسية نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.
- يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يتبنون رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسئوليات المهنية.

يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها. (صديق،200:79).

## 5. أعراض الاحتراق النفسي

هناك مجموعة من الأعراض الدالة على وجود احتراق نفسي والتي تتضمن المظاهر الفسيولوجية والبدنية والمعرفية والنفسية، والاجتماعية، والسلوكية، والتي تبين خطورة الاحتراق النفسي على الفرد، بل المجتمع كله، وفيما يلي توضيح لهذه المظاهر:

### أ -المظاهر الفسيولوجية والبدنية :

تشمل العلامات التي تظهر على البدن مثل الاضطرابات السيكوسوماتية والتي تتمثل فيما يلي :

- الصداع المستمر، والاضطرابات المعوية، والأرق وضيق التنفس
- آلام الظهر، وبحة الصوت، وفقدان الشهية

- اضطرابات الأكل والاستخدام المفرط للعقاقير والكحوليات
- أمراض القلب والقولون العصبي ، وضغط الدم
- انسداد الشرايين، وأمراض الرئة والسرطان
- اضطرابات النوم مثل : المشي أثناء النوم والنوم الغير منعش
- اضطرابات الهضم والإمساك
- توتر العضلات، ونقص المقاومة، والروماتيزم
- الضعف الجنسي، وغزارة البول، والإسهال
- فقر الدم
- حب الشباب والتهابات الجلد
- ضعف الحيوية وقلة النشاط. ( هواري، المرجع السابق:33).

#### ب - لأعراض الروحية:

عندما يصل الاحتراق النفسي للمرحلة النهائية، فإن الأنا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا ، وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة وتكون الثقة بالنفس متدنية، وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة، كما وتضيع العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير أو الهرب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص وعندها لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد، وتغيير الوظيفة، والعلاج النفسي، والحزن والانتحار، في بعض الحالات. (العياصرة: المرجع السابق:103).

وهي الإنهاك أو الإعياء، والتشاؤم وتدني الكفاية الذاتية، ويعرف الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف

ويأتي الاحتراق النفسي كأحد أنواع الانهيارات العاطفية التي أصابت البشرية لعقود والتي تنشأ من اضطرابات عقلية وخيمة وفي أغلب الأحيان لأشخاص طبيعيين، هناك أنواع متعددة مثل الانهيار العاطفي.

#### الأمراض النفسية الجسدية:

عبارة عن ظهور أعراض أمراض جسدية مثل الألم والغثيان والتي لا يوجد لها سبب فسيولوجي واضح مثل خلل في وظيفة أحد أعضاء أو أجهزة الجسم الفسيولوجية أو حدوث أذى خارجي للجسم، بل تكون أسبابها مشاكل نفسية وعاطفية .

#### 6. أهم النظريات المفسرة للاحتراق النفسي :

حاولت بعض النظريات تفسير ظاهرة الاحتراق النفسي وإن كانت لم تتعرض مباشرة لذلك بل تم ربطه بضغوط العمل ولكن النظريات قد قامت على مجموعة من المبادئ لها صلة بالاحتراق النفسي، وهذه النظريات هي:

#### أ -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 بالشخص كما يرى رواد هذه

النظرية أن الاحتراق النفسي هو سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، ولم تغفل هذه النظرية عن حقيقة المشاعر والإدراك

والأحاسيس والعمليات العقلية الداخلية للفرد بل تعترف بوجودها وهي التي تضبط السلوك وتتحكم به وتتأثر في الوقت نفسه بالظروف البيئية وأنها نتائج وليست لها أسبابا له، وعليه يمكن أن نغزو الاختلاف في الإدراكات إلى الاختلاف في الخبرات، فكل منا يدرك حدثا من خلال تجربته وخبرته الشخصية مع المواضيع المماثلة، وعليه فإن المخرجات النهائية سببها الرئيسي هو الخبرات السلبية التي نمر بها. (هوارى، 2013:44).

#### ب - نظرية التحليل النفسي:

تؤكد هذه النظرية أن السلوك أمر حتمي لا يحدث بالصدفة أو بشكل عشوائي وحسب فرويد فإن أسباب محددة كامنة وراء الظواهر السلوكية البسيطة مثل زلات اللسان ونسيان الأسماء والمواعيد، فحاول أن يجد تفسيراً لهذه السلوكات استناداً إلى (الهُو، الأنا، الأنا العليا) حيث تقود نزوات الهو إلى السلوك المتهور وتقود عمليات الأنا إلى السلوك المنطقي والأنا العليا تقود إلى السلوك الأخلاقي .

وفي هذا المجال برزت نظرية المقاومة والهروب، هذه النظرية التي صاغها كانون Canon وقد اعتمدت هذه النظرية على الجوانب البيولوجية في تفسير ودراسة الضغوط النفسية، وتؤكد هذه الأحداث الضاغطة، المرغوبة وغير المرغوبة التي قد تهدد الحياة، مما يحتم على الأفراد أن يكافحوا لمقاومة هذه الأحداث أو الهروب بعيداً عنها، لأنهم عندما يتعرضون لمواقف ضاغطة غالباً ما تظهر عليهم تغيرات واضطرابات عديدة تعيق التكيف العام للفرد مع مختلف المواقف. (معروف، 2014:29).

ومن هنا فإن الإخفاق في التوافق المهني سيؤدي إلى الاكتئاب والإحباط والاحترق الذي يحدث عندما يعترض الفرد أثناء تحقيق عملية التوافق والتكيف مع عوائق تمنعه من الإشباع وإذا لم يستطع إزالة العائق بالأساليب التوافقية المباشرة استمرت رغبته في الهدف وزاد توتره وضيقه وشعر بالألم والحزن وأدرك العجز والفشل وانتابه القلق الزائد، يكون الفرد بذلك يعاني الإحباط الذي يمثل مجموعة مشاعر مؤلمة تنتج عن عجز الإنسان عن الوصول إلى الهدف الضروري لإشباع حاجة ملحة عنده. (باتشو، 2013:26).

### ج - النظرية الوجودية :

تبلورت أفكار هذه المدرسة على يد الفيلسوف الدنماركي "سورن كيجارد" ومن أتباعه نيتشه وسارتر فعندما لا يعيش الإنسان وجوده ولا يدرك إمكاناته وقدراته وأن لا يكون حراً في تحقيق ما يريد وأن لا يدرك نواحي ضعفه ولا طبيعة متناقضات هذه الحياة فإن صحته النفسية تكون مهددة وقد يؤول به الأمر إلى الاحتراق النفسي. (باتشو، المرجع السابق:30).

### 6. مراحل الاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، ولكنه يمر بعدد من المراحل، حتى يصل إلى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي، فقد ينتاب الشخص صداع متكرر خصوصاً قبل الذهاب إلى العمل وأثناء القيام به، الإحساس بعدم القدرة على أداء المهام المناطة به في العمل، وتدني الدافعية مع الحضور الجسدي فقط في موقع العمل، إن هذا الإحساس بثقل العمل والإعلان على الدخول في المرحلة الأولى من الاحتراق النفسي .

### مرحلة الإنذار لرد الفعل:

فيها يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغط، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي، ويحدث فيها أن يستجيب للضغط من خلال أنه يفرز هرمون الأدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم، ومن أعراض زيادة إفراز دقات القلب، سرعة التنفس، وشد العضلات. ( حاج أحمد: المرجع السابق:25).

### عدم المرونة ومقاومة التغيير:

تعد المرونة من سمات التوافق في حين التصلب سمة من سمات عدم التوافق ويشير مفهوم التصلب بوجه عام إلى العجز النسبي عن تغيير المرء لتصرفاته واتجاهاته عندما تتطلب الظروف الموضوعية ذلك والشخص المتصلب الشخصية، هو الذي يستطيع التكيف مع المواقف الاجتماعية الجديدة، أو مع التغيرات التي تطرأ على تلك المواقف وعليه سلوك المرأة التي تعاني من الاحتراق النفسي بالتصلب أي تكون على نقیض المرأة المتمتعة بالصحة النفسية في أمور حياتها بشكل متوازن. (عزیزی،24:2014).

### مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك:

ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع، الرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة:

ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة من الاحتراق النفسي، في كل من هذه المراحل بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة، يمكن أن يشير إلى أن العامل يمر بأحد مراحل الاحتراق النفسي.

ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة من الاحتراق النفسي، في كل من هذه المراحل بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة، يمكن أن يشير إلى أن العامل يمر بأحد مراحل الاحتراق النفسي.

وفي دراسة قام كالويل واريك ( 1994 ) ذكر فيها أن هناك خمس مراحل يمر بها الفرد لكي يصبح محترقا نفسيا وهذه المراحل هي:

- 1 من المحتمل أن يكون الفرد محترقا نفسيا متحمسا للعمل عند التحاقه به، والفرد لا يمكن أن يصبح مستنزفا ما لم يكن لديه التزامه نحو عمله.
- 2 هذا الحماس الأول سريعا ما يقود إلى الجمود حين يدرك الفرد انه لن يكون قادرا على حل كل المشاكل التي تواجهه داخل عمله.
- 3 هذا الجمود بدوره يقود إلى الإحباط حينما لا تحل المشاكل وخاصة الهامة.
- 4 هذا الإحباط ربما يقود في النهاية إلى اللامبالاة تجاه العمل.

#### 7. أبعاد الاحتراق النفسي :

الاحتراق النفسي هو مجموعة من الأعراض أو التناذر يتصف بإعياء انفعالي تباد للمشاعر وإحساس قوي بتدني القدرة على تحقيق الإنتاج الشخصي. ويتكون الاحتراق النفسي من ثلاث أبعاد تتمثل في:

**الإجهاد الانفعالي:**

فيه يفقد الفرد الطاقة ويشعر بانعدام منابع الإحساس، ويصبح في حالة يشعر بأنه فارغ عصبيا، وغير مهتم بعمله، ويشعر بأنه استنفذت كامل موارده العاطفية والانفعالية

**تبلد المشاعر:**

عبارة عن البعد بين الشخصية نتيجة لحالة الإنهاك الانفعالي راجع إلى تطور ردود الفعل السلبية نحو الأشخاص نتيجة عدم إحساس الفرد بعمله، وتبلد المشاعر يتخذ أشكالا من خلال سلوكيات عدم القبول، سوء المعاملة وهي إستراتيجية غير ملائمة، وهذا من أجل مواجهة التعب الناجم عن منابع الداخلية، وهذا يضع حد بينه وبين المستفيدين من الخدمة (حاج أحمد، 2015: 23).

**الإنجاز الشخصي:**

وهو انخفاض ونقص في المردودية الشخصية بفعل اللاتنظيم المهني للمهارات، وأيضا الاعتقاد بعدم الوصول إلى تحقيق الأهداف، هذا نتيجة السلبية نحو الأداء المهني تجعله مقتنع بعدم الوصول إلى الأهداف المنشودة من العمل.

**9. الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي**

إن حالة الاحتراق النفسي، ليست، لدائمة و، لإمكان تفاديها والوقاية منها. ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكاملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق النفسي، ويوصي إتباع الخطوات التالية :

- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي .
- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو اللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب .

- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة .
  - تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها: تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم نفسي اجتماعي، وإدارة الوقت، ومواجهة .
  - تقييم الخطوات العملية التي اتبعتها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر. (بوحارة، المرجع السابق:47).
- بالإضافة إلى أنه من أهم العوامل التي تساعد على التخفيف من هذه المشكلة هو معرفة النفس وإقامة علاقات متوازنة مع الأسرة والأصدقاء.
- لا بد من استعادة التوازن الداخلي واعتبار المصالح الشخصية في أولوية الخيارات.
  - إذا كان صوت الهاتف يزعجك في المساء أفضله
  - أعط لنفسك حقها دون السؤال عما حدث في الأمس أو اليوم
  - أحيانا تأخذنا المتاعب والسعي دون أن ندري فنصل إلى مرحلة ننتبه أننا خرجنا عن المألوف لدينا، فنقف لنقول لأنفسنا، كفي إلى أين ؟ في تلك اللحظة يكون الإنذار الداخلي قد تلقيناه وسمعناه.
  - لكن في بعض الأحيان يتكرر ذلك الإنذار ولا نعيه انتباها بل نمضي فيما نحن فيه فإذا بصلاحيتنا تنتهي لأننا ورقة احترقت، لماذا يحدث هذا ؟ نحن نحرق أنفسنا بإرادتنا.

## طرق خفض الاحتراق النفسي

هناك دراسات تشير إلى طرق تخفيض الضغط و الاحتراق النفسي لدى العاملين منها دراسة زاسترو "Zastrow" التي أظهرت العديد من الطرق للتخفيف من العمل وبالتالي الوقاية من الاحتراق النفسي ومنها :

- أخذ أجازات باستمرار
- ممارسة التمارين الرياضية مثل الركض والسباحة
- إجراء بعض التمارين لتخفيف الضغط مثل تدليك العضلات والتنفس العميق
- ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية
- تكوين علاقات شخصية مع زملاء العمل
- تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا
- محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل
- اللجوء إلى خلق روح المداعبة والنكتة أثناء العمل.

(العياصرة، المرجع السابق:109).

### خلاصة :

يشكل الاحتراق النفسي أو "متلازمة التوقف" كما يحلو للبعض تسميته حالة نفسية تصيب الإنسان بالتعب والإرهاق وتدخله في دوامة، فيحس معها أنه ليس باستطاعته التحكم في زمام الأمور من جهة وغير قادر على التأقلم مع الوضع فيها من جهة أخرى وهو ما يؤثر سلبا على نفسيته وينعكس ذلك في سلوكاته أثناء أداء عمله المهني .

إذ أن الاحتراق النفسي هو عبارة عن أعراض فيزيولوجية تأتي نتيجة ضغوطات نفسية تؤثر

على مختلف جوانب حياة الفرد وتسبب له انفعالات تهدد استقرار حياته

وبالتالي الاحتراق النفسي له تأثير مباشر على نفسية الفرد وسلوكه، فالتعرض المستمر للضغوط

يؤدي حتماً إلى مرحلة عدم التحمل وانفلات الأمور ما يستصعب أداء العمل المهني على أكمل وجه .

## تمهيد :

بعد عرض الجانب النظري والتعرف على أهم ما تعلق بمتغيرات الدراسة ، سنتطرق في هذا الفصل من الجانب الميداني للبحث إلى الإجراءات المنهجية المتبعة فيه، بحيث سيتم البدء بإجراءات الدراسة الاستطلاعية وكل ما يتعلق بها من الاطلاع على عينة الدراسة ومميزاتها وعرض أدواتها والتأكد من صلاحيتها لاستخدامها بكل اطمئنان في الجزء الثاني من هذا الفصل والمتعلق بالدراسة الأساسية التي سيتم وفق نتائجها مناقشة فرضيات الدراسة.

## أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية هامة في مسار البحث تسبق الدراسة الأساسية , ذلك بغرض إيجاد صياغة نهائية للفرضيات و تزويدها بمعلومات أولية حول العينة و الظاهرة المراد دراستها بالإضافة إلى تحديد أدوات القياس المستخدمة والتأكد من مدى صدقها و ثباتها.

## 1-أهداف الدراسة الاستطلاعية :

- ✓ التعرف على الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة ، إضافة إلى أنها تسمح بالتعرف على
- ✓ الظروف والإمكانات المتاحة في الميدان
- ✓ قياس مدى صدق وثبات المقاييس المطبقة في الدراسة (الخصائص السيكومترية )
- ✓ الكشف عن الصعوبات التي يمكن أن تصادفها الدراسة الاستطلاعية وبالتالي محاولة ضبطها وتجاوزها أثناء الدراسة الأساسية
- ✓ التعرف على مجتمع الدراسة وخصائصه حتى يتم مراعاة ذلك في اختيار عينة الدراسة الأساسية .

✓ مدى صلاحية الوسائل المنهجية المستعملة قصد ضبط متغيرات البحث .

## 2-مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بمركز ( التوجيه المدرسي و المهني ) بولاية مستغانم في الفترة الممتدة ما بين

2018-04-05 الى غاية 2018-04-25.

## 3- عينة الدراسة الاستطلاعية و مواصفاتها :

أجريت الدراسة على عينة مكونة من (30) مستشار و مستشارة بولاية مستغانم , تم اختيارهم بطريقة عشوائية

, تتراوح أعمارهم من ( 25 سنة الى 41 سنة ), و الجداول التالية توضح توزيع أفراد العينة حسب مايلي :

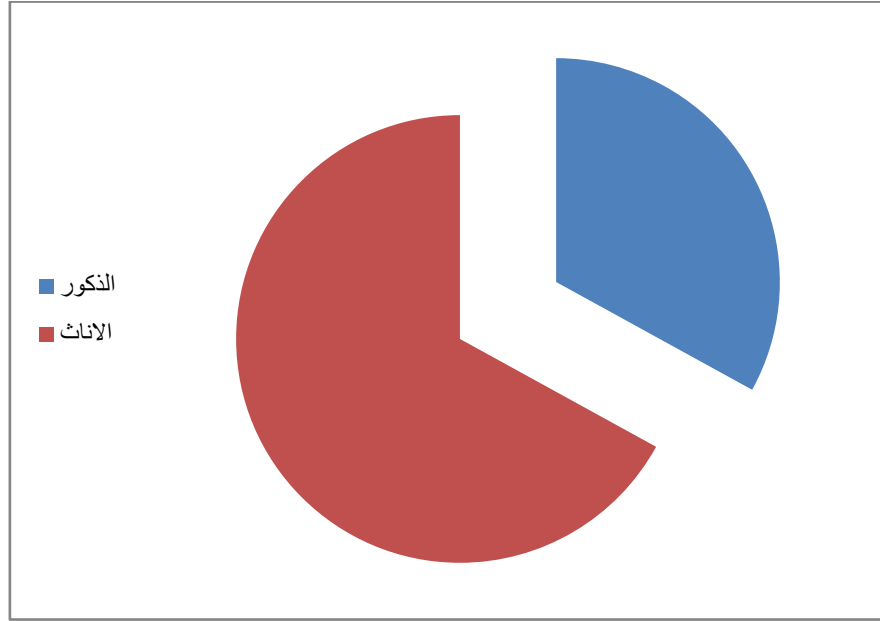
أ\_ حسب الجنس:

\_ الجدول رقم (02): يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
الذكور	10	33 %
الإناث	20	67 %
المجموع	30	100 %

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الإناث و التي تمثل نسبة 67% أكبر من نسبة الذكور التي تمثل نسبة

(33%) بفارق (34%)، وهذا ما يوضحه الرسم البياني التالي :



\_ الشكل رقم (02): يبين مخطط دائري لتوزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس.

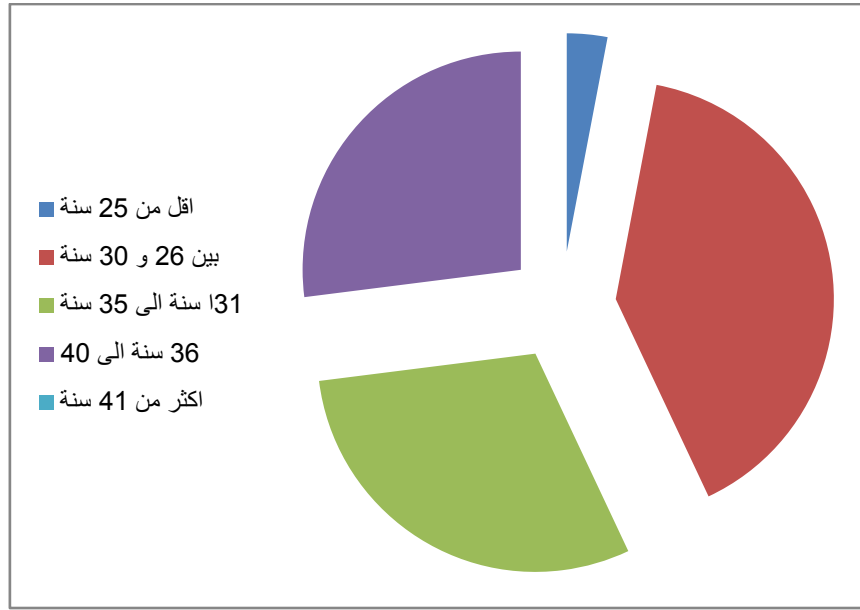
ب- حسب السن :

الجدول رقم (3): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن :

السن	العدد	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	1	3%
بين 26-30 سنة	12	40%
31 سنة - 35 سنة	9	30%
36 سنة - 40 سنة	8	27%
اكثر من 41 سنة	0	0%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي 40% تتراوح أعمارهم ما بين 26-30 سنة) كما يوضحه

الرسم البياني الآتي:



ـ الشكل رقم (03): يمثل مخطط دائري لتوزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن.

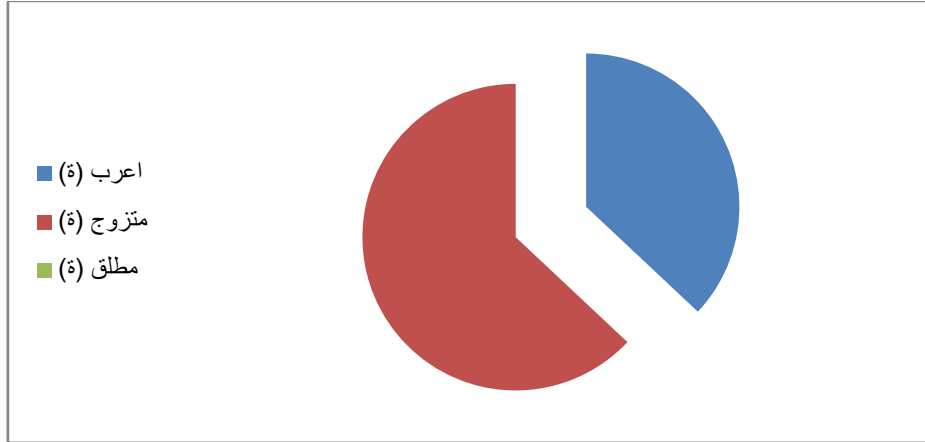
جـ حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم (04): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الحالة العائلية:

الحالة العائلية	العدد	النسبة المئوية
أعزب(ة)	11	37%
متزوج(ة)	19	63%
مطلق(ة)	0	0%
المجموع	30	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تساوي 3(6%) و هي لفئة المتزوجين ، كما يوضحه الرسم

البياني الآتي:



\_ الشكل رقم (04): يمثل مخطط دائري لتوزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الحالة العائلية.

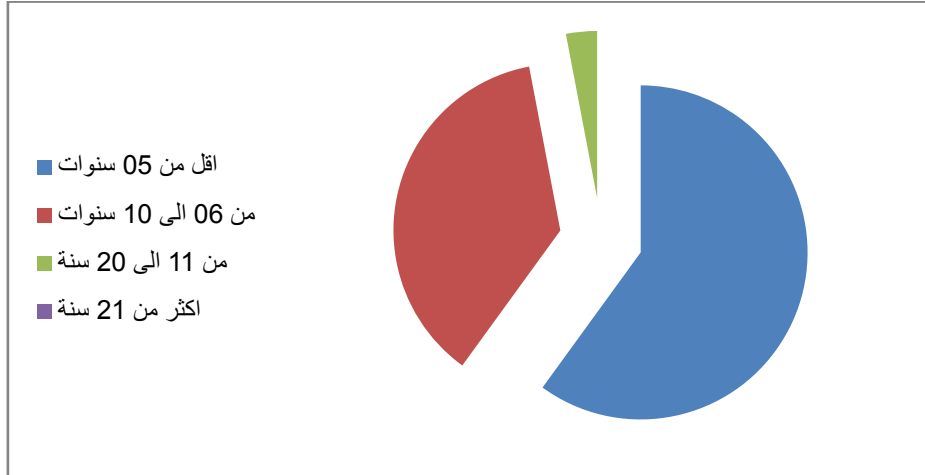
د- حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (05): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة المهنية:

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	18	60 %
من 06 إلى 10 سنوات	11	37 %
من 11 إلى 20 سنة	1	3 %
أكثر من 21 سنة	0	0 %
المجموع	30	100 %

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم المستشارين يملكون خبرة مهنية أقل من 05 سنوات ، تقدر بنسبة

60 % ، و الرسم البياني يوضح ذلك:



\_ الشكل رقم (05): يمثل مخطط دائري لتوزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة المهنية.

#### 4\_ وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية:

قصد تحقيق خطوات البحث و إتباع منهجها والإجابة عن تساؤلاتها اعتمدت الطالبة في هذه الدراسة على

مقياسين هما: مقياس الأدوار الإرشادية لمستشاري التوجيه والإرشاد الذي قامت الطالبة ببناءه ومقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.

#### 4-1- مقياس الأدوار الإرشادية لمستشاري التوجيه و الإرشاد:

اعتمدت الطالبة لتصميم هذا المقياس على الدراسات التالية:

- (باوية عفاف، 2017، الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي).

(إسماعيل الأعور، 2003، واقع الإعلام التربوي في مؤسسات التعليم الثانوي بالجزائر لمستشار التوجيه).

#### 4-1-1- وصف مقياس الأدوار الإرشادية لمستشاري التوجيه و الإرشاد:

تكون المقياس من (21) فقرة قبل التعديل ، و قد تم عرضه على محكمين وبعد التعديل لم تحذف أي فقرة ، حيث قسمت إلى أربعة أبعاد وهي **للبعد الأول علاقة مستشار التوجيه مع الإدارة** و المكون من (05) فقرات ، **اما البعد الثاني هو علاقته مع الأساتذة و المتكون من (04) فقرات ، أما البعد الثالث هو علاقته مع التلاميذ و المكون من (06) فقرات ، و بالنسبة للبعد الأخير وهو علاقته بالتوجيه المتكون من (06) فقرات.**

بالإضافة إلى انه تم التعديل في بعض الفقرات منها (19،17،16،15،13،11،9،8،7،21)

واعتمدت الطالبة في طريقة التصحيح على سلم التصحيح و المتمثل في (2) بدائل و هي : (نعم ، لا) وتم توزيع الفقرات في الأبعاد كما يلي:

✓ **البعد الأول علاقته مع الإدارة:** يضم (05) فقرات و هي (1،3،7،10،19)

✓ **البعد الثاني علاقته مع الأساتذة:** يضم (04) فقرات و هي (4،9،12،18)

✓ **البعد الثالث علاقته مع التلاميذ:** يضم (06) فقرات و هي (2،6،8،11،15،20)

✓ **البعد الرابع علاقته مع التوجيه:** يضم (06) و هي (2،5،13،14،16،21)

( و يمكن الاطلاع على المقياس قبل و بعد التعديل من خلال الجداول الممثلة له في الملاحق ).

**4-2-1- طريقة التطبيق:** قامت الطالبة بتطبيق المقياس على العينة بطريقة جماعية ، حيث وضعت

المقياس بين يدي المستشارين، وطلب منهم قراءة التعليمة والعبارة بعناية، والإجابة عنها بصدق و صراحة كما

يدركونها و يشعرون بها، ذلك بوضع علامة (×) أمام الإجابة المناسبة ، وأعلمتهم أن هذه البيانات ستحاط

بالسرية التامة وتستخدم لغرض البحث العلمي فقط .

4-1-3- طريقة التصحيح : وتتم الإجابة على فقراته من تعدد متدرج من (2) بدائل مقدمة للمستشارين

يصحح كما يلي : نعم (1) ، لا (0).

4-1-4- صدق و ثبات مقياس الأدوار الإرشادية لمستشاري التوجيه :

اعتمدت الطالبة في حساب الصدق وثبات على الخصائص السيكومترية التالية :

أولاً : الصدق:

طريقة استطلاع آراء المحكمين: حيث تعتمد هذه الطريقة على قدرة المتحكم المتخصص في إبراز مدى علاقة كل بند من المقياس بالسمة المراد قياسها و تصحيحها لغويا و كذا توافقتها مع خصائص أفراد العينة قد تم حساب صدق المحكمين من خلا استخدام المعادلة التالية: الفقرات المحذوفة \_ الفقرات المرفوضة/ عدد كل الفقرات.

كما تم تعديل بعض الفقرات، دون حذف أي فقرة ليصبح عددها 21 فقرة (أنظر الملحق رقم3).

4-2- مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش):

4-2-1- المقياس: - مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي طور من قبل ماسلاش وجاكسون (1981) ليقاس

الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية تقيس النسخة الأولى التي أعدت

سنة 1981 للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة مستوى التكرار والشدة أما النسخة الثانية 1986 تخلت ماسلاش

وجاكسون ن مستوى الشدة وانخفضت بمستوى التكرار وقد جرى تقنين هذا المقياس سابقا من طرف عدد من

الباحثين وتم استخدامه في عدد من الدراسات العربية كدراسة داوني وزملاؤه (1989) ، ودراسة مقابلة

وسلامة (1990)، ودراسة الوابلي (1995)، كما استخدم المقياس من طرف باحثين في بيئات أجنبية أخرى غير بيئته الأصلية ومنهم فيرزين وآخرون (1988) Firesen & AL، وكريمير وآخرون (2002) Kremer & AL، وقد كانت الخصائص السيكومترية للمقياس الأصلي عالية حيث بلغت قيمة معامل الصدق لبعده الإجهاد الانفعالي 0,90، وبعد تبدل المشاعر 0,79، أما بعد نقص الشعور بالإنجاز بلغ 0,71.

#### 4-2-2- وصف المقياس و أبعاده و فقراته:

تتكون أداة القياس من فقرات عددها اثنان وعشرون (22) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، موضحة في

الجدول التالي:

#### الجدول رقم (06) يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاد الاحتراق النفسي

الأبعاد	رقم الفقرات	المجموع
الإجهاد الانفعالي	20,16,14,13,8,6,3,2,1	9
تبدل المشاعر	22,15,11,10,5	5
نقص الشعور بالإنجاز	21,19,18,17,12,9,7,4	8
المجموع الكلي		22

فقرات المقياس هي على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته، ويطلب عادة من الفرد الاستجابة

مرتين لكل فقرة من الفقرات، مرة تدل على تكرار الشعور وتوزعت الاستجابات من (0 إلى 6) درجات، أما شدة

الشعور توزعت الاستجابات من (0 إلى 7) درجات.

وقد اكتفى الباحث في دراسته على الاستجابة التي تدل على تكرار الشعور، وهذا ما كشفت عنه وأوصت

به دراسات مختلفة منها الدراسة التي قامت بها كل من ماسلاش

وجاكسون Maslach & Jaccson (1986)، أما الدراسات العربية دراسة مقابلة وسلامة (1990) ، ودراسة الوابلي (1995)، ودراسة السرطاوي (1997)، ودراسة الفرح (2001).

إن الخيارات المتاحة عن الفقرة تتراوح ما بين (0-6) درجات على بدائل للإجابة مقترحة وهي (يحدث كل يوم، مرات قليلة في الأسبوع، مرة في الأسبوع، مرات قليلة في الشهر، مرة في الشهر، مرات قليلة في السنة، لا يحدث إطلاقاً)، والدرجة الكاملة للمقياس ولكل بعد من أبعاده موضحة في الجدول رقم (13).

الجدول رقم (07) يبين الدرجات الدنيا والعليا لمقياس ماسلاش الكلي ولأبعاده الثلاثة

الأبعاد	عدد الفقرات	الدرجات الدنيا	الدرجات العليا
الإجهاد الانفعالي	9	0 = 9 X 0	54 = 9 X 6
تبلد المشاعر	5	0 = 5 X 0	30 = 5 X 6
نقص الشعور بالانجاز	8	0 = 8 X 0	48 = 8 X 6
الدرجة الكلية	22	0 = 22 X 0	132 = 22 X 6

ويمكن تصنيف درجة الاحتراق النفسي إلى عالية أو متوسطة أو منخفضة، كما هو مبين في الجدول

التالي:

الجدول رقم (08) يبين تصنيف تكرار أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

الأبعاد	متدن	معتدل	عال
الإجهاد الانفعالي	30 فما فوق	18 - 29	0 - 17
تبلد المشاعر	12 فما فوق	6 - 11	0 - 5
نقص الشعور بالانجاز	0 - 33	34 - 39	40 فما فوق

## 5- نتائج الدراسة الاستطلاعية:

## أ - مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش):

قامت الطالبة بحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش) بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد و الدرجة الكلية للمقياس وبين درجة كل فقرة و درجة البعد الذي تنتمي اليه، فكانت النتائج كالتالي:

## صدق الاتساق الداخلي:

الجدول رقم (09): درجات أبعاد مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية للمقياس لتقدير الصدق

الدرجة الكلية		الأبعاد
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.01 دال	0.937**	الإجهاد النفسي
0.01 دال	0.868**	تبلد المشاعر
0.01 دال	0.900**	نقص الشعور بالانجاز

\_من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن معاملات الارتباط لأبعاد المقياس و الدرجة الكلية تراوحت ما بين 0,900 و 0,937 وهي معاملات قوية ودالة إحصائياً وبهذا تتميز بصدق عالي .

الجدول (10): درجات أبعاد لمقياس الاحتراق النفسي ودرجات الفقرات التي تنتمي إليها لتقدير الصدق

البيد	الفقرة	معامل الارتباط
الإجهاد النفسي	0.762**	دال 0.01
	0.628**	دال 0.01
	0.667**	دال 0.01
	0.621**	دال 0.0
	0.682**	دال 0.01
	0.507**	دال 0.01
	0.511**	دال 0.01
	0.424**	دال 0.01
	0.355**	دال 0.01
تبلد المشاعر	0.686**	دال 0.01
	0.619**	دال 0.01
	0.656**	دال 0.01
	0.577**	دال 0.01
	0.610**	دال 0.01
نقص الشعور بالانجاز	0.476**	دال 0.01
	0.656**	دال 0.01
	0.480**	دال 0.01
	0.338*	دال 0.01
	0.676**	دال 0.01
	0.605**	دال 0.01
	0.623**	دال 0.01
	0.533**	دال 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) ان معاملات ارتباط بيرسون بين درجات الفقرات والدرجة الكلية الإجهاد النفسي الذي تنتمي اليه قد تراوحت ما بين (0.355 ، 0.762) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05 ، اما بعد تبليد المشاعر فتراوحت ما بين (0.577، 0.686) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 ، كما ان بعد نقص الشعور بالانجاز تمتع بمعاملات ارتباطيه قوية و دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05.

-كما تم حساب الصدق التمييزي لمقياس الاحتراق النفسي:

الجدول (11) صدق التمييزي لمقياس الاحتراق النفسي .

Sig	درجة الحرية	قيمة (ت) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيمة الإحصائية	الأساليب
						السمة
0.000	20	7.374	10.040	116.727	11 العليا	الاحتراق
			22.965	61.000	11 الدنيا	النفسي

\_ نلاحظ من خلال النتائج انه توجد فروق ما بين المجموعة العليا و المجموعة الدنيا حيث تراوحت ت

7,374 و هي أعلى من قيمة sig حيث قدرت ب (0,000) وبذلك فإن المعيار صادق .

ولتقدير معامل ثبات مقياس الاحتراق النفسي لقد تم حساب ثبات المقياس بطريقتي التجزئة النصفية و الفا

كرومباخ فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (12) تقدير ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقتي التجزئة النصفية و الفا كرومباخ.

عدد العينة	معامل الارتباط	معامل الثبات بعد التصحيح بمعامل	مستوى الدلالة	معامل ألفا كرومباخ

		سيبرمان		
30	0.901**	0.947	0.01	0.86

نلاحظ من خلال الجدول (11) أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات بالتجزئة النصفية حيث قدرت

ب (0.901) و تقدر قيمة معامل الفا كرومباخ ب (0,86) و هي درجة عالية من الثبات مما يؤكد ان هناك

ثبات و اتساق بين فقرات المقياس.

#### ب - مقياس الأدوار الإرشادية لمستشاري التوجيه :

قامت الطالبة بحساب الصدق التمييزي للمقياس و ذلك بتطبيق اختبار "ت" لدلالة الفروق بين الفئتين

(العليا و الدنيا ) و الجدول التالي يوضح ذلك:

#### الجدول (13) الصدق التمييزي لمقياس الادوار الإرشادية :

الأساليب السمة	القيمة الإحصائية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(ت) المحسوبة	درجة الحرية	Sig	مستوى الدلالة
الادوار الارشادية	العليا 11	19.272	1.009	14.752	20	0.000	0.05
	الدنيا 11	12.636	1.206				

نلاحظ من خلال الجدول (13) أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الفئة العليا قدر ب (19.272) و

انحراف معياري قدر ب (1,009) و قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الفئة الدنيا قدر ب (12.636)

بانحراف معياري قدر ب (1.206) و بعد تطبيق اختبار "ت" لدلالة الفروق وجد أن قيمة (ت) المحسوبة

المقدرة ب (14,752) و هي اكبر من قيمة SIG و المقدرة ب (0,000) عند مستوى الدلالة (0,05) و درجة

الحرية (20) ، و منه نقول انه توجد فروق بين درجات الفئة العليا و درجات الفئة الدنيا أي ان المقياس له القدرة على التمييز ، و لتقدير معامل الثبات مقياس الأدوار الإرشادية ثم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث قامت الطالبة بتجزئة المقياس الكلي إلى فقرات النصف الأولى وفقرات النصف الثاني و بطريقة ألفا كرومباخ فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول (14) : تقدير ثبات مقياس الأدوار الإرشادية بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ

عدد العينة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الثبات بعد التصحيح بمعامل سبيرمان	معامل ألفا كرونباخ
22	0.54	0.05	0.589	0.799

ويتضح من خلال الجدول (14) ان المقياس يتمتع بدرجة متوسطة من الثبات بالتجزئة النصفية حيث

قدرت ب (0.589) وتقدر قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.798) وهي درجة مقبولة من الثبات مما يؤكد أن هناك ثبات واتساق بين فقرات المقياس.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

بعد معالجتنا في الدراسة الاستطلاعية لتأسيس الإطار النظري و التطبيقي للبحث و التحقق من أهداف الدراسة الاستطلاعية في ضبط أدوات القياس و التحكم في الإجراءات، حيث زدتنا بمقاييس تتمتع بخصائص سيكومترية عالية و يمكن الوثوق بها و الاعتماد عليها في الدراسة الأساسية.

**1\_ منهج الدراسة الأساسية:** ان اختيار نوع المنهج المستخدم يعتمد على طبيعة المشكل محل الدراسة و قد تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي ، لمناسبته لهدف الدراسة وهو البحث عن العلاقة الموجودة بين الأدوار الإرشادية و الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه.

**2\_ مكان و زمان الدراسة الأساسية:** تم إجراء الدراسة الأساسية بمركز ( التوجيه المدرسي و المهني ) بولاية مستغانم في الفترة الممتدة ما بين 03-05-2018 إلى غاية 16-05-2018.

### 3\_ مجتمع الدراسة الأساسية و عينتها:

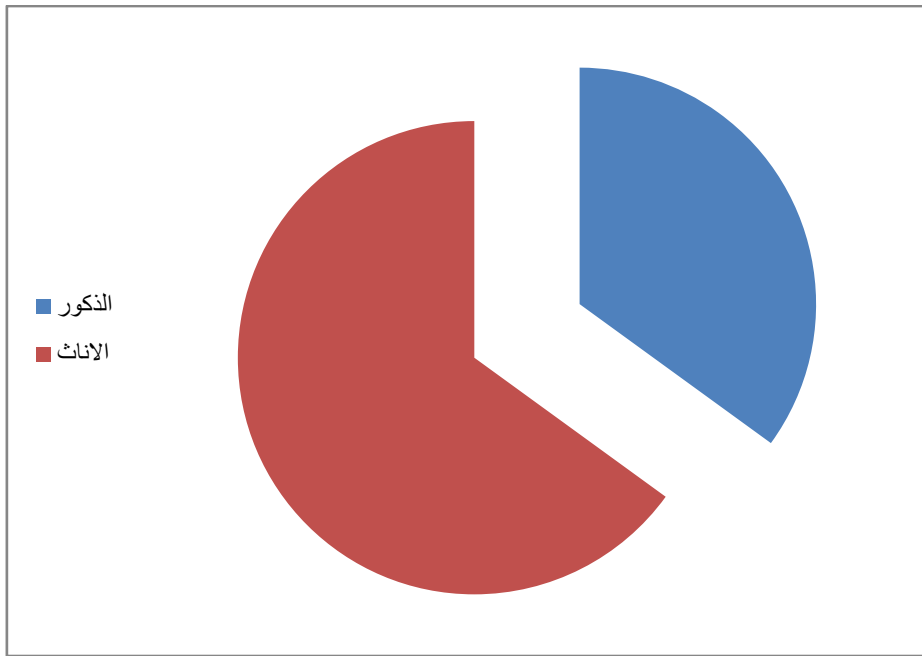
اشتمل مجتمع الدراسة على على مستشارين الارشاد و التوجيه بمركز التوجيه المدرسي و المهني بولاية مستغانم حيث قدر عددهم ب(40) مستشار و مستشارة ، تتراوح أعمارهم ما بين (من 25 سنة و 41سنة) ، يتوزعون حسب الجنس و السن و الحالة العائلية و الخبرة المهنية كما هو موضح كالتالي:

**الجدول (15):** يبين توزيع العينة الأساسية حسب الجنس:

الجنس	العدد	النسبة المئوية
الذكور	14	35 %
الإناث	26	65 %
المجموع	40	100 %

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الإناث والتي تمثل نسبة 65(%) أكبر من نسبة الذكور التي تمثل نسبة

(35%) بفارق (30%)، وهذا ما يوضحه الرسم البياني التالي:



\_ الشكل رقم (15): يبين مخطط دائري لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس.

الجدول رقم (16): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن :

السن	العدد	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	1	2.5%
بين 26-30 سنة	15	37.5%
31سنة- 35سنة	11	27,5%
36سنة- 40 سنة	11	27.5%
أكثر من 41 سنة	2	5%
المجموع	40	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي 37,5% تتراوح أعمارهم ما بين (26-30 سنة) كما

يوضحه الرسم البياني الآتي:



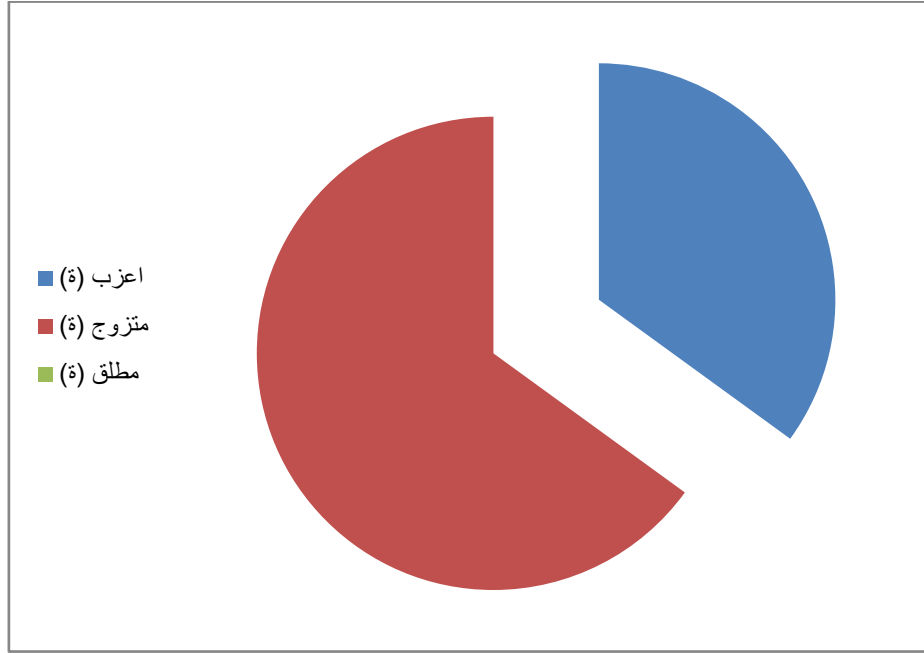
\_ الشكل رقم (16): يمثل مخطط دائري لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب السن.

الجدول رقم (17): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية	العدد	الحالة العائلية
35 %	14	اعزب(ة)
65%	26	متزوج(ة)
0 %	0	مطلق(ة)
100%	40	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تساوي (65%) و هي لفئة المتزوجين ، كما يوضحه الرسم

البياني الآتي:



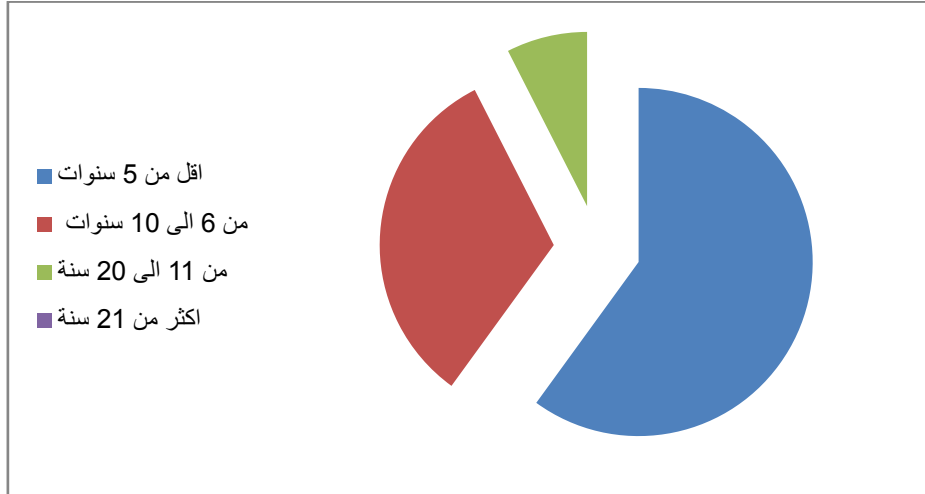
\_ الشكل رقم (17): يمثل مخطط دائري لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة العائلية.

الجدول رقم (18): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الخبرة المهنية:

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	24	60%
من 06 إلى 10 سنوات	13	32.5%
من 11 إلى 20 سنة	3	7.5%
اكثر من 21 سنة	0	0%
المجموع	40	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم المستشارين يملكون خبرة مهنية اقل من 05 سنوات، تقدر بنسبة

60 % والرسم البياني يوضح ذلك:



الشكل رقم (18): يمثل مخطط دائري لتوزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الخبرة المهنية.

#### 4- أدوات الدراسة الأساسية:

أ- مقياس الأدوار الإرشادية : يحتوي على (21) فقرة موزعة توزيعاً عشوائياً على (4) أبعاد كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (19): توزيع فقرات مقياس الأدوار الإرشادية على أبعاده الفرعية:

الرقم	الابعاد	عدد الفقرات	ارقام الفقرات
01	علاقته مع الإدارة	05	19،10،07،03،01
02	علاقته مع الاساتذة	04	12،09،04،18
03	علاقته مع التلاميذ	6	20،15،11،08،06،02
04	علاقته مع التوجيه	6	21،16،14،13،5،2
المجموع		21	

تتم الإجابة على فقراته من تعدد متدرج من (04) أبعاد مقدمة للمستشارين ويصحح كما يلي: نعم (0) لا (0).

ب- مقياس الاحتراق النفسي لمستشاري التوجيه: يحتوي المقياس على (22) فقرة موزعة توزيعاً عشوائياً على (03) أبعاد بتدرج البدائل و هما : يحدث كل يوم (07) ، مرات قليلة في الأسبوع (06) ، مرة في الأسبوع (05) ، مرات قليلة في الشهر (04) ، مرة في الشهر (03) ، مرات قليلة في السنة (02) ، لا يحدث إطلاقاً (01).

#### 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية:

استعانت الطالبة بالبرنامج الإحصائي في العلوم الاجتماعية (spss20) في المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها باستخدام الأساليب الآتية:

\* التكرارات

\* النسب المئوية

\* المتوسط الحسابي

\* الانحراف المعياري

\* اختبار "ت" لعينتين مستقلتين

\* معامل الارتباط بيرسون لإيجاد القيمة الارتباطية بين الأدوار الإرشادية والاحتراق النفسي لدى مستشاري الإرشاد و التوجيه.

\* اختبار "ف"

**تمهيد:**

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية و مناقشة فرضياتها كما أفرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها من خلال تفرغ استجابات أفراد العينة على كل من مقياس الأدوار الإرشادية لمستشاري الإرشاد و التوجيه و مقياس الاحتراق النفسي لمستشاري التوجيه.

**عرض نتائج الدراسة :**

**أ - عرض نتائج الفرضية العامة:**

تذكير بنص الفرضية: توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الأدوار الإرشادية والاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد، وللتحقق منها تم حساب معامل الارتباط بيرسون، فكانت النتيجة كالتالي:

**الجدول (20) معامل الارتباط بيرسون بين درجات العينة في الأدوار الإرشادية والاحتراق النفسي:**

الاحتراق النفسي	المتغيرين	
,354*	معامل الارتباط	الأدوار الإرشادية
,025	Sig	
40	حجم العينة	

يبين الجدول السابق قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لأفراد العينة في الأدوار الإرشادية والاحتراق النفسي، حيث بلغت قيمته 0.35، وهي قيمة أكبر من قيمة sig والتي تساوي 0.025، وعليه نقبل فرض البحث الذي يقول توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الأدوار الإرشادية والاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ورفض الفرض الصفري .

الجدول رقم ( 21): مستوى الاحتراق النفسي متوسط لدى عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد، وبعد

المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الاحتراق النفسي								
المتوسط الفرضي للمقياس 88				الفرق بين متوسط الأفراد والمتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
مستوى الدلالة	sig	درجة الحرية	T					
0.05	,441	39	,779	3,07	24,95	91,07	40	الاحتراق النفسي

من خلال النتائج المبين بالجدول أعلاه رقم (19) نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة

الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي والذي بلغ 91.07 أنه قريب من المتوسط الفرضي للمقياس والمقدر

بـ 88 ، وهذا ما أكدته قيمة" ت "بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت قيمتها 0.77 واكبر من قيمة sig

والتي تساوي 0,441 اذا نستنتج انه يعاني افراد العينة من الاحتراق النفسي المتوسط.

## 1- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

للتذكير بنص الفرضية: لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تعزى إلى متغير الجنس وللتحقق منها تمت المعالجة الإحصائية والتوصل إلى الجدول التالي:

جدول (22): الفروق بين الجنسين في درجاتهم على مقياس الاحتراق النفسي.

المتغير	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	درجة الحرية	Sig
الاحتراق النفسي	ذكور	24	90,416	26,47	,849	38	,402
	إناث	16	97,583	17,21			

من خلال الجدول (20) وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية بالنسبة للجنسين في الاحتراق النفسي

والتي بلغت عند الإناث (97.58) وعند الذكور (90.41) وقيمة اختبار الفروق "ت" والتي بلغت

(0.84) وبما أن قيمة sig تساوي تساوي 0.402 أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي يمكن

القول أنه لا توجد فروق في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس، وبذلك نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري.

## 2- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

-نص الفرضية الثانية: لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تعزى إلى متغير

الاقدمية وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

**جدول (23):** الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الاقدمية.

Sig	ف قيمة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات		
,475	,851	536,453	3	1609,358	داخل المجموعات	الاحتراق النفسي
		630,039	36	22681,417	ما بين المجموعات	
			39	24290,775	الكلي	

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار تحليل التباين (ف) والتي بلغت في الاحتراق

النفسي (0.85) نلاحظ، وبما ان قيمة sig والتي تساوي 0.475 وهي أكبر من مستوى الدلالة

0.05 وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الاحتراق النفسي تبعا

لمتغير الاقدمية ومنه نقبل الفرض الصفري ونرفض البديل.

#### ثانيا: مناقشة فرضيات الدراسة الميدانية:

بعد عرض النتائج المتوصل إليها بالأساليب الإحصائية و التعليق عليها، سيتم فيما يلي تفسير

ومناقشة نتائج الدراسة من خلال المعطيات النظرية و الدراسات المعتمدة التي امكن الاطلاع

### 1-مناقشة الفرضية العامة:

تذكير بنص الفرضية: توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الأدوار الإرشادية و الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد .

بناء على النتائج الواردة في الجدول ( 20) فقد تبين انه توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين الأدوار الارشادية و الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد ، كلما زادت الأدوار الارشادية كلما زاد الاحتراق النفسي لدى مستشاري الارشاد والتوجيه، أي ان الفرضية تحققت.

بالرغم من ان المستشارين يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة و ليست عالية غير انها غير مرضية، ذلك انه قد يستنزف المستشارين عاطفيا و بدنيا، و يرهف احساسهم و بالتالي ينعكس سلبيا على انتمائهم المهني و جاهزيتهم للتغيير و الإصلاح

حيث توافقت الدراسة الحالية مع دراسة الحرتاوي( 1991) التي هدفت الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين الأردنيين، حيث وجدت ان المرشدين يعانون في المملكة الأردنية الهاشمية من درجة متوسط من الاحتراق النفسي.

كما اجرى الباحثان السامراني و صالح ( 1998) دراسة بعنوان الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين وعلاقته ببعض المتغيرات ووجد ان نسبة منهم يعانون من الاحتراق النفسي.

كما نجد دراسة الزيود (2002) و التي بعنوان واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي التربوي في محافظة الزرقاء في الأردن وجدت ان الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة ، من خلال هذه الدراسات نلاحظ ان اكثر الأشخاص الذين يتعرضون للاحتراق النفسي هم الأشخاص العاملين في المهن الإنسانية و الاجتماعية عموماً حيث يتعرضون الى مجموعة من المؤثرات الداخلية و الخارجية، ولعل العاملين في المجال التربوي من اكثر الفئات تعرضاً لمثل هذه الظاهرة، كما يعاني مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني مشكلات قد تؤثر على أدائه بطريقة او بأخرى، والتي غالباً ما يصاحبها في حالة استمرارها ظهور بعض التأثيرات عليه كالتأثيرات السلبية في اتجاهاته وعلاقاته داخل و خارج المؤسسة، ونقص قدرته على العمل والأداء حيث يشعر باستنفاد الجهد والتعب والإجهاد النفسي والبدني و الذي يؤدي بدوره الى الاحتراق النفسي. .

ويمكن تفسير ذلك ان الضغوط الداخلية و الخارجية التي يتعرض لها المستشار الى استنزاف جسمي و انفعالي، واهم مظاهره فقدان الاهتمام بالتلاميذ و تبلد المشاعر، و نقص الدافعية ، و الأداء النمطي للعمل، و يؤدي افتقاد المستشار الى الدعم الاجتماعي و مهارات التكيف لمستوى الاحداث الى زيادة احتمال وقوع المستشار فريسة الاحتراق النفسي و تعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للمستشارين بين سلوك التلاميذ و علاقته العلمية مع الزملاء و الإدارة، و ضيق الوقت و غياب التفاهم بين المستشار و الإدارة و المستشار و أولياء التلاميذ.

ان مجمل اعراض الاحتراق النفسي التي يمكن ان يتعرض لها المستشار سواءا كانت عضوية ، نفسية ، سلوكية، اجتماعية ، فان كلما تتفاعل مع بعضها البعض ، فنتشكل عبئا و جهدا ثقيلًا على كاهله مما تتعكس سلبا على صحته ، و ظهور مشكلات و أزمات في حياته المهنية و الأسرية ، مما يؤثر على رسالته الإنسانية و التربوية.

## 2-مناقشة الفرضية الفرعية الأولى :

تذكير بنص الفرضية : لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تعزى إلى متغير الجنس.

بناء على النتائج الواردة في الجدول رقم ( 22 ) قد تبين أنه لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تعزى الى متغير الجنس .

وذلك لأن الأدوار الإرشادية التي يقوم بها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أدوار واحدة لا تختلف باختلاف الجنس ومهامهم مكلفة من طرف الإدارة.

كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عساف ( 1989 ) ، حيث أوضحت عدم وجود فروق دالة احصائيا بين الذكور والاناث لدى هيئة التدريس في جامعتين فلسطينيتين في الضفة الغربية في مستوى الاحتراق النفسي، وكذلك دراسة بلاتسيديو وأجالويوتيس Platsidou Agaliotis ( 2008 ) الذين أقاموا دراسة حول عينة من المعلمين والمعلمات في مجال التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية في اليونان، وقد توصل الباحثان إلى عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستويات الاحتراق تعزى لمتغير الجنس ( الظفري سعيد، القريوتي ابراهيم 2010).

أما بالنسبة للدراسات في الجزائر دراسة نبار رقية ( 2012 ) التي أقيمت على مجموعة من أساتذة التكوين المهني وقد أرجعت عدم وجود فروق يعزى لاختلاف الجنس، ويعني ذلك أن المهام التي تقوم بها المستشارات هي نفس المهام التي يقوم بها المستشارين من أعباء إدارية و مراقبة 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...الخ، كما يعملون في ظروف عمل واحدة وضغوطات مهنية واحدة.

وفي الأخير اختلفت هذه الدراسة مع دراسة الدبابسة ( 1993 )، حيث وجد أن هناك فروق على بعد الاجهاد الانفعالي تعزى لمتغير الجنس، كذلك دراسة بطانية والجوارنة (2004) التي كشفت عن وجود فروق تعزى لمتغير الجنس.

### 3-مناقشة الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية الثانية :لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تعزى إلى متغير الأقدمية.

بناءا على النتائج الواردة في الجدول ( 23 ) فقد تبين أنه لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تعزى لمتغير الأقدمية.

اتفقت الدراسة مع دراسة بلاتسيديو وأجالبيوتيس ( 2008 ) التي دلت على عدم وجود فروق دالة فيما يخص مستوى الاحتراق النفسي يعزى لمتغير الأقدمية ( الظفري سعيد و قريوتي ابراهيم، 2012 ) ونفس ذلك أن أصحاب الخبرة التي تزيد خبرتهم عن خمس سنوات والتي تقل خبرتهم عن خمس سنوات تكون

لهم ضغوط نفسية واحدة، حيث يحاول المستشارين اثبات أنفسهم في المهنة، كما يشعرون بثقل المسئوليات والمهام وانخفاض الراتب بالإضافة لقلة الدورات التكوينية وقلة الرضا المهني لديهم ، وسوء علاقات العمل وعدم تحقق أهدافهم وطموحاتهم وانخفاض مستوى الدافعية بمرور الزمن ويعايشون ضغوط العمل نفسها من حيث العلاقة مع الطلبة مع الإدارة، كذلك اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة بطانية والجوارنة ( 2004 ) التي أقيمت على عينة مكونة معلم ومعلمة وأظهرت عدم وجود فروق تعزى إلى الخبرة التدريسية، وفسر الباحثان هذه النتيجة كون هذه تشابه لظروف التعليمية.

اختلفت الدراسة مع دراسة الدبابسة ( 193 ) التي أظهرت فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح سنوات الخبرة القليلة وأن المرشدين اللذين لديهم خبرة علمية قليلة أعلى درجة من الاحتراق النفسي من نظرائهم من أصحاب الخبرة الأكبر (الخرابشة وعربيات، 2005،308) وكذلك نذكر دراسة سينغ وبلينجزجلي (1996) التي أقيمت على عينة من المعلمين من فرجينيا أشارت نتائجها إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى وللتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بتطبيق اختبار "ت" لدلالة الفروق فتوصلنا إلى وجود فروق فيمستوى الاحتراق النفسي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة لصالح سنوات الخبرة القصيرة(الظفري، سعيد إبراهيم القريوتي)

ويمكن تفسير الفرضية من خلال الاضطلاع على الدراسات السابقة توصلنا إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير الأقدمية ما بين مستشار التوجيه والارشاد المدرسي الذي تقل أقدميتهم عن خمس سنوات والتي تزيد خبرتهم عن خمس سنوات كما أن كلتا الفئتين تعاني من ضغوط فمثلا مستشار التوجيه والارشاد المدرسي الذين خبرتهم تقل عن خمس سنوات قد تتمثل في الضغوطات والصعوبات التي يواجهونها لمتطلبات الحياة وعدم تحقق 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 كثيرة وزيادة أعبائه كما تتمثل الضغوط التي يتعرضون لها في ثقل المسئوليات و المهام غير المكلفين بها، فكل هذه الظروف بالنسبة للمجموعتين على الرغم من اختلافها إلا أنها قد تؤدي لنفس النتائج ، وبالتالي فقد يكون هذه هو السبب عدم وجود اختلاف بينهم في مستوى الاحتراق النفسي.

خاتمة:

نستنتج من خلال هذه الدراسة أن ظاهرة الاحتراق النفسي مشكلة يواجهها مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي كغيرهم من الموظفين، وذلك نتيجة لما تتميز به مهنته من مشاكل وصعوبات ونقص الحوافز والضغوط التي يجب علي أن يصعد في مواجهتها بالطرق والأساليب الايجابية التي تساعده على التخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشاكل وتزيد الضغوط قد تدفع به إلى حالة من الإنهاك والاحتراق النفسي.

وانطلاقاً مما سبق يمكن القول أن مهمة التوجيه و الإرشاد ببلادنا تحتاج إلى نظرة شاملة وعمل حقيقي وفعال واهتمام كاف من أجل رفع مردود العاملين في نظام التوجيه والإرشاد التربوي، ونخص بالذكر مستشار التوجيه والإرشاد المهني كعنصر محوري في هذه العملية داخل مؤسساتنا التربوية كونه يؤدي رسالة مهمة حيث يساعد في وضع خطط لمستقبله المدرسي والمهني بما يتناسب مع قدراته، وهذا الاهتمام يمكنه تقديم الدعم والبرامج التكوينية تمكنه من التأقلم مع مهنته ومواجهة الضغوط والصعوبات في محيطه المهني وتوعية بخطورة الاحتراق النفسي وانعكاساته السلبية على شخصيته وبالتالي على سلوكياته وأدائه وإعطائه طريقة للتخفيف من القلق بطريقة سوية، وبالتالي هذا ما قد يمكن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي من تفادي الإصابة بالاحتراق النفسي.

ولقد بينت النتائج التساؤل العام إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الأدوار الارشادية والاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد، ومن خلال هذه النتائج توصلت الطالبة إلى أن هناك مستوى الاحتراق النفسي متوسط لدى عينة مستشاري التوجيه والارشاد، أما نتائج التساؤلات الفرعية بينت أنه :

لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تعزى إلى متغير الجنس، أما بالنسبة لمتغير الأقدمية كذلك لا توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وهذا يفسر من خلال النتائج المتوصل إليها أنه كلما كانت ضغوطات في الأدوار الإرشادية لدى مستشاري التوجيه كان هناك احتراق نفسي، كما أسفرت النتائج أنه أصحاب الخبرة القليلة هي أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

وفي الأخير نرجو أن تساهم هذه الدراسة، ول بقليل من إثراء الطالبة في شعبة علم النفس وما يتعلق بموضوع واقع ممارسة الأدوار الإرشادية لمستشاري التوجيه وعلاقته بالاحتراق النفسي .

إقتراحات:

- ✓ من الضروري مراعاة الخصائص الشخصية للمستشارين لتباينها في التعرض للاحتراق النفسي من بينها الجنس.
- ✓ الاهتمام بالدعم المادي والمعنوي للمستشارين لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل انجازه المهني.
- ✓ ضرورة إعادة النظر من قبل الجهات المختصة في الأوضاع المهنية والمعيشية لمستشاري التوجيه والارشاد المهني والمدرسي

## قائمة المراجع

1. باوية عفاف ،(2016): الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي ، دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة بسكرة .
2. بقدر سارة ،(2014): استراتيجيات المواجهة ومدى فاعليتها في تجاوز الاحتراق النفسي لدى القابلات مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة مستغانم .
3. بوحارة هناء ،(2011) : الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر،جامعة سطيف.
4. حاج سعيد فتيحة ،(2015): مستويات الاحتراق النفسي لدى أطباء التخدير،مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة بسكرة .
5. الراشد بشير صابح،(2000): مناهج البحث التربوي، رؤية تطبيقية مبسطة، الكويت، دار الكتاب الحديث.
6. رحاب محمد صديق،(1997): الاحتراق النفسي، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع الإسكندرية مصر
7. سعد جلال ،(د.س): التوجيه النفسي والتربوي والمهني، دار المعارف للنشر ، مصر ، ط 1.
8. سمعان وهيب ومرسي محمد منير،(1979): الإدارة المدرسية الحديثة ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط1.
9. سمية طه جميل ،(2005): الارشاد النفسي ،عالم الكتب للنشر ،مصر ، ط04.
10. صالح باتشو ،(2016): الاحتراق النفسي عند الطبيب المقيم ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة أم البواقي

11. الضامن منذر، (2003): الارشاد النفسي ، مكتبة الفلاح ، الكويت ، ط 1 .
12. طايبى نعيمة، (2012): علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين ،أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر 02.
13. عزيزي أمينة،(2017) : الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط ، مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة سعيدة
14. فدوس الضاوية،(2014):الاحتراق النفسي لدى الشخصية التجنبية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة سعيدة .
15. فريدة ايقارب،(2008): أثر صراع و غموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المهني والمدرسي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة الجزائر . .
16. لعسال كحلة ، مراح ناديا ،(2018): تأثير المستشار التربوي في عملية توجيه التلاميذ - دراسة نموذجية على تلاميذ السنة الرابعة متوسط ، مذكرة لنيل شهادة الماستر .
17. محمد برو ،(2009):أثر التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي في المرحلة الثانوية ،أطروحة دكتوراه غير منشورة ،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية ،جامعة الجزائر.
18. محمود السيد ابو نبيل،(1984) علم النفس الاجتماعي ،دار النهضة للنشر ، بيروت ، ط 1.
19. مزياني فتيحة ، (2012): مفهوم الاحتراق النفسي ، أبعاده ومراحل تكوينه ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.
20. م عروف محمد ، (2014): استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة وهران .

21. معن محمود أحمد العياصرة ، (2008):الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحترق النفسي

22. معن خليل العمر، (2007): التنشئة الاجتماعية، دار الشروق، عمان، د.ط.

23. هادي ربيع مشعات ،(2003): الارشاد التربوي ، الدار العلمية للنشر ، عمان ، ط 1.

24. هوارى أحلام ،(2013): الاحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني في

ضوء بعض المتغيرات مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة تلمسان .

25. يوسف مصطفى لطفى ، محمد فطيم واخرون ،(1981): الارشاد النفسي والتوجيه التربوي ، دار

المريخ السعودية، ط 1

26. المنشور الوزاري رقم 1011 المؤرخ في 12-1998 ، المتعلق بالتقويم البيداغوجي في التنظيم

التربوي

27. المنشور الوزاري رقم 216 المؤرخ في 2 ديسمبر 1991 والمتضمن تنظيم مستشاري التوجيه

المتعلق بالثانويات .

المواقع الالكترونية:

<https://specialties.bayt.com/fr/specialties/q/76793/>

**الملحق رقم (01):** مقياس الأدوار الارشادية لمستشاري التوجيه قبل تعديل المحكمين:  
**التعليمة :**

**سيدي المستشار سيدتي المستشارة:**

**تحية احترام و تقدير:**

في اطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " واقع ممارسة المستشارين لأدوارهم الارشادية وعلاقتها بالاحترق النفسي " و لتحقيق اهداف هذه الدراسة نضع بين ايديكم الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة حيث يرجى منكم قراءة كل فقرة من فقرات الاستبيان بتمعن و الإجابة عليها بوضع علامة (×).

كما سوف نعلمكم ان المعلومات التي سنتوصل اليها في الدراسة ستبقى لغاية البحث العلمي والتحليل الاحصائي وفي غاية من السرية.

تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير  
**البيانات الشخصية:**

1الجنس: ذكر انثى

2- السن: اقل من 25 سنة بين 26سنة -30 سنة  
31 سنة -35 سنة 36سنة -40 سنة  
اكثر من 41 سنة

3- الحالة العائلية : اعزب(ة) متزوج(ة) مطلق(ة)

4- الخبرة المهنية: اقل من 5 سنوات 26سنة -10 سنوات

11سنة- 20 سنة اكثر من 21 سنة

الرقم	الفقرات	نعم	لا
01	أقوم بتقديم برنامج سنوي الى مدير المركز		
02	اعمل على خلق جو ملائم عند تقديم الحصص الإعلامية		
03	أقوم بالتنسيق مع نائب المدير و الأساتذة و رؤساء الأقسام		
04	اشارك في مجالس الأقسام بصفة استشارية		
05	أقوم بالمداومة في اكماليات المقاطعة مرة في كل أسبوع		
06	أقوم برفع دافعية من خلال المتابعة البيداغوجية للتلاميذ		
07	بدوري كمستشار توجيه أكون مراقب من طرف مدير في اطار التنظيم الإداري		
08	بدوري كمستشار أقوم بتوجيه التلاميذ على اكمل توجيه		
09	يقوم الأساتذة باستدعائي لبعض الحالات الخاصة في القسم		
10	أقوم بتحليل نتائج التلاميذ في حالة تدهور نتائجهم الدراسية		
11	بصفتي مستشار أقوم بوضع مخطط او برنامج للمراجعة		
12	بصفتي مستشار لديا صلة دائمة مع		

		الأساتذة فيما يخص التلاميذ	
		في نهاية كل فصل أقوم بتقديم تقرير مفصل الى مدير المركز	13
		استطيع من خلال عملي ان أكون إيجابيا في القيام بدوري	14
		تقلقتني نظرة التلاميذ لي كمرشد اثناء القيام بالعملية الارشادية	15
		أقوم بالتخفيف من القلق اثناء الامتحانات	16
		أقوم بمساعدة و حل المشاكل النفسية و التربوية التي تعرقل مسار التلاميذ	17
		اتواصل مع الأساتذة لابلإاعي بالنتائج المتحصل عليها التلاميذ	18
		أقوم باعمال ليست بمهمتي الاستشارية	19
		اساعد التلاميذ في التكيف و التأقلم مع الأساتذة و داخل الأقسام	20
		لدي القدرة على تحفيز التلاميذ	21

الملحق رقم (02) قائمة المحكمين

الرقم	الإسم واللقب	الرتبة	التخصص	مكان الجامعة أو المقاطعة
01	عليش فلة	أستاذة محاضرة (ب)	علم النفس المدرسي	عبد الحميد بن باديس
02	كروجة	أستاذ مساعد (أ)	علم النفس	//
03	بوزادنعيمة	أستاذ مساعد (أ)	علم النفس المعرفي	//
04	بلكرد محمد	أستاذ محاضرة (ب)	تحليل المعطيات الكمية و الكيفية	//
05	حمزاوي زهية	أستاذ محاضرة (ب)	علم النفس العيادي	//
06	بوريشة	أستاذة محاضرة (ب)	علم النفس العيادي	//

ملحق (03) فقرات قبل و بعد التعديل

الرقم	الفقرات قبل التعديل	الفقرات بعد التعديل
07	بدوري كمستشار توجيه أكون مراقب من طرف المدير في اطار التنظيم الاداري	استشير مدير المؤسسة على اعمالي قبل القيام بها
08	بدوري كمستشار أقوم بتوجيه التلاميذ على اكمل وجه	أقوم بتوجيه التلاميذ على اكمل وجه في مساهم الدراسي
09	يقوم الأساتذة باستدعائي لبعض الحالات الخاصة في القسم	استجيب لدعوات الأساتذة عند استدعائي
11	بصفتي مستشار أقوم بوضع مخطط او برنامج للمراجعة	أقوم بمساعدة التلاميذ على وضع مخطط او برنامج للمراجعة
13	في نهاية كل فصل اقوم بتقديم تقرير مفصل الى مدير المركز	في نهاية كل فصل اقوم بتقديم تقرير مفصل الى مدير مركز التوجيه
15	تقلقني نظرة التلاميذ لي كمرشد اثناء القيام بالعملية الارشادية	عدم اقتناع التلاميذ بأهمية دوري كمستشار التوجيه
16	أقوم بالتخفيف من القلق اثناء الامتحانات	اساعد التلاميذ في التخفيف من دة قلق الامتحانات
17	أقوم بمساعدة و حل المشاكل النفسية و التربوية التي تعرقل مسار التلاميذ	أقوم بمساعدة التلاميذ على حل المشاكل النفسية و التربوية التي تعرقل مساهم الدراسي
19	أقوم باعمال ليست بمهمتي الاستشارية	يطلب مني المدير القيام باعمال ليست من مهام مستشار التوجيه
21	لدي القدرة على تحفيز التلاميذ في مساهم الدراسي	أقوم بتحفيز التلاميذ على الدراسة

الرقم	الفقرات	نعم	لا
01	أقوم بتقديم برنامج سنوي لمدير المركز		
02	أعمل على خلق جو ملائم عند تقديم حصص الاعلامية		
03	أقوم بالتنسيق مع نائب المدير والأساتذة ورؤساء الأقسام		
04	أشارك في مجالس الأقسام بصفة استشارية		
05	أقوم بالمدامومة في اكماليات المقاطعة مرة في كل أسبوع		
06	أقوم برفع دافعية الانجاز لدى التلاميذ من خلال المتابعة البيداغوجية		
07	أستشير مدير المؤسسة على أعماله قبل القيام بها		
08	أقوم بتوجيه التلاميذ على أكمل وجه في مسارهم الدراسي		
09	أستجيب لدعوات الأساتذة عند استدعائي		
10	أقوم بتحليل نتائج التلاميذ في حالة تدهور نتائجهم الدراسية		
11	أقوم بمساعدة التلاميذ على وضع مخطط وبرنامج للمراجعة		
12	بصفتي مستشار لدي صلة دائمة مع الأساتذة فيما يخص التلاميذ		
13	في نهاية كل فصل أقوم بتقديم تقرير مفصل الى مدير مركز التوجيه		
14	أستطيع من خلال عملي أن أكون ايجابيا في القيام بدوري		
15	عدم اقتناع التلاميذ بأهمية دوري كمستشار التوجيه		
16	أساعد التلاميذ في التخفيف من حدة قلق الامتحانات		
17	أقوم بمساعدة التلاميذ على حل المشاكل النفسية والتربوية التي تعرقل مسارهم الدراسي		
18	أتواصل مع الأساتذة للإبلاغ بالنتائج لمتحصل عليها من التلاميذ		
19	يطلب مني المدير القيام بأعمال ليست من مهام مستشار التوجيه		
20	أساعد التلاميذ في التكيف والتأقلم مع الأساتذة وداخل المدرسة		
21	أقوم بتحفيز التلاميذ على الدراسة		

## ملحق رقم (05): مقياس الاحتراق النفسي

الرقم	الفقرات	يحدث كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	مرة في الأسبوع	مرات قليلة في الشهر	مرة في الشهر	مرات قليلة في السنة	لا يحدث إطلاقاً
01	أشعر باستنزاف انفعالي بسبب عملي في مهنة التدريس							
02	أشعر مع نهاية اليوم الدراسي باستنزاف طاقاتي في العمل							
03	أنتضابق في كل صباح عندما أرى إلزاما علي الذهاب إلى المؤسسة							
04	أؤمن بأن اليوم الدراسي يشعرتني بالإرهاك في تعاملي مع الآخرين							
05	أشعر أنني احترق نفسيا بسبب ممارستي لمهنة التدريس							
06	يلزمني شعور بالإحباط بسبب علمي مدرسا							
07	أدرك مستوى الجهاد الذي أعانيه بسبب عمي في مهنة التدريس							
08	اتعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين							
09	هناك احساس يراودني بأنني على شفى الهاوية بسبب العمل في مهنة التدريس							
10	أشعر بأنني أتعامل مع التلاميذ على أنهم أشياء لا تلاميذ							
11	ازداد احساسني بالقسوة اتجاه الناس بعد أن أصبحت مدرسا							
12	أشعر أن لعملي في التدريس أثرا بارزا في قسوة عواطفني							
13	لا أكترت لما يتعرض له تلاميذي من مشاكل							
14	يوجه التلاميذ لي اليوم فيما يختص مشاكلهم							
15	أنفهم مشاعر التلاميذ نحو لكثير من الامور بسهولة							
16	اعمل بفاعلية فيما يتعلق بمشاكل التلاميذ							
17	أرى أن لي فضولي وتأثري بالآخرين بسبب عملي في مهنة التدريس							
18	أشعر بدرجة عالية من النشاط والحيوية							
19	أملك القدرة على خلق أجواء نفسية مريحة وسهلة مع التلاميذ							
20	سعادتي تتجلى في عملي عن قرب مع لتلاميذ							
21	أعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء هامة في عمي بمهنة التدريس							
22	أواجه بهدوء المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء العمل							

Correlations

		كلية	الاجهاد	تبلد	نقص
كلية	Pearson Correlation	1	,937**	,868**	,900**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40
الاجهاد	Pearson Correlation	,937**	1	,745**	,751**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40
تبلد	Pearson Correlation	,868**	,745**	1	,675**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40
نقص	Pearson Correlation	,900**	,751**	,675**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

	الاجهاد	ع1	ع2	ع3	ع6	ع8	ع13
الاجهاد	Pearson Correlation	1	,762**	,628**	,667**	,621**	,682**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
ع1	Pearson Correlation	,762**	1	,657**	,497**	,518**	,468**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,001	,002
	N	40	40	40	40	40	40
ع2	Pearson Correlation	,628**	,657**	1	,614**	,278	,345*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,082	,029
	N	40	40	40	40	40	40
ع3	Pearson Correlation	,667**	,497**	,614**	1	,526**	,361*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,022
	N	40	40	40	40	40	40
ع6	Pearson Correlation	,621**	,518**	,278	,526**	1	,431**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,082	,000		,005
	N	40	40	40	40	40	40
ع8	Pearson Correlation	,682**	,468**	,345*	,361*	,431**	1
	Sig. (2-tailed)						
	N	40	40	40	40	40	40

	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,029	,022	,005		,057
	N	40	40	40	40	40	40	40
ع13	Pearson Correlation	,507**	,216	,072	,173	,262	,303	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,180	,658	,287	,102	,057	
	N	40	40	40	40	40	40	40
ع14	Pearson Correlation	,511**	,361*	,015	,134	,181	,264	,662**
	Sig. (2-tailed)	,001	,022	,928	,409	,262	,099	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
ع16	Pearson Correlation	,424**	,159	,320*	,164	,057	,110	,002
	Sig. (2-tailed)	,006	,326	,044	,313	,728	,499	,993
	N	40	40	40	40	40	40	40
ع20	Pearson Correlation	,355*	,054	,130	,038	,058	,283	,039
	Sig. (2-tailed)	,025	,740	,425	,818	,721	,076	,812
	N	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Correlations

		تبد	ع5	ع10	ع11	ع15	ع22
تبد	Pearson Correlation	1	,686**	,619**	,656**	,577**	,610**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
ع5	Pearson Correlation	,686**	1	,176	,316*	,336*	,267
	Sig. (2-tailed)	,000		,276	,047	,034	,096
	N	40	40	40	40	40	40
ع10	Pearson Correlation	,619**	,176	1	,651**	,072	,228
	Sig. (2-tailed)	,000	,276		,000	,657	,157
	N	40	40	40	40	40	40
ع11	Pearson Correlation	,656**	,316*	,651**	1	,067	,019
	Sig. (2-tailed)	,000	,047	,000		,680	,908
	N	40	40	40	40	40	40
ع15	Pearson Correlation	,577**	,336*	,072	,067	1	,471**
	Sig. (2-tailed)	,000	,034	,657	,680		,002
	N	40	40	40	40	40	40
ع22	Pearson Correlation	,610**	,267	,228	,019	,471**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,096	,157	,908	,002	
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

		Correlations							
		نقص	ع4	ع7	ع9	ع12	ع17	ع18	ع19
نقص	Pearson Correlation	1	,476**	,656**	,480**	,338*	,676**	,605**	
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,002	,033	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ع4	Pearson Correlation	,476**	1	,319*	,260	,274	,168	,097	
	Sig. (2-tailed)	,002		,045	,105	,087	,300	,550	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ع7	Pearson Correlation	,656**	,319*	1	,496**	,116	,239	,183	
	Sig. (2-tailed)	,000	,045		,001	,476	,137	,257	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ع9	Pearson Correlation	,480**	,260	,496**	1	,357*	,148	,046	
	Sig. (2-tailed)	,002	,105	,001		,024	,363	,777	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ع12	Pearson Correlation	,338*	,274	,116	,357*	1	,020	,061	
	Sig. (2-tailed)	,033	,087	,476	,024		,900	,710	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ع17	Pearson Correlation	,676**	,168	,239	,148	,020	1	,428**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,300	,137	,363	,900		,006	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ع18	Pearson Correlation	,605**	,097	,183	,046	,061	,428**	1	
	Sig. (2-tailed)	,000	,550	,257	,777	,710	,006		
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ع19	Pearson Correlation	,623**	,031	,320*	,082	,192	,498**	,591**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,849	,044	,616	,234	,001	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
ع21	Pearson Correlation	,553**	,128	,232	,052	,096	,505**	,398*	
	Sig. (2-tailed)	,000	,430	,150	,748	,556	,001	,011	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Group Statistics

	VAR00003	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الصدق	1,00	11	116,7273	10,04083	3,02742

2,00	11	61,0000	22,96519	6,92427
------	----	---------	----------	---------

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t	Df	Sig. (2-tailed)
		F	Sig.			
الصدق	Equal variances assumed	7,493	,013	7,374	20	,000
	Equal variances not assumed			7,374	13,688	,000

#### Correlations

		فردى	زوجى
فردى	Pearson Correlation	1	,901**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
زوجى	Pearson Correlation	,901**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	4

#### Group Statistics

	VAR00002	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
صدق	العليا	11	19,2727	1,00905	,30424
	الدنيا	11	12,3636	1,20605	,36364

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances	
--	--	---	--

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
صدق	Equal variances assumed	,780	,388	14,572	20	,000
	Equal variances not assumed			14,572	19,396	,000

#### Correlations

	الفردى	الزوجى
الفردى	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	,054*
	N	40
الزوجى	Pearson Correlation	,054*
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,799	5