

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Abou Bekr Belkaid
Tlemcen Algérie



جامعة أبي بكر بلقايد

تلمسان الجزائر

كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في انتقاء وتوجيه

موسم 2013-2014

الاحتراف النفسي لدى مسنشاري النوجيه والارشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المنغيران □

تحت إشراف:

أ.د. بشلاغم يحيى

إعداد الطالبة:

هوارى أحلام

لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ محاضر - أ -	جامعة تلمسان	د. بوغازي طاهر
مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي	جامعة تلمسان	أ.د. بشلاغم يحيى
عضوا مناقشا	أستاذة محاضرة - أ -	جامعة تلمسان	د. بن عصمان جويده
عضوا مناقشا	أستاذ محاضر - أ -	جامعة تلمسان	د. سجلماسي محمد الأمين

السنة الجامعية : 2013-2014م

كلمة شكر

أقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الدكتور بشلاغم يحيى على قبوله الإشراف على هذه الدراسة و على نصائحهم وتوجيهاتهم القيمة التي ساعدتني على إجراء هذا العمل .
أقدم بالشكر أيضا إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الذين قبلوا عناء قراءة هذه المذكرة و مناقشتها .

كما أقدم بالشكر الموصول لعينة الدراسة الذين قبلوا مساعدتي في إتمام هذه المذكرة .

إهداء

أهدى هذا العمل المتواضع:

إلى والدي العزيزين أطال الله في عمرهما

إلى زوجي الذي قدم لي كل الدعم والمساندة لإجازه هذه الدراسة

إلى ابنتي من امرلينا

إلى إخوتي: نوال، أمين، خليل، أيمن، والعزيزة أميرة

إلى كل عائلتي

إلى كل من ساعدني في إجازه هذا العمل

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، لهذا الغرض إعتمدنا على عينة مكونة من(95) مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني عاملين في الثانويات في كل من ولايات: تلمسان ، عين تموشنت ، سيدي بلعباس ، وهران، وقد إعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي كونه الأنسب للموضوع ، كما تم توظيف مقياس الإحترق النفسي لماسلاش كرسيتينا Maslach Christina inventory (1981) باستخدام النسخة المعربة المعدة من طرف الدكتور زيد البتال (2011).

بنيت الدراسة على مجموعة من التساؤلات وهي كالتالي :

-هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة حسب مقياس ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف للجنس؟

-هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة حسب ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لإختلاف الحالة العائلية؟

-هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة حسب ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف سنوات الخبرة أو الأقدمية؟

-هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة حسب ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لإختلاف التخصص الجامعي؟

للإجابة على هذه التساؤلات قمنا بإستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

-إختبار "ت" (T.test) لدراسة الفروق بين متغيرات الدراسة وفقا لمتغير الجنس ، الحالة العائلية ، الأقدمية ، التخصص الجامعي.

وقد أسفرت النتائج مايلي:

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي ككل وكذلك فروق دالة إحصائيا في على بعد الإنهاك الإنفعالي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف الجنس وعدم وجود فروق دالة إحصائيا على بعدي تبلد المشاعر و الإنجاز الشخصي.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرسطينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف الحالة العائلية.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرسطينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف الأقدمية.

-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرسطينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني التخصص الجامعي.

بعد توصلنا لهذه النتائج قمنا بمناقشتها في ظلّ الدراسات السابقة التي إهتمت بنفس الموضوع.

قائمة الجداول

94	يوضح مجموعات التوجيه الخاصة ب جذع مشترك آداب وجذع مشترك علوم وتكنولوجيا..	01
95	يوضح مجموعات التوجيه بالنسبة للشعب المنبثقة عن جذع مشترك آداب.....	02
96	يبين مجموعات التوجيه لشعبي الرياضيات وتقني رياضي المنبثقة عن جذع مشترك علوم وتكنولوجيا.....	03
96	يبين مجموعات التوجيه لشعبي علوم تجريبية وتسيير وإقتصاد المنبثقة عن جذع مشترك علوم وتكنولوجيا.....	04
109	يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية وفق الجنس.....	05
109	يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الحالة العائلية.....	06
110	يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية وفق سنوات الخبرة أو الأقدمية.....	07
110	يوضح توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب التخصص الجامعي.....	08
115	يبين نتائج حساب قيم الثبات لمقياس الإحترق النفسي.....	09
116	يبين نتائج الصدق التمييزي(صدق المقارنات الطرفية) لمقياس الإحترق النفسي.....	10
117	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق الجنس.....	11
118	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق الحالة العائلية.....	12
118	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق سنوات الخبرة.....	13
119	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق التخصص الجامعي.....	14
120	يوضح توزيع فقرات مقياس الإحترق النفسي الإيجابية والسلبية.....	15
121	يبين مستويات الإحترق النفسي حسب مقياس ماسلاش كرستينا.....	16
125	يبين نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة تبعا لمتغير الجنس.....	17
126	يبين نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة تبعا لمتغير الحالة العائلية.....	18

128	يوضح نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية أو الأقدمية.....	19
129	يوضح نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الإحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تبعاً لمتغير التخصص الجامعي.....	20

فهرس المحتويات

أ	إهداء.....
ب	كلمة شكر.....
ج	ملخص الدراسة.....
هـ	قائمة الجداول.....
ز	فهرس المحتويات.....
02	مقدمة.....

الفصل الأول : تقديم الدراسة

07	1- إشكالية الدراسة.....
14	2- فرضيات الدراسة.....
15	3- أهمية الدراسة.....
16	4- أهداف الدراسة.....
16	5- دواعي إختيار موضوع الدراسة.....
17	6- التعريف الإجرائي للمفاهيم الواردة في الدراسة.....
18	7- حدود الدراسة.....

الفصل الثاني : الإحتراق النفسي.

22	تمهيد.....
23	1- تعريف الإحتراق النفسي.....
27	2- الفرق بين الإحتراق النفسي وبعض المفاهيم.....
32	3- لمحة تاريخية حول الإحتراق النفسي.....
35	4- أسباب الإحتراق النفسي.....
40	5- أعراض الإحتراق النفسي.....
44	6- أهم النظريات المفسرة للإحتراق النفسي.....
47	7- مراحل الإحتراق النفسي.....

50	8-أبعاد الإحترق النفسي
51	9-الوقاية والعلاج من الإحترق النفسي
51	9-1-الوقاية من الإحترق النفسي
53	9-2علاج الإحترق النفسي
57	خلاصة

الفصل الثالث : التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

60	تمهيد
60	1-تعريف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
64	2-نشأة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
64	2-1-التقسيم التقليدي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
66	2-2-التقسيم الحديث للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
68	3-أسس التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
72	4-أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
75	5-مناهج التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
77	خلاصة

الفصل الرابع : مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

80	تمهيد
80	1-مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
81	2-التحضير العلمي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
83	3-خصائص وصفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
84	4-نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
88	5-مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
88	5-1-في مجال الإعلام
91	5-2-في مجال التوجيه
99	5-3-في مجال التقييم

99علاقات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
102الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
105خلاصة

الفصل الخامس : الإجراءات المنهجية للدراسة.

108تمهيد
1081-الدراسة الإستطلاعية
1091-2-عينة الدراسة الإستطلاعية
1111-3-أدوات الدراسة الإستطلاعية
1141-4-الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة
1162-الدراسة الأساسية
1162-1-منهج الدراسة
1162-2-مجتمع وعينة الدراسة الأساسية
1172-3-خصائص عينة الدراسة الأساسية
1192-4-وصف أدوات الدراسة
1212-5-إجراءات تطبيق أدوات الدراسة
1212-6-أساليب المعالجة الإحصائية

الفصل السادس : عرض نتائج الدراسة.

124تمهيد
1241-عرض نتائج الفرضية الأولى
1262-عرض نتائج الفرضية الثانية
1273-عرض نتائج الفرضية الثالثة
1294-عرض نتائج الفرضية الرابعة

الفصل السابع : تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

133تمهيد
1331-مناقشة نتائج الفرضية الأولى

135	2-مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
137	3-مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....
140	4-مناقشة نتائج الفرضية الرابعة.....
144	الخاتمة.....
146	قائمة المراجع.....
157	قائمة الملاحق.....

يتميز العصر الحالي بموجة من التغيرات والتطورات التي مست مختلف جوانب الحياة الاقتصادية والإجتماعية والثقافية ، حيث أثرت على حياة الفرد وجعلته عرضة لضغوطات متعددة ، الأمر الذي أصبح ملاحظا عموما في مجال العمل الذي أصبح بالنسبة لأغلب الناس يمثل هدفا أساسيا في الحياة ونموذجا يتمهون به فتحدد به هويته ووجوده ككل ، لذلك فإنّ الفرد يعتبر أي نجاح أو فشل في عمله مؤثرا في حياته في ظل ظروف العمل المختلفة والمواقف الضاغطة التي تعترضه ونقص المساندة ، زيادة حجم العمل وضعف المحفزات ، ونتيجة لهذه المواقف التي تعترضه قد يزداد الأمر سوءا إذا لم يكن الموظف مهيبا لمواجهة خاصة إذا غابت الطرق والأساليب الجدية للتعامل معها ، فيصبح عرضة للتأثيرات السلبية للمواقف الضاغطة التي يؤدي تراكمها إلى الإحترق النفسي.

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

إنطلاقا مما أشار إليه ولتونستيوارت باني Wilton Stiwort Banni (1981) أنّ الإحترق النفسي ليس إضطراب عقليا وإنما هو طريقة غير صحيحة للتعامل مع الضغط داخل وخارج العمل ويمكن أن يؤثر على صحة الشخص وسلوكه وتوافقه وإتجاهاته العامة وعلاقاته مع الآخرين، وإنطلاقا من هذا يعتبر الإحترق النفسي إستجابة سالبة للضغوط التي يمر بها الفرد في عمله ، ففي حين يساير بعض الأفراد مثل هذه الضغوط بأسلوب إيجابي نجد آخرين لا يستطيعون ذلك لأسباب متعددة ، وهكذا أصبح الإحترق النفسي يمثل إنعكاسا لظروف العمل غير المحتملة وينتج عنها آثار

عديدة منها: تدني الإحساس بالمسؤولية، إستنفاد الطاقة، التخلي عن المثاليات، زيادة السلبية ولوم الآخرين وقلة الدافعية وغيرها من الآثار.

من هذا المنطلق فإنّ التطرق لموضوع الإحتراق 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 للتلميذ حيث غدا مستشار التوجيه والإرشاد بالمؤسسة التربوية المحور الأساسي لتحقيق أهداف عملية التوجيه والإرشاد من خلال مساعدة التلميذ على فهم وتحليل إستعداداته وقدراته وإمكاناته والفرص المتاحة أمامه ومشكلاته وحاجاته.

كما يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بعرض التخصصات المتوفرة على التلاميذ ومساعدتهم على تحديد الأنسب لهم من حيث رغباتهم ومحاولة التوفيق بينها وبين قدراتهم وإمكاناتهم كما يساعده على إستخدام هذه القدرات لتحقيق التوافق مع دراسته ووظيفته مستقبلا، ومن أجل هذا يستعين المستشار بالإضافة إلى النتائج الدراسية على الإختبارات والإستبيانات من أجل تحديد صحيح لهذه الإمكانيات.

كما أنّ عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لا ينحصر فقط في التوجيه إلى التخصصات بل كذلك يعمل على تقديم الدعم النفسي للتلاميذ خاصة في المراحل التي تسبق الإمتحانات وذلك عن طريق تقديم الإرشادات اللازمة للتغلب على المشاكل التي قد يواجهونها، بالإضافة إلى هذا يعمل المستشار على التكفل النفسي بالتلاميذ ومساعدتهم على تحقيق النمو بطريقة سوية وكذلك تحقيق التوافق النفسي والإجتماعي بالإضافة إلى الإهتمام بكل فئات التلاميذ (العاديين، المتفوقين والمتأخرين).

ما يمكن ذكره كذلك أنّ مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لا يقتصر عمله إلاّ مع التلاميذ بل كذلك يتعامل مع الأولياء عن طريق تقديم إجابات عن تساؤلاتهم حول التخصصات

المتاحة وكذلك المشكلات التي قد يواجهها أبنائهم ، بالإضافة إلى تعامله مع الإدارة وأطراف أخرى في عمله ، وبالتالي فالضغوط التي يواجهها أثناء أداءه لهذه المهام قد تسبب له الإحترق النفسي .

حتى نوفي الموضوع حقه ونلم بجميع جوانبه حاولنا معالجته من خلال ستة فصول حيث خصصنا الفصل الأول لتحديد إشكالية الدراسة ، طرح الفرضيات ، تحديد أهمية البحث وأهدافه وكذلك تحديد المفاهيم الإجرائية المتناولة فيه .

أمّا الفصل الثاني فقد تم التطرق فيه إلى الإطار النظري للإحترق النفسي من خلال تعريفه ، ذكر الفرق بينه وبين مفاهيم أخرى ، أعراضه ، لحظة تاريخية عنه أمّا الفصل الثالث فقد عرضنا فيه الإطار النظري للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من خلال تعريفه ، نشأته ، أهدافه كما جاء الفصل الرابع لتحديد الإطار النظري فيما يخص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فخصص لتعريفه ، أعماله ، نشاطاته، المشكلات التي يمكن أن تعترضه .

تناول الفصل الخامس الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم تقسيمه إلى جزئين هما:

أ-الدراسة الإستطلاعية :ذكرنا فيها عينة الدراسة الإستطلاعية وصفاتها، أدوات الدراسة الإستطلاعية وخصائصها السيكومترية .

ب-الدراسة الأساسية :تم التعرض فيها مواصفات عينة الدراسة ، الأدوات المستخدمة والأساليب الإحصائية التي تم الإستعانة بها .

أمّا الفصل السادس فخصص لعرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم التوصل إليها أمّا الفصل السابع فقد تم فيه مناقشة وتفسير نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة والجانب النظري للدراسة .

الفصل الأول: تقديم الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة .
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- دواعي إختيار الموضوع.
- 6- التعريف الإجرائي للمفاهيم الواردة في الدراسة.
- 7- حدود الدراسة.

1- إشكالية الدراسة:

يعتبر فرودنبجر Freudenberger من أوائل من إستخدموا مصطلح الإحتراق النفسي في السبعينات من القرن الماضي ، وهذا للإشارة للإستجابات للضغوط المهنية لدى العاملين في المهن الخدمائية ومن بينها مجال التعليم ، حيث ترى كلّ من ماسلاش و جاكسون Maslach et Jackson (1981) أنّ هذا النوع من الوظائف تكثّر فيه الضغوط النفسية لما تنطوي عليه من أعباء ومسؤوليات ومتطلبات بشكل مستمر الأمر الذي يستدعي مستوى عالي من الكفاءة والمهارات لآدائها ، من هنا يمكننا ذكر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، نظرا لما يتميز به عمله من أهمية في حياة التلميذ منذ المراحل الأولى من التعليم ، حيث يعمل على مساعدته على فهم نفسه وتحديد قدراته وإمكاناته وإختيار الأنسب له من حيث التخصص الدراسي والمهني مستقبلا ، إلاّ أنّه قد تواجه المستشار مجموعة من الصعوبات يتعذر عليه مواجهتها ما قد يعرضه للإصابة بالإحتراق النفسي ، وهذا ما أكدت عليه دراسة أردنية قامت بها هند حرتاوي (1991) التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الإحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين وبيان أثر كل من الجنس والمؤهل والخبرة وعدد الطلبة الذين تقدم لهم الخدمة الإرشادية في درجة الإحتراق النفسي ، وإستخدمت الباحثة مقياس ماسلاش Maslach للإحتراق النفسي ، وبينت نتائج هذه الدراسة أنّ المرشدين يعانون بدرجة متوسطة من الإحتراق النفسي كما أظهرت وجود أثر لمتغير الجنس في درجة الإحتراق النفسي لصالح الذكور، وكذلك فرق في مستوى الإحتراق يعزى لمتغير عدد الطلبة لصالح المرشدين

الذين يتعاملون مع عدد قليل من الطلبة ولم تكشف الدراسة عن وجود فروق في درجة الإحترق النفسي تعزى لمتغير الخبرة والمؤهل العلمي. (زاوي أمال، 2011)

كما قام ريكوباو و هاس Raquepau et Hass (1985) بدراسة حول الإحترق النفسي لدى المعلمين وأظهرت نتائجها عدم وجود أي علاقة دالة بين الإحترق النفسي والخصائص الديموغرافية لمدرسي المدارس الثانوية ، وكذلك توصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين مدة الخبرة والإحترق النفسي للمدرسين ، حيث يزداد مستوى الإحترق كلما قلت الخبرة ، والعكس صحيح. (الرافعي يحيى عبد الله، القضاة محمد فرحان، 2010)

كما درس سينغ و بليجنجزي Single et Billingsley (1996) الإحترق النفسي لدى (649) معلما ومعلمة من ولاية فرجينيا ، وأشارت نتائج دراستهما إلى أنّ مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي الإضطرابات الإنفعالية والسلوكية كان أعلى مما هو عليه لدى معلمي الفئات الأخرى ، أمّا بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فقد أشارت النتائج إلى أنّ المعلمين ذوي سنوات الخبرة الطويلة أقل تعرضا للضغوط النفسية. (الظفري سعيد ، القربوتي إبراهيم، 2010)

بالإضافة إلى هيبس و هالبين Hipps et Halpin (1991) اللذان أجريا دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين مركز الضبط وضغوط العمل ، وظاهرة الإحترق النفسي لدى معلمين، ومديري المدارس الحكومية ، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة إرتباط موجبة دالة بين ضغوط العمل ومجالي الإنهاك الإنفعالي وتبلد المشاعر ، ووجود علاقة سالبة دالة بين ضغوط العمل، وبعد الإنجازات

الشخصية في العمل والعلاقة المباشرة مع الطلبة والراتب الشهري والتعويضات، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أنّ المعلمين ذوي الضبط الخارجي يواجهون ضغوطاً أكبر من ذوي الضبط الداخلي. (الرافعي يحيى عبد الله، القضاة محمد فرحان، 2010).

كما هدفت دراسة الكحلوت (1423هـ) إلى التعرف على تأثير بعض العوامل الاجتماعية، الديموغرافية على مستوى الإجهاد الوظيفي في مهنة التمريض، طبقت الدراسة في إحدى المستشفيات المركزية بالسعودية وأظهرت نتائجها عدم وجود أثر دال إحصائياً وفقاً لمتغيرات العمر، الجنس، والقسم الذي يعمل فيه، وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية على مستوى الإجهاد الوظيفي في التمريض بينما وجدت فروق دالة على متغيرات الجنس والمستوى التعليمي. (الرافعي يحيى عبد الله، القضاة محمد فرحان، 2010).

كما قام القريوتي وعبد الفتاح (1998) بدراسة الإحترق النفسي لدى عينة من معلمي التلاميذ العاديين وذوي الإحتياجات الخاصة حيث أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التلاميذ العاديين وذوي الإحتياجات الخاصة لصالح الفئة الأولى، أمّا بالنسبة لمعلمي التربية الخاصة فأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية تعزى لسنوات الخبرة لصالح المعلمين ذوي الخبرات من (5-10) سنوات ومن (11-20) سنة كما أظهرت الدراسة إرتفاع مستوى الإحترق النفسي عند معلمي فئة الإعاقة البصرية والحركية مقارنة بمعلمي فئة الإعاقة العقلية والإعاقة السمعية. (الظفري سعيد، القريوتي إبراهيم، 2010).

كما أجرى عساف (1989) دراسة لبحث العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية (العمر ، الجنس ، الحالة الإجتماعية ، الرتبة الأكاديمية ، الخبرة ، الكلية) وبين درجة كل من الضغط والإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتين فلسطينيتين في الضفة الغربية ، أظهرت نتائج الدراسة أنه لدى أعضاء هيئات التدريس بالكليات النظرية إحترقا أعلى من نظرائهم بالكليات العلمية ، كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين جميع المتغيرات الديموغرافية الأخرى ودرجات الضغط والإحترق النفسي .

بالإضافة إلى دراسة القرني (2001) التي هدفت إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الإحترق النفسي الذي يعاني منه العاملون في مجال الإعلام في السعودية ، وتم توظيف مقياس ماسلاش كرسطينا Maslach Christina للإحترق النفسي و فقرات خاصة بالضغوط المهنية ، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجات متوسطة من الإحترق النفسي لدى مجمل العينة في الأبعاد الثلاثة : الإجهاد الإنفعالي ، تبلد المشاعر ، والإنجاز الشخصي ودلت النتائج على وجود فروق بين فئات العينة حسب المتغيرات المؤسسية ، والفردية وأوضحت النتائج أيضا أن الإحترق النفسي يبدو أكثر وضوحا بين الفئات التالية : الإناث والذكور ، والمتزوجون وغير المتزوجين ، والأقل دخلا وخبرة في مجال الإعلام. (الرافعي عبد الله يحيى ، القضاة محمد فرحان، 2010).

كما يمكننا ذكر بعض الدراسات الجزائرية التي أقيمت حول الإحترق النفسي وأخرى حول مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومن بينها:

دراسة بن فرحات عميروش (2008) حول متلازمة الإحترق النفسي لدى أطباء مصالح الإعانة الطبية الإستعجالية لمدينة الجزائر ، البلدية ، وهران والمدية أثناء العشرية السوداء أي سنوات التسعينات ، وقد أسفرت نتائجها على أنّ نسبة الإحترق النفسي كانت متزايدة بأبعاده الثلاثة عند الأطباء لمنطقة الوسط الجزائري بالمقارنة مع أطباء مصالح الإعانة الطبية الإستعجالية لمدينة وهران ، لم تظهر النتائج وجود علاقة دالة إحصائية بين عامل التوتر المهني والإحترق النفسي مع وجود إحساس مشترك متمثل في الشعور بالإجهاد الإنفعالي ، المعاناة ، فقدان التعاطف مع الآخرين والإحساس بالإختيار الناجم عن التدخلات الطبية الإستعجالية أثناء العشرية السوداء ، ولم تظهر النتائج علاقة بين السن والجنس والخبرة وبين درجة الإحترق النفسي. (زاوي أمال ، 2011)

كما أجرى "سمايلي محمود" (2007) دراسة موضوعها "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني للعاملين بمؤسسات التعليم الثانوي" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى المستشارين العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي ، وأسفرت النتائج أنّ مستوى الرضا الوظيفي كان في عمومته متوسط لديهم. (بن معاشو مهاجي ، 2011).

قدم قرساس حسين وشحام عبد الحميد (2008) دراسة عنوانها " واقع الإرشاد النفسي والتربوي في مؤسسات التعليم الثانوي من خلال وجهة نظر الأساتذة" تمت هذه الدراسة الميدانية ببعض ثانويات ولاية المسيلة والجزائر، و هدفت إلى الكشف عن واقع الإرشاد التربوي في الثانويات من خلال آراء الأساتذة ، أسفرت النتائج على أنّ الأساتذة يتفقون على أنّ مهمة الإرشاد هي من

مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وليس الأستاذ و حتى المستشار لا يقوم بعمله على أحسن ما يرام بسبب نقص الكفاءة وذلك إمّا لنقص في الخبرة أو عدم تلقي تكوين متخصص في هذا المجال ، كما يرى الأستاذ أنّ المستشار مجرد عون إدارة يقضي وقته في ملأ الوثائق المتعلقة بعلامات التلاميذ و معدلاتهم.(بن معاشو مهاجي، 2011).

كما قدم إبراهيم أحمد (1990) دراسة بعنوان "العلاقات الإنسانية و إختلاف وجهات نظر الموجهين نحو أداء عملهم" حيث هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقات بين الموجه والفئات التي يتعامل معها (مدير ، أساتذة ، تلاميذ ، أولياء) وأسباب الرضا أو عدم الرضا عن عملهم اليومي ، وتوصل الباحث إلى أنّ نسبة كبيرة كانت راضية ونسبة أقل تميزت بعدم الرضا.

يمكننا أيضا ذكر دراسة مقدم سهيل(2000) بعنوان "الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني وعلاقتها بالأعراض السيكوسوماتية لمرض القلب" ، حيث هدفت إلى معرفة طبيعة الضغوط المهنية وإنعكاساتها على الصحة النفسية والنفس جسدية ، فكشفت نتائجها أنّ هناك علاقة إرتباطية عكسية ، أي كلما إرتفعت شدة الضغط المهني أدى ذلك إلى إنخفاض في درجة الرضا عن الوظيفة لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني ويرى الباحث أنّها نتيجة متوقعة نظرا لما يلقي على عاتقه من مهام.(بن معاشو مهاجي ، 2011).

من خلال هذه الدراسات تظهر خطورة هذه الظاهرة التي قد يعاني منها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بسبب بعض الضغوط التي يواجهها أثناء قيامه بعمله كصعوبة التعامل مع

التلاميذ والإدارة ونقص الدعم والكمية الكبيرة للمهام الملقاة على عاتقه ، هذه الضغوط التي يؤدي تراكمها إلى حالة من الإحترق النفسي مما تولد لدى المستشار الشعور بالإحباط وعدم الشعور بالإنجاز وزيادة حالة التوتر ، كما يفقد تدريجيا نشاطه ويتراجع مستواه فيصبح آدائه لهذا العمل يتم بطريقة آلية وتنخفض رغبته في العمل، بالإضافة إلى هذا يتأثر كذلك تعامل المستشار مع الإدارة والأولياء وحتى التلاميذ فقد لا يهتم لأمرهم كما لا يستطيع تقديم الدعم الكافي والإرشادات اللازمة، أكثر من هذا فقد ينتقل الإحترق النفسي من العمل إلى الحياة الشخصية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وبالتالي تتميز علاقته بالعائلة والأصدقاء بالإنسحاب والإهمال والإنشغال الدائم عنهم وإذا تطور بدرجة كبيرة قد يصل إلى درجة الإكتئاب ، فكل ما تم إستعراضه يدفعنا للإهتمام بهذا الموضوع نظرا لخطورته على الحياة المهنية والنفسية والاجتماعية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

من خلال الخلفية النظرية والملاحظة الميدانية وإحتكاك الطالبة بهذه الفئة من الموظفين حاولت صياغة مشكلة الدراسة الحالية كالتالي: هل يعاني مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من الإحترق النفسي؟ وإنطلاقا من هذه الإشكالية تمت صياغة التساؤلات التالية:

1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها

مقياس ماسلاش كرستينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson

Susan لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بإختلاف الجنس؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها

مقياس ماسلاش كرسطينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan

لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى للحالة العائلية؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها

مقياس ماسلاش كرسطينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan

لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لعامل سنوات الخبرة أو الأقدمية؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها

مقياس ماسلاش كرسطينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan

لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف تخصصهم الجامعي؟

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة تم صياغة الفرضيات التالية:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس

ماسلاش كرسطينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan لدى

مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الجنس.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس

ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan لدى

مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الحالة العائلية.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس

ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan لدى

مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف سنوات الخبرة أو الأقدمية.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس

ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan لدى

مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف تخصصهم الجامعي.

3- أهمية الدراسة:

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

مجال التربية والتعليم حيث أنه يعمل على مساعدة التلميذ في بناء مشروعه المدرسي ثم المهني مستقبلا

كما يساعده على تحقيق التوافق بين رغباته ومتطلبات الشعب والتخصصات المتوفرة بالإضافة إلى

ذلك فهو يقدم المساندة النفسية للتغلب على مشاكله وبناء شخصية سوية.

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

الكثير من العاملين في المهن ذات الطابع الإنساني من بينهم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

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

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- محاولة التعرف ما إذا كان مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعاني من الإحترق النفسي .
- التعرف على الفروق في مستوى الإحترق لدى مستشاري التوجيه في ظلّ كلّ من متغير الجنس (ذكور ، إناث) ومتغير سنوات الخبرة أو الأقدمية (أقل من 10 سنوات و أكثر من 10 سنوات) ، ومتغير التخصص الجامعي . (علم الإجتماع ، علم النفس)

5- دواعي إختيار الموضوع:

إنّ ما دفع الطالبة لإختيار هذا الموضوع هو قلة الدراسات المقامة حول الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في حدود إطلاع الطالبة.

كما أنّه من دوافع الطالبة لإختيار الموضوع هو كون ظاهرة الإحترق النفسي أصبحت تأخذ مكانة هامة في الدراسات النفسية الحديثة المتعلقة بالجانب الوظيفي ودرجة الرضا عنه من قبل الموظفين .

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

6- التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:6-1- الإحترق النفسي:

يمكننا تعريف الإحترق النفسي بأنه حالة نفسية يفقد فيها الفرد الإهتمام بعمله وبنفسه ، ويشعر بالقلق والتوتر والإنسحاب والإجهد نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته ، ويعرف إجرائيا لغايات البحث بالدرجة التي يحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي المهني على مقياس الإحترق النفسي لماسلاش كريستينا وجاكسون سوزان

Maslach Christina et Jackson Susan(1981)

6-2- أبعاد الإحترق النفسي:

6-2-1- الإجهاد الإنفعالي: يقصد به مستوى التوتر والإجهد الذي يشعر به الفرد نتيجة للعمل مع فئة معينة أو في مجال معين ، كما يعرف بالدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في هذا البعد.

6-2-2- تبدل المشاعر: هو مستوى الإهتمام المنخفض بالعمل واللامبالاة التي يظهرها الموظف

تجاه العمل وفقدان العنصر الإنساني أي معاملة الأفراد كأشياء لا بشر، كما يشير إلى الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه و الإرشاد والمدرسي والمهني في هذا البعد.

6-2-3- الإنجاز الشخصي: هو طريقة تقييم الموظف لنفسه وآدائه في العمل وكذلك مستوى

شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله وإنجازاته ، كما يشير إلى الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في هذا البعد.

6-3- تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

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

7- حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة الحالية في :

7-1- الحدود البشرية :

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

7-2- الحدود المكانية:

تحدد الدراسة مكانيا ببعض ولايات الغرب الجزائري وهي: تلمسان، عين تموشنت، سيدي بلعباس، وبعض مراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية وهران.

7-3- الحدود الزمانية :

تم تطبيق الدراسة في الثلاثي الأول من السنة الدراسية 2013/2014.

الفصل الثاني: الإحتراق النفسي

تمهيد.

- 1- تعريف الإحتراق النفسي.
 - 2- الفرق بين الإحتراق النفسي وبعض المفاهيم.
 - 3- لمحة تاريخية حول الإحتراق النفسي.
 - 4- أسباب الإحتراق النفسي.
 - 5- أعراض الإحتراق النفسي.
 - 6- أهم النظريات المفسرة للإحتراق النفسي.
 - 7- مراحل الإحتراق النفسي.
 - 8- أبعاد الإحتراق النفسي.
 - 9- الوقاية والعلاج من الإحتراق النفسي.
 - 9-1- الوقاية من الإحتراق النفسي.
 - 9-2- علاج الإحتراق النفسي.
- خلاصة.

تكميل:

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات التي قد تحول دون قيام العامل بدوره كاملا ، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم الخدمات المطلوبة منه بالمستوى الذي يتوقعه هو ويتوقعه الآخرون منه ومتى حدث ذلك فإنّ العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعدا سلبيا له آثار تبدأ من إستنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والإستنزاف الإنفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي Le burn out

يعتبر موضوع الإحتراق النفسي من المواضيع الأكثر أهمية في الأبحاث العلمية والنفسية والإجتماعية هذا نظرا لإرتباطه بالصحة النفسية للفرد ، وذلك لما يسببه من آثار سلبية تؤدي إلى سوء التوافق النفسي والمهني والإجتماعي لدى العاملين في المهن ذات الطابع الإنساني (الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد ، 2008).

فقد تبين من خلال العديد من الدراسات أنّ الأشخاص الملتزمين والمخلصين هم الأكثر عرضة للإحتراق النفسي بحيث تكون لديهم رغبة شديدة لتحقيق أهداف مثالية وغير واقعية ، هذه الأهداف قد يفرضها المجتمع على الفرد وعندما يفشل في تحقيقها يقع تحت وطأة الضغط ، ومن ثم ينتقل بشكل تراكمي إلى الإحتراق النفسي ، الذي يظهر في شكل إحساس بالعجز والقصور في تأدية العمل.

لقد تنبه بعض الباحثين في مجال الإرشاد النفسي والإجتماعي وعلم النفس الإداري إلى أنّ الأفراد العاملين في المهن ذات الطابع الإنساني هم عادة الأكثر عرضة لظاهرة الإحتراق النفسي بسبب ظروف العمل المختلفة ، والواجبات التي تفرض عليهم بذل أقصى جهد من أجل تحقيق الأهداف ومتطلبات العمل المرسومة لهم ، وبسبب ضغوط العمل التي يمرون بها ، حيث أنّ علاقات العمل والممارسات الإدارية وعبء العمل ، تمثل تغيرات قد تقلل من عطائهم وتُعوقهم عن تحقيق أهدافهم بأعلى درجة من النجاح وبالتالي فكلها تلعب دورا أساسيا في الإصابة بالإحتراق النفسي (حرب يوسف محمد عودة ، 1998).

1- تعريف الإحتراق النفسي:

إنّ كلمة out Burn هي مصطلح إنجليزي ، نعني به أحرق وأهلك بالنار أي بمعنى أحرق حتى الانطفاء (مثل الشمعة)(Bvelyne Jose، 2008) وهي في الأصل مشتقة من الصناعة الفضائية ويقصد بها صاروخ نفذ منه الوقود مما ينتج عن ذلك فرط في الإحماء وبالتالي خطر تعطل الآلة ، أمّا حسب قاموس العربية فيعرف الإحتراق بـ "يفشل" وينهار أو يصبح منهكا نتيجة العمل الزائد عن الطاقة والمقدرة.

فهذا معنى المصطلح باللّغة الإنجليزية واللّغة العربية ، لكن الباحثين العرب بالرغم من إهتمامهم المتزايد خلال السنوات الأخيرة بهذه الظاهرة إلاّ أنهم إختلفوا في ترجمة هذا المفهوم ، فبينما يفضل المختصون في علم النفس ترجمته بالإحتراق النفسي ، نجد الباحثين في مجال الخدمات الإجتماعية يستخدمون مصطلح الإعياء المهني ، أو الإحتراق الوظيفي كونه مرتبط بمتاعب المهنة ، بالإضافة إلى هذا فهناك مصطلحات أخرى أستعملت للتعبير عنه مثل : الإنهاك النفسي وتارة الإستنزاف وأحيانا الإنطفاء والإرهاق (عسكر علي ، 2005:105).

كما توجد مصطلحات متباينة في المقالات والبحوث الفرنسية تعبر عن الإحتراق النفسي مثل: *épuisement professionnel* ، *usure professionnelle* ، *brulure interne* لقد إهتم العديد من الباحثين العرب والأجانب بإعطاء تعاريف مختلفة للإحتراق النفسي وفيما يلي سنعرض بعضها منها:

عرف فرودنبرجر هاربرت Frudenberg Harbert (1974) بناء على التعريف في معجم وابستر Webster كما يلي : " هو حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد وذلك على حساب طاقتهم وقوتهم "

(Canoui Pierre, Mauranges Aline, 2004 :11)

بينما عرفت كلّ من كريستينا ماسلاش Maslach Christina وجاكسون سوزان Jackson Susan (1977) الإحتراق النفسي بأنّه : " حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات

السيئة مثل : التوتر وعدم الإستقرار النفسي والميل إلى العزلة وأيضا الإتجاهات السلبية نحو العملاء ، والشعور بنقص الإنجاز الشخصي وإكتساب صورة سلبية حول الذات" (قمرأوي إيمان، 2011:19) أما شيرنس cherniss (1980) فعرف الإحترق النفسي على أنه: " ظاهرة تتصف بالقلق والتوتر والإرهاك الجسدي والإنفعالي كإستجابة للضغوط النفسية المرتبطة بالعمل محدثة تغيرات سلوكية متعلقة بالإتجاهات ، ويمكن تعريف الإحترق النفسي بأنه عرض لإتجاهات غير ملائمة نحو العملاء ونحو الذات وغالبا ما يرتبط بأعراض إنفعالية وجسمية غير مريحة تتراوح بين الإرهاك والقلق إلى القرحة والصداع إضافة إلى تدهور الأداء" (Canoui Pierre, Maurange Aline, 2001,10) ثم في سنة (1981) أشارت كل من ماسلاش كرسيتينا Maslach Christina وسوزان جاكسون Jackson Susan أنّ الإحترق النفسي مفهوم يتكون من ثلاثة أبعاد:

1-1- الإجهاد الإنفعالي: يظهر في شكل تعب وفقدان للطاقة والإحساس بعدم القدرة على التعامل مع الآخرين أو التعاطف معهم حيث يصبح الموظف جافا في تعاملاته.

1-2- تبلد المشاعر: تحدث تدريجيا عندما تبدأ العلاقة بين الموظف والآخرين تضعف ، فيبتعد عنهم ويصبح غير مبال بهم ويعاملهم على أنهم أشياء وليسوا أشخاصا.

1-3- الشعور بنقص الإنجاز الشخصي والتقييم السلبي للذات: الذي يبرز من خلال الشعور بالفشل والإحباط وضعف الكفاءة والفعالية في العمل وعدم الأمل في إنجاز شيء ذي معنى في المستقبل. (العزي وردة ، 2011 : 51)

كما أشارت كرسيتينا ماسلاش Maslach Christina سنة (1982) إلى أنّ "الإحترق النفسي هو متلازمة أو مجموعة أعراض كالإجهاد العصبي وإستفاد الطاقة الإنفعالية ، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال العملي ، وهي مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس " (زاوي أمال، 2011 : 27).

من جهة أخرى عرّف كل من من بينز و أرونسون (pines et Aronson 1983) الإحتراق النفسي بأنّه: "حالة من الإجهاد البدني ، والذهني والعصبي والإنفعالي وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود إنفعالي مضاعف" (السمادوني إبراهيم السيد ، 1995 : 171).

بينما عرفته جاكسون سوزان Jackson Susan سنة (1984) بأنّه: "إرهاق إنفعالي وجسمي وسخط على الذات وعلى الآخرين وعلى العمل، وفقدان الحماس، والركود والبلادة، وإنخفاض مستوى الإنتاجية" (السمادوني إبراهيم السيد ، 1995:171).

يعرفه تايلور Taylor (1986) بأنّه: "عبارة عن إرهاق وإستفادة القوة والنشاط" (عوض أحمد، 2007 : 13).

كما يعرفه سيدمان و زاجر Sedmon et Zager الإحتراق النفسي على أنّه: "ظاهر سلبية من الإستجابات للضغط المصاحب للعمل وعملياته والطلاب ونقص دعم الإدارة" (الرافعي عبد الله يحيى ، القضاة محمد فرحان ، 2010 : 306).

يعرف العيسوي عبد الرحمن (1992) الإحتراق النفسي بأنّه: "حالة نفسية أو عقلية تؤرّق الأفراد الذين يمارسون مهنا طبيعتها التفاعل مع الآخرين" (الظفري سعيد، القريوتي إبراهيم ، 2010 : 176).

ذهب هولاند Holand إلى تعريف الإحتراق النفسي على أنّه: "إستجابة سالبة للضغوط التي يمر بها الفرد في عمله ، وفي حين يساير بعض العاملين مثل هذه الضغوط المرتبطة بالعمل بأسلوب إيجابي نجد آخرين لا يستطيعون ذلك لأسباب متعددة" (الرافعي عبد الله يحيى ، القضاة محمد فرحان، 2010: 306) .

ثم عرف جولد و روث Gold et Roth (1994) الإحتراق النفسي بأنّه: "حالة تتسبب عن شعور الفرد بأنّ إحتياجاته لم تلب وتوقعاته لم تتحقق ويتصف بخيبة أمل وتصحب بأعراض جسمية ونفسية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات" (الظفري سعيد ، القريوتي إبراهيم ، 2010 : 176).

ثم عادت ماسلاش وعرفته رفقة مايكل ليتير Micheal leiter بأنه: "مجموعة من الأعراض تتمثل في الإجهاد الإنفعالي وإستفاد الطاقة الإنفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني التي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال تقتضي التعامل المباشر مع الناس" (عبد الله عادل محمد ، 1994 :1).

كما عرفته الحايك (2000) أنه: "حالة من الإضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي ، تصيب العاملين في المجال الإنساني والإجتماعي عامة والمجال التربوي التعليمي خاصّة ، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي إلى إستنزاف طاقاته وجهوده ، ممّا تنحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء" (الرافعي يحيى عبد الله ، القضاة محمد فرحان ، 2010: 210).

عرف عثمان السيد فاروق الإحترق النفسي أنه: "عبارة عن زملة من الأعراض البدنية العاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة" (عثمان السيد فاروق ، 2001 : 18).

بينما عرفته فوزية وعبد الحميد (2003) بأنه: "حالة نفسية ناتجة عن أوضاع العمل المتصل بالأفراد مباشرة ، خاصة الذين يقدمون خدمات إنسانية وإجتماعية كالمعلمين وله ثلاثة أبعاد وهي الإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر ، وتدني الشعو بالإنجاز" (نبار رقية ، 2011 : 15)

ذهب عسكر علي إلى أنّ الإحترق النفسي: " هو مجموعة من المظاهر السلبية منها على سبيل المثال: التعب ، الإرهاق ، الشعور بالعجز ، فقدان الإهتمام بالآخرين ، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الإجتماعية والسلبية في مفهوم الذات" (عسكر علي ، 2005: 122)

أمّا كارتر Carter (2001) فيرى أنّ الإحترق النفسي هو: "عبء يصيب الجسم والعواطف والإتجاهات لدى المعلم ، حيث يبدأ بالشعور بعدم الإرتياح ، وفقدان بحجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم" (الرافعي يحيى عبد الله ، القضاة محمد فرحان ، 2010: 210).

حسب الحمر حسن رائدة : " هو حالة نفسية داخلية يشعر بها الفرد نتيجة لضغوط العمل ، أي أنه إستجابة الفرد للتوتر النفسي والضغط المهنية" (الحمر حسن رائدة ، 2007: 18)

بعد عرضنا لتعاريف مختلفة للإحتراق النفسي لباحثين مختلفين في فترات مختلفة يمكننا تعريفه كالآتي: هو حالة نفسية يفقد فيها الفرد الإهتمام بنفسه وبعمله ، ويشعر بالقلق والتوتر والإجهاد والضغط نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته ، ويعرف إجرائيا لغايات البحث بالدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش كرستينا وجاكسون سوزان بأبعاده الثلاثة

Maslach et Jackson Burn out inventory(1981)

2- الفرق بين الإحتراق النفسي وبعض المفاهيم الأخرى:

للإحتراق النفسي صلة ببعض المفاهيم الأخرى والتي قد يحدث بينها وبينه تداخل ، لهذا اهتم العديد من العلماء بالتفريق بينهما بشكل يسمح لنا بتحديد كل منها كمفهوم خاص بعيدا عن الإحتراق النفسي:

2-1- الإحتراق النفسي وضغوط العمل:

عرف تايلور Taylor ضغوط العمل على أنها: " مجموعة من الظروف المتعلقة بالعمل ، حيث يقوم الفرد بتقييمها كموقف مهدد له فيستجيب لها على شكل تغيرات إنفعالية فيزيولوجية، ومعرفية من خلال أعراض كالإنهاك النفسي والإنفعالي، الإحباط والتعب" ويتميز الضغط بكونه إيجابي أو سلبي بعكس الإحتراق النفسي والذي يكون دائما سلبيا (مفتاح عبد العزيز ، 2010: 94).

ذكر عدد من الباحثين أنّ الإحتراق النفسي وضغوط العمل كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد والإنهاك العقلي والنفسي والجسدي فقد ذكر فاربر Farber أنّه هناك علاقة تبادلية وثيقة بين المفهومين على الرغم من عدم تطابقهما، بحيث أنّ الإحتراق النفسي في أحوال كثيرة لا يكون نتيجة لضغوط العمل من أول مرة بل هو ترجمة أو نتيجة لتراكمات الضغوط أي تعرض الفرد لها لفترة طويلة ومتكررة تجعله يقوم بردود فعل غير متكيفة بالتالي تدفعه للإحتراق النفسي، ولا يمكننا إستخدام

مصطلح الإحترق النفسي على كلِّ حالة عارضة تحدث للموظف بل يحدث نتيجة لإضطراب مطول أي أنه المرحلة الأخيرة للضغوط النفسية (Canoui Pierre, Aline Mauranges, 2004).

لقد أعتبر هانز سيلبي Hans Seley من أوائل الباحثين الذين إهتموا بدراسة ضغوط العمل، حيث قدم هذا المفهوم إلى الحياة العلمية في مؤتمر ميونيخ فوصفه بأنه يحدث نتيجة للحضارة التي لا يستطيع الفرد الآن تحملها أو التكيف معها، كما أشار أرنورد و آخرون Arnord & others إلى أن الفرد عندما يمر بمرحلة من الضغوط الشديدة تنهار لديه وسائل التكيف فيصل عندها إلى مرحلة الإستنزاف ، أو ما يسمى بمرحلة الإحترق النفسي، كما أشار دونهام Donham(1992) إلى التسلسل المنطقي لتطور الضغوط لدى الموظف بقوله: "يواجه الموظف ضغوط مختلفة تظهر على أثرها أعراض مبتكرة كالقلق والإضطرابات، ويؤدي ذلك بالموظف إلى الضغط ، تليه صعوبة في إتخاذ القرارات، وبعدها يعاني من الإعياء، فتظهر عليه أعراض نفسية وجسمية ، ثم شعور بالإنهاك وأخيرا يصل إلى مرحلة الإحترق النفسي" (درديري أبو بكر كرم عمار نشوى، 2007:32).

كما أكد ميرنز كاين Mirnz Kain أن كثرة الضغوط في العمل تقود الموظف إلى حالة تعرف بالإحترق النفسي الذي يعرف بأنه إستجابة نفسية للضغوط المستمرة وخاصة في الوظائف التي تتطلب التعامل مع الآخرين كثيرا (حنفي علي عبد النبي، 2004) ويمكننا تلخيص الفرق بين مصطلحي الضغط و الإحترق النفسي فيما يلي :

-الضغط عبارة عن حالة من عدم التوازن العقلي والإنفعالي والجسدي أما الإحترق النفسي فهو حالة تنتج عن تراكمات الضغوط لدى الفرد لفترة طويلة.

-ينتج الضغط عن إدراك الفرد للوضع القائم ، بينما يحدث الإحترق النفسي نتيجة لشعور الفرد بعدم تلبية إحتياجاته وعدم تحقُّق توقعاته.

-قد يستمر الضغط لفترات مؤقتة أو متقطعة بينما يتطور الإحترق النفسي تدريجيا مع مرور الوقت .

-يمكن أن يكون للضغط نتائج إيجابية أو سلبية بينما تكون دائما سلبية في حالة الإحترق النفسي(الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد ، 2008).

2-2- الإحترق النفسي والقلق:

يرى الكثير من الباحثين أنّ هذا العصر هو عصر القلق نظرا للتعقيدات الحضارية وسرعة التغيير الاجتماعي ، بالإضافة إلى زيادة أعباء الحياة ومتطلباتها ، ويختلف القلق عن الإحترق النفسي وإن كان كلاهما إضطراب يتعرض له الفرد وتصاحبه المظاهر التي قد تتداخل فيما بينها ومع ذلك فالقلق كحالة قد يكون ضروريا لسير الحياة ودفع الفرد للقيام بسلوكيات مرغوبة كقلق الإمتحان مثلا ، في حين نجد الإحترق النفسي سلبيا دائما ، كما أنّ القلق يمكن وجوده في أغلب المراحل العمرية للفرد وفي مواقف الحياة المختلفة أمّا الإحترق النفسي فهو يرتبط بالأداء الوظيفي والمهني أين يكون الفرد في مرحلة الرشد وكذلك يرتبط بمواقف العمل كما يمكن أن يكون القلق سببا لحدوث الإحترق النفسي إذا تجاوز الحد وإستمر لمدة طويلة (مفتاح عبد العزيز ، 2010).

2-3- الإحترق النفسي وعدم الرضا المهني:

يجب التفريق بين الإحترق النفسي وعدم الرضا المهني ، حيث أكد كل من بيدار و دوكت Bedar et Duquette أنّ عدم الرضا المهني يحدث للفرد عندما يكون هناك إختلال بين حاجاته والعوامل الداخلية والخارجية المرتبطة بالعمل كما أنّ عدم الرضا المهني يعتبر تجربة نفسية سلبية يعيشها الفرد ، يتميز بفقدان الشعور بالإنجاز في العمل إلا أنّ الإتهاك العاطفي والنفسي والجسدي لا تعتبر من أعراض عدم الرضا المهني بل من أعراض الإحترق النفسي ، كما أنّ حالة عدم الرضا المهني وما يصاحبها من غياب للدافعية للعمل لا تعتبر إحترقا نفسيا ومع ذلك ينبغي أخذها بعين الإعتبار لأنها يمكن أن تكون بعدا من أبعاد الإحترق النفسي.

(Canoui Pierre, Aline Mauranges, 2004)

2-4- الإحترق النفسي والتعب:

إنّ الشعور بالتعب المؤقت ليس هو الإحترق النفسي مع أنّ وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له ، وقد عرّف دريفر جيمس Drifer James التعب بأنه: " إنخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة على الإستمرار في العمل بسبب بذل طاقة في الإنجاز" (طه عبد القادر فرح، 1988:235)

يرى عسكر علي (2009) أنّ التعب قد يشكل علامة من علامات الإحتراق النفسي ، كما أنّ هذا الأخير يتصف بحالة من الثبات النسبي وهو أشمل وأعم من التعب الذي يزول عادة بأخذ الفرد قسطاً من الراحة.

لذا يمكن القول أنّ التعب مرحلة أو عرض من أعراض الإحتراق النفسي ويمكن التكيف معه من خلال الحصول على الراحة التي تمكن الفرد من الإستمرار في عمله ، أمّا الإحتراق النفسي فيعتبر عن الإستمرار النسبي للتعب والتوتر فيشعر الفرد بإستنزاف للقدرات إضافة إلى الإجهاد البدني والعقلي والنفسي المستمر.

2-5- الإحتراق النفسي والإكتئاب:

إنّ العديد من الأخصائيين النفسيين والأطباء العقليين يرون أنّ الأعراض الإكلينيكية التي تميز الإحتراق النفسي تجعله شكلاً من أشكال الإكتئاب ، ذلك أنّ الموظف وهو يعاني من الإحتراق النفسي قد يشعر بالميل إلى الإكتئاب ، ولكن عموماً يشترك الإحتراق النفسي والإكتئاب في الشعور بالإجهاد الإنفعالي ومع ذلك وخلال الفترة التي يكون فيها الموظف مصاباً بالإحتراق النفسي غالباً ما تقتصر مشاعر الإكتئاب عنده على القطاع المهني ولا تتعدى تلك المشاعر حدود المهنة.

(Mangen Marie Helene, 2007)

ذكر ميشال فزينة Michel vizina أنّ الإكتئاب هو إضطراب عيادي عام ويعود عادة لأسباب نفسية أمّا الإحتراق النفسي فهو خاص بمحيط العمل الإجتماعي ، إلا أنّ هذا لا يمنع وجود بعض أعراض الإكتئاب البسيط في حالات الإحتراق النفسي مثل: صعوبة التركيز ، التعب ، مشاعر الفشل ، البطء الذهني و الحركي و تبدل المشاعر ، كما أنّ المختصين العياديين أثبتوا أنّ هذين المصطلحين مختلفين من حيث الأسباب ، والتطور وحتى الإجراءات المتخذة للعلاج (ملال خديجة ، 2010:23).

إنّ الشعور بعدم الإنجاز الشخصي الموجود في حالة الإحتراق النفسي يكون عادة مرتبطاً بالعمل فقط على عكس الإكتئاب والذي يكون فيه الشعور بعدم الإنجاز مرتبطاً بكلّ ميادين الحياة.

يمكننا تلخيص الاختلاف بين الإحترق النفسي والإكتئاب فيما يلي:

2-5-1) الإحترق النفسي يظهر بفعل ضغط نفسي إنفعالي مزمن نتيجة لظروف وعوامل مهنية خارجية أما الإكتئاب فله أصول داخلية بالدرجة الأولى إضافة إلى عوامل خارجية مسببة لظهوره.
2-5-2) الإحترق النفسي يتطور بشكل تدريجي ولا يتميز بتبدل المزاج كما هو الحال بالنسبة للإكتئاب .

2-5-3) المظاهر المعرفية السلبية للإحترق النفسي تكون عموماً محدودة في مجال العمل ، بينما في حالة الإكتئاب هناك نوع من الكف للنشاط والتفكير والذي يمتد تأثيره على الحياة المهنية والشخصية.

2-5-4) إنّ محاولة الفرد الإبتعاد عن عمله (كأخذ عطلات مرضية) من شأنه أن يخفف من شدة حالة الإحترق النفسي على عكس الإكتئاب.

2-5-4) إنّ تناول الأدوية النفسية والعلاجات الدوائية من شأنه أن يخفف من حالة الإكتئاب ، بعكس حالة الإحترق النفسي.

2-6- الإحترق النفسي والإعياء النفسي أو النوراستينيا:

وصف طبيب الأمراض العقلية الأمريكي جورج بيرد George Beard (1968) ظاهرة جديدة من ظواهر المجتمع والتي سماها النوراستينيا ووصفها بأنها خلل عصبي يحدث نتيجة ضغوط الحضارة المعاصرة وأساليب الحياة الحديثة ، حيث أنّها تمس بالخصوص المهنيين الذين يعملون عدة ساعات بدون إنقطاع ، كما نجد هذا الإضطراب غالباً في الطبقات الإجتماعية المترفة والذين يعيشون في الرفاهية.

بالإضافة إلى هذا تتميز النوراستينيا بتعدد الأعراض غير المحددة ولا المميزة والتي تكون ذات طابع نفسي أو جسدي ، فقد يشعر الفرد بالوهن الدائم في العضلات وبإضطرابات وظيفية (هضمية وصداع وغيرها) وبالشعور بالقلق وبجالة من الشعور الدائم باليأس مع الإحساس بالحزن ، فكل هذه

الأعراض قد تنطبق على الإحتراق النفسي غير أنّ هذا الأخير لا تعود الإصابة فيه إلى وجود خلل عصبي. (الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد، 2008)

3-لمحة تاريخية حول الإحتراق النفسي:

يعد الإحتراق النفسي من الظواهر التي نالت إهتمام الكثير من الباحثين في المجال العلمي والنفسي والإجتماعي، وهذا نظرا لإرتباطه بالصحة النفسية للفرد ، وقد أشير إليه بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية وباختلاف المختصين ، وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أنّه هناك شبه إتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أنّ الفرد الأكثر إلتزاما وإخلاصا في عمله قد يكون أكثر عرضة من غيره للإحتراق النفسي. (الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد، 2008)

ففي القرن الثامن عشر ، وتحديدًا سنة (1768) كرس الطبيب السويسري صامويل تيسو Samuel Tissot جزءا عن أبحاثه في دراساته الخاصة بالأمراض العقلية ذات الأصل المهني والتي تمس خاصة الطبقة المثقفة ، فوصف الإضطرابات الناتجة عن التفاني في أداء العمل وآثاره السلبية على صحة الفرد. (Tissot Samuel,1991)

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

ثم إهتم الطبيب الإنجليزي توك دانيال هاك Tuke Daniel Hack سنة (1882) بالإحتراق النفسي وأشار إليه بمصطلح "الإرهاق" "Le surmenage" ، ثم جاء بعده عالم الإجتماع والنفس والفلسفة الأمريكي بارك روبرت Park Robert Ezra سنة (1934) وأطلق عليه إسم "الإعياء الصناعي" " Industrial Fatigue " وذلك في مقاله " Industrial Fatigue and group morale" الذي تم نشره في المجلة العلمية الأمريكية، كما إستخدم كل من هانز سيلبي Hans Seleye سنة (1936) و والتر كانون (Walter cannon) سنة

(1942) مصطلح "Stress" "توتر" وذلك للدلالة على حالة نفسية مرضية مرتبطة بالوضع المهنية (زاوي أمال، 2011).

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

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

كما قامت الدكتورة لوريتا برادلي Loretta Bradley أستاذة ومنسقة مستشاري التربية بالجامعة التقنية بولاية تكساس سنة (1969) بإعطاء إسم الإحتراق النفسي لوصف نوع خاص من الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل لدى المهنيين العاملين في المجال الخدمات الإجتماعية في إطار برامج إعادة إدماج الشباب المنحرفين وذلك في مقال بعنوان:

"Community based treatment for young adult offenders" والذي نشرته في كتابها "Crime and Delinquency" ، ويعتبر الطبيب النفساني هاربرت فرودنبيرجر H.Frendenberger أول من أدخل مصطلح الإحتراق النفسي حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك في دراسته التي نشرها في دورية متخصصة "Jornal of social issue" وناقش فيها نتائج تجاربه بعد أن لاحظ أنّ موظفي عيادته النفسية المجانية بنيويورك "Free clinic" كانوا يشعرون بإحساس يملؤه الفراغ وكذلك الإنهاك والتعب الشديد وبآلام جسمية نتيجة للضغط المرتفع الذي كان يمارسه عليهم المرضى المدمنين المترددين على هذه العيادة بل وحتى بالإحتراق داخليا. (Hoffman Axel, 2006)

ثم إبتداءً من (1976) بدأ تشكيل أول فريق عمل من ولاية كاليفورنيا برئاسة ماسلاش كرسستينا Maslach Christina وهي باحثة في علم الاجتماع وأستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية والتي إشتكت في أبحاثها مع بينز A.pines (1979-1980) ومع جاكسون سوزان Jackson Susan (1979) ، حيث بدأت دراستها حول المعلمين والمحامين والمهنيين العاملين في قطاع الصحة وداخل المصالح الإجتماعية كونهم يؤدون أعمالاً تلزمهم التعامل المباشر مع الناس ، وقد توصلت أبحاث ماسلاش كرسستينا Maslach Christina et Jackson Susan إلى وضع مقياس خاص لقياس الإحتراق النفسي يرمز له بـ "BMI" (القرني علي بن شويل، 2000) بالإضافة إلى ذلك تكوّن فريق بحث ثاني كان يرأسه شيرنس (C.Cherniss) (1980) حيث توجه بدراساته للإحتراق النفسي نحو فئة المهنيين العاملين في القطاع العام.

كما قد ظهر فريق ثالث من الباحثين ترأسه إلدويك و برودسكي Edelinich et Brodskey (1980) حيث وجهها إهتمامهما نحو أصحاب المهن الخدمائية والذين يقومون بأداء أعمال تتطلب منهم التعامل المباشر مع الناس ومساعدتهم ، وقد إمتدت أعمال هذا الفريق إلى غاية (1983) (Oligny Michel, 2009)

يعد المؤتمر الدولي الأول للاحتراق النفسي الذي عقد نوفمبر (1981) بمدينة فيلادلفيا البداية الحقيقية لتطور مصطلح الاحتراق النفسي ، حيث شارك فيها الرواد الأوائل للاحتراق النفسي أمثال: pines, cherniss, Frendenberger, Maslach (عبدالله جاد محمود، 2005)

4-أسباب الاحتراق النفسي:

هناك العديد من النظريات التي حددت أسباب الاحتراق النفسي حيث أعزت كل من ماسلاش و ليرت Maslach et lerner أسبابه إلى العمل الزائد عن الحد والمكثف الذي يتطلب وقتا أكثر يفوق طاقة من يقوم به ويتسم بالتعقيد بالإضافة إلى أنّ الأجور والمكافآت لا تعادل مقدار الجهد المبذول ، ويطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل حصولهم على القليل مما يفقدون المتعة والدافعية للعمل وتغيب العلاقات العاطفية في العمل ويشعر الموظف بالتعب والإرهاق الجسدي والعقلي والنفسي. (شاكر سوسن، 2010).

عموما هناك عدة أسباب يمكنها أن تؤدي إلى حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي وتتمثل في ثلاثة جوانب أو مستويات المستوى الفردي، المستوى التنظيمي أو المستوى الوظيفي والمستوى الاجتماعي.

4-1-المستوى الفردي:

يرى الباحث فرودنبرجر هاربرت H.Frendemberger (1976) أنّ الأشخاص المخلصين والملتزمين هم الأكثر عرضة للاحتراق النفسي وهذا ما إتفق عليه العديد في الباحثين ويرجع ذلك إلى أنّ الفرد يكون تحت الضغط الداخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء (عوض أحمد، 2007) ومن الظروف المؤثرة أيضا ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه ، حيث أنّه مع مرور الوقت يفقد هذا الموظف هذه المثالية والإخلاص وذلك إذا ما واجته مشكلات وضغوط وقلة الإمكانيات (عسكر علي ، 2009) هناك أسباب أخرى للاحتراق النفسي على المستوى الفردي ومنها:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله حيث أنّ زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق.

- الأهداف المهنية: بحيث وجدت بعض البحوث أنّ الأفراد الراغبين في إحداث تغييرات عن طريق أعمالهم هم الأكثر عرضة لهذه الظاهرة لأنّه وبمرور الوقت ومع تزايد الضغوط يكتشفون أنّهم عاجزون عن تحقيق طموحاتهم وأنهم غير قادرين على التأثير في المنظمة ، وهنا يكون هذا الفرد أكثر عرضة للإحتراق النفسي.

- النجاح السابق في مهن ذات تحدٍ لقدرات الفرد.

- درجة تقييم الفرد لنفسه ولقدراته إذا كانت مرتفعة أو منخفضة.

- النظرة البطولية لما يقوم به الموظف يعتبر كذلك من أسباب الإحتراق النفسي (عسكر علي، 2005).

- عدم شعور العامل بالتكيف النفسي والمهني مع الآخرين.

- غموض الدور والرتابة والملل في العمل (بوحفص مباركي، 2008)

- ضعف إستعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل وزيادة العبء (الرافعي يحيى عبد الله ،القضاة محمد فرحان، 2010)

- نقص الإحساس بالإنجاز المهني في العمل.

(Duyck Jean yver , Lahmouz Karima , 2010)

- الخصائص الشخصية للفرد حيث أنّ الشخص الإنفعالي والمدمن على العمل يعتبر أكثر عرضة للإحتراق النفسي بينما الشخص الذي يأخذ العمل بجدوى هو أقل عرضة.

- شعور الفرد بغياب الدعم في العمل .

- يحدث الإحتراق النفسي عادة عند الأفراد الذين يختارون مجالاً مهنيًا على خلفية أنّه سوف يوفر لهم درجة من تحقيق الذات والإنجاز ولكنهم يصطدمون بواقع مخالف يؤدي بهم إلى الشعور بعدم الرضى الوظيفي والضغط وبالتالي الإحتراق (درديري أبوبكر عمار كرم نشوى ،2007)

4-2- المستوى الاجتماعي:

يرى بعض الباحثين أنّ السبب الرئيسي للاحتراق النفسي لا يقع في الشخص بقدر ما يقع في البيئة المحيطة بالعمل، تلك البيئة التي قد تحتوي على مستويات عالية من الضغوط والإحباطات والتعب لفترة طويلة من الزمن، بالإضافة إلى غياب المكافئات والحوافز .

كما بإمكاننا ذكر عوامل إجتماعية وتاريخية تعتبر من العوامل المساهمة في حدوث الإحترق النفسي منها:

4-2-1) هناك اعتماد متزايد على المؤسسات الرسمية والموظفين المتخصصين لتقديم الخدمات والعناية في مجتمعنا حيث أصبحت هذه المؤسسات ملتزمة أحيانا بتحمل عبء العمل مع أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها ، الأمر الذي يؤدي إلى الرفع من درجة الضعف في العمل بجانب الإدارات غير المتجاوبة والإمكانات غير الكافية فكلّ هذا يجعل الموظف عاجزا عن تقديم الخدمات اللازمة ويجعله عرضة للاحتراق النفسي.

4-2-2) العامل الثاني على المستوى الاجتماعي يتمثل في أنّ الإحترق النفسي يزداد في مجالات العمل ذات الأهداف التي لا تلقى الدعم العام.

4-2-3) العامل الثالث: فهو الغموض الوظيفي. (J.P Courtial ,S.Huteau ,2005)

4-2-4) صعوبة العمل وعدم معرفة جوانبه .

4-2-5) عدم وضوح الأدور وعدم تأكد الفرد من مكانته في المؤسسة واختصاصاته ويندرج هذا

في المحيط بالمهنة (J.P Courtial ,S.Huteau ,2005)

فهناك مجموعة من التوقعات حول طبيعة العمل والقائمين به يشترك فيها معظم أفراد المجتمع منها:

- الكفاءة التأهيلية .

- يتميز العملاء بصورة عامة بروح التعاون والتقدير لمقدم الخدمة أو العلاج .

- العمل المهني يمتاز بالإثارة والتنوع.

- العلاقة الودية بين العاملين في المهنة نفسها.

- الاستقلالية عند الموظفين فيما يتعلق بقراراتهم ونوعية الخدمات التي يقدمونها.
- ظاهرة الالتزام والإخلاص والتفاني في العمل عند هؤلاء الموظفين.
- نجد أنّ بعض هذه التوقعات حقيقية ، ولكن أغلبيتها لا تتحقق عند عدد كبير من الموظفين في المجتمع وبالتالي فإنّ معظمهم يبدأ حياته المهنية بتوقعات عالية وسرعان ما يصطدم بالواقع عندما يواجه مشاكل في العمل عكس الصورة التي رسمها للوظيفة وهذا بدوره يساهم في الضغط أو الإجهاد الوظيفي وزيادة فرص الإحترق النفسي. (عسكر علي، 2005)
- من جهة أخرى يصف جمعة يوسف أسباب الإحترق النفسي بأنّ معظمها مرتبطة ببيئة العمل ، والتي تتيح فرصة تضخيم مستويات الضغوط والإحباطات كفترات طويلة من العمل وفي المقابل تكون الأجور والمكافآت والتحفيزات ضئيلة لمواجهة هذه الضغوط ويمكنها تلخيص هذه المسببات في:
- العبء الزائد والمتواصل للعمل.
- التواصل الصعب والمردود الضعيف.
- نقص المكافآت وغياب الدعم. (جمعة سيد يوسف، 2004)
- كما تضيف درديري أبوبكر عمار كرم نشوى بعض الأسباب التي تساهم في إصابة الموظف بالإحترق النفسي ومنها:
- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
- المشاكل الأسرية.
- إنخفاض المستوى المعيشي.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مطرحات العمل.
- الشعور بالعزلة في العمل ، وضعف العلاقات المهنية.
- الرتابة والملل في العمل. (درديري أبوبكر كرم عمار نشوى، 2007)
- فكلّ هذه الأسباب تساهم في الضغط والإجهاد الوظيفي وبالتالي زيادة فرص الإصابة بالإحترق النفسي.

4-3-المستوى التنظيمي أو ظروف العمل:

للجانِبِ الوظيفي دور كبير في الإصابة بالاحترق النفسي كون الوظيفة مهمة جدًا في حياة الفرد من حيث تحقيق حاجاته الأساسية كالمسكن والرعاية الصحية ، فضلا عن أثرها في تكوين شخصية الموظف وشعوره بالتقدير والإحترام والإستقلالية ، وأنّ فشل الموظف في تحقيق إحتياجاته الشخصية المتوقعة من الوظيفة سيدفعه للشعور بعدم الرضا الوظيفي والضغط المؤدي في نهاية المطاف إلى الإحترق النفسي (شاكِر سوسن ، 2010)

فقد توصلت بعض البحوث الخاصة بالاحترق النفسي إلى ثلاثة فرضيات:

4-3-1) ذكرت البحوث الخاصة بالضغط النفسي وطرق التعامل معه بأنّ فقدان الإمكانيات والقوى يعتبران من مسببات الضغط والقلق والإنهاك ، وعندما تستمر هذه الأعراض تتطور الحالة إلى ما يسمى بالعجز ، حيث أنّ الموظف يجد نفسه غير قادر على القيام بأي شيء لتحسين وضعه ، وهذا ما يؤدي به إلى الإحترق النفسي ، وبناءً عليه من الممكن الإفتراض بأنّ أي عمل لا يملك فيه الفرد النفوذ والمصادر لحل المشاكل التي تواجهه يكون مصدر للضغط ، وفي حال إستمرار هذه الحالة يحدث الإحترق النفسي. (عسكر علي ، 2005)

4-3-2) قلة الإثارة للفرد أو الإثارة الشديدة كلا منهما لها آثار سلبية ، ولهذا فإنّ العمل الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي والمملوء بالرتابة يؤدي إلى الضغط والعكس صحيح بالتالي الإحترق النفسي. 4-3-3) أي فشل يواجهه الموظف في جهوده لتحقيق الحاجات الشخصية أثناء عمله سوف يساهم في حالة عدم الرضا والضغط وبالتالي الإحترق النفسي ، فالموظف عندما يقصد عمله يقصده وهو يتوقع الكثير ، فهو يريد مساندة الزملاء ، والإقرار بالجميل وعملا مشرقا ومثيرا، بالإضافة إلى الإستقلالية، وفي الوقت نفسه ما يريده أيّ موظف هو: أجر كاف، فرصة للتقدير، تطور وظيفي ، مسؤول متفهم، وشعور بالإنبجاز، لكن لسوء الحظ غالبا ما يصاب بخيبة أمل حين يصطدم بواقع مغاير. (عسكر علي، 2005)

5-1) أعراض الإحتراق النفسي:

للإحتراق النفسي مجموعة من الأعراض تميزه عن غيره من الظواهر، وقد قام بعض الباحثين بتصنيف هذه الأعراض فصنفها سيدولين أنطوني Cedoline Anthony (1982) في كتابه "الإحتراق النفسي في التعليم الحكومي والأعراض والأسباب ومهارات البقاء " تقديمًا شاملاً لأعراض الإحتراق النفسي مشيرًا إلى أنه من النادر أن نجد شخصًا خاليًا من أي من هذه الأعراض وأهمها:

5-1-1- الأعراض الجسمية:

تتمثل في الإجهاد، الإستنزاف، تصلب وألم في العضلات ، إرتفاع ضغط الدم، كثرة تناول الأدوية والكحول والتدخين ، أمراض القلب .

5-2-2- الأعراض العقلية أو المعرفية:

تتمثل في ضعف مهارات صنع القرار ، وعيوب في معالجة المعلومات ، ومشكلات تنظيم الوقت، التفكير المفرط في العمل ، عدم القدرة على التركيز ، تكرار نمط واحد في العمل.

5-3-3- الأعراض الإجتماعية:

هي إهمال الموظف للجانب الإجتماعي والعلاقات مع الآخرين خارج العمل وتخصيص كلّ وقته لوظيفته والفاعلية المنخفضة مع الآخرين ، تفريغ الضغط في البيت و العزلة الإجتماعية.

5-4-4- الأعراض النفس عاطفية:

تتمثل في التبرير والإنكار والغضب واللامبالاة والمقاومة ، إنخفاض تقدير الذات ، نقص الإحساس بالمسؤولية، إستفاد الطاقة، بالإضافة إلى لوم الآخرين في حالة الفشل (عبد العلي سليم مهند، 2003)

5-5-5- الأعراض الروحية:

عندما يصل الإحتراق النفسي لمرحلة متقدمة فإنّ الأنا تصبح مهددة، وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة ، فتتدنى درجة الثقة بالنفس وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة وتضيع العلاقات الإجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير والهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر

على تفكير الشخص وعندها لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد أو تغيير الوظيفة أو العلاج النفسي. (عوض أحمد ، 2007)

ذكر شيرنس cherniss (1987) أنّ هناك عدد من الأعراض المترتبة عن الإحترق النفسي منها: الإحساس بالذنب ولوم الآخرين ، الإحساس بالتعب ، الإجهاد في معظم الوقت ، وتجنب الحديث إلى الزملاء في شؤون العمل .

كما ذكرت ماسلاش كرسستينا Maslach Christina (1987) من خلال دراساتها المتعددة أنّ الإحترق النفسي يؤدي إلى إنطفاء شعلة حماس الموظف لعمله ، تكوين إتجاهات سلبية نحو العملاء ، تكوين مفهوم سالب حول الذات وخاصة فيما يتعلق بالعمل ، المعاناة من أمراض نفسية وجسدية مختلفة ، إختلال في العلاقات الشخصية والمهنية ، وعدم القدرة على الإنتاج في العمل (الخطيب محمد جواد ، 2007)

كما أشار سيدولين أنطوني Cedoline Anthony أنّه يمكن أن نستدل على وجود الإحترق النفسي بواسطة ثلاث مؤشرات أو أعراض:

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

- الإبتعاد السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمة (طلاب، مرض، مستر شدين...) وفقدان الدافعية نحو العمل.

- النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز أو الفشل. (شاكر سوسن، 2010)

لكن عموماً يمكننا الإستدلال على أعراض الإحترق النفسي من خلال التصنيفات التالية:

أ- الأعراض الجسمية:

يبدو على الشخص الذي يعاني من الإحترق النفسي أعراض منها: التعب المزمن ، الملل ، الصداع ، إضطرابات هضمي، فقدان الشهية ، آلام عضلية وإضطرابات الأمعاء ، إضطرابات النوم ، إلتهابات مزمنة أو متكررة ، مشاكل في القلب والأوعية ، إرتفاع ضغط الدّم ، ضعف عام في الجسم،

إرتفاع نسبة الكورتيزون في الدّم ، زيادة معدل ضربات القلب ومعدل التنفس زيادة الشد العضلي (Canoui Pierre, Mauranges Aline, 2004) التعب عند القيام بأقل مجهود ، فقدان الوزن ، ظهور بعض الأمراض بدون سبب مقنع الإسهال (الجعفري بن محمد عبد اللطيف، 2010)، وقد يشكو الفرد كذلك من إرتفاع نسبة السكر في الدّم ومن إضطرابات في الرغبة الجنسية، ويرجع ذلك إلى ما سببه الإجهاد إذ يرفع من نشاط النظام السمبتاوي ويزيد من إضطراب الأمعاء ضيق التنفس ، ظهور نزلات البرد بإستمرار (ماهر أحمد، 2005)

ب-الأعراض النفسية والإنفعالية:

يعاني الموظف من الإنهاك النفسي والشعور بالفراغ ، الشعور بالقلق والإغتراب ، الإحساس بالفشل واليأس ، تدني تقدير الذات، الإحساس بالذنب السلبية في التعامل ، الإكثار من الآليات الدفاعية ، قلة المرونة في التعامل الشعور بالإحباط ، فقدان الصبر ، فقدان الحماس والدافعية نحو العمل ، غياب الثقة بالنفس ، إستمرار الشعور بالندم لإختيار تلك المهنة ، الشعور بفقدان المتعة في العمل ، إهمال الأولويات الشخصية ، الشعور بالغضب دون سبب ظاهر ، الشعور بالإهمال ونقص قدرات التواصل ، لوم الآخرين على الفشل ، المقاومة الشديدة للتغيير بالإضافة إلى كثرة التشاؤم (الجعفري بن أحمد عبد اللطيف، 2012)

ج-الأعراض العقلية أو المعرفية:

يعاني الشخص من إضطرابات في الإنتباه والذاكرة ونقص التيقظ إضافة إلى عدم القدرة على التركيز ، صعوبة إصدار الأحكام والقرارات الصائبة على الأمور ، عيوب في تحليل ومعالجة المعلومات، كما يلاحظ على الفرد الإفراط في التفكير في العمل (بني أحمد عوض أحمد محمد، 2007) كثرة النسيان والملل ، الشعور بالحزن ، كما يشكو الموظف من عدم الرضا عن نفسه وعن مهنته وحياته بشكل عام ويشعر بعدم الكفاءة وعدم الفعالية في المهنة ، حتى ولو لم يكن هذا صحيحا ، ومع مرور الوقت يرى العامل أنّ من يتعامل معهم هم مصدر إثارة المشاكل بالإضافة إلى تأنيب الضمير

الشعور بالضغط وعدم القدرة على التكيف مع مختلف المواقف، التعجل في العمل والإخفاق فيه أو تأجيله بدون سبب مقنع. (شاكر سوسن، 2010).

د-الأعراض السلوكية:

فقدان الدافعية والميل إلى أداء العمل بطريقة روتينية ، تجنب الحديث في شؤون العمل والتغيب غير المبرر ، ترقب العطل بفارغ الصبر ، الشعور بأنّ العمل ليس فيه أي متعة ويستمر الإحباط لدى الموظف حتى عودته إلى البيت (Canoui Pierre, Mauranges Aline, 2004) بالإضافة إلى سلوكيات الإدمان (الكحول، التبغ...) تحسسيه عالية إذ يصبح شخصا عدواني ، سريع الإنفعال، نلاحظ عليه العجلة وحدّة الإستجابة للغضب ، وعلامات الإرهاق ، فرط في النشاط العقيم غير المنتج، إنخفاض الأداء الوظيفي ، والنظر إلى المهنة على أنّها لا تتيح فرصة للترقية ، بالإضافة إلى ذلك فإنّ الشخص يتخذ موقفا عدوانيا يتجلى واضحا في سلوكياته من خلال الإتصاف بالقسوة والمقاومة الشديدة لأي محاولة للتغيير (لأنّ التغيير يعني له مجهودا إضافيا لمحاولة التكيف) (Mangen Marie Héléne, 2007) عدم الإهتمام بمظهره الخارجي ، الإبتعاد عن قلة النوم، نقص الإبداعية وكثرة التأخرات في العمل وقلة الإلتزام بالعمل ، ضعف الإستعداد للتعامل مع الآخرين في العمل ، فقدان السيطرة على مخرجات العمل كثرة التفكير في العمل أثناء تواجده في البيت وإهمال واجباته مع العائلة ، زيادة الصراعات العائلية ، بالإضافة إلى الإنسحاب والعزلة تدهور العلاقات الإجتماعية مع الزملاء والعائلة ، عدم الإحساس بالقيمة الإجتماعية للعمل.(شاكر سوسن، 2010).

كما أنّ الأعراض السلوكية تختلف من فرد لآخر وفقا لشخصيته ووفقا للمواقف التي يواجهها، فهناك من لا يستطيع فعل أي شيء إزاء المشاكل التي يواجهها ، أو التعامل ببرودة مع الموقف أي أنّه يحاول تجاهل الموقف الحرج والضغوط الذي وضع فيه أو الهروب منه فهناك أفراد يخافون المواجهة فيكتفون بالهروب من الموقف معللين ذلك بأسباب خاصة أو خارجة عن إرادتهم. (ماهر أحمد، 2005).

6- أهم النظريات المنفردة للإحتراق النفسي:

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

6-1- النظرية السلوكية:

تتعامل هذه النظرية مع السلوك على أنه مخرج نهائي للظروف البيئية المحيطة وعليه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان إذا ما إستطعنا التحكم في الظروف البيئية المحيطة بالشخص كما يرى رواد هذه النظرية أنّ الإحتراق النفسي هو سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة ، ولم تغفل هذه النظرية عن حقيقة المشاعر و الإدراك و الأحاسيس والعمليات العقلية الداخلية للفرد بل تعترف بوجودها وهي التي تضبط السلوك و تتحكم به وتتأثر في الوقت نفسه بالظروف البيئية وأنها نتائج و ليست أسبابا له ، وعليه يمكن أن نعزو الاختلاف في الإدراكات إلى الاختلاف في الخبرات فكلّ منا يدرك حدثا ما من خلال تجربته وخبرته الشخصية مع المواضيع المماثلة ، وعليه فإنّ المخرجات النهائية سببها الرئيسي هو الخبرات السلبية التي تمرّ بها.

حسب النظرية السلوكية فإنّ عملية الإحتراق النفسي ناتجة عن عوامل بيئية وأنّه يمكن التحكم بعملية الإحتراق النفسي بالدرجة التي نستطيع فيها التحكم في الظروف البيئية المحيطة

(Canoui Pierre, Mauranges Aline, 2001)

6-2- نظرية التحليل النفسي:

ركزت نظرية التحليل النفسي على ثلاث مكونات للشخصية وهي: (الأنا ، الأنا الأعلى ، والهو) وحددت لكلّ مكون دوره في نمو الشخصية وتفاعلها لذلك فقد نظرت للإضطراب الذي يصيب الفرد على أنّه نتيجة للصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية السابقة الذكر.

فقد فسرت هذه النظرية الإحتراق النفسي على أنّه يعتبر سلوك دفاعي ونوعا من الهروب وطريقة للتكيف ، كما ذكرت أنّه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة ذلك مقابل الإهتمام

بالعمل مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدراته ، مع عدم تمكنه من مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية ، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للرغبات غير المقبولة بل المتعارضة مع مكونات الشخصية ، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الإحتراق النفسي أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساعدة التي كان ينتظرها كما أنه يمكن إستخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الإحتراق النفسي كالإسترخاء. (جمعة السيد يوسف، 2004).

6-3- النظرية الوجودية:

أما أصحاب هذه النظرية فيركزون في تفسيرهم للإحتراق النفسي على وجود المعنى في حياة الفرد ، فحينما يفقد الفرد المعنى والهدف من الحياة فإنه يعاني من نوع من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته ويجرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة هذه الحياة فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للإحتراق النفسي ، لذلك فالعلاقة بين الإحتراق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى في الحياة علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لها القول ، من هنا نستخلص أنّ فقدان المعنى من حياة الموظف يمكن أن يسبب له الإحتراق النفسي.

مع هذا فلا يمكن الإقتصار على وجهة نظر واحدة ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول بأنّ الإحتراق النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به ، إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء عليه، وإذا لم يستطيع التعامل معها بطريقة سوية فستقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم المقدم له ، وكذلك قلة إنتاجه ، مما يعرض الفرد للإحتراق النفسي بل قد يترك عمله أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملاً مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير للإحتراق النفسي على المجتمع كله. (الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد، 2008).

6-4- النظرية الجشطالتيّة:

تمثل هذه النظرية أهمية كبيرة في إدراك المثيرات الأمر الذي يجعلنا نستفيد منها ونوظفها في إدراك الضغوط النفسية ، حيث يرى أصحاب هذه النظرية أنّ الإدراك العام للموقف يسبق التحليل وإدراك الأجزاء ، و إنّ أهم الأسئلة التي تطرحها هذه النظرية هي كيف يدرك الفرد الموقف الموجود فيه؟ وكيف يستجيب له في إطار معرفي؟

يرى علماء النفس الجشطالتي أنّ إدراك الفرد للعناصر الموجودة في المجال الذي يوجد فيه وكذلك إدراكه للعلاقات التي تربط بين عناصر وأجزاء المجال من شأنه أن يؤدي بالكائن الحي إلى إعادة تنظيم المجال في صورة جديدة وهذا الكل أو هذه الصورة هي ما يفسره أصحاب النظرية بالتعلم الذي ينشأ عملية الإستبصار والذي يتضمن عمليتين من أهم العمليات العقلية التي يمارسها الفرد في موقف التعلم و إدراك العلاقات. (الشرقاوي محمد أنور، 1988)

حيث يمكن توظيف عملية الإستبصار في إدراك الضغوط النفسية وتحقيق ما يسمى الإستبصار بسمات الحدث الضاغظ عن طريق محاولة الإدراك الكلي للحدث الضاغظ وما يتضمنه من عناصر أو مكونات كإدراك مسبباته وظروف وقواعده وإدراك الحلول الملائمة للتعامل معه ، كما يؤدي الإدراك دورا حيويا في عملية إدراك الضغوط وحل المشكلات حيث تمثل هذه العملية المدخل الأساسي والإطار الثابت الذي يؤدي إلى حل المشكلة أو يؤخر حلها وإذا تأخر حلها فقد يؤدي بالشخص إلى الإحتراق النفسي .

فالمفاهيم والمبادئ ما هي إلا صيغ معرفية تعلن عن الوصول إلى الحل الصحيح والطريق السليم لحل مشكلة ما وهو تحديد كيف يمكن إدراك هذه المشكلة وفهم متطلباتها ، وعندئذ سوف نجد الحل سريعا ، ولذلك فالمشكلات من وجهة نظر علماء الجشطالتي هي في الأساس مشكلات إدراكية تظهر إلى الوجود عندما يحدث للفرد توتر أو إجهاد نتيجة للتفاعل بين الإدراك وعوامل التذكر عند التفكير بهدف حل مشكلة أو بهدف فحصها من زوايا مختلفة ، وعند تقليب الأمور إزائها يبرز على

السطح في لحظة هي أقرب للحظة الفجائية الحل الصحيحة وفقا لمبدأ الإستبصار. (الحرر حسن رائدة، 2006)

7- مراحل الإحترق النفسي:

في بداية الحياة المهنية يكون الموظف طموحا جدًا ، لكنه سرعان ما يصطدم بواقع الحياة المهنية ، واقع ليس دائما مثاليا ، فيتسع الفرق بين إنتظاراته وتوقعاته وتطلعاته المثالية في المهنة وواقع العمل، فتظهر عليه أعراض الإحباط وخيبة الأمل ، ويبدأ إهتمامه بالعمل يتناقض فتتابع مراحل فقدان الحماس للعمل إلى أن يصل إلى درجة تتبدل فيها المشاعر .

من هنا إختصر كل من إدلويش و برودسكي Brodsky et Edeluich (1980) هذا

في أربعة مراحل وهي:

7-1- مرحلة الحماس:

عادة ما يكون للفرد في بداية ممارسته لمهنة جديدة صورة مثالية لهذا العمل، هذا ما يجعله يستغل كل طاقاته لآداءه ، إلا أنّ هذه المبالغة في الحماس تؤدي به إلى تكريس كلّ طاقته الجسمية والعقلية والنفسية لتأدية هذا العمل ، مما يدفعه إلى تطوير إنتظارات وتوقعات بعيدة عن واقع العمل الذي يمارسه، بل يصبح قادرا على العمل أكثر بتسجيل حضور أكبر في العمل ، وحتى إنجاز مهام أخرى إضافة إلى عمله الذي وصف له ، فيبدل جهداً مضاعفا للقيام به وكلّ ذلك يتم بصورة واعية أو غير واعية بهدف إثبات نفسه وحتى يبين للآخرين أنّه أحسن إختيار المهنة ، فينسى الفرد نفسه ويهمل إحتياجاته الخاصة كما يجند كل جهده ووقته لعمله ولكن فترة المثاليات هذه سرعان ما تنتهي في وقت قصير من الزمن وتعود حقيقة الواقع المهني إلى الواجهة وكنتيجة لذلك يولد الوهم خيبة الأمل وهي تحضير للمرحلة التالية. (Grebot Elisabeth,2008)

7-2- مرحلة الركود:

في هذه المرحلة يفقد العمل في صورته المثالية قيمته في نظر الفرد ، وتبدأ المشاعر السلبية في الظهور، فيبدأ بالتأكد من أنّ مجهوده الوظيفي المميز لم يلق التشجيع اللازم أو حتى المتوقع له ، مما

يشعره بنوع من الغضب والإحباط، ومن ثم يدرك أنّ العمل في النهاية ليس كل شيء في الحياة بل هناك ميادين أخرى في حياته لا تقل أهمية عن العمل ولا يجب إهمالها مثل: "حياته العاطفية والعلائقية" فيبدأ شعوره بالألم لأنه عاش في وهم وهو العمل المثالي الذي يحقق له جميع توقعاته ، وتعتبر هذه المرحلة هامة جدًا ، إذ تعد المنعرج الذي تتسارع فيه المراحل فيمر الفرد فيها نحو مراحل لاحقة من الإحتراق النفسي.

7-3-مرحلة الإحباط:

تتميز هذه المرحلة بالإنسحاب من المواقف المتأزمة والتي تبدأ في التزايد في هذه المرحلة فيشعر الفرد أنه لا يستطيع تحمل المزيد ، ويبدأ بالشك في قدراته وكفاءاته ، كما تزيد سرعة غضبه ويميل لمعاملة الأشخاص بطريقة آلية ، بالإضافة إلى إنشغاله عنهم بأمر أخرى خاصة به ، كما يصبح أقل إنجذابا لمغريات الوظيفة ، ويرجع ذلك إلى سُخطه الشديد تجاه متطلبات العمل والإلتزامات الوظيفية المفروضة عليه.

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

7-4-مرحلة بلادة المشاعر أو مرحلة الخمول:

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

تؤدي كلّ تلك الإحباطات التي يتعرض لها يوميا إلى الشعور بأنّه فقد نفسه في عمله ، وفقد شعوره بالإنجاز شخصي فيصعب عليه فهم ما يحدث له ، ويصبح الفرد تدريجيا يقدم أقل مجهود

ممكن في عمله بهدف الحفاظ عليه نظرا لأنه في حاجة له لتأمين حياته ويصبح ذهابه إلى العمل فقط من أجل تسجيل حضوره الجسدي ، فيغيب عنه التفاعل في حلّ المشكلات المتعلقة بالعمل لينسحب تماما، ظنّا منه أنّ هذا هو الحل ليتجنب الصراعات وردود الأفعال فيتفادى زملاءه الذين ينتقدونه في العمل ويصدرون أحكاما عليه ، فيتجنب الظهور أمامهم في محاولة منه لحماية نفسه من مختلف الإنتقادات التي بإمكانها أن تهدد وضعيته الحالية ، فهذا الموقف الذي يتخذه الفرد قد يوفر له بعض الحماية التي يريجوها ، لكنها حماية مؤقتة وهي في الواقع لن تساعد بل بالعكس فهي تخلق له مشاكل أخرى أكثر تعقيدا قد تجعل موقفه أكثر خطورة. (Grebot Elisabeth,2008)

كما وصف كل من بروك شيفر و ديسكا R.JBruke، J.Schever، G.Desca ثمانية

مراحل للإحترق النفسي وهي:

-دافعية قوية وشعور عالي بالإنجاز الشخصي مقابل إنتظارات وتوقعات مهنية مثالية وغير واقعية.

-إحساس بالعجز والفشل والشعور بالذنب.

-تبني آليات دفاعية كالتجنب والإنسحاب.

-فقدان الأمل.

-فقدان الجانب الإنساني حيث أنّه يقوم بعمله بشكل آلي.

-الإحترق النفسي.

-السخرية وبلادة المشاعر.

-فقدان الشعور بالإنجاز الشخصي.

تجدر بنا الإشارة إلى أنّ الإحترق النفسي أساسه ظروف خارجية مرتبطة بموقف ضاغط وبقوة

العلاقات التي تربط الفرد بالآخرين ، وأيضا داخلية مرتبطة بالفرد نفسه (تاريخه، نقاط ضعفه،

مثالياته...) أي مع مكونات شخصيته. (Andlauer olivier , 2008)

8- أبعاد الإحترق النفسي:

طبقا لـ Maslach وزملاءها فإنّ صدام المهن الضاغطة بسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس الذي يقود الموظف إلى فقدان الإهتمام ، وعدم الإلتزام وهما عكس إتجاهات العامل الأصلية ، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاث أبعاد وهي:

8-1- الإستنزاف الإنفعالي:

هو فقدان إحساس الموظف بالثقة في النفس والروح المعنوية المنخفضة وفقدان الإهتمام مما يفقده القدرة على العطاء في مهنته ، كما أنّ هذا الشعور بالإستنزاف الإنفعالي يصاحبه الشعور بالإحباط ، وشدة التوتر و الإجهاد وشعور الموظف بعدم وجود شيء مهم يعطيه للآخر ومن الأعراض الشائعة للإستنزاف الإنفعالي هو شعور الفرد بالفرغ حين التفكير في الذهاب إلى العمل صباح كل يوم كما يظهر في شكل تعب وفقدان للطاقة والإحساس بعدم القدرة على التعاطف مع الآخرين فيصبح العامل جافا في معاملاته. (العزي وردة، 2011)

8-2- بلادة المشاعر أو التجرد الإنساني في العلاقة مع الآخرين:

يوضح الإتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم الموظف المحترق نفسيا وهذه الإتجاهات السلبية تكون أحيانا تهكمية (ساحرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل وتعرف كلّ من Maslach et pines هذا البعد من الإحترق النفسي بأنه "إحساس باللاإنسانية والسخرية من العملاء". (الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد ، 2008)

8-3- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:

تتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبيا وشعوره من خلال ذلك بالفشل وتدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح وكذلك فشل تفاعله مع الآخرين ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الإلتزام الشخصي في علاقات العمل وكذلك بسبب الحالات التي تخف فيها محاولاته باستمرار في تقديم نتائج إيجابية وعندما يعتقد الموظف أنّه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنّه يتخلى عن تلك المحاولات وتظهر أعراض مثل : كثرة الغيابات ، الهروب من العمل ، ويبدأ بالتفكير بتغيير

العمل ، فالعميل يعامل وكأنه شيء جامد أو حالة مجردة بالإضافة إلى اللامبالاة وقلة العناية بالعملاء ، ويتصف الموظف بالقسوة ، والتشاؤم وكثرة الإنتقاد وتوجيه اللوم لزملاءه في العمل وللمستفيدين وللمنظمة التي يعمل بها. (شاكروسون، 2010)

9- الوقاية والعلاج من الإحترق النفسي:

9-1- الوقاية من الإحترق النفسي:

إنّ أفضل الطرق للتعامل مع الإحترق النفسي هو محاولة إكتشافه وإتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية منه ، حيث تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وأقلها تكلفة لتجنب مشاق الإحترق النفسي بدلا من علاجه ، وقد أشارت بعض الدراسات إلى طرق تخفيض الإحترق النفسي لدى العاملين منها دراسة زاسترور Zastrour والتي أظهرت عددا من هذه الطرق للتخفيف من ضغط العمل وبالتالي الوقاية من حدوث الإحترق النفسي ومنها:

- أخذ إجازات باستمرار.
- ممارسة التمارين لتخفيف الضغط مثل الإسترخاء.
- ممارسة التمارين الرياضية.
- حضور الأنشطة الترفيهية.
- تكوين علاقات شخصية مع الزملاء.
- تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا.
- محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل(عياصرة أحمد ،معن محمود، 2008):
كما يمكن تطبيق الأساليب أو إتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها:
- إدراك معنى النجاح والفشل: فيجب على الموظف أن يدرك النجاح الذي سيحققه ، وكذلك الفشل الذي قد يواجهه.

-إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الإحترق النفسي.

تطبيق الأساليب أو إتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها:

- تكوين صداقات لضمان الحصول على الدعم الاجتماعي .
 - تغيير الأدوار والمسؤوليات .
 - إدارة الوقت .
 - تنمية هواياته .
 - مواجهة الحياة كتحدي للقدرات الذاتية .
 - الإبتعاد عن جو العمل كلّ ما أمكن ذلك . (عسكر علي، 2005)
 - الإتصال الإجتماعي والتفاعل مع الأفراد .
 - تنويع الأنشطة والمهام وعدم التركيز على نشاط واحد .
- كما ذكر جمعة السيد يوسف عددا من الخطوات التي يمكن إتخاذها للتعامل مع الإحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وهي :
- إعادة فحص الموظف لأهدافه وأولوياته، فالأهداف الغير الواقعية التي يرسمها الفرد للوظيفة قد تعرضه للإحباط والضغط حيث أنّ هناك عدد من الموظفين يضع أهدافا غامضة ولا يراجعها وهذا ما قد يعرضه للإحباط والفشل .
 - تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الإجتماعية أي أن يركز على كلّ مجال يعيشه فيركز على العمل أثناء العمل ثم على المنزل أثناء وجوده في المنزل وعلى حياته الأسرية وأن لا يسمح لضغوط مجال أن تؤثر على مجال آخر .
 - العمل على بناء مساندة إجتماعية من الآخرين .
 - الإسترخاء بين الحين والآخر .
 - الإعتماد على تجديد التعليمات من أجل تحسين المستوى والتخلص من الرتابة في العمل .
 - خلق فضاء للإتصال مع الآخر . (جمعة السيد يوسف ، 2004)

9-2- علاج الإحتراق النفسي:

هناك العديد من الدراسات التي إهتمت بتحديد طرق التخلص من الإحتراق النفسي ومن بينها الخطوات التالية:

-وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أداؤها من قبل المهني حيث يتم تقديمها له عند إلتحاقه بالمهنة.

-تغيير الأدوار والمسؤوليات من فترة لأخرى.

-وجود روح التأزر والإستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية التي تتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.

-الإهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين مهنيا ونفسيا. (الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد : 2008) وهناك دراسات أخرى حددت الخطوات التالية:

9-2-1- الأساليب الشخصية:

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

-الإسترخاء بين الحين والآخر.

-تحديد نظام غذائي صحي وذلك من خلال تناول مجموعات غذائية بشكل معتدل والإبتعاد عن المواد الغذائية الإصطناعية والتقليل من المنبهات.

-شبكة العلاقات: عن طريق تشجيع الفرد على الإنضمام للجماعات المختلفة وتوطيد الصداقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعده على توفير المساندة الإجتماعية له.

(الجعفري بن أحمد عبد اللطيف، 2012)

9-2-2-الأساليب التنظيمية:

هي تلك الخطوات والإجراءات التي تستطيع المؤسسات إتخاذها بهدف تخفيض مستويات الإحترق النفسي لدى جميع العاملين في المؤسسة ، نظرا لأن الإحترق النفسي ينتج عن عدّة مصادر تنظيمية، فالمؤسسة تستطيع إتخاذ إجراءات وهي كالآتي:

أ-تحسين المواءمة المهنية: فالمؤسسة تستطيع تفادي جزء كبير من الضغط على العاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته وفقا لميوله و مهاراته وما تتطلبه المهنة من خلال إستخدام أساليب أفضل في الإختيار والإنتقاء .

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

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

كما ذكر باحثون آخرون إستراتيجيات أثناء الخدمة و هي كالتالي:

9-2-2-1-الإستراتيجيات الفردية:

يبدو أنّ مشكلة الإحترق النفسي لدى الموظف هي مشكلة قد تكون دائمة فمن الضروري أن يتعلم الإستراتيجيات الفعالة لخفض الإجهاد والضغط وبالتالي حفظ الإحترق النفسي ، وفي هذا الشأن إقترت إحدى الدراسات عددا من وسائل التعامل مع مختلف مصادر الإحترق النفسي وهي كما يلي:

- يجب أن يكون الموظف قادرا على تحديد مصادر الإحترق النفسي في حياته، ووضع الإستراتيجيات الملائمة للتحكم في هذه الضغوط وإزالتها.

- يجب على الموظف أن يعرف كيفية إدارة وإستغلال وقته بكفاءة وفاعلية حيث يمكنه وضع قائمة بالأعمال والأنشطة اليومية وترتيبها حسب أهميتها.
- كما يمكن للموظف طلب المساعدة والدعم من زملائه.
- يجب على الموظف النظر إلى عمله بطريقة تفائلية.
- يحتاج الموظف لوضع وتصميم خطط وبرامج لحفظ الإجهاد والتوتر، حيث يجب عليه الإسترخاء ، وتمضيه بعض الوقت في ممارسة هواياته المفضلة ، ويمكن أن تشمل: الإهتمام بالنفس ، والإشتراك في الأنشطة الترفيهية خارج العمل ، وأخذ الإجازات والسفر.
- و-المعالجة الشخصية:** حيث أنه يجب التركيز على أهمية المعالجة الشخصية للتعامل مع مشكلة الإحترق النفسي ، حيث أنّ الموظف مسؤول عن سلوكه الخاص ، وعن الوصول إلى حلول شخصية لمنع حدوث الإحترق النفسي ، وقد إقترحت إحدى دراسات الإستراتيجيات التالية التي يجب إتباعها للتغلب على مشكل الإحترق النفسي وهي:
- أن يعرف ويدرك الموظف سلفا المشاكل الكامنة في مهنته.
- أن يكون الموظف واقعيا ومنطقيا فيما يتعلق بالأهداف التي يضعها لنفسه.
- على الموظف طلب الدعم والمساندة من زملائه.
- على الموظف خفض فترات الإتصال المباشر مع العملاء خاصة إذا كان إتصاله بهم يدوم طوال النهار.
- على الموظف مواولة نشاطه الفكري ، والمحافظة على علاقات جيدة مع أقرانه من الزملائه.
- على الموظف مواولة التمارين الرياضية.
- يحتاج الموظف إلى التغيير في عمله ، وإستخدام عناصر جديدة ومتنوعة.
- يحتاج الموظف إلى مواولة أنشطة بعيدة عن مجال العمل من شأنها المساعدة في نسيان هموم العمل ومشاكله. (الجعفري بن أحمد عبد اللطيف ، 2012)

9-2-2-2- النقط الإدراكية:

- لتحقيق حالة جيدة من الصحة النفسية ، على الموظف بإتباع النقط الإدراكية التالية:
- أستطيع أن أجد الكثير من الحلول لأي مشكلة.
- لدي أمل في العمل وبأنه سيحقق لي ما أتوقعه.
- تقديري لذاتي غير مقيد بسلوك العميل.
- يمكن أن أرتكب أخطاء ، أو أن أتصرف بحماقة أحيانا ، ولكنني أظل شخصا كفتا.
- أستطيع أن أفكر في النجاح ، وأن أشعر بالسعادة.
- لا أخاف من حدوث المشاكل ، ولا أتأثر بها كثيرا.
- أستطيع أن أسلك طرقا جديدة.
- أستطيع أن أجد متعة في التعامل مع الأعمال الصعبة.

9-2-2-3- الإستراتيجيات المهنية:

- يمكن أن يكون دور المؤسسة في خفض مستوى الإحترق النفسي أكثر فعالية من الجهد الفردي الذي قد يقوم به الموظف بمفرده وقد يكون ذلك صحيحا في المجال المهني، طالما أنّ الكثير من العمال وتنظيمها خارج نطاق تحكم وسيطرة الموظف لذا يجب على المسؤولين إدراك أنّه بإمكانهم القيام بدور رئيسي وهام لمنع حدوث الإحترق النفسي لدى الموظفين ، وذلك بإتباع التوصيات التالية:
- تنمية إحترام الذات لدى الموظف وذلك بالتشجيع والشكر، والإعتراف بالفضل ، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إبراز النواحي الإيجابية في عمل الموظف وإرسال رسائل شكر وتقدير لهم.
- إحداث تغييرات من أجل النمو والتطوير المهني مثل :منح العمال فرص للتكوين من أجل تحديد فعاليتهم وطاقاتهم.
- دمج الأهداف الشخصية للموظف مع أهداف البرامج الخاصة بالمؤسسة ، وجعل الموظف يشارك في التخطيط للنشاطات والبرامج.
- تنمية العلاقات الفعالة بين الزملاء مثل :تشجيع مجموعات المساندة والدعم المعنوي.

-إعطاء الموظف فرصة التعبير عن مشاكله والصعوبات التي يواجهها والعمل على حلها. (شاكرو سوسن، 2010)

خلاصة:

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

الفصل الثالث:

التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد.

- 1- تعريف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 2- نشأة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 2-2- التقسيم التقليدي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 2-2- التقسيم الحديث للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 3- أسس التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 4- أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 5- مناهج التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- خلاصة.

تكميل:

يعد دور المؤسسة التربوية أساسيا في تقدم المجتمع ونموه ولعل ما يساعد هذه المؤسسة على تحقيق أهدافها هو عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث أتما تلعب دورا هاما في ربط المؤسسة التربوية بالبيئة الإجتماعية والإقتصادية ، لأنه يساهم في مساعدة التلميذ على رسم خطط لمستقبله العلمي والعملية.

أصبح التوجيه والإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني من أهم المهام التي أخذت المؤسسة التربوية الحديثة على عاتقها القيام بها وهذا إيمانا منها بأن فرص التعليم حق للجميع بهدف إيجاد التوافق النفسي والإجتماعي والتربوي والمهني وتكوين أجيال في جميع المجالات ، حيث يعد الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني خدمة نفسية وتربوية فردية وجماعية مستمرة ومخططة تهدف إلى الحفاظ على كيان الأفراد وكيان المجتمع سليما وقويا ، كما تهدف إلى تبصير الفرد ليصبح قادرا على تحقيق ذاته وإقامة الظروف التي تؤدي إلى نموه ونضجه وتكيفه في الحياة المدرسية والمهنية والإجتماعية وتقديم المعلومات الكافية لتحقيق التلميذ للإختيار المناسب للتخصص أو المهنة والتي تتوافق مع قدراته كما تساعده على حلّ المشاكل التي يمكن أن تعترضه ، ومن هنا يمكننا القول أنّ التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عملية تهدف إلى تحقيق نمو متكامل للتلميذ وذلك في كلّ النواحي.

1- تعريف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يعرّف التوجيه المدرسي والمهني بأنه عملية منظمة تهدف إلى مساعدة التلميذ كي يفهم شخصيته ويتعرف على قدراته ويحل مشاكله ليصل إلى تحقيق التوافق الشخصي والتربوي والمهني والإجتماعي وبالتالي يصل إلى تحقيق أهدافه في إطار الأهداف العامة للتعليم.

إختلفت وتعددت تعاريف الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني ويمكننا في هذا المجال ذكر ما يلي:

يعرّف زهران حامد عبد السلام الإرشاد التربوي بأنه: "عملية مساعدة التلميذ في رسم الخطط التربوية التي تتلاءم مع قدراته الدراسية والتي تساعده في إكتشاف الإمكانيات التربوية فيما بعد المستوى

التعليمي الحاضر، ومساعدته في النجاح في برامج التربية والمساعدة في تشخيص وعلاج المشكلات التربوية بما يحقق توافقه التربوي بصفة عامة" (زهراى حامد عبد السلام، 1994:29)

تؤكد بينت Bint بأن التوجيه المدرسي: "يتضمن جميع الخدمات التي تشارك في عملية فهم الفرد لنفس وإتجاهاته وميوله وقدراته وحاجاته الجسمية والعقلية والاجتماعية لأقصى وأحسن نمو وتحصيل وتكيف مع الحياة" (يوسف عصام، 2006:8)

كما يرى ماك دانيال Mac Daniel بأن الإرشاد: "هو قلب برنامج التوجيه المدرسي"، ولأنّ هذا التعريف واسع النطاق يمكننا القول بأنّ السلوك يمكن تعلمه ولو بنسبة معقولة وإنّ الإرشاد والتوجيه بحد ذاته عملية تعلم. (يوسف عصام، 2006:8).

يرى برور Bror أنّ التوجيه والإرشاد هو: "المجهود المقصود الذي يبذل في سبيل نمو الفرد من الناحية العقلية وكل ما يرتبط بالتعليم يمكن وضعه تحت التوجيه التربوي"

أما كيلبي Kelly فيعرف الإرشاد والتوجيه المدرسي بأنه: "وضع أساس علمي لتصنيف طلبة المدارس الثانوية الذي يمكن بمقتضاه تحديد احتمال نجاح الطالب في دراسة من الدراسات أو مقرر من المقررات التي تدرس له" (العايش علاوة، 2010:19).

يعرّف مرسي سيد عبد الحميد التوجيه المدرسي بأنه: "عملية إنسانية تتضمن مجموعة من الخدمات التي تقدم للأفراد لمساعدتهم على فهم أنفسهم وإدراك المشكلات التي يعانون منها، والإنتفاع بقدراتهم ومواهبهم في التغلب على المشكلات التي تواجههم بما يؤدي إلى تحقيق التوافق بينهم وبين البيئة التي يعيشون بها حتى يبلغوا أقصى ما يستطيعون الوصول إليه من نمو وتكامل في شخصياتهم" (زروقي توفيق، 2008:14)

كما يعرف كل من مصطفى محمد زيدان وأحمد محمد عمر التوجيه والإرشاد المدرسي بوجه عام: "على أنه العملية الفنية المنظمة التي تهدف إلى مساعدة التلميذ على إختيار الحل الملائم والتكيف وفقا للوضع الجديد الذي يؤدي به إلى هذا الحل، فالتوجيه يهدف إلى مساعدة التلميذ في الكشف عن مواهبه ومقارنتها بفرص الحياة المتاحة له ومعاونته على إيجاد مكان مناسب له في

المجتمع، حيث يستطيع أن يحيا حياة نفسية متزنة وبالتالي على المجتمع بالمنفعة الكاملة" (زروقي توفيق، 2008:14)،

يعرف هنري بيرون Biron Henri التوجيه المدرسي على أنه: "عملية بيداغوجية تعمل على مساعدة التلاميذ في إختيار الشعب التعليمية حسب إستعداداتهم ورغباتهم" (زروقي توفيق، 2008:15).

كما يعرف سوبر Super التوجيه والإرشاد المدرسي بأنه: "عملية مساعدة الفرد على إنماء وتقبل صورة لذاته متكاملة وملائمة لدوره في عالم الشغل، وكذلك مساعدته على أن يختبر تلك الصورة في العالم الواقعي وأن يحوها إلى حقيقة واقعية بحيث تكفل السعادة له وللمجتمع المنفعة" (الشيخ حمود محمد، 1996:10)

يعرف مايرز Mares التوجيه والإرشاد المدرسي بأنه: "العملية التي تهتم بالتوفيق بين الفرد وما له من خصائص مميّزة من ناحية، والفرص الدراسية المختلفة والمطالب المتباينة من ناحية أخرى والتي تهتم بتوفير الأعمال التي تؤدي إلى نمو الفرد وتربيته" (عطية محمود هناء، 1959:45)

تعرف وزارة التربية الوطنية التوجيه المدرسي أنه: "عملية تربوية بيداغوجية تهدف إلى تحقيق التوافق بين رغبات التلاميذ ونتائجهم الدراسية ومستلزمات شعب التعليم الثانوي من جهة ومتطلبات التنمية الإقتصادية والإجتماعية من جهة أخرى" (زروقي توفيق، 2008:15)

يمكننا تعريف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بأنه عملية تهدف إلى مساعدة التلميذ في رسم خطته التربوية التي تتلاءم معه والمناهج المناسبة لمساعدته على النجاح في برنامجه التربوي بما يحقق توافقه المدرسي بصفة عامة.

يعتبر التوجيه والإرشاد المدرسي كمساعدة للتلاميذ في الإختيار والتحضير ليتوافق مع الإختصاص المناسب لقدراته وإمكاناته وطموحاته، كما يساهم في حلّ مشكلاتهم مثل: الإهتمام بالمتفوقين والمتأخرين دراسياً، فالتوجيه والإرشاد المدرسي عملية إنسانية تربوية تتضمن مجموعة الخدمات التي تقدم بصورة فردية أو جماعية لمساعدة التلاميذ على فهم أنفسهم وحلّ المشكلات التي يعانون منها

وكيفية الإستفادة من قدراتهم وإمكاناتهم في التغلب عليها مما يؤدي إلى توافقتهم مع ذواتهم ثم مع البيئة التي يعيشون فيها توافقا يؤدي إلى نمو وتكامل شخصياتهم وراحتهم النفسية والاجتماعية (الشيخ حمود محمد، 1996).

كما يمكننا القول أنّ التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يستهدف خدمة الفرد عن طريق تطبيق مبادئ الخدمة النفسية ، وقد تكون هذه الخدمة توجيهها تربويًا يرمي إلى تحقيق تكيف التلميذ في دراسته أو تكون توجيهها مهنيًا يعمل على توافقه المهني ، وقد تكون إرشادًا نفسيًا يؤدي إلى توافقه مع نفسه ومع غيره في بيئته. (زهرا عبد السلام حامد، 1994).

إنّ تعريفنا للتوجيه المدرسي يدفعنا إلى تعريف التوجيه المهني الذي لا يقل أهمية عنه ولا يختلف في الغاية والهدف معه ، إذ أنّ التوجيه المدرسي هو كبداية ومنطلق للتوجيه المهني.

عرفت الجمعية القومية للتوجيه المهني في أمريكا التوجيه المهني على أنّه: "عملية مساعدة الفرد على إختيار مهنة له ويعد نفسه ويلتحق بها ويتقدم فيها فهو يهتم أولاً بمساعدة الفرد على إختيار وتقرير مستقبله ومهنته بما يكفل له تكيفًا مهنيًا مرضيًا" (تمجيات عاشور، 2008:17)

كما يعرف الإرشاد المهني على أنّه: "عملية تهدف إلى مساعدة الفرد على أن يعرف قدراته وميوله وإستعداداته وتزويده بالمعلومات الكافية عن المهن والحرف وما تتطلبه من قدرات حتى يتمكن من إختيار المهنة التي تناسبه" (جودت عزت عبد الهادي ، العزة حسني سعيد، 2004:135)

كما يعرف الإرشاد المهني بأنّه: "عملية مساعدة الفرد على إختيار مهنته بما يتلاءم مع إستعداداته وقدراته وميوله وطموحاته وظروفه الإجتماعية ، وجنسه فيؤهل لها ويدخلها ويرقى فيها حيث يكون محور الإهتمام في هذه العملية هو الفرد نفسه ومساعدته على أن يُقرر بنفسه مستقبله المهني بالإختيار الموفق الذي يؤدي إلى تكيفه مهنيًا" (جودت عزت عبد الهادي ، العزة حسني سعيد ، 2004:135).

عرفت الجمعية السورية للعلوم النفسية التوجيه المهني أنّه: "المساعدة النفسية التي تقدم للأفراد والجماعات بهدف مساعدتهم في إختيار المهنة المناسبة والتأهيل لها ودخولها والتغلب على المشكلات

التكيفية غير المرضية الناجمة عن ممارسة المهنة ، وتؤثر سلباً على إنتاجهم وفي رضاهم المهني " (الشيخ حمود محمد ، 1996:15)

يذكر العايش علاوة (19:2010) : " أنّ التوجيه المدرسي والمهني يأتي في مقدّمة الحاجات الأساسية للتلاميذ والأولياء معا في تحدي العوائق والتخفيف من حدة إنتشار مشاكل الدراسة ليتسنى لهم العيش بأمان وتحقيق ذواتهم من خلال الدراسة والعمل ، من هذا المنظور فالتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يلعب دورا هاما في تحقيق السياسة الوطنية للتكفل بمستقبل الشباب ، وهو عملية سيكولوجية هدفها إقتراح إتجاه معين لدراسة التلاميذ بما يستجيب مع حاجاتهم ورغباتهم وإهتماماتهم من الشعب الخاصة بالتعليم والتكوين في الوسط المدرسي".

يمكننا القول أنّ التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عملية تهدف إلى مساعدة التلميذ على إختيار التخصص الدراسي ثم المهني الذي يتوافق مع قدراته وإستعداداته ورغباته بالتالي تحقيق مشروع شخصي ناجح يكفل له التكيف النفسي والإجتماعي ذلك لأنّ التوجيه والإرشاد يرافق التلميذ طيلة مراحل الدراسة.

2- نهضة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

نشأ التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر وتطور عبر مراحل عدة إلى أن وصل إلى وضعه الحالي وذلك من خلال ما يلي:

2-1- التقسيم التقليدي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

جرت العادة على تقسيم التوجيه المدرسي في الجزائر إلى مرحلتين أساسيتين أولهما تشمل مرحلة ما قبل الإستقلال والثانية ما بعد الإستقلال :

2-1-1- مرحلة ما قبل الإستقلال:

بعد الإحتلال الفرنسي للجزائر سنة 1830 أصبحت كل المؤسسات التعليمية والمهنية التي كانت متواجدة آنذاك إمتدادا للمؤسسات العمومية الفرنسية ، حيث مع بداية نظام التوجيه المهني والمدرسي بفرنسا سنة 1920 بدأ العمل به في الجزائر كذلك.

كانت مهام هذا النظام هو مساعدة الدواوين العمومية للتشغيل في إختيار الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 17 سنة و18 سنة الراغبين في إكتساب تأهيل مهني يدوي بسيط (مجال البناء وكل ما يتعلق به) وقصد تأطير هذه العملية وجعلها أكثر أكاديمية تم إنشاء معهد علم النفس التقني والقياس البيولوجي بجامعة الجزائر العاصمة سنة 1945 ، حيث خصص لتكوين مختصين في مجال تطبيق الروايز السيكوتقنية ، حيث كان التوجيه المدرسي أساسا في طور التبلور.

خلال الفترة بين 1959 و1960 بدأت السلطات الفرنسية في تطبيق التوجيه المدرسي بعدما كان مهنيا فقط وقد جاء ذلك ضمن مشروع قسنطينة حيث تميزت تلك الفترة بتغيرات إجتماعية وإقتصادية ، كما تميزت بزيادة الطلب الإجتماعي على التعليم ، إلا أن هذا لم يمنع السلطات الفرنسية من مواصلة سياستها التعليمية الإقصائية في حق الجزائريين ، وقصد إدخال الألية الجديدة حيز التنفيذ أنشأت فرنسا عشية الإستقلال تسعة مراكز خاصة بالتوجيه المدرسي في الولايات التالية: الجزائر، سطيف، وهران، قسنطينة، عنابة، سعيدة، تلمسان، الشلف، تيزي وزو.

2-1-2- مرحلة ما بعد الاستقلال:

بعد الإستقلال وجدت الجزائر نفسها دون تأطير كاف ، وعجز مس كل المجالات بما في ذلك النظام التربوي ، حيث أستأنفت ثلاث مراكز للتوجيه المدرسي والمهني عملها بإمكانيات بسيطة وهي: وهران ، الجزائر العاصمة وعنابة ، وكانت مؤطرة من قبل أربعة مستشارين ثلاثة منهم جزائريون. هذا الواقع دفع القائمين على التعليم والتربية إلى بعث مختصين إلى المغرب الأقصى بهدف التكوين ، وبعد ذلك تم إعادة فتح مراكز قسنطينة ، تلمسان ، سطيف وسعيدة خلال الفترة ما بين 1965-1967 وفي هذا الاطار تم أيضا سنة 1964 إستحداث معهد علم النفس التطبيقي والتوجيه المدرسي والمهني خلفا لمعهد علم النفس التقني الذي أنشأ من طرف السلطات الفرنسية سابقا والذي أصبح فيما بعد ملحقا بمعهد علم النفس كأحد التخصصات القائمة بذاتها سنة 1985.

2-2-التقسيم الحديث للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

هناك من يقسم هذه المرحلة إلى 3 فترات يمكن ذكرها كالتالي :

2-2-1-المرحلة الأولى:

إمتدت من الإستقلال 1962 إلى غاية 1974/1973 حيث تميزت هذه المرحلة بتخرج أول دفعة جزائرية من دبلوم دولة مستشار في التوجيه المدرسي والمهني تضم عشر مستشارين كما تم إستخدام أول مرسوم جزائري ينص على إستحداث شهادة دبلوم دولة جزائري كإستشاري التوجيه وهو المرسوم رقم 66-241 المؤرخ في 05 أوت 1966 ، هذا من الناحية التشريعية أما من حيث الجانب الأكاديمي فقد أقيم أول ملتقى حول التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر سنة 1968 ثم عقد ملتقى آخر سنة 1971 ، تم فيه دراسة الروائز النفسية والتقنية ، أما من حيث الفلسفة التي أنتهجت في هذه المرحلة فقد كانت تعتمد على كون التوجيه متمركز على الفرد نفسه أي على التلميذ حيث كان الإهتمام منصبا حول كيفية بناء إرشادات وتوجيه مدرسي ومهني قائمة على التنبؤات الفردية.

2-2-2-المرحلة الثانية:

تمتد من 1974 / 1975 إلى 1990/1991 تميزت هذه المرحلة بزيادة الطلب الإجتماعي على خدمة التربية والتعليم مما تطلب توسعا في الهرم التعليمي ، كما تطلب عدّة إجراءات تنظيمية وقانونية لتنظيم هذه المرحلة ، ممّا إنعكس على فعل التوجيه المدرسي الذي عرف تغيرات هيكلية ووظيفية حيث إنتقل من مجال الفحوص الفردية إلى مجال الإعلام الجماعي والتوجيه الكمي وفقا للأهداف المحددة مسبقا في الخريطة المدرسية والمأخوذة هي الأخرى من الأهداف الكمية لمختلف المخططات التنموية (زروقي توفيق ، 2008) كما ظهرت في 16 أبريل 1976 أمرية كانت كبداية لتحديد مهام التوجيه المدرسي في الجزائر ومرورا بمرحلة تعميم المدرسة الأساسية سنة 1980 وصولا إلى بلوغ التلاميذ مرحلة التوجيه المدرسي في السنة التاسعة أساسي أي إلى غاية 1989 حيث تميزت

تلك الفترة بأنّ التوجيه كان يطغى عليه الطابع الإداري أكثر من الطابع التربوي النفسي، أي لم يتغير الكثير مقارنة مع المرحلة السابقة .

فقد جاء في هذه الأمرية ذكر بعض الجوانب التي دلت على أنّ المشروع الجزائري بدأ يولي بعض الإهتمام للتوجيه وهي كالتالي :

- التعرف على التلاميذ من خلال فحص مؤهلاتهم .

- تنظيم الاجتماعات الإعلامية مع التلاميذ حول الدراسات ومختلف المهن.

- إجراء بعض الفحوص السيكولوجية على التلاميذ.

- متابعة تطور التلاميذ خلال دراستهم.

غير أنّ تحديد مثل تلك المهام لقطاع التوجيه لم يصاحبه تكوين إطارات متخصصة ومؤهلة وإن وجد فهو قليل جدًا وتميزت فترة الثمانينات والتسعينات بأنّ معايير ومقاييس التوجيه خاضعة للخريطة التربوية والمخططات النمائية وكذا معدلات القبول في المراحل اللاحقة ، وأصبحت وظيفة التوجيه هي وظيفة إنتقائية بحيث يتم توجيه التلاميذ وفق نتائجهم المدرسية ومتطلبات الخريطة التربوية وليس وفق رغباتهم وقدراتهم الحقيقية. (بشلاغم يحي، 2005، 70)

في سنة 1991 صدر المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 الخاص بتعيين مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في الثانويات وذلك لأنّ تقويم الممارسات الحالية للتوجيه المدرسي أبرز ضرورة إعادة النظر في مفهوم التوجيه وأساليبه للخروج به من حقل التسيير الإداري للمسار الدراسي للتلاميذ إلى مجال المتابعة النفسية والتربوية والإسهام الفعلي في رفع مستوى الأداء التربوي للمؤسسات التعليمية.

2-2-3- المرحلة الثالثة:

تمتد من سنة 1992 إلى يومنا هذا ، حيث تميّزت هذه المرحلة بتراجع الإعتبارات الكمية قليلا مقابل مراعاة الإعتبارات النوعية كما تميزت بالعودة التدريجية إلى المهام الأصلية للتوجيه المدرسي والمهني وذلك حسب ما جاءت به نصوص التوجيه والمناشير إلا أنّ هذا التراجع ليس كبيرا لأنّه لا زالت تسيطر على التوجيه بعض الإعتبارات الإدارية. (زروقي توفيق ، 2008)

3-أسس الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني:

تقوم عملية الإرشاد والتوجيه على مجموعة من الأسس التي تعتبر غاية في الأهمية وذلك لأنها تسمح للتلميذ بتحديد التخصص المناسب له أو العمل المناسب وكذا التنبؤ بمدى نجاحه فيه مستقبلاً ، لهذا فإنّ هذه الأسس تركز في مجموعها على فلسفة للتوجيه توجب على العامل في هذا المجال الاستفادة منها علمياً عند قيامه بعملية التوجيه وهي كالتالي :

3-1-1-الأسس النفسية لعملية التوجيه والإرشاد المدرسي المهني:

لقد أثبتت بعض الدراسات أنّ عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يجب أن تقوم على أساس الدراسة الموضوعية للخصائص النفسية للفرد والقيم والميول وسمات الشخصية إلى جانب التحصيل الدراسي والإستعدادات العقلية للتلميذ ، ومن خلال هذا يمكننا تحديد أهم الأسس النفسية لهذه العملية كالتالي :

3-1-1-1-القدرات والإستعدادات:

تعتبر الإستعدادات والقدرات العقلية من أهم الجوانب التي يقوم عليها التوجيه المدرسي والمهني ، ولهذا فإنّ نجاح التلميذ في الدراسة أو العمل مستقبلاً يقوم على أساس مدى إستعداده وقدرته على متابعة دراسة ما أو القيام بعمل ما .

يقصد بالإستعداد قدرة الفرد على إكتساب معلومات ومهارات عن طريق التعليم أو التدريب ، وبهذا يمكننا إعتبار الإستعداد يشير إلى قدرة الفرد المستقبلية على إنجاز عمل ما أو النجاح في برنامج تدريبي معين ، أمّا القدرة فيقصد بها ما يستطيع الفرد القيام به وأدائه في الوقت الحالي .

لهذا فإنّ المرشد المدرسي والمهني يجب أن يكون على دراية بطبيعة الإستعدادات والقدرات المختلفة وطرق قياسها وذلك عن طريق إستخدام الإختبارات النفسية التي تسمح له بالحصول على معلومات تساعد على زيادة فهم التلميذ وتقييم قدراته وإستعداداته ، حيث تصبح هذه الإختبارات وسيلة للتشخيص والتوقع والمتابعة والتفويم بالتالي فإنّ نجاح العملية الإرشادية يعتمد على نجاح المرشد في

تحديد قدرات التلميذ وإستعداداته وتوضيحها له من أجل أن يتمكن من تحديد إختياراته بصفة صحيحة (بشلاغم يحي، 2005 : 53)

3-1-2-الميل:

تشكل الميل لدى الفرد بفعل التنشئة الإجتماعية في المدرسة والبيت ، فقد ذهب بعض الباحثين إلى أنّ الميل هي التي تحدد وجهة الفرد ،حيث أنّ دراسة الإستعدادات والقدرات لا يمكن الإعتماد عليها وحدها في توجيه التلميذ وفي نجاحه في الدراسة أو المهنة مستقبلا والتكيف معها إذا لم يكن للتلميذ ميل إلى ذلك التخصص المهني أو الدراسي كما ذهب البعض إلى القول أنّ حالة الرضا المهني للفرد في عمله ترتبط بمدى إتفاق المهنة مع ميوله وأنّ عدم إتفاقهما قد يكون بمثابة تثبيط أو عدم إستفادة الفرد من قدراته وإمكاناته وعدم إستخدامها بطريقة صحيحة (عبد العزيز سعيد ،عطوي جودت عزت ، 2004)

يتمثل دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في محاولة التوفيق بين قدرات الفرد وإستعداداته وميوله ،حيث أنّنا نجد في أحيان كثيرة بعض التلاميذ لا يستطيعون التكيف بين القدرات والميل ، وذلك لأنّ بعضهم يميلون إلى مهن تضمن لهم مكانة إجتماعية ومردود مادي جيد في المجتمع بالرغم من أنّ إستعداداتهم لا تسمح بذلك.

3-1-3-القيم:

ترتبط القيم أكثر بميدان العمل من خلال تفضيل الفرد لبعض المهن لما لها من قيمة من وجهة نظره، إلاّ أنّه في مجال الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني لا يجب الفصل بين الجانب الدراسي والجانب المهني، حيث أنّ التوجيه المدرسي هو المرحلة الأولى للتوجيه المهني لأنه إذا شكل عملا ما قيمة لدى التلميذ فإنّ ذلك سيدفعه إلى تحسين تحصيله الدراسي في ذلك المجال ويرى لوك H.Luck أنّه لا يجب أن نسجل إنقطاعا بين مرحلة الدراسة ومرحلة العمل ، لأنّنا إذا إختارنا دراستنا فقد إختارنا مهنتنا وحياتنا (بشلاغم يحي، 2005)

3-1-4- خصائص الشخصية:

لم توضح الدراسات التي أُجريت وجود علاقة بين سمات الشخصية والدراسة والعمل، غير أنه بالرغم من هذا فإن سمات الشخصية قد تؤثر على تكيف الفرد الدراسي والمهني ومن هنا تبرز أهمية استخدام المقاييس والإختبارات الشخصية في عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الكشف عن الأفراد غير المتكيفين شخصيا وإجتماعيا ومهنيا على التكفل بهم وإعادة توجيههم حسب خصائص شخصية كل فرد إذا إقتضت الضرورة ذلك، فقد أظهرت بعض الدراسات بأن الطلبة الذين كانوا يتفوقون عن غيرهم في أوجه النشاط الإجتماعي كانوا يمتازون بالسيطرة والإكتفاء الذاتي والثبات الإنفعالي. (بشلاغم يحيى، 2005)

3-2- الأسس التربوية:

إنّ الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني عملية مكملة للتعليم والتعلم حيث أنّ التوجيه يجعل التعليم أكثر فاعلية هذا بالإضافة إلى أنّه يعمل ضمن النظام التعليمي لتحقيق الإستنتاجات العملية المرغوب فيها، وهي تعديل سلوك الفرد نحو الأفضل عن طريق استخدام العمليات والإجراءات والأنشطة والخبرات ذات العلاقة بالتوجيه والإرشاد من أجل تحقيق التكيف النفسي والإجتماعي للتلاميذ، وذلك من خلال الخطوات التالية:

3-2-1) إعتبار عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عملية مساندة للدور الأكاديمي في المدارس يستعين به التلميذ لرسم طريقه في الحياة.

3-2-2) الإستفادة من الأساتذة والطواقم الإداري بقدر الإمكان لإنجاح العملية التوجيهية.

3-2-3) إنّ الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني يجب أن يعتمد على وضع برنامج إرشادي وخطة سنوية.

من جهتها خدمات التوجيه تستغل المنهج والنشاط المدرسي لتحقيق أهدافها كما تقوم بدور فعال في تعديل المنهج وتخطيط برامج هذا النشاط المدرسي مما يعمل على تحقيق أهداف التوجيه (يوسف عصام، 2004).

3-3-3- الأسس الإجتماعية للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يقوم الأساس الإجتماعي للتوجيه المدرسي على الربط بين المجتمع والبرنامج التوجيهي حيث إقتضى تزايد التعقيد في التنظيم الإجتماعي إعادة تقسيم المدرسة بصفة عامة ، كما إتضح بما فيه الكفاية مدى الإرتباط الوثيق بين المدرسة والبيئة لتحقيق غاية مشتركة ، هذه الغاية التي لا تخرج عن إطار إنتاج أجيال تعيش توافقا إجتماعيا ، بما يكفل لها التواصل والإستمرار ولهذا تتركز الأسس الإجتماعية حول التالي :

3-3-3-1- تنطلق أهداف التوجيه المدرسي والإرشاد المدرسي والمهني من أهداف المجتمع وحاجاته وقيمه.

3-3-3-2- الإهتمام بالتلميذ على أنه فرد من الجماعة لها معايير وقيم وعادات وله حقوق وعليه واجبات ، من أجل تخطيط خدمات التوجيه الفردي والجماعي حتى يفهم التلميذ دوره ومكانته ووظيفته في الجماعات والمؤسسات التي ينتمي إليها ، وتعتبر عملية التفاعل بين الفرد والمجتمع هذه هي المحور الأساسي لعملية التوجيه .

3-3-3-3- التنسيق مع الأسرة عند القيام بعملية التوجيه.

3-3-3-4- إنّ التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يلعب دورا توفيقيا بين ما يريده الفرد وما يريده المجتمع أي بين حاجات الفرد ومتطلبات المجتمع كون التوجيه المدرسي والمهني يعتبر بمثابة التحضير المسبق لعملية التقسيم الإجتماعي. (عبد العزيز سعيد ، عطوي جودت عزت ، 2004)

يمكننا القول أخيرا أنّ عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني هي عملية مستمرة لا يحدّها زمان ولا مكان وذلك لأنّها تمتد عبر كلّ مراحل الحياة من أجل إحداث تغييرات في سلوك الفرد نحو الأفضل ، كما أنّها تكون في كلّ مرحلة من المراحل الدراسية وهذا من أجل الوصول إلى الإرتقاء بالفرد وبمجتمعه .

4- أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مجموعة من الأهداف يسعى إلى تحقيقها في حياة الأفراد والجماعات وهذه الأهداف قد تكون عامة يسعى الجميع إلى تحقيقها وقد تكون أهدافا خاصة أي خاصة بالتلميذ نفسه ومن أهدافها :

4-1- تحقيق الذات:

يأتي تحقيق الذات في أعلى هرم الحاجات الإنسانية لكل الأفراد الأسوياء ، ولا يمكن الوصول إليه إلا بعد إشباع الفرد بعض الحاجات الأساسية لبقائه ، مثل حاجاته للطعام والشراب والحب والتقدير والإحترام وبعد تحقيق هذه المتطلبات يبدأ الفرد في تكوين هوية ناجحة ، ويرغب في أن يحتل مكانة إجتماعية يحقق من خلالها سعادته وثقته (شعبان كاملة الفرحة ، عبد الجابر تيم ، 1999)

4-2- تحقيق الصحة النفسية:

إنّ تحقيق الصحة النفسية وسلامة الجسم هي متطلبات يسعى كلّ فرد في المجتمع لتحقيقها، حيث إذا اعتلت صحته اضطرت سلوكياته وساءت أعماله ، الأمر الذي يفقده الرضا عن نفسه ورضا الآخرين عنه.

يهدف التوجيه إلى تحرير الفرد من مخاوفه وقلقه وتوتره النفسي ومن الإحباط والفشل والإكتئاب ومن كلّ الأمراض النفسية التي قد يتعرض لها التلميذ بسبب تعامله مع بيئته التي يعيش فيها ، كما يهدف التوجيه والإرشاد إلى مساعدة الفرد على حل مشكلاته والتغلب عليها وذلك بالتعرف على أسبابها ومحاولة مواجهتها وإزالتها (عبد العزيز سعيد ، عطوي جودت عزت ، 2004)

4-3- تحسين العملية التعليمية:

تحتاج العملية التعليمية إلى الخدمات الإرشادية والتوجيهية وذلك بسبب الفروقات الفردية بين التلاميذ وإزدياد عددهم بالإضافة إلى إزدياد المشكلات الإجتماعية و ضعف الروابط الأسرية وإنتشار وسائل أخرى للتربية كالتلفاز والإعلام الآلي ، فهذا كله بهدف إيجاد جو نفسي صحي وودي في

المدرسة بين التلاميذ والأساتذة والإدارة ومع الأهل والأصدقاء وتشجيع الكلّ على إحترام بعضهم البعض.

4-4- توجيه التلميذ وإرشاده:

ذلك جميع النواحي النفسية ، التربوية ، الأخلاقية ، الإجتماعية والمهنية كي يصبح عضوا صالحا وبناءا في المجتمع.(عبد العزيز سعيد ، عطوي جودت عزت ، 2004)

4-5- بحث المشكلات التي يواجهها التلميذ:

يكون ذلك أثناء الدراسة سواء كانت شخصية أو إجتماعية أو تربوية والعمل على مساعدته لتخطيها.

4-6- العمل على توثيق الروابط والتعاون بين الأولياء والمدرسة بالإتصال الدائم بالأولياء وذلك كي يصبح كلّ منهما مكملا وإمتدادا للآخر ولتهيئة الجو للتلميذ لمواصلة دراسته ومواجهة مشاكله.

4-7- العمل على إكتشاف مواهب التلاميذ وقدراتهم وميولهم بالنسبة للمتفوقين وغير المتفوقين عن طريق الأنشطة المدرسية والعمل على إستثمار تلك المواهب والقدرات فيما يعود بالنفع على الفرد وعلى المجتمع.

4-8- العناية بالتلاميذ ذوي المشكلات الخاصة كالتأخر الدراسي ، الرسوب ، التسرب الدراسي ومساندتهم للتغلب عليها (يوسف عصام ، 2004)

4-9- حماية التلاميذ من الإخفاف.

4-10- إعداد التلميذ لحياته المستقبلية سواء في الأسرة أو المجتمع عن طريق تسهيل نموه بشتى جوانبه.

4-11- توفير جو من الراحة والطمأنينة لجميع العاملين في المدرسة من خلال تحديد وإدراك حاجات المعلمين ومتطلبات النجاح في المدرسة والمهنة (صبار نورية ، 2002)

4-12- مساعدة التلاميذ على إختيار التخصص الدراسي والمهني الذي يتناسب مع قدراتهم وميولاتهم وإحتياجات المجتمع ، وكذلك تبصيرهم بالفرص التعليمية والمهنية المتوفرة وشروط الإلتحاق

بها ، بالإضافة إلى مساعدتهم على إتخاذ القرار المناسب لتخطيط مستقبلهم العملي والمهني وكذلك إدماج أولياء الأمور في مثل هذا القرار.

4-13- تقديم الخبرات المتنوعة للتلاميذ وربطها بالحياة الواقعية وتبصيرهم بمشكلات الحياة التي قد تواجههم بعد تخرجهم ذلك من أجل تحقيق التكيف الإجتماعي .

4-14- الإسهام في إجراء البحوث والدراسات حول مشكلات التعليم مثلا :

كثرة الغيابات، تدني المستوى الدراسي...)

4-15- إثارة الدافعية لدى التلميذ نحو الدراسة وإستخدام أساليب التعزيز وتحسين وتطوير خبراته تجاه دروسه.

4-16- توجيه وإرشاد التلميذ إلى طرق الدراسة الصحيحة.

4-17- إعطاء أهمية للفروق الفردية وأهمية التعرف على المتفوقين ومساعدتهم على النمو التربوي ضوء قدراتهم. (يوسف عصام، 2004)

4-18- تحديد نواحي النقص في شخصية التلميذ والتي تؤدي إلى عدم نجاحه في دراسته والعمل على تلافيتها وإصلاحها.

4-19- تحقيق التوافق:

يعتبر تحقيق التوافق من أهم أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث يهدف إلى إحداث

التوازن بين التلميذ ومتطلبات البيئة المحيطة، ويكون هذا التوافق في كافة المجالات و هي:

4-19-1- تحقيق التوافق التربوي: عن طريق مساعدة التلميذ على إختيار أنسب تخصص دراسي له في ضوء قدراته وميوله، وبذل أقصى جهد ممكن بما يحقق النجاح الدراسي.

4-19-2- تحقيق التوافق الشخصي: أي تحقيق السعادة والرضا وإشباع دوافع وحاجات التلميذ بطريقة سوية.

4-19-3- تحقيق التوافق المهني: يتضمن الإختيار المناسب للمهنة والإستعداد العلمي والتدريبي للدخول فيها والكفاءة والشعور بالرضا والنجاح، أي وضع الشخص المناسب في مكان المناسب (تمجيات عاشور، 2008)

5- نماذج التوجيه والإرشاد:

5-1- المنهج الإنمائي:

يقدم الإرشاد المدرسي والمهني بوصفه وظيفة تنموية، أي خدمة إنسانية للمتعلم، حيث يحدد له قدراته وميوله ورغباته ودوافعه، كما يعمل على تنميتها ، ويعرف التلميذ بالشروط المعرفية الواجب توافرها لتفتح موهبته عن طريق التشجيع الأمثل لقدراته ، فالإرشاد هنا يهتم بتنمية حياة التلميذ ليكون ناضجا بإمكاناته وميوله كي تفيده في حياته الدراسية والعملية والتي من خلالها يتمكن من تطوير ذاته ومجتمعه، إذ أنّ مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعتمد في هذا على سيكولوجية الشخصية ونظريات التعلم وعلم النفس النمو، لذلك فإنه يستخدم بعض المفاهيم والأدوات التي يستخدمها الأخصائي النفسي الإكلينيكي، فهو بهذا يساعد التلميذ على التغلب على جميع العقبات التي تعترضه لتحقيق أعلى درجات النمو السليم لإمكاناته التي يحتاجها في دراسته ومهنته مستقبلا ، فقد ذكر ماتايوس Matyos أنّ التوجيه ينظم ويسهل النمو الإنساني ، كما يعتبر بلوكر Bloker في كتاباته "أنّ هدف التوجيه والإرشاد هو المساعدة على تحقيق الفاعلية الإنسانية في إطار يتضمن حاجات النمو والأدوار الإجتماعية وأساليب التوافق(الشيخ حمود محمد ، 1996)

يمكننا إعتبار الخدمة الإنسانية التي يقدمها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من أهم الخدمات التي يمكن أن يُساعد بها التلميذ ، حيث يركز على الجوانب الإيجابية للنمو والتوافق في إطار منظور النمو ، ويساعده في إكتساب أو تغيير المهارات الشخصية والإجتماعية، وتحسين التوافق مع المتطلبات الحياة المتغيرة ومن ثم النجاح في تحقيق الإختيار الأنسب للدراسات والأعمال ممّا يعزز مهارات التعامل بنجاح مع البيئة بالإضافة إلى إكتساب العديد من القدرات لحلّ المشكلات وكذلك إتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة.

5-2-2- المنهج الوقائي:

إنّ الإرشاد المدرسي والمهني لا يعتني بالمشكلات فقط ، بل أيضا يعتني بالفرد السوي حيث يعمل على مساعدته لإكتساب بتكامل أفضل ، كما يعمل على مساعدة الفرد في إستخدام الإمكانيات المتوفرة لديه بشكل أكثر فاعلية ، وتنمية مصادر القوة لدى التلميذ ، فالإرشاد والتوجيه هنا يسعى إلى إبعاد التلميذ عن المشكلات من أجل تحقيق أقصى نمو ممكن للإمكانيات والإستعدادات ، ليصل التلميذ إلى أفضل إنسجام مع بيئته ، ويرى زهران حامد عبد السلام أنّ للوقاية ثلاث مستويات وهي :

5-2-1-1- الوقاية الأولية: هي تتضمن محاولة منع حدوث المشكلة أو الإضطراب بإزالة الأسباب التي يمكن أن تؤدي إليه.

5-2-1-2- الوقاية من الدرجة الثانية: تتمثل محاولة الكشف المبكر وتشخيص الإضطراب في مرحلته الأولى بقدر الإمكان للسيطرة عليه ومنع تطوره وتفاقمه. (الشيخ حمود محمد ، 1996)

5-2-1-3- الوقاية من الدرجة الثالثة: هي محاولة تقليل أثر الإضطرابات أو منع إزمان الإضطراب لدى التلميذ.

تتميز الخطوات العريضة للوقاية من الإضطرابات النفسية فيما يلي:

5-2-2-1- الوقاية النفسية: تتضمن رعاية النمو السوي ونمو المهارات الأساسية والمساندة أثناء الفترات الحرجة والتنشئة الإجتماعية السليمة.

5-2-2-2- الوقاية الإجتماعية: تتضمن إجراء الدراسات والبحوث العلمية وعمليات التقويم والمتابعة والتخطيط العلمي للإجراءات الوقائية. (الشيخ حمود محمد ، 1996)

5-3- المنهج العلاجي:

يصعب أحيانا على الموجه التنبؤ بحدوث بعض المشكلات والإضطرابات لدى التلميذ ، الأمر الذي يكون قد إستنفذ دور الوقاية في التعامل معها ، فيأتي هنا الدور العلاجي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فيمكن التلميذ من التخلص من الإضطرابات التي يواجهها ، هذا بهدف إستعادته

لتوافقه النفسي ، حيث أنه قد يحتاج هنا إلى مراجعة مراكز وعيادات نفسية متخصصة في الإرشاد العلاجي، وهذا المنهج هو أكثر المناهج تكلفة من حيث المال والجهد والوقت. (جودت عبد الهادي، العزة حسني سعيد ، 2007).

في ضوء ما سبق فإنّ مناهج التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لها أهميتها في مساعدة التلميذ في كلّ حالاته.

إنّ النمو في شخصية الإنسان عملية متكاملة تعمل كالتالي:

-إشباع حاجات التلميذ وتحقيق المطالب النمائية لكلّ مرحلة عمرية في إطار عملية النضج التي تتم في المجتمع الذي يعيش فيه من حيث معايير وتقاليده وعاداته.

-التوجيه والإرشاد كعملية نفسية تربوية تسعى إلى إحداث تغيير في سلوك التلميذ في إطار عملية التعلم، حيث يساعد التلميذ نفسه بنفسه عن طريق إستخدام الخبرات التي إكتسبها في مواقف تعليمية جديدة بطريقة أفضل وأسلوب مخطط.

يمكننا القول أنّ عملية التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تكون ضمن نظام متكامل يعمل على إستغلال قدرات التلميذ وتوجيهها نحو إفادته لنفسه في إطار التغيرات التي تمسه تبعاً للمواقف المختلفة التي يعيشها من وقت لآخر. (مرسي سيد عبد الحميد ، 1976)

خلاصة:

يمكننا القول أنّ التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ذو أهمية كبيرة، لأنه يسعى إلى تحقيق أهداف العملية التربوية وتنمية شخصية التلميذ ونضجها وجعله يستفيد من الخبرات والمعلومات التي يمتلكها بهدف إتخاذ القرارات المناسبة فيما يخص التخطيط لمستقبله وكذلك من أجل حلّ المشكلات التي قد تواجهه ، فإن كانت عملية التعليم تضمن للفرد نموا معرفيا وجسميا سويا فإنّ عملية التوجيه والإرشاد توفر له نموا وتكيفا إجتماعيا ونفسيا وإنفعاليا سويا ، لهذا تناولنا في هذا الفصل تعريف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ونشأته وأسس وأهدافه ومناهجه.

الفصل الرابع : مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني

تمهيد.

- 1- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 2- التحضير العلمي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 3- خصائص وصفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 4- نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 5- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 5-1- في مجال الإعلام.
 - 5-2- في مجال التوجيه.
 - 5-3- في مجال التقويم.
 - 6- علاقات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
 - 7- الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- خلاصة.

تكميل:

بما أنّ عملية الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني خدمة نفسية وتربوية فردية وجماعية يستفيد منها كلّ التلاميذ فهناك من يعمل على تقديم هذه الخدمة أولاً وهو مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، الذي يسعى إلى مساعدة التلميذ على فهم ذاته وتكوين صورة متكاملة لها وتقبلها وتحديد حاجاته وحلّ المشكلات التي يمكن أن تعترضه بطريقة سوية ذلك بغية إبعاده عن كلّ ما هو مقلق ومتعب وتحقيق الصحة النفسية وكذلك تحقيق التكيف النفسي والتربوي والمهني والإجتماعي وفقاً لأوضاع المجتمع والتربية السائدة فيه ، بالإضافة إلى هذا فإنّ مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يسعى إلى إقامة الظروف التي تؤدي إلى نمو كيان التلميذ ونضجه وتكيفه ، ويتم ذلك من خلال تزويده بالمعلومات الكافية حول التخصصات الدراسية والمهنية المتوفرة وشروط الالتحاق بها والصعوبات المرتبطة بها، كما يعمل على مساعدته على إختيار ما يناسب قدراته وإمكاناته وميوله ، وبالتالي تمكينه من التخطيط لمستقبله بأسلوب يشبع حاجياته ويتوافق معه ، كما يعمل المستشار على التكفل به من الناحية النفسية وتقديم الدعم والمساندة الكافية.

1- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

نصّ المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991 على تعيين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الثانويات أولاً ثم المتوسّطات ثانياً ، وذلك بهدف إخراج التوجيه من حقله الإداري إلى مجال المتابعة النفسية والتربوية للمسار الدراسي للتلميذ ، وبمبارسة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نشاطه في المؤسسة التعليمية كعضو من الطاقم التربوي، ويكون نشاطه تحت إشراف مدير الثانوية إدارياً ومدير مركز التوجيه المدرسي والمهني تقنياً.

ثم صدر المنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991 لتحديد مسؤوليات وواجبات مستشار التوجيه المدرسي في المؤسسة التي يعمل بها ، حيث ينشط كلّ مستشار في مقاطعة جغرافية يحددها مدير مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، تتكون هذه المقاطعة من ثانوية وعدد من المتوسّطات التابعة لها ومدارس ابتدائية، وفي بداية كلّ سنة يقدّم المستشار برنامج نشاطاته السنوية إلى

مدير مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومدير الثانوية التابع لها ويقوم بمهامه بالتنسيق مع مستشاري التربية، مساعدي التربية، المدراء والأساتذة لثانوية الإقامة والمتوسطات التابعة لها ، وقد توالى بعدها مناشير تدخل في نفس سياق تحديد مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والتي سيتم ذكرها في هذا الفصل ضمن عنوان مهام مستشار التوجيه.

حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 سبتمبر 2009 الذي يحدد قائمة المؤهلات والشهادات للتوظيف والترقية في بعض الرتب الخاصة بالتربية الوطنية فالمرشح لمنصب مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني يجب أن يحمل شهادة ليسانس في إحدى التخصصات التالية: علم النفس، علم الاجتماع.

ثم صدر مرسوم تنفيذي آخر رقم 08-15 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 يظهر إحداث تعديل في التسمية من مستشار التوجيه المدرسي والمهني إلى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني. كما عرفت الرابطة الأمريكية للمرشدين والموجهين النفسيين مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كما يلي: "هو المهني الذي يقع عليه عبء مساعدة جميع الطلبة ومقابلة إحتياجات نموهم وما يصادفونه من مشاكل في حياتهم". (القذافي رمضان محمد ، 2012).

كما عرفه هويت Huit بأنه: "مهني متخصص وله دور متميز في برنامج الخدمات المدرسية وهو الإرشاد النفسي ، وتمثل العلاقة بينه وبين غيره من العاملين في برنامج الخدمات على أساس قدرته على تقديم الإستشارات في مجال تخصصه". (بن معاشو مهاجي ، 2011).

2- التحضير العلمي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

أوكلت مهمة تكوين مستشاري التوجيه المدرسي والمهني بداية من الإستقلال إلى معهد علم النفس التطبيقي بالجزائر العاصمة أين يتلقى المتربصون المشكلون أصلا من معلمي وأساتذة التعليم المتوسط تكويننا لمدة ثلاث سنوات يتخرجون بعدها بشهادة مستشار التوجيه المدرسي والمهني لكن عمله يكون في مركز التوجيه المدرسي والمهني فقط (زروقي توفيق ، 2008) وما يمكن ملاحظة هو أنّ التسجيل للإلتحاق بمعهد علم النفس كان مفتوحا فقط لمعلمي وأساتذة التعليم المتوسط ولم يفتح

الباب للإطارات الجامعية من حاملي شهادة ليسانس في علم النفس وعلم الاجتماع إلا في سنة 1988، وذلك بعد إجراء مسابقة وطنية. (بشلاغم يحي، 2005)

لكن المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991 سمح بإدخال مهنة التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية وقد جاء إدخال هذه المهنة تنفيذا لخطة واسعة وطموحة تهدف إلى تكوين أشخاص مؤهلين وقادرين على أداء مهام مستشار التوجيه المدرسي والمهني على أكمل وجه.

كما نصّ القرار الوزاري المؤرخ في 27 أبريل 1991 على ضرورة إختيار المستشار المترشح على أساس إمتحان للإلتحاق بهذه الوظيفة حيث يكون الإمتحان الأول كتابي وإذا نجح المترشح ينتقل إلى إجتياز إمتحان آخر شفهي.

أبدت الوزارة الوصية إهتماما بكفاءة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني رغم أنّ أغليبتهم من خريجي الجامعات وتجدد ذلك في المرسوم الوزاري رقم 315/88 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008، حيث ذكرت المادة 105 ما يلي: "يخضع المترشحون المقبولون ، قبل ترقيتهم لمتابعة تكوين تحدّد مدّته ومحتواه وكيفية تنظيمه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتربية الوطنية والسلطة المكلفة بالوظيف العمومي" تجدر الإشارة هنا إلى أنّ التكوين المعمول به حاليا للمرشحين الباحثين هو تحديد أيام تربصية من طرف مدير مركز التوجيه ينتقل فيها المتربص بين المستشارين المقيمين في الثانويات للتزوّد بالمعلومات الضرورية مع العلم أنّه يمارس عمله في ثانوية الإقامة وفي نفس الوقت يجري التربص. أما بالنسبة لترقية المستشار من رتبة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني إلى رتبة مستشار رئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني فيشترط فيها أن يتمتع بأقدمية خمسة سنوات في مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مثبت حتى يسمح له بإجتياز إمتحان مهني ، بالمقابل إذا بلغت أقدميته عشرة سنوات فإنّه يوظّف في حدود 10% من المناصب الشاغرة.

3- خصائص وصفات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الفعال:

أكد موزر Moser (1963) على شخصية مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني هي متغير فعال في نجاحه إذ يقول: "إنّ شخصية مستشار التوجيه والإرشاد هي أكثر المتغيرات أهميته لمساعدة الآخرين ، فنجاح المستشار يعتمد بدرجة كبيرة على سماته الشخصية بغض النظر عن مستوى تدريبه ، ولم ينكر أحد أهمية التدريب والقدرات العلمية ، إذ أنّه من الصعب أن يقال بأنّ التدريب دائماً سيأتي من حيث الأهمية في الدرجة الثانية بعد شخصية مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، لكن من المنطقي أن يقال بأنّ كلاّ منهما لا فائدة له بدون الآخر". (ناصر رفيق، سلامة توفيق ، 2003)

يمكننا تلخيص أهمّ الصفات فيما يلي:

- 3-1- معرفة الذات والإمكانات.
- 3-2- الفهم والمرونة في التعامل.
- 3-3- القدرة على إقامة علاقة جيدة مع التلميذ.
- 3-4- القدرة على المساعدة الفعالة.
- 3-5- تقبل النقد.
- 3-6- توطيد العلاقة بين المدرسة والبيت عن طريق الإتصال الدائم بالأولياء.
- 3-7- توثيق العمل وتسجيل الملاحظات.
- 3-8- نشيط وفاعل ومبادر.
- 3-9- يعزز سلوك التلميذ نحو النجاح.
- 3-10- لديه تدريب كافي للتعامل مع مشاكل التلاميذ.
- 3-11- إحترام الذات وإحترام التلاميذ.
- 3-12- تحديد الأهداف الإرشادية.
- 3-13- الحماس والشعور الإيجابي نحو مساعدة الآخرين بصدق.

- 3-14- تقبل الآخر كما هو وعدم الحكم عليه بطريقة سيئة.
- 3-15- الحفاظ على أسرار التلاميذ.
- 3-16- إقامة علاقات ودية مع جميع أطراف العملية التربوية والتنسيق معهم لإنجاح عمله.
- 3-17- إحترام أخلاقيات العمل الإرشادي.
- 3-18- إجراء دراسات تساعد في إلقاء الضوء حول أسباب المشكلات لدى التلاميذ. (عبد العزيز سعيد، عطوي جودت عزت ، 2004)

4- نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

- تم تحديد نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من قبل وزارة التربية الوطنية عبر مجموعة من المناشير والقرارات الوزارية من بينها ما يلي:
- حدّد المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 الصادر بتاريخ 18 سبتمبر 1991 مجموعة من مهام المستشارين هي:
- التعرف على التلاميذ وطموحاتهم.
 - تقويم إستعدادات التلاميذ ونتائجهم التربوية.
 - تطوير قنوات التواصل الإجتماعي والتربوي داخل المؤسسة التربوية .
 - المساهمة في تسيير المسار التربوي للتلاميذ وإرشادهم.
 - يتشكل قطاع تدخل المستشار المعين في الثانوية من الثانوية ذاتها وكلّ المتوسّطات والإبتدائيات التابعة لها ويمارس نشاطه في المؤسسة التعليمية بالتعاون مع مدير المؤسسة ، مستشاري التربية ، ومساعدتي التربية ومع الأساتذة المكلفين بالتنسيق في الأقسام.
 - يعد مستشار التوجيه برنامج عمله تحت إشراف مدير مركز التوجيه في بداية السنة الدراسية ويقدمه إلى مدير ثانوية الإقامة .
 - يعطي مستشار التوجيه في نشاطاته الأولوية للأقسام التالية: الرابعة متوسط، الأولى ثانوي ، الثالثة ثانوي ، مع عدم إهمال المستويات الأخرى.

- تتمثل النشاطات التقنية للمستشار أساسا في:
- متابعة عمل التلاميذ بواسطة تحليل نتائجهم المدرسية في مختلف الفروض والإختبارات.
- معالجة بطاقة المتابعة والتوجيه بالنسبة لتلاميذ الرابعة متوسط وبطاقة المتابعة والتوجيه بالنسبة لتلاميذ الأولى ثانوي.
- تنشيط خلية الإعلام والتوثيق بالمؤسسات التابعة للمقاطعة.
- ضمان مداومات إستقبال وإعلام التلاميذ والأولياء والأساتذة.
- ثم جاء بعد ذلك المنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991 الذي كان مكمّلا للمنشور السابق ، حيث ذكرت فيه مجموعة من الأحكام العامة والخاصة ، فقد ذكر ضمن الأحكام الخاصة مهام مستشار التوجيه كالتالي:
- يتولى مستشار التوجيه المدرسي والمهني مسؤولية الإشراف على مقاطعة معينة ويقدم تقارير دورية عن نشاطه فيها.
- المادة: 10 يقدم النشاط الذي يقوم به مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية في إطار نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة.
- المادة: 11 يقدم مستشار التوجيه المدرسي والمهني في بداية كل سنة دراسية برنامج نشاطه إلى مدير المؤسسة المعنية.
- المادة: 12 يمارس المستشار نشاطه في المؤسسة التعليمية بإشراف مدير المؤسسة بالتعاون مع نائب المدير للدراسات والأساتذة الرئيسيون ومستشار التربية.
- المادة: 13 تتمثل نشاطات مستشار التوجيه المدرسي والمهني في مجال التوجيه خصوصا فيما يلي:
- الإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.
- المساهمة في عملية إستكشاف التلاميذ المتأخرين دراسيا ، وتنظيم التعليم المكثف في المدارس الابتدائية.

- المادة 14: تتمثل نشاطات مستشار التوجيه المدرسي والمهني في مجال الإعلام خاصة فيما يلي:
- ضمان سيولة الإعلام وتنمية الإتصال داخل مؤسسات التعليم وإقامة مناوبات بغرض إستقبال التلاميذ والأولياء والأساتذة.
 - تنشيط حصص إعلامية وتنظيم لقاءات بين التلاميذ والأولياء والمتعاملين المهنيين.
 - تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة و الحرف والمنافذ المهنية المتوفرة في عالم الشغل.
 - تنشيط مكتب للإعلام والتوثيق في المؤسسات التعليمية.
- المادة 15: يطلع مستشار التوجيه المدرسي والمهني على ملفات التلاميذ المدرسية وعلى جميع المعلومات التي تساعده على ممارسة وظائفه ويخضع إلى قواعد السر المهني.
- المادة 16: يشارك مستشار التوجيه المدرسي والمهني في مجالس الأقسام بصفة إستشارية ، فيقدم أثناء إنعقادها كل المعلومات المستخلصة من متابعته للمسار الدراسي للتلاميذ قصد تحسين ظروف التعليم والحدّ من التسرب الدراسي.
- كما قدم المنشور الوزاري رقم 0245/م.ت 93/1 الصادر بتاريخ 1993/12/04 بعض نشاطات مستشار التوجيه وهي كالتالي:
- يضع مستشار التوجيه المقيم بالثانوية برنامج سنوي لنشاطاته مكيف مع المقاطعة من جهة ومع البرنامج العام للمركز من جهة أخرى ، وذلك في بداية السنة الدراسية.
 - يعد المستشار بانتظام وثيقة البرمجة الأسبوعية للنشاطات وذلك أثناء الإجتماعات التنسيقية مع الفريق التقني بمركز التوجيه المدرسي ثم يقدم نسخة منها إلى مدير الثانوية التابع لها.
 - يقوم بإعداد تقرير نهاية كلّ ثلاثي حول نشاطاته في المقاطعة ويرسل نسخة منه إلى كلّ من مفتش التربية والتكوين ومدير مركز التوجيه المدرسي والمهني للإستغلال والتقييم ونسخة إلى مدير الثانوية للإعلام .
 - إجبارية حضور مستشار التوجيه المقيم بالثانوية الإجتماعات التنسيقية بمركز التوجيه المدرسي والمهني والتي تقام مرّة كلّ أسبوع أو مرة كلّ أسبوعين.

- يشارك المستشار في بعض الأعمال المشتركة ذات الصبغة الولائية ، أو الوطنية (مثل التحقيق حول الوسائل التكوينية بالولاية ومعالجة معطياتها، إنجاز دراسات، عمليات التعليم المكثف..".

ثم جاء بعد ذلك المنشور الوزاري رقم 11/00.3/344 المؤرخ في 3 أفريل 2011 المتضمن التذكير بمهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث تتمثل نشاطاته في ثلاثة نقاط أساسية تساعد التلميذ على بناء مشروعه الشخصي وهي:

4-1-1- تتمثل نشاطات المستشار في مجال التوجيه فيما يلي:

- مرافقة التلاميذ خلال مساهمهم الدراسي وتوجيههم لبناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم وإستعداداتهم ومقتضيات التخطيط التربوي.

- تقييم نتائج التلاميذ المدرسية ودراستها وتحليلها وتبليغها للفريق التربوي للمؤسسة.

- الإطلاع على ملفات التلاميذ وعلى جميع المعلومات التي تساعد على ممارسة وظائفه من أجل معرفة نتائجهم ومساهمهم الدراسي مع إحترام المستشار لقواعد السر المهني.

- يشارك مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجالس الأقسام بصفة إستشارية على أن يؤخذ برأيه في مجال تخصصه.

4-1-2- تتمثل نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد في مجال البحث والمتابعة خصوصا فيما يلي:

- القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلميذ على التكيف مع النشاط التربوي.

- متابعة التلاميذ الذين يعانون صعوبات من الناحية النفسية والبيداغوجية قصد تمكينهم من مواصلة التمدرس.

- يشارك المستشارون الرئيسيون للتوجيه والإرشاد في تأطير عمليات التكوين التحضيري، وفي أعمال البحث التربوي التطبيقي.

- يشارك المستشار في إعداد مشاريع للمؤسسات فيما يتعلق بمجال إحتصاصه .

4-1-3- تتمثل نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد في مجال الإعلام خصوصا فيما يلي:

-ضمان سيولة الإعلام وتنمية الإتصال داخل المؤسسات التعليمية وإقامة مناوبات بغرض إستقبال التلاميذ والأولياء وأعضاء الطاقم التربوي.

-تنشيط حصص وحملات إعلامية جماعية وتنظيم لقاءات مع التلاميذ والأولياء.

-تنشيط مكتب التوثيق والإعلام في المؤسسات التعليمية.

-المشاركة في الأسبوع الوطني للإعلام حيث يكون عبارة عن تظاهرة إعلامية في شكل معرض ، فيقوم بعض مستشاري التوجيه والإرشاد بوضع ملصقات ووثائق إعلامية في مركز التوجيه والإرشاد حول التخصصات المتوفرة في الثانوية والتخصصات الجامعية وكذلك التخصصات في التكوين المهني والتعليم المهني وطريقة القبول في كل منها.

5-1- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

إنّ مهام مستشار التوجيه متعدّدة وكثيرة لكنّها كلّها تنصبّ في ثلاثة مهام أساسية ألا وهي: "الإعلام ، التوجيه والتقييم" حيث تمكن المستشار من مساعدة التلميذ وفهمه والدفع به إلى أحسن تطور وإستغلال لقدراته وإمكاناته وتتكون هذه النشاطات من مجموعة من العمليات سيتم شرحها فيما يلي:

5-1-1- في مجال الإعلام:

يعدّ الإعلام الركيزة الأساسية التي يبنى عليها نجاح التوجيه المدرسي والمهني حيث يمكن التلميذ من إكتساب مجموعة من المعارف والمعلومات الدراسية والمهنية، التي تنمي قدراته ومهاراته ، كما تساعده على إتخاذ القرارات السليمة في بناء مشروعه المدرسي والمهني مستقبلا ، فهو وسيلة يتعرف من خلالها التلميذ على المنطلقات والمنافذ الدراسية والمهنية ومستلزمات كلّ شعبة في التعليم الثانوي وفروعها وتخصصاتها في التعليم العالي، وحسب المنشور الوزاري رقم 11/003/344 المؤرخ في 3 أفريل 2011 تتمثل نشاطات الإعلام فيما يلي:

5-1-1-1- تنشيط الحصص الإعلامية:

يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بتنشيط حصص إعلامية تمس بالدرجة الأولى

التلاميذ ثم يليها الأولياء وباقي الفريق التربوي للمؤسسة ، فتكون مواضيع هذه الحصص الإعلامية مختلفة ولكنها قد تنطوي في معظمها تحت نوعين أساسيين هما:

5-1-1-1-الإعلام المدرسي:

يمكننا ذكر تدخل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في السنة الخامسة إبتدائي حيث يقدم حصص إعلامية للتلاميذ حول كيفية القبول في السنة الأولى متوسط وكيفية التغلب على قلق الإمتحان ، أمّا فيما يخص تدخل المستشار في السنة الأولى متوسط فيكون بهدف تعريف التلاميذ بالمحيط الدراسي الجديد ومساعدتهم على الانتقال السوي من مرحلة التعليم الإبتدائي إلى مرحلة التعليم المتوسط ، أمّا بالنسبة لتدخل المستشار في السنة الثالثة متوسط فيكون بهدف إعطائهم معلومات حول الجذوع المشتركة المتاحة في السنة الأولى ثانوي وكذلك طريقة ملأ بطاقة الرغبات ، وتذكير التلاميذ بضرورة الإهتمام بكلّ المواد الدراسية لأنّ النتائج التي يتحصلون عليها في السنة الثالثة متوسط تأخذ بعين الإعتبار في حساب مجموعات التوجيه الخاصة بالرابعة متوسط وهذا من أجل تهيئة التلميذ للقيام بالإختيار المناسب لقدراته وإمكاناته.

يتدخل المستشار في السنة الرابعة متوسط بمنح التلاميذ بطاقة الرغبات وذلك من أجل معرفة تصوراتهم حول الجذوع المشتركة التي إختارها كلّ واحد منهم ، كما يقوم بتقديم شروحات حول التخصصات المتفرعة عن الجذوع المشتركة وطريقة القبول والتوجيه لها، كما يذكر التلاميذ بطرق الطعن وشروطه ، بالإضافة إلى تخصيص حصص إعلامية للتكفل بهم نفسياً بإعتبار أنّهم مقبلون على إجتياز إمتحان شهادة التعليم المتوسط.

تخصّص كذلك حصص إعلامية لفائدة تلاميذ الأولى ثانوي بهدف تزويدهم بمعلومات حول التخصصات المتاحة في السنة الثانية من التعليم الثانوي العام والتكنولوجي، ومتطلبات كلّ تخصص كما يمنحهم المستشار بطاقة الرغبات ويشرح طريقة ملأها وشروط الطعن.

يهتم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بشكل كبير بتلاميذ الأقسام النهائية ، حيث يتمحور موضوع الحصص الإعلامية حول التكفل النفسي بهم من خلال مساعدتهم على التغلب

على القلق وطرق إستغلال الوقت بطريقة سليمة والعمل على زيادة تحفيزهم ، بالإضافة إلى مواضيع أخرى يخصص لها المستشار حصصاً إعلامية وذلك حسب الإرساليات الواردة من وزارة التربية وكذلك التطورات في مجال التربية والتعليم.

5-1-1-2-الإعلام المهني:

ترتكز موضوعات الحصص الإعلامية عادة حول التكوين والتعليم المهنيين والتخصصات المتاحة ويمس عادة معظم التلاميذ في جميع مستويات التعليم المتوسط والثانوي ، فيقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بتنظيم زيارات ميدانية لمراكز التكوين المهني لفائدة التلاميذ بهدف التعرف على التخصصات المتوفرة في المراكز عن قرب.

يعتمد المستشار عادة في تدخلاته أثناء الحصص الإعلامية على المذكرات والبطاقات الإعلامية، كما يقوم مستشار التوجيه والإرشاد بإعلام الأولياء عادة عن طريق منحهم بطاقات إعلامية تحتوي على التخصصات الدراسية والمواد الأساسية المشكلة لها وذلك بهدف إعلامهم.

5-1-1-2-تنشيط خلية الإعلام والتوثيق:

يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بتنشيط وتنظيم الخلية وترتيب الوثائق من خلال المداومات.

5-1-1-3-تنشيط الإعلام الفردي والمداومات بالمؤسسات:

هي طريقة يلجأ لها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عندما يجد بعض التلاميذ في حيرة أو قلق حيث يستقبل التلاميذ في مكتبه من أجل الإجابة على إستفساراتهم وكذلك تقديم الدعم النفسي ، كما يستقبل التلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة ويساعدهم على حلها ، كذلك التلاميذ الموجهين من الإدارة ، وأولياء الأمور لتقديم توضيحات حول عملية التوجيه وطريقة ملأ بطاقة الرغبات.

5-1-4- الأسبوع الوطني للإعلام:

تنظم أبواب مفتوحة على التوجيه المدرسي والمهني حسب ما جاء به المنشور الوزاري رقم 188 ت.و/ 10 المؤرخ في 13 أفريل 2010 حيث يتم تخصيص فضاء في كل ثانوية إقامة خاصة والمتوسطات التابعة لها من أجل تنظيم معرض، فيقوم مستشار التوجيه والإرشاد بوضع البطاقات الوصفية، القصاصات، البطاقات الإعلامية، مطويات، دليل عروض التكوين المهني، وهي تحتوي على معلومات حول تطور المنظومة التربوية والمسالك الدراسية والمؤهلات المطلوبة في كل شعبة، التخصصات الجامعية، إمكانيات التكوين المهني وغيرها من المعلومات، كما يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بتنظيم محاضرات للتلاميذ بمشاركة أعضاء الطاقم الإداري ويسعى إلى تنظيم زيارات ميدانية إلى مراكز التكوين المهني والجامعات لفائدة التلاميذ، كما يقوم مستشاري التوجيه والإرشاد في مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني كذلك بتنظيم معرض في نفس السياق وتكون الأبواب مفتوحة للتلاميذ والأولياء والشباب وكل هذا بهدف إقامة ودعم الصلة المباشرة مع التلاميذ وأولياتهم.

5-2- في مجال التوجيه:

تتمثل نشاطات المستشار في مجال التوجيه فيما يلي:

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

حسب المنشور الوزاري رقم 49 المؤرخ في 16 فيفري 2008 المتعلق بالإجراءات الإنتقالية لتوجيه التلاميذ ضمن رؤية شاملة للوصول به إلى تحقيق التوافق والانسجام بين مستلزمات مختلف جذوع وشعب التعليم الثانوي العام والتكنولوجي ونتائج التلاميذ ورغبتهم ولتتمكن من التوفيق بين

هذه العناصر والآراء ، يشترط أن تكون العملية قد هيا لها خلال السنة الثالثة متوسط ويجدر التذكير هنا بما يلي:

- ضرورة مراعاة متطلبات التحجيم المقترح لآفاق سنة 2015 ضمن أهداف الإصلاح والسعي إلى تحقيقها.

- ضرورة اعتماد الأساليب البيداغوجية في عملية التوجيه والإمتناع عن اللجوء إلى التوزيع الآلي للتلاميذ على الأفواج التربوية المختلفة.

- ضرورة التوفيق العقلاني بين متطلبات التخطيط التربوي وإمكانيات الإستقبال والتأطير من جهة ورغبات التلاميذ وإمكاناتهم العلمية الحقيقية من جهة أخرى ، الأمر الذي يتطلب تحضيراً جاداً للعملية بالتشاور البناء بين جميع المتدخلين في الفعل التربوي المرافقين للتلميذ في بناء مشروعه الشخصي.

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

5-2-1- بطاقة المتابعة والتوجيه:

حسب المنشور الوزاري رقم 152 ت. م المؤرخ في 24 ماي 2008 فإنّ تنصيب هذه البطاقة يرمي إلى إيجاد وثيقة تلخيصية تسهل التوجيه ، لهذا يجب ملؤها بعناية وتقديم المعلومات في جميع الخانات: معلومات أولية ، النتائج الدراسية لكلّ فصل، نتائج المواد الدراسية، ملاحظات مجلس الأساتذة لكلّ فصل، الرغبات مرتبة حسب الأفضلية، نتائج مجموعات التوجيه ، نتائج المتابعة التي قام بها المستشار من المحاورات وإستبيان الميول والإهتمامات، بالإضافة إلى معلومات أخرى ، ويجدر الذكر أنّ هناك بطاقة متابعة وتوجيه خاصة بتلاميذ الرابعة متوسط وأخرى بتلاميذ الأولى ثانوي ولكن هناك إختلاف في بعض المعلومات.

5-2-2- بطاقة الرغبات:

تم تنصيب هذه البطاقة والتأكيد على أهميتها من خلال المنشور الوزاري رقم 91/1241/484

المؤرخ في 1991/12/21 ذلك لأنّ التعبير عن الرغبة خطوة حاسمة يخطوها التلميذ في مساره التعليمي المعد لمساره المهني المستقبلي لذا لا بدّ من تحسيس التلميذ بأهميتها ، وتوضع البطاقة في السنة الثالثة متوسط ليشكل ذلك التعبير الأولي لرغبة التلميذ ثم في السنة الرابعة متوسط يقوم بملا بطاقة أخرى يختار فيها الجذع المشترك الذي يريد متابعة الدراسة فيه أو إختياره للتعليم المهني أو للتكوين المهني، أمّا بالنسبة لتلاميذ السنة الأولى ثانوي فيعتبر التلميذ بواسطة هذه البطاقة عن الشعبة التي يرغب مواصلة الدراسة فيها في السنة الثانية ثانوي والمنبثقة عن الجذع المشترك الذي يدرس فيه، ويتم ملأها بالتشاور مع الأولياء (وجوب مراعات تلبية رغبات التلاميذ في حدود 10 بالمئة الأوائل في الترتيب، وفي حالة عدم تلبية الرغبة الأولى للتلميذ فإنّه يوجه نحو الرغبة الثانية ثم التي بعدها.

5-2-3- مجموعات التوجيه:

هناك مجموعات توجيه خاصة بالتلاميذ المنتقلين إلى السنة الأولى ثانوي وأخرى خاصة بالتلاميذ المنتقلين إلى السنة الثانية ثانوي.

حسب المنشور الوزاري رقم 49 المؤرخ في 16 فيفري 2008 المتعلق بتوجيه تلاميذ السنة الرابعة

متوسط ، تتكون مجموعتنا التوجيه للجذعين المشتركين للسنة الأولى ثانوي من المواد التالية:

5-2-3-1- بالنسبة لشعب الخاصة بالسنة الأولى ثانوي:

الجدول رقم (01) يبين مجموعات التوجيه الخاصة ب: جذع مشترك آداب وجذع مشترك

علوم وتكنولوجيا:

جذع مشترك علوم وتكنولوجيا		جذع مشترك آداب	
المعاملات	المواد	المعاملات	المواد
4	رياضيات	5	اللغة العربية وآدابها
4	علوم فيزيائية وتكنولوجيا	4	لغة أجنبية أولى
4	علوم الطبيعة والحياة	3	لغة أجنبية ثانية
2	لغة عربية وآدابها	2	تاريخ وجغرافيا
14	المجموع	15	المجموع

يتم حساب معدل التلميذ في كلّ مادة بإعتماد النتائج المحصل عليها في المادة خلال السنتين

الثالثة والرابعة متوسط كالتالي:

النقطة الأولى ن1: معدل المادة في السنة الثالثة متوسط

النقطة الثانية ن2: معدل المادة في السنة الرابعة متوسط.

يتم الحساب كالتالي: معدل المادة: $(ن1) + (2 \times ن2)$ على 3.

أما بالنسبة لحساب معدل التلميذ كلّ مجموعة من مجموعتي التوجيه فيتم بإعتماد المعاملات

المسندة للمواد المشكلة لكلّ منهما كما هو مبين أعلاه ، وبعدها يتم ترتيبهم وفق رغبتهم الأولى.

أمّا فيما يخص توجيه تلاميذ السنة الأولى ثانوي إلى الثانية فنجد في المنشور الوزاري رقم 48 المؤرخ

13 فيفري 2008 الخاص بتوجيه تلاميذ الأولى ثانوي أنّه يتم حساب معدل كلّ مادة من المواد

المشكلة لمجموعات التوجيه بإعتماد نتائج التلاميذ في المادة.

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

التربوية.

- للفصول الثلاثة: للتوجيه النهائي في نهاية السنة الدراسية.

أما حساب معدّل التلميذ في كلّ مجموعة توجيه فيتم بإعتماد المعاملات المسندة للمواد المشكّلة لكلّ منها كالتالي:

5-2-3-2-2- بالنسبة للشعب المنبثقة عن جذع مشترك آداب:

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

شعبة لغات أجنبية		شعبة آداب وفلسفة	
المعاملات	المواد	المعاملات	المواد
03	لغة عربية وآدابها	05	لغة عربية وآدابها
03	تاريخ وجغرافيا	02	تاريخ وجغرافيا
03	لغة أجنبية أولى	02	لغة أجنبية أولى
01	لغة أجنبية ثانية	01	لغة أجنبية ثانية
10	المجموع	10	المجموع

5-2-3-3- بالنسبة للشعب المنبثقة عن جذع مشترك علوم وتكنولوجيا:

الجدول رقم (03) يبين مجموعات التوجيه لشعبي الرياضيات وتقني رياضي المنبثقة عن جذع

مشترك علوم وتكنولوجيا:

شعبة تقني رياضي		شعبة رياضيات	
المعاملات	المواد	المعاملات	المواد
03	رياضيات	06	رياضيات
03	علوم فيزيائية	04	علوم فيزيائية
04	تكنولوجيا	01	لغة عربية وآدابها
01	لغة عربية وآدابها	01	تكنولوجيا
11	المجموع	11	المجموع

الجدول رقم (04) يبين مجموعات التوجيه لشعبي علوم تجريبية وتسيير وإقتصاد المنبثقة عن

جذع مشترك علوم وتكنولوجيا:

شعبة تسيير وإقتصاد		شعبة علوم تجريبية	
المعاملات	المواد	المعاملات	المواد
04	رياضيات	03	رياضيات
04	علوم فيزيائية	04	علوم الطبيعة والحياة
02	تكنولوجيا	03	علوم فيزيائية
01	لغة عربية وآدابها	01	لغة عربية وآدابها
11	المجموع	11	المجموع

بعدها يتم كذلك ترتيب تلاميذ كل شعبة على حدى وفق رغبتهم الأولى مع ذكر الرغبة الثانية بالنسبة لتلاميذ جذع مشترك آداب وترتيب تلاميذ جذع مشترك علوم وتكنولوجيا حسب رغبتهم

الأولى مع تحديد ترتيب التلميذ لباقي الرغبات حيث أنه إذا لم تلبى رغبة التلميذ الأولى بسبب نتائجه المنخفضة في مجموعة التوجيه الخاصة بها ينتقل مستشار التوجيه والإرشاد لمدرسي والمهني إلى تلبية إحدى الرغبات المتبقية بالعودة إلى مجموعات التوجيه .

5-2-4- مجالس القبول والتوجيه:

تم في نهاية كل فصل عقد مجالس الأقسام ويشارك مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مجالس الأقسام الخاصة بالرابعة متوسط والأولى ثانوي حيث تكون مشاركته فيها بصفة إستشارية ويتم ما يلي:

- التعرف على نتائج التلاميذ ودراسة رغباتهم من خلال دراسة بطاقات المتابعة والتوجيه الخاصة بالتلاميذ ، ويتم تلبية رغبات التلاميذ قدر الإمكان حدود الأماكن البيداغوجية المتاحة والتحجيم والساري إلى غاية 2015.

- الترشيح للانتقال إلى السنة الأولى ثانوي بالنسبة لتلاميذ الرابعة متوسط وإلى السنة الثانية ثانوي بالنسبة لتلاميذ الأولى ثانوي.

- إقتراح التوجيه الأولي للتلاميذ لأنّ التوجيه النهائي يكون ضمن مجلس القبول والتوجيه على مستوى المقاطعة والولاية ككلّ مع مراعاة متطلبات التحجيم طبقاً للمنشورين رقم 550 و48.

- إقتراح التلاميذ المرشحين للتكوين المهني أي نهاية الدراسة وكذلك التلاميذ المقترحين لإعادة السنة.

بعد إنعقاد مجالس الأقسام يتم إنعقاد مجالس القبول والتوجيه الخاصة بكلّ مقاطعة تربية وهذا حسب ما جاء به المنشور الوزاري رقم 09/178 المؤرخ 01 ديسمبر 2009 الخاص بإجراءات القبول والتوجيه إلى السنة الأولى ثانوي والمنشور الوزاري رقم 827 الخاص بإجراءات القبول إلى السنة الثانية ثانوي ، حيث ينعقد في نهاية كلّ فصل مجلس القبول والتوجيه ، ويسمى المجلس الخاص بالفصلين الأول والثاني بمجلس التوجيه المسبق أمّا المجلس المنعقد في نهاية السنة فيسمى المجلس الخاص بالتوجيه النهائي، ويقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بما يلي:

أ- تحضير الجدول الإستخلاصي الخاص بتلاميذ الرابعة متوسط والآخر الخاص بتلاميذ الأولى ثانوي.

ب- محاضر خاصة بتلاميذ الرابعة متوسط وأخرى خاصة بتلاميذ الأولى ثانوي تتضمن ترتيب التلاميذ حسب رغباتهم وحسب مجموعات التوجيه.

ج- تحضير قائمة التلاميذ المعيدين والتلاميذ الموجهين إلى التكوين المهني.

د- تحضير قائمة التلاميذ الموجهين إلى التعليم المهني وذلك بالنسبة لتلاميذ السنة الرابعة متوسط فقط والمتحصلين على معدل سنوي عام يساوي أو يفوق 20/10 ويتضمن هذا المسار تعليما تكنولوجيا ومهنيا يحضرهم لممارسة نشاط مهني معيّن.

5-2-5- إستييان الميول والاهتمامات:

تم تنصيب إستييان الميول والاهتمامات تبعا للمنشور الوزاري رقم 92/1241/510 المؤرخ في 1992/02/04 حيث ذكر هذا المنشور أنّ التوجيه كان منصبا في إتجاه التوجيه الجماعي للتلاميذ، إلا أنّ إنشغالات التوجيه الحالية والمستقبلية تحاول التكفل الفردي بالتلاميذ، ممّا يستوجب مراجعة منهجية التدخل والوسائل المستخدمة لذلك والتركيز على التلميذ كفرد ، ممّا استدعى تنصيب إستييان الميول والاهتمامات للتلاميذ.

5-2-6- الروائز النفسية:

تبعا لتوصية ملتقى مديري مراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المنعقد في سبتمبر 1991 فقد تم تنصيب بعض الروائز النفسية التقنية التي تمكن المستشار من التعرف أكثر على التلاميذ ومن بينها: *cattel 3A -KR 34- TF 80*، تعتبر هذه الروائز وسيلة مساعدة لمستشار التوجيه والإرشاد بهدف التعرف على التلميذ ، إلا أنّ تطبيقها على أرض الواقع يبقى محصورا بقلّة من المستشارين ، بالتالي يقتصر تعرفهم على التلميذ في النتائج التي يتحصل عليها في الإمتحانات ممّا يدفعنا إلى القول أنّ عملية التوجيه والإرشاد في الجزائر تخضع لمعايير الخريطة التربوية والتحجيم أكثر من إعطاء أهمية لرغبات التلميذ وقدراته.

5-3-التقويم:

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

5-3-1- تحليل نتائج التلاميذ في كلّ الإمتحانات وخاصة الإمتحانات الرسمية كالبكالوريا وشهادة التعليم المتوسط وتحديد النقص مع إقتراح الحلول المناسبة.

5-3-2- دراسة وإستثمار نتائج عمليات التقويم التربوي والمساهمة في تنظيم كيفية وطرق إنجازها.

5-3-3- إستغلال نتائج إختبارات المكتسبات القبلية والإستفادة منها في تحسين مستوى التلاميذ.

5-3-4- قيام مستشار التوجيه والإرشاد في نهاية كلّ فصل بملاّ جداول خاصّة بتحليل نتائج التلاميذ ، تكون هذه الجداول خاصة بمصلحة التنظيم التربوي.

5-3-5- المشاركة في مختلف الدراسات المبرمجة من طرف الهيئات الوصية.

5-3-6- إنجاز تقارير فصلية لتقييم نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المنجزة من طرفه.

5-3-7- إنجاز دراسات تمس ظاهرة أو مشكلة يلاحظها مستشار التوجيه والإرشاد في المقاطعة التي يعمل فيها وإقتراح الحلول المناسبة.

6-علاقات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

6-1-علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمدير مركز التوجيه والإرشاد

المدرسي والمهني:

حسب المنشور الوزاري رقم 91/1241/269 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991 وكذا المنشور

الوزاري رقم 0.245 و.ت.و/93 مؤرخ في 04 ديسمبر 1993 تتميّز علاقة مستشار التوجيه

والإرشاد المدرسي والمهني بمدير مركز التوجيه والإرشاد بأنّها علاقة تقنية ، تلخص فيما يلي:

6-1-1- يتولى مدير مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المسؤولية الكاملة من حيث الإشراف فيما يخص نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

6-1-2- يقدم مدير مركز التوجيه والإرشاد الدّعم الكامل لمستشار التوجيه والإرشاد لإنجاز برنامج عمله.

6-1-3- يشرف مدير مركز التوجيه والإرشاد على البرمجة الأسبوعية والسنوية التي يقدمها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

6-1-4- يشارك مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المعين بالثانوية وجوبا في الاجتماعات التنسيقية للفريق التقني بمركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث يتم في هذه الاجتماعات برمجة النشاطات الأسبوعية.

6-1-5- المسؤولية المباشرة لمدير مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مستشار التوجيه والإرشاد من حيث الإشراف على تحديد مقاطعة تدخله.

6-1-6- متابعة ومراقبة مدير مركز التوجيه والإرشاد لعمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتقييمه.

6-1-7- إشراف مدير مركز التوجيه والإرشاد على تكوين مستشار التوجيه والإرشاد وتربصه.

6-2- علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالفريق التقني لمركز الإرشاد

والتوجيه المدرسي والمهني:

تتمثل علاقة مستشار التوجيه والإرشاد التوجيهي بزملائه مستشاري التوجيه والإرشاد في العمل بالتنسيق معهم قصد الاستفادة من خبراتهم وتبادلها مع غيره وكذا مناقشة المشاكل التي يواجهها المستشارون قصد حلّها.

6-3- علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمدير المؤسسة التعليمية:

حسب نفس المنشورين الوزاريين رقم 1/1241/269 المؤرخ في 1991 ورقم 0.245 و.ت.و المؤرخ في 1993 فإنّ علاقة المستشار بمدير المؤسسة التعليمية هي علاقة ذات طابع إداري وتتلخص فيما يلي:

6-3-1- مراقبة مدير المؤسسة التربوية لمواظبة مستشار التوجيه والإرشاد من حيث إلتزامه بتوقيت العمل والإنضباط طيلة السنة الدراسية.

6-3-2- تنقيط مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتقييمه إداريا مع إقتراح هذه النقطة أو العلامة على مدير التربية.

6-3-3- الدّعم المادي لمستشار التوجيه والإرشاد من حيث توفير مكتب مجهز باللّوازم المساعدة لعمله.

6-3-4- مراقبة التنظيم الإداري للعمل والمواظبة ومراعاة وجوب تدخل مستشار التوجيه والإرشاد في المقاطعة كلّها.

6-3-5- مراقبة إحترام مستشار التوجيه والإرشاد للبرمجة الأسبوعية والسنوية.

6-3-6- تسهيل إندماج المستشار مع العاملين في المؤسسة التعليمية.

6-4- علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالأساتذة:

حسب ياسين آمنة (2001) تتمثل علاقة مستشار التوجيه والإرشاد بالأساتذة فيما يلي:

6-4-1- تجمع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني علاقة تنسيق وتكامل مع الأساتذة للتعرف على مستويات التلاميذ ومشاكلهم.

6-4-2- متابعة الأساتذة للتلاميذ وعرض أو تبليغ الحالات التي تتطلب تدخل مستشار التوجيه والإرشاد.

6-4-3- إستعانة مستشار التوجيه والإرشاد بالأستاذ الرئيسي لتبليغ بعض المعلومات الضرورية للتلاميذ.

6-5-علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمديرية التربية:

6-5-1-علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمدير التربية:

يتولى مدير التربية مهمة تعيين مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الثانوية فهو المشرف الأول عليه.

6-5-2-علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمصلحة الإمتحانات:

تبقى هذه العلاقة تنسيقية وتكاملية بحيث يساهم مستشار التوجيه والإرشاد في ضبط الخريطة المدرسية ودراسة الطعون.

6-5-3-علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمصلحة التنظيم التربوي:

تكون علاقة مستشار التوجيه والإرشاد بهذه المصلحة علاقة إستشارية وذلك فيما يتعلق بالإحصاء التربوي والتقسيم الجغرافي للمقاطعة والتخطيط.

6-5-4-علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمصلحة التكوين والتفتيش:

تمثل علاقة بهذه المصلحة تتمثل خاصة في إشراك المستشار في العمليات التكوينية والملتقيات والأيام الدراسية وغيرها من النشاطات.

6-6-علاقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بقطاع التعليم والتكوين المهنيين:

تدخل علاقة مستشار التوجيه والإرشاد بالتكوين والتعليم المهني ضمن الشراكة بين قطاع التربية والتعليم وقطاع التعليم والتكوين المهنيين ، حيث يكون هذا من خلال النشاطات المشتركة التي يقومون بها مثل تنصيب المكاتب المشتركة للإعلام والتوجيه نحو مسارات التعليم والتكوين المهني على مستوى المتوسطات والثانويات.

7-الصعوبات التي يواجهها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

ذكر كذلك "برو محمد" في دراسته تحت عنوان "أثر التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي في مرحلة الثانوية " التي كان من بين أهدافها التعرف على مدى وجود تعاون أو عدمه بين مسؤولي التوجيه وأعضاء هيئة التدريس في الثانويات من جهة وبينهم وبين أولياء الأمور من جهة

ثانية في توجيه التلاميذ ثم كذلك التعرف على الصعوبات التي تواجه مسؤولي التوجيه المدرسي في القيام بهذه المهمة التوجيهية على أحسن وجه ، فكانت نتائج الدراسة كالآتي :

- هناك انعدام تعاون شبه كلي بين مسؤولي مصالح التوجيه المدرسي وأعضاء هيئة التدريس بالثانويات وبين هؤلاء جميعا وأولياء التلاميذ من جهة ثانية، فيما يتعلق بإرشاد وتوجيه التلاميذ دراسيا ومهنيًا .

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

- عدم توفر الإختبارات والمقاييس النفسية المخصصة للتوجيه المدرسي .
 - شكلية أنظمة الإمتحانات المدرسية وسوء تقييم التلاميذ .
 - فقدان الإنسجام والتعاون والتخطيط بين الجهات المسؤولة عن التوجيه .
 - نقص التأهيل العلمي والتربوي لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني .
 - التحديد المسبق لعدد التلاميذ الذين سيوجهون إلى كلّ تخصص ، دون مراعاة إستعداداتهم وقدراتهم وميولهم .

- كثرة عدد التلاميذ في كلّ مقاطعة تربوية ممنوحة لكلّ مستشار توجيه .
 - عدم تطبيق الإختبارات والمقاييس النفسية .
 - عدم إتاحة فرص الملاحظة والمقابلة كأساليب للتوجيه .
 - تفاوت وجهات النظر بين أعضاء فريق التوجيه . (برو محمد ، 2010).

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

7-1-الصعوبات الذاتية:

7-1-1-التفاوت في التدريب العملي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

7-1-2-إختلاف الكفاءات الشخصية ومميزات مستشار التوجيه والإرشاد.

7-1-3-مدى رغبة وإقتناع مستشار التوجيه والإرشاد بعمله.

7-2- الصعوبات التي ترتبط بأطراف العملية التربوية:

- 7-2-1- صعوبة تفهم الإدارة لعمل مستشار التوجيه والإرشاد وعدم تلقيه الدعم الكافي في عمله.
- 7-2-2- عدم تفهم الأساتذة لعمل مستشار التوجيه والإرشاد.
- 7-2-3- نقص القناعة بأهمية العمل الإرشادي لمستشار التوجيه والإرشاد من طرف العاملين بالمؤسسة التعليمية.

7-3- الصعوبات التي تتعلق بالتلاميذ:

- 7-3-1- عدم وعي التلاميذ بأهمية العملية الإرشادية.
- 7-3-2- عدم إعطاء مستشار التوجيه أهمية وإعتباره فرد من أفراد الطاقم الإداري فقط.
- 7-3-3- خوف بعض التلاميذ من الإحتكاك بمستشار التوجيه والإرشاد كونه من الطاقم الإداري.

7-4- صعوبات تتعلق بأولياء الأمور:

- 7-4-1- ضعف الإتصال بأولياء الأمور.
- 7-4-2- نقص وعي الأولياء بأهمية دور المستشار مستشار التوجيه والإرشاد في المؤسسة التعليمية.
- 7-4-3- ضعف إهتمام الأولياء أحيانا بمشاكل الأبناء.
- 7-4-4- تقصير مستشار التوجيه والإرشاد في بعض الأحيان في توضيح دوره التوجيهي والإرشادي.

7-5- الصعوبات التي تتعلق بإتجاهات العاملين في المؤسسة التعليمية:

- 7-5-1- وجود نزعة لدى العاملين في المؤسسة لمراقبة وإنتظار إختفاء المشكلة أو السلوك غير المرغوب فيه كنتيجة للعمل الإرشادي وعندما لا يرون هذا التغيير بسرعة فهم يقومون بإنتقاد مستشار التوجيه والإرشاد والتشكيك بجدواه.
- 7-5-2- في بعض الأحيان يخاف الموظفون في المؤسسة التعليمية من مستشار التوجيه والإرشاد فينظرون إليه بخشية خصوصا إذا كان الإنطباع السائد عن عمله بأنه ينزع الصلاحيات من الإدارة والهيئة التدريسية.

7-6- الصعوبات المادية:

تتلخص في أكثرها بعدم توفر مكتب مجهّز لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يزاول فيه عمله بالإضافة إلى إنعدام التسهيلات والوسائل المساعدة له في عمله. (كاملة الفرخ شعبان، عبد الجابر تيم، 1999)

خلاصة:

يمكننا القول أنّ مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني هو المسؤول من عملية التوجيه والإرشاد على مستوى المؤسسة التربوية حيث يعمل على مساعدة التلاميذ على إختيار الدراسة والمهنة المناسبة مستقبلا وعلى بناء مستقبلهم ودعمهم لمواجهة القلق وحلّ المشاكل التربوية وعلى تحقيق التوافق التربوي والنفسي والاجتماعي قدر الإمكان كما أنّه يتناول المشكلات التي يعانون منها: التفوق الدراسي ، التأخر الدراسي ، والتسرب وغيرها من المشكلات فهو بهذا يقدم خدمات تفيدهم التلاميذ في حياتهم الدراسية والمهنية ، لهذا ذكرنا في هذا الفصل تعريفا لمستشار التوجيه والإرشاد ، التحضير العلمي له ، صفاته ، نشاطاته أعماله ،علاقاته مع الآخرين في العمل وأخيرا المشاكل التي يواجهها.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.

1- الدراسة الإستطلاعية.

1-1- أهداف الدراسة الإستطلاعية.

1-2- عينة الدراسة الإستطلاعية.

1-3- أدوات الدراسة.

1-4- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

2- الدراسة الأساسية..

2-1- منهج الدراسة.

2-2- مجتمع وعينة الدراسة الأساسية.

2-3- خصائص عينة الدراسة الأساسية.

2-4- وصف أدوات الدراسة.

2-5- إجراءات تطبيق أدوات الدراسة.

2-6- أساليب المعالجة الإحصائية.

تكميد:

تكمن دقة البحث العلمي في الجانب التطبيقي والذي يضمن عليه الطابع العلمي والموضوعي، لهذا سنتناول في هذا الفصل الإجراءات المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة .

1- الدراسة الإستطلاعية:

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

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

1-1- أهداف الدراسة الإستطلاعية:

تتضمن أهداف الدراسة الإستطلاعية بالنسبة للدراسة الحالية فيما يلي:

-الكشف عن الصعوبات التي يمكن أن تصادفنا أثناء القيام بالدراسة الإستطلاعية ومحاولة ضبطها وتجاوزها أثناء الدراسة الأساسية ومن بين ما واجهته الطالبة صعوبة التعامل مع بعض مستشاري التوجيه والإرشاد لرفضهم الإجابة على المقياس إلا أنه بعد التحاور معهم وشرح الهدف من تقديمي لهذا المقياس إستجابوا بطريقة جيدة.

-التأكد من السلامة اللغوية للمقياس وبالتالي التأكد من أنّ عينة الدراسة الأساسية لن تجد صعوبة في التعامل مع المقياس وفهمه مما سيمكننا من الحصول على معطيات صحيحة .

-التأكد من مدى ثبات وصدق المقياس المستخدم في الدراسة.

1-2-2- عينه الدراسة الإستطلاعية:

تكونت عينه الدراسة الإستطلاعية من (15) مستشارا ومستشارة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عاملين في مؤسسات التعليم الثانوي العام والتكنولوجي في كل من ولايات : تلمسان ، عين تموشنت ، سيدي بلعباس ، وهران، وتميزت عينه الدراسة الإستطلاعية بالخصائص التالية:

1-2-2-1- الجنس:

الجدول رقم (05) يبين توزيع عينه الدراسة الإستطلاعية حسب الجنس:

النسبة المئوية	العدد	الجنس
60 %	9	ذكور
40 %	6	إناث
100 %	15	المجموع

يوضح لنا الجدول رقم (05) توزيع المستشارين في العينه الإستطلاعية والتي يقدر عددها ب15 مستشارا ومستشارة موزعين كما هو مبين في الجدول على الذكور والإناث ، حيث قدر عدد الذكور ب9مستشارين وعدد الإناث ب6مستشارات، ويظهر من خلال النسب المئوية أنّ نسبة المستشارين والتي قدرت ب60 % مرتفعة مقارنة مع نسبة المستشارات والتي قدرت ب40% من المجموع الكلي لعينه الدراسة الإستطلاعية.

1-2-2-1- الحالة العائلية:

جدول رقم(06) يبين توزيع عينه الدراسة الإستطلاعية حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية	العدد	الحالة العائلية
80 %	12	متزوج
20 %	03	أعزب
100 %	15	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (06) توزيع المستشارين في عينة الدراسة الإستطلاعية التي تقدر ب15 مستشارا ومستشارة موزعين حسب متغير الحالة العائلية كما هو مبين في الجدول ، حيث قدر عدد المستشارين المتزوجين ب12 أمّا النسبة المؤوية فهي 80 % ، وبالنسبة للمستشارين الغير متزوجين فعددهم 03 والنسبة المؤوية فهي 20 %.

1-2-3- سنوات الخبرة أو الأقدمية:

جدول رقم (07) يبين توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب سنوات الخبرة أو الأقدمية:

سنوات الخبرة المهنية	العدد	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	7	46,67 %
أكثر من 10 سنوات	8	53,33 %
المجموع	15	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (07) توزيع المستشارين في العينة الإستطلاعية التي تقدر ب15 مستشارا ومستشارة موزعين وفقا لمتغير الأقدمية كما هو مبين في الجدول حيث قدر عدد المستشارين الذين تبلغ سنوات خبرتهم أكثر من عشرة سنوات ب8 أمّا النسبة المؤوية فهي 53,33 % أمّا بالنسبة للمستشارين الذين تبلغ أقدميتهم أقل من 10 سنوات فقد قدروا ب07 ونسبتهم المؤوية ب46,67 %.

1-2-4- التخصص الجامعي :

جدول رقم (08) يبين توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية حسب التخصص الجامعي:

التخصص الجامعي	العدد	النسبة المئوية
علم النفس	07	46,67 %
علم الاجتماع	08	53,33 %
المجموع	15	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (08) توزيع المستشارين حسب تخصصهم الجامعي في عينة الدراسة الإستطلاعية ، حيث يقدر المستشارين المنتمين لتخصص علم النفس ب 07 أمّا نسبتهم المؤوية فتقدر ب 46,67% ، أمّا المستشارين المنتمين لتخصص علم الإجتماع فعددهم 08 ونسبتهم المؤوية فههي 53,33%.

1-3-3 أدوات الدراسة:

1-3-1-1 مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش كريستينا:

بعد الإطلاع على مقياس "كريستينا ماسلاش Christina Maslach (1981) للإحتراق النفسي في العديد من الدراسات السابقة من بينها دراسة نصر يوسف المقابلة (1996) حول "العلاقة بين الضبط والإحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين" ودراسة الوابلي (1995) حول "تحديد مستوى الإحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام على مستوى التكرار والشدة في الأبعاد الثلاثة لمقياس الإحتراق النفسي" ودراسة القرني (2001) حول "حجم الضغوط المهنية ودرجة الإحتراق النفسي في مجال الإعلام بالسعودية ، وكذلك دراسة هند حرتاوي (1991) بهدف الكشف عن الإحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين وغيرها من الدراسات.

إستخدمت الطالبة مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش كريستينا Maslach burn out inventory (1981) المخصص لقياس الإحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والإجتماعية ، ذلك بالإعتماد على النسخة المعربة من المقياس والتي أعدها وراجعها الدكتور زيد البتال من جامعة الملك سعود (2011) ويشتمل هذا المقياس على جزئين. (زاوي أمال، 2011) حيث يحتوي الجزء الأول على معلومات عامة كالجنس والسن والمهنة والحالة الإجتماعية والخبرة المهنية.

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

أ- **الإجهاد الإنفعالي**: يقيس مستوى التعب والتوتر الإنفعالي الذي يشعر به الفرد نتيجة لعمله وتقيس هذا البعد تسعة فقرات وهي: 1،2،3،6،8،13،14،16،20.

ب- **تبلد المشاعر**: يسمح لنا بالتعرف على مستوى الإهتمام واللامبالاة نتيجة لأعباء العمل وتقيس هذا البعد خمس فقرات وهي: 5،10،11،15،22.

ج- **نقص الشعور بالإنجاز**: هي مخصصة لمعرفة طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله ، تقيس هذا البعد ثمان فقرات وهي: 4،7،9،12،17،18،19،21.

طبقاً لما ذكرته ماسلاش كريستينا Maslach Christina (نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني، 2008) فإن نتائج المقياس يمكن تصنيفها على ثلاثة درجات من الإحترق النفسي وهي : بدرجة كبيرة ، متوسطة ، أو بدرجة منخفضة ، وقامت ماسلاش كريستينا Maslach Christina بالتأكد من صدق وثبات المقياس بحساب معامل الإتساق الداخلي بإستخدام ألفا كرونباخ Alpha Cronbach وذلك لحساب تكرار الأبعاد الثلاثة للمقياس ، وأظهرت النتائج بالنسبة لبعده الإجهاد الإنفعالي 0,90 وتبلد المشاعر 0,89 ونقص الشعور بالإنجاز 0,81.

1-1-3-1- البدائل وطريقة الإجابة:

يتكون المقياس من 22 فقرة تتم الإجابة عليها بوضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن إجابة المستشار حسب البدائل المقدمة ، وتحدد الإشارة هنا إلى أنه يطلب من الفرد عادة الإستجابة مرتين لكل فقرة ، مرة تدل على تكرار الشعور بتدرج يتراوح بين 0 و 6 درجات وأخرى تدل على شدة الشعور بتدرج يتراوح بين 1 و 7 درجات ونظراً لوجود إرتباط عال بين بعدي التكرار والشدة ويهدف إختصار وقت التطبيق فقد إكتفت الطالبة في الدراسة الحالية بإستخدام إجابة المفحوص على

البعد الخاص بتكرار الشعور وهذا ما أوصت به عدّة دراسات منها دراسة ماسلاش و جاكسون
 Maslach et Jackson (1981) ودراسة سواب وإوانك
 Scwab et Iwanick (1997) .

1-3-1-2-البدائل:

قدرت الأوزان المعطاة للبدائل في حالة الفقرات الموجبة كالتالي :

- (00) درجة إذا كانت الإجابة :أبدا.
 - (01) إذا كانت الإجابة: بضع مرات في السنة .
 - (02) إذا كانت الإجابة: مرة في الشهر أو أقل.
 - (03) إذا كانت الإجابة: بضع مرات في الشهر.
 - (04) إذا كانت الإجابة :مرة في الأسبوع.
 - (05) إذا كانت الإجابة: بضع مرات في الأسبوع.
 - (06) إذا كانت الإجابة : كلّ يوم تقريبا.
- ويتم عكس هذه الأوزان في حالة الفقرات السالبة.

1-4-4-1- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

1-4-4-1- ثبات المقياس La fidalité:

1-1-4-4-1- الثبات بطريقة إعادة تطبيق الإختبار:

تعتبر معاملات الإستقرار عبر الزمن من أهم طرق حساب الثبات ويركز على إستخدامها الكثير من الباحثين ، ولهذا فقد قامت الطالبة بإعادة تطبيق المقياس للتأكد من ثباته وذلك على عينة الدراسة الإستطلاعية حيث قدر الفارق الزمني بين التطبيقين بـ 20 يوما وقمنا بمقارنة النتائج بين التطبيقين وبلغ معامل الارتباط 0,79 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0,01.

1-2-1-4-1- الثبات بطريقة التجزئة النصفية Split Half:

يتم في هذه الطريقة تصنيف الإختبار إلى قسمين فردي وزوجي ، وبعد تطبيقه يصبح لكل مفحوص درجتان إحداهما على النصف الفردي وثانيها على النصف الزوجي ، ثم يحسب معامل الارتباط برافي بيرسون بين النصفين. (معمرية بشير، 2012: 276)

لهذا قمنا بتقسيم فقرات المقياس إلى نصفين وهي الفقرات الفردية والفقرات الزوجية ، ثم قمنا بقياس إرتباط نتائج المستشارين بين النصفين بإستخدام معادلة بيرسون بلغت قيمة ر 0,66 وبعد تصحيحها بمعادلة سبيرمان براون Sperman Brown أصبحت النتيجة 0,80 وهي درجة مرتفعة ودالة إحصائيا.

1-3-1-4-1- الثبات بطريقة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach:

يعتبر معامل ألفا كرونباخ L.j Cronbach (1951) الذي يرمز له عادة بـ α من أهم مقاييس الإتساق الداخلي للإختبار وهو يربط ثبات الإختبار بثبات بنوده. (معمرية بشير، 2012 : 284) وبعد تطبيق المعادلة على المقياس فقد كانت النتيجة 0,78 وهي تدل على التناسق.

الجدول (09) يبين نتائج حساب قيم الثبات لمقياس الإحتراق النفسي لماسلاش:

الطريقة	قيمة α	قيمة $B.P$	قيمة $S.H$
القيمة	0,80	0,79	0,78

يبين الجدول رقم (09) ثبات المقياس المستخدم بعد الإعتماد على عدة طرق وهي: إعادة التطبيق والتجزئة النصفية وألفا كرونباخ.

1-4-2- صدق المقياس La Validité

1-4-2-1- الصدق الذاتي :

يتمثل الصدق الذاتي في إستخراج الجذر التربيعي لمعامل الثبات وقد كان معامل ثبات الإختبار 0,79 وبحساب جذره التربيعي يصبح صدق الإختبار 0,88 وهذا يدل على صدق الإختبار.

1-4-2-2- الصدق التمييزي أو صدق المقارنات الطرفية:

لقد قامت الطالبة بإتباع الخطوات التالية لحساب صدق المقارنات الطرفية :

-رصد مجموع علامات كل فرد من أفراد العينة الإستطلاعية على فقرات المقياس .

-ترتيب مجموع علامات أفراد العينة تنازليا.

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

-حساب المتوسط الحسابي والتباين لكل مجموعة ، ثم تطبيق قانون "ت" لدلالة الفرق بين المتوسطات ، والجدول التالي يوضح النتائج المحصل عليها :

الجدول (10) يوضح نتائج الصدق التمييزي لمقياس الإحترق النفسي لماسلاش كريستينا:

مستوى الدلالة	قيمة "ت" الجدولية	قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية	العينة الدنيا ن=05		العينة العليا ن=05		العينات المتغير
				م	إ	م	إ	
0,01	2,60	5,87	05	2,07	21,40	18,91	67,20	الإحترق النفسي

يبين الجدول رقم (10) أنّ قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى الدلالة

0,01 وهذا يعني أنّ المقياس لديه قدرة تمييزية بين العينتين المتطرفتين في مستوى الإحترق النفسي .

2- الدراسة الأساسية:

بعد تطرقنا في الجزء الأول من هذا الفصل إلى الدراسة الإستطلاعية والتي أثبتنا فيها صدق وثبات المقياس المستخدم في الدراسة ، سنتناول في هذا الجزء الدراسة الأساسية ، حيث سيتم فيها تحديد مجتمع و عينة الدراسة ، وكيفية تطبيق وتصحيح المقياس والأساليب الإحصائية المستخدمة.

2-1- منهج الدراسة:

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

2-2- مجتمع وعينة الدراسة الأساسية:

يتمثل المجتمع الذي إعتمدته الطالبة في الدراسة في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في الثانويات في كلّ من ولايات : تلمسان ، عين تموشنت ، سيدي بلعباس ، وهران، وقدر المجتمع الأصلي ب150 مستشارا ومستشارة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

إعتمدت الطالبة أسلوب العينة القصدية في إختيار أفراد عينة الدراسة ، وتمثلت هذه العينة في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في الثانويات وسبب إختيارنا للعاملين في الثانويات فقط ذلك كونهم الأكثر تعرضا للضغوط بسبب التعامل الدائم مع التلاميذ والأولياء والإدارة وهذا ما قد يعرضهم للإصابة بالإحتراق النفسي ، وقمنا بتوزيع أداة الدراسة على أفراد العينة، لكن كانت هناك إستثناءات لبعض المستشارين بسبب الغيابات ورفض البعض منهم الإجابة على الإستبيان، بالإضافة إلى إستثناء المستشارين الذين طبقنا عليهم في الدراسة الإستطلاعية وكان عددهم 15 مستشارا ومستشارة ، وقد بلغ عدد أفراد العينة الأساسية 95 مستشارا ومستشارة ، بنسبة تقدر ب 63,33% من المجتمع الأصلي.

2-3- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

تم توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الخصائص التالية:

2-3-1- الجنس:

الجدول رقم (11) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير الجنس:

النسبة المئوية	العدد	الجنس
42,11%	40	الذكور
57,89%	55	الإناث
100%	95	المجموع

يبين الجدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس ، حيث قدر عدد الذكور ب 40 ونسبتهم المئوية هي 42,11% أما عدد الإناث فهو 55 ونسبتهم المئوية هي 57,89% من خلال هذه النتائج يتبين أنّ نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور وهذا معناه أنّ الإناث يمثلون النسبة الأكبر في الدراسة الحالية.

2-3-2- الحالة العائلية:

الجدول رقم (12) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير الحالة العائلية:

الحالة العائلية	العدد	النسبة المئوية
متزوج	77	81,05%
أعزب	18	18,95%
المجموع	95	100%

يبين الجدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة العائلية حيث أنّ عدد المتزوجين هو 77 مستشاراً ومستشارة بنسبة مئوية تقدر بـ 81,05% من العدد الكلي للعينة أمّا عدد المستشارين غير متزوجين فتمثل 18 مستشاراً و مستشارة بنسبة مئوية تقدر بـ 18,95% من العدد الكلي للعينة وهذا يعني أنّ عدد ونسبة المستشارين المتزوجين مرتفعة مقارنة بعدم المتزوجين.

2-3-3- سنوات الخبرة أو الأقدمية:

الجدول رقم (13) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	45	47,37%
أكثر من 10 سنوات	50	52,63%
المجموع	95	100%

يبين الجدول رقم (13) توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق سنوات الخبرة حيث أنّ عدد المستشارين الذين تبلغ خبرتهم أقل من 10 سنوات هو 45 بنسبة مئوية تقدر بـ 47,37% أمّا بالنسبة للذين تفوق سنوات خبرتهم 10 سنوات فعددهم 50 بنسبة مئوية تقدر بـ 52,63% ومن هنا يظهر أنّ نسبة وعدد المستشارين الذين تبلغ سنوات خبرتهم أو أقدميتهم أكثر من 10 سنوات مرتفع مقارنة بالمستشارين الذين أقدميتهم أقل من 10 سنوات.

2-3-4-التخصص الجامعي:

الجدول رقم (14) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق التخصص الجامعي:

التخصص الجامعي	العدد	النسبة المئوية
ليسانس في علم النفس	55	57,89%
ليسانس في علم الاجتماع	40	42,11%
المجموع	95	100%

يبين الجدول رقم (14) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية وفقا لمتغير التخصص الجامعي كما هو مبين في الجدول حيث قدر عدد المستشارين الذين تخصصهم علم النفس 55 كما قدر عدد المستشارين الذين تخصصهم علم الاجتماع 40، ويتضح من خلال هذا التوزيع أنّ نسبة المستشارين الذين تخصصهم علم النفس المقدرة ب 57,89% مرتفعة مقارنة بالمستشارين الذين تخصصهم علم الاجتماع والذين يمثلون نسبة 42,11% من المجموع الكلي للعينة.

2-4-وصف أدوات الدراسة وتطبيقها:

تم تطبيق أداة الدراسة المتمثلة في مقياس الإحترق النفسي لماسلاش كرسطينا Maslach Christina (1981) وذلك بالإعتماد على النسخة المعربة من المقياس التي أعدها وراجعها الدكتور زيد البتال من جامعة الملك سعود(2011) وقد تأكّد من صدق وثبات هذه الأداة.(زاوي أمال، 2011)

2-4-1-مقياس الإحترق النفسي لماسلاش كرسطينا:

2-4-1-1-مكونات المقياس:

يتكون مقياس ماسلاش كرسطينا Maslach Christina للإحترق النفسي من 22 فقرة تنقسم إلى ثلاثة أبعاد وهي: بعد الإنهاك الإنفعالي وبعد تبدل المشاعر وبعد الإنجاز الشخصي ، وقد

وصفت "الدرمان Alderman" هذا المقياس بأنه الأكثر إستخداما لقياس الضغوط المهنية، حيث تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة منذ وضعه من قبل "كرستينا ماسلاش" Maslach Christina (1981)، كما يحتوي هذا المقياس على عدد من الفقرات الإيجابية وأخرى إيجابية وهي كالتالي:

الجدول رقم (15) يبين توزيع فقرات مقياس الإحتراق النفسي السلبية والإيجابية:

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

يبين لنا الجدول رقم (15) توزيع الفقرات الإيجابية والسلبية للمقياس.

2-4-1-2- تطبيق وتصحيح المقياس:

يتم تطبيق مقياس الإحتراق النفسي حيث يقابل كلّ عبارة ستة إختيارات للإجابة وهي: (أبدا ، بضع مرات في السنة ، مرة في الشهر أو أقل ، بضع مرات في الشهر ، مرة في الأسبوع ، بضع مرات في الأسبوع ، كل يوم تقريبا).

أما بالنسبة لمستويات المقياس فحسب ماسلاش كرسيتينا Maslach Christina يكون مستوى الإحتراق عاليا إذا كانت درجات البعدين الأوّل (الإجهاد الانفعالي) والثاني (التبليد المشاعر) مرتفعة، ودرجة البعد الثالث (الإنجاز الشخصي) منخفضة.

الجدول رقم(16)يبين مستويات الإحترق النفسي حسب مقياس ماسلاش كرسطينا

Maslach Christina

منخفض	متوسط	عالي	البعد
16 فأقل	26-47	27 فأكثر	الإجهاد الإنفعالي
6 فأقل	12-7	13 فأكثر	تبلد المشاعر
39 فأكثر	38-32	31 فأقل	الإلجاز الشخصي

يبين الجدول رقم (16)مستويات الإحترق النفسي حسب ماسلاش كرسطينا Maslach

.Christina

2-5-إجراءات تطبيق أدوات الدراسة:

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني خلال الثلاثي الأول من السنة الدراسية 2014/2013 ، وقد إستغرق توزيع وجمع الأداة أكثر من شهر وبعد تفريغ أداة الدراسة تم إستبعاد عدد من الإستمارات وذلك بسبب عدم ملاءمة المستشارين للإستمارة كاملة، وبعد ذلك تم تفريغ وتصحيح البيانات ومعالجتها إحصائيا بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية Spss، إصدار رقم 20.

2-6-أساليب المعالجة الإحصائية:

من أجل معالجة بيانات الدراسة الأساسية تم إستخدام الأساليب الإحصائية التي تسمح لنا بدراسة الفرضيات المقترحة لهذه الدراسة ،وهي كالتالي:

- التكرارات والنسب المؤوية لوصف أفراد العينة المستخدمة في الدراسة .
- معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) ومعامل المقارنة الطرفية(Split Half) .
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة إستجابات أفراد العينة المدروسة.
- إختبار "ت" ستودنت (T.Student) لدراسة الفروق بين المتغيرات.

الفصل السادس: عرض نتائج الدراسة

تمهيد.

- 1- عرض نتائج الفرضية الأولى .
- 2- عرض نتائج الفرضية الثانية.
- 3- عرض نتائج الفرضية الثالثة.
- 4- عرض نتائج الفرضية الرابعة.

تكميد:

بعد قيام الطالبة بتفريغ نتائج أداة القياس ومعالجة بياناتها باستخدام الحزمة الإحصائية Spss إصدار 20 سيتم التطرق في هذا الفصل إلى عرض النتائج من الناحية الكمية وفقا للفرضيات الموضوعية سابقا.

1- عرض نتائج الدراسة:

1-1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإرهاك الإنفعالي، تبدل المشاعر ، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى إختلاف الجنس.

لإختبار هذه الفرضية قامت الطالبة بإستخدام إختبار "ت" لحساب الفرق بين الذكور والإناث في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة.

الجدول رقم(17) يوضح نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الإحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس:

مستوى الدلالة المعنوية	درجة الحرية	قيمة "ت" الجدولية	قيمة "ت" المحسوبة	الجنس				العينات الأبعاد
				إناث		ذكور		
				55		40		
				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
دالة	93	2,66	**4,43	12,11	23,07	11,48	20,41	الإثناك الإنفعالي
غير دالة	93	2,66	-0,01	6,00	4,61	5,39	4,60	تبلد المشاعر
غير دالة	93	2,66	-0,21	10,27	11,90	10,86	11,45	الإنجاز الشخصي
دالة	93	2,66	**4,25	21,42	39,69	18,50	36,37	المقياس ككل

يوضح الجدول رقم(17) أنّ قيمة "ت" المحسوبة للمقياس ككل والتي تبلغ 4,25 أكبر من قيمة "ت" الجدولية فهي دالة عند مستوى الدلالة 0,01 ، وهذا يعني وجود فروق دالة إحصائياً بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحتراق النفسي للمقياس ككل لصالح الإناث أي أنّ الإناث يعانون من الإحتراق النفسي بدرجة أعلى من الذكور ، كما أنّ قيمة "ت" المحسوبة لبعث الإثناك الإنفعالي والتي بلغت 4,43 أكبر من قيمة "ت" الجدولية فهي دالة عند مستوى الدلالة 0,01 وهذا معناه وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث لصالح الإناث أي أنّ الإناث يعانون من مستوى أعلى من الإحتراق النفسي على بعد الإجهاد الإنفعالي مقارنة مع الذكور.

1-2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهك الإنفعالي، تبدل المشاعر ، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الحالة العائلية .

لإختبار الفرضية قامت الطالبة بإستخدام إختبار "ت" لحساب الفرق بين المتزوجين وغير المتزوجين في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة.

الجدول رقم(18) يوضح نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الإحترق النفسي تبعا

لمتغير الحالة العائلية:

مستوى الدلالة المعنوية	درجة الحرية	قيمة "ت" الجدولية	قيمة "ت" المحسوبة	الحالة العائلية				العينات الأبعاد
				متزوج		أعزب		
				75		20		
				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
غير دالة	93	2,00	0,40	22,37	12,44	21,00	8,37	الإنهك الإنفعالي
غير دالة	93	2,00	1,42	5,97	5,91	3,05	4,73	تبدل المشاعر
غير دالة	93	2,00	1,60	12,60	10,37	8,40	10,43	الإنجاز الشخصي
غير دالة	93	2,00	1,54	39,83	21,51	31,72	11,54	المقياس ككل

يوضح الجدول رقم (18) أنّ قيمة المتوسط الحسابي للمتزوجين كانت مرتفعة بالمقارنة مع قيمة المتوسط الحسابي لغير المتزوجين للمقياس ككل وكذلك بالنسبة لأبعاد المقياس (الإنهك الإنفعالي، تبدل المشاعر، والإنجاز الشخصي) ، إلا أنّ قيمة "ت" المحسوبة للمقياس ككل ولأبعاده الثلاثة أصغر من

قيمة "ت" الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 وهذا يعني أنه ليس هناك فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحترق النفسي للمقياس ككل ولا على مستوى أبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الحالة العائلية وبالتالي عدم تحقق الفرضية الثانية.

1-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهك الإنفعالي، تبدل المشاعر ، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف سنوات الخبرة أو الأقدمية. لإختبار هذه الفرضية قامت الطالبة بإستخدام إختبار "ت" لحساب الفرق بين المستشارين الذين تقل أقدميتهم المهنية عن 10 سنوات والذين تبلغ أقدميتهم أكثر من 10 سنوات في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة.

الجدول رقم (19) يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الإحتراق النفسي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة أو الأقدمية.

مستوى الدلالة المعنوية	درجة الحرية	قيمة "ت" الجدولية	قيمة "ت" المحسوبة	الخبرة				العينات الأبعاد
				أقل من 10 سنوات		أكثر من 10 سنوات		
				45		50		
				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
غير دالة	93	2,00	-0,09	21,82	11,24	22,66	12,40	الإرهاك الإنفعالي
غير دالة	93	2,00	-0,30	4,42	5,50	4,78	5,96	تبلد المشاعر
غير دالة	93	2,00	0,62	12,42	12,46	11,08	8,37	الإنجاز الشخصي
غير دالة	93	2,00	0,19	38,71	20,39	37,92	20,24	المقياس ككل

يوضح الجدول رقم (19) أنّ قيمة المتوسط الحسابي للمستشارين الذين تبلغ أقدمتهم أقل من 10 سنوات كانت مرتفعة بالمقارنة مع قيمة المتوسط الحسابي للمستشارين الذين تبلغ أقدمتهم أكثر من 10 سنوات للمقياس ككل وكذلك بالنسبة لبعث الإنهاك الإنفعالي ، أمّا بالنسبة لبعث تبلد المشاعر فلم تكن هناك فروق ظاهرة ، وفيما يتعلق ببعث الإنجاز الشخصي كان هناك إرتفاع لصالح الذين تبلغ أقدمتهم أقل من 10 سنوات إلا أنّ قيمة "ت" المحسوبة للمقياس ككل ولأبعاده الثلاثة أصغر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 وهذا يعني أنّه ليس هناك فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحتراق النفسي للمقياس ككل ولا على مستوى أبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الأقدمية ، بالتالي لم تتحقق الفرضية الثالثة.

1-4- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهك الإنفعالي، تبدل المشاعر ، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لإختلاف التخصص الجامعي لكل منهم. لإختبار هذه الفرضية قامت الطالبة بإستخدام إختبار "ت" لحساب الفرق بين المستشارين الذين تخصصهم ليسانس في علم النفس والذين تخصصهم ليسانس في علم الاجتماع في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة.

الجدول رقم (20) يوضح نتائج إختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الإحترق النفسي تبعاً لمتغير التخصص الجامعي.

مستوى الدلالة المعنوية	درجة الحرية	قيمة "ت" الجدولية	قيمة "ت" المحسوبة	التخصص الجامعي				العينات الأبعاد
				علم الاجتماع		علم النفس		
				40		55		
				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
غير دالة	93	2,00	1,03	11,22	23,40	12,21	20,89	الإنهك الإنفعالي
غير دالة	93	2,00	0,23	4,97	4,45	6,25	4,72	تبدل المشاعر
غير دالة	93	2,00	1,57	8,11	9,75	11,76	13,14	الإنجاز الشخصي
غير دالة	93	2,00	0,26	17,77	37,65	21,96	38,76	المقياس ككل

يوضح الجدول رقم (20) أنّ قيمة المتوسط الحسابي للمستشارين الذين تخصصهم علم النفس كانت مرتفعة بالمقارنة مع قيمة المتوسط الحسابي للمستشارين الذين تخصصهم علم الاجتماع

للمقياس ككل وكذلك بالنسبة لبعده الإنجاز الشخصي، أما بالنسبة لبعده تبدل المشاعر فالمتوسط الحسابي للتخصصين كان متقاربا جدا ، وفيما يتعلق ببعده الإنهاك الإنفعالي فكان المتوسط الحسابي للمستشارين الذين تخصصهم علم الاجتماع مرتفعا مقارنة مع المتوسط الحسابي للذين تخصصهم علم النفس إلا أنّ قيمة "ت" المحسوبة للمقياس ككل ولأبعاده الثلاثة أصغر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 وهذا يعني أنّه ليس هناك فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحترق النفسي للمقياس ككل ولا على مستوى أبعاده الثلاثة تعزى لمغیر التخصص الجامعي .

الفصل السابع: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد.

1-مناقشة الفرضية الأولى.

2-مناقشة الفرضية الثانية.

3-مناقشة الفرضية الثالثة.

4-مناقشة الفرضية الرابعة.

تكمييد:

بعد عرض نتائج الدراسة التي توصلت إليها الطالبة وبعد معالجتها بإستخدام نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية Spss ، خصصت هذا الفصل لمناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

1- مناقشة الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الإنفعالي، تبدل المشاعر ، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى لمتغير الجنس.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة بتطبيق إختبار "ت" لدلالة الفروق ، فتوصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحترق النفسي ، ذلك لأنّ قيمة "ت" المحسوبة للمقياس ككل ولبعد الإنهاك الإنفعالي كانت أكبر من قيمة "ت" الجدولية وهذا يدل على تحقق الفرضية.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة الدبابسة (1993) حيث وجد أنّ هناك فروق على بعد الإجهاد الإنفعالي تعزى لمتغير الجنس ، كذلك دراسة بطاينة والجوارنة (2004) التي كشفت عن وجود فروق تعزى لمتغير الجنس بالإضافة إلى ذلك دراسة مارتن وبالدين Martin et Balduin (1996) التي أكدت كذلك وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى الإحترق النفسي لصالح الإناث.

كما إتفقت مع دراسة داووني Dawni (1989) ودراسة مقابلة وسلامة (1990) التي أقيمت على مجموعة من المعلمين الأردنيين فأظهرت النتائج أنّ الإناث أكثر عرضة للإحترق النفسي من الذكور كونهم سريعوا التأثير بالظروف المحيطة والضغط النفسية .

كما نذكر دراسة أش Asch وكريتشفلد Crutchfed التي توصلت إلى أنّ الإناث يعانين من إحتراق نفسي مرتفع لأنهنّ أكثر قابلية للخضوع أمام الضغوط الإجتماعية. (قمرأوي إيمان، 2012)

بالإضافة إلى دراسة القرني (2001) التي هدفت إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الإحتراق النفسي التي يعاني منها العاملون في مجال الإعلام في السعودية ، فتم تطبيق مقياس الإحتراق النفسي على عينة عشوائية بلغت 134 فرداً ، فأشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجات متوسطة من الإحتراق النفسي لدى مجمل العينة ، كما دلت النتائج أيضاً أنّ الإناث يعانون من الإحتراق النفسي بمستوى أعلى من الذكور.

اختلفت نتائج هذه الدراسة مع الدراسة التي قام بها عساف (1989) حيث أوضحت عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث لدى هيئة التدريس في جامعتين فلسطينيتين في الضفة الغربية في مستوى الإحتراق النفسي ، كما اختلفت مع دراسة الوابلي (1415هـ) التي هدفت إلى التعرف على مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بمدينة مكة المكرمة ، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الإحتراق بأبعاده الثلاثة بين الذكور والإناث. (الرافعي يحيى عبد الله، القضاة محمد فرحان ، 2010)

كما اختلفت هذه الدراسة مع دراسة الكحلوت (1423هـ) التي طبقت في إحدى المستشفيات السعودية على عينة من الممرضين ، حيث لم تظهر النتائج وجود أي فروق بين الذكور والإناث في مستوى الإحتراق النفسي بالإضافة إلى دراسة قام بها بلاتسيديو وأجاليو تيس Platsidou et Agaliotis (2008) حول عينة مكونة من (127) معلماً ومعلمة عاملين في مجال التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية في اليونان ، وقد توصل الباحثان إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الإحتراق تعزى لمتغير الجنس. (الظفري سعيد ، القريوتي إبراهيم ، 2010)

في الجزائر نذكر دراسة نبار رقية (2012) التي أقيمت على مجموعة من أساتذة التكوين المهني وقد أرجعت عدم وجود فرق يعزى لإختلاف الجنس إلى أنّه مع التغيرات التي طرأت على المجتمع

وخروج المرأة للعمل وزيادة المسؤولية لم يعد هناك الكثير من الاختلاف بينها وبين الرجل، كما اختلفت مع نتائج دراسة شرقي حورية (2010) في مجال الصحة ، التي بينت أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي تعزى لمتغير الجنس لدى العاملين بمستشفى مستغانم. (نبار رقية، 2012)

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

2- مناقشة الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الإنفعالي، تبدل المشاعر ، الإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير الحالة العائلية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة بتطبيق اختبار "ت" لدلالة الفروق ، فتوصلت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المتزوجين وغير المتزوجين فيما يخص مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة ، حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة أصغر من قيمة "ت" الجدولية ، وهذا معناه أن الفرضية لم تتحقق.

إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الظفري سعيد والقريوتي إبراهيم (2010) التي إستهدفت معرفة مستويات الإحترق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم بسلطنة عمان ومدى اختلاف هذه المستويات بناء على التخصص والمؤهل الدراسي والحالة الاجتماعية ، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمات تعزى لحالتهم الاجتماعية ، ففسر الباحثان النتيجة كون

كلتا الفئتين المتزوجات وغير المتزوجات تحاط بدعم أسري متماثل إذ توفر الأسرة الممتدة دعمها للمعلمات اللاتي لم يتزوجن في ظل التماسك الأسري.

إتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة الرافي يحيى عبد الله والقضاة فرحان محمد حيث أظهرت كذلك عدم وجود فروق بين المعلمين تعزى للحالة الإجتماعية وأرجعا ذلك إلى أنّ الظروف المعيشية المحيطة بالمتزوجين وغير المتزوجين متشابهة إلى حد كبير حيث يواجه العزاب من أعضاء هيئة التدريس ضغوطا في البحث عن دخل مادي وإثبات للذات في المهنة أمّا المتزوجون فهم يواجهون أعباء الأسرة وتحقيق متطلباتها المادية.

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

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

كما إختلفت الدراسة الحالية مع دراسة سيجل Seagele (1986) التي هدفت إلى التعرف على مستويات الإحترق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة كاليفورنيا في ضوء بعض المتغيرات ، وأسفرت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الأبعاد الثلاثة لمقياس الإحترق النفسي تعزى للحالة الإجتماعية(الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد ، 2008)

يمكن للطالبة تفسير النتائج المتوصل إليها أنه رغم اختلاف الحالة الاجتماعية واختلاف الظروف المعيشية إلا أنّ غير المتزوجين يواجهون ضغوطا مثل البحث عن إثبات الذات في المهنة وتحقيق دخل ثابت وتحقيق تطلعاتهم المستقبلية بالإضافة إلى عدم وجود دعم ومساندة كافية في العمل وأحيانا من العائلة ، أما المتزوجين فتتمثل الضغوط التي يواجهونها غالبا في أعباء ومشاكل الأسرة ومشاكل العمل المتزايدة وصعوبة التوفيق بين متطلبات العمل والأسرة والمشاكل المادية أحيانا أخرى ، فكلّ هذه الصعوبات والمشاكل لدى المتزوجين وغير المتزوجين رغم اختلافها في الشكل والمضمون إلا أنّها تؤدي إلى الإحترق النفسي لدى الفتتين ، بالتالي بالرغم من اختلاف هذه الأسباب لدى المتزوجين وغير المتزوجين إلا أنّها قد تؤدي إلى نفس درجة الإحترق النفسي أي عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الفتتين .

3- مناقشة الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى (الإنهك الإنفعالي، تبدل المشاعر ، الإنجاز الشخصي) لمتغير سنوات الخبرة أو الأقدمية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة بتطبيق إختبار "ت" لدلالة الفروق ، فتوصلت إلى أنّه لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بين الذين بلغت أقداميتهم أقل من 10 سنوات والذين أقداميتهم أكثر من 10 سنوات فيما يخص مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة ، حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة أصغر من قيمة "ت" الجدولية ، وهذا معناه أنّ الفرضية لم تتحقق.

إتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة بطاينة والجوارنة (2004) التي أقيمت على عينة مكونة من (120) معلم ومعلمة وأظهرت عدم وجود فروق تعزى إلى الخبرة التدريسية ففسر الباحثان هذه النتيجة كون هناك تشابه للظروف التعليمية وتشابه عدد التلاميذ في الأقسام بالإضافة إلى دراسة

بلا تسيديو وأجالوتيس Platsidiu et Agaliotis التي دلت على عدم وجود فروق دالة فيما يخص مستوى الإحترق النفسي يعزى لمتغير الأقدمية (الظفري سعيد، القريوتي إبراهيم، 2010) كما تشابهت نتائج هذه الدراسة مع دراسة نبار رقية (2012) التي أقيمت على أساتذة التكوين المهني بالغرب الجزائري ، فأظهرت كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية وفسرت ذلك نظرا لأنّ كلتا المجموعتين يكون لها ضغوط ما يعادل المجموعة الثانية حيث يحاول الأساتذة الذين تقل أقدميتهم عن 10 سنوات إثبات أنفسهم في المهنة كما يشعرون بثقل المسؤوليات والمهام وإنخفاض الراتب بالإضافة إلى قلة الدورات التكوينية وقلة درجة الرضا المهني لديهم ، أمّا بالنسبة للأساتذة الذين تزيد أقدميتهم عن 10 سنوات فقد يكون السبب متطلبات الحياة المتزايدة وسوء علاقات العمل وعدم تحقق أهدافهم وطموحاتهم وإنخفاض مستوى الدافعية بمرور الزمن.

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

إلا أنّ الدراسة الحالية إختلفت مع دراسة الزيودي (2007) التي أقيمت على عينة من المعلمين وبينت النتائج أنّ المعلمين ذوي مستويات الخبرة القليلة يتعرضون لمستوى أعلى من الإحترق النفسي، بالإضافة إلى دراسة ساري (2004) التي أقيمت على عينة من المشرفين في تركيا باستخدام مقياس ماسلاش كريستينا Maslach Christina ، حيث أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في بعد نقص الشعور بالإنجاز لصالح المرشدين الأقل خبرة ، كما نذكر دراسة الدبابسة (1993) التي أظهرت فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لصالح ذوي سنوات الخبرة القليلة.

كما أنّ دراسة سنغ و بليجنجزلي Sigh et Billingsley (1996) التي أقيمت على عينة من المعلمين من ولاية فرجينيا أشارت نتائجها إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق

النفسي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة لصالح ذوي سنوات الخبرة القصيرة. (الظفري سعيد ، القريوتي إبراهيم، 2010)

كما جاءت دراسة آل مشرف (2002) ودراسة الخرابشة وعريبات (2005) التي بينت وجود فروق دالة إحصائية وفقا لمتغير التخصص وسنوات الخبرة. (الرافعي يحيى عبد الله، القضاة فرحان محمد، 2010)

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة إستنتجت الطالبة أنّ عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية أو الأقدمية ما بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذين تقل أقداميتهم عن 10 سنوات ومن تزيد أقداميتهم عن 10 سنوات قد يرجع لكون الإحتراق النفسي لا يتزايد مع التقدم في سنوات الخبرة ، كما أنّ كلتا الفئتين تعاني من ضغوط ، فمثلا مستشاري التوجيه والإرشاد الذين أقداميتهم أكثر من 10 سنوات قد تتمثل الضغوط والصعوبات التي يواجهونها في تلبية متطلبات الحياة ، وعدم تحقق أهداف وتطلعات الكثير منهم في العمل ونقص المحفزات بالإضافة إلى الروتين اليومي وهذا ما يسهم شيئا فشيئا في إنخفاض مستوى الدافعية عندهم ، بالتالي هذا يؤدي بهم إلى القيام بالعمل بشكل آلي أحيانا كثيرة وزيادة أعباءه أمّا بالنسبة لمستشاري التوجيه والإرشاد الذين تقل أقداميتهم عن 10 سنوات فتمثل الضغوط التي قد يتعرضون لها في ثقل المسؤوليات والمهام المكلف بها والسعي إلى الكمال أثناء أداء العمل ، خاصة إذا كان الشخص طموحا ويضع أهدافا كثيرة يصعب الوصول إليها فيؤدي إصطدامه بواقع المهنة بما فيها من صعوبات وعراقيل وإحساسه أنّه لا يحرز أي تطور في العمل إلى الشعور بالإحباط ، كما قد تسعى هذه الفئة إلى إثبات شخصيتها للحصول على رضا الرؤساء والرضا المهني .

فكلّ هذه الظروف بالنسبة للمجموعتين بالرغم من إختلافها إلا أنّها قد تؤدي إلى نفس النتائج وبالتالي قد يكون هذا هو سبب عدم وجود إختلاف بينهم في مستوى الإحتراق النفسي.

4- مناقشة الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإرهاك الإنفعالي، تبدل المشاعر ، الإنجاز الشخصي) تعزى لمتغير التخصص الجامعي.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قامت الطالبة بتطبيق إختبار "ت" لدلالة الفروق ، فتوصلت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذين تخصصهم علم النفس والذين تخصصهم علم الاجتماع فيما يخص مستوى الإحترق النفسي بأبعاده الثلاثة ، حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة أصغر من قيمة "ت" الجدولية ، وهذا معناه أن الفرضية لم تتحقق. إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الرافي يحيى عبد الله والقضاة محمد فرحان (2010) التي أظهرت عدم وجود إختلاف بين الأساتذة راجع لإختلاف التخصص وفسرت النتائج على أن كلاهما يعاني من قلة المساندة الإدارية ، عدم الرضا الوظيفي ، ضغوط الطلبة ، الظروف الإجتماعية والإقتصادية المتشابهة إلى حد كبير.

إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة كل من الطالبة والجوارنة (1999) وفرح (2001) ومابري Mabry (2006) حيث أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي.

إلا أنّها إختلفت مع دراسة الظفري سعيد والقريوتي إبراهيم (2010) التي أجريت على مجموعة مكونة من (200) معلم ومعلمة وتم إستخدام مقياس ماسلاش كرستينا للإحترق النفسي فبينت النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين فيما يخص التخصص الأكاديمي.

كما إختلفت مع دراسة الزيودي (2007) التي أظهرت كذلك وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين تعزى لمتغير التخصص بالإضافة إلى دراسة القريوتي (2008) التي أظهرت كذلك فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص الجامعي. (الظفري سعيد ، القريوتي إبراهيم، 2010)

كما نذكر دراسة الوابلي (1415هـ) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الإحترق النفسي لدى المعلمين بمدينة مكة المكرمة حيث وجدت فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص الأكاديمي وكذلك دراسة آل مشرف (2002) التي توصلت إلى وجود فروق تعزى لمتغير العمر والدرجة العلمية والتخصص الأكاديمي. (الرافعي يحيى عبد الله ، القضاة محمد فرحان ، 2010).

يمكن أن نفسر عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الإحترق النفسي باختلاف تخصصهم الجامعي كوننا نعلم أنّ هؤلاء المستشارين متحصلون على شهادة ليسانس في علم النفس أو علم الاجتماع ، بالرغم من أنّهما ينتميان لقسمين مختلفين إلا أنّهما ينتميان لنفس الكلية وبالتالي فهذا ما قد لا يجعل فرقا كبيرا في خلفية العلمية لكلّ منهما كونها متقاربة إلى حد كبير ، كما أنّ من أجل الإلتحاق بمهنة مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني يجب أن يكون المترشح حاصلًا على شهادة ليسانس في علم النفس أو علم الاجتماع وهذا كذلك يدل على عدم وجود فرق بينهما في المهام المرتبطة بالمهنة راجع لإختلاف التخصص الجامعي أي أنّ كلاّ منهما يقوم بنفس المهام.

نستنتج من كل ما سبق أنّ نتائج هذه الدراسة كانت منطقية إلى حد كبير ذلك مقارنة مع العديد من الدراسات السابقة التي توصلت البعض منها إلى نفس النتائج ، كما يمكننا إرجاع توصل الطالبة إلى هذه النتائج إلى ما أشار إليه نموذج Pines (الزهراني نوال بنت عثمان بن أحمد، 2008) حيث ذكر أنّ العمل بالنسبة لبعض الأفراد هو أكثر من مجرد نشاط يؤديه ، بل إنّ هذا العمل له معنى أكبر من ذلك وهو معنى وجودي وتحقيق للذات ، كما ذكر في نفس النموذج أنّه كلما كان إندماج الموظف في عمله وتفانيه فيه كبيرا زاد احتمال إصابته بالإحترق النفسي ، ذلك كون العمل بالنسبة له عملية إثبات للذات والوجود في المجتمع ، وهذا يفسر نوعا ما توصلت إليه الطالبة من عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المستشارين حسب معظم متغيرات الدراسة باستثناء متغير الجنس ، كون طريقة العمل والتفاني فيه لا يختلف من فئة إلى أخرى بل قد ترجع بالدرجة الأولى إلى شخصية الفرد وطريقة مواجهته للضغوط والصعوبات ، كما أنّ ما تتطلبه مهنة مستشار التوجيه

والإرشاد المدرسي والمهني إذا لم تتوفر له الوسائل والإمكانات المساعدة لتحقيقها تجعله عرضة للإصابة بالإحترق النفسي وما يعزز ذلك هو غياب الدعم والمساندة في محيط العمل وفي المحيط العائلي للمستشار.

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

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

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

قائمة المراجع:

قائمة المراجع باللغة العربية:

- 1- بوحفص ،مباركي (2008) مقدمة في علم النفس العمل والتنظيم ، الطبعة الأولى،وهران ، الجزائر : دار آل رضوان.
 - 2- بن معاشو، مهاجي(2011)طبيعة الصعوبات المعيقة لعمل مستشار التوجيه المدرسي و المهني في علاقتها برضاه المهني داخل المؤسسة التربوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران ، كلية العلوم الإجتماعية : قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.
 - 3- بني أحمد عوض أحمد محمد (2007)، الإحتراق النفسي في المناخ التنظيمي في المدارس، الطبعة الأولى ،عمان ، الأردن : دار الحامد للنشر والتوزيع.
 - 4- برو ، محمد (2010)أثر التوجيه المدرسي على التحصيل الدراسي ، الجزائر : دار الأمل للطباعة والنشر .
 - 5- بشلاغم ، يحيى (2005) نحو إعداد نموذج توجيهي فعال ، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران ، كلية العلوم الإجتماعية: قسم علم النفس وعلوم التربية.
 - 6- جودت، عزت عبد الهادي والعزة ،سعيد حسني (2004) مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي ، الطبعة الأولى ، عمان : دار الثقافة للنشر والتوزيع.
 - 7- الجعفري ، عبد اللطيف بن محمد ، www.ibtisama.com/vb/shiwthread
- (13:15)
- 8- جمعة السيد يوسف (2004)إدارة ضغوط العمل ، مصر : إيتراك للطباعة والنشر.

- 9- درديري ، أبو بكر كرم عمار نشوة (2007) الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات ، رسالة ماجستير ، مصر : جامعة الفيوم .
- 10- زاوي ، أمال (2011) مستويات الإحترق النفسي عند المحامين الممارسين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران ، كلية العلوم الإجتماعية: قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.
- 11- الزبداني ، محمد أحمد و الخطيب ، هشام إبراهيم (2000) مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي ، الطبعة الثانية ، عمان ، الأردن : الأهلية للنشر والتوزيع.
- 12- زهران ، حامد عبد السلام (1994) التوجيه والإرشاد النفسي ، مجلة الإرشاد النفسي جامعة عين شمس: العدد الثاني.
- 13- الزهراني ، نوال بنت عثمان بن أحمد (2008) الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الإحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى.
- 14- زروقي ، توفيق (2008) النظام التربوي في الجزائر محكات نقدية لواقع التوجيه المدرسي ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية .
- 15- حنفي ، علي عبد النبي (2004) أثر الإلتحاق ببرنامج تخصصي في الإعاقاة السمعية على تعديل إتجاهات معلمي المعوقين سمعيا وخفض مستوى إحتراقهم النفسي ، جامعة طنطا :مجلة كلية التربية ، العدد 33.
- 16- الحمر ، حسن رائدة (2006)، دراسة مستوى الإحترق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين ، رسالة بكالوريوس ، جامعة البحرين : كلية التربية.

- 17- حرب ، يوسف محمد عودة (1998) ظاهرة الإحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير، نابلس ،فلسطين :جامعة النجاح الوطنية.
- 18-الحرثاوي ، هند (1991) مستويات الإحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية ، رسالة ماجستير ،جامعة اليرموك الأردنية : كلية التربية الرياضية
- 19-ياسين ، آمنة (2001)الخدمات الإرشادية - التوجيهية وعلاقتها بتغيير ميول التلاميذ ومردودهم الدراسي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران ، كلية العلوم الإجتماعية : قسم علم النفس وعلوم التربية.
- 20-طه عبد القادر ، فرح (1988) علم النفس الصناعي والتنظيمي ، الطبعة السادسة،القاهرة ، مصر : دار المعارف.
- 21-يوسف ، عصام (2006) التوجيه التربوي والإرشاد النفسي ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 22-ماهر ، أحمد (2005) كيفية التعامل مع ضغوط العمل (سلسلة إبنى مهاراتك و تدرّب على ضغوط العمل) ، مصر : دار الجامعة.
- 23-ملال ، خديجة (2010) تقنين مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش كريستينا و جاكسون في الوسط شبه الطبي ، جامعة وهران : كلية العلوم الإجتماعية.
- 24-معمرية ، بشير (2012) أساسيات القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين في علم النفس والتربية،الجزائر : دار الخلدونية للنشر والتوزيع.

- 25-مفتاح ، عبد العزيز (2010)مقدمة في علم النفس الصحة ، عمان ، الطبعة الأولى : دار وائل للنشر والتوزيع.
- 26-مرسي ، سيد عبد الحميد (1976) الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني ، القاهرة ، مصر: مكتبة الخانجي.
- 27-نبار، رقية (2011) الإحتراق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنيين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران ، كلية العلوم الإجتماعية : قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.
- 28-سلامة ، توفيق و ناصر ، رفيق (2003) أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس محافظة جنين من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين ، رسالة ماجستير ، فلسطين ، جامعة النجاح الوطنية : كلية الدراسات العليا.
- 29-السماذوني، إبراهيم السيد(1995)الإرهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته ،القاهرة :مجلة التربية المعاصرة العدد 36.
- 30-العايش ، علاوة التوجيه والإرشاد المدرسي ، المربي المجلة الجزائرية للتربية ، المركز الوطني للوثائق التربوية : العدد 13.
- 31-عبد الله ، جاد محمود (2005) بعض عوامل الشخصية والمتغيرات الديمغرافية المساهمة في الإحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين ، مجلة كلية التربية بالمنصورة ، عدد جانفي 57 .
- 32-عبد الله ، عادل محمد(1994)بعض سمات الشخصية والجنس والخبرة وأثرها على درجة الإحتراق النفسي لدى المعلمين ، المجلد السادس ، العدد الثاني ،جامعة الزقازيق : كلية التربية الرياضية.

- 33- عبد العزيز ، سعيد وعطيوي ، جودت عزت (2004) التوجيه المدرسي : مفاهيمه النظرية ، أساليبه الفنية ، تطبيقاته العلمية، الطبعة الأولى ، عمان : مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 34- عبد العلي ، سليم مهند(2003) مفهوم الذات وأثر بعض التغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الإحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، فلسطين : جامعة النجاح الوطنية .
- 35- العزي، وردة (2011) علاقة الإلتزام التنظيمي بالإحتراق النفسي عند عمال الدوريات ،دراسات نفسية ، دورية فصلية محكمة ،الجزائر: مركز البصيرة للبحوث والإستشارات والخدمات التعليمية ، العدد 04.
- 36- عطية ، محمود هناء (1959) التوجيه التربوي والمهني ، مصر : مكتبة النهضة المصرية.
- 37- عياصرة ، أحمد ومعن ،محمود (2007)الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالإحتراق النفسي ،عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 38- عسكر ، علي (2005)الأسس النفسية للسلوك في مجال العمل السلوك التنظيمي المعاصر ، الجزائر : دار الكتاب الحديث.
- 39- عسكر ، علي (2009) الأسس النفسية والإجتماعية للسلوك في مجال العمل (السلوك التنظيمي المعاصر) ، الكويت : دار الكتاب الحديث.
- 40- عثمان، السيد فاروق (2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، مصر: دار الفكر العربي.
- 41- الفرخ، كاملة وتيم ، عبد الجابر (1999) مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي ، الطبعة الأولى ، عمان : دار الصفاء للنشر والتوزيع.

- 42- صبار ، نورية (2002) إتجاهات الكلية نحو التوجيه التربوي وعلاقتها بالرضا عن الدراسة وإنعكاس ذلك على التحصيل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران ، كلية العلوم الإجتماعية: قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا .
- 43- قمرأوي ، إيمان (2011) الإحتراق النفسي في المؤسسة الإعلامية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران ، كلية العلوم الإجتماعية: قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.
- 44- القرني ، علي بن شويل (2002) الإعلام والإحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسة الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الرياض : المكتبة الإلكترونية أطفال الخليج.
- 45- الرافي ، يحيى عبد الله والقضاة، فرحان محمد (2010) مستويات الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات، جامعة الملك سعود: كلية التربية.
- 46- شاكر ، سوسن ، h.sadokji à asharqalawsat.com (22 :00)
- 47- الشيخ، حمود محمد (1996) ورشة عمل حول التوجيه المدرسي والمهني ، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم إدارة التربية ، قسم العلوم والتدريب : الجزائر من 26 إلى 31 أكتوبر.
- 48- الشرقاوي ، محمد أنور (1988) التعلم : نظرياته ، تطبيقاته ، القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية.
- 49- تمحيات، عاشور (2008) واقع التوجيه في الجزائر : مدى توافق قرارات التوجيه المدرسي في التعليم الأساسي والثانوي مع رغبات التلاميذ ونتائج إمتحان البكالوريا ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر ، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية : قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.

50- الخطيب ،محمد جواد(1998) الإحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظة غزة ، بحث مقدم في المؤتمر التربوي الثالث ، الجودة في التعليم الفلسطيني ، فلسطين : الجامعة الإسلامية.

51-الظفري ، سعيد والقربوتي ، إبراهيم (2010) الإحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان ، المجلة الأردنية في علوم التربية ، مجلد 06 ، العدد 03،جامعة السلطان قابوس ، مسقط ،عمان : كلية التربية.

قائمة المناشير:

52-المنشور الوزاري رقم 91-1241/219 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991 ، الخاص بتعيين مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

53-المنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991، تحديد مسؤوليات وواجبات مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

54-القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 سبتمبر 2009 ، تحديد قائمة المؤهلات والشهادات للتوظيف والترقية في بعض الرتب الخاصة بالتربية الوطنية.

55-المرسوم التنفيذي رقم 08-15 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 ،تعديل في التسمية من مستشار توجيه مدرسي ومهني إلى مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني.

56-القرار الوزاري المؤرخ في 27 أبريل 1991، ضرورة إختيار المستشار المترشح على أساس إمتحان الإلتحاق بهذه الوظيفة.

57-المنشور الوزاري رقم 0245/م ت أ/93 المؤرخ في 04ديسمبر 1993 ، توضيح نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

- 58-المرسوم الوزاري رقم 315/88 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008.
- 59-المنشور الوزاري رقم 11/033/344 المؤرخ في 3 أبريل 2011، المتضمن التذكير بمهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- 60-المنشور الوزاري رقم 188/ت.و. 10/ المؤرخ في 13 أبريل 2011 ، الأسبوع الوطني للإعلام.
- 61-المنشور الوزاري رقم 49 المؤرخ في 16 فيفري 2008 ،المتعلق بالإجراءات الإنتقالية لتوجيه التلاميذ.
- 62-المنشور الوزاري رقم 152 ت.م. المؤرخ في 24 ماي 2008 ، خاص بتنصيب بطاقة المتابعة والتوجيه.
- 63-المنشور الوزاري رقم 91/4241/484 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 الخاص بتنصيب بطاقة الرغبات.
- 64-المنشور الوزاري رقم 09/178 المؤرخ في 1 ديسمبر 2009 ، إجراءات القبول والتوجيه إلى السنة الأولى ثانوي .
- 65-المنشور الوزاري رقم 827 ، الخاص بإجراءات القبول والتوجيه إلى السنة الثانية ثانوي.
- 66-المنشور الوزاري رقم 92/1241/510 المؤرخ في 04 فيفري 1992 ، تنصيب بعض إستبيانات وإختبارات الميول والإهتمامات.

67-Andlauer , Olivier(2008) Le burn out :l'épuisement professionnel ,emotionnel et mental enquêtes /études disponible sur :[http://www.souffrance-du-soignant.fr/-/lib/le burn-out](http://www.souffrance-du-soignant.fr/-/lib/le-burn-out). Pdf.

68-Canoui Pierre et Mauranges Aline(2001) Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants de l'analyse du burn out aux réponses ,Paris :édition Masson.

69-Canoui,Pierre et Mauranges ,Aline(2004)Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants de l'analyse aux réponses ,troisieme édition,Paris:Edition Masson.

70-Grebot,élisabeth(2008)stress et burn out au travail, édentification prevenir , guerir ,Paris:édition d'organisation groupe eyrolle.

71-Hoffman, axel (2006) burn out , biographie d'un concept , revue santé conjugée ,n 32.

72-J.P.Courtial et S.Huteau (2005) Le burn out des infirmière en psychiatria :de la recherche a l'hôpital ,s.f.s.p.Santée publique,volume 17.

73-Mangen, Marie Hèlène (2007) Etude du burn out chez les médecins généralistes luxembourgeois, Thèse de doctorat en médecine, Université Pierre et Marie Curie, Paris.

74-Oligny, Michel (2009) Le burn out l'effet d'usure imputable à la régulation permanente d'incidents critique, Revue internationale de psychologie, Numéro deux, Volume xv.

75-Tissit, samuel (1999) de la sante des gens de lettres –alexitér-valegue 1243 ayssenes.

76-Yves, Duyck et Lahmouz, Karima (2010) Audit de stress professionnel et de l'implication organisationnel dans un contexte de restructuration, Management et AMP Avenir 8 n 38.

الملحق رقم 01: التعليمات التي أعطيت لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

أخي المستشار ، أخي المستشارة

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماجستير تحت عنوان "الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ظل بعض المتغيرات" عليه نرجو منكم التكرم بمساعدتنا وذلك بملاّ المقياس المرفق ، حيث يرجى منكم قراءة كل فقرة من فقرات المقياس بتمعن والإجابة عليها بوضع علامة (X) واحدة في المربع الدال على إجاباتكم ، كما نطلب منكم تزويدنا ببعض المعلومات التي تساعدنا في فرز الإجابات وتحليلها.

ملاحظة:

يقصد بالعملاء في الفقرات كل من يتعامل معهم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في محيطه المهني (التلاميذ، الإدارة، الأولياء ، الأساتذة) في الأخير نشكركم على تعاونكم ، ونطمئنكم بأنّ جميع الإجابات ستحاط بالسرية التام وتستخدم لأغراض الدراسة فقط.

الملحق رقم 02: مقياس الإحترق النفسي المعرب من قبل الدكتور زيد البتال:

المعلومات الأولية:

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن: أقل من 25 سنة بين 26 و30 سنة بين 31 و35 سنة بين 36 و40 سنة أكثر من 41 سنة
- 3-الحالة العائلية: أعزب متزوج مطلق
- أرمل
- 4-الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات بين 6 و10 سنوات بين 11 و20 سنة أكثر من 21 سنة
- 5-التخصص الجامعي:

الملاحق

الرقم	الفقرات	أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريبا
01	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا بسبب عملي							
02	أشعر باستنفاد كامل لطاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي							
03	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
04	أستطيع أن أتفهم بسهولة شعور عملائي							
05	أشعر بأنني أعامل العملاء وكأنهم جمادات أو أشياء لا بشر							
06	أشعر أن التعامل مع الناس طول اليوم يسبب لي التوتر							
07	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والعملاء							
08	أشعر وكأنني أحترق داخليا بسبب عملي							
09	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابا في حياة الآخرين							
10	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل							
11	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							

							أشعر بالنشاط و الحيوية	12
							أشعر بالإحباط في عملي	13
							أشعر أنني أبذل جهدي الأكبر في عملي	14
							إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث لبعض عملائي	15
							التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا عليّ	16
							أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	17
							أشعر بالإبتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء	18
							حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	19
							أشعر وكأنني على شفا الهاوية بسبب عملي	20
							في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل الإنفعالية	21
							أشعر أنّ العملاء يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها	22

الملحق رقم 03: الدرجات الخام لإجابات عينة الدراسة الأساسية على مقياس الإحترق

النفسي:

مفاتيح الرموز:

- Burn out ← النقاط الخام التي تحصل عليها مستشاروا التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مقياس الإحترق النفسي.
- Sex ← الجنس: 1 ذكور.
2 إناث.
- S f ← الحالة العائلية: 1 متزوج.
2 أعزب.
3 أرمل.
4 مطلق.
- Ancientée ← الأقدمية: 1 أقل من 10 سنوات.
2 أكثر من 10 سنوات.
- Spécialité ← التخصص: 1 علم النفس.
2 علم الاجتماع.
- epui ← بعد الإنهاك الإنفعالي.
- dépr ← بعد تبلد المشاعر.
- Ac per ← بعد الإنجاز الشخصي.

Burn out	Sex	Sf	ancienneté	spécialité	Epui	Déper	Ac per
80,00	1,00	1,00	1,00	2,00	41,00	16,00	23,00
87,00	2,00	1,00	1,00	1,00	30,00	9,00	48,00
62,00	2,00	1,00	2,00	1,00	42,00	10,00	10,00
39,00	2,00	1,00	1,00	2,00	28,00	,00	11,00
16,00	2,00	1,00	2,00	2,00	10,00	,00	6,00
20,00	2,00	1,00	2,00	1,00	10,00	,00	10,00
44,00	2,00	1,00	2,00	1,00	33,00	3,00	8,00
27,00	2,00	2,00	1,00	2,00	13,00	1,00	11,00
75,00	2,00	1,00	1,00	1,00	29,00	16,00	30,00
36,00	2,00	1,00	1,00	1,00	25,00	5,00	6,00
34,00	1,00	2,00	1,00	1,00	28,00	3,00	3,00
48,00	1,00	2,00	1,00	1,00	,00	,00	48,00
24,00	2,00	1,00	2,00	1,00	23,00	1,00	,00
14,00	2,00	1,00	2,00	1,00	13,00	,00	1,00
18,00	1,00	1,00	2,00	1,00	6,00	1,00	11,00
15,00	1,00	1,00	2,00	1,00	8,00	1,00	6,00
34,00	1,00	1,00	1,00	2,00	27,00	6,00	1,00
56,00	2,00	1,00	1,00	1,00	46,00	1,00	9,00
33,00	2,00	2,00	1,00	1,00	30,00	1,00	2,00
57,00	2,00	2,00	1,00	2,00	29,00	21,00	7,00
36,00	2,00	2,00	1,00	2,00	26,00	1,00	9,00
23,00	1,00	1,00	1,00	1,00	8,00	5,00	10,00
59,00	2,00	1,00	1,00	1,00	33,00	10,00	16,00

26,00	2,00	2,00	1,00	1,00	19,00	1,00	6,00
17,00	2,00	1,00	1,00	1,00	,00	,00	17,00
86,00	2,00	1,00	1,00	1,00	20,00	18,00	48,00
78,00	2,00	1,00	1,00	1,00	47,00	13,00	18,00
51,00	1,00	1,00	1,00	2,00	37,00	13,00	1,00
17,00	2,00	1,00	2,00	1,00	15,00	,00	2,00
10,00	2,00	1,00	2,00	1,00	6,00	,00	4,00
41,00	1,00	1,00	2,00	1,00	12,00	3,00	26,00
15,00	2,00	1,00	2,00	1,00	12,00	,00	,00
21,00	2,00	1,00	2,00	1,00	15,00	,00	6,00
32,00	2,00	1,00	2,00	1,00	17,00	3,00	12,00
44,00	1,00	1,00	2,00	1,00	14,00	4,00	26,00
46,00	1,00	1,00	2,00	1,00	11,00	6,00	29,00
16,00	1,00	1,00	2,00	1,00	11,00	,00	5,00
51,00	1,00	1,00	2,00	1,00	33,00	7,00	11,00
50,00	2,00	1,00	2,00	1,00	18,00	20,00	12,00
23,00	1,00	1,00	2,00	1,00	22,00	1,00	,00
12,00	1,00	1,00	2,00	1,00	6,00	,00	6,00
18,00	1,00	1,00	2,00	1,00	16,00	,00	2,00
23,00	1,00	1,00	2,00	1,00	19,00	,00	4,00
37,00	1,00	1,00	2,00	1,00	15,00	6,00	19,00
37,00	2,00	1,00	2,00	1,00	21,00	2,00	14,00
47,00	2,00	1,00	2,00	1,00	18,00	3,00	26,00
42,00	2,00	2,00	2,00	1,00	26,00	6,00	10,00
46,00	2,00	2,00	2,00	1,00	28,00	4,00	14,00

90,00	2,00	1,00	2,00	1,00	54,00	24,00	12,00
33,00	1,00	1,00	2,00	2,00	33,00	,00	,00
31,00	1,00	1,00	2,00	2,00	10,00	2,00	19,00
19,00	1,00	1,00	2,00	2,00	11,00	3,00	5,00
47,00	2,00	1,00	2,00	2,00	39,00	6,00	2,00
29,00	2,00	1,00	2,00	2,00	16,00	2,00	11,00
72,00	2,00	1,00	2,00	2,00	48,00	5,00	19,00
66,00	1,00	1,00	2,00	2,00	48,00	6,00	12,00
35,00	1,00	1,00	2,00	1,00	16,00	5,00	14,00
43,00	2,00	1,00	2,00	2,00	29,00	4,00	10,00
41,00	1,00	2,00	1,00	2,00	26,00	6,00	9,00
42,00	2,00	2,00	1,00	2,00	23,00	3,00	16,00
21,00	2,00	2,00	1,00	2,00	20,00	,00	1,00
19,00	2,00	1,00	1,00	1,00	18,00	,00	1,00
37,00	1,00	1,00	1,00	2,00	14,00	2,00	21,00
15,00	1,00	1,00	1,00	2,00	8,00	,00	7,00
26,00	2,00	1,00	1,00	2,00	9,00	2,00	15,00
60,00	2,00	1,00	1,00	2,00	35,00	1,00	24,00
28,00	2,00	1,00	1,00	2,00	6,00	5,00	17,00
39,00	2,00	1,00	1,00	2,00	30,00	5,00	4,00
9,00	2,00	1,00	1,00	1,00	6,00	,00	3,00
32,00	1,00	2,00	1,00	2,00	16,00	3,00	13,00
29,00	1,00	2,00	1,00	2,00	22,00	6,00	1,00
33,00	1,00	2,00	1,00	2,00	27,00	1,00	5,00
9,00	2,00	2,00	1,00	1,00	4,00	,00	5,00

74,00	2,00	1,00	1,00	1,00	32,00	10,00	32,00
27,00	2,00	1,00	1,00	1,00	14,00	,00	13,00
24,00	1,00	1,00	1,00	1,00	11,00	1,00	12,00
49,00	2,00	1,00	2,00	1,00	29,00	1,00	19,00
39,00	2,00	1,00	2,00	2,00	20,00	8,00	11,00
25,00	1,00	1,00	2,00	1,00	22,00	,00	3,00
98,00	1,00	1,00	2,00	2,00	46,00	15,00	37,00
66,00	1,00	1,00	2,00	1,00	36,00	16,00	14,00
24,00	1,00	1,00	1,00	2,00	22,00	,00	2,00
23,00	2,00	1,00	1,00	2,00	18,00	1,00	4,00
42,00	1,00	1,00	1,00	2,00	20,00	3,00	19,00
21,00	1,00	2,00	1,00	2,00	16,00	3,00	2,00
55,00	2,00	1,00	2,00	1,00	31,00	9,00	15,00
22,00	2,00	2,00	2,00	2,00	20,00	,00	2,00
34,00	1,00	1,00	1,00	1,00	22,00	7,00	5,00
68,00	2,00	1,00	2,00	1,00	44,00	1,00	23,00
31,00	1,00	2,00	1,00	2,00	31,00	,00	,00
20,00	2,00	2,00	1,00	2,00	16,00	,00	4,00
38,00	2,00	1,00	2,00	2,00	16,00	10,00	12,00
25,00	2,00	1,00	2,00	2,00	10,00	8,00	7,00
65,00	1,00	1,00	2,00	1,00	25,00	23,00	17,00
40,00	1,00	1,00	2,00	2,00	20,00	10,00	10,00

الملحق رقم 04: الدرجات الخام لإجابات عينة الدراسة الإستطلاعية لحساب صدق وثبات

مقياس الإحتراق النفسي:

1-الدرجات الخام لإجابات عينة الدراسة الإستطلاعية على مقياس الإحتراق النفسي لحساب
الثبات بطريقة إعادة التطبيق:

التطبيق الثاني	التطبيق الأول	مجموع المستشارين ن=15
35	23	1
44	49	2
29	39	3
35	25	4
55	98	5
55	66	6
24	18	7
22	23	8
22	42	9
12	21	10
46	55	11
19	22	12
17	34	13
43	68	14
12	31	15

2- الدرجات الخام لإجابات عينة الدراسة الإستطلاعية على مقياس الإحتراق النفسي

لحساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

النصف الزوجي	النصف الفردي	مجموع المستشارين ن=15
13	10	1
23	26	2
18	21	3
19	6	4
53	45	5
33	33	6
13	5	7
15	8	8
34	8	9
15	6	10
32	23	11
15	7	12
18	16	13
43	25	14
20	11	15

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بأبعاده الثلاثة حسب مقياس ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان ، من أجل إجراء هذه الدراسة إعتمدت الطالبة على عينة مكونة من 95 مستشارا ومستشارة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من ولايات: تلمسان ، عين تموشنت ، سيدي بلعباس ، وهران ، وبعد تطبيقها لمقياس ماسلاش كرسيتينا وجاكسون سوزان للإحترق النفسي المترجم من قبل زيد البتال كأداة للدراسة ، وبعد توصلنا إلى النتائج قمنا بمناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة التي تصب في نفس الموضوع .

الكلمات المفتاحية: الإحترق النفسي ، الإنهك الإنفعالي ، تبلد المشاعر ، الإنجاز الشخصي .

Résumé:

L'étude présente a visé pour révéler le niveau d'épuisement psychologique des conseillers d'orientation scolaire et professionnel avec ces trois dimensions selon l'échelle de Maslach Christina et Jackson Susan , pour mener cette étude l'étudiante a adopté un échantillon composé de 95conseiller et conseillère d'orientation scolaire et professionnel des wilaya de:Tlemce , Ain Témouchent , Sidi Bel Abbes , Oran , et après l'application de l'échelle d'épuisement psychologique de Maslach Christina et Jackson Susan traduit par Zaid El Battal comme outile d'étude et après l'atteinte de nos résultats nous les avons débattus dans un contexte théorique en considérant les études précédentes qui renvoient vers le même sujet.

Mots-clés: brulure interne, epuisement emotionnel, Dépersonnalisation , Accomplissement personnel, .

Summary:

The present study was undertaken to detect the level of burn out of school and professional conselors with its three dimensions according to the scale of Maslach Christina and Jackson Susan ,to conduct this study the student adopted a sample of 95 conselor of school and professional orientation of wilaya of:Tlemcen , Ain Temouchent , Sidi Bel Abbes , Oran , and after the application of the burn out scale of Maslach Christina and Jackson Susan translated by Zaid Battal as a study tool ,and after achieving our results we have discussed them in a theoretical context by considering previous study that point to the same topic of.

Key words: burn out , emotional exhaustion, Depersonalization , personal achivement.