

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
Larbi Tebessi University - Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences



قسم علم النفس

تخصص إرشاد وتوجيه

مذكرة ماستر تحت عنوان

الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كمشكلة إرشادية لدى مستشاري التوجيه الارشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذة:

د. فاطمة شتوح

إعداد الطالبان:

1- إيمان حساين

2- محمد أمين سمايلي

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
عبد الكريم برينيس	أستاذ محاضر "ب"	رئيساً
فاطمة شتوح	أستاذ محاضر "أ"	مشرفاً ومقرراً
نصر الدين حداد	أستاذ مساعد "أ"	عضواً مناقشاً

السنة الجامعية 2021 / 2022



قسم علم النفس

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث
ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 20/02/2016

أنا الممضي أسفله :

الطالب (ة) : حسياب بن عابدين صاحب (ة) بطاقة التعريف

الوطنية أو رخصة سياقة رقم 103600140 الصادرة بتاريخ : 2017/02/27 عن دائرة/بلدية

البرجوية

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص : إرشاد وتوجيه .

والمكلف بانجاز مذكرة ماستر بعنوان : الاحتمز أي الوظيفي الناجم عن عوز

الدرجتي كاتار زادية لدى صمد شاري التوجيه والارشاد للتربوي
و للمعني بولاية تبسة
إشراف الأستاذ(ة) : دستوخ فاطمة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بالتنفيذ بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز

البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد

المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ 29 ماي 2022

امضاء
عن رئيس المجلس الشعبي البلدي
و بالتفويض منه
امضاء السيد معلم مصداق
مندوب الفرع البلدي 600 سكن

المعني بالامر
29 ماي 2022



قسم علم النفس

تصريح شرفي

بالالتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث
ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 20/02/2016

أنا الممضي أسفله :

الطالب(ة) : دمياط محمد أمين صاحب(ة) بطاقة التعريف

الوطنية أو رخصة سياقة رقم : 74844457 الصادرة بتاريخ : 2015/06/25 عن دائرة/بلدية :
الرجوة تبسة

المسجل في السنة الثانية ماستر تخصص : إرشاد وتوجيه .

والمكلف بانجاز مذكرة ماستر بعنوان : الاجتهاد الوظيفي التام عن محووض الدور
كمهكلة البحثية لدى ماستر الإرشاد والتوجيه والإرشاد المدرسي والتأهيل لولاة
إشراف الأستاذ(ة) : نسة فاضلة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بالتقيد بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في انجاز
البحوث الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 20/07/2016 المحدد للقواعد
المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ 29 جاني 2022

المصادقة/مضاء لامتضاء
بتاريخ : 29 جاني 2022

م. د. تبسة فاضلة
و. ب. تبسة فاضلة
إمضاء السيد معلم مصدق
مندوب الفرع البلدي 600 سكن

المعني بالأمر



قسم علم النفس

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ(ة) : سنتوح فاطمة
المشرف على مذكرة ماستر بعنوان : الاحتراف الوظيفي الناجم عن عروض
الدراسات كمشكلة إرسادية لدى صمغية توارثي توحيد والإرشاد المررسي والمعني
بولاية تلمسان
والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص : إرشاد وتوجيه بعنوان السنة الجامعية 2022/2021.
إعداد الطالب (ة) : حسان ايمان بنمايل محمد الحنين
تتوفر فيها الشروط المنهجية والعلمية ، الشكلية والموضوعية، التي تؤهلها للمناقشة العلنية بعد
تشكيل لجنة المناقشة، وبناءا عليه أوقع على هذا الإذن للطالب(ة) المعني(ة) بطبع المذكرة وإيداعها
لدى إدارة قسم علم النفس بنسخها الورقية والالكترونية .

تبسة في :

توقيع

الأستاذ(ة) المشرف:

د. سنتوح فاطمة .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

كل الشكر لله عز و جل الذي أكرمنا بنعمة الدين و العلم و النعم الأخرى.
نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من مد لنا يد المساعدة و لو بالكلمة الطيبة، لإنجاز
هذا العمل المتواضع نتوجه بخالص الشكر للأستاذة **شتوح فاطمة** التي لم
تبخل علينا بتوجيهاتها و بإرشاداتها القيمة متمنين لها دوام الصحة و العافية و المزيد
من الإنجازات...

كما نوجه الشكر إلى كل موظفي مركز الإرشاد و التوجيه المدرسي و المهني لولاية تبسة
وكل أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس و أعضاء أسرة كلية العلوم الإنسانية
و الإجماعية جامعة العربي التبسي...

كما نوجه الشكر لكل الأساتذة الذين يشرفونا طيلة هذا المشوار.

فهرس

المحتويات



الصفحة	العنوان
	شكر وعران
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أب	مقدمة
الفصل الأول: فصل تمهيدي	
4	I. الإشكالية
5	II. فرضيات
6	III. أهمية الدراسة
6	IV. أهداف الدراسة
7	V. تحديد المفاهيم
11	VI. الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الاحتراق الوظيفي	
22	تمهيد
23	I. مفهوم الاحتراق الوظيفي
26	II. مراحل تطور الاحتراق الوظيفي
28	III. النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي
29	IV. أعراض الاحتراق الوظيفي
31	V. الأسباب العامة للضغط في مجال العمل
33	VI. الأسباب المحددة للضغط في مجال العمل
41	VII. أبعاد الاحتراق الوظيفي
42	VIII. مؤشرات الاحتراق الوظيفي
43	IX. آليات الاحتراق الوظيفي
44	X. مقاييس الاحتراق الوظيفي

47	XI. وسائل لمواجهة الاحتراق الوظيفي
48	خلاصة الفصل
تمهيد	
50	تمهيد
51	I. الإرشاد والتوجيه.
51	1- مفهوم الإرشاد
52	2- مفهوم التوجيه
53	II. التوجيه المدرسي والمهني.
53	1- مفهوم التوجيه المدرسي والمهني.
54	2- تطور التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر.
55	III. مستشار التوجيه.
55	1- مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
56	2- ظهور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر.
57	3- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
63	4- خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
64	5- وسائل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
71	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية، تحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج	
73	I. لإجراءات المنهجية
73	1- مجالات الدراسة
76	2- منهج الدراسة
76	3- أدوات جمع البيانات
80	II. تحليل البيانات
80	1- تحليل البيانات على ضوء الفرضية الأولى

87	2- تحليل البيانات على ضوء الفرضية الثانية
95	.III استخلاص النتائج
95	1- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات
95	2- مناقشة الفرضيات على ضوء الدراسات السابقة
97	3- نتيجة عامة
97	4- توصيات واقتراحات
99	الخاتمة
101	قائمة المراجع
108	قائمة الملاحق

فهرس الجداول



الرقم	العنوان	الصفحة
01	خصائص العينة حسب الجنس	73
02	خصائص العينة يمثل حسب الحالة الإجتماعية	74
03	خصائص العينة حسب العمر	74
04	خصائص عينة حسب الخبرة	74
05	يمثل خصائص الفئة حسب التخصص	75
06	يمثل معاناة مستشار من ألم الصداع	80
07	معاناة مستشار من ألم الظهر	80
08	معاناة مستشاري مع أوجاع الهضم	81
09	معاناة مستشاري التوجيه من أوجاع الهضم	81
10	الاجهاد والتعب عند مستشاري التوجيه	82
11	نسبة الأرق لدى مستشاري التوجيه والارشاد	82
12	تقلبات المزاج عند مستشاري التوجيه والارشاد	83
13	نسبة سرعة الانفعال عند مستشاري التوجيه والارشاد	83
14	حالات القلق عند مستشاري التوجيه	84
15	حالة اختنقت عند مستشاري التوجيه	84
16	الإرهاق عند مستشاري التوجيه	85
17	نسبة استنفاد الطاقة لدى مستشاري التوجيه	85
18	قدرة التحمل عند مستشاري التوجيه	86
19	نسبة الآلام رغم غياب الأمراض البدنية عند المستشارين	86
20	نسبة فهم مستشاري التوجيه لمهامهم	87
21	نسبة الأعمال الإدارية الموكلة لمستشاري التوجيه	87
22	نسبة اختلاف الدراسة الجامعية في العمل	88
23	نسبة تداخل المهام المسندة لمستشار توجيه	88

89	نسبة المهام المسندة لمستشاري في غير اختصاصهم	24
89	تعارض تعليمات مديري مراكز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد	25
90	نسبة تفسير بعض المواقف المهنية	26
90	نسبة اضطرار المستشار لاستشارة زملائهم في أمور مهنية	27
91	الهدف من بعض القرارات التي يتخذها مدراء	28
91	نسبة التقدير من طرف زملائي في العمل	29
92	نسبة تناسب العمل مع الراتب	30
92	نسبة التعب في العمل	31
93	نظرة تشاؤم للحياة العملية	32
93	نسبة الرغبة في المشاركة في أنشطة اجتماعية	33
94	الرغبة في تغيير العمل	34



مقدمة



يعد الاحتراق الوظيفي من أكثر الحالات النفسية التي تصيب الموظفين خاصة العاملين في قطاع التعليم بسبب الفترات الطويلة من حياتهم في نفس الوظيفة والضغط الكبير الملقى عليهم وتؤدي هذه الحالة بالموظف إلى فقدان الرغبة في العمل من انخفاض في مستوى الانتاجية لديهم فضلا عن الإرهاق الجسدي والعقلي الناجم عن ضغط العمل، وقد يتعرض الأشخاص الذين يكافحون من أجل التغلب على ضغط العمل لخطر الإرهاق وعدم القدرة على التعامل مع المسؤوليات المسندة إليهم، وقد تعد حالة من بسطة إلى حرجة حسب المدة، ومن أكثر الفئات عرضة لهذه الحالة النفسية نجد مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بسبب الضغط غير المعقول لديهم مع وجود توقعات وأهداف مجهولة فيصابون بإرهاق شديد جراء محاولات منهم لمعرفة ما الذي يفترض بهم فعله أو القيام به.

ونظرا لأهمية موضوع الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كمشكلة إرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة والتي جاءت دراسة للتغطية ولو بصورة جزئية، وذلك من خلال خطة دراسة والتي يتم تقسيمها إلى عدة فصول كالتالي: الفصل الأول: الموسوم بالإطار المفاهيمي للدراسة تناولنا فيه تحديد المشكلة وفرضيات الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة وكذلك الأسباب التي دفعتنا لاختيار موضوع الاحتراق لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، ووظفنا المفاهيم الأساسية الواردة في الدراسة والمفهوم الإجرائي لها كما قمنا بتوظيف بعض الدراسات السابقة المشابهة نوعا ما لدراستنا.

أما الإطار النظري: تناولنا فيه فصلين، الفصل الثاني تطرقنا من خلاله إلى جميع المعلومات حول الاحتراق الوظيفي، مفهومه والأسباب التي تؤدي إليه والنظريات التي فسرت هذه الظاهرة وأبعاده والوسائل التي نواجه بها الاحتراق الوظيفي.

أما في الفصل الثالث فقد تمحور حول مستشار التوجيه فقد عرفنا مستشار التوجيه المهني والمدرسي وتطرقنا لمهامه وخصائصه ووسائله التي يعمل بها والصعوبات التي قد تواجهه أثناء العمل.

أما الإطار التطبيقي: الفصل الرابع قد تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية، العينة والمنهج وأدوات جمع البيانات وتحليل وتفسير البيانات واستخلاص النتائج وختمنا دراستنا بتوصيات واقتراحات وخاتمة وقائمة المصادر والمراجع.

الفصل التمهيدي



- I. الإشكالية
- II. فرضيات
- III. أهمية الدراسة
- IV. أهداف الدراسة
- V. تحديد المفاهيم
- VI. الدراسات السابقة

I. الإشكالية

أصبح التوجيه والإرشاد من أهم الخدمات التي أخذت المدرسة الحديثة على عاتقها القيام بها وذلك بهدف إيجاد التلاؤم والتوافق النفسي والاجتماعي والتربوي والمهني للمتعلمين والوصول بهم إلى أقصى غايات النمو، (جودة عبد الهادي، 2007، ص14) وكل من الفرد والجماعة بحاجة إلى التوجيه والإرشاد في مراحل نموهم المختلفة بسبب التغيرات الأسرية والاجتماعية والتقدم العلمي والتكنولوجي وحدوث تطورات في التعليم والمناهج، والتوجيه والإرشاد يعتبر عملية بناءة تهدف إلى مساعدة الفرد لكي يفهم ذاته ويدرس شخصيته، ويعرف خبراته ويحدد مشكلاته، وينمي إمكانياته ويحل مشكلاته على ضوء معارفه ورغبته وتعليمه وتدريبه حتى يتمكن من تحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق الشخصي والتربوي والأسري، وهنا يمكننا القول بأن مستشاري التوجيه والإرشاد تتمثل مهنته في تحقيق التوجيه السليم الذي يتلاءم مع قدرات ورغبات الطلاب، فهو الذي يتولى القيام بالتوجيه المدرسي والمهني على مستوى المؤسسات التعليمية ومراكز التكوين لأنه مطالب بتوجيه الطلاب ومتابعتهم وتقييمهم وإعلامهم بكافة المعلومات والنشاطات كما أن مجال الإعلام يعد الركيزة الأساسية التي يبني عليها نجاح التوجيه المدرسي والمهني فهو عملية تربوية متواصلة تخدم التوجيه الأنجع للطلاب ويساهم في تكوينهم فكرياً وثقافياً، ويتم بواسطة هذه العملية نقل المعلومات للطلاب بهدف تعديل أو تنظيم النشاطات لهؤلاء الطلاب وتفعيل المسار لديهم للموافقة بين طموحاتهم ونتائجهم المدرسية.

وبالرغم من كافة هذه المهام المسندة لمستشاري التوجيه إلا أن هناك أعمال إدارية ملزمين بتنفيذها في حين أن هناك بعض من هذه الفئة يعملون في أكثر من مؤسسة أي أنهم يعملون أضعاف مضاعفة للعمل المطلوب منهم وبنفس الأجر الشهري، إذا فمستشار التوجيه ملقى على عاتقه أعمال ومهام مكثفة بشدة، كما تعاني هذه الفئة من غموض الدور جراء المهام المسندة لها، فقد يكونو على غير دراية بحدود مهامهم أي متى تبدأ ومتى تنتهي، وبمعرفةهم للحدود يتمكنون من تحديد أولوياتهم والوقت اللازم لإنجاز المهام، دون أن ننسى الإجهاد

والتوتر والجمود وعدم القدرة على تحمل أكثر والعمل لساعات وساعات من أجل إتمام المهام، فكل هذا قد يؤدي بمستشار التوجيه لحالة نفسية تسمى الاحتراق الوظيفي، وهذه الظاهرة عبارة عن عملية يتخلل فيها الفرد عن التزاماته المهنية في العمل نتيجة الضغوط الممارسة عليه وينتج عنها إنهاك انفعالي وبرود المشاعر في تعامله مع الآخرين، أي يصير المستشار في حالة استعجال لإنهاء قائمة المهام الطويلة حيث ينجزها بصورة ميكانيكية دون أي اتصال مع الزملاء، فيكون الشيء الذي يشغله هو السرعة والعدد دون إتقان، كما يصبح لديهم شعور بالنقص وبمكانة أقل فلا يمكن تجاهل انعكاس شخصية الإنسان على أدائه ونظرتة إلى أبعاد العمل المتعددة، تلك مسألة مهمة لا بد من وضعها بعين الاعتبار حيث أن لإحساس الفرد بأهمية دوره في العمل الذي ينعكس على إحساسه بذاته ومن ثمة فإن رغبة الإنسان في تأكيد ذاته عن طريق وجود أهمية لدوره في العمل فيمكن أن يتأثر كثيرا إذا شعر بمكانة غير مناسبة أو يصبح تقدمه في العمل لا يقابله انتباه أو تقدير.

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة للكشف عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور لمستشاري التوجيه والإرشاد وقد سلطنا الضوء على مستشاري التوجيه والإرشاد لولاية تبسة ومن هنا نطرح التساؤل التالي: ما هو مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الناجم عن غموض الدور؟

II. الفرضيات:

- لدى مستشار التوجيه والإرشاد مستوى احتراق وظيفي عالي.
- يعاني مستشار التوجيه والإرشاد من احتراق وظيفي ناجم عن غموض الدور.

اسباب اختيار الموضوع:

تعتبر من أصعب المراحل لدى الباحث العلمي لاختيار الموضوع ومن أسباب اختيارنا

للموضوع التالي:

أسباب ذاتية:

- الاهتمام بدور مستشار التوجيه المدرسي والمهني.
- الأمر الذي زاد رغبتني في دراسة هذا الموضوع هو معرفة السبب الذي يؤدي إلى غموض دور مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

أسباب موضوعية:

- التعرف على الضغوطات المهنية التي يعاني منها مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.
- التعرف على مدى انتشار هذه الظاهرة (الاحتراق الوظيفي).
- قياس مدى الاحتراق الوظيفي الذي يعاني منه مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

III. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة كونها تهتم بمستشاري التوجيه المهني والمدرسي ولاسيما أن الاحتراق الوظيفي يعتبر عاملا مهما في عمل مستشاري التوجيه والارشاد، وتظهر أهمية هذه الدراسة في:

- التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- دراسة الغموض الذي يعاني منه مستشار التوجيه مدرسي والمهني أداء عمله.
- البحث في المعوقات التي يعاني منها مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني كيفية تعامل مستشار التوجيه المدرسي والمهني مع ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

IV. أهداف الدراسة:

إن أي باحث يقوم ببحث علمي في أي مجال من المجالات، لابد أن يكون له هدف أو مجموعة من الأهداف المحددة يربو بلوغها من خلال بحثه، ونظرا لأهمية موضوع الاحتراق

الوظيفي الناجم عن غموض دور كمشكلة إرشادية لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، فإن الدراسة تهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:

- الكشف عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- لفت الانتباه اتجاه مستشاري التوجيه م.م والاهتمام بهم.
- معرفة تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء مستشاري التوجيه الوظيفية.
- التعرف على الأسباب المؤدية للاحتراق الوظيفي.

V. تحديد المفاهيم:

الاحتراق الوظيفي:

- **الاحتراق لغة:** مفرد ح.ر.ق مصدر احتراق قابل للاحتراق أي ما يمكن أن تشتعل فيه النار، عكسه غير قابل للاحتراق. (قاموس اللغة العربية المعاصرة ص 67)
- **الاحتراق اصطلاحاً:** Burnedout حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب ناجمة عن أعباء إضافية، يشعر معها الفرد أنه غير قادر على تحملها وينعكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم. (الخرابشة وعربيات، 2005، ص 301).
- **الاحتراق الوظيفي:** عرفه Maslach Leiter بأنه تغيرات في سلوك واتجاهات الفرد تجاه العمل وتغيرات في حالته البدنية تتمثل في الاجهاد مما يؤدي إلى انخفاض الانجاز الشخصي (بوكعين وحيدة، جواد شهرزاد 2017. ص 28)
- عرفه فرج طه: الإنهاك الشديد الذي يصيب الفرد نتيجة إنهاكه في عمل غالباً، كما يشير إلى انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التي تفوق احتمالته سواء في العمل أو الأسرة أو الظروف التي يتعرض لها.

➤ وتعرفه كارول سميث (2004) عكس كثيرين، ترى أن المكون الأهم في الاحتراق المهني ليس هو الانهك الانفعالي بل برود المشاعر والتعامل بنقص في الحميمية مع الأفراد، وتستخدم مصطلح الاحتراق النفسي لتصف زملة الأعراض التي تقف خلف التعب البدني مع العمل الزائد والذي يعد الضغط والانهك الانفعالي جزءا منها، ولكن الصفة الأساسية له هو التباعد وبرود المشاعر الذي يبدو في التعامل مع الضغط الزائد. (فرج عبد القادر طه، السيد مصطفى راغب، 2010 ص 13)

- **المفهوم الإجرائي:** رد فعل على ضغوط العمل الطويلة أو المزمنة، مما يدفع الشخص إلى ضعف طاقته الانتاجية في العمل.
- أن يصبح الفرد منهكا نتيجة العمل الزائد على الطاقة والمقدرة، ويشير التعبير أيضا إلى التغييرات السلبية في العلاقات والاتجاهات والسلوك كرد فعل لضغط العمل، كما يعتبر فقدان الاهتمام بالعمل أو المستفيدين من الخدمة التغيير السلبي، حيث يعامل بطريقة آلية وبغير اكتراث وتغييرات سلبية أخرى تشمل الزيادة في التثبيط والتشاؤم واللامبالاة بالعمل. (علي هدى، 2012، ص 177).

تعريف مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

أحد موظفي قطاع التربية وعضو في الفريق التربوي ويساعد على تنفيذ برنامج التوجيه المدرسي فهو يسعى إلى ملاحظة التلميذ في شخصيته وتحديد طموحاته وتعريفه بقدراته وإبراز ميوله، كما يساعد على فهم نفسه وفهم محيطه، كما يقوم المستشار بمتابعة بعض الحالات المرضية وإحالتها إلى الأخصائيين إن استدعى الأمر. (خديجة بن فليس، 2014 ص 125)

عرفه أبو أحمد ناصر الدين علي: هو ذلك المورد البشري الذي اسندت إليه مجموعة من المهام (الإعلام، التقويم، المتابعة النفسية، والاجتماعية للتلميذ) حيث يؤدي هذه المهام في إطار مكاني وزماني، محدد وذلك من أجل مساعدة التلميذ على بناء مشروعه الدراسي والمهني

وفق أسس عملية تعتمد على تحليل ميولات واستعدادات التلميذ من جهة ومتطلبات الواقع المدرسي والمهني من جهة أخرى. (موسى وفاء، 2018، ص10)

يعرف كذلك بأنه الشخص الذي يقوم بمساعدة المسترشدين على حل مشكلاتهم النفسية والسلوكية والاجتماعية والتعليمية والأخلاقية بالطريقة الفردية أو الجماعية. (جدوع أبو يوسف، 2008، ص 10)

• **التعريف الإجرائي:** فرد يعمل في مؤسسة تربوية متحصل على شهادة جامعية، يعمل على توجيه التلاميذ نحو التخصصات العلمية المتاحة.

• تعريف الإرشاد والتوجيه:

➤ **الإرشاد لغة:** كلمة إرشاد (conseling) جاءت من فعل أرشد، يرشد، إرشادا، ورشدا، يرشد، رشدا، والرشد هو الصلاح وهو خلاف الغي والضلال وهو إصابة الصواب والفاعل راشد. (فاروق شوقي البوهي، 2016، ص 199)

➤ **الإرشاد اصطلاحا:** يستخدمه العديد من العاملين في تقديم الخدمات مثل الأطباء والمحامين والدبلوماسيين والعسكريين والماليين والاستثماريين والأخصائيين الاجتماعيين وذلك لاعتبار الخدمة الإرشادية عملية مقابلة بين شخصين لتوضيح أبعاد مشكلة ما، إلا أن الخدمات الإرشادية التي يقدمها المرشد للمسترشدين في المؤسسات التربوية والاجتماعية والصحية والصناعية (فاروق شوقي البوهي، 2016، ص 149-150)

➤ **الإرشاد حسب جلانز:** عملية تفاعلية تنشأ أو يقوم المرشد من خلال هذه العلاقة بمساعدة المسترشد على مواجهة مشكلة تغيير أو تطوير سلوكه وأساليبه في التعامل مع الظروف التي واجهها والأسلوب المستخدم في الإرشاد وتكون المقابلة وجها لوجه في جو من الثقة والشعور بالتقبل المتبادل والاطمئنان والسماح بحيث يتمكن المسترشد من التعبير عن كافة المشاعر بحرية وبدون خوف. (أحمد عبد اللطيف أو سعد، 2013، ص 19)

➤ الإرشاد حسب حامد زهوان: عملية مساعدة الفرد في رسم الخطط التربوية التي تلائم مع قدراته وميوله وأهدافه، وأن يختار نوع من الدراسة والمناهج والمواد الدراسية التي تساعد في اكتشاف الامكانيات التربوية وتساعد في نجاح وتشخيص المشكلات التربوية وعلاجها بما يحقق توافقه التربوي بصفة عامة (عثمان فريد رشيدى (2013) ص 16)

➤ **تعريف الإرشاد الإجرائي:** عملية مساعدة الفرد على اختيار الصحيح حسب ما يتوافق مع ميوله و استعداداته وقدراته.

تعريف التوجيه:

معنى التوجيه لغة: من وجّه يتجه وجاهة، صار وجيهاً، وجه الأمر والشئ أداره إلى جهة ما، توجه إليه، أقبل وقد اتجه إليه: أقبل الوجه (مصدر) الجهة يقال لهذا القول وجه: أي مأخذ وجهة أخذ منها القصد والنية، يقال الوجه أن يكون كذا، أي القصد الظاهر، ما يتوجه إليه الانسان من عمل وغيره (قاموس المنجد في اللغة، ص 989)

التوجيه اصطلاحاً: تشير كلمة توجيه باللغة العربية والتي تقابل Guidance باللغة الانجليزية Orientation باللغة الفرنسية، إلى تلك المساعدة التي بغرض فهم قدراته وإمكاناته واستعداداته وميوله الخاصة وكذا فهم البيئة التي يعين فيها وذلك بهدف مواجهة المشكلات التي قد تعترضه في حياته الدراسية أو المهنية أو الاجتماعية. (خديجة بن فليس، 2014، ص 09)

حسب هيلر 1978: عرفه على أنه المساعدة المقدمة للتلاميذ أو الطلاب لاتخاذ القرار المناسب من أجل تحقيق الأهداف التعليمية المدرسية التي يطمحون إليها. (خديجة بن فليس، 2014، ص 11)

تعريف كيلي: فيرى أنه "وضع أساس علمي لتصنيف تلاميذ في دراسة من دراسات أو مقرر من المقررات التي تدرس له، فالتوجيه المدرسي كما يراه كيلي ينص على مساعدة التلميذ في اختيار نوع الدراسة أو الاختصاص الذي يرافق ميوله واهتمامه وذلك لضمان نجاحه" (خديجة بن فليس، 2014، ص 11)

التعريف الإجرائي: عملية مساعدة الأفراد والتعرف وفهم قدراتهم ومسؤولياتهم ومهاراتهم وإمكانياتهم واختيار الطريق الصحيح للوصول إلى الأهداف المرجوة.

VI. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: مقالة

- صاحب الدراسة: علوطي عاشور (2017)
- عنوان الدراسة: علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة.
- المنهج: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي.
- أداة الدراسة: استمارة استبيان
- عينة الدراسة: تضم الدراسة جميع أفراد مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة الذي يبلغ عددهم 43 موزعين على جميع ثانويات الولاية.
- فرضيات الدراسة:

(1) يعاني مستشار التوجيه من مشاعر منخفضة تجاه العدالة التوزيعية.

(2) يعاني مستشار التوجيه مستويات مرتفعة على الأبعاد الثلاثة (الإنهاك الانفعالي، تلبد المشاعر، نقص الإنجاز) للاحتراق الوظيفي.

(3) توجد علاقة ارتباطية بين العدالة التوزيعية وابعاد الاحتراق الوظيفي.

- نتائج الدراسة: وجب على المديرين وكل الأطراف التي تعمل مع هذه الفئة توفير المناخ الوظيفي الذي يساعد على الإدماج المهني، حتى يشعر المستشار أنه ضمن الفريق التربوي وأن الأعمال التي يقدمها تساهم في رفع النتائج، كما يشعر بالقيمة المعنوية للإنجاز الذي يقدمه لصالح الفئات التي تطلب خدماته والعمل من أجل تحسين الأجر خلال إعادة التصنيف أو فتح باب الترقية لمناصب أعلى.

الدراسة الثانية: مذكرة ماجستير

- صاحب الدراسة: أنور أبو موسى، (2011، 2012) بجامعة غزة.
- عنوان الدراسة: الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين "دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار للتنمية والتأهيل".
- المنهج: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي.
- أداة الدراسة: تم إعداد استبانة حول الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين.
- عينة الدراسة: تم توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) على 30 موظف.
- فرضيات الدراسة:
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الجهد المبذول في العمل.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين الخصائص الفردية.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وبين إدراك الفرد لدوره الوظيفي.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج المبحوثين تعزى للجنس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج المبحوثين تعزى للمستوى الإداري.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين نتائج المبحوثين تعزى لسنوات الخدمة.

• نتائج الدراسة:

➤ يعاني العاملون في الوظائف الإدارية في جمعية إعمار بصفة عامة بدرجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي في بعدي الإجهاد الانفعالي وعدم الأثنية، أما على صعيد الانجاز الشخصي فمتوسط الاحتراق الوظيفي منخفض.

➤ توجد علاقة طردية بين الاحتراق بأبعاده الثلاثة والجهد المبذول في العمل حيث أنه كلما زادت درجة احتراق الفرد وظيفيا كلما زاد الجهد المبذول في عمل.

➤ يوجد ارتباط طردي قوي بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة والقدرات والخصائص الفردية حيث أنه كلما زادت القدرات الشخصية للفرد زادت درجة الاحتراق الوظيفي لديه.

➤ تبين وجود علاقة عكسية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وإدراك الفرد لدوره الوظيفي.

➤ تبين من خلال النتائج وجود فروق بين المبحوثين تعزى للجنس أن درجة الاحتراق الوظيفي عند الإناث أعلى منها عند الذكور.

➤ لا يوجد تباين بين المبحوثين في درجات الاحتراق تعود للمستوى الإداري حين أنه كلما ارتفع الموظف في المستوى الإداري قلت نسبة الاحتراق لديه.

الدراسة الثالثة: مذكرة ماجستير

• صاحب الدراسة: سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2020).

• عنوان الدراسة: "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وكيفية علاجها".

• منهج الدراسة: وصفي.

• أداة الدراسة: تم إعداد استبانة حول مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وأسبابها وكيفية علاجها.

• عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة، وهذا وقد تم توزيع عينة استطلاعية حجمها 45 استبانة لاختيار الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة، وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة للاختيار تم توزيع 300 استبانة على عينة وتم الحصول على 250 استبانة نسبة استرداد 86%.

• فرضيات الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الأبعاد الاجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - الإنجاز الشخصي) ومصادر الاحتراق الوظيفي ويتفرع منها الفرضيات التالية:

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي ومحدودية صلاحيات العمل.

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الانفعالي - عدم الإنسانية - الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي وانعدام العلاقات الاجتماعية.

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية - الإنجاز الشخصي) لدى الموظفين بأبعاده العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي وضغط العمل.

➤ هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم تعزى إلى المؤهل العلمي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم تعزى إلى سنوات الخبرة.

• نتائج الدراسة:

- العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة والمديريات التابعة لها يعانون بصفة عامة درجات متوسطة من الاحتراق الوظيفي على بعدي الاجهاد الانفعالي وعدم الانانية. أما على البعد الثالث (الإنجاز الشخصي) فقد أظهرت النتائج انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي لدى المبحوثين.

- توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين صلاحيات العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، حيث أنه كلما زادت الصلاحيات الممنوحة للموظف كلما قل شعوره في اتجاه القرارات يؤدي حتما لشعورهم بالمعاناة والسلبية وتدني مستوى رضاهم وشعورهم بالعجز وفقدان التحكم في عملهم.

- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل ودرجة الاحتراق الوظيفي، حيث كانت العلاقة بين الضغط والاحتراق من أقوى العلاقات المبحوثة في هذه الدراسة.

الدراسة الرابعة: مصطفى حلي (2017).

- **عنوان الدراسة:** الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين، دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد تيزي وزو - الجزائر - (مقالة).
- **منهج الدراسة:** المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة محل الدراسة كما هي في الواقع.
- **أداة الدراسة:** استمارة استبيان.

• عينة الدراسة: يقدر المجتمع الأصلي بـ (1434) معالج (طبيب وممرض)، أما عينة الدراسة فقدرت بـ 73 ممرض عامل في الاستجالات بالمستشفى الجامعي نذير محمد تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

• فرضيات الدراسة:

➤ يعاني ممرضو مصلحة الاستجالات بالمستشفى الجامعي نذير محمد بتيزي وزو من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي.

➤ هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستجالات بالمستشفى الجامعي نذير محمد بتيزي وزو وفق متغير السن لصالح أكبرهم سناً.

➤ هناك فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى ممرضي مصلحة الاستجالات بالمستشفى الجامعي نذير محمد بتيزي وزو وفق متغير الجنس لصالح الإناث.

نتائج الدراسة:

➤ اهتمام أخصائي والعمل بظاهرة الاحتراق الوظيفي ومحاولة فهمها ومعرفة أسبابها من خلال دراسات ميدانية تشمل جميع المعالجين.

➤ وضع وصف دقيق لمهنة التمريض بشروطها، متطلباتها، أخلاقياتها والمسؤوليات المرتبطة بها، سيكون تحت تصرف الممرضين الجدد.

➤ إعادة هيكلة وتطوير مصلحة الاستجالات لكي تكون قادرة على استيعاب العدد الهائل للمرضى، فقد لاحظنا العدد الهائل من المرضى الذين ينتظرون العلاج في أروقة المصالح الاستشفائية.

➤ تزويد مصلحة الاستجالات بالأجهزة والوسائل الطبية الحديثة التي تساعد المعالجين على تأدية أحسن لمهامهم.

➤ تحفيز ممرضي مصلحة الاستعجالات ماديا ومعنويا من خلال دعمهم والرفع من أجورهم.

الدراسة الخامسة:

• صاحب الدراسة: سماني مراد (2012)

• عنوان الدراسة: استراتيجيات التعامل Coping عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي Burnout لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي وهران.

• منهج الدراسة: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها.

• أداة الدراسة: استمارة استبيان.

• عينة الدراسة: اشتملت عينة الدراسة على 40 طبيب مقيم منهم 22 ذكور و 18 إناث تتراوح أعمارهم ما بين 23-34 سنة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من أربعة تخصصات وهي: الإنعاش - أمراض النساء والتوليد، أمراض نفسية وعقلية، الهيموبولوجيا.

فرضيات:

➤ علاقة سالبة دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل عند الأطباء المقيمين الذين يعانون من الاحتراق النفسي.

➤ توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي حسب أوقات العمل عند الأطباء المقيمين لصالح الذين يقومون بالعمل الليلي.

➤ توجد فروق دالة إحصائيا في الاحتراق النفسي حسب التخصص عند الأطباء المقيمين.

➤ توجد فروق دالة إحصائيا في استراتيجيات التعامل عند الأطباء المقيمين.

نتائج الدراسة:

- إجراء دراسات حول الاستراتيجيات التي يستخدمها الأطباء المقيمين في تعاملهم مع المواقف الضاغطة.
- إقامة دورات وبرامج إرشادية تخفف من شدة الاحتراق النفسي، وتساعد الأطباء المقيمين على استخدام استراتيجيات تعامل فاعل للتكيف أفضل مع ظروف العمل.
- محاولة كشف الاحتراق النفسي من خلال أعراضه الأولية، باتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية منه.
- العمل على تقليل الضغوط الإدارية والمهنية على الأطباء المقيمين.
- توفير الحوافز المادية والمعنوية للأطباء المقيمين وإتاحة الفرصة لهم للقيام بالبحث العلمي من أجل التطوير في تخصصه.

الدراسة السادسة:

- صاحب الدراسة: آلاء حمدي إدعيس (2012).
- عنوان الدراسة: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر عاملين فيها، دراسة حالة (مقالة).
- منهج الدراسة: استخدمت الباحثة أسلوب دراسة حالة الذي يعتمد على دراسة الظاهرة ويهتم بوصفها كما هي في الواقع.
- أداة الدراسة: أما ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) ففي بقاء المبحوث على إجابته دون أن يغير حتى لو أعيد المقياس مرات عديدة بمختلف الطرق والعبارة، تم حساب الثبات لأداة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي (ألفا كرونباخ) لمحاور الاستبانة المكونة من 122 فقرة.

• عينة الدراسة: تحدد مجتمع المستهدف للدراسة وهم العاملون في شركة الاتصالات الفلسطينية في الضفة الغربية في منطقة الشمال والوسط والجنوب التي تزيد مدة عملهم في شركة عن خمس سنوات ويستخدمون تكنولوجيا المعلومات لإنجاز الأعمال المنوطة بهم.

• الفرضيات:

- الفرضية الصفرية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية على مستوى 0.08 أو على مستوى 0.01 بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة وانخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية.

- الفرضية البديلة الأولى:

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساعد في انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في المؤسسات الخاصة الفلسطينية.

• نتائج الدراسة:

➤ تشير نتائج الدراسة الحالية إلى أن موظفي شركة الاتصالات ينظرون بدرجة موافقة كبيرة على توفر لكم نظام ICT في الشركة، كما احتل البريد الإلكتروني المرتبة الأولى في جميع اتصالات الشركة مع الموردين والزبائن والاتصالات الداخلية، تلاه استخدام الهاتف الأرضي في الاتصالات مع الموردين، والاتصال المباشر مع الزبائن، بينما تم استخدام أكثر من وسيلة اتصال كالمجتمع بين الهاتف الأرضي والبريد الإلكتروني، كما أفاد 7% من الموظفين المبحوثين.

➤ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في شركة الاتصال الفلسطينية فقد بلغ مستوى الدلالة (284) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى (05) أو عند مستوى (01) وبهذا تقبل الفرضية الصفرية.

➤ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين زيادة أو انخفاض مستوى الاحتراق الوظيفي في مكان العمل في شركة الاتصال الفلسطينية وربما يعود ذلك لعدد من الأسباب أهمها: عدم إدراك العاملين في شركة وجود أحد عرض الاحتراق التكنولوجي الوظيفي لديهم، أو لربما قلة الفترة الزمنية التي تقدر بحوالي سنة ونصف على تطبيق التكنولوجيا الجديدة من برمجيات وأجهزة جديدة، وربما يعود ذلك نتيجة الدعم النفسي والتوعية التي تقدمها الشركة للعاملين فيها، الأمر الذي بدوره يخفف من أعراض الاحتراق وتأثيراته.

الفصل الثاني

الاحترق الوظيفي



تمهيد

- I. مفهوم الاحترق الوظيفي
- II. مراحل تطور الاحترق الوظيفي
- III. النظريات المفسرة للاحترق الوظيفي
- IV. أعراض الاحترق الوظيفي
- V. الأسباب العامة للضغط في مجال العمل
- VI. الأسباب المحددة للضغط في مجال العمل
- VII. أبعاد الاحترق الوظيفي
- VIII. مؤشرات الاحترق الوظيفي
- IX. آليات الاحترق الوظيفي
- X. مقاييس الاحترق الوظيفي
- XI. وسائل لمواجهة الاحترق الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

ان كل مهنة قد تكون مصدر قلق وضغط واحتراق للبعض، بينما تكون مصدر سعادة وارتياح للبعض الآخر. وذلك راجع لبيئة العمل التي يقضون فيها الأفراد أعمالهم، فإن ظروف العمل قد تؤثر إيجاباً وإما سلباً على نفسية العمال.

I. مفهوم الاحتراق الوظيفي

- المعنى اللغوي لمصطلح الاحتراق:

ذكر مصطلح الاحتراق Burnout في بداية السبعينات من القرن العشرين باعتباره أحد الاستجابات للضغوط التي يتعرض لها الأفراد في العمل، فقد قدم (Freudenberger 1974) أول تعريف لمصطلح الاحتراق النفسي، حيث عرفه بأنه "حالة الاستنزاف الانفعالي والاستنفاد البدني ناتج عن تعرض الفرد للضغط مما يؤدي إلى عدم قدرة الفرد على الوفاء بمتطلباته المهنية.

- التعريف اللغوي والقاموسي للمصطلح Burnout

الاحتراق Burnout

هي النيران التي أتت على كل شيء

Fire that is talaily destructive of some thing.

الاحتراق النفسي:

Fatigue, frustration, or apathy resulting from prolonged stress over work or intense activity.

هو التعب والاحباط واللامبالاة الناتجة عن الضغوط (أو الاجهاد) لفترات طويلة أو أعباء العمل الزائدة أو الأنشطة المكثفة.

يعرض قاموس Random House Dictionary استخدام كلمة الاحتراق Burnout

كالآتي:

The termination of jet engine operation because of fuel exhaustion or shout of

انتهاء المحرك النفاث في الصواريخ يسبب استهلاك الوقود.

The point at which this termination occurs

النقطة التي يحدث عندها هذا الانتهاء

Physical or emotional exhaustion, especially as a result of long term stress or dissipation

الاستنفاد (الاجهاد) الجسدي أو العاطفي وخصوصا نتيجة الضغوط طويلة الأجل

والاجهاد.

One who is worn out physically or emotionally as from long term stress

الشخص الذي احترق جسدياً أو عاطفياً ويحدث من ضغوط طويلة الأجل ويعرف

القاموس الطبي الاحتراق بأنه استنفاد القوة الجسدية أو النفسية باعتباره نتيجة الضغوط أو

الاحباط على فترات طويلة

الشخص الذي يتضرر من الاحتراق النفسي.

ويعرف Cycle Encyclopedic of medicine Burnout

An emotional condition marked by tiredness loss of interest or frustration that interferes with job performance. Burn is usually regarded as the result of prolonged stress

الاحتراق هو حالة عاطفية تتميز بالتعب وفقد الاهتمام أو الاحباط والذي يتداخل مع أداء

العمل الوظيفي، وينظر إلى الاحتراق عادة على أنه نتيجة للتعرض للضغوط لفترات طويلة

ويعرف Mosby's medical dictionary الاحتراق بأنه:

Popular term for mental or physical energy depletion

ويعرف Slang dictionary معنى الاحتراق Burnout بأنه:

Someone no longer effective on the job we try to find some other employment for the burnouts.

وطبقا لهذا القاموس فإن الفرد الذي يشعر بالاحتراق النفسي هو شخص ما لن يستمر فعالا في العمل. (محمد أحمد، 2010، ص 12-13)

- الاحتراق النفسي المهني:

لغويا: فإن مصطلح الاحتراق Burnout يعرف بمفاهيم مادية ويرادف حالة توقف الاحتراق Combustion بسبب استهلاك أو نفاذ الوقود واستخدام الوصف بصورة مجازية مع الأفراد لوصف حالة استنزاف الطاقة النفسية والبدنية للفرد.

ويحاول سيوتون Siwtone أن يقرب المفهوم من خلال تعريفه الاحتراق بصورة مقارنة لتعاريف الفيزيقي بأنه كناية تستخدم بنطاق واسع لتصف الحالة أو عملية الانهك النفسي تشبه خمود حريق أو انطفاء شمعة.

وفي تعريف أحدث، ترى كريستينا ماسلاش (2021) C.Maslach أن الاحتراق النفسي هو الاستجابة طويلة المدى للضغوط الانفعالية وضغوط العلاقات بين الأشخاص في العمل، ويتحدد الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة وهي الانهك Exhaustion واللامبالاة وتباعد العلاقات Gynicisn وعدم الكفاءة Ineffeary.

وقد قدم اياالا بينس و اليوت أرونسون Ayala Pines and Elliot Aronson تعريفا أكثر اتساعا للاحتراق ويختلف عن تعريف ماسلاش وجاكسون، فقد أضافوا الأعراض البدنية إضافة إلى الأعراض الانفعالية لوصف زملة الاحتراق النفسي ولم يقصروا الاحتراق النفسي على العاملين مع الأفراد المهن الإنسانية، وقد وصفوا الاحتراق بأنه حالة من الانهك Exhaustion البدني والانفعالي والعقلي يسببها الانهماك طويل المدى في المواقف ذات المطالب الانفعالية.

وتتفق تعريفات شيرنيس مع تعريفات ماسلاش في اعتبار الاحتراق النفسي نتيجة أو استجابة للضغوط طويلة المدى، إلا أنه في تعريفاته يتعامل مع الاحتراق النفسي كأسلوب توافق سلبي مع ضغوط العمل، فقد عرف شيرنيس (1980) Cherniss الاحتراق النفسي بأنه

الانسحاب النفسي مع العمل كاستجابة للضغوط الزائدة أو عدم الرضا كما يعرفه بأنه أسلوب توافق Coping strategy يستخدم عندما تفشل جهود التوافق المباشرة مع الأحداث Direct Action Coping، كما يصف الاحتراق المهني بأنه العملية التي يتخلى فيها الفرد عن التزامه المهني بالعمل نتيجة للضغوط والمشقة التي يحرزها بعمله. (فرج عبد القادر، 2010، ص 10-13)

II. مراحل تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي:

1. المرحلة التنويرية: وفي بدايتها لم يعرف مصطلح الاحتراق الوظيفي، إنما وجدت مصطلحات بديلة، بدأت هذه المرحلة في بداية الستينيات من القرن العشرين (1960)، حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع مع ظهور بعض المتغيرات السلوكية السلبية، منها التغيب المستمر عن العمل لفترات طويلة، ولقد أطلق على ذلك مصطلح الوهم المنطقي Flome outs.

وفي بداية السبعينات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية عدد من المقالات التي تناولت الاحتراق الوظيفي وركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمات الانسانية، ففي سنة (1974) ظهر مصطلح Burnout على يد الطبيب النفسي Freudenderger ووصفه بأنه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات من خلال الضغط الزائد على الفرد، ثم جاءت كريستينا ماسلاش Maslach (1976) وهي باحثة في علم النفس الاجتماعي، وذكرت أن الاحتراق الوظيفي يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء وربطه بالمرض والاضطراب النفسي.

وفي بداية الأمر كانت النظرة إلى الاحتراق الوظيفي على أنه يصيب من يعمل في المهن الصحية التي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرضات.

إن الاهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي كان قاصرا في البداية على مهن الرعاية الصحية، ثم امتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور.

يتضح مما سبق أن النظرة العامة إلى الاحتراق الوظيفي أنه يصيب العاملين في مجال الرعاية الصحية، حيث إنهم يتعرضون لدرجة عالية من الضغوط، فهم يتعاملون مع المرضى مما يترك أثرا سلبيا على الفرد، ويشاهدون وفاة المرضى الذين يتعاملون معهم، إضافة للصراعات التي يجدونها في العمل من قبل المديرين والزملاء، إضافة إلى أن الاحتراق في مجال الرعاية الصحية أكثر وضوحا من المهن الأخرى، مما جعلهم قصروا التعرض له على تلك المهن ولكن تغيرت تلك النظرة فيما بعد. (ساهر مسلم، 2010، ص 18).

2. المرحلة التجريبية: وفيها تطورت النظرة للاحتراق الوظيفي، حيث بدأت في بداية الثمانينات من القرن العشرين، وتطور خلالها مفهوم الاحتراق من الناحية التجريبية، فلقد أصبحت دراسات الاحتراق أكثر منهجية، كذلك الاهتمام بوضع قائمة لقياس الاحتراق الوظيفي. وفيها ظهرت بعض الدراسات الأكثر منهجية، حيث ظهرت في تلك المرحلة دراسة ماسلاش وتلميذتها سوزان جاكسون Maslach & Jackson وذلك في سنة (1981) وقدمتا خلالها أول محاولة جادة لقياس الاحتراق في مجال الرعاية الصحية، ثم طورتا تلك الأداة سنة (1986) لقياس احتراق العامل في مجال المهن الاجتماعية، ولذلك المقياس ثلاثة أبعاد: الإجهاد النفسي، تلبد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ولقد لقي ذلك المقياس شهرة واسعة، كما حاول بعض الباحثين ربط الاحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم والمتغيرات الأخرى مثل: الصلابة النفسية والمناخ المغلق في العمل والرضا الوظيفي وصرع الأدوار مما يدلنا على أن الاحتراق الوظيفي ارتبط بأغلب مجالات الحياة، ومنها العمل المهني والشخصية والنمط الإداري المتبع في العمل. وإذا انتقلنا إلى الانتاج الفكري والعربي نجد أن مصطلح الاحتراق الوظيفي ظهر على يد علي عسكر وآخرين (1986) ونظر إليه بعض الباحثين أمثال كمال دواني و آخرين (1989) على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد: الاجهاد الانفعالي وضعف الاهتمام بالبعد الانساني ونقص الكفاءة والانجاز الشخصي. (سماهر مسلم، 2010، ص 18-

(19)

III. النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

1. النظرية السلوكية: يرى السلوكيون أن الاحتراق الوظيفي هو حالة داخلية شأنه شأن الغضب والقلق، وهو نتيجة لعوامل بيئية إذا ما ضبطت أمكن من خلالها التحكم بالاحتراق الوظيفي، ويرى السلوكيون أن الضغوط تتمثل في الاعتماد على عملية التعلم كمنطلق من خلاله يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط، وتكون هذه المثيرات مرتبطة شرطيا مع مثيرات حيادية أثناء الأزمة أو مرتبطة بخبرة سابقة، وبذلك فإن الفرد يصنفها على أنها مخيفة ومقلقة، فالتفاعلات المتبادلة للإنسان مع وسطه الفيزيائي والاجتماعي تمكن في التنبؤ بالسلوك المستقبلي له.

وتؤمن بهذا العديد من الدراسات والنظريات العملية حاليا، وتطالب بضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والانتاجية في مختلف مجالات العمل.

ذلك ترفض هذه النظرية أن سبب الاحتراق الوظيفي يعود إلى تعامل الموظف مع عمالاته فحسب بل أيضا إلى العوامل البيئية والضغوط التي يتعرض لها (سمر مرشد، 2018، ص 19)

2. نظرية التحليل النفسي: فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف لل رغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات، فينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق الوظيفي، أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلقنا به وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي. (سماهر مسلم ، 2010، ص 18-19).

3. النظرية الوجودية: فتركز في تفسيرها الاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمعزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي، لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الاحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول، إذ أن الاحتراق الوظيفي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق الوظيفي.

مع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول: إن الاحتراق الوظيفي 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 استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي فإذا تعرض الفرد لضغوط لا يتحملها سواء أكانت ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء، ولم يستطع التعامل معها بطريقة سوية، فستقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم المقدم له، وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحتراق الوظيفي، بل قد يترك عمله أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملاً مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير للاحتراق الوظيفي على المجتمع كله. (سماهر مسلم ، 2010، ص 20)

IV. أعراض الاحتراق الوظيفي:

تظهر أعراض الاحتراق في ثلاث مراحل رئيسية هي:

- الاستثارة الناتجة عن الضغوط كالشد العصبي وسرعة الانفعال والقلق الدائم.
- الحفاظ على الطاقة من خلال بعض الاستجابات السلوكية مثل استهلاك المنبهات والتأخر عن المواعيد والاجتماعات، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل لمزيد من الراحة.
- الاستنزاف يرتبط بمشكلات بدنية مثل اضطرابات المعدة، والتعب المزمن والصداع الدائم.

• وليس من الضروري وجود جميع الأعراض في كل مرحلة للحكم بوجود حالة من الاحتراق النفسي عند الإنسان، ولكن يمكن ظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة، ولكن هناك خمسة أعراض تتكرر حددتها دائما هي الشعور بالإجهاد، الاحباط، النوم المتقطع والصداع الناجم عن التوتر.

(يوكعين وحيدة، 2017، ص 54)

❖ **الأعراض الجسدية:** تظهر الآثار الجسدية للاحتراق النفسي في الاجهاد والاستنزاف المستمر وتشنج العضلات وارتفاع ضغط الدم وأمراض القلب والصحة العقلية والشعور بالعياء والتعب الجسدي.

❖ **الأعراض النفسية:** أثبتت الكثير من الدراسات أن الاحتراق النفسي هو عبارة عن رد فعل انعكاسي لبعض الضغوط النفسية والاجهاد الزائد الذي يشتكى منه المهني بالإضافة إلى بعض الضغوط العصبية، حيث تم حصر الآثار في عدة مظاهر يمكن ذكرها:

- نقص الفعالية الخاصة بالأداء والانجاز.
- الغيابات المتكررة أثناء العمل.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- استنفاد الطاقة النفسية.
- تقليل الاحساس بالمسؤولية.
- احتقار الذات والاستخفاف بها. (عبد العزيز خميس، 2016، ص، 123-124)

❖ **أعراض اجتماعية:** وهي أعراض متعلقة بالآخرين وتتمثل في: الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء والانعزال والانسحاب من الجماعة. (خليل جعفر ، 2012 ، 137)

❖ **أعراض عقلية معرفية:** وتتمثل بضعف المهارات بصنع القرار، وعيوب في معالجة المعلومات، ومشكلات الوقت والتفكير المفرط بالعمل. (يوكعين وحيدة، 2017، ص 57)

❖ أعراض ترتبط بالعمل: وتتمثل في الاتجاه السلبي نحو العمل، واللامبالاة والغياب والتأخير والرغبة في ترك العمل ونقص الابداعية، وعدم وضوح الدور وزيادة المستويات، وتعدد المهام المطلوبة، والرتابة والملل في العمل، وضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل، وفقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل. (ياسرة محمد ، 2007 ، ص 138)

V. الأسباب العامة للضغط في مجال العمل:

1. مشكلات تنظيمية **Organisational Problems**:

من المصادر العامة للضغط المهني، سوء النظام الذي يتسبب في تأخير القرارات المهمة، وعدم قدرة الفرد في العمل على تحديد المسؤول المباشر عن اتخاذ القرارات، والنقص المستمر في الامكانيات المادية والأجهزة والمعدات الضرورية، عجز النظام عن وضع خطة محددة للإنتاج.

2. نقص الكفاءة المهنية **Insufficient-up**:

إن نقص المهارة أو الكفاءة لدى عدد من العاملين في مجال عملك يضع حملاً أكبر عليك أو على من لديه هذه المهارات، أو عندما لا تتوفر تخصصات معينة لازمة لاستكمال المهام المهنية، مثل تسجيل المكالمات التلفزيونية أو نقل المعدات أو إصلاحها أو الكتابة على الكمبيوتر، فهذه المهام الإضافية يتحملها العاملون غير المعنيين بها إضافة إلى المهام الأصلية، فربما يصلون إلى الشعور بعدم قيمة تخصص المؤهلين له أو احساسهم بالإرهاق الجسدي والنفسي الذي يجعلهم غير قادرين على التركيز في المهام المهنية الأصلية.

3. ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة: (**Longer unsorable hours**)

إن العمل لمدة كبيرة يصل بالفرد إلى حالة من الملل، فالجسم الإنساني له إيقاع طبيعي يرتبط بتكوينه ويتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار والليل ولا بد من وجود ساعات للعمل وساعات للنوم، حيث من المعروف أن عملية البناء **Metabolism** تكون في قمتها في وقت

معين، وتختلف مستوياتها عبر فترات النهار والليل ... وقد يشعر بعض الناس بسعادة في أول النهار ويشعر البعض الآخر بهذه الحالة في بداية الليل أو الظهرية ... وهكذا.

إن هذا التناغم يرتبط بطريق ما مع الطبيعة حسب العمل نهارا والاستراحة ليلا، أيضا يرتبط بنظام المجتمع والبعد الاجتماعي للحياة.

معنى ذلك أن خروج الانسان عن المألوف في الطبيعة أو المجتمع قد يسبب له إجهاد ينعكس عليه نفسيا، فنظام الوردية Shift work أو التغير المفاجئ في أوقات العمل في مهنة معينة مثل رجال الأعمال أو البوليس أو الممرضات والأطباء، فهذا قد يكون من مصادر الضغط النفسي عند هؤلاء، فقد أظهرت الدراسات أن حالات الاجهاد والضغط تقل كلما كان العمل منسجما مع التناغم أو الايقاع الطبيعي للحياة، وعلى ذلك فقد يؤدي النوم المتأخر إلى إجهاد أقل من ذلك المرتبط بالنوم والاستيقاظ المبكر ...

إن ساعات العمل الأطول أو الطارئة أو غير المتوقعة تتسبب في اضطراب رتم الحياة عند الانسان، حيث تضطرب أجندة حياته الخاصة والأسرية وساعات راحته وممارسة هواياته، إضافة إلى تسببها في إجهاد يؤدي إلى اضطراب فسيولوجي يؤدي تكراره إلى عواقب غير مرغوب فيها.

4. الشعور بالمكانة الأقل والمكافأة غير المناسبة: Poor status, pay and

promotion prospacts

لا يمكن تجاهل انعكاس شخصية الانسان على أدائه ونظراته إلى أبعاد العمل المتعددة، تلك مسألة مهمة لا بد من وضعها في اعتبار، حيث إحساس الفرد بأهمية دوره في العمل الذي ينعكس على إحساسه بذاته، ومن ثم فإن رغبة الإنسان في تأكيد ذاته عن طريق وجود أهمية لدوره في العمل يمكن أن يتأثر كثيرا إذا شعر بمكانة غير مناسبة، أو أصبح تقدمه في العمل لا يقابله الانتباه أو التقدير المناسب. قد يكون الأجر المناسب أو مكان العمل المناسب، ليس

في حد ذاته هو المقصود بتحقيق المكانة، ولكن نظرة الجمهور إلى هذين السببين ينعكس على الحالة النفسية للعامل، فإنما إحساس بتأكيد ذات مرتفع إما إحساس بالإحباط.

5. مهام وإجراءات غير ضرورية: unnecessary ritulas and procedures

من بين الاجراءات والأداءات غير الضرورية في مجال العمل بصفة عامة، تكرار ملئ استمارات وكتابة تقارير وتقديم اثباتات لدرجة أو دورات وليس ذلك سوى لإثبات الأداء دورا في العمل وتأكيد سلطتها أيضا تكرار الاجتماعات غير الهادفة والاشتراك في لجان متعددة وليس ذلك إلا تأكيد الرؤساء لذواتهم تأكيدا سالبًا.

6. عدم الاستقرار وفقد الأمن: unertainty and insecurity

عندما يحدث عدم استقرار في القرارات وتغيير مستمر في السياسات يتسبب ذلك في جمود وسلبية عند العامل، فيقف عن التخطيط والالتزام بإجراءات معينة ... ويكون ذلك سبيلا لشعور الانسان بالضغط النفسي، أيضا، حينما يتعرض العامل للتنقل المستمر من مكان إلى آخر أو من دور ذو مهام معينة إلى أدوار أخرى فيضطر إلى التعامل في كل مرة مع أناس مختلفين وخصائص شخصية متباينة، هنا يقع العامل في حالة من فقد الأمن.

إن التغييرات الحادة في حياة الإنسان وإن كانت سارة تؤدي إلى نوع من الضغط النفسي، وعندما تكون التغييرات حادة غير سارة تؤدي بالفرد إلى نوع من التهديد الذاتي المؤدي إلى الشعور بالضغط ... يمكن تقدير مستوى التغيير في حياة الانسان عبر مقياس هولز - راه لأحداث الحياة. (حمدي علي الفرماوي، 2011، ص 62. 63. 64).

VI. الأسباب محددة للضغط في مجال العمل:

توجد أسباب أكثر تحديدا للضغط في مجال العمل، ولعل هذه المصادر أو الأسباب أكثر ارتباطا بمهام العمل عن الأسباب السابقة.

1. غموض الدور : Unclear role specification

من الغريب أن لا تكون على علم مسبق بطبيعة العمل الذي نحن مقبلون عليه، إنه يجب أن نعرف متى تبدأ وتنتهي مسؤوليتنا في هذا العمل، ويجب أيضا أن نعرف علاقة مسؤوليات الآخرين بمهامنا في العمل، فقد يترتب على هذا الوضع أن نلام أو نعاقب على أشياء أو مهام كنا لا نعتقد أنها ضمن مسؤولياتنا.

أيضا يجب أن نتعرف على حدود مهامنا بالنسبة لمهام الآخرين حتى لا نجد أنفسنا نتدخل في اختصاصاتهم أو نتظلم جهودهم، ثم إن معرفة حدود مهام الوظيفة يجعلنا نحدد الأولويات والوقت اللازم للإنجاز، وبهذا لا يكون هناك غموضا وتصبح أدوارنا واضحة.

2. صراع الدور : Role conflict

يتضح صراع الدور في العمل حيث تتعارض مهام وظيفته مع بعضها البعض، فقد يتعارض دور المعلم للأطفال مع دوره كإداري ومسؤول عن النظام في المدرسة، وقد يتعارض دور الأخصائي الاجتماعي مع حالة تعاطفه وتوحده مع العميل من زاوية قانونية، وقد تتعارض الرعاية الطبية للمرضى مع نظام وقوانين التسلطية التي تعمل من خلالها في المستشفى، وقد يجد مدير شركة نفسه في صراع بين ولائه للشركة وبين طاعته لرؤساء أعلى ... إن مثل هذه الصراعات قد تؤدي إلى اضطراب في مفهوم الذات وفقد الثقة في المحيطين وإحباطات مهمة.

3. توقعات غير واقعية عن الذات (الكمالية): Unrealistically high self**expectations (Perfectionism)**

أظهرت نتائج البحوث على المعلمين بصفة خاصة، أن توقعاتهم غير الواقعية عن ذاتهم هي إحدى المصادر الهامة لضغوطهم النفسية، إن توقعاتنا العالية عن فاعلية الذات قد تدفعنا إلى مزيد من العمل فنكلف أنفسنا بمهام لا تتفق مع إمكاناتنا أو قدراتنا، فيسبب ذلك إحباطا وخيبة أمل تعد مصادر مهما للضغط، وعلى نحو ما فإن توقعاتنا من إمكاناتنا ترتبط بكل من صراع الدور وغموضه، فعدم وضوح الدور وصراع الأدوار قد تصل بالعامل إلى أفكار تبريرية،

مثل: كان يجب أن أغير هذه الخطة أو تلك، كان يجب أن تعرف بطريقة أوضح على الدور أو المهمة التي حاولتها، كان يجب أن أكون عادلا أو منصفا للشخص أمثلا ... وهكذا.

وقد يتسبب فقد الواقعية في تقدير فاعلية نواتنا في إنجاز المهام في فقد الآخرين فرصتهم في إنجاز هذه المهام، ذلك من منطلق أن الآخر لا يستطيع القيام بهذه المهام كما نحن نستطيع. من هنا فإن أبرز السمات الإيجابية للمدير أو رئيس العمل التعرف على إمكانيات أفراد العمل وتوزيع المهام بينهم طبقا لقدراتهم.

4. ضعف التأثير على صنع القرار: Inability to influence decision

making (power lessness)

قد يقع الكثير من الأفراد في حالة من الضغط حيث لا يستطيعون إصدار قرار ما أو التأثير في قرار ما بشأن مرض معين أو أحداث طارئة مثل هؤلاء القوم يرون أن الأمر لا بد أن يترك في أيدي خبراء أو مختصين.

وعلى الطرف الآخر نجد فئة من البشر مهتمين كثيرا بإبداء رأيهم في الأحداث ويشعرون بالراحة حين يؤثرون فيها ويقعون ضحية للضغط النفسي حين يخرجون عن هذه الدائرة التأثيرية.

إن النوع الثاني من الناس إذا كان معلما أو مهندسا أو أستاذا جامعيا، ولا يجد نفسه مشاركا أو مؤثرا في سياسات العمل، فهذا كفيل بأن يضعه تحت وطأة الضغط النفسي.

5. مواجهات متكررة مع المسؤولين: Frequent clashes with superiors

تعتبر العلاقات غير المتوقعة مع المسؤولين في العمل إحدى المصادر المهمة للضغط، خاصة إذا كان هؤلاء المسؤولين من الذين يعتمدون التأثير في الآخرين على نحو ما فقد يعتمدون رفع شأن عاملين محدودين أو خفض شأن آخرين بقية العاملين، أو أمام من بيدهم أمر تجديد.

العقود أو إصدار قرارات الترقية أو الصرف حوافز مالية أمام المسؤول الذي تعود على التعرف على الآخرين معتمداً في ذلك على المعلومات من الزملاء، فهذه حالة أخرى قد تتسبب في كثير من المغالطات المتسببة في ضغوط على من حكم عليهم من أفواه غيرهم، فيقلل لديهم الاستمتاع بمهامهم ويفقدون التطلع إلى الأداء الأفضل مؤدياً ذلك إلى مستوى عالي من الإحباط واللامبالاة.

وهنا المسؤول الذي يتمادى في نقده للعاملين بغير موضوعية ويتدخل كثير فيما يقوم به من أعمال دون خبرة، فلا يسمح لنا باتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب فيقلل من حماسنا في العمل أو الرغبة في تحسين الأداء ويجعلنا نشكك في قدراتنا. مثل هذا المسؤول ذو شخصية تسلطية عدائية يصعب على العاملين التخلص من آثارها وانعكاساتها السلبية في العمل.

6. فقد التأييد أو الدعم من الزملاء : Isolation from colleagues Support

يرتبط هذا المصدر ببعض المهن (مثل: التدريس، الأخصائي الاجتماعي والبوليس) تلك المهن التي تتطلب الاحتكاك بجمهور، فمهام هذه المهن تتطلب العمل الفردي مع جمهور، وبالتالي قد يفقد دعم الزملاء لجهلهم بما يحدث من جهد تتطلب هذه المهام، وهناك انعكاس سالب آخر يتمثل في أن العمل الفردي يتسبب في فقد الخبرة المهنية التي ربما يكتسبها الإنسان في هذه المهن عندما يعمل مع زملاء رغم ما يوجد بيننا من ظروف فردية تتعلق باكتفاء / كفاءة الذات Self sufficiency فبعض الناس يجد في بعدهم عن زملاء المهنة جانب إيجابي، لكن الأغلبية قد تجد العكس، لذا قد تعاني عدم الاستقرار المهني أو الطمأنينة

7. الإفراط في العمل وضغوط الوقت : Over work and time processures

تمثل من الناس الذين يميلون إلى العمل المستمر دون أوقات للراحة ولكن الأغلبية تمثل إلى أوقات للراحة مترادفة بين النهاية مهمة وبداية أخرى، مثل هذه الأوقات هي لالتقاط الأنفاس

وفرصه للتأمل فيما أنجزنا وسبيل لتجديد النشاط، إن هذا الفاصل للراحة يمكن أن يخفف كثيرا من ضغوط العمل ويساهم في مزيد من التأني والدقة في أداء المهام.

وإذا كان الانتاج الأدبي الرائع لبالزاك Balzac قد حدث في ظروف ضاغطة وحيث تهديد الدائنون له فإن بالزاك كان ينتج كل روائعه وهو في مثل هذه الحالة طوال الوقت بالرغم من أن بالزاك عندما كان يسدد ديونه كان يتجه للهو والشراب معظم الوقت.

8. الرتابة وعدم التغير: Lack of variety

إذا كان التحور من قيود العمل يعني البعد عن هذه القيود فترات متزامنة فإن التحور أيضا يمكن أن يحدث إذا حرصنا على التجديد والتغيير في أسلوب عملنا ومتطلباته من وقت إلى آخر للعقل البشري يميل إلى الخبرة المتجددة والتغيير والتجديد المحطم للنمطية والرتابة.

وقد تأتي الرتابة في بعض الأعمال ليس من المهام الفنية المرتبطة بالأعمال نفسها، ولكن من الواجبات والمهام الإدارية المرتبطة بها وقد يضطرب كثير من الناس حين يجد أن أحداث اليوم هي أحداث الأمس (لا جديد) ففي التاسعة والنصف صباحا يبدأ العمل، وفي العاشرة يقوم المسؤول باستدعائه ليعطيه التعليمات، وفي العاشرة والنصف يتناول كوبا من الشاي أو القهوة... وهكذا... لا يختلف اليوم عن الأمس عن أحداث الغد، اللهم إلا مزيد من كبر السن عاما بعد عام وقد نردد أننا نحب عملنا وهل حقا ما نقول"

9. سوء الاتصال في مجال العمل: Poor communication

رغم ما يوجد بين عاملين في العمل الواحد من مهام مشتركة فقد لا يوجد بينهم اتصال جيد مما يسبب ضغطا نفسيا.

ويتضح سوء الاتصال في عدم وضوح الأهداف أو التعليمات وغموض المكتبات وصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في مهمة إضافية إلى عدم تأكدنا من الشخصية المسؤولة إداريا أو فنيا وصعوبة الاتصال به.

وقد ينتج عن ذلك اتخاذ قرارات تفقد المعلومات أو الأهداف وضياع الوقت وكثرة الجهد دون داع،... وهكذا.

وقد يحضر العاملون اجتماعات دون معرفة جدول أعمال أو الأهداف فتضعف مشاركتهم وتكبت كفاءاتهم.

وقد يكون من أسباب سوء الاتصال عدم وجود العاملين في أماكن متقاربة وعدم وجود شبكة تليفونات بين وحدات المؤسسة ... إن كل ذلك من المصادر الهامة للضغوط.

10. القيادة غير المناسبة Inadequat leadership

تختلف اتجاهات الناس حول تقبل القيادة الحازمة، فمن قيادة تسلطية إلى ديمقراطية إلى قيادة تتبع أسلوب عدم التدخل العادل Laissez-fair لكن لا يختلف الناس في أن القيادة الضعيفة غير الملبية لاحتياجات العمل والعاملين تخلف فجوة إدارية أو فراغ إداري يتيح الفرصة للصراعات والفوضى في مجال العمل، ويبدأ البعض من العاملين في استقطاب القيادة وعزلها عن بقية العاملين، لذا يصعب على القيادة اتخاذ القرار المناسب أو الادلاء برأي حاسم يتعلق بأمر العمل.

إن القائد الضعيف لا يستطيع أن يقوم بدوره كمرشد وموجه أو مدرب للأفراد الجدد، إضافة إلى القصور في مهمته كمنظم أو مرجع نهائي في إصدار القرارات أو تنظيم المهام ... من هنا فإن مثل هذا القائد يعتبر مصدرا مهما للضغوط على العاملين وخاصة من هم سيستهدفون الاخلاص في العمل والانتاج.

11. الصراع بين الزملاء Conflict with colleagues

قد ينتج الصراع بين الزملاء العمل لوجود قيادة ضعيفة - كما ذكرنا - أو الدور غير الواضح والعمل الإضافي ... ومن ثم يصبح هذا الصراع مصدرا مهما للضغوط المهنية.

12. صعوبة اتمام أو انجاز المهام Inability to finish a job

قد تعود الصعوبة في انجاز أو اتمام مهام العمل إلى العدد من العوامل التي منها ضغط الوقت (عدم كفاية الوقت) وسوء النظام العام وسوء الاتصال، مما يتسبب ذلك في عدم الشعور بالرضا عن العمل، بل يشعر بالإحباط، أيضا نجد أن عدم استكمال إنجاز المهام يؤدي إلى علاقة سلبية بين الزملاء، وعدم انتقال لأثر التعلم ... وهذا كله كفيل بوقوع الفرد تحت طائلة الضغوط النفسية المهنية.

13. مهام غير المطلوب Fighting unnecessary battles

مرة أخرى، نرى أن هذا المصدر للضغط مرتبط كثيرا بمصادر أخرى سبق تفصيلها، مثل الصراعات وسوء القيادة والغموض المحيط بمهام الفرد في العمل وعدم الوعي الكافي بدوره وسوء الاتصالات ونقص المعلومات ... وهكذا.

14. مهام تسبب في الضغط Task – Related course of stress

توجد مهام يومية ترتبط بالعمل، وهذه المهام تختلف من عمل إلى آخر ومن مؤسسة إلى أخرى، ومن هذه المصادر:

أ- صعوبة التعامل أو التفاهم مع العميل Difficult clients or subordinates

توجد صور غير مشجعة، بل تعوق العمل تنتج عن صعوبة التفاهم مع الجمهور أو العملاء، وقد ينتج هذا سوء فهم الجمهور الدور الموظف وسوء فهم اللوائح التي يعمل في ظلها فيتعدى الجمهور على الموظف بالألفاظ الجارحة أو يضعونه في موضع العدو لهم، ويكون لذلك تأثيره السالب على الموظف، خاصة إذا كان من النوع المخلص في عمله والذي كان متوقعا للتقدير بدلا من الإهانة.

وقد يرى بعض العاملين أن وجود ردود أفعال سلبية من الجمهور قد يسبب حرص ويقظة أكثر لديهم ليكونوا أكثر دقة في العمل، أما الغالبية فتري أن الاحتكاك السالب بالجمهور يؤدي إلى مشاعر سلبية مؤلمة تستمر لفترة طويلة مسببة للإحساس بالضغط وحيث عدم الاستطاعة

للرد على الجمهور أو مقابلة العنف لديهم بعنف أكبر من الموظف والذي سوف يؤدي إلى مزيد من العواقب السلبية...

ب- تساؤل فرص التدريب: **Insufficient training**

من المعروف أنه كلما تعقدت عناصر المهام المهنية، كلما زادت الحاجة إلى اكتساب مهارات جديدة توفى بالمتطلبات المهنية الجديدة والمتزايدة، وبالطبع يختلف مستوى النمو المعرفي للمهنة باختلاف نوع المهنة... ويعتبر نقص المعلومات المهنية لدى العامل سبيل مهم لعدم تكيفه، وبالتالي تمثل مصدرا مهما للضغوط... من هنا يعتبر التدريب المستمر للعاملين وتنشيط وتجديد معلوماتهم هو السبيل لعلاج هذا المصدر.

ج- التوحد العاطفي مع العميل: **Emotional Involvement with clients**

هناك بعض المهن لا يستطيع الانسان إلا أن يتعاطف الجمهور المتردد عليها ونحن نمارسها مثل: مهنة الطبيب والأخصائي النفسي والاجتماعي والتدريس والمهن المرتبطة بمسؤوليات إدارية رغم أن هذا التعاطف قد يقود من يعملون في هذه المهن إلى التعدي على اللوائح أو نظم العمل التي يعملون في ظلها مما يسبب للعاملين في هذه المهن ضغوطا نفسية تنتج عن رد فعل الإدارة أو الزملاء، وحق الطلبات المتزايدة من العملاء والجمهور.

د- مسؤوليات العمل: **Responsibilities of the job**

كثير ممن يعملون في مجالات مسؤولة عن الرعاية أو مجالات تنفيذية وإدارية يكونوا مسؤولين عن اتخاذ قرارات صعبة بخصوص صحة ووضع الآخرين.

وكثير من هذه القرارات قد تتعلق بالنواحي المالية ذات الأثر البالغ في تحقيق أهداف المؤسسة ورغم أن بعض هؤلاء المسؤولين يرون أنه بمرور الوقت يمكن أن يصبحوا في حال الذي يطلق عليه "ذو الجلد السميك" حيث يصبح اتخاذ القرار مجرد مهمة طبيعية عادية من مهام عملهم لكن هناك بعض آخر يرفض هذا التوجه ويرى فيه اعترافا بالتبدل الذي له أثر سيء على القرارات مستقبلا.

وينظر الناس إلى الأخصائي الاجتماعي والمعلم والطبيب وضابط البوليس على أنهم من بينهم المجموعات المهنية التي تتزايد لديها مسببات الضغوط فأي خطأ بسيط يرتكبونه في مجال عملهم يكون مادة سهلة متكررة وأجهزة الاعلام لذا قد يصبح أصحاب هذه المهن ذوي مستوى مرتفع من الحرص يجعلهم لا يبادرون في اتخاذ قرارات مهمة ويلجؤون إلى الإنكالية ... وفي كل الحالات يؤدي ذلك إلى إعاقات مهنية وانخفاض في الأداء المهني.

هـ - عدم استطاعة الفرد المساعدة أو التصرف بفاعلية: **Inability to help or act effectively**

من الطبيعي أن يقر أصحاب المهن المختلفة بأن لديهم حلولاً للمشكلات المهنية في عملهم، إضافة إلى توجه كل عامل توجهها موجبا نحو أهمية عمله... لذا فإن الفرد إذا واجه مشكلة في مهام عمل ولم يستطع عليها، فإنه يشعر بالعجز وقد يتوجه سلبا إلى الجمهور أو الإدارة، فالطبيب يسعد حينما يرى مريض في تحسن والمعلم حينما يرى التلاميذ في تقدم ...

إن ذلك تجديد الثقة في النفس ويزيد الفرد رضا عن عمله، لكن إذا وقع الفرد في حالة عجز عن تقديم المساعدة أو عجز عن التصرف بفاعلية لإنجاز مهام عمله وقع تحت طائلة الضغوط، سواء كانت الأسباب تتعلق ببعض الإمكانيات في العمل أو نقص الإمكانيات في ذات الفرد المهني (حمدي الفرماوي. ، 2011. ص 68-77)

VII. أبعاد الاحترق الوظيفي:

1. **الإجهاد الانفعالي:** هو حالة من استنزاف الموارد العاطفية بحيث يشعر العاملون بعدم القدرة على العطاء على المستوى النفسي، وعلى الرغم من كونه البعد المركزي لهذه الظاهرة أي أن وجوده منفردا غير كاف لوصف أعراضها، فكما أوردت ماسلاش بأن الاجهاد الانفعالي تجربة تدفع الفرد إلى أخذ مسافة انفعالية ومعرفية عن عمله الذي يزاوله، وليس تجربة عادية يمر بها. (حسان محمد، 2018. ص 09)

2. تبدد الشعور:

ويعني به عدم الاحساس بالآخر وهو بعد علائقي في العمل واستجابة سلبية مبالغ في الابتعاد العلائقي وهو نتاج البعد الأول، فنظرا لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للاستنزاف الانفعالي، لا يجد الفرد ما يجابه به لأن مصدر الاجهاد في الكثير من الحالات فيلجأ إلى الابتعاد عنه، فيبني بالتدريج حاجزا يعزله عن الآخرين ويصبح هؤلاء مجرد أشياء، وينقطع عنهم الفرد انفعاليا وعاطفيا.

ويتجلى هذا البعد من خلال الحساسية المفرطة تجاه مشاكل الآخرين والذي يظهر في السلوك العدائي الذي يتسم بالجفاء والعنف مع الآخرين. (علوطي عاشور، 2017، ص 75)

3. نقص الانجاز الشخصي: وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سلبيا وحينما يفقدون الحماس للإنجاز وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في العمل مع عملائه وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤوليته الأخرى. (صالح بانتشو، 2017، ص 30)

VIII. مؤشرات الاحتراق الوظيفي:

هناك مجموعة من الأعراض والمؤشرات الدالة على وجود الاحتراق الوظيفي، وأهمها في ما يلي:

1. الانشغال والاستعجال في إنهاء قائمة طويلة من الأعمال يدونها الفرد لنفسه كل يوم تجعله عرضة للاحتراق الوظيفي، حيث ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون أي اتصال وجداني مع الآخرين، حيث إن الشيء الوحيد الذي يشغل ذهنه هو السرعة والعدد وليس الاتقان.

2. تأجيل الأمور السارة والنشاطات الاجتماعية، حيث يقنع الفرد نفسه بأنه ليس هناك وقتا للاحتفال بمثل هذه النشاطات في الوقت الراهن، ويصبح التأجيل هو القاعدة الحياتية للنشاطات السارة حسب قاعدة يجب وينبغي ومن ثم يصبح الفرد غير قادر على إرضاء نفسه، ولا إرضاء الآخرين.

3. فقدان الرؤية والمنظور، حيث يصبح كل شيء عند الفرد مهما وعاجلا، وبذلك يفقد روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد في اتخاذ القرار.

أي أن الاحتراق الوظيفي يمنع الفرد من الاستمتاع بالأعمال التي تقوم بها، ومحاولة انجازها بأي شكل من الأشكال دون وجود رؤية واضحة لما يجب القيام به من الأدوار. (طيبة أمان، 2017، ص 28)

IX. آلية الاحتراق الوظيفي:

يأتي الاحتراق استجابة للمتطلبات التي تقع على الموظف ويمثل عامل توتر للموظف مثل عبء العمل وهي بدورها تزيد من التزاماته ومسؤولياته الشخصية، وبسبب المستويات العلمية من الاثارة التي تحدثها هذه المتطلبات فإن الموظف يبدأ بالشعور بالإنهاك العاطفي عن التعرض المتكرر لهذه المتطلبات المهمة، فيلجأ لاستخدام العنصر الانساني أو الشخصي خصوصا عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدرا محدودا من التغذية الراجعة والمكافآت لإنجازات العمل.

وقد يبدأ الاحتراق الوظيفي أولا بتدهور العديد من الادراكات أو الاتجاهات الايجابية ذات الصلة بعمله ونتيجة لذلك ينخفض شعور الموظف بالرضا والانغماس الوظيفي ويزيد الشد العصبي لديه أثناء أدائه للعمل، وبعد ذلك يبدأ نتائج تقويم أداء الموظف في الانخفاض ثم تظهر بعض الأعراض الجسمية السلبية لديه ومن ثم يزداد مستوى التسرب الوظيفي وينخفض مستوى تقدير الذات، وتظهر مؤشرات على تدهور الصحة النفسية وتسوء نوعية العلاقات الشخصية والاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك مجموعات وانهار الدعم الاجتماعي للموظفين حدوث فقدان العنصر الانساني في التعامل أو لا حتى يكون هناك شعور". (آلاء حمدي، 2012، ص 56)

X. مقاييس الاحتراق الوظيفي

تشكيل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق الوظيفي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير أو محترق وظيفياً، وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقديرية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها أو الإجابة نفسها من بعد منظور تدريجي على مقياس يتفاوت من ثلاثة إلى إحدى عشر خياراً، وفيما يلي أمثلة لمضمون العبارات التي تتضمنها هذه الأدوات:

- ✓ مدى الشعور بالتعب والارهاق.
- ✓ أسلوب المعاملة مع الآخرين.
- ✓ مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية.
- ✓ مدى العزلة أو القرب من الآخرين.
- ✓ أسلوب الاتصال مع الآخرين.
- ✓ النظرة الشخصية للعمل.
- ✓ درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للعمل.
- ✓ درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للحياة.
- ✓ مدى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.
- ✓ مدى الرغبة في مساعدة الآخرين.
- ✓ غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد. (سماهر مسلم، 2010، ص 47).

- وتتمثل أهم مقاييس الاحتراق الوظيفي في:

مقياس الاحتراق لفرويد بنرجر 1980 Brunout Freudenberger Questionnaire

ويهدف إلى قياس مستوى الاحتراق الوظيفي ويتكون من 18 عبارة يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من صفر إلى 05، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق الوظيفي ويقسم الأفراد كالتالي:

صفر : 25 - أن الفرد بحالة جيدة

26 : 35 - بداية الاحساس بالضغط

50: 36 - الإصابة بالاحتراق الوظيفي

65: 51 - الفرد المحترق

65 وأكثر - وضع الخطر.

أمثلة على عبارات المقياس:

- هل تتعب بسهولة؟
- هل تعمل بجد، ولكن إنجازك منخفض؟
- هل تشعر بفترات من الحزم غير واضحة السبب؟
- هل أصبحت أكثر عصبية؟

مقياس ماسلاش Maslach Burnout huventory

أعدت ماسلاش وسوزان جاكسون هذا المقياس عام 1981 ويتكون من ثلاثة مقاييس

فرعية:

- إجهاد انفعالي.
- تبدل المشاعر.
- نقص الانجاز الشخصي.

وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جديدة، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص و البحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات، وترجع إلى عديد من اللغات كالإسبانية والعربية. ويتكون المقياس من (22) عبارة يجاب عنها من خلال بعدين، الأول بعد التكرار ويعني عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها، وذلك على متصل من 1 إلى 6 والبعد الثاني بعد الشدة، ويعني درجة قوة شدة الاحساس ويجاب عنها من خلال متصل من (1) إلى (7).

أمثلة على عبارات المقياس:

- أشعر بأن طاقاتي مستنزفة مع نهاية يوم عملي.
- إن التعامل المباشر مع الجمهور يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة.
- أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ من النوم لمواجهة يوم عمل جديد.
- أشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي.

ويعتبر الاحتراق منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون الاحتراق متوسطا عند ما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق مرتفعا، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة على البعد الثالث، وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (صفر - ابدأ 1 - بضع مرات في السنة، 2 - مرة في الشهر أو أقل، 3 - بضع مرات في الشهر، 4 - مرة كل أسبوع، 5 - بضع مرات في الأسبوع، 6 - كل يوم تقريبا). (سماهر مسلم، 2010، ص 47-49)

.XI وسائل مواجهة الاحتراق الوظيفي وعلاجه:

قدمت العديد من الدراسات مقترحات حلول يمكن الاستعانة بها لتجاوز حالة الاحتراق الوظيفي والتخفيف من أثاره السلبية في العاملين، وفي جو العمل بشكل عام.

1. على مستوى الموظفين: يمكن على مستوى الموظفين اعتماد أساليب شخصية يمكن اتباعها للتخفيف من حدة الاحتراق الوظيفي الاجتماعية، وتنقلات بين الموظفين، وتغيير نمطية العمل، وخلق فرص للتجديد، وممارسة النشاطات المختلفة بين الموظفين أيام العطل كالرحلات الترفيهية وغيرها من الأساليب الكفيلة بتغيير فلسفة الحياة، وإعادة تقويم أسلوب الحياة، والتأييد الاجتماعي بين الزملاء، وتفويض السلطة واللامركزية الإدارية المشاركة الاجتماعية، وتعزيز النظرة التفاؤلية، والإعداد المسبق لكيفية التصدي للاحتراق الوظيفي، وتغيير بعض أنماط السلوك السلبية غير المرغوب فيها ضمن أجواء العمل بين الموظفين.

2. على مستوى الوسائل التنظيمية: يتجلى في دور الإدارة في معاونة موظفيها في تجاوز حالة الاحتراق الوظيفي، وكيفية التعامل السليم معها من خلال رفع وعي الموظفين بهذه الظاهرة للوقاية من حدوثها، وخلق أجواء صحية بين العاملين تعزز العمل بروح الفريق وزيادة مستويات أداء الموظفين، وتوضيح معايير الترقية الوظيفية، وتغيير نظام الأجور والحوافز المادية والمعنوية، والاهتمام بالموظفين المبدعين والتقدم المهني، وتطوير معايير التعيين وتعبئة الشواغر وفق المؤهلات المطلوبة، و التدريب المستمر للموظفين من أجل رفع مهاراتهم وصقل خبراتهم الوظيفية، ويمكن اتخاذ الخطوات الآتية من أجل تجاوز حالة الاحتراق الوظيفي:

- ✓ عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- ✓ وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل الموظف.
- ✓ زيادة المسؤوليات والاستقلالية بالموظف (حسين محمد، 2017، ص 221، 220)

خلاصة الفصل الثاني

إن الضغط يولد الانفجار وهذا تماما ما يطرأ على الأفراد الذين يتعرضون إلى ضغط أثناء أدائهم لأعمالهم مما يسبب لهم احتراق مهني (وظيفي) وهذا لكثرة الضغط والعمل لساعات طويلة، كما يمكن أن يكون لديهم غموض حول أدائهم لمهامهم، وينتج عن هذا الاحتراق تعب وإرهاق ومشاكل صحية ونفسية وأيضا تدني في نسبة الانجاز والدافعية في أعمالهم.

الفصل الثالث

مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني



تمهيد

أولاً: الإرشاد والتوجيه.

1- مفهوم الإرشاد

2- مفهوم التوجيه

ثانياً: التوجيه المدرسي والمهني.

1- مفهوم التوجيه المدرسي والمهني.

2- تطور التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر.

ثالثاً: مستشار التوجيه.

1- مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

2- ظهور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر.

3- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

4- خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

5- وسائل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

6- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي

والمهني.

خلاصة الفصل الثالث.

تمهيد

تعتبر مهنة التوجيه والإرشاد مهنة عملية ضرورية أساسية لا غنى عنها.

فإن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعمل على فهم شخصية التلميذ ومعرفة قدراته وميولاته واستعداداته حتى يتمكن من مساعدته في معرفة أهدافه وتنمية شخصيته وتطويرها والتغلب على المشكلات التي تعيق سير الدراسة كما يقوم المستشار بمساعدة الطلاب على اتخاذ القرارات الصائبة من أجل افاقهم المستقبلية وتحقيق امكانياتهم الكاملة ليعيشوا حياة هادفة.

فإن المستشار يعد اساسا في فريق التدريس لما يقدمه من مساعدات لتلاميذه.

I. الإرشاد والتوجيه.

1- مفهوم الإرشاد: من الواضح أن كلمة إرشاد Counseling جاءت من الفعل أرشد يرشد، إرشادا ورشدا، والرشد هو الصلاح وهو خلاف العني والضلال وهو إصابة الصواب والفاعل الراشد.

وهي تتضمن في حد ذاتها معاني التغيير والإستمرار والتربية والتعليم والتوعية والوصول بالفرد إلى إمكانية التصرف في الأمور كشخص رشيد، وهي في نفس الوقت تتضمن إمكانية إرشاد وترشيده، وتقديم خدمة والمساعدة للفرد من شخص يستطيع بإمكانياته وتدريبه وتخصصه أن يرشد غيره.

(فاروق شوقي، 2016، ص 11).

➤ **تعريف جود Good:** هي تلك المعاونة القائمة على أساس فردي وشخصي فيما يتعلق بالمشكلات الشخصية والتعليمية والمهنية والتي تدرس فيها جميع الحقائق المتعلقة بهذا المشكلات، ويبحث عن حلول لها، وذلك بمساعدة المتخصصين بالإستفادة من الإمكانيات المدرسة والمجتمع ، ومن خلال المقابلات الإرشادية التي يتعلم المسترشد فيها أن يتخذ قراراته الشخصية.

➤ **تعريف روجرز Rogers:** الإرشاد هو العملية التي يحدث فيها إسترخاء لبنية الذات للمسترشد في إطار الأمن الذي توفره العلاقة مع مسترشد والتي فيها إدراك الخبرات المستبعدة في ذات جديدة.

➤ **تعريف تولبرت Tolbert:** إن الإرشاد هو علاقة شخصية وجها لوجه بين شخصين أولها وهو المرشد من خلال مهاراته وباستخدام العلاقة الإرشادية، يوفر موقفا تعليميا للشخص الثاني، المسترشد وهو نوع عادي من الأشخاص، حيث على تفهم نفسه

وظروفه الراهنة والمقبلة وعلى حل مشكلاته وتنمية إمكانياته بما يحقق إشباعه، وكذلك مصلحة المجتمع في الحاضر وفي المستقبل.

(عثمان فريد، 2013، ص15).

2- مفهوم التوجيه: إن مصطلح التوجيه في الوقت الحالي يقتصر على إعطاء المعلومات، كما أن المتخصصين إتفقوا على أن التوجيه يشتمل بين عناصره على عملية الإرشاد، وإن كل مدرس أو إداري في المدرسة يشترك بشكل أساسي في برنامج التوجيه، في حين تبقى عملية الإرشاد من إختصاص المرشد، كما تبقى عملية التدريس من إختصاص المدرس.

ونورد بعض تعريفات التوجيه:

- في تعريف دونالدج مورتنس: وهو جزء من البرنامج التربوي الكلي، يساعد على تهيئة الفرص الشخصية وعلى توفير خدمات متخصصة، كما يمكن كل فرد من تنمية قدرته وإمكانياته إلى أقصى حد ممكن.
- تعريف مايرز للتوجيه التربوي: العملية التي تهتم بالتوفيق بين الفرد بما له من خصائص مميزة من ناحية والفرص الدراسية المختلفة والمطالب المتباينة من ناحية أخرى، والتي تهتم أيضا بتوفير المجال الذي يؤدي إلى نمو الفرد وتربيته.
- تعريف أحمد لطفي بركات: وهو مجموعة الخدمات التي تهدف إلى مساعدة الفرد على أن يفهم نفسه ومشاكله وأن يستغل إمكانياته الذاتية من القدرات والمهارات وإستعدادات وميول وأن يستغل إمكانيات بيئته ليحدد أهدافه التي تتفق وإمكانياته من ناحية وإمكانيات هذه البيئة من ناحية أخرى نتيجة لفهم نفسه وبيئته ويختار الطرق المحققة لها بحكمة وتعقل فيتمكن بذلك من حل مشكلاته حلولا عملية تؤدي لتكيف مع نفسه ومجتمعه فيبلغ أقصى ما يمكن بلوغه من النمو والتكامل في شخصيته. (عثمان فريد، 2013، ص21-22).

II. التوجيه المدرسي والمهني.

1- مفهوم التوجه المدرسي والمهني:

- التوجيه والإرشاد المدرسي: يشتمل على مجموعة الخدمات التربوية والنفسية والمهنية التي تقدم للفرد ليتمكن من التخطيط لمستقبل حياته وفقا لإمكاناته وقدراته العقلية والجسمية وميوله بأسلوب يشبع حاجاته ويحقق تصوره لذاته، ويتضمن التوجيه بهذا المعنى ميادين متعددة، التعليم والحياة الأسرية والشخصية والمهنية، كما يشتمل أيضا على خدمات متعددة كتقديم المعلومات أو خدمات الإرشادية والتوافق المهني، وقد يكون التوجيه مباشرا أو غير مباشر فرديا أو اجتماعيا، وهو عادة يهدف إلى التكيف مع الحاضر والمستقبل مستفيدا من الماضي وخبراته. (سعيد عبد العزيز، 2009، ص 11).

- التوجيه والإرشاد المهني: المساعدة الفردية أو الجماعية التي يقدمها الموجه أو المرشد التربوي والمهني للفرد الذي يحتاج لها حتى ينمو في الاتجاه الذي يجعل منه مواطنا منتجا وناجحا ومنجزا وقادر على تحقيق ذاته في الميادين الدراسية والمهنية وغيرها بحيث يشعر بالسعادة والرضا، فالتوجيه المهني هو تقديم المعلومات والخبرة والنصيحة التي تتعلق باختيار المهنة له وإعداد نفسه للالتحاق بها والتقدم فيها. (صالح حسن، 2005، ص 76)

- التوجيه المدرسي:

إن التوجيه المدرسي مصطلح بين عدة مصطلحات تستخدم كمترادفات منها، الإرشاد في المدرسة والإرشاد النفسي المدرسي والإرشاد التربوي والتوجيه المدرسي.... وكل من هذه المصطلحات تلح في معناها على عملية مساعدة طلاب على حل مشكلاتهم المدرسية، بما يحقق لهم التوافق والصحة النفسية.

ويعرف هيلر التوجيه المدرسي بأنه المساعدة المقدمة للطلاب للتوجه المناسب واتخاذ القرار بشأن تحقيق الأهداف المدرسية التي يطمحون إليها، إن تعريف هيلر يتصنف بإختصار

والتحديد إلا أنه يبدو مناسباً لأنه يتضمن العناصر الأساسية للتوجيه المدرسي، وهي مساعدة على اتخاذ القرار بشأن تحقيق الأهداف للإمكانيات.

ويعرف مرسى التوجيه المدرسي بأنه مساعدة الطلاب على إختيار نوع الدراسة الملائمة لهم والإلتحاق بها والتوافق والتغلب على الصعوبات التي تعترضهم أثناء دراستهم وفي الحياة المدرسية بشكل عام. (عثمان فريد، 2013، ص 193).

2- تطور التوجيه المدرسي والمهني في الجزائر:

أدرج التوجيه أول مرة في الجزائر عام 1946 حيث أنشأ أول مركز للتوجيه المدرسي والمهني وبعد الإستقلال أنشأ المديرية الفرعية للتخطيط والتوجيه المدرسي عام 1963.

وهكذا استتدت مهام التوجيه المدرسي والمهني كل فترة لمديريات مختلفة في وزارة التربية الوطنية، واستمر الوضع إلى غاية 1992 حيث أسندت مهام التوجيه إلى مديرية التوجيهية والإتصال، أما فيما يخص مراكز التوجيه عام 1962 ستة مراكز، يعمل فيها 40 مستشاراً، وفي عام 1964 أحدث معهد علم النفس التطبيقي الذي أوكلت إليه مهمة إعداد مستشاري التوجيه وأخصائي علم النفس التقني، وفي عام 1966 تم إحداث أول دبلوم في التوجيه المدرسي والمهني، وفي عام 1985 أصبح المعهد دائرة تابعة لمعهد علم النفس وعلوم التربية في الجزائر.

أما تعيين مستشاري التوجيه في المدارس فأخر حتى العام الدراسي 1992 وبذلك أصبح مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المدرسة الإعدادية والثانوية عضواً فعالاً في الفريق التربوي.

كان تعيين مستشاري التوجيه في البداية مقتصرًا على المدن الكبرى، ثم انشر فيما بعد في المدن الأخرى والأرياف. (محمد عبد الحميد، 2011، ص 376)

III. مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

1- مفهوم مستشار التوجيه المدرسي والمهني:

يعرف مستشار التوجيه المدرسي والمهني بأنه شخص متخصص في العملية التربوية تعمل مع الدارسين كأفراد وكمجموعات حيث يساعدهم في اختيار المواد التعليمية وطرق التعلم المناسبة وهو بشكل عام يساعد المتعلم على بلوغ الأهداف المحددة.

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

هو الذي يتولى رسمياً القيام بالتوجيه المدرسي على مستوى المؤسسات التعليمية ومراكز التكوين ومهامه تؤهله للتدخل على أكثر من مستوى وفي أكثر من مجالات ذات علاقة بالتوجيه، يمارس نشاطه تحت إشراف مدير المؤسسة والذي يندرج ضمن نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة وذلك لدراسة النتائج التي يتحصل عليها المتعلم من الفروض والإختبارات الفصلية.

شخص طبيعى، موظف في وزارة التربية الوطنية متحصل على شهادة ليسانس في علم النفس، علم الاجتماع، يمارس نشاطات على مستوى قطاع التدخل، حيث ينشط مستشار التوجيه في ميدان التربية، في مجالات الإعلام التقييم، الإرشاد، والتوجيه، الإستقصاء والدراسة. (خديجة بن فليس، 2014، ص 125).

هو الشخص المتخصص الحاصل على شهادة جامعية كأدنى حد في التخصصات: علم النفس، علم الاجتماع الذي يعتمد في المدارس الجزائرية (مقاطعات جغرافية تتكون من مجموعة من المؤسسات لتقديم خدمات التوجيه والإرشاد).

(عروس البحر، 2014، ص 23).

- المرشد هو أقرب للطلاب في المدرسة إذ أنه يعمل معهم طوال اليوم ويستطيع ملاحظتهم في المواقف والأعمال المتعددة، فهو يتعرف على عاداتهم وحالاتهم الصحية والاقتصادية والاجتماعية والدراسية والسلوكية وأكثر الناس خبرة بهم وهو الذي يعرفهم عن كثب فهو حلقة وصل بينهم وبين باقي أعضاء الفريق المدرسي. (سعيد عبد العزيز، 2009، ص 21)

2- ظهور مستشار التوجيه الإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر:

مرى التوجيه في الجزائر بثلاثة مراحل، حيث أعطى إهتمام متزايد توج في الأخير بإدماج عضو كلف بتحسين الأداء التربوي في المؤسسات التعليمية عن طريق القيام بمجموعة من المهام تضمن التكفل الأحسن بالتلميذ، ويتمثل هذا العضو في شخص مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

وفي أوائل 1962 بعد مغادرة الفرنسيين القائمين بهذه العملية تولت الجزائر بإطاراتها المحددة الإشراف على عملية التوجيه والتي عرفت نوعا من التراجع يعود إلى عدم التكافؤ برامجها مع التلميذ والطالب الجزائري ومتطلبات البلاد آنذاك، كما أن هذا الميدان كان يعاني نقصا كبيرا في القائمين عليه، وأثناء الإستقلال لم يكن في الجزائر سوى 9 مراكز للتوجيه و53 مستشارا.

وفي سنة 1963 تفككت مصطلح التوجيه المدرسي والمهني ونظرا في الوضعية المتدهورة قامت وزارة التربية بفتح معهد علم النفس التطبيقي عام 1964 حيث أخرجت أول دفعة من مستشارين ومدة التكوين كانت تدوم سنتان، وذلك اتسع مجال التوجيه وازدادت مرافقة مؤسساته كانت إذا بلغ 34 مركز حسب تقسيم الإداري 1974.

وازداد عدد المستشارين من خريجي علم النفس التطبيقي وخريجي معهد علم الاجتماع، وما يمكن قوله أنه بعد العناية التي أولتها الدولة بقطاع التوجيه أصبح عدد المراكز يتزايد بصفة طردية وكذلك عدد المستشارين فعلى سبيل المثال في الموسم الدراسي 1997/1996 كان عدد المراكز 60 مركز على مستوى الوطني ولا تخلو ولاية من مركز على الأقل خاص بها. (قافي ربيحة، 2017، ص 31).

3- مهام مستشار التوجيه المدرسي:

- الإعلام: إعلام التلاميذ خاصة أقسام التاسعة أساسي أو الرابعة متوسط بهيكلية التعليم الثانوي ومحتويات الشعب وطرائق التوجيه إليها، وذلك قصد تحظيرهم لاختيار شعبة من شعب التعليم الثانوي.
- التوجيه: من بين الرسائل التي يستعين بها مستشار التوجيه في مجالس القبول والتوجيه لإعداد اقتراح لتوجيه التلميذ إلى جذع مشترك أو شعبة ما فضلا عن إستبيان الميول والإهتمامات وبطاقات الرغبات ومجموعات التوجيه التي تسمح بحساب معدل الطور الثالث للتلميذ في عدد من المواد يفترض أنها تتضمن المبادئ الأساسية للمتمدرس الجيد في الجذع المشترك.

(عثمان فريد، 2013، ص 201).

مهام المرشد التربوي في المدرسة:

- 1- القيام بعملية المسح الشامل للمشكلات النفسية.
- 2- دراسة الحالات الغير طبيعية كالإنطواء والخجل.
- 3- التعرف إلى ميول واتجاهات الطلبة وقدراتهم.
- 4- مساعدة الطلبة لمواجهة مشكلات مرحلة المراهقة.

- 5- العمل على رسم برامج عمل منظمة بالتعاون مع الأداء.
 - 6- التعاون مع الإدارة لحل المشكلات الخاصة بالطلبة والعلاقة بين الإدارة والمرشد علاقة طيبة.
 - 7- إقامة علاقة ودية مع الطلبة لزيادة الثقة.
 - 8- تنظيم سجلات تخص الإرشاد التربوي.
 - 9- المحافظة على سرية المعلومات.
 - 10- إحالة بعض الحالات النفسية والاضطرابات السلوكية إلى جهات متخصصة.
 - 11- المساهمة في تنظيم ندوات مع أولياء أمور الطلبة.
 - 12- تنظيم زيارة عملية للجامعات والمعاهد.
 - 13- استضافة محاضرين وأساتذة من الجامعات.
 - 14- التحري عن الظروف والملابسات التي تؤدي إلى هروب وتسرب الطلبة من الدوام المدرسي.
 - 15- الإهتمام بالطلبة غير العاديين والمتفوقين والمتأخرين.
 - 16- جمع البيانات المتعلقة بالطلبة وتنظيمها.
- (ناصر الدين، 2008، ص 87).

مهام مستشار التوجيه:

المادة 22: يسير الثانوية مجلس التوجيه والتسيير الذي يرأسه مدير الثانوية من

الأعضاء الآتي ذكرهم:

1- الناظر نائبا للرئيس.

2- موظف المصالح الإقتصادية المكلف بالتسيير.

3- المستشار الرئيسي للتربية أو عند الإقتضاء مستشار التربية.

4- مستشار الرئيسي للتوجيه المدرسي والمهني أو عند إقتضاء مستشار التوجيه والإرشاد

المدرسي والمهني.

5- ممثل واحد عن الأساتذة ينتخبه نظراؤه.

6- ممثل واحد عن العمال المهنيين ينتخبه نظراؤه.

7- ممثل جمعية أولياء التلاميذ أو ممثله.

المادة 24: يتداول مجلس التوجيه والتسيير على خصوص فيما يلي:

1- مشروع المؤسسة.

2- مشروع ميزانية الثانوية.

3- الحساب الإداري.

4- التنظيم العام للثانوية والوضعية المادية لها.

5- النظام الداخلي للثانوية يجب أن يكون مطابقا للتنظيم المعمول به.

6- تقديم الإقتراحات المتعلقة بالتسيير البيداغوجي وترقية الحياة المدرسية في الثانوية.

7- قبول الهيئات والوصايا.

8- الصفقات والإتفاقيات.

9- التقارير التقييمية.

المادة 25: يجتمع مجلس التوجيه والتسيير في دورة عادية ثلاث مرات في السنة واحدة منها في بداية السنة الدراسية بناء على إستدعاء من رئيسه.

ويمكن أن يجتمع في دورة غير عادية بناء على استدعاء من رئيسه أو يطلب من أغلبية أعضائه.

يرسل رئيس المجلس الإستدعاءات وجدول الأعمال إلى أعضاء المجلس قبل خمسة عشر يوم بالنسبة للإجتماعات الغير عادية دون أن يقل عن ثمانية أيام.

المادة 26: لا تصح مداوات مجلس التوجيه والتسيير إلا في المواضيع المسجلة في جدول الأعمال وبحضور أغلبية أعضائه، وفي حالة عدم إكمال النصاب يعقد إجتماع آخر بعد إنقضاء أجل ثمانية أيام، بدأ من تاريخ الإجتماع الأول، وفي الحالة تصح مداوات مجلس التوجيه والتسيير مهما يكن عدد الأعضاء الحاضرين .

تتخذ قرارات مجلس التوجيه والتسيير بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين وفي حالة تساوي عدد الأصوات يكون صوت الرئيس مرجحاً.

المادة 27: تحدد مداوات مجلس التوجيه والتسيير في محاضر وتدون في سجل خاص يرقمه ويؤشر عليه مدير الثانوية.

المادة 28: مالم يبلغ اعتراض صريح من السلطة الوصية تعد مداوات مجلس التوجيه والتسيير نافذة في مدة أقصاها 30 يوم إبتداء من تاريخ إستلام محاضر الإجتماعات.

لا تعد مداوات مجلس التوجيه والتسيير في القضايا المتعلقة بالميزانية والحساب الإداري وقبول الهيئات والوصايا والنظام الداخلي نافذة إلا بعد الموافقة الصريحة من الوزير المكلف بالتربية الوطنية.

(الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية/ العدد 30 سنة 2016).

مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وفقا للقانون الأساسي الخاص بعمال التربية في الجزائر:

المادة 09: يكلف مستشار التوجيه المدرسي والمهني بمراقبة التلاميذ من خلال مسارهم الدراسي وتوجيههم في بناء مشروعهم الشخصي وفق رغباتهم واستعداداتهم ومقتضيات التخطيط التربوي.

يكلف بتقييم النتائج الدراسية وتحليلها وتلخيصها وكذا عمليات التسيير والإستقصاء، ويشاركون في متابعة التلاميذ الذين يعانون صعوبات من الناحية النفسية البيداغوجية قصد تمكينهم من مواصلة التمدريس.

المادة 07: يقوم مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالدراسات والإستقصاءات في مؤسسات التكوين وفي عالم الشغل.

المادة 12: يندرج النشاط الذي يقوم به مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية في إطار نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة.

المادة 13: تتمثل نشاطات مستشار التوجيه المدرسي والمهني في مجال التوجيه خصوصا:

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

2- إجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالذين يعانون من مشاكل خاصة.

3- المساهمة في عملية استكشاف التلاميذ المختلفين مدرسيا والمشاركة في تنظيم التعليم المكيف ودروس الإستدراك وتقييمها.

المادة 14: تتمثل نشاطات مستشار التوجيه في مجال الإعلام خاصة فيما يلي:

4- ضمان سيولة الإعلام وتنمية الإتصال داخل مؤسسات التعليم وإقامة المناوبات الفرض استقبال التلاميذ وأولياء والأساتذة.

5- تنشيط حصص إعلامية جماعية وتنظيم لقاءات مع التلاميذ والأولياء والمتعاملين المهنيين طبقا لبرنامجهم بالتعاون مع مدير المؤسسة المعنية.

6- تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمناقص المهنية المتوفرة في عالم الشغل.

7- تنشيط مكتب الإعلام والتوثيق في المؤسسات التعليمية بالإستعانة بالأساتذة ومساعدتي التربية وتزويده بالوثائق التربوية قصد توفير الإعلام الكافي للتلاميذ.

المادة 15: يطلع مستشار التوجيه المدرسي والمهني في إطار تأدية مهامه على ملفات التلاميذ المدرسية وعلى جميع المعلومات التي تساعد على ممارسة وظائفهم.

المادة 16: يشارك مستشار التوجيه المدرسي والمهني في مجالس الأقسام بصفة إستشارية ويقدم أثناء انعقادها كل المعلومات المستخلصة من متابعة المسار الدراسي للتلاميذ قصد تحسين أعمالهم والحد من التسرب المدرسي.

المادة 17: يمكن مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني أن يكلف مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالمشاركة في نشاطات ثقافية وتربوية واجتماعية تتطلب كفاءات خاصة.

المادة 18: يمكن عند الضرورة مستشار التوجيه المدرسي والمهني أن ينوب عن مراكز التوجيه المدرسي والمهني في أشغال اللجان المختصة واجتماعات ميدانية خارج مراكز التوجيه المدرسي والمهني.

المادة 19: يشارك مستشار التوجيه المدرسي والمهني في عملية التكوين وتحسين المستوى وتحديد المعارف التي تنظمها وزارة التربية وتدخل هذه المشاركة في واجباته المهنية.

المادة 20: يقوم المستشار الرئيسي للتوجيه المدرسي والمهني بزيارة على المهام المذكورة أعلاه بالنشاطات الإضافية التالية:

8- القيام بالدراسات والتحقيقات التي تكتسب أهمية في مجال البحث البيداغوجي المدرسي والمهني المبدئيين والإشراف عليها في إطار التكوين المتواصل.

المادة 21: يمكن لمستشار التوجيه الرئيسي المدرسي والمهني بعنوان النشاطات الإضافية المذكورة للإستفادة من تقليص في المقاطعة التي يشرف عليها.

4- خصائص مستشار التوجيه المهني والمدرسي:

✓ **التقبل:** وهو تقبل إيجابي غير مشروط أي تقبل المسترشد على ما هو عليه دون تأثر بأحكام مسبقة.

✓ **الألفة:** يجب أن تتوفر الألفة والتفاهم بين المرشد والمسترشد.

✓ **حسن الإصغاء:** الإستماع والتركيز والانتباه وقلة الحديث من قبل المرشد إلا في حالات الضرورة.

✓ **الثقة المتبادلة:** وهذا ما يشعر المسترشد في أمان على نفسه وأسراره والإسترخاء والإطمئنان. (ناصر الدين، 2008، ص 09)

✓ له القابلية في التعبير كإنسان يمكن الاتصال به والتكلم معه بصورة غير غامضة.

✓ يمارس الاتجاهات الإيجابية نحو عمله.

✓ قبول كل جوانب العمل على علاقاته بدون إهمال جوانب معينة.

✓ مقابلة العميل كإنسان كالذي في طريقه ليصبح مستقرا وعدم جعله يتذكر ماضيه.

(صبحي عبد اللطيف، 2012، ص 28)

✓ أن تكون له الخبرة الواسعة والعميقة في عملية التعامل الإنساني.

✓ أن يتصف بقوة الشخصية والأدب الجم والسمعة الطيبة وحسن الأداء بالكلام والحوار

الهادئ المبني على سلامة الحجة وقوة الإقناع.

(سعيد عبد العزيز، 2009، ص 19)

✓ مواجهة ترجمة المستندات من قبل المرشد والطالب وبالأحرى فئة الطلاب.

✓ إعطاء التوضيحات الإضافية ووضع الصيغ الضرورية بالمشاركة.

✓ (جان دريقيون، 2000، ص 114)

✓ منخرط في عمله ويخرج بمعنى منه وفي نفس الوقت فهو ليس عبدا للعمل فله

اهتمامات أخرى وأهداف يطمح لإنجازها.

✓ لديه إطار نظري يستند إليه لتفسير السلوك الإنساني.

✓ تكوين علاقات جيدة مع المدرسين وإدارة المدرسة والعاملين في المدرسة.

✓ (سامي محسن، 2016، ص 57 - 58)

5- وسائل عمل مستشار التوجيه:

وسائل العمل هي مختلفة الأدوات التي يستخدمها ويستعملها مستشار التوجيه في أداء مهامه وهي بمثابة أدوات مساعدة وضرورية في تقديم أغلب النشاطات التربوية والنفسية المبرمجة إن لم نقل كلها، ويهدف من خلالها المستشار إلى التكفل الأحسن بالتلميذ، وأبرز هذه الوسائل ما يلي:

1. البرنامج السنوي: يعتبر البرنامج السنوي بمثابة السلسلة والمرجع الأساسي في تقديم كل النشاطات التي يقدمها مستشار التوجيه، ويكون تصميمه بمركز التوجيه حسب الأهداف التي يحددها مدير المركز لكل نشاط، وتوزيع الأهداف على الأسابيع السنة الدراسية، وهذا لا يمنع أن يضيف المستشار محاور خاصة بحياة المؤسسة التي يقيم بها خاصة وبمقاطعة تدخله عامة فيها بخص التكفل بإشكالية تربوية منبثقة مما لاحظته أثناء ممارسة المهنة.

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

يضم البرنامج السنوي: ذكر المستوى، المحور، الأشهر، الأسبوع، الأهداف الخاصة لمختلف النشاطات مع ذكر مدة برنامجها ومدة إنجازها.

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

1-مفتش التربية والتكوين للتوجيه المدرسي والمهني.

2- مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني.

3- مدير ثانوية أو متقن الإقامة وبتحفظ المستشار بالنسخة الرابعة.

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

2. **البرنامج الأسبوعي:** تعتبر البرمجة الأسبوعية لنشاطات مستشار التوجيه أداة فعالة للتحكم في تسيير الأعمال وحسن أدائها بصفة مستمرة، وعليه فإنها تتميز بإرتباطها عضوي مع برنامج السنوي وبقية الوسائل التي سوف نتعرض لها لاحقاً.

إن البرنامج الأسبوعي هو إحدى حلقات البرنامج السنوي، ولكي يتمكن مستشار التوجيه من استمرار هذا الترابط والإنسجام عليه أن يلتزم بما هو مبرمج الأسبوعي وتجسيده ميدانياً. إذا وقع خلل في إنجاز لا بد على المستشار أن يبرره في خانة التقويم وفي كراسة اليومية، ويبدأ في استدراك هذا التأخر في الأسبوع الموالي حتى يتضمن الإستمرار لما هو مبرمج لأن ضياع أي حلقة من حلقات البرنامج الأسبوعي بسبب له عدم التوازن. وإن وقع تنسيق بين البرامج السنوي والأسبوعي والكراس اليومية الذي تدون فيه كل النشاطات المنجزة والمبرمجة، فإن مستشار التوجيه يجد نفسه في نهاية كل ثلاثي في تسيير وفق نظام مترابط ومنسجم.

ينجز البرنامج الأسبوعي مباشرة بعد الإنتهاء من الجلسة التنسيقية بالمركز في 03 نسخ: يحتفظ مستشار التوجيه بواحدة ويسلم النسختين المتبقيتين إلى كل من مدير المركز التوجيهي ومدير الثانوية أو المتقن، ويوقع مستشار التوجيه، ويكتب اسمه على كل النسخ، كما يجب أن يتحمل النسخة التي تحفظ بها المستشار إمضاء مدير الثانوية أو المتقن وذلك للإطلاع على نشاطات المستشار خلال الأسبوع.

3. **الكراس اليومي:** هو المرآة العاكسة لعمل مستشار التوجيه، حيث يدون فيه كل النشاطات المنجزة لذلك يعتبر المرجع الأساسي لإعداد مختلف التقارير وتحريرها مثل:

التقارير الفصلية، تقارير حول النشاطات الكبرى.

يتم تسجيل مختلف النشاطات على الكراس اليومية، وأحسن فترة تكون في النهاية العمل من كل يوم، حتى يتم وضع كل النشاطات في وقتها دون نسيانها أو تجاهلها "إن المخطط الكراس اليومي يجب أن ينضم:

التاريخ، تاريخ اليوم، الشهر، السنة.

المحور يتم تحديده مثل: الإعلام، التوجيه، المتابعة... الخ.

التاريخ التوقيت المحور النشاطات المنجزة التقويم.

بالنسبة للنشاطات المنجزة يتبع المستشار منهجية معنية في وضع موصلة مفصلة لعمله المنجز وذلك من خلال ثلاث خطوات هامة هي:

➤ الجانب الإستطلاعي: يتم تسجيل ماكان يود المستشار أن يفعله في اليوم.

➤ الجانب التقويمي أو التحصيلي: يتم تسجيل ما قام المستشار بإنجازه.

➤ الجانب النقدي: هنا يبدي مستشار التوجيه نظرته لعمله، هل هو راض أم لا؟.

وهل أن الطريقة في تقديم النشاطات تحقق الأهداف المراد الوصول إليها أم لا؟.

ويحاول من خلال التمعن والإجابة على هذه التساؤلات الوصول إلى تقييم شامل لعمله ومحاولة التحسين والتجديد كلما كان ذلك ممكنا.

4. سجل الإستقبالات: ينقسم هذا السجل إلى أربعة أجزاء.

1- التلاميذ حسب مختلف مستوياتهم.

2- الأولياء حسب مختلف شرائحهم الإجتماعية.

3- الأساتذة حسب تخصصاتهم الدراسية.

4-الجمهور الغير المتمدرس: يستغل هذا السجل عند استقبال طالبي الإعلام بمكتب مستشار التوجيه، يسجل فيه الرقم الترتيبي، تاريخ الزيارة، لقب واسم الزائر، القسم أو المستوى الدراسي، إذا كان تلميذا، العنوان الشخصي له، الطلب المقدم، كيفية التكفل بطالبي الإعلام، والنموذج الموالي يوضح ذلك.

المتعلقة بتوصيات لتحسين تسيير نشاطات مستشاري التوجيه ومتابعتها وتقييمها واستثمارها كيفية التكفل بطالبي الإعلام:

1-موضوع الطلب.

2-العنوان الشخصي.

3-القسم أو الرقم التاريخ الإسم واللقب المستوى.

5. **كراس التكوين:** يجب على كل مستشار أن يكون بحوزته كراس للتكوين الفردي، من خلال تسجيله لمختلف الملتقيات التكوينية الجهوية التي تنظمها المفتشية العامة للتوجيه المدرسي والملتقيات التكوينية بالمركز أو الزيارات التكوينية للمفتش العام للتربية والتكوين للتوجيه المدرسي من أجل الإستفادة منها والإستجابة بها في تحسين أداء المهام والنشاطات.

6. **البطاقات الفنية لكل نشاط:** إن البطاقة الفنية تمثل الإطار العام الذي يضعه مستشار التوجيه للنشاط، الشمل لكيفية تنظيم وتحفيز وتخطيط مراحل الإنجاز والتقييم.

وتنجز البطاقة الفنية بالتنسيق مع الفريق التقني بالمركز.

يشرع في تحضير البطاقات الفنية ابتداء من نهاية السنة الدراسية على أن تكون هذه البطاقات جاهزة ومؤشرة من طرف مدير مركز التوجيه في نهاية شهر سبتمبر.

يجب أن تتوافق البطاقات الفنية مع البرنامج السنوي لنشاطات المستشار.

يجب أن تحمل البطاقات الفنية اسم ولقب المستشار وتاريخ الإنجاز.

7. **المذكرة الإعلامية:** قبل الدخول إلى أي حصة إعلامية لا بد على المستشار أن يحمل معه مذكرة إعلامية بالإضافة إلى وسائل الإيضاح، ويجب أن تتضمن المذكرة النقاط التالية:

- ذكر المؤسسة.
- **الموضوع:** تحديد وموضوع ومستوى التدخل.
- **الأهداف الإجرائية:** تصاغ على شكل موالى: أن يكون التلميذ في نهاية الحصة قادرا على ...
- **طريقة العرض:** وهو بمثابة شرح محتوى الحصة أو خطوات سير الحصة....
- **التقويم:** عن طريق أسئلة إسترجاعية أو تطبيق تقويمي... الخ.
- ذكر لقب واسم المستشار.
- تاريخ كتابة المذكرة والإمضاء.

8. **التقرير الفصلي:** يهدف من خلال المستشار إلى حوصلة جميع النشاطات التي قام بها خلال فترة زمنية محددة (الثلاثي الأول، الثاني، الثالث).

9. **تقارير النشاطات المنجزة:** عند نهاية كل نشاط إعلام توجيهي،... إلخ يقوم مستشار التوجيه بإنجاز تقرير حول كل عملية.

10. **سجل تحليل النتائج المدرسية:** على كل المستشار أن يكون لديه سجل لمتابعة النتائج المدرسية يدون عليه مختلف التحاليل الإحصائية للنتائج في مستويات التالية 1 أتا 2ثا 3ثا) ويستغل هذا السجل في متابعة نتائج التلاميذ لمسارهم الدراسي للوقوف على النقائص ومعالجتها فوراً عن طريق مناقشتها في مجالس الأقسام بالإكماليات والثانوية أو متقن الإقامة. (زهرة مزرقط، 2014، ص 92-96).

6- الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه:

من أهم الصعوبات التي يعاني منها مستشار التوجيه هي:

1. صعوبات الاستمولوجية:

في السابق كان من يشغل منصب مستشار توجيه يكون متخرج من المعهد التطبيقي لعلم النفس ويكون قد تحصل على تكوين قاعدي في التوجيه أما الآن فقد أصبح العاملين في هذا المجال هم من حملة شهادات في علم النفس أو علم الاجتماع.

2. صعوبات مادية:

- 1- عدم توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة اللازمة لتأدية مهامه بشكل مطلوب.
- 2- نظرا لأن مستشار التوجيه يعمل في الثانوية ومجموعة من التوسعات وبالتالي يتعامل مع عدد كبير من التلاميذ.
- 3- ضبابية القوانين المتعلقة بمهامه مما يجعله غير مدرك لها بشكل واضح.
- 4- غياب قانون أساسي يحدد وضعية الوظيفة اللائقة.
- 5- طغيان الجوانب التقنية في عمله مما يبعده عن ممارسة دوره الحقيقي في الإعلام والتوجيه.

6- اعتماد التوجيه على الكم بدل الكيف وعلى شكل بدل النوعية.

7- كثرت المراسيم المتنوعة مما يخلط في ذهن الممارسات الإعلامية والتوجيهية.

(لعسال كحلة، 2018، ص 56-57).

خلاصة الفصل الثالث:

من خلال هذا الفصل نصل إلى حوصلة وهي أن مهمة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أساسا تهدف إلى مرافقة التلاميذ خلال مسارهم الدراسي من أجل بناء مشروع دراسي متوافق ومتوازن بين الطموحات والإمكانيات الدراسية لديهم.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية تحليل وتفسير

البيانات



I. الإجراءات المنهجية

- مجالات الدراسة
- منهج الدراسة
- أدوات جمع البيانات

II. تحليل البيانات

- البيانات الشخصية
- تحليل البيانات على ضوء الفرضية الأولى
- تحليل البيانات على ضوء الفرضية الثانية

III. استخلاص النتائج

- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الأولى
- مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الثانية
- مناقشة النتائج على ضوء الدراسات السابقة

نتيجة عامة

توصيات واقتراحات

I. إجراءات المنهجية

1- مجالات الدراسة:

تتصب الدراسة الميدانية على تحليل الواقع الميداني، فأى دراسة ميدانية تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من مجال مكاني وزماني وبشري، فهي في دراستنا كالتالي:

❖ المجال البشري: وشمل:

1. مجتمع الدراسة: مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة.

2. عينة الدراسة: وتمثلت في مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بمركز التوجيه

وعدددهم 10.

تبويب وتحليل تفسير البيانات

الجنس:

جدول يمثل (01): خصائص العينة حسب الجنس.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
اناث		8	80%
ذكور		2	20%
مجموع		10	100%

من خلال الإحصائيات السابقة نستنتج أن الإناث تقدر نسبتها بـ 80% والذكور قدرت نسبتهم بـ 20% وهذا يعني أن ميول الإناث لهذا التخصص أكثر من الذكور في حين أن الذكور لديهم نفور

من هذه المهنة بسبب الغموض والمهام المكثفة والعمل لعدة ساعات.

الحالة الإجتماعية:

جدول (02): خصائص العينة يمثل حسب الحالة الإجتماعية

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
أعزب		8	80%
متزوج		2	20%
أرمل		0	0
مطلق		0	0
مجموع		10	100%

من خلال الإحصائيات السابقة نجد أن نسبة الذين لم يتزوجوا بعد قدرت بـ 80% من أفراد العينة في حين أن المتزوجين بلغت نسبتهم 20%، ونستنتج من هذه الإحصائيات أن هذه الفئة تركز على الحياة العملية أكثر، وتحاول ممارسة عملها بكل حرية دون التقيد بأي إلتزامات أخرى.

العمر:

جدول (03) يمثل: خصائص العينة حسب العمر:

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
من 20-29		0	0%
من 30-39		90	90%
من 40-49		0	0%
من 50 فأكثر		1	10%

من خلال الإحصائيات السابقة نستنتج أن فئة العمر من 30-39 سنة قدرت نسبتها بـ 90% ومن 50 سنة فأكثر نسبة 10% وأن هذه الفئة لم توظف بعد التخرج مباشرة، ولم تفتح مسابقات التوظيف في فترة ما بعد التخرج.

الخبرة: جدول(04): يمثل خصائص عينة حسب الخبرة

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
4 سنوات		3	30%
7-8		1	10%
9-11		3	30%
12 فأكثر		3	30%

من خلال الاحصائيات السابقة نستنتج أن سنوات الخبرة بين المستشارين متفاوتة ما بين 4 سنوات إلى 12 سنة وهذا يدل على أن اختيارهم سليم وراضين عن عملهم مما يجعلهم يستمرون فيه لأكثر من 12 سنة.

التخصص: جدول (05): يمثل خصائص الفئة حسب التخصص:

من خلال الاحصائيات في الجدول أعلاه أن نسبة تخصص علم اجتماع التربية تمثل 40%

نسبة	تكرار	تخصص
40%	4	علم اجتماع تربية
50%	5	علم اجتماع تنظيم وعمل
10%	1	علم اجتماع تنظيم تنمية

من أفراد العينة وتخصص علم اجتماع تنظيم وعمل يمثل 50% من أفراد العينة وتخصص علم اجتماع تنظيم وتنمية تقدر بـ 10% من أفراد العينة.

ونستنتج أن جميع هذه التخصصات تؤهل حاملي شهادتها الدخول إلى مسابقات توظيف مستشاري التوجيه والارشاد وتتمكن جميع هذه الفئات العمل في هذه المهنة لأنها لا تبتعد كثيرا عن مجال تخصصاتهم.

❖ **المجال المكاني:** أجريت دراستنا هذه بمركز التوجيه والارشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة.

❖ **المجال الزمني:** بدأ في انجاز هذه الدراسة مع نهاية 2021 وانقسمت هذه الفترة إلى جانبين:

✓ **جانب نظري:** استمر البحث طيلة الفترة الممتدة من أواخر 2021 إلى شهر فيفري 2022.

✓ **جانب تطبيقي:** تم من أواخر شهر مارس إلى أواخر شهر أفريل.

المرحلة الأولى: استمرت أواخر شهر جانفي إلى 20 مارس وقد خصت هذه الفترة لإتمام الجزء النظري.

المرحلة الثانية: بدأت من بداية أفريل وفي هذه تم تطبيق الاجراءات المنهجية والتأكد منها وتوزيعها على العينة التي تم اختيارها.

المرحلة الثالثة: بدأت من 17 أبريل إلى غاية أواخر الشهر وتم القيام بالإجراءات والصيغة النهائية.

2- المنهج: هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى حقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل كشف الحقيقة أو هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي نجهلها أو من أجل البرهنة عليها للآخرين الذين لا يعرفونها. (صلاح الدين شروخ، 2003، ص 90)

المنهج الوصفي: يعتبر هذا المنهج أحد أشكال البحوث الشائعة التي يشتغل بها العديد من الباحثين والمتعلمين ويسعى إلى تحديد الوضع الحالي لظاهرة معينة، ومن ثم يعمل على وصفه بالتالي فهو يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهر كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا. (سامي محمد، 2005، ص 369)

واختارنا المنهج الوصفي كونه أكثر المناهج استخداما في الدراسات الاجتماعية التربوية، كونه الأكثر ملائمة للواقع الاجتماعي والتربوي وهو الأكثر ملائمة لبحثنا ذلك كون الاستثمارات تم تطبيقها على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومن الذين يعانون من ظاهرة الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كمشكلة إرشادية لديهم من خلال استخدامنا لهذا المنهج تمكنا من نقل واقع هذه الفئة.

3- أدوات جمع البيانات:

الاستمارة: يعرف الاستبيان بأنه أداة من أدوات البحث العلمي والتي تستخدم بشكل كبير في البحوث والدراسات الاجتماعية والتربوية وتهدف بشكل أساسي إلى الحصول على المعلومات التي تتعلق بأحوال الناس واتجاهاتهم وميولهم ويجرى الاستبيان عادة من خلال وضع عدد من

الأسئلة من قبل الباحث بطريقة مترابطة يسعى من خلالها إلى الوصول إلى هدف إقامة ووضع عدد من الأسئلة التي يريدها الباحث للوصول إلى النتائج المطلوبة. (شحاتة، 2001، ص 16)

ولقد اعتمدت استمارة حيث احتوى في تقسيمها على 03 محاور:

❖ **المحور الأول:** محور البيانات الشخصية ويضم الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة والسن والتخصص.

❖ **المحور الثاني:** ويضم 14 سؤال حول مستوى الاحتراق الوظيفي من 06 إلى 19.

❖ **المحور الثالث:** ويضم 15 سؤال حول الاحتراق الوظيفي وغموض الدور من 20 إلى 34.

الأساليب الإحصائية:

❖ **التكرارات:** توزيع التكرار للبيانات يقوم برصد كل الفئات أو المجموعات الممكنة في عمود ورصد عدد المفردات التي تتبع لكل فئة من تلك الفئات في عمود آخر والذي يدل على عدد المرات التي ظهرت بها صفة معينة للمتغير في مجمل البيانات. (إدارة المناهج، 2020، ص12)

❖ **النسب المئوية:** تستخدم النسب المئوية لفهم البيانات وتفسيرها، فالنسبة المئوية مجموعة من البيانات يتم التوصل لها من خلال الاستبيان، وتستخدم كل من التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة ومعرفة إجاباتهم اتجاه العبارات الخاصة بالمحاور وتحديد إجابات أفراد العينة.

❖ **الصدق الظاهري:** تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة في التخصص للتأكد من الصدق والأخذ بنصائحهم والتعديل ليصبح استبيان البحث في شكله النهائي ويمكن حساب الصدق الظاهري من خلال القوانين:

h: عدد البنود الصادقة.

*h: عدد البنود غير الصادقة.

y: عدد الأساتذة المحكمين.

N: عدد البنود

الصدق الظاهري: 94.11%

مستوى الصدق	عدد البنود غير الصادقة	عدد البنود الصادقة	البند
1	0	4	1
1	0	4	2
1	0	4	3
1	0	4	4
1	0	4	5
1	0	4	6
1	0	4	7
1	0	4	8
1	0	4	9
1	0	4	10
1	0	4	11
0.75	1	3	12
1	0	4	13
0.75	1	3	14
1	0	4	15

1	0	4	16
1	0	4	17
1	0	4	18
1	0	4	19
1	0	4	20
1	0	4	21
1	0	4	22
1	0	4	23
0.75	1	3	24
1	0	4	25
1	0	4	26
1	0	4	27
1	0	4	28
1	0	4	29
1	0	4	30
1	0	4	31
1	0	4	32
1	0	4	33
0.75	1	3	34
32	4	132	المجموع

$94.11\% = 34/100 \times 32$ وبالتالي درجة الصدق قوية

II. تحليل البيانات

1- تحليل البيانات على ضوء الفرضية الأولى

البند رقم (06): هل تعاني من ألم في الرأس (الصداع)؟

الجدول يمثل معاناة مستشار من ألم الصداع

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
موافق		6	60%
موافق بشدة		2	20%
محايد		0	0%
غير موافق		2	20%
غير موافق بشدة		0	0%

حصلت هذه العبارة على الرتبة السادسة من بين العبارات الدالة على مستوى الاحتراق عند مستشار التوجيه والارشاد وتمثل نسبة الذين يعانون من الصداع 60% وتحصل بديل موافق بشدة بـ 20%، وهذا يدل على أن أغلبية مستشاري التوجيه يعانون من هذا الألم وهذا راجع إلى كثرة التفكير والانشغال بالمهام المكثفة.

البند رقم (07): هل تعاني من ألم في الظهر؟

جدول يمثل معاناة مستشار من ألم الظهر:

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
موافق		7	70%
موافق بشدة		1	10%
محايد		0	0%
غير موافق		2	20%
غير موافق بشدة		0	0%

حصلت هذه العبارة على الرتبة السابعة من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق لدى مستشاري التوجيه بنسبة 70% يعانون من الألم في الظهر وتحصل بديل موافق بشدة على 10% من نسبة العينة، وتحصل بديل غير موافق على نسبة 20% من العينة، ونستنتج من الاحصائيات أن أغلبية العينة يعانون من ألم الظهر وذلك راجع للعمل لساعات طويلة في المكتب والجلوس كثيرا بسبب كثرة الأعمال الإدارية.

البند رقم (08): هل تعاني من أوجاع في الهضم؟

جدول يمثل معاناة مستشاري مع أوجاع الهضم:

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	2	20%
2	2	1	10%
3	3	1	10%
4	4	5	50%
5	5	1	10%

تحصل هذا البند على الرتبة الثامنة من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق الوظيفي، نجد أن نسبة 50% من الأفراد أجابوا بغير موافق و 10% أجابوا بغير موافق وبشدة، في حين 20% من أفراد العينة أجابوا بموافق و 10% منهم أجابوا بموافق وبشدة، وتنتج أن أغلبية العينة لا يعانون من هذه الحالة ونرى أن ذلك قد يكون راجع بسبب مشاكل في التغذية أو بسبب شرب القهوة.

البند (09): أعاني من أوجاع في الهضم:

الجدول: يمثل معاناة مستشاري التوجيه من أوجاع الهضم

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	2	20%
2	2	1	10%
3	3	1	10%
4	4	5	50%
5	5	1	10%

تحصل البند على الرتبة (9) من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق الوظيفي، ونجد أن 20% من نسبة عينة أجابوا بموافق على هذا البند و 10% منهم أجابوا بموافق بشدة و 10% كانوا محايدين ان 50% من نسبة العينة أجابوا بغير موافق و 10% أكدوا ذلك غير موافق وبشدة، وننتج من هذه الاحصائيات أن أغلبية العينة ليست لديهم مشاكل في الهضم.

البند (10): أعاني من الاجهاد والتعب الكبير

جدول يمثل الاجهاد والتعب عند مستشاري التوجيه.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		7	70%
2		2	20%
3		1	10%
4		0	0%
5		0	0%

تحصل هذا البند على الرتبة العاشرة من عبارات مستوى الاحتراق الوظيفي وتبين أن 70% من أفراد العينة أجابوا بموافق ونسبة 20% أجابوا بموافق بشدة، و 10% من العينة يعانون الاجهاد أحيانا فقط، نستنتج من الاحصائيات أن معظم هذه الفئة يعانون الاجهاد والتعب الكبير وهذا راجع لكثرة المهام المطلوب منهم انجازها من توجيه واعلام والمتابعة وغير ذلك والتي تغلب عليها الأعمال الإدارية مما يجعلهم يعملون لساعات طويلة.

البند (11): أعاني من تقلبات المزاج:

جدول يمثل تقلبات المزاج عند مستشاري التوجيه والارشاد.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		6	60%
2		1	10%
3		0	0%
4		2	20%
5		1	10%

تحصلت هذه العبارة على الرتبة 11 من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق الوظيفي حيث 60% من نسبة أفراد العينة يعانون من تقلبات المزاج و 10% من نسبة الأفراد كانت إجاباتهم بموافق بشدة في حين 20% من أفراد العينة لا يعانون من هذه الحالة و 10% منهم أجابوا بغير موافق وبشدة، ونستنتج من الإحصائيات أن معظم العينة يعانون من تقلبات المزاج وقد يكون هذا

راجع لحالة المستشار النفسية فقد يكون مضطرب أو غير مستقر من جراء عدم قدرته على أدائه لمهام أو الغموض الذي يعترئها وهذا يجعله يشعر بالانفعال والحزن والقلق وغير ذلك من المشاعر أثناء العمل.

البند (12): أعاني الأرق.

جدول يمثل نسبة الأرق لدى مستشاري التوجيه والارشاد.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		06	60%
2		01	10%
3		01	10%
4		02	20%
5		0	0%

تحصلت هذه العبارة على الرتبة 12 من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق الوظيفي بنسبة 60% من أفراد العينة يعانون من الأرق 10% أكدوا ذلك وبشدة في حين أن 10% من نسبة أفراد العينة أجابوا بمحايد أي أنهم يعانون من الأرق أحيانا فقط، أما الذين لم يعانون من هذه الحالة كانوا بنسبة 20% ونستنتج من هذه الاحصائيات أن معظم مستشاري التوجيه يعانون من

الأرق بسبب العمل لساعات طويلة وفي أحيان يتم اتمام العمل في البيت والعمل بكثرة على جهاز الحاسوب والسهر كثيرا.

البند (13): أعاني من سرعة الانفعال.

يمثل الجدول نسبة سرعة الانفعال عند مستشاري التوجيه والارشاد.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		4	40%
2		2	10%
3		1	20%
4		2	20%
5		1	1%

تحصلت العبارة على الرتبة 13 من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق الوظيفي وتمثلت نسبة أفراد العينة الذين يعانون سرعة الانفعال بـ 60% و 10% من نسبة الأفراد أجابوا بموافق بشدة أما المحايدون كانت نسبتهم تقدر بـ 10% في حين أن نسبة الذين لا يعانون من هذه الحالة تقدر بـ 30% ونسبة 10% من هذه النسبة أجابوا بغير موافق وبشدة ونستنتج أن سرعة الانفعال تكون

بسبب الضغط المهني الذي يعاني منه مستشاري التوجيه والقرارات المكثفة مما يفقد القدرة على ضبط النفس.

البند (14): أعاني قلق دائم.

يمثل الجدول حالات القلق عند مستشاري التوجيه.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	4	40%
2	2	2	20%
3	3	1	10%
4	4	2	20%
5	5	1	10%

تحصلت هذه العبارة على الرتبة 14 من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق الوظيفي 40% تمثل نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بموافق و 20% كانت إجاباتهم ببديل موافق بشدة و 10% من نسبة الأفراد عينة كانوا محايدين و 20% من نسبة هذه العينة أجابوا ببديل غير موافق و 10% من النسبة أجابوا بغير موافق وبشدة، ونستنتج أن أغلبية العينة يعانون من القلق الدائم وقد

يكون بسبب ظروف بيئة العمل وضغط وتعقيد في المهام المطلوبة.

البند (15): أعاني في كثير من الأحيان أي اختق

يمثل الجدول حالة اختقت عند مستشاري التوجيه.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	4	40%
2	2	1	10%
3	3	2	20%
4	4	2	20%
5	5	1	10%

تحصلت العبارة على الرتبة 15 من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق الوظيفي حيث 40% نسبة أفراد العينة الذين يعانون من حالات الاختناق أثناء العمل و 10% من نسبة أكدوا ذلك بشدة حيث نسبة 20% كانوا محايدين و 30% أجابوا بغير موافق أي أنهم لا يعانون من هذه الحالة ونستنتج منها أن عدد كبير من هذه العينة غير قادرين على أداء مهامهم أو تأقلم مع ظروف العمل.

البند (16): أعاني الإرهاق الشديد.

يمثل هذا الجدول الإرهاق عند مستشاري التوجيه.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	5	50%
2	2	2	20%
3	3	1	10%
4	4	2	20%
5	5	0	0%

تحصلت العبارة على الرتبة 16 من العبارات الدالة على مستوى الاحتراق الوظيفي حيث أن 50% من نسبة العينة يعانون من الإرهاق و 20% من النسبة أكدوا ذلك بشدة في حين أن نسبة المحايدين قدرت بـ 10% فقط، أما الذين ليست لديهم هذه الأعراض بلغت نسبتهم بـ 20% من نسبة أفراد العينة، ونستنتج أن الأغلبية يعانون من مشكل الإرهاق.

البند (17): أشعر أن طاقتي قد استنفذت.

الجدول يمثل نسبة استنفاد الطاقة لدى مستشاري التوجيه.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	8	80%
2	2	1	10%
3	3	0	0%
4	4	1	10%
5	5	0	0%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 17 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور وتمثل نسبة 80% من الذين استنفذت طاقتهم و 10% منهم أكدوا ذلك بشدة و 10% أجابوا بنفي أي غير موافق، ونستنتج أن هذه العينة قد استنفذت طاقتهم بسبب الاجهاد لساعات طويلة تحت ضغط العمل.

البند (18): أعاني من عدم التحمل أكثر.

يمثل الجدول قدرة التحمل عند مستشاري التوجيه.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		5	50%
2		2	20%
3		2	20%
4		1	10%
5		0	0%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 18 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثل نسبة 50% من الذين ليست لديهم قدرة على التحمل وتقدر نسبة الذين أجابوا بموافق بشدة بنسبة 20% وأيضا المحايدون لهذا البند بلغت نسبتهم 20% أما الذين أجابوا بالبديل الغير موافق بنسبة 10% ونستنتج من الإحصائيات أن فئة مستشاري التوجيه تحت ضغط كبير

بسبب قائمة مصالح كثيرة التي تقدهم السيطرة وقدرة التحمل.

البند (19): أشعر بالآلام رغم غياب الأمراض البدنية.

يمثل الجدول نسبة الآلام رغم غياب الأمراض البدنية عند المستشارين.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		8	80%
2		1	10%
3		0	0%
4		1	10%
5		0	0%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 19 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور ويمثل نسبة 80% من أفراد العينة الذين يشعرون بالآلم رغم غياب الأمراض البدنية، بينما تمثل نسبة الذين أجابوا بالموافقة بشدة على هذا البند 10% في حين قدرت نسبة الذين أجابوا بغير موافق بنسبة 10%، ونستنتج من هذه الإحصائيات أن الأغلبية يشعرون بالآلم وهذا راجع إلى الحالة النفسية غير الجيدة مما يجعلهم يتوهمون بالمرض.

2- تحليل البيانات على ضوء الفرضية الثانية

البند (20): لا أفهم المهام الموجهة لي.

يمثل الجدول نسبة فهم مستشاري التوجيه لمهامهم.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		0	0%
2		1	10%
3		1	10%
4		6	60%
5		2	20%

حصلت هذه العبارة على المرتبة 20 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثل نسبة 10% من الذين وافقوا بشدة على ذلك، أما المحايدون كانت نسبتهم 10% من أفراد العينة في حين الغير موافقون على هذا البند تصل نسبتهم إلى 60% والغير موافقين بشدة قدرت نسبتهم بـ 20%، ونستنتج من هذه الإحصائيات أن معظم هذه العينة لديهم قدرة على فهم مهامهم بوضوح وليس لديهم أي غموض حول ذلك.

البند (21): أعاني من كثرة الأعمال الإدارية.

يمثل الجدول نسبة الأعمال الإدارية الموكلة لمستشاري التوجيه

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		6	60%
2		1	10%
3		0	0%
4		2	20%
5		1	10%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 21 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثل نسبة 60% من الذين وافقوا على ذلك، أما الذين وافقوا بشدة على ذلك فقد بلغت نسبتهم 10% في حين الغير موافقون قدرت نسبتهم 20% أما غير الموافقين بشدة على هذا البند فنسبتهم 10%، ونستنتج من هذه الإحصائيات أن الأغلبية أجابوا بالموافق وهذا بسبب تكثيف الأعمال الإدارية على حسب التوجيه والمتابعة.

البند (22): عملي يختلف عن دراستي بجامعتي.

يمثل الجدول نسبة اختلاف الدراسة الجامعية في العمل.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	6	60%
2	2	1	10%
3	3	1	10%
4	4	0	0%
5	5	2	20%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 22 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثل نسبة 60% من الذين أجابوا بموافق أما الذين أجابوا بموافق بشدة بلغت نسبتهم 10%، حيث أن نسبة المحايدون بلغت 10% والغير موافقون بشدة على هذا البند بلغت نسبتهم 20%، ونستنتج من هذه الاحصائيات أن فئة الأغلبية أجابوا بموافق وهذا لأن في مسابقات العمل

يمكن للتخصصات الأخرى بالمشاركة كعلم اجتماع التربية تنظيم وعمل علم النفس العيادي وغيرها من التخصصات.

البند (23): يوجد تداخل في المهام المسندة إلي.

يمثل الجدول نسبة تداخل المهام المسندة لمستشار توجيه.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	5	50%
2	2	1	10%
3	3	1	10%
4	4	2	20%
5	5	1	10%

حصلت العبارة على الرتبة 23 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثلت نسبة الذين أجابوا ببديل موافق 50% أما البديل موافق بشدة فقدرت نسبته بـ 10% بينما البديل محايد قدرت نسبته بـ 10% في حين أن البديل غير موافق قدرت نسبته بـ 20% و 10% منهم موافقين بشدة، ونستنتج مما سبق أن الأغلبية لديهم تداخل في المهام المسندة إليه.

البند (24): تستند لي مهام ليست من اختصاصي.

يمثل الجدول نسبة المهام المسندة لمستشاري في غير اختصاصهم.

نسبة	تكرار	احتمالات	عينة
50%	5	1	
20%	2	2	
10%	1	3	
10%	1	4	
10%	1	5	

حصلت هذه العبارة على الرتبة 24 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثلت نسبة البديل الموافق بـ 50% والبديل موافق بشدة نسبة 20%، أما البديل المحايد تمثلت نسبته بـ 10% أما غير موافقين فتمثلت نسبتهم بـ 20% ونسبة 10% غير موافق بشدة من نسبة هذه العينة، ونستنتج من الإحصائيات السابقة أن معظم مستشاري التوجيه يعانون

من إنساب مهام خارج اختصاصهم وغير موجودة في المقرر الوزاري لمهام مستشار التوجيه والإرشاد.

البند (25): تتعارض تعليمات مديري بالثانوية مع تعليمات مديري بالمركز.

الجدول يمثل تعارض تعليمات مديري مراكز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد.

نسبة	تكرار	احتمالات	عينة
20%	2	1	
0%	0	2	
20%	2	3	
40%	4	4	
20%	2	5	

تحصل هذا البند على الرتبة 25 من العبارات الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثلت نسبة الذين أجابوا على البديل موافق بـ 20%، أما المحايد تمثلت نسبتهم بـ 20% في حين أن الذين ليس لديهم أي تعارض في المهام نسبة 40% والذين أجابوا البديل غير موافق وبشدة نسبة 20% من أفراد العينة، ونستنتج من الإحصائيات أن الأغلبية ليس لديهم أي تعارض مع

مدراء العمل وأن مدير المركز ومدير الثانوية أو المتوسطة يسيران على المقرر الوزاري.

البند (26): أجد صعوبة في تفسير بعض المواقف المهنية.

جدول يمثل نسبة تفسير بعض المواقف المهنية.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		4	40%
2		2	20%
3		2	20%
4		2	20%
5		0	0%

تحصل هذا البند على الرتبة 26 من البنود الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثلت نسبة البديل موافق بـ 40% والبديل موافق بشدة بنسبة 20%، أما المحايدون فتمثلت نسبتهم بـ 20% في حين الغير موافقين قدرت نسبتهم بـ 20% ومن الاحصائيات السابقة نستنتج أن معظم الفئة تحدث لهم مواقف مهنية يجدون صعوبة في تفسيرها.

البند (27): أضطر لاستشارة زملائي في كثير من الأمور المهنية.

يمثل الجدول نسبة اضطرار المستشار لاستشارة زملائهم في أمور مهنية.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		6	60%
2		1	10%
3		1	10%
4		2	20%
5		0	0%

تحصل البند على الرتبة 27 من البنود الدالة على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثلت نسبة البديل موافق بـ 60% من أفراد العينة ونسبة البديل موافق بشدة بـ 10% أما البديل المحايد تمثلت نسبته بـ 10% في حين أن البديل غير موافق قدرت نسبته 20%، ونستنتج من الاحصائيات أن معظم الفئة يضطرون لاستشارة زملائهم وخاصة في السنوات الأولى يجدون صعوبة في فهم المهام المدرجة لهم.

البند (28): لا أفهم الهدف من بعض القرارات التي يتخذها مدراء.

جدول: يمثل الهدف من بعض القرارات التي يتخذها مدراء.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		4	40%
2		0	0%
3		2	20%
4		3	30%
5		1	10%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 28 من العبارات الدالة

على مستوى الاحتراق الوظيفي، تمثلت نسبة البديل

موافق على 40% والبديل موافق بشدة بنسبة 0% أما

البديل محايد قدرت نسبته بـ 20% في حين تمثلت نسبة

غير موافق بـ 30% وغير موافق بشدة بـ 10%.

ونستنتج من الإحصائيات السابقة أن هناك تفاوت في

النسب يعني أن هناك نسبة من العينة تحتاج إلى

توضيح في بعض القرارات التي يتخذها مدراءهم في العمل.

البند (29): أشعر بعدم تقديري من طرق زملائي في العمل.

جدول يمثل نسبة التقدير من طرف زملائي في العمل.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1		4	40%
2		1	10%
3		1	10%
4		2	20%
5		2	20%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 29 من العبارات الدالة

على الاحتراق الوظيفي وغموض الدور، وتمثلت نسبة

البديل موافق بـ 40% والبديل موافق بشدة بنسبة 10%

أما البديل محايد بنسبة 10% في حين قدرت نسبة

البديل غير موافق بـ 20% وبديل غير موافق بشدة بـ

20% من أفراد العينة.

نستنتج من الإحصائيات السابقة أن أغلبية نسبة

المستشارين يشعرون بعدم تقدير من طرف زملائهم في العمل بسبب الغموض حول دورهم في

التوجيه ويشعرونهم أن مهنتهم زائدة.

البند (30): أشعر أن الراتب غير مناسب مع حجم العمل.

يمثل الجدول نسبة تناسب العمل مع الراتب.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	7	70%
2	2	1	10%
3	3	1	10%
4	4	1	10%
5	5	0	0%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 30 من العبارات الدالة على مستوى الغموض الوظيفي، وتمثلت نسبة البديل الموافق 70% والبديل موافق بشدة بنسبة 10%، أما البديل محايد بنسبة 10% في حين البديل غير موافق قدرت نسبته 10% وغير موافق بنسبة 0%، ونستنتج أن أغلبية النسبة لديهم اعتراض على حجم الراتب لأنهم يعملون لساعات طويلة ومهام متعددة تتمثل في توجيه

الطلاب واعداد حصص إعلامية لإعلامهم بما يتوجب عليهم معرفته والمتابعة النفسية للتلاميذ الذين يعانون مشاكل نفسية أسرية تربوية ... إلخ ويتم العمل لساعات طويلة وأحيانا يتم إتمام العمل في البيت.

البند (31): أشعر بالتعب بسبب العمل في أكثر من مؤسسة.

جدول يمثل نسبة التعب في العمل.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	9	90%
2	2	0	0%
3	3	0	0%
4	4	1	10%
5	5	0	0%

حصلت هذه العبارة على الرتبة 31 من العبارات الدالة على الإحترق الوظيفي وغموض الدور ، تمثلت نسبة البديل موافق على 90% والبديل غير موافق على نسبة 10% ومن الإحصائيات السابقة نستنتج أن أغلبية العينة يعانون من التعب والإجهاد بسبب العمل في أكثر من مؤسسة، فقد يكون المستشار يعمل في متوسطة وخمس ابتدائيات ملحقة، بالمتوسطة وهناك يكون عليه

ضغط لإتمام المهام المقررة لكل مؤسسة من المؤسسات المنسوب إليها.

البند (32): لدي نظرة تشاؤم للحياة العملية.

جدول يمثل نظرة تشاؤم للحياة العملية.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	1	10%
2	2	0	0%
3	3	2	20%
4	4	2	20%
5	5	5	50%

حصلت العبارة على الرتبة 32 من العبارات الدالة على دور الغموض، وتمثلت نسبة البديل موافق على نسبة 10% والبديل محايد نسبة 20% والبديل غير موافق على نسبة 20% والبديل غير موافق بشدة على 50% من نسبة عينة الأفراد.

ونستنتج من الإحصائيات السابقة أن الأغلبية لديهم نظرة متفائلة ونظرة مستشرقة نحو مستقبلهم في هذه المهنة.

البند (33): أشعر بعدم الرغبة في المشاركة في أنشطة اجتماعية.

جدول يمثل نسبة الرغبة في المشاركة في أنشطة اجتماعية.

عينة	احتمالات	تكرار	نسبة
1	1	0	0%
2	2	0	0%
3	3	2	20%
4	4	3	30%
5	5	5	50%

حصل هذا البند على الرتبة 33 من البنود الدالة على الإحترق الوظيفي وغموض الدور، وتمثلت نسبة البديل الموافق على نسبة 0% والبديل محايد على نسبة 20%، أما البديل غير موافق 30% والبديل غير موافق وبشدة قدرت نسبته بـ 50%.

ونستنتج من الاحصائيات السابقة أن أغلبية هذه الفئة لديهم رغبة في احتكاك بالمجتمع وزملاء العمل والمشاركة في أنشطة وإحياء النشاطات والمناسبات.

البند (34): لدي رغبة في تغيير العمل.

يمثل الرغبة في تغيير العمل.

نسبة	تكرار	احتمالات	عينة
10%	1	1	
10%	1	2	
10%	1	3	
20%	2	4	
50%	5	5	

حصلت هذه العبارة على الرتبة 34 من العبارات الدالة

على غموض الدور، وتمثلت نسبة البديل الموافق بنسبة

10% أما البديل موافق بشدة على نسبة 10%، أما

البديل محايد بنسبة 10% في حين أن البديل غير

موافق قدرت بنسبة 20% وغير موافق بشدة 50%.

ومن الإحصائيات نستنتج أن أغلبية المستشارين رغم

الظروف التي يعانون منها إلا أن لديهم نظرة متفائلة

وتعلق شديد بالعمل، وعدم الرغبة في تغيير حتى وإن كانت هناك فرصة.

III. استخلاص النتائج

1- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

- مناقشة الفرضية الأولى:

نذكر بالفرضية: مستوى الاحتراق الوظيفي.

من خلال النسب المتوصل إليها والواردة في الجدول السابق المنطوية تحت الفرضية الأولى مستوى الاحتراق الوظيفي يتبين لنا أن مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني يعانون من مستوى عالي جدا من الاحتراق الوظيفي وتمثل هذا الاحتراق في الإجهاد والتعب والآلام المختلفة والقلق والاختناق وكل هذه الأعراض وغيرها ولدت أو شكلت لديهم احتراق وظيفي.

- مناقشة الفرضية الثانية:

تذكير بالفرضية: الاحتراق الوظيفي وغموض الدور.

من خلال النسب المتوصل إليها والواردة في الجدول السابق المنطوية تحت الفرضية الثانية الاحتراق الوظيفي وغموض الدور لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتمثل الغموض في عدم فهم المهام الموجهة له وإيجاد صعوبة في تفسير بعض المواقف المهنية وتعب بسبب العمل في أكثر من مؤسسة وإسناد مهام في غير اختصاص التوجيه والإرشاد كل هذا يؤدي إلى عدم شعوره بالرضا في العمل ونقص الانجاز وتبدل في الشعور لدى مستشار التوجيه.

2- مناقشة الفرضيات على ضوء الدراسات السابقة:

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة سواء كانت دراسة مطابقة أو دراسة متشابهة.

دراسة لسماهر مسلم عياد أبو مسعود: ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بغزة ان العاملين في الوظائف الإدارية في وزارة التربية والتعليم يعانون بصفة عامة من الاحتراق الوظيفي. وقد تشابهت نتائج الدراسة مع دراساتنا في أن لديهم شعور بالمعاناة والسلبية وتدني مستوى الرضا وشعورهم بالعجز وفقدان التحكم في عملهم، في حين أن دراسة مصطفى علي التي بعنوان "الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين" تشابهت مع نتائج دراستنا في أن: مستوى مرتفع للاحتراق الوظيفي وأن هذه العينة يتعرضون إلى ضغوطات نفسية وأعباء مهنية تفوق طاقاتهم وقدراتهم.

كما أن دراسة أنور أبو موسى بعنوان: "الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين" وتشابهت دراستنا مع هذه الدراسة في أنه لا يوجد اختلافات في درجة الاحتراق للعينة تعود لعدد سنوات الخدمة وإنما ذلك يعود إلى الأعباء الملقاة على عائق الموظفين سواء قدامى أو جدد، في حين أن دراسة علوي عاشور والتي بعنوان "علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي" تشابهت مع دراستنا في أن أسباب انخفاض شعور أفراد التوجيه المدرسي بعدالة التوزيع يرجع إلى تلك المقارنة بين الأجور التي يتقاضونها والجهد الوظيفي المبذول من جهة ومن ما يتقاضاه زملائهم من أجر ما يقابله من جهد في عملهم.

كما أن دراسة سماني مراد والتي بعنوان "استراتيجيات التعامل coping عند الذين يعانون الاحتراق النفسي Burnout لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران"، وقد تشابهت مع دراستنا في الاحتراق النفسي حسب التخصص وفي جميع التخصصات المدروسة، وتم تفسير ذلك انطلاقاً من طبيعة العمل وظروفه في كل التخصصات، حيث إن طبيعة العمل في بعض التخصصات لا تحوي على المسببات للاحتراق النفسي والعكس.

أما دراسة آلاء حمدي إدعيس والتي بعنوان: "العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحتراق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من جهة نظر العاملين فيها" قد تشابهت

مع دراستنا في عدم إدراك العاملين في الشركة لوجود أعراض الاحتراق الوظيفي لديهم، وأن العاملين لسنوات أكثر من 15 سنة أكثر لديهم احتراقا وظيفيا.

3- النتائج العامة للدراسة:

خلصت الدراسة الراهنة إلى نتيجة مفادها كالتالي:

- ✓ أن معظم مستشاري التوجيه والإرشاد يعانون من الاحتراق الوظيفي بمستوى عالي.
- ✓ أن معظم مستشاري التوجيه والإرشاد لديهم غموض كبير حول المهام التي يتوجب عليهم أدائها.

4- التوصيات والاقتراحات:

بعد اتمامنا لهذا العمل المتواضع خلصت دراستنا هذه لمجموعة من التوصيات التي رأينا أنه يجب الإرشاد والتنويه إليها نذكرها كالتالي:

- ✓ الاهتمام بمكانة مستشاري التوجيه والإرشاد وبدورهم المهني في المؤسسات.
- ✓ الاهتمام أكثر بمستشاري التوجيه والإرشاد والعمل على تكوينهم بشكل دوري حتى يتمكن من فهم مهامهم دون وجود أي غموض.
- ✓ التقليل من المهام الإدارية المسندة له.
- ✓ فتح مناصب شغل لمستشاري التوجيه في الابتدائيات والمتوسطات والثانويات، أو توظيف ظروف عمل جيدة لأداء مهامهم بشكل جيد ولتحقيق الرضا الوظيفي لهم.



الخاتمة



إلى هنا نكون قد وصلنا إلى المرحلة الأخيرة من مراحل البحث، والذي كان ثمرة عمل كلفتنا جهد وتعب كبير، ولا نزعم أننا أحطنا بكل مقتضيات البحث العلمي كما ينبغي لأن ذلك أمر بعيد المنال خاصة في العلوم الاجتماعية ولكننا استوفينا أهم الشروط والقواعد المطلوبة في أي بحث، وأن الكمال المنشود في العلم كمال يتحقق بتراكم العمل العلمي، أما الثغرات فهي متروكة لمن يأتي من بعدنا من باحثين لاستكمال النقص، فالعلم في تطور مستمر ووسائله كذلك.

وقد حاولنا في هذا البحث أن نعرف مستوى الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، وقد بدأنا بالإطار النظري للدراسة والذي تناولنا فيه الدراسات ذات صلة بموضوعنا وقد ساعدتنا في تكوين صورة واضحة حول موضوع الدراسة.

وكانت محاولتنا هذه تهدف إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي على مستشاري التوجيه والإرشاد بولاية تبسة، وقد فادتنا هذه الدراسة في الوصول إلى بعض النتائج أن غموض الدور ينتج عنه احتراق وظيفي وبمستوى عالي مما يخلق آثار سلبية على صحة ونفسية مستشاري التوجيه والإرشاد وتتمثل لهم في أمراض بدنية وآلام وهمية كما يؤثر الاحتراق على دافعيتهم نحو العمل فيصاب المستشار بتبدل الشعور والرغبة في العزلة وقلة الانجاز، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديه، وقد حرصنا أشد الحرص على أن نعرض فيه المعلومات الكاملة عن هذا الموضوع، وحرصنا على أن نأتي بهذه المعلومات من مصادرها الموثوقة، ليكون هذا البحث دليلاً لمن أراد الدراسة في هذا الموضوع، ونسأل الله تعالى في الختام أن يجعلنا من الذين يعملون في سبيل منفعة الأمة.



قائمة المصادر والمراجع



أولاً: الكتب

- 1- أحمد عبد اللطيف (2013)، الإرشاد المدرسي، دار مسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط3.
- 2- جودت عزت عبد الهادي، سعيد حسني العزة (2014)، التوجيه المهني ونظرياته، دار النشر والتوزيع، عمان.
- 3- جودت عزت عبد الهادي، سعيد حسني العزة (2017)، مبادئ توجيه والإرشاد النفسي، دار ثقافة للنشر والتوزيع.
- 4- خديجة بن فليس (2014) المرجع في التوجيه المدرسي والمهني، ديوان مطبوعات الجامعة.
- 5- حمدي علي الفرماوي وآخرون (2009)، الضغوطات النفسية في مجال العمل وحياة (مواجهات نفسية في مجال التنمية البشرية)، دار الصفاء للنشر والتوزيع، طبعة
- 6- د. فاروق شوقي البوهي (2016)، الاتجاهات المعاصرة لصيغ وبرامج الإرشاد والتوجيه التربوي والنفسي، دار معرفة للنشر والتوزيع، مصر.
- 7- فرج عبد القادر طه، سيد مصطفى راغب (2010)، الاحتراق النفسي المهني، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع، مصر، ط1.
- 8- سعيد عبد العزيز، جودت عزة عطوي (2009)، التوجيه مفاهمة النظامية وأساليبه الفنية تطبيقاته العلمية، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 9- عثمان زيد رشيد (2013) الإرشاد والتوجيه المهني، دار الريبة للنشر والتوزيع، عمان، دون ط.
- 10- محمد أحمد درويش (2014)، الاحتراق النفسي، عالم كتب للنشر والتوزيع.

- 11- محمد عبد الحميد شيخ حمود (2011)، الإرشاد المهني نشأته، أهميته، تقنية نظرياته، تجاربه العلمية، دار كتاب الجامعي للنشر والتوزيع، الإمارات العربية، ط1.
- 12- ناصر الدين أبو حامدة (2018)، الإرشاد النفسي والتوجيه المهني، عالم كتاب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، ط1.
- 13- سامي محمد ملحم (2010)، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، دار مسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط2.
- 14- شروخ صلاح الدين (2014)، علم الاجتماع التربوي، دار العلوم للنشر، دون ط.
- 15- محمد شحاته عاطف (2003)، مقدمة في علم الاجتماع، جامعة عين الشمس للنشر والتوزيع.
- 16- صبحي عبد اللطيف معروف (2012)، نظريات الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، الوراق للنشر وتوزيع، ط1.
- 17- جان دريقتون (2000)، التوجيه التربوي والمهني، دار عويدات للنشر والتوزيع، دون ط، بيروت، عمان.
- 18- سامي محسن الختاتنة (2016)، التوجيه والإرشاد النفسي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- 19- علي حمدي (2012)، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة.
- 20- صالح حسن الداھري (2005)، سيكولوجية التوجيه المهني ونظرياته، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، ط2.

ثانياً: المذكرات

- 1- أبو يوسف محمد جدوع (2008)، مذكرة ماجستير، فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الإرشادية لدى المرشد من النفسانيين في مدارس وكالة الغوت لقطاع غزة، فلسطين.
- 2- ألاء حمدي إدعيس (2012)، مذكرة ماجستير، تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاحترق الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين فيها، إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين.
- 3- أنور أبوموسى، يحي كلاب (2012)، مذكرة ماجستير، الاحترق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية إعمار التنمية والتأهيل، معهد التنمية، غزة.
- 4- بوكعين وحيدة، جواد شهرزاد (2017)، مذكرة ماستر، الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي (دراسة ميدانية على أساتذة تعليم الثانوي)، كلية علوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم النفس، قالمة، الجزائر.
- 5- ذياب حسان محمد فتحي (2018)، مذكرة ماجستير، مستوى الاحترق النفسي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في المديرية التربوية والتعليم للولاء الرصيفة، علوم تربوية، جامعة آل البيت، الأردن.
- 6- زهرة مزرقط (2014)، مذكرة ماستر، دور مستشار التوجيه في تقليل من ظاهرة عنف مدرسي (دراسة ميدانية حول موقف تلاميذ مرحلة الثانوية)، شعبة علم الاجتماع، جامعة الوادي، الجزائر.
- 7- سحر مرشط فريد خياط (2018)، رسالة ماجستير، الاحترق الوظيفي وعلاقته بفعالية الذات العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية، قدس، فلسطين.

- 8- سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2010)، مذكرة ماجستير، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، أسبابها وكيفية علاجها، قسم إدارة الأعمال جامعة الإسلامية، غزة.
- 9- صالح باتشو (2017)، مذكرة ماستر، الاحتراق النفسي عند الطبيب المقيم، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة أم البواقي، الجزائر.
- 10- طيبة أمان أبو دهوم (2017)، رسالة ماجستير، الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دول الكويت وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين، الكويت.
- 11- عروس البحر مخبير، نور الهدى جدي (2014)، مذكرة ماستر، واقع ممارسة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لأخلاقيات مهنة الإرشاد من جهة نظرهم ومن جهة نظر مسترشد، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر.
- 12- كحلة لعسال، نادية مراح (2017)، مذكرة الماستر، دور المستشار التربوي في عملية توجيه التلاميذ (دراسة ميدانية لتلاميذ رابعة متوسط، متوسطة بن شيخ صابر وحي جبلي محمد)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مستغانم، الجزائر.

ثالثا: المجالات

- 1- حسين محمد صديق (2017)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مجلة جامعة دمشق رقم 33، العدد الثاني.
- 2- عبد العزيز خميس (2016)، الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، العدد 24.

رابعا: المقالات

- 1- خليل جعفر حجاج (2012)، العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، العدد (31)، ج2، تشرين الأول 2012.

- 2- عاشور علوطي ، عبد الوهاب مغار (2017)، علاقة غياب العدالة التوزيعية بأبعاد الاحتراق الوظيفي، العدد 31.
- 3- علي مصطفى، خلفان رشيد (2017)، الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين، دراسة ميدانية بمصلحة الإستعجالات بالمستشفى الجامعي ندير محمد، تيزي وزو، تاريخ النشر 2017/09/1، العدد 23 سبتمبر 2017.
- 4- محمد إبراهيم ميادة، الشاوي مصطفى (2015)، إن الحد من الاحتراق الوظيفي على تحسين درجة الالتزام التنظيمي، العدد الأول.
- 5- محمد ياسرة، أيوب أبو مدروس (2005)، الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين بمحافظات قطاع غزة وعلاقته بمستوى أدائهم التدريسي وتوافقهم المهني، تاريخ نشر 2005/10/25.

خامسا: القواميس

- 1- أحمد مختار عمر (2008)، اللغة العربية المعاصرة، عالم كتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط2.
- 2- لويس معلوف (2009)، المنجد في اللغة العربية، الكاثوليكية للنشر والتوزيع.

سادسا: مناشير ووثائق:

- 1- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 30، (2016).
- 2- القانون الأساسي الخاص لعمال التربية في الجزائر.



قائمة الملاحق



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

التخصص: إرشاد وتوجيه

السنة الثانية ماستر

إستمارة استبيان حول

الإحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كمشكلة
إرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني
بولاية تبسة

تحية طيبة وبعد:

يشرفنا أن نتقدم إلى حضرتكم المحترمة بهذا الاستبيان الذي يندرج في إطار إكمال مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص " إرشاد وتوجيه " تحت عنوان الإحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كمشكلة إرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية تبسة.

أتمنى منكم الموضوعية في الإجابة على الأسئلة، علما بأن المعلومات التي ستدلون بها لأغراض الدراسة فقط ويتم التعامل معها بسرية تامة.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام وشكراً

إشراف الأستاذة:

د. فاطمة شتوح

من إعداد الطلبة:

إيمان حساين

محمد أمين سمايلي

يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

البيانات الأولية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج أرمل مطلق
3. السن: 29-20 سنة 39-30 سنة 49-40 سنة 50 سنة فأكثر
4. الخبرة: 4 سنوات 7-9 سنوات 11-8 سنة 12 سنة فأكثر
5. التخصص:

المحور الأول: مستوى الإحتراق الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
6.	أعاني من ألم في الرأس (الصداع)					
7.	أعاني من ألم في الظهر					
8.	أعاني من أوجاع في المعدة					
9.	أعاني من اضطرابات في الهضم					
10.	أعاني من الإجهاد والتعب الكبير					
11.	أعاني من تقلبات في المزاج					
12.	أعاني من الأرق					
13.	أعاني من سرعة الانفعال					
14.	أعاني من قلق الدائم					
15.	أشعر في كثير من الأحيان أنني اختنقت					
16.	أشعر بالإرهاق الشديد					
17.	أشعر أن كل طاقتي قد استنفدت					
18.	أشعر أنني لا أستطيع التحمل أكثر					
19.	أشعر بالألم رغم غياب الأمراض البدنية					

المحور الثاني: الاحتراق الوظيفي وغموض الدور

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
20.	لا أفهم المهام الموجهة لي					
21.	أعاني من كثرة الأعمال الإدارية					
22.	عملي يختلف عن دراستي بجامعة					
23.	يوجد تداخل في مهام المسندة لي					
24.	تسند لي مهام لست من إختصاصي					
25.	تتعارض تعليمات مديري بالثانوية مع تعليمات مديري بالمركز					
26.	أجد صعوبة في تفسير بعض المواقف المهنية					
27.	اضطر لاستشارة زملائي في كثير من الأمور المهنية					
28.	لا أفهم الهدف من بعض القرارات التي تتخذها مدرائي					
29.	أشعر بعدم تقدير من طرف زملائي في العمل					
30.	أشعر أن الراتب غير مناسب مع حجم العمل					
31.	أشعر بالتعب بسبب العمل في أكثر من مؤسسة					
32.	لدي نظرة تشاؤم لحياة عملية					
33.	أشعر بعدم الرغبة في المشاركة في أنشطة اجتماعية					
34.	لدي الرغبة في تغيير العمل					

شكرا على تعاونكم

ملخص:

هدفت هذه الدراسة "الاحتراق الوظيفي الناجم عن غموض الدور كمشكلة إرشادية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لولاية تبسة" إلى تحديد مستوى الاحتراق الوظيفي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد والكشف عن الغموض الذي يتجلى المهام المقررة لديهم وما يخلفه هذا الاحتراق من آثار سلبية على صحتهم ونفسياتهم ودافعيتهم نحو العمل، وتم اختيار عينة مكونة من 10 مستشارين توجيه والإرشاد بمدينة تبسة.

وإستخدام الباحثان المنهج الوصفي لأنه أكثر المناهج ملائمة كما أنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وتحليلها بدقة، ولجمع البيانات تم استخدام استمارة استبيان مكونة من (34) بند، ومن النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة نجد:

- ✓ معاناة مستشاري التوجيه والإرشاد من الاحتراق الوظيفي بمستوى عالي.
- ✓ وجود غموض حول المهام المسندة لمستشاري التوجيه والإرشاد.
- ✓ وجود أعمال إدارية مكثفة لدى مستشاري التوجيه تبعدهم عن المهام الإرشادية والمتابعة.
- ✓ انخفاض مستوى الإنجاز لدى مستشاري التوجيه بسبب العمل في أكثر من مؤسسة تعليمية.

Abstract

This study aimed at "**functional combustion resulting from the ambiguity of the role as a mentoring problem for the guidance and guidance advisers of the State of Tebsa**" to determine the level of functional combustion of guidance and guidance consultants and to reveal the ambiguity that manifests their tasks and the negative effects of this combustion on their health, psychology and motivation towards work, and a sample of 10 guidance and guidance advisers was selected in The City of Tebsa.

The researchers used the descriptive approach because it is the most appropriate curriculum and examines the phenomenon as it actually is and is interested in being carefully analyzed, and to collect data a questionnaire form consisting of (34) items was used, and from the results obtained through this study we find:

- Guidance and guidance consultants suffer from high-level functional combustion.
- There is uncertainty about the tasks assigned to guidance and guidance advisers.
- Extensive management work by guidance advisers keeps them away from mentoring and follow-up tasks.
- Low level of achievement among guidance consultants due to work in more than one educational institution.