



الاحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني (دراسة ميدانية على عينة من  
مستشاري التوجيه والارشاد ببعض مدن الغرب الجزائري)

الأستاذة: هواري أحلام  
الجامعة: ابي بكر بلقايد تلمسان

ملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني من أجل اجراء هذه الدراسة اعتمدت الطالبة على عينة مكونة من 95 مستشارا ومستشارة للتوجيه، وبعد تطبيقها لمقياس الاحتراق النفسي لماسلاش كرسطينا بأبعاده الثلاثة والمترجم من قبل زيد البتال توصلنا إلى مجموعة من النتائج قمنا بمناقشتها في ضوء الاطار النظري والدراسات السابقة.  
الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.

**Abstract:**The present study aims to identify the level of burn out of school and professional conselors ,the study adopt a sample of 95 conselor, and after the application of the burn out scale of Maslach Kristina translated by Zaid Al Battal, we achieve results that we discussed in the theoretical context by considering previous studies that point the same topic of.

**Keywords:** the burn out, School and professional counselor.

## مقدمة:

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

انطلاقًا مما أشار إليه ولتونستيوارت باني Wilton Stiwort Banni (1981) أنّ الاحتراق النفسي ليس اضطراب عقليًا وإنّما هو طريقة غير صحيحة للتعامل مع الضغط داخل وخارج العمل ويمكن أن يؤثر على صحة الشخص وسلوكه وتوافقه واتجاهاته العامة وعلاقاته مع الآخرين، وانطلاقًا من هذا يعتبر الاحتراق النفسي استجابة سلبية للضغوط التي يمر بها الفرد في عمله ، ففي حين يساير بعض الأفراد مثل هذه الضغوط بأسلوب إيجابي نجد آخرين لا يستطيعون ذلك لأسباب متعددة ، وهكذا أصبح الاحتراق النفسي يمثل انعكاسًا لظروف العمل غير المحتملة وينتج عنها آثار عديدة منها: تدني الإحساس بالمسؤولية ، استنفاد الطاقة، التخلي عن المثاليات، زيادة السلبية ولوم الآخرين وقلة الدافعية وغيرها من الآثار.<sup>(1)</sup>

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

كما يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بعرض التخصصات المتوفرة على التلاميذ ومساعدتهم على تحديد الأنسب لهم من حيث رغباتهم ومحاولة التوفيق بينها وبين قدراتهم وإمكاناتهم كما يساعده على استخدام هذه القدرات لتحقيق التوافق مع دراسته ووظيفته

<sup>1</sup> - حرب يوسف محمد عودة، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، نابلس، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية، (1998).

مستقبلاً، ومن أجل هذا يستعين المستشار بالإضافة إلى النتائج الدراسية على الاختبارات والاستبيانات من أجل تحديد صحيح لهذه الإمكانيات.

### 1. مشكلة الدراسة:

يعتبر فرودنبرجر Freudenberger من أوائل من استخدموا مصطلح الاحتراق النفسي في السبعينات من القرن الماضي، وهذا للإشارة للاستجابات للضغوط المهنية لدى العاملين في المهن الخدمية ومن بينها مجال التعليم، حيث ترى كلٌّ من ماسلاش وجاكسون Maslach et Jackson (1981) أنّ هذا النوع من الوظائف تكثُر فيه الضغوط النفسية لما تنطوي عليه من أعباء ومسؤوليات ومتطلبات بشكل مستمر الأمر الذي يستدعي مستوى عالي من الكفاءة والمهارات لأدائها. (2)

لذا تظهر خطورة هذه الظاهرة التي قد يعاني منها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بسبب بعض الضغوط التي يواجهها أثناء قيامه بعمله كصعوبة التعامل مع التلاميذ والإدارة ونقص الدعم والكمية الكبيرة للمهام الملقاة على عاتقه، هذه الضغوط التي يؤدي تراكمها إلى حالة من الاحتراق النفسي مما تولد لدى المستشار الشعور بالإحباط وعدم الشعور بالإنجاز وزيادة حالة التوتر، كما يفقد تدريجياً نشاطه ويتراجع مستواه فيصبح أدائه لهذا العمل يتم بطريقة آلية وتنخفض رغبته في العمل، بالإضافة إلى هذا يتأثر كذلك تعامل المستشار مع الإدارة والأولياء وحتى التلاميذ فقد لا يهتم لأمرهم كما لا يستطيع تقديم الدعم الكافي والإرشادات اللازمة، أكثر من هذا فقد ينتقل الاحتراق النفسي من العمل إلى الحياة الشخصية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وبالتالي تتميز علاقته بالعائلة والأصدقاء بالانسحاب والإهمال والانشغال الدائم عنهم وإذا

<sup>2</sup> - الزهراني، نوال بنت عثمان بن أحمد، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى، (2008).

تطور بدرجة كبيرة قد يصل إلى درجة الاكتئاب، فكلّ ما تم استعراضه يدفعنا للاهتمام بهذا الموضوع نظرا لخطورته على الحياة المهنية والنفسية والاجتماعية لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

من خلال الخلفية النظرية والملاحظة الميدانية واحتكاك الطالبة بهذه الفئة من الموظفين حاولت صياغة مشكلة الدراسة الحالية كالتالي: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟ وانطلاقا من هذه الإشكالية تمت صياغة التساؤلات التالية:

-هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرستينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الجنس؟

-هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرستينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لعامل سنوات الخبرة أو الأقدمية؟

**2.فرضيات الدراسة:** للإجابة على التساؤلات السابقة تم صياغة الفرضيات التالية:

بما أنّ السؤال الأول استكشافي فلا نصيغ له فرضية.

-توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرستينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف الجنس.

- توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة كما يقيسها مقياس ماسلاش كرسطينا وجاكسون سوزان لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف سنوات الخبرة أو الأقدمية.

### 3.أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى:

-محاولة التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.  
-التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق لدى مستشاري التوجيه في ظلّ كلّ من متغير الجنس (ذكور ،إناث) ومتغير سنوات الخبرة أو الأقدمية (أقل من 10 سنوات و أكثر من 10 سنوات).

### 4.أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تلقي الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي التي تظهر لدى الكثير من العاملين في المهن ذات الطابع الإنساني من بينهم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني الذي تواجهه مجموعة من الضغوط وصعوبات تحول دون قيامه بعمله كما يتوقعه هو ويتوقعه محيطه في العمل فمن هنا جاءت الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع .

### 5حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة الحالية في :

#### 1.5.الحدود البشرية :

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

#### 2.5.الحدود المكانية:

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

### 3.5. الحدود الزمانية:

تم تطبيق الدراسة في الثلاثي الأول من السنة الدراسية 2020/2019.

### 6. التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

#### 1. الإحترق النفسي:

يمكننا تعريف الإحترق النفسي بأنه حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بعمله وبنفسه، ويشعر بالقلق والتوتر والانسحاب والإجهاد نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته، ويعرف إجرائيا لغايات البحث بالدرجة التي يحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي المهني على مقياس الإحترق النفسي لماسلاش كريستينا وجاكسون سوزان Maslach Christina et Jackson Susan(1981)

#### 2. أبعاد الإحترق النفسي:

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

2.2- تيلد المشاعر: هو مستوى الاهتمام المنخفض بالعمل واللامبالاة التي يظهرها الموظف تجاه العمل وفقدان العنصر الإنساني أي معاملة الأفراد كأشياء لا بشر، كما يشير إلى الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في هذا البعد.

**3.2- الإنجاز الشخصي:** هو طريقة تقييم الموظف لنفسه وأدائه في العمل وكذلك مستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله وإنجازاته ، كما يشير إلى الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في هذا البعد.

### **3. تعريف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:**

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

### **الاطار النظري للدراسة:**

#### **1. تعريف الاحتراق النفسي:**

عرف فرودنبيرجر هاربرت Frudenberg Harbert (1974) بناء على التعريف في معجم وابستر Webster كما يلي: "هو حالة من الإجهاد تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد وذلك على حساب طاقتهم وقوتهم"<sup>(3)</sup> بينما عرفت كلٌّ من كريستينا ماسلاش Maslach Christina و جاكسون سوزان Jackson Susan (1977) الاحتراق النفسي بأنه: "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السيئة مثل: التوتر وعدم الاستقرار النفسي والميل إلى العزلة وأيضا الاتجاهات السلبية نحو العملاء، والشعور بنقص الإنجاز الشخصي واكتساب صورة سلبية حول الذات"<sup>(4)</sup> كما عرفته الحايك (2000) أنه: "حالة من الاضطراب والتوتر وعدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني والاجتماعي عامة والمجال التربوي التعليمي خاصّة، ناتجة عن

<sup>3</sup> Canoui Pierre et Mauranges Aline Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants de l'analyse du burn out aux réponses ,Paris :édition Masson, (2004)p11.

<sup>4</sup> قمرأوي إيمان، الاحتراق النفسي في المؤسسة الإعلامية ،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران ،كلية العلوم الاجتماعية: قسم علم النفس وعلوم التربية والأطفونيا، (2011)، ص.10.

الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي إلى استنزاف طاقاته وجهوده، ممّا تنحدر به إلى مستوى غير مقبول من الأداء".<sup>(5)</sup>

عرف عثمان السيد فاروق الاحتراق النفسي أنّه: "عبارة عن زملة من الأعراض البدنية العاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة".<sup>(6)</sup>

بعد عرضنا لتعاريف مختلفة للاحتراق النفسي لباحثين مختلفين في فترات مختلفة يمكننا تعريفه كالآتي: هو حالة نفسية يفقد فيها الفرد الاهتمام بنفسه ويعمله، ويشعر بالقلق والتوتر والإجهاد والضغط نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته.

### 1.1.1. أعراض الاحتراق النفسي:

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

#### 1.1.1.1 الأعراض الجسمية:

تتمثل في الإجهاد، الاستنزاف، تصلب وألم في العضلات ، ارتفاع ضغط الدّم، كثرة تناول الأدوية والكحول والتدخين، أمراض القلب، وقد يشكو الفرد كذلك من ارتفاع نسبة السكر في الدّم ومن اضطرابات في الرغبة الجنسية، ويرجع ذلك إلى ما سببه الإجهاد إذ يرفع من نشاط النظام السمبتاوي ويزيد من اضطراب الأمعاء.<sup>(7)</sup>

#### 2.1.1.1. الأعراض العقلية أو المعرفية:

يعاني الشخص من اضطرابات في الانتباه والذاكرة ونقص التيقظ إضافة إلى عدم القدرة على التركيز، صعوبة إصدار الأحكام والقرارات الصائبة على الأمور، عيوب في تحليل ومعالجة المعلومات، كما يلاحظ على الفرد الإفراط في التفكير في العمل كثرة النسيان والملل، الشعور بالحزن ، كما يشكو الموظف من عدم الرضا عن نفسه وعن مهنته وحياته بشكل عام ويشعر

<sup>5</sup>الرافعي يحيى عبد الله والقضاة، فرحان، محمد. مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات، جامعة الملك سعود: كلية التربية، (2010)، ص210.

<sup>6</sup>عثمان السيد فاروق، القلق وإدارة الضغوط النفسية، القاهرة، مصر: دار الفكر العربي، (2001)، ص18.

<sup>7</sup>ماهر ، أحمد، كيفية التعامل مع ضغوط العمل (سلسلة ابني مهارتك و تدرّب على ضغوط العمل) ، مصر : دار الجامعة، (2005).

بعدم الكفاءة وعدم الفعالية في المهنة، حتى ولو لم يكن هذا صحيحا، ومع مرور الوقت يرى العامل أنّ من يتعامل معهم هم مصدر إثارة المشاكل بالإضافة إلى تأنيب الضمير الشعور بالضغط وعدم القدرة على التكيف مع مختلف المواقف، التعجل في العمل والإخفاق فيه أو تأجيله بدون سبب مقنع.<sup>(8)</sup>

### 3.1.1.الأعراض الاجتماعية:

هي إهمال الموظف للجانب الاجتماعي والعلاقات مع الآخرين خارج العمل وتخصيص كلّ وقته لوظيفته والفاعلية المنخفضة مع الآخرين، وإهمال واجباته مع العائلة، زيادة الصراعات العائلية، بالإضافة إلى الانسحاب والعزلة تدهور العلاقات الاجتماعية مع الزملاء والعائلة، عدم الإحساس بالقيمة الاجتماعية للعمل.

### 4.1.1.الأعراض النفسية وعاطفية:

يعاني الموظف من الإنهاك النفسي والشعور بالفراغ، الشعور بالقلق والاعتراب، الإحساس بالفشل واليأس، تدني تقدير الذات، الإحساس بالذنب السلبية في التعامل، الإكثار من الآليات الدفاعية، قلة المرونة في التعامل بالشعور بالإحباط، فقدان الصبر، فقدان الحماس والدافعية نحو العمل، غياب الثقة بالنفس، استمرار الشعور بالندم لاختيار تلك المهنة، الشعور بفقدان المتعة في العمل، إهمال الأولويات الشخصية، الشعور بالغضب دون سبب ظاهر، الشعور بالإهمال ونقص قدرات التواصل، لوم الآخرين على الفشل، المقاومة الشديدة للتغيير بالإضافة إلى كثرة التشاؤم.<sup>(9)</sup>

### 2.1.مراحل الاحتراق النفسي:

وصف كل من بروك شيفر و ديسكا G.Desca، J.Schever، R.JBruke ثمانية مراحل للاحتراق النفسي وهي:

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

-إحساس بالعجز والفشل والشعور بالذنب.

-تبني آليات دفاعية كالتجنب والانسحاب.

-فقدان الأمل.

-فقدان الجانب الإنساني حيث أنّه يقوم بعمله بشكل آلي.

-الاحتراق النفسي.

<sup>8</sup>شاكّر ، سوسن، h.sadokji à asharqalawsat.com (22 :00)

<sup>9</sup>الجعفري ، عبد الطيف بن محمد ، www.ibtisama.com/vb/shiwithread.

-السخرية وبلادة المشاعر.

-فقدان الشعور بالإنجاز الشخصي.

تجدد بنا الإشارة إلى أنّ الاحتراق النفسي أساسه ظروف خارجية مرتبطة بموقف ضاغط وبقوة العلاقات التي تربط الفرد بالآخرين، وأيضا داخلية مرتبطة بالفرد نفسه (تاريخه، نقاط ضعفه، مثالياته...) أي مع مكونات شخصيته.<sup>(10)</sup>

## 2.مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

نصّ المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991<sup>(11)</sup> على تعيين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الثانويات أولا ثم المتوسطات ثانيا، وذلك بهدف إخراج التوجيه من حقله الإداري إلى مجال المتابعة النفسية والتربوية للمسار الدراسي للتلميذ، ويمارس مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نشاطه في المؤسسة التعليمية كعضو من الطاقم التربوي، ويكون نشاطه تحت إشراف مدير الثانوية إداريا ومدير مركز التوجيه المدرسي والمهني تقنيا، ثم صدر المنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991<sup>(12)</sup> لتحديد مسؤوليات وواجبات مستشار التوجيه المدرسي في المؤسسة التي يعمل بها، حيث ينشط كلّ مستشار في مقاطعة جغرافية يحددها مدير مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، تتكون هذه المقاطعة من ثانوية وعدد من المتوسطات التابعة لها ومدارس ابتدائية، وفي بداية كلّ سنة يقدم المستشار برنامج نشاطاته السنوية إلى مدير مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ومدير الثانوية التابع لها ويقوم بمهامه بالتنسيق مع مستشاري التربية، مساعدي التربية، المدرء والأساتذة لثانوية الإقامة والمتوسطات التابعة لها، وقد توالى بعدها مناشير تدخل في نفس سياق تحديد مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والتي سيتم ذكرها في هذا الفصل ضمن عنوان مهام مستشار التوجيه، حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 سبتمبر 2009<sup>(13)</sup> الذي يحدد قائمة المؤهلات

<sup>10</sup> Andlauer Olivier Le burn out :l'épuisement professionnel ,emotionnel et mental enquêtes /études disponible sur :hth/www.souffrance-du-soignant.fr/-usur/lib/le burn-out. Pdf(2008).

<sup>11</sup> المنشور الوزاري رقم 91-1241/219 المؤرخ في 18 سبتمبر 1991، الخاص بتعيين مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.

<sup>12</sup> المنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991، تحديد مسؤوليات وواجبات مستشار التوجيه المدرسي والمهني.

<sup>13</sup> القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 سبتمبر 2009، تحديد قائمة المؤهلات والشهادات للتوظيف والترقية في بعض الرتب الخاصة بالتربية الوطنية.

والشهادات للتوظيف والترقية في بعض الرتب الخاصة بالتربية الوطنية فالمرشح لمنصب مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني يجب أن يحمل شهادة ليسانس في إحدى التخصصات التالية: علم النفس، علم الاجتماع، ثم صدر مرسوم تنفيذي آخر رقم 08-15 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008<sup>(14)</sup> يظهر إحداث تعديل في التسمية من مستشار التوجيه المدرسي والمهني إلى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

### 1.2. مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

إنّ مهام مستشار التوجيه متعدّدة وكثيرة لكنّها كلّها تنصبّ في ثلاثة مهام أساسية ألا وهي: "الإعلام ، التوجيه والتقييم"

#### 1.1.2. في مجال الإعلام:

يعدّ الإعلام الركيزة الأساسية التي يبني عليها نجاح التوجيه المدرسي والمهني حيث يمكنّ التلميذ من اكتساب مجموعة من المعارف والمعلومات الدراسية والمهنية، التي تنمي قدراته ومهاراته ، كما تساعده على اتخاذ القرارات السليمة في بناء مشروعه المدرسي والمهني مستقبلا، فهو وسيلة يتعرف من خلالها التلميذ على المنطلقات والمنافذ الدراسية والمهنية ومستلزمات كلّ شعبة في التعليم الثانوي وفروعها وتخصصاتها في التعليم العالي، وحسب المنشور الوزاري رقم 11/003/344 المؤرخ في 3 أبريل 2011<sup>(15)</sup> تتمثل نشاطات الإعلام فيما يلي:

#### 2.1.2. تنشيط الحصص الإعلامية:

يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بتنشيط حصص إعلامية تمس بالدرجة الأولى التلاميذ ثم يليها الأولياء وباقي الفريق التربوي للمؤسسة، فتكون مواضيع هذه الحصص الإعلامية مختلفة ولكنها قد تنطوي في معظمها تحت نوعين أساسيين هما:

#### -الإعلام المدرسي:

يمكننا ذكر تدخل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في السنة الخامسة ابتدائي حيث يقدم حصص إعلامية للتلاميذ حول كميّة القبول في السنة الأولى متوسط وكميّة التغلب على قلق الامتحان ، أمّا فيما يخص تدخل المستشار في السنة الأولى متوسط فيكون يهدف تعريف التلاميذ بالمحيط الدراسي الجديد ومساعدتهم على الانتقال السوي إلى مرحلة التعليم المتوسط،

<sup>14</sup> المرسوم التنفيذي رقم 08-15 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 ، تعديل في التسمية من مستشار توجيه مدرسي ومهني إلى مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني.

<sup>15</sup> المنشور الوزاري رقم 11/033/344 المؤرخ في 3 أبريل 2011، المتضمن التذكير بمهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

أما بالنسبة لتدخل المستشار في السنة الثالثة متوسط فيكون بهدف إعطائهم معلومات حول الجذوع المشتركة المتاحة في السنة الأولى ثانوي وكذلك طريقة ملاً بطاقة الرغبات ، وتذكير التلاميذ بضرورة الاهتمام بكل المواد الدراسية لأنّ النتائج التي يتحصلون عليها في السنة الثالثة متوسط تأخذ بعين الاعتبار في حساب مجموعات التوجيه الخاصة بالرابطة متوسط وهذا من أجل تهيئة التلميذ للقيام بالاختيار المناسب لقدراته وإمكاناته، كما يقدم شرح حول التخصصات المتفرعة عن الجذوع المشتركة وطريقة القبول وطرق الطعن.

يهتم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بشكل كبير بتلاميذ الأقسام النهائية ، حيث يتمحور موضوع الحصص الإعلامية حول التكفل النفسي بهم من خلال مساعدتهم على التغلب على القلق وطرق استغلال الوقت بطريقة سليمة والعمل على زيادة تحفيزهم ، بالإضافة إلى مواضيع أخرى يخصص لها المستشار حصصاً إعلامية وذلك حسب الإرساليات الواردة من وزارة التربية وكذلك التطورات في مجال التربية والتعليم.

#### -الإعلام المهني:

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

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

3.1.2.تنشيط خلية الإعلام والتوثيق: يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بتنشيط وتنظيم الخلية وترتيب الوثائق من خلال المداومات.

#### 4.1.2.تنشيط الإعلام الفردي والمداومات بالمؤسسات:

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

#### 5.1.2.الأسبوع الوطني للإعلام:

تنظم أبواب مفتوحة على التوجيه المدرسي والمهني حسب ما جاء به المنشور الوزاري رقم 188 ت.و/ 10 المؤرخ في 13 أبريل 2010<sup>(16)</sup> حيث يتم تخصيص فضاء في كل ثانوية إقامة خاصة والمتوسطات التابعة لها من أجل تنظيم معرض، فيقوم مستشار التوجيه والإرشاد بوضع البطاقات الوصفية، القصاصات، البطاقات الإعلامية، مطويات، دليل عروض التكوين المهني، وهي تحتوي على معلومات حول تطور المنظومة التربوية والمسالك الدراسية والمؤهلات المطلوبة في كلّ شعبة، التخصصات الجامعية، إمكانيات التكوين المهني وغيرها من المعلومات، كما يقوم مستشار التوجيه والإرشاد بتنظيم محاضرات للتلاميذ بمشاركة أعضاء الطاقم الإداري ويسعى إلى تنظيم زيارات ميدانية إلى مراكز التكوين المهني والجامعات لفائدة التلاميذ.

## 2.2. في مجال التوجيه:

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

حسب المنشور الوزاري رقم 49 المؤرخ في 16 فيفري 2008<sup>(17)</sup> المتعلق بالإجراءات الانتقالية لتوجيه التلاميذ ضمن رؤية شاملة للوصول به إلى تحقيق التوافق والانسجام بين مستلزمات مختلف جذوع وشعب التعليم الثانوي العام والتكنولوجي ونتائج التلاميذ ورغباتهم ولتتمكن من التوفيق بين هذه العناصر والآراء ، يشترط أن تكون العملية قد هيأ لها خلال السنة الثالثة متوسط ويجدر التذكير هنا بما يلي:

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

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

- ضرورة التوفيق العقلاني بين متطلبات التخطيط التربوي وإمكانيات الاستقبال والتأطير من جهة ورغبات التلاميذ وإمكاناتهم العلمية الحقيقية من جهة أخرى ، الأمر الذي يتطلب تحضيراً جاداً

<sup>16</sup> المنشور الوزاري رقم 188 ت.و/ 10 المؤرخ في 13 أبريل 2010

<sup>17</sup> المنشور الوزاري رقم 49 المؤرخ في 16 فيفري 2008، المتعلق بالإجراءات الانتقالية لتوجيه التلاميذ.

للعملية بالتشاور البناء بين جميع المتدخلين في الفعل التربوي المرافقين للتلميذ في بناء مشروعه الشخصي.

من أجل القيام بهذه العملية يعتمد مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني على مجموعة من الأمور التي تساعد على التالي:

### 1.2.2. بطاقة المتابعة والتوجيه:

حسب المنشور الوزاري رقم 152 ت. م المؤرخ في 24 ماي 2008<sup>(18)</sup> فإنّ تنصيب هذه البطاقة يرمي إلى إيجاد وثيقة تلخيصية تسهل التوجيه، لهذا يجب ملؤها بعناية وتقديم المعلومات في جميع الخانات: معلومات أولية، النتائج الدراسية لكلّ فصل، نتائج المواد الدراسية، ملاحظات مجلس الأساتذة لكلّ فصل، الرغبات مرتبة حسب الأفضلية، نتائج مجموعات التوجيه، نتائج المتابعة التي قام بها المستشار من المحاورات واستبيان الميول والاهتمامات، بالإضافة إلى معلومات أخرى.

### 3.2.2. بطاقة الرغبات:

تم تنصيب هذه البطاقة والتأكيد على أهميتها من خلال المنشور الوزاري رقم 9/1241/484 المؤرخ في 1991/12/21<sup>(19)</sup> ذلك لأنّ التعبير عن الرغبة خطوة حاسمة يخطوها التلميذ في مساره التعليمي المعد لمساره المهني المستقبلي لذا لا بدّ من تحسيس التلميذ بأهميتها ، وتوضع البطاقة في السنة الثالثة متوسط ليشكل ذلك التعبير الأولي لرغبة التلميذ ثم في السنة الرابعة متوسط يقوم بملاً بطاقة أخرى يختار فيها الجذع المشترك الذي يريد متابعة الدراسة فيه أو اختياره للتعليم المهني أو للتكوين المهني، أمّا بالنسبة لتلاميذ السنة الأولى ثانوي فيعتبر التلميذ بواسطة هذه البطاقة عن الشعبة التي يرغب مواصلة الدراسة فيها في السنة الثانية ثانوي والمنبثقة عن الجذع المشترك الذي يدرس فيه، ويتم ملاًها بالتشاور مع الأولياء ( وجوب مراعات تلبية رغبات التلاميذ في حدود 10 بالمائة الأوائل في الترتيب، وفي حالة عدم تلبية الرغبة الأولى للتلميذ فإنّه يوجه نحو الرغبة الثانية ثم التي بعدها.

### 4.2.2. مجموعات التوجيه:

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

<sup>18</sup> المنشور الوزاري رقم 152 ت. م المؤرخ في 24 ماي 2008 ، خاص بتنصيب بطاقة المتابعة والتوجيه.

<sup>19</sup> المنشور الوزاري رقم 91/4241/484 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 الخاص بتنصيب بطاقة الرغبات.

### 5.2.2. مجالس القبول والتوجيه:

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

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

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

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

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

بعد انعقاد مجالس الأقسام يتم انعقاد مجالس القبول والتوجيه الخاصة بكلّ مقاطعة تربوية وهذا حسب ما جاء به المنشور الوزاري رقم 09/178 المؤرخ 01 ديسمبر 2009<sup>(20)</sup> الخاص بإجراءات

القبول والتوجيه إلى السنة الأولى ثانوي والمنشور الوزاري رقم 827 الخاص بإجراءات القبول إلى السنة الثانية ثانوي، حيث ينعقد في نهاية كلّ فصل مجلس القبول والتوجيه، ويسمى المجلس

الخاص بالفصلين الأول والثاني بمجلس التوجيه المسبق أمّا المجلس المنعقد في نهاية السنة فيسمى بمجلس التوجيه النهائي، ويقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بما يلي:

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

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

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

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

<sup>20</sup> المنشور الوزاري رقم 09/178 المؤرخ في 1 ديسمبر 2009 ، إجراءات القبول والتوجيه إلى السنة الأولى ثانوي .

### 6.2.2. استبيان الميول والاهتمامات:

تم تنصيب استبيان الميول والاهتمامات تبعا للمنشور الوزاري رقم 92/1241/510 المؤرخ في 1992/02/04<sup>(21)</sup> حيث ذكر هذا المنشور أنّ التوجيه كان منصبا في اتجاه التوجيه الجماعي للتلاميذ، إلا أنّ انشغالات التوجيه الحالية والمستقبلية تحاول التكفل الفردي بالتلاميذ، ممّا يستوجب مراجعة منهجية التدخل والوسائل المستخدمة لذلك والتركيز على التلميذ كفرد ، ممّا استدعى تنصيب استبيان الميول والاهتمامات للتلاميذ.

### 7.2.2. الروائز النفسية:

تبعا لتوصية ملتقى مديري مراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المنعقد في سبتمبر 1991 فقد تم تنصيب بعض الروائز النفسية التقنية التي تمكن المستشار من التعرف أكثر على التلاميذ ومن بينها: cattel 3A -KR 34- TF 80، تعتبر هذه الروائز وسيلة مساعدة لمستشار التوجيه والإرشاد بهدف التعرف على التلميذ من الناحية النفسية.

### 3.3. التقييم:

حسب المنشور الوزاري رقم 827 نوفمبر 1991<sup>(22)</sup> فإنّ مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المكلف في إطار أعماله بالقيام بالدراسات والتحليل وتقييم مردود المنظومة التربوية ومحاولة تحسينها والقيام بالاستقصاءات في المؤسسة التربوية يعمل على:  
-تحليل نتائج التلاميذ في كلّ الامتحانات وخاصة الامتحانات الرسمية كالبكالوريا وشهادة التعليم المتوسط وتحديد النقص مع اقتراح الحلول المناسبة.  
-دراسة واستثمار نتائج عمليات التقييم التربوي والمساهمة في تنظيم كيفية وطرق إنجازها.  
-استغلال نتائج اختبارات المكتسبات القبلية والاستفادة منها في تحسين مستوى التلاميذ.  
-قيام مستشار التوجيه والإرشاد في نهاية كلّ فصل بملاً جداول خاصّة بتحليل نتائج التلاميذ ، تكون هذه الجداول خاصة بمصلحة التنظيم التربوي..  
-المشاركة في مختلف الدراسات المبرمجة من طرف الهيئات الوصية.  
-إنجاز تقارير فصلية لتقييم نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المنجزة من طرفه.

<sup>21</sup> المنشور الوزاري رقم 92/1241/510 المؤرخ في 04 فيفري 1992 ، تنصيب بعض استبيانات واختبارات الميول والاهتمامات.

<sup>22</sup> المنشور الوزاري رقم 827 نوفمبر 1991 الخاص بالتقييم.

-إنجاز دراسات تمس ظاهرة أو مشكلة يلاحظها مستشار التوجيه والإرشاد في المقاطعة التي يعمل فيها واقتراح الحلول المناسبة.

### الجانب التطبيقي للدراسة:

#### 1. منهج الدراسة:

تختلف مناهج البحث باختلاف المواضيع المدروسة ، وبما أنّ موضوع البحث هو الذي يحدد المنهج المناسب لدراسته فقد اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي وذلك باعتباره الأنسب للدراسة.

#### 2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل المجتمع الذي اعتمدته الطالبة في الدراسة في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في الثانويات في كلّ من ولايات : تلمسان، عين تموشنت، سيدي بلعباس، وهران، واعتمدت الطالبة أسلوب العينة القصدية في اختيار أفراد عينة الدراسة، وتمثلت في مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني العاملين في الثانويات وسبب اختيارنا للعاملين في الثانويات فقط، وقد بلغ عدد أفراد العينة 95 مستشارا ومستشارة.

#### 3. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

تم توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الخصائص التالية:

#### -الجنس:

#### الجدول رقم (01) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير الجنس:

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

يبين الجدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس ، حيث قدر عدد الذكور ب40 ونسبتهم المئوية هي 42,11% أما عدد الإناث فهو 55 ونسبتهم المئوية هي 57,89% من خلال هذه النتائج يتبين أنّ نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور وهذا معناه أنّ الإناث يمثلون النسبة الأكبر في الدراسة الحالية.

#### -سنوات الخبرة أو الأقدمية:

#### الجدول رقم (02) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق سنوات الخبرة:

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

يبين الجدول رقم (02) توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق سنوات الخبرة حيث أنّ عدد المستشارين الذين تبلغ خبرتهم أقل من 10 سنوات هو 45 بنسبة مئوية تقدر ب 47,37٪، أما بالنسبة للذين تفوق سنوات خبرتهم 10 سنوات فعددهم 50 بنسبة مئوية تقدر ب 52,63٪، ومن هنا يظهر أنّ نسبة وعدد المستشارين الذين تبلغ سنوات خبرتهم أو أقدميتهم أكثر من 10 سنوات مرتفع مقارنة بالمستشارين الذين أقدميتهم أقل من 10 سنوات.

#### 4.4 أداة الدراسة:

استخدمت الطالبة مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش كريستينا Maslach burn out inventory (1981) المخصص لقياس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية، ذلك بالاعتماد على النسخة المعربة من المقياس والتي أعدها وراجعها الدكتور زيد البتال من جامعة الملك سعود (2011) ويشتمل هذا المقياس على جزئين. (زاوي أمال، 2011) حيث يحتوي الجزء الأول على معلومات عامة كالجنس والسن والمهنة والحالة الاجتماعية والخبرة المهنية، أما الجزء الثاني فيتكون من 22 بنداً تتعلق بانطباعات الفرد نحو مهنته وذلك ضمن ثلاثة أبعاد وهي كالتالي:

أ- الإجهاد الانفعالي: تقيس هذا البعد تسعة فقرات هي: 1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20.

ب- تبدل المشاعر: تقيس هذا البعد خمس فقرات هي: 5، 10، 11، 15، 22.

ج- نقص الشعور بالإنجاز: تقيس هذا البعد ثمان فقرات هي: 4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21.

#### 4.4 البدائل وطريقة اعطاء الأوزان:

البدائل	أبداً	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في الشهر	مرة في الاسبوع	في بضع مرات في الاسبوع	كل يوم تقريباً
درجات البنود الموجبة	0	1	2	3	4	5	6
درجات البنود السالبة	6	5	4	3	2	1	0

#### 2.4 الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

من أجل التأكد من صدق الأداة قامت الطالبة باستخدام الصدق التمييزي أو صدق المقارنات الطرفية حيث أنّ قيمة "ت" المحسوبة هي 5.87 وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية وهي 2.60 فهذه النتيجة دالة عند مستوى الدلالة 0.01، كما قمنا بحساب الصدق الذاتي حيث يتمثل في استخراج الجذر التربيعي لمعامل الثبات وقد كان معامل ثبات الإختبار 0,79 وبحساب جذره

التريبيعي يصبح صدق الاختبار 0,88 وهذا يدل على صدق الاختبار، أما بالنسبة للثبات فقمنا بأداة تطبيق الأداة على عينة الدراسة وبلغ معامل الارتباط بين التطبيقين 0.79 وهي دالة عند مستوى 0.01، كما استخدمنا معامل ألفا كرونباخ وكانت النتيجة 0.78 وهي تدل على تناسق الاختبار.

### 5. أساليب المعالجة الإحصائية:

قصد اختبار الفرضيات التي وضعناها للدراسة قمنا باستخدام المؤشرات الإحصائية التالية:  
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.  
- اختبار "ت" لدراسة الفرق بين عينتين مستقلتين.  
- نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss الاصدار 20.

### 6. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

**1.6. عرض نتائج الفرضية الأولى:** بما أنّ الفرضية الأولى هي فرضية استكشافية فلم يتم الإجابة عنها وكانت النتائج كالتالي:

الجدول (04) رقم يبين مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة لدى مستشاري التوجيه

والإرشاد المدرسي والمهني:

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاحتراق النفسي
الاجهاد الانفعالي	20.06	8.49	متوسط
تبلد المشاعر	11.70	11.04	متوسط
الانجاز الشخصي	33.04	9.16	متوسط
المقياس ككل	55.32	13.40	متوسط

تبين من خلال الجدول (04) رقم أنّ مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني متوسط بالنسبة لكل الأبعاد كما أنّه متوسط كذلك بالنسبة للمقياس ككل.

### 2.6. عرض نتائج الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية: توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإنهاك الانفعالي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى اختلاف الجنس.

لاختبار هذه الفرضية قامت الطالبة باستخدام اختبار "ت" لحساب الفرق بين الذكور والإناث في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة.

الجدول رقم(05) يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس:

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

يوضح الجدول رقم(05) أنّ قيمة "ت" المحسوبة للمقياس ككل والتي تبلغ 4,25 أكبر من قيمة "ت" الجدولية فهي دالة عند مستوى الدلالة 0,01 ، وهذا يعني وجود فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الاحتراق النفسي للمقياس ككل لصالح الإناث أي أنّ الإناث يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة أعلى من الذكور ، كما أنّ قيمة "ت" المحسوبة لبعد الإهناك الانفعالي والتي بلغت 4,43 أكبر من قيمة "ت" الجدولية فهي دالة عند مستوى الدلالة 0,01 وهذا معناه وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث لصالح الإناث أي أنّ الإناث يعانون من مستوى أعلى من الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد الانفعالي مقارنة مع الذكور.

### 3.6. عرض نتائج الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة: توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإهناك الانفعالي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف سنوات الخبرة أو الأقدمية.

لاختبار هذه الفرضية قامت الطالبة باستخدام اختبار "ت" لحساب الفرق بين المستشارين الذين تقل أقدميّتهم المهنية عن 10 سنوات والذين تبلغ أقدميّتهم أكثر من 10 سنوات في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة

الجدول رقم (06) يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق لمستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة أو الأقدمية.

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

يوضح الجدول رقم (06) أنّ قيمة المتوسط الحسابي للمستشارين الذين تبلغ أقدمتهم أقل من 10 سنوات كانت مرتفعة بالمقارنة مع قيمة المتوسط الحسابي للمستشارين الذين تبلغ أقدمتهم أكثر من 10 سنوات للمقياس ككل وكذلك بالنسبة لبعد الإنهاك الانفعالي، أمّا بالنسبة لبعد تبلد المشاعر فلم تكن هناك فروق ظاهرة، وفيما يتعلق ببعد الإنجاز الشخصي كان هناك ارتفاع لصالح الذين تبلغ أقدمتهم أقل من 10 سنوات إلا أنّ قيمة "ت" المحسوبة للمقياس ككل ولأبعاده الثلاثة أصغر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى الدلالة 0,05 وهذا يعني أنّه ليس هناك فروق دالة إحصائية بين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مستوى الاحتراق النفسي للمقياس ككل ولا على مستوى أبعاده الثلاثة تعزى لمتغير الأقدمية، بالتالي لم تتحقق الفرضية الثالثة.

#### 7. مناقشة نتائج الدراسة:

بالنسبة للفرضية الأولى فهي خاصة بالتعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المستشارين حيث أظهرت النتائج مستوى احتراق نفسي متوسط وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة كل من "الدبابسة" (1993)، والوالبلي (1995) ودراسة "جامس James.R (2004) ودراسة عمر

الخرابشة وأحمد عريبات(2005) الزيودي " (2007)(الحرر، 2006، ص40) وتتفق كذلك مع دراسة  
عمار فريجات ووائل الرضي(2010)

لعل السبب في معاناة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من الاحتراق النفسي يعود  
لطبيعة المهنة كثيرة المتغيرات والمطالب، فضلا عن أنه ينظر إليهم في بعض الاحيان على أنّ عملهم  
ليس مهما بدرجة كبيرة، ذلك لأن المجتمع يحصر عمل المستشار في عملية التوجيه المدرسي فقط  
ولا يدرك الجوانب الأخرى والمهام الموكلة إليه مثل الاعلام والتوجيه والتقويم ومتابعة التلاميذ  
واستقبال الأولياء والأساتذة واستكشاف التلاميذ المتأخرين دراسيا والتلاميذ الذين يعانون من  
مشاكل نفسية قصد التكفل بهم ومتابعتهم وتنشيط الحصص والحملات الاعلامي وضمان  
التواصل الفعال داخل المؤسسة التعليمية وغيرها من المهام، بالإضافة إلى التغيرات الكثيرة التي  
عرفها قطاع التربية وكثرة المهام الموكلة للمستشار وزيادة الضغط خاصة أثناء وبعد فترة  
الامتحانات وأعباء العمل وعدم تعاون الزملاء فيما بينهم وصعوبات التواصل مع الإدارة مما يخلق  
في الكثير من الحالات المشاكل، كما أنّ عمل المستشار يتطلب منه أن يكون تابعا لمركز التوجيه  
تقنيا فيحضر الاجتماعات التنسيقية ويساهم في العمل الجماعي ومن جهة أخرى فهو تابع إداريا  
للمؤسسة التعليمية المقيم بها لذا قد يجد صعوبة في تفهم بعض المديرين لعمله كونه كثير التنقل  
في مهنته وهذا ما قد يخلق صراعا يؤثر عليه من الناحية النفسية، فكل هذه المهام والأعباء تكون  
سببا في جعله يعاني وبالتالي يصل إلى درجة الاحتراق النفسي.

أما الفرضية الثانية فنصت على: توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده  
الثلاثة(الإنهك الانفعالي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد  
المدرسي والمهني تعزى إلى اختلاف الجنس، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق، فقد اتفقت  
مع نتائج دراسة الدبابسة (1993) كذلك دراسة بطاينة والجوارنة (2004) بالإضافة إلى ذلك  
دراسة مارتن وبالديون Martin et Balduin (1996) التي أكدت كذلك كما اتفقت مع دراسة داوئي  
Dawni(1989) ودراسة مقابلة وسلامة (1990).<sup>(23)</sup>

يمكن تفسير التوصل إلى هذه النتيجة أنه بسبب خروج المرأة للعمل وسعيها لذلك مثلها مثل الرجل  
بما يحمله ذلك العمل من أعباء ومسؤوليات فكل هذا يعرضها إلى مجموعة من الضغوط المهنية

<sup>23</sup>الظفري سعيد والقريوتي، إبراهيم الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في  
علوم التربية ، مجلد 06، العدد 03،.(2010).

التي يصعب عليها مواجهتها نظرا لطبيعتها شخصيتها، بالإضافة إلى نقص دعم الإدارة والزملاء والأسرة أحيانا كثيرة، بالإضافة إلى كل هذا فإن الاحتراق النفسي كما ذكرنا سابقا يحدث بسبب ظروف العمل وطبيعة شخصية الفرد هذه الطبيعة التي تجعل المرأة مختلفة عن الرجل في التعامل وفي مواجهة الضغوط والصعوبات الناتجة عن العمل.

نصت الفرضية الثانية على: توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الإرهاك الانفعالي، تبلد المشاعر، الإنجاز الشخصي) لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني باختلاف سنوات الخبرة أو الأقدمية، وتوصلت النتائج إلى عدم وجود فروق واتفقت النتائج مع نتائج دراسة بطاينة والجوارنة (2004)، بالإضافة إلى دراسة بلاتسيديو وأجالوتيس Platsidiu et Agaliotis.

كما تشابهت نتائج هذه الدراسة مع دراسة نبار رقية (2012) كما، اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الرافي يحيى عبد الله والقضاة محمد فرحان.<sup>(24)</sup>

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

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

<sup>24</sup> الظفري سعيد والقبوتي ابراهيم، نفس المرجع السابق.

خاتمة:

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

-تحتاج مهنة التوجيه والإرشاد ببلادنا تحتاج إلى نظرة شاملة وعمل حقيقي وفعال واهتمام كاف من أجل رفع مردود العاملين في نظام التوجيه والإرشاد.

-تقديم الدعم والبرامج التكوينية لمستشار التوجيه والإرشاد ليتمكن من التأقلم مع مهنته ومواجهة الضغوط والصعوبات في محيطه المهني.

-توعية مستشار التوجيه والإرشاد بخطورة الاحتراق النفسي وانعكاساته السلبية على شخصيته وإعطائه طرق التخفيض من القلق بطرق سوية

قائمة المراجع والمصادر:

- 1-حرب يوسف محمد عودة، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، نابلس، فلسطين: جامعة النجاح الوطنية، (1998).
- 3-الحمر حسن رائدة، دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين ، رسالة بكالوريوس ، جامعة البحرين : كلية التربية .(2006).
- 4-الرافعي يحيى عبد الله والقضاة، فرحان، محمد، مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات، جامعة الملك سعود: كلية التربية.(2010).
- 5-الزهراي نوال بنت عثمان بن أحمد، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة ، رسالة ماجستير ، المملكة العربية السعودية: جامعة أم القرى، (2008).
- 6-زاوي أمال، مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران ، كلية العلوم الاجتماعية: قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.(2011).
- 7-الظفري سعيد والقريوتي إبراهيم، الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان ، المجلة الأردنية في علوم التربية ، مجلد 06، العدد 03،.(2010).
- 8-عثمان السيد فاروق، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، القاهرة ، مصر: دار الفكر العربي.(2001).
- 9-قمرأوي إيمان، الاحتراق النفسي في المؤسسة الإعلامية ،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران ،كلية العلوم الاجتماعية: قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا.(2011).
- 10-ماهر أحمد، (2005) كيفية التعامل مع ضغوط العمل (سلسلة ابني مهارتك و تدرب على ضغوط العمل ) ، مصر : دار الجامعة، (2005).
- 11-نبار رقية، الاحتراق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنيين ، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية: قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، (2011).

قائمة المنشائر:

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

- 14-المنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991، تحديد مسؤوليات وواجبات مستشار التوجيه المدرسي والمهني.
- 15-القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 16 سبتمبر 2009 ، تحديد قائمة المؤهلات والشهادات للتوظيف والترقية في بعض الرتب الخاصة بالتربية الوطنية.
- 16-المرسوم التنفيذي رقم 08-15 المؤرخ في 11 أكتوبر 2008 ، تعديل في التسمية من مستشار توجيه مدرسي ومهني إلى مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني.
- 17-المنشور الوزاري رقم 11/033/344 المؤرخ في 3 أبريل 2011، المتضمن التذكير بمهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- 18-المنشور الوزاري رقم 49 المؤرخ في 16 فيفري 2008، المتعلق بالإجراءات الانتقالية لتوجيه التلاميذ.
- 19-المنشور الوزاري رقم 152 ت.م المؤرخ في 24 ماي 2008، خاص بتنصيب بطاقة المتابعة والتوجيه.
- 20-المنشور الوزاري رقم 91/4241/484 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 الخاص بتنصيب بطاقة الرغبات.
- 21-المنشور الوزاري رقم 09/178 المؤرخ في 1 ديسمبر 2009، إجراءات القبول والتوجيه إلى السنة الأولى ثانوي .
- 22-المنشور الوزاري رقم 92/1241/510 المؤرخ في 04 فيفري 1992، تنصيب بعض استبيانات واختبارات الميول والاهتمامات.
- قائمة مواقع الانترنت:**
- 23-الجعفري ، عبد اللطيف بن محمد ، [www.ibtisama.com/vb/shiwthread](http://www.ibtisama.com/vb/shiwthread) (9:30)
- 24-شاكر ، سوسن ، [h.sadokji à asharqalawsat.com](mailto:h.sadokji@asharqalawsat.com)، (22 :00)
- قائمة المراجع باللغة الأجنبية:**
- 25-Andlauer Olivier(2008) Le burn out :l'épuisement professionnel ,emotionnel et mental enquêtes /études disponible sur :[hth/www.souffrance-du-soignant.fr/-usur/lib/le burn-out. Pdf](http://hth/www.souffrance-du-soignant.fr/-usur/lib/le-burn-out.Pdf).
- 26-Canoui Pierre et Mauranges Aline(2004)Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants de l'analyse aux réponses ,troisieme édition,Paris:Edition Masson.