مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الأول، ص231– ص251 يناير 2014
ISSN 1726-6807 http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical/

درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في مدارس محافظة الطفيلة

د. لما ماجد القيسي

جامعة الطفيلة التقنية/كلية العلوم التربوية/قسم علم النفس التربوي

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، وبيان أثر كل من الجنس والخبرة في الإرشاد في درجة الاحتراق النفسي لديهم. تكو ّ ن مجتمع الدراسة من مرشدي ومرشدات المدارس جميعهم في محافظة الطفيلة للفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2013/2012 والبالغ عددهم (58) مرشداً ومرشدةً. أ ّ عينة الدراسة فقد مثّلت جميع أفراد المجتمع. ولجمع البيانات تم استخدام مقياس ماسلك للاحتراق النفسي، الذي يحتوي على ثلاثة أبعاد فرعية هي: الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أ ّ ن درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين كانت بدرجة متوسطة على بُعد ي الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، وبدرجة عالية على بُعد نقص الشعور بالإنجاز، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور على بُعد تبلّد المشاعر، بينما لم تظهر الدراسة وجود فرو ق ذا ت دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس بالنسبة لبُعدي الإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، المرشدين، الإجهاد الانفعالي، نقص الشعور بالإنجاز، تبلّد المشاعر.

Burnout among Counselors at Tafila Governorate Schools

Abstract: This study aimed at investigating the level of burnout among counselors as well as indicating the impact of gender and experience in counselors burnout level. The population of this study comprised of all counselors (58) of the Tafila governorate schools during the first semester of 2012/2013. The sample included all the numbers of the population. The researcher used Maslach burnout inventory which consists of three subscales: emotional exhaustion, depersonalization, and shortness of personal accomplishments. The study results revealed that the counselors in Tafila governorate schools shown a moderate level of burnout on emotional exhaustion and depersonalization, while high level of burnout on shortness of personal accomplishment. The results also indicated significant differences on intensity on the depersonalization regarding gender. Male counselors reported higher levels of burnout than female counselors.

Key words: Burnout, counselors, emotional exhaustion, personal accomplishment, depersonalization.

المقدمة

تُعدّ دراسة موضوع الاحتراق النفسي من الموضوعات الهامة التي تحظى بالاهتمام المتزايد من قبل الباحثين، إذ بدأ يظهر بشكل واضح بعد التطورات التي حدثت في نواحي الحياة المختلفة العملية والعلمية، وزيادة حجم ونوع وتعقيد العمل؛فقد طرأت على المجتمعات المعاصرة تغييرات كمية ونوعية نتيجة للتطور المتسارع في الثورة العلمية والتكنولوجيا تمثلت في نوعية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، وقد رافق هذه التغيرات مشكلات سوء التوافق والضغوط والأزمات النفسية، حيث وصف عصرنا الحالي بعصر الأزمات والضغوط النفسية (المساعيد،2011). وبدأ الاهتمام بإيجاد المؤسسات التي تهتم بتقديم الخدمات اللازمة لمواجهة وتفادي العوامل التي تؤثر على سلامة الأفراد وتكيفهم،وتُعد المدرسة إحدى أهم هذه المؤسسات نظراً للدور الذي تقدّمه في استثمار الثروات البشرية، كما يُعد المرشد التربوي من الركائز المهمة لهذه المؤسسة حيث يسعى إلى مساعدة الأفراد في حل مشكلاتهم من خلال الفهم الصحيح لطبيعةهذه المشكلات ومعرفة أسبابها وكيفية مواجهتها(حرتاوي،1991،غنيم وقطناني،2011).

وتبرز أهمية الإرشاد النفسي في مجال التعليم كالمدارس والكليات والجامعات من خلال الصلة المتداخلة بين العملية التدريسية والعملية الإرشادية، فالتدريس يتضمن التعليم والتعلّم على أنّهما خطوة مهمة في إحداث التغيير الإيجابي في سلوك الطلاب، والعمل على خلق جو مناسب للتعلّم والتعليم. بينما يهدف الإرشاد النفسي إلى التعرّف على مصادر المشكلات التي تواجه الطلبة، التي تؤثر في سلوكهم وشخصياتهم تأثيراً سلبياً فيصعب عليهم التوافق النفسي والاجتماعي؛ مما يؤدي ذلك إلى شعورهم بالإحباط والمزيد من الصراعات. كما يسعى الإرشاد إلى تحديد الظروف النفسية والاجتماعية والأكاديمية والمهنية، التي يواجهها الطلاب؛ وذلك لمساعدتهم على تحقيق التوافق على المستوى النفسي، والشخصي، والمهني، والمحافظة على الصحة النفسية لديهم، لذلكفإنّ الإرشاديُعدّ ضرورة لكي تحقق التربية أهدافها باعتبار أنّه وسيلة لتعميق أهدافها العامة ومنها تحقيق نمو الطالب وتكامل شخصيته (Johnson, 2000,Wilkerson, 2009).

وفي ضوء ما تقدمترى الباحثة أنّ للإرشاد النفسي أهمية فيالتعرّف على مشكلات الطلبة ومساعدتهم على إيجاد الحلول المناسبة لها، ولكن يبرز في مجال عمل المرشد معوقات تحول دون قيامه بدوره كاملاً، كعدم قدرته على اتخاذ القرار في عمله،وعدم وجود التغذية الراجعة، وكثرة متطلبات العمل،وغموض الدور، وقلة الدعم من المسؤولين (Osborn, 2004)؛ الأمر الذي يُسهم في إحساسه بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه، وعدم الرضا الوظيفي والشعور بالتوتر والضغط النفسي. وقد أشار لي ولي (Lee et al ,2010)إلى أنّ هذه المشاعر ذات نتائج خطيرة على المرشدين أنفسهم

و عملائهم والمؤسسة التي يعملون فيها.ويُعد الإرشاد إحدى تلك المهن التي تتطلب مواجهة الطلبة ومشكلاتهم السلوكية والاجتماعية والأكاديمية، فالمرشد التربوي لا يعمل بمعزل عن الكادر المدرسي، ولا عن المجتمع الذ ي يعيش فيه، بل يقوم بعمله في بيئة تفاعلية يؤثر ويتأثر بها؛ فلابدّ له من التعامل مع زملائه من المعلمين والمختصين، كذلك يجب أ ن يتفاعل مع إدارة المدرسة والكادر الإدار ي فيها، بالإضافة إلى تعامله مع أولياء أمور الطلبة وهذه الشبكة من التفاعلات لها أثرها على المرشد التربوي، وجميعها عوامل مساعدة على ظهور الاحتراق النفسي لديه، وقد ذكر لامبي (Lambie, 2007) أنّ الكثير من المرشدين التربويين يتولد لديهم إحساس بالاحتراق النفسي نتيجة لظروف عملهم، التي تتطلب مقابلة أعداد من الطلاب والإحساس بمشاكلهم وتفهمها، وتنظيم الجلسات الإرشادية، بالإضافة إلى غموض مفهوم الإرشاد ودو ره من وجهة نظر الآخرين.

ويعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً وقد استخدمه هربرت فردنبرجر Herbert Freudenberger لأول مرة خلال الفترة ما بين 1960–1970، ووصفه بأنّه "حالة استنفاذ الفرد لطاقته الجسدية والنفسية" وأصبح هذا مفهوماً رائجاً في العديد من الأبحاث والدراسات في أواخر السبعينات وبداية الثمانينات .(Leiter and Schaufeli ,1996)

وعرّفه هاريس Harris في لي وآخرون (Lee et al, 2007:143) بأنّه: مجموعة من الأعرا ض الانفعالية والجسدية الشائعة لدى الأفرادو الشعور بالعجز واليأس وفقدان الطاقة، والسلبية.

ووصفه براونينغ وآخرون (Browning et al, 2006: 141) بأنّه: زيادة في الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز. ويقصد بالإجهاد الانفعالي شعور الفردبأنّه مستنزف ومجهد انفعالياً، ويقصدببُعد تبلّد المشاعر عدم الإحساس، والقسوة في الاستجابة نحو الآخرينأمّا نقص الشعور بالإنجاز فهو تدني شعور الفرد في القدرة على الإنجاز والكفاءة (Maslach, et al, 2001:399, Fusilier and Manning, 2005:348)

كماويُعرّف بأنّه استنزاف للطاقة الجسدية والانفعالية والعقلية نتيجة أعباء العمل (Schaufeli & Greenglass, 2001:503).

أسباب الاحتراق النفسي

لقد ذكر ت العديد من الدراسات مجموعة من العوامل التي قد تكون سبباً أساسياً في حدوث الاحتراق النفسي لد ى المعلمين والمرشدين التربويين ومنها:

-**العوامل الشخصية:** وتشتمل هذه العوامل على الكفاءة المهنية، والرغبة في العمل، وسمات الشخصية، والدخل الشهري، جميعها عوامل ذا ت أثر في تحقيق المرشد التربوي كفاءته الذاتية وشعوره بالتميز والإنجاز. وقد تبينأ نّ المرشدين التربويين الأكثر انضباطاً والتزاماً في أعمالهم ويمتازون بالمثالية

والإخلاصوبكر ّ سون جهدهم وذهنهم للعمل، ويمتلكون قدرة عالية على العطاء والإنتاج هم الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيرهم (Stevens & O'Neill ,1983 ،عوده، 1998، عسكر وزملائه، 1986).

-**العوامل الاجتماعية:** يعد الدعم الاجتماعي أحد العوامل المساندة للمرشد التربوي في عمله وخاصة أثناء التعامل مع الحالات الصعبة، وفي حال شعور المرشد التربوي بنقص الدعم المقدم له من المحيطين وخاصة المشرفين يصبح عرضة للإجهاد والتعب (Spicuzza & De Voe, 1982; Farber, 1985). وقد أكد ت دراسة بارش فلدمان وآخر ين (Baruch-Feldman et al, 2002) ودراسة هوبفول (Hobfoll , 2002) أ ذ ّ دعم المشرفين ُ سهم في الحد من ظهور أعرا ض الاحتراق النفسي لد ـ المعلمين والمرشدين التربويين في المدارس والعديد من الوظائف الأخرى.

-**العوامل المهنية:** تؤثر البيئة المهنية على أداء الأفراد وشعورهم بالرضا الوظيفي، فإذا كانت الوظيفة تمتاز بالتكرار والرتابة تؤدي إلى تدني الدافعية لديهم نتيجة عدم التكيف مع ظرو ف ومتطلبات العمل، وشعورهم بالإجهاد، كما أ ذ ّ فشل الفرد في تحقيق احتياجاته الشخصية التي يتوقعها من الوظيفة سيؤدي به إلى الاحتراق النفسي (Brill, 1984; O'Neill & Stevens, 1983; الطحاينة، 1995). وقد ذكر ت ماسلك (Maslach, 2005) أ ذ ّ بيئة العمل وظروفه وتوقعات الفرد من عمله، والمهام التي يجب عليه انجازها من العوامل التي تزيد من نسبة الاحتراق النفسي. وبالنسبة للمرشد التربوي فقد أظهر ت دراسة كيم وستونر (Kim & Stoner, 2008)، ودراسة اولسن وديلي (Olson, & Dilly 1988، ودراسة لاندسمان (Landsman, 1983) أ ذ ّ ه يقع تحت تأثير الاحتراق النفسي نتيجة لكثرة أعداد العملاء، وقضاء الوقت الطويل لسماع مشكلاتهم ومتابعة أمورهم، و عدم القدرة على القيام بكافة المتطلبات التي يتطلب عليه انجازها. بالإضافة إلى عدم قدرته على اتخاذ القرار في شؤون عمله، وكثرة متطلبات العمل، وغموض الدور الذ ي يعود إلى الاختلاف بين ما يتوقعه الآخرون منه في عمله، وبين ما يجب عليه أ ذ يعمله بالفعل (Wilkerson& Bellini, 2006; Azar, 2000; Templeton and Satcher, 2007).

أعراض الاحتراق النفسي:

يتطور الاحتراق النفسي الذ ي يصيب الفرد كتطور أ ّ ة أعرا ض مرضية، وقد وصف سدولين (Cedolinen,1982) وبانيس (Pines, 1993) أعرا ض الاحتراق النفسي التي تظهر لد ـ المرشد التربوي أ ذ ّ ها متمثلة بالشعور بعدم القيمة، و التردد، و خيبة الأمل، و الإرهاق، و تقدير ذا ت متدني ، و عدم القدرة على التركيز، ولوم الآخرين. كما وتظهر حالة من عدم الاتزان، والاستقرار، وعدم القدرة على

مواجهة متطلبات العمل، وضعف القدرة على تنفيذه، وعدم الرغبة في مواكبة ما هو جديد في مجاله (القريوتي، 2008).

كما أوضحت دراسات أخرىأ نّ الاحتراق النفسي يتسبب في كثير من المضاعفات السيئة على الصحة الجسمية كظهور أعراض الآم المعدة والسكري والصداع وآلام الظهر وتسارع ضربات القلب، وضيق التنفس، هذا عدا الآثار الأخرى التي تلحق بالصحة النفسية من شعور بالضيق والتعاسة والأرق والحزن، والشعور بالقلق والخوف، والإحساس باليأس وسرعة الاستثارة والعصبية وفقدان الحماس، وعدم الانسجام مع الآخرين،و الشعور بالاكتئاب والإحباط (Bakker et al, 2000; Thomas & Lankau, 2009; Wood & Rayle, 2006).

وأجري العديد من الدراسات ذات العلاقة المباشرة بالاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين مثل دراسة لينت سكوارتز (Lent & Schwartz, 2012) التي هدفت إلىالتعرّف على العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي وظروف العمل وسمات الشخصية لدى المرشدين التربويين وبعض المتغيرات، وتكونت العينة من (340) مرشداً. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين متغيرات الدراسة: الجنس، والعرق، وسنوات الخبرة وظروف عمل المرشد التربوي ومستوى الاحتراق النفسي لديه، كما تبين أنّ المرشد العصابي، الذي يتسم بالالتزام بأداء أعمالهطوال سنوات عمله لديه مستوى عالٍ من نقص الشعور بالإنجاز، ومستوى متدنٍ على بُعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر.

وأجرى غنيم وقطناني (2011) دراسة هدفت إلى الكشف عن الاحتراق النفسي لعينة من المرشدين النفسيين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء وارتباطه بمتغيرات الجنس، ومستوى الدخل، والحالة الاجتماعية للمرشد، وفئة الطلبة الذين يتعامل معهم المرشد. أجريت الدراسة على عينة مكونة من (100) مرشدٍ ومرشدةٍ تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، تم استخدام مقياس جلدرد Geldard Burn-out Inventory لقياس درجة الاحتراق النفسي. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لصالح المرشدين النفسيين الذكور، كما أثبتت النتائج وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية لدرجة الاحتراق النفسي نتيجة اختلاف مستويات الدخل، بحيث تبينأنّه كلما قل الدخل ازداد الاحتراق النفسي لدى المرشدين، بينما أشارت نتائج الدراسةأنّه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيري الحالة الاجتماعية للمرشد وفئات الطلبة الذين يتعامل معهم (المرحلة الأساسية، المرحلة الثانوية).

وقام لي ولي (Lee & Lee, 2010) بدراسة هدفت إلىالتعرّف على ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، أجريت الدراسة على عينة تكونت من (232) مرشداً، أشارت نتائج

الدراسة إلىأ ن ّ حجم العمل، وصراع الأدوار، وغموض الدور من العوامل التي تسهم في حدوث ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى فئة المرشدين.

وهدفت دراسة كنت بلتر و كونستانتين (Kent Butler & Constantine, 2010) إلى الكشف عن العلاقة بين تقدير الذا ت والاحتراق النفسي لد ى مرشدي المدارس ، تكونت عينة الدراسة من (533) مرشداً بالإضافة للكشف عن علاقتهما بمتغيرات الجنس، وموقع العملالجغر افي وسنوات الخبرة، أشارت نتائج الدراسةإلى أ ن ّ المرشدين، الذين يمتازون بدرجة عالية من تقدير الذات لديهم أقل عرضة للاحتراق النفسي مستوىمتدنٍ من الاحتراق النفسي، كما تبينأ ن ّ المرشدين، الذين لديهم خبرة (20) سنة فأكثر يسجلون درجة مرتفعة من درجات الاحتراق النفسي مقارنة مع غيرهم من المرشدين الذين تقل خبرتهم العملية عن (10) سنوات، كماتبي ّنأ ن ّ المرشدين الذين يعملون في مدارس المدن لديهم مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي مقارنة مع المرشدين الذين يعملون في مدارس الأرياف.

وأجرى الزيود (2003) دراسة هدفت إلى التعرف على واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن، تكونت عينة الدراسة من (100)مرشدٍ ومرشدةٍ ، وتوصلت نتائج الدراسة إلىأ ن ّ مستوى الاحتراق النفسي لد ى المرشدين النفسيين والتربويين كان بدرجة متوسطةوأ ن ّ أكثر مظاهر الاحتراق هي الأعمال التي يكلف بها المرشد، كما تبين وجود فرو ق في سنوات الخبرة العملية لد ى المرشدين حيث تبينأ ن ّ المرشدين الذين لديهم خبرة عملية أربع سنوات فما دو ن لديهم درجة احتراق أعلى من المرشدين ذو ي الخبرة الأكثر، بالإضافة إلىأ ن ّ الاحتراق النفسي كان لد ى الإناث أكثر مما هو لد ى الذكور، كما أسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فرو ق ذا ت دلالة في درجة الاحتراقتُعزى لمتغير الدرجة العلمية.

وهدفت دراسة المهداوي (2002) إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لد ى المرشدين النفسيين للمرحلتين الابتدائية والمتوسطة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، أجريت الدراسة على عينة تكونت من (105) مرشدين طلابيين، استخدم فيها مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي ضمن أبعاده الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، توصلت نتائج الدراسة إلىأ ن ّ درجة الاحتراق النفسي لد ى المرشدين كانت بدرجة عالية علىبُعدي الإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز وبدرجة متوسطة علىبُعد تبلّد المشاعر، كما تبينأ ن ّه لا يوجد علاقة ذا ت دلالة إحصائية للمتغيرات (التخصص، والخبرة العملية، والمرحلة التعليمية) على الأبعاد الثلاثة.

وأجرى السامرائي وصالح (1998) دراسة هدفت إلى التعرف على الاحتراق النفسي لد ى المرشدين التربويين وعلاقته ببعض المتغيرات على عينة تكونت من (307)مرشداً ومرشدة من المرشدين التربويين

في مدارس بغداد، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود نسبة من المرشدين التربويين يعانون من الاحتراق النفسيوأ نّ متغيري الدخل (الوضع الاقتصادي)، وعلاقة المرشد بالإدارةتُعدان من أكثر المتغيرات التي تسهم في الاحتراق النفسي، بالإضافة إلى وجود اختلاف بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي لصالح الإناث، حيثتبيّنأنّهن أكثر عرضة للاحتراق النفسي من المرشدين الذكور.

وقامت حرتاوي (1991) بدراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لد ـ المرشدين التربويين، ومعرفة أثر كل من الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية في الإرشاد، وعدد الطلبة الذين يتعامل معهم المرشدشهرياً في درجة الاحتراق النفسي لديهم، طبقت الباحثة مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي ضمن أبعاده الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، ونقص الشعور بالانجاز على عينة تكونت من العاملين في المدارس الحكومية التابعة لمحافظات وألوية شمال الأرد ن البالغ عددهم (84)مرشداً ومرشدة، وتوصلت نتائج الدراسة إلىأ نّ مستوى الاحترا ق النفسي لد ـ المرشدين التربويين كان بدرجة متوسطة، كما تبين وجود فرو ق ذا ت دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي ومتغير الجنس حيث كانت مرتفعة لد ـ الذكور على مستوى الشدة، ومن جهة أخرى مرتفعة لد ـ الإناث على مستوى التكرار، كما لم تكشف الدراسة عن وجود فرو ق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي على تكرار أبعاد المقياس وشدتهتُعزى لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

التعليق على الدراسات السابقة

بعد استعراض الدراسات السابقة ذا ت العلاقة المباشرة بالموضوعتبيّن ندرة الدراسات التي تناولت البحث حول الاحتراق النفسي لد ـ مرشدي المدارس، على حد علم الباحثة أنه لا يوجد سوى ثلاث دراسات تناولت موضوع الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين داخل المملكة الأردنية الهاشمية وهي ما ذكرت سابقاً، بينما يوجد دراسات أخرى تناولت موضوع الاحتراق النفسي لد ـ أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، والعاملين مع فئات التربية الخاصة، ومعلمي المدارس.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة: شدة الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز لد ـ المرشدين التربويين في مدارس محافظة الطفيلة وذلك على مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي، وعلاقته بمتغيري الجنس والخبرة العملية في الإرشاد.

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في مدارس محافظة الطفيلة، حيث يتعرض المرشد التربوي إلى مجموعة ضغوط نتيجة ما يتوقعه الآخرون

منه في عمله، وما يتطلبه طبيعة عمله من التعامل مع الكادرين الإداري والتدريسي، بالإضافة إلى التعامل مع الطلبة ومشكلاتهم المختلفة والتواصل مع أولياء الأمور، وهذه العوامل جميعها قد تؤثر سلباً على أداء المرشد التربوي وقدرته على التكيف والتعامل مع الطلبة.

أسئلة الدراسة

1- ما درجة الاحتراق النفسي لد ـ المرشد التربوي على شدة أبعاد مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز؟

2-هل تختلف درجة الاحتراق النفسي لد ـ المرشد التربوي على شدة أبعاد مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز باختلاف الجنس؟

3- هل تختلف درجة الاحتراق النفسي لد ـ المرشد التربوي على شدة أبعاد مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز باختلاف الخبرة العملية؟

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً هاماً تكشف عما يعانيه المرشدون التربويون أثناء قيامهم بواجباتهم العملية من ضغوط نفسية كبيرة تؤثر على أدائهم وكفاءتهم وهو الاحتراق النفسي. لعلّ ما دفع الباحثة للقيام بهذه الدراسة ندرة الدراسات والأبحاث التي اتّخذت هذه الظاهرة موضوعاً لدى المرشدين التربويين، حيث إنّ معظم الدراسات السابقة في هذا المجال ركزت على المعلمين والمعلمات، وأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات والمدارس الخاصة وأغفلت هذا العنصر الهام في العملية التعليمية لما يقوم به المرشدون التربويون من دور فاعل يفرض عليهم التعامل مع الطلبة وذويهم والأساتذة والإدارة؛ وهذا يجعلهم أكثر تعرضاً للاحتراق النفسي عن غيرهم.

ولذا فإنّ الباحثة تسعى للكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، وبيان مسبباتها وأعراضها ونتائجها لتمكين المرشدين التربويين من القيام بأعمالهم على أكمل وجه وبكفاءة وتميز وإبداع.

حدود الدراسة

تتحدد الدراسة بما يأتي:

حدود بشرية: تتمثل بالمرشدين التربويين العاملين بمدارس مديرية التربية والتعليم في محافظة الطفيلة.

حدود مكانية: تتمثل بمدارس مديرية التربية والتعليم في محافظة الطفيلة.

حدود زمانية: تتمثل بالعام الدراسي 2013/2012.

أداة الدراسة المستخدمة وما يتعلق بصدقها وثباتها.

مصطلحات الدراسة

عر َ فت الباحثة مصطلحات الدراسةإجرائياً كما يلي:

الاحتراق النفسي: حالة نفسية تصيب الأفراد الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم الخدمات، والتواصل والتفاعل مع أناس كثيرين، وذلك نتيجة لضغوط العمل ومتطلباته.

مستوى الاحتراق النفسي: الدرجة التي يحصل عليها المرشد التربوي على شدة أبعاد مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي الثلاثة.

الإجهاد الانفعالي: شعور المرشد التربوي بالإرهاق النفسي والجسدي مما يؤدي إلى عدم القدرة على التعامل والتكيف مع متطلبات العمل وبيئته، وشعور المرشد التربوي أنّه مستنزف جسدياً وانفعالياً وغير قادر على العطاء ويعرُ ّف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المرشد التربوي وفق مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي على فقرا ت الإجهاد الانفعالي، ويقاس على مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي بدرجات ثلاثة (عالٍ ، متوسط، متدنٍ).

تبلّد المشاعر: ويتضمن أبعاد شخصية واجتماعية، وهو مشاعر المرشد التربوي السلبية التي تتسم بالقسوة، والإهمال، وعدم الاحترام، والتعاطف و عدم التواصل الايجابي مع العملاء أثناء أداء عمله. ويعرُ ّف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المرشد التربوي وفق مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي على فقرا ت تبلّد المشاعر، ويقاس على مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي بدرجات ثلاثة(عالٍ ، متوسط، متدنٍ).

نقص الشعور بالإنجاز: ويتضمن التقييم الذاتي وهو ميل المرشد التربوي لتقييم نفسه وعلاقته بالعملاء، وقدرته على القيام بعمله بطريقة سليمةويعرُ ّف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المرشد التربوي وفق مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي على فقرا ت نقص الشعور بالانجاز، ويقاس على مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي بدرجات ثلاثة(عالٍ ، متوسط، متدنٍ).

المرشد التربوي: هو موظف في مدارس وزارة التربية والتعليم، حاصل على درجة علمية ضمن تخصص الإرشاد النفسي والتربوي أو الصحة النفسية، بحيث يؤهله ذلك للعمل في مهنة الإرشاد التربوي.

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة التالية:

المتغيرات المستقلة: الجنس وله مستويان: ذكور، إناث

الخبرة العملية في الإرشاد ولها ثلاث مستويات: المستوى الأول: 1- 5 سنوات، والمستوى الثاني: 6 -10 المستوى الثالث:11- فما فوق.

المتغيرات التابعة: اهتمت الدراسة بمتغير واحد هو درجة الاحتراق النفسي على أبعاد مقياس ماسلك للاحتراق النفسي الثلاثة وهي: الإجهاد الانفعالي،وتبلّد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز.

منهجية الدراسةوا إجراءاتها

منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام أداة واحدة لجمع البيانات وهي مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي.

الطريقة والإجراءات

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مرشدي مدارس مديرية التربية والتعليم في محافظة الطفيلة، والبالغ عددهم (58)مرشداً ومرشدة،نظراً لقلة عدد المرشدين التربويين في مديرية التربية والتعليم في المحافظة، تم تناول مجتمع الدراسة كاملاًلتعر ّ ف على درجة الاحتراق النفسي لديهم، و الجدول رقم (1) يوضح مجتمع الدراسة موزعاً حسب الجنس والخبرة العملية.

الجدول رقم (1) مجتمع الدراسة موزعاً حسب الجنس والخبرة العملية

الجنس / الخبرة	5 سنوات فما دو ن	6-10	11- فما فو ق	المجموع
ذكور	10	8	9	27
اناث	7	14	10	31
المجموع	17	22	18	58

أداة الدراسة

تم استخدام مقياس ماسلك للاحتراق النفسي (Maslach Burnout Inventory MBI)، وقد قام عدد من الباحثين بتعريب المقياس ليتلاءم مع البيئة العربية، ومنهم (مقابلة وسلامة، 1993، وطوالبة، 1998، والفرح، 2001). ويتكون المقياس من (22) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته موزعة على ثلاثة أبعاد هي:

1- الإجهاد الانفعالي: يقيس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي، الذ ي يشعر به الفرد في عمله، ويتضمن الفقرا ت (1،2،3،6،8،13،14،16،20).

2- تبلّد المشاعر: يقيس مستوى اللامبالاة وقلة الاهتمام لد د الفرد، ويتضمن الفقرا ت (5،10،11،15،22).

3- نقص الشعور بالإنجاز: يقيس تقييم الفرد لنفسه، والرضا عن عمله، وشعوره بالكفاءة، ويتضمن الفقرا ت (4،7،9،12،17،18،19،21).

وقد بنيت فقرا ت المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد المهني، ويطلب من المفحوص الاستجابة مرتين لكل فقرة من الفقرات، حيث تدل الاستجابة الأولى على تكرار الشعور، وقد درجت الإجابة عن الفقرا ت بتدريج يتراوح من (1) ويعني: يحدث قليلاً في السنة إلى (6) تعني: يحدث يومياً. أمّ ا الاستجابات التيتدلّ على شدة الشعور فقد درجت من (1) حيث يكون الشعور ضعيفاً إلى (7) حيث يكون الشعور قوياً.

ونظراً لوجود ارتباط عال بينبُعدي التكرار، والشدة للمقياس، ولاختصار وقت التطبيق، اكتفت الباحثة باستخدام إجابة المفحوص علىالبُعد الخاص بشدة شعوره نحو فقرا ت المقياس، وهذا ما أوصت به دراسات مختلفة منها دراسة (الفرح،2001) ودراسة (السرطاوي،1997).

وبمأ نّ فقرا تالبُعدين الأول والثاني سلبية، وفقرا تالبُعد الثالث إيجابية، فقدّ عكس درجات المفحوص علىالبُعد الثالثوبناءً على ذلك رفإّ الدرجات المرتفعة على المقياس بأبعاده الثلاثة تعني مستوى عالياً من الاحتراق النفسي، في حين الدرجات المنخفضة على المقياس تعني مستوى متدنياً من الاحتراق النفسي، ولتفسير الدرجات الفرعية التي تمثل الأداة على الأبعاد المختلفة، فقدّ تصنيفها إلى درجات احتراق تراوحت بين مرتفعة، و متوسطة،و منخفضة والجدول رقم (2) يوضح ذلك:

الجدول رقم (2) تصنيف شدة أبعاد الاحتراق النفسي

الأبعاد	منخفض		متوسط		مرتفع	
	الشدة	**التكرار**	**الشدة**	**التكرار**	**الشدة**	**التكرار**
الإجهاد الانفعالي	0-25	0-17	26-39	18-29	40 فما فو ق	30 فما فو ق
تبلّد المشاعر	0-6	0-5	7-14	6-11	15 فما فو ق	12 فما فو ق
نقص الشعور بالانجاز	0-26	0-23	37-43	24-39	44 فما فو ق	40 فما فو ق

صدق الأداة وثباتها

لقد أشار الباحثون الذين استخدموا مقياس ماسلك للاحتراق النفسي نأ ه يتمتع بمستوى جيد من الصدق، فقد ظهر ت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات العاملين، الذين يعانون من احتراق نفسيعال ٍ ومتوسط ٍ ومتدن ٍ (مقابلة وسلامة، 1993، الفرح،2001، طوالبة، 1998، حرتاوي، 1991). وللتأكد من ثبات المقياس تم استخراج ثبات المقياس بحساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ الفا، إذ بلغ (0.86)، ويعتبر هذا المقدار دالاً على الثبات وكافياً لأغرا ض الدراسة،ونأ ّ معاملات الثبات للمقاييس الفرعية تراوحت بين (0.75− 0.85).

ولقد اعتمدت الباحثة بما قام به الباحثان مقابلة وسلامة (1993) للتأكد من صدق الاختبار فيما يتعلق بصياغة الفقرات اللغوية وانتمائها للمجال الذي خصصت له وملاءمتها لقياس ما أعدت له.

الأساليب الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة المتعلقة بتحديد درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين على شدة أبعاد مقياس ماسلك تم استخراج المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على كل بعد من أبعاد المقياس. وللإجابة عن أسئلة الدراسة المتعلقة بوجود اختلاف في درجة الاحتراق النفسي على شدة أبعاد مقياس ماسلك باختلاف مستويات كل من الجنس، وسنوات الخبرة في الإرشاد، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحاديو المقارنات البعدية لمعرفة الفرو ق في متوسطاتمتغيري ّ الجنس والخبرة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: للإجابة عن السؤال الأول الذ ي ينص على: ما درجة الاحتراق النفسي لد ى المرشد التربوي على شدة أبعاد مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز؟.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء المرشدين التربويين على أبعاد المقياس الثلاثة كما يوضح الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء المرشدينالتر بويين على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي

بـُعد	متوسط درجات أفراد الدراسة	معيار ماسلك	مستوى الاحتراق
الإجهاد الانفعالي	26.1	25-0	منخفض
		39-26	متوسط
		40 فما فو ق	مرتفع
تبلّد المشاعر	8.91	6-0	منخفض
		14-7	متوسط
		15 فما فو ق	مرتفع
نقص الشعور بالإنجاز	52.6	26-0	منخفض
		43-37	متوسط
		44 فما فو ق	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (3) أ ن متوسطات درجات المرشدين التربويين على أبعاد الإجهاد الانفعالي، تبلّد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز كانت (26.1، 8.91، 52.6) على التوالي، وهذا يعنيأ نّ درجة الاحتراق النفسي لد ـ المرشدين التربويين كانت متوسطة، حسب معايير ماسلك للاحتراق النفسي، على بـُعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، وكانت مرتفعة علىبـُعد نقص الشعور بالإنجاز، وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة حرتاوي (1991)، ودراسة الزيود (2003).

و اختلفت مع دراسة المهداو ي (2002) التي توصلت إلىأ نّ درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين كانت مرتفعة على بـُعدي الإجهاد النفسي ونقص الشعور بالإنجازوبدرجة متوسطة على بـُعد تبلّد المشاعر.

وقد يعزى سبب الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس إلى المعيقات والصعوبات التي تواجهه في عمله كغموض الدور، وعدم وضوح مفهوم الإرشاد، ودور المرشد في أذهان الكثير من المدراء والمعلمين والطلبة، فما زال يلقى على عاتق المرشد مهام إدارية يتوجب عليهأداؤ ها، وما زالت مدارسنا في محافظة الطفيلة تنظر إلى دور المرشد علىأ نّه احتياطي يسد النقص في الهيئتين الإدارية والأكاديمية، بالإضافة إلى طبيعة عمل المرشد التي تتطلب منه التواصل المباشر مع الطلبة، والإطلاع على مشكلاتهم وتفهمها، ومساعدتهم لإيجاد الحلول المناسبة، و جميعها تولد لديه الإحساس بالتوتر والضغط من ثم الاحتراق النفسي.

السؤال الثاني: للإجابة عن السؤال الثاني الذ ي ينص على: هل تختلف درجة الاحتراق النفسي لد د المرشد التربوي على شدة أبعاد مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي الثلاثة: الإجهاد الانفعالي،وتبلّد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز باختلاف الجنس؟.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء المرشدين التربويين، وتم استخدام اختبار(T test) لمعرفة الفروق في متوسط درجات الذكور، ومتوسط درجات الإناث، والجدول (4) يوضح ذلك.

الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (t) للفرق في شدة الاحتراق النفسي حسب متغير الجنس

بُعد	الجنس	عدد افراد المجتمع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	ذكور	27	23.4	4.44	0.33	0.738
	اناث	31	22.9	6.60		
تبلّد المشاعر	ذكور	27	13.1	2.32	18.1	0.00
	اناث	31	5.22	0.72		
نقص الشعور بالإنجاز	ذكور	27	52.4	3.89	0.35	0.725
	اناث	31	52.8	4.59		

يتضح من الجدول رقم (4) أنّ هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α 0.05) بين درجات المرشدين التربويين على بُعد تبلّد المشاعر، حيث بلغت قيمة (t) (18.1)، وجاءت الفروق لصالح الذكور حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (13.1)، مما يدل علىأ نّ الذكور أكثر تبلّداً وجموداً في المشاعر من الإناثبالمقابل لم تظهر أيّ ة فرو ق ذا ت دلالة إحصائية عند مستوى (α 0.05) تبعاً لمتغير الجنس على بُعدي الإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالانجاز.

لقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة در اسة غنيم وقطناني (2011) التي أشارت إلىأ نّ درجات الاحتراق النفسي على الأبعاد الثلاثة لد د الذكور أعلى مما هي لدى الإناث. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة حرتاوي (1991)، وقد يعود ذلك إلىأ نّ طبيعة الرجل تختلف عن الأنثى حيث يتصف الرجل بالبرود العاطفي والتصرف بعقلانية والقدرة على التحكم بعواطفه أكثر من المرأة، بالإضافة إلىأ نّ المرشد التربوي يعمل في مدارس الذكور، ويتعامل مع مشكلات طلابية مختلفة عن مشكلات الإناث، حيث تتطلب تدخل الإدارة والأهل أحياناً للتجاوب مع المشكلة وحلها، كما أ ن طبيعة مدارس الذكور تكثر فيها

المشكلات السلوكية أكثر من مدارس الإناث كالتسرب من المدرسة،و التدخين،و العنف المدرسي بأشكاله وغيرها من المشكلات التي تتطلب الجهد والعناء والمتابعة من قبل المرشد التربوي لتفهمها،و إيجاد الحلول والمقترحات المناسبة،إذ ّ هذه المشكلات وضغوط الأدوار التي يقوم بها المرشد التربوي تُسهم في تبلّد مشاعره وعدم تعاطفه مع الطلبة ومشكلاتهم.

السؤال الثالث: للإجابة عن السؤال الثالث الذ ي ينص على: هل تختلف درجة الاحتراق النفسي لد د المرشد التربوي على شدة أبعاد مقياس ماسلك (Maslach) للاحتراق النفسي الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز باختلاف الخبرة؟.

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأداء المرشدين التربويين، وتم استخدام تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق في متوسط درجات أفراد الدراسة على أبعاد مقياس الاحتراق النفسي وفقاً لمتغير الخبرة.

الجدول رقم (5) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفرو ق بين متوسطات أفراد الدراسة على أبعاد الاحتراق النفسي وفقاً لمتغير الخبرة

بُعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(ف)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	الخبرة	1526.4	2	763.2	140.6	0.000
	الخطأ	298.4				
	المجموع	32876.0				
	المجموع المصحح	1824.8				
تبلّد المشاعر	الخبرة	23.8	2	11.92	0.633	0.54
	الخطأ	1036.7				
	المجموع	5669.0				
	المجموع المصحح	1060.6				
نقص الشعور بالإنجاز	الخبرة	803.7	2	401.8	97.85	0.000
	الخطأ	225.8				
	المجموع	161628.0				
	المجموع المصحح	1029.6				

يتضح من الجدول رقم (5) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05) بين متوسطات درجات المرشدين التربويينعلى بُعدي الإجهاد النفسي، ونقص الشعور بالانجاز، حيث بلغت قيمة (ف) (140.6، 97.85) على التوالي. بينما لم تظهر فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى

(α= 0.05) بين متوسطات درجات المرشدين التربويينعلى بـُعد تبلّد المشاعر، وللكشف عن مصادر الفروق بين مستويات الخبرة على بـُعدي الإجهاد النفسي، ونقص الشعور بالإنجاز تم استخدام اختبار شافيه (Scheffe) للمقارنات البعدية والجدول رقم (6) يظهر نتائج الاختبار البعدي.

الجدول رقم (6)نتائج الاختبار البعدي للفروق بين مستويات الخبرة على بـُعدي الاجهاد النفسي، ونقص الشعور بالإنجاز

البـُعد	مستوى الخبرة والمتوسطات الحسابية	5-1	10-6	11- فما فوق
الإجهاد الانفعالي	5-1 (15.2)	-	*11.05	*11.5
	10-6 (26.2)	-	-	0.45
	11-فما فوق (26.7)		-	-
نقص الشعور بالإنجاز	5-1 (46.9)		*7.61	*8.69
	10-6 (54.5)	-	-	1.07
	11- فما فوق (55.6)	-	-	-

يظهر الجدول رقم (6) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05) بين درجات المرشدين التربويين الذين تتراوح خبرتهم في الإرشاد بين (1-5 سنوات)، والمستوى الثاني للخبرة (6-10 سنوات)على بـُعد الإجهاد الانفعالي حيث بلغت قيمة الفروق (11.05)، كما يوجد فروق دالة إحصائياً بين درجات المستوى الأول للخبرة (1-5 سنوات)، والمستوى الثالث للخبرة (11- فما فوق) وبلغت قيمة الفروق (11.5)، بينما لم تظهر فروقٌ ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05) بين مستوى الخبرة الثاني (6-10 سنوات) والثالث (11- فما فوق) وبالتالي فإنّ مصدر الفروق يعزى لصالح المستويين الثاني والثالث، حيث بلغت متوسطاتهم الحسابية (26.2، 26.7) على الترتيب.

أمّا بالنسبة لبـُعد نقص الشعور بالإنجاز فقد تبيّن أنّ هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05) بين درجات المرشدين التربويين الذين تتراوح خبرتهم في الإرشاد بين (1-5 سنوات)، والمستوى الثاني للخبرة (6-10 سنوات)، حيث بلغت قيمة الفروق (7.61)، كما يوجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى (α= 0.05) بين درجات المستوى الأول للخبرة (1-5 سنوات)، والمستوى الثالث للخبرة (11- فما فوق) وبلغت قيمة الفروق (8.69)، بينما لم تظهر فروقٌ ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.05) بين مستوى الخبرة الثاني(6-10 سنوات) والثالث (11- فما فوق)وبالتالي فإنّ

مصدر الفروق يعزى لصالح المستويين الثاني والثالث، حيث بلغت متوسطاتهم الحسابية (54.5، 55.6) على الترتيب.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة من نتائج دراسة كينت بتلر و كونستانتين Kent Butler & (Constantine, 2010) التي وجدتْ نمّستوى الاحتراق النفسي مرتفعٌ لد ـ المرشدين التربويين ممن خبرتهم العملية في مجال الإرشاد (20 سنة فأكثر). وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسات حرتاوي (1991) وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الأجور والامتيازات التي يحصل عليها المرشد التربوي أقل مقارنة بحجم العمل والجهد والمعاناة التي يتعرض لها الأمر الذي يشعر المرشد بالاحتراق النفسي وضعف الرغبة في العطاء، وغياب الحوافز، وفرص التقدم الوظيفي، حيث إن بعض المرشدين يخدمون منذ بداية تعيينهم ولغاية التقاعد دون أن يتقدم بوظيفته سوى الزيادة السنوية البسيطة في راتبه الشهري، وعلاوة الإرشاد البسيطة، فلكل هذه المعوقات والإحباطات دورٌ في ضعف الدافعية لديه، وضعف قابليته للتطوير، وشعوره بالاحتراق النفسي.

التوصيات

بناءً على نتائج هذه الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

1. إجراء المزيد من الدراسات من أجل تحديد الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى شعور المرشد بالاحتراق النفسي، بالإضافة إلى التنوع في المتغيرات؛ نظراً لوجود بعض المتغيرات التي قد تكون سبباً في حدوث الاحتراق النفسي لم يتم تناولها في هذه الدراسة.
2. ضرورة الاهتمام بتحسين الأوضاع المهنية والنفسية والاقتصادية للمرشدين كي يتمكنوا من السيطرة على أسباب ظاهرة الاحتراق النفسي والعمل على مواجهتها أو محاولة تفادي حدوثها.
3. ضرورة توعية الهيئتين الإدارية والأكاديمية والطلاب بمفهوم الإرشاد ودور المرشد في المدارس.

المراجع العربية

1. حرتاوي، هند، (1991): مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأرد ن، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
2. الزيود، نادر، (2003): واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأرد ن، **مجلة العلوم التربوية، كلية التربية**، جامعة قطر، 1(1).
3. السامرائي، هاشم وصالح، صالح، (1998): الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين وعلاقته ببعض المتغيرات، **مجلة العلوم النفسية**، 4.

4. السرطاوي، زيدان، (1997): الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة: دراسة ميدانية، **مجلة كلية التربية**، جامعة عين شمس، 21(1).

5. الطحاينة، سليمان، (1995): مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

6. طوالبة، محمد،(1998)مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس التابعة لمحافظات اربد والمفرق وعجلون وجرش، **مؤتة للبحوث والدراسات**، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن، 14 (2).

7. عسكر، علي وجامع، حسن والأنصاري، محمد، (1986): مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، **المجلة التربوية**، 3 (10).

8. عودة، يوسف محمد، (1998): ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الحكومية في الضفة الغربية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة النجاح الوطنية، نابلس– فلسطين.

9. غنيم، خولة و قطناني، هيام، (2011): الاحتراق النفسي لعينة من المرشدين النفسيين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء وارتباطه ببعض المتغيرات، **مجلة كلية التربية**، جامعة عين شمس، 35(2).

10. الفرح، عدنان، (2001): الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر، **دراسات، العلوم التر**بوية، الجامعة الأردنية، 28 (2).

11. القريوتي، إبراهيم، (2008): الاحتراق النفسي لد د عينة من المعلمين المعاقين بصرياً العاملين بالمدارس الأردنية، **المجلة العربية للتربية الخاصة**.

12. المساعيد، أصلان، (2011): مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة آل البيت وعلاقتها بالخبرة والتخصص الدراسي، **مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية**،3(1).

13. مقابلة، نصر وسلامة، كايد، (1993): دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين الأردنيين في ضوء عدد من المتغيرات، **مجلة جامعة دمشق** ، 9 (34).

14. المهداوي،عبدالله، (2002):مستويات وأبعاد الاحتراق النفسي وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية لدى المرشدين الطلابين، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم القر د.

المراجع الأجنبية:

1. Azar, S. T. (2000): Preventing Burnout in Professionals and Paraprofessionals who Work with Child Abuse and Neglect Cases: A Cognitive-Behavioral Approach to Supervision. **Journal of Clinical Psychology,** 56, 643-663.
2. Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D., & Schwartz, J. (2002): Sources of Social Support and Burnout, Job Satisfaction, and Productivity. **Journal of Occupational Health Psychology**, 7(1) 84–93.
3. Brill, P. L. (1984): The Need for an Operational Definition of Burnout. **Family and Community Health**, 6, 12-24.
4. Browning, L., Carey, S., Ryan, M., Greenberg, S., & Rolniak,S.(2006): Effects of Cognitive Adaptation on the Expectation-Burnout Relationship among Nurses. **Journal of Behavioral Medicine**, 29(2)139-150.
5. Cedoline, A. J. (1982): **Job Burnout in Public Education: Symptoms, Causes, and Survival Skills**. New York: Teacher's College Press.
6. Farber, B.A. (1985): Clinical Psychologists' Perceptions of Psychotherapeutic Work**. The Clinical Psychologist,** 38, 10-13.
7. Fusilier, M.& Manning, R. M. (2005): Psychosocial Predictors of Health Status Revisited. **Journal of Behavioral Medicine**, 28(4) 347-358.
8. Hobfoll, S. E. (2002): Social and Psychological Resources and Adaptations. **Review of General Psychology**, 6(4) 307–324.
9. Johnson, L. S. (2000): Promoting Professional Identity in an Era of Educational Reform. **Professional School Counseling**, 4(1) 31-40.
10. Kent Butler. S & Constantine, G. M. (2010): Collective Self-Esteem and Burnout in Professional School Counselors. **Professional School Counseling**, 9 (1), 55-62.
11. Kim, H., & Stoner, M. (2008): Burnout and Turnover Intention among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy, and Social Support. **Administration in Social work**, 32(3) 5-25.
12. Lambie, G. (2007): The Contribution of Ego Development Level to Burnout in School Counselors: Implications for Professional School Counseling. **Journal of Counseling & Development**, 85, 82-88.
13. Landsman, L. (1983): **Is Teaching Hazardous to Your Health. In Contemporary Issues in Special Education**. Rex. E, Schmid and Lynn M. Nagata, Mc Graw- Hill Boo; Company, Copyright. C.
14. Lee , S, L,& Lee, S, M. (2010): Job Stress, Coping Strategies, and Burnout among Abuse-Specific Counselors. **Journal of Employment Counseling**, 1, 290-298.

15. Lee, S. M., Baker, C. R., Cho, S. H., Heckathorn, D. E., Holland, M. W., Newgent, R. A., Ogle, A, Nick T, Powell, M. L ., Quinn, J. J ., Wallace, S. L., & Yu, Kumlan. (2007): Development and initial psychometrics of the Counselor Burnout Inventory. **Measurement and Evaluation in Counseling and Development**, 40, 142-154.

16. Lee, S. M., Cho, S., **Kissinger**, D. & Ogle, N. (2010):A Typology of Burnout in Professional Counselors. **Journal of Counseling and Development**, 22(3) 266-292.

17. Leiter, M.P. & Schaufeli, W.B. (1996): Consistency of the Burnout Construct Across Occupations. **Anxiery, Stress and Coping**, 9, 229-243

18. Lent, J., & Schwartz, R. C. (2012): Related to Burnout among Professional Counselors. **Journal of Mental Health Counseling,** 34(4) 355-365.

19. Maslach, C. (2005): **Understanding Bumout: Work and Family Issues**. In D. Halpern, S. Murphy, & S. Elaine (Eds.), Work-Family Balance to Work Family Interaction: Changing The Metaphor (Pp. 99-1 14). Mahwah, NJ: Erlbaum.

20. Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. (2001): Job Burnout. **Annual Review of Psychology**, 52, 397–422.

21. Olson, M., J & Dilly, J. S. (1988): A New Look at Stress and the School Counselor. **The School Counselor**, 35 (3) 194-198.

22. Osborn, C. J. (2004): Seven Salutary Suggestions for Counselor Stamina. **Journal of Counseling & Development,** 82, 319-328.

23. Pines, A. (1993): **Burnout: An Existential Perspective**. In W. B. Schaufeli, D. Maslach, & T. Marek (Eds.), Professional Burnout: Research Developments in Theory and Research. Washington, D.C.: Taylor & Francis.

24. Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001): Introduction to Special Issue on Burnout and Health. **Psychology and Health**, 16, 501-510.

25. Spicuzza, F. J., & De Voe, M. W. (1982): Burnout in the Helping Professions: Mutual Aid Groups as Self- Help. **Personal and Guidance Journal**, 1 (2) 95-98.

26. Stevens, B & O'Neill, P.(1983): Expectation and Burnout in the Developmental Disabilities Field. **American Journal of Community Psychology**, 11(6)299-310.

27. Templeton, M. C., & Satcher, J. (2007): Job Burnout among Public Rehabilitation Counselors. **Journal of Applied Rehabilitation Counseling**, 38(1), 39-45.

28. Thomas, C. H., & Lankau, M. J. (2009): Preventing Burnout: The Effects of LMX and Mentoring on Socialization, Role Stress, and Burnout. **Human Resources Management**, 48(3), 417-432.

29. Wilkerson, K. (2009): An Examination of Burnout among School Counselors Guided By Stress-Strain-Coping Theory. **Journal of Counseling and Development**, 87(4) 428-437.

30. Wilkerson, K., & Bellini, J. (2006): Intrapersonal and Organizational Factors Associated with Burnout among School Counselors. **Journal of Counseling and Development**, 84, 440-450.

31. Wood, C., & Rayle, A. D. (2006): A Model of School Counseling Supervision: The Goals, Functions, Roles, and Systems Model. **Counselor Education and Supervision**, 45, 253-266.