الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 2محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والارطوفونيا

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت عنوان:

الاحتراق النفسي وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني دراسة ميدانية بمراكز التوجيه المدرسى والمهنى لولاية وهران

من إعداد

الطالب: بلجودي فضيل

أعضاء لجنة المناقشة

د/ عرقوب محمد	أستاذ التعليم العالي جامعة وهران 2	(رئيسا)
د/ بورجي العباس	أستاذ محاضر ب جامعة وهران 2	(مشرفا ومقررا)
د/ بن دحو سمية	أستاذة محاضر ب جامعة وهران 2	(مناقشة)

السنة الدراسية 2025/2024

شكر وعرفان

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على جزيل نعمه وكرمه بأن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع نشكر أستاذي الفاضل السيد **بورجي العباس** على تأطيره وإشرافه على هذه المذكرة وتقديم النصح والإرشاد، والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل كما لا أنسى أن نتوجه بالشكر الجزيل لكافة الأساتذة على تقديم خدماتهم

بصدر رحب

إهـــداء

إلى من غرَس في قلبي حبَّ العلم،

إلى من قدّموا لي الدعم والعون دون انتظار ومقابل،

إلى من كانوا سندي وسبب ما أنا عليه اليوم،

إلى إخوتي وأخواتي الذين كانوا دومًا مصدر قوة وإلهام،

إلى من علمني أن الطموح لا حدود له الغالي الأستاذ حدو مصطفى

إلى أساتذتي الذين لم يبخلوا بعلمهم وتوجيههم التي ستظل نبراسا

في مسيرتي العلمية والعملية،

إلى أصدقائي وزملائي الذين شاركوني لحظات التعب والنجاح،

أهدي هذه المذكرة عربونَ شكرٍ وامتنان، وتقديرًا لكل من

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على علاقة الاحتراق النفسي بدافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وإظهار مستوياته لدى العينة المبحوثة.

ولتحقيق أغراض الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي وقمت بتطبيق مقياسين الاحتراق النفسي لماسلاش ومقياس الدافعية للإنجاز لكمال مصطفى حزين عثمان، حيث طبقت الدراسة على عينة 97 مستشارا ومستشارة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من مراكز التوجيه المدرسي والمهني لولاية وهران شرق – وسط – غرب.

وكانت النتائج كالتالي

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير الجنس.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير الخبرة.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير المستوى الدراسي (ثانوي، متوسط).

الكلمات المفتاحية:

الاحتراق النفسي، دافعية الإنجاز، مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

Abstract

The current study aims to identify the extent of the impact of psychological burnout on achievement motivation among school and vocational guidance and counseling counselors and to show its levels among the sample studied.

To achieve the purposes of the study, the researchers relied on the descriptive approach and applied the psychological burnout scales of Maslach and the motivation to achieve by Kamal Mustafa Hazin Othman. The study consisted of 97 male and female counselors in a random manner from the school guidance and counseling centers affiliated with the states of Oran.

the results came as follows:

1- There is a statistically significant relationship between psychological burnout and achievement motivation among the school and vocational guidance counselor.
2- There are statistically significant differences in psychological burnout among school and vocational guidance counselors due to the gender variable.
3- There are statistically significant differences in psychological burnout among school guidance counselors due to the variable of experience.
4- There are statistically significant differences in psychological burnout among school guidance counselors due to the variable of work institution.

Key words:

Burnout, achievement motivation, guidance counselor and school and vocational counseling.

قائمة المحتويات

1	شكر	أ
2	إهداء	ب
3	ملخص الدراسة	ج
4	قائمة المحتويات	ه
5	قائمة الأشكال والجداول	ح
6	قائمة الملاحق	ي
7	مقدمة	1
الـــجـــــانـــــب الـــنـــظـــــري		
الـفـصل الأول تـــقـديـم الـدراســة		
8	الإشكالية التمهيدية للبحث	3
9	فرضيات البحث	5
10	أهداف البحث	6
11	أهمية البحث	6
12	أسباب ودواعي اختيار موضوع البحث	6
13	التعاريف الإجرائية للبحث	7
الفصل الثاني الاحتراق النفسي		
14	تمهيد	9
15	لمحة تاريخية حول الاحتراق النفسي	9
16	مفهوم الاحتراق النفسي	12
17	الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات	14
18	رواد الاحتراق النفسي	18
19	أبعاد الاحتراق النفسي	19
20	مراحل الاحتراق النفسي	20
21	مظاهر الاحتراق النفسي	23
22	مستويات الاحتراق النفسي	24

23	أسباب الاحتراق النفسي	24
24	مصادر الاحتراق النفسي	27
25	نظريات الاحتراق النفسي	27
26	الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي	31
27	الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	34
28	خلاصة الفصل	34
الفصل الثالث دافعية الانجاز		
29	تمهيد	36
30	ماهية الدافعية	36
31	بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية	37
32	تصنيف الدوافع	41
33	سمات الدافعية	42
34	وظائف الدافعية	42
35	أهمية دافعية الإنجاز والعوامل المؤثرة فيها	44
36	أنواع دافعية الانجاز	47
37	مكونات دافعية الانجاز	48
38	خلاصة الفصل	51
الفصل الرابع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني		
39	التعريف بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	53
40	خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	53
41	مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	54
42	خلاصة الفصل	65
الجانب التطبيقي		
الفصل الخامس الإجراءات الميدانية للدراسة		
43	تمهيد	67
44	منهج الدراسة	67
45	أدوات الدراسة	67

46	الدراسة الاستطلاعية	68
47	الدراسة الأساسية	76
48	حدود الدراسة الأساسية	76
الـــفـــصـــل الســـادس مـــنـاقـــشـة الـــفـــرضـــيـــات		
49	مناقشة فرضيات البحث	78
50	الخاتمة	82
51	التوصيات والاقتراحات	83
52	قائمة المراجع	84
53	الملاحق	85

قـــائـــمة الـــجـــــداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الفروقات الثنائية بين الدافعية الفطرية والمكتسبة	47
2	نموذج عن البرنامج السنوي لنشاط مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني	69
3	نموذج عن البرنامج الأسبوعي لمستشار التوجيه والإرشاد	69
4	نموذج عن سجل المقابلات	70
5	سجل النشاط اليومي	71
6	صدق الاتساق الداخلي للمقياس	79
7	معامل ارتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية	80
8	الصدق التمييزي	81
9	الثبات بطريقة التجزئة النصفية	82
10	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ	82
11	صدق الاتساق الداخلي للمقياس	82
12	الصدق التمييزي	84
13	الثبات بطريقة التجزئة النصفية	84
14	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ	84
15	اختبار (ت) لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي	85
16	اختبار (ت) لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي	86
17	نتائج تحليل التباين ذو العامل الواحد للدرجة الكلية في الاحتراق النفسي	87

قـــائـــمة الأشـــكـــال

الر قم	العنوان	الصفحة
1	دورة الدافعية بداية من الحاجة	50
2	مكونات دافعية الإنجاز لدى جيلفورد Guilfod	56
3	مكونات دافعية الإنجاز لـ ميتشل Mitchell	56

قـــائـــمة الـــــملاحـــــــق

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مقياس الاحتراق النفسي	97
2	مقياس دافعية الإنجاز	99

مقدمة

يعتبر التوجيه المدرسي من أهم الركائز التي تعول عليها المنظومة التربوية برمتها والذي يشهد تطورا وتقدما مستمرين خدمة لجملة من الأهداف غايتها تقديم خدمة إنسانية للتلاميذ تمس جميع نواحي أو جوانب شخصيته (النفسية، السلوكية، الصحية والتعليمية).

ولكي ينجح موظف التوجيه المدرسي والمهني والمتمثل في شخص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لابد من توفر معطيات وظروف تجعله يؤدي وظيفته على أتم وجه وأحسن حال، غير أن الواقع يعكس أمورا مخالفة تماما أدت إلى تراجع مستوى دافعية الإنجاز لدى المستشار نظرا لشعوره وإحساسه بالاحتراق يعود إلى عدة أسباب قد تكون سنوات الخبرة، الطور المنتسب إليه وهذا ربما يؤثر على جنس دون الآخر.

ومن أجل كل هذا تطرقت من خلال هذه الدراسة إلى موضوع بحث مفاده الاحتراق النفسي وأثره على دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وانطلقت من تساؤولات تدور حول وجود علاقة بين الاحتراق النفسي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتم إدراج ذلك بتوضيح لمتغيرات الجنس، الخبرة، مؤسسة العمل بين الثانوي والمتوسط.

وتم تقسيم الدراسة إلى جزئين:

- **الجانب النظري** تضمن أربعة فصول: تقديم الدراسة، الاحتراق النفسي، دافعية الانجاز، مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- **الجانب التطبيقي** تضمن فصلين الاجراءات الميدانية للدراسة، مناقشة الفرضيات.

الـــفـــــصـــل الأول

تقديم الدراسة

1- إشكالية تمهيدية للبحث

2- فرضيات البحث

3- أهمية البحث

4- أهداف البحث

5- أسباب ودواعي اختيار البحث

6- المفاهيم الأساسية للبحث

7- المفاهيم الإجرائية

1- الإشكالية للبحث:

يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني أحد منتسبي القطاع وأهم ركائزه إذ يقوم على تقديم خدمة إنسانية، تتطلب منه توظيف مهارات وكفاءات معينة من أجل تحقيق النجاح والوصول إلى أفضل أداء بغية تقديم حلول لمجموعة من المشكلات تصادف التلاميذ، ويعتبر المحيط المدرسي مليء بمشاعر الإحباط والقلق والتوتر ناتجة عن الممارسة اليومية لتجاوز التحديات والعراقيل المصادفة مما يولد الشعور بالاحتراق النفسي الذي يؤثر بطبيعة الحال على الأداء الوظيفي أو المهني. **(بن عمروش وقنون،2022).**

كما تعتبر مهنة التوجيه والإرشاد من أكثر المهن تعرضا للاحتراق النفسي نظرا لما تنطوي عليه من أعباء ومسؤوليات كبيرة تتطلب مستويات عالية من المهارة والكفاءة الشخصية من طرف مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والتي قد تؤثر في أدائه ومهامه بالمؤسسة التعليمية، لذا اهتمت هذه الدراسة بتوضيح العلاقة بين الاحتراق النفسي ودافعية الإنجاز لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

وانطلاقا من هذا، سوف نتناول علاقة الاحتراق النفسي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بثلاث مراكز التوجيه المدرسي والمهني لولاية وهران شرق – وسط – غرب، للتعرف على مستوى الاختراق النفسي وأثره على دافعية الإنجاز لدى هذه الفئة.

وانقسمت الدراسة إلى جانبيين هما: الجانب النظري والجانب التطبيقي.

تمثل المدرسة المؤسسة الرسمية التي تقوم بإعداد الأجيال إعدادا تربويا، مدرسيا، اجتماعيا، ثقافيا، حتى يتسنى كل جيل القيام بدوره كاملا في المجتمع.

ويقضي التلاميذ أوقاتهم للتعلم والتزود بالمعارف والتجارب المتنوعة وتوفر المدرسة التعليمية كل الوسائل لاكتسابهم المهارات الأساسية في مجالات مختلفة وتوفر الظروف المناسبة لنموهم وتطورهم جسميا، نفسيا واجتماعيا، غير أن القائمين على الشأن التربوي لا يمكنهم الاستجابة لانشغالات ومشكلات التلميذ الدراسية، ومن هنا أصبحت الضرورة ملحة لتوظيف سلم جديد للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، حيث يتلخص دور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الوصول بالمتعلم إلى تكوين مصدر واضح لمشروعه الشخصي كان من الناحية المدرسية أو المهنية، من خلال متابعة دراستهم ونتائجهم وميولاتهم واستعداداتهم، مستعملا في ذلك الوسائل التربوية والنفسية، والتخطيط التربوي.

ومن خلال الدراسات السابقة هدفت **دراسة الحديدي (2014)** إلى التعرف على المستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأردن، حيث تكونت عينة الدراسة 183 فردا للعام الدراسي 2013-2014، استخدم فيها المنهج الوصفي، والاستعانة بقياس ماسلاش Maslachللإحتراق النفسي، ومقياس تأنسي لمفهوم الذات كأدوات للدراسة، وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية: وجود مستوى مرتفع من الاحتراق لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، وعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين مفهوم الذات والاحتراق النفسي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية النفسي تبلد الشعور، ونقص الشعور بالإنجاز **(الحديدي،2014).**

و تهدف **دراسة هواري أحلام (2014)** إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، تكونت العينة من 95 مستشار عاملين في الثانويات لكل من ولايات تلمسان، عين تموشنت، سيدي بلعباس ووهران، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي كونه الأنسب في الموضوع، كما تم توظيف مقياس ماسلاش للاحتراق باستخدام النسخة المعربة من طرف زيد التبال 2011، وظف فيها عدة أساليب إحصائية منها اختبار (T Test) الخاص لدراسة الفروق بين متغيرات الدراسة وفقا لمتغير الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية، التخصص الجامعي وأسفرت نتائج الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق النفسي ككل، وكذلك فروق دالة إحصائيا في بعد الإنهاك الانفصالي لدى مستشاري التوجيه.

وكانت الدراسة **لنجاري عبد الصمد (2015)** تحت عنوان الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في مراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولايتي ورقلة والوادي، وقد اعتمد على المنهج الوصفي وقد اختار العينة بطريقة عشوائية مكونة من 120 مستشار وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى إلى الأقدمية في المهنة وكذلك الحالة الاجتماعية وأنه توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس.

كما أجرى ويلكرسون Wilkerson 2009 دراسة هدفت إلى التعرف على واقع الاحتراق النفسي للمرشدين في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم الباحث مقياس ماسلاش وتم تطبيقه على عينة مكونة من 198 مرشدا ومرشدة، وبينت نتائج الدراسة درجة نقص الشعور بالإنجاز أعلى من المضاد إلى انخفاض المستوى

الوظيفي لدى أفراد العينة، بينما بعد الإجهاد الانفصالي كان فوق المتوسط بينما بعد تبلد المشاعر كان أقل **(ويلكرسون،2009).**

أما دراسة فوركبيك وموستبك Vorkapic. Mustipic 2012 وتهدف إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين العاملين في مراكز الوقاية والعلاج من تعاطي المخدرات في كرواتيا، واستخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي مكونة من 68 مرشد ومرشدة، وأظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين مرتفع وأنه يوجد فروق دالة إحصائيا بين المرشدين لصالح متغير الجنس (الإناث).

ومن هذا المنطلق نضع بعض التساؤولات حول المشكلة المراد دراستها:

1- هل يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني؟
2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير الجنس؟
3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير الخبرة؟
4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير الطور الدراسي (ثانوي، متوسط).؟

2- فرضيات البحث:

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير الجنس.
3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاختراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير الخبرة.
4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاختراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني تعزى إلى متغير الطور الدراسي (ثانوي، متوسط).

3- أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى الكشف عن ما إن كان يعاني مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من احتراق نفسي يعيق دافعية للإنجاز تهدف إلى:

1- الكشف عن الفروق في الاحتراق النفسي في ظل متغير الخبرة.
2- الكشف عن الفروق في الاحتراق النفسي بالنسبة الطور الدراسي (ثانوي، متوسط).
3- الكشف عن الفروق في مستوى دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني لكل من متغيري الجنس، الخبرة والطور الدراسي (ثانوي، متوسط). .
4- محاولة التخفيف من مشكلة الاحتراق النفسي وتأثيرها على دافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.

4- أهمية البحث:

تتمثل أهمية الدراسة لكونها تسلط الضوء على العلاقة بين الاحتراق النفسي ودافعية الإنجاز لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نظرا للدور الذي يقدمه المستشار داخل المؤسسة التعليمية والمتمحور حول مساعدة التلميذ مدرسيا ونفسيا من أجل بناء وتجسيد مشروعه المدرسي والمهني في المستقبل من جهة، وتحقيق النوافذ بين رغبات وميول التلميذ ومتطلبات الشعب والتخصصات المتوفرة، إضافة إلى ذلك هو يقدم المساعدة النفسية للتلميذ لحل مشاكله المدرسية والمساهمة في بناء شخصية سوية في كافة مداخل نموه وعموما مجموعة من الخدمات للفريق التربوي والجمهور الواسع كأولياء التلاميذ.

5- أسباب ودواعي اختيار موضوع البحث:

أ- **أسباب ذاتية:** إن ما دفعني لاختيار هذا الموضوع هو أني أمارس لمهنة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لمدة 6 سنوات وأيضا رغبة في مساعدة زملائي المستشارين في تحقيق وطأة هذه الأزمة.
ب- **أسباب موضوعية:** كون الدراسة في مثل هذا الموضوع طبقة الاستشارة إضافة إلى ملاحظة أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي وتأثيره على الجانب الأدبي وحتى التفسي أحيانا، أنتجت رقعتها مؤخرا لذا كانت رغبتي أن أجعل من هذه الدراسة أرضية للدراسات المستقبلية في ذات الموضوع.

6- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

7-1- الاحتراق النفسي:

هو درجة شعور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بالإرهاق الانفعالي، وتبلد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي في العمل، كما يتم قياسه من خلال استجاباته على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

7-2- دافعية الإنجاز:

هي رغبة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في النجاح وسعيه للوصول إلى مستوى عال من التفوق والتميز في أداء عمله، ويستدل عليها من خلال مجموع الدرجات التي يتحصل عليها من إجابته على مقياس دافعية الإنجاز.

7-3- مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

هو عضو تربوي تابع لقطاع التربية الوطنية، متحصل على مؤهل جامعي في تخصص علم النفس أو علم الاجتماع أو علوم التربية، ذكر أو أنثى، مرسم أو متربص، رئيسي أو اما يعمل بالثانوية أو المتوسط.

الـــفـــــصـــل الـــــثـــــانـــي

الاحتراق النفسي

تمهيد

1- لمحة تاريخية حول الاحتراق النفسي

2- مفهوم الاحتراق النفسي

3- الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات

4- أهم رواد الاحتراق النفسي

5- أبعاد الاحتراق النفسي

6- مراحل الاحتراق النفسي

7- مظاهر الاحتراق النفسي

8- مستويات الاحتراق النفسي

9- أسباب الاحتراق النفسي

10- مصادر الاحتراق النفسي

11- نظريات الاحتراق النفسي

12- الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي

13- الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

خلاصة الفصل

تمهيد:

في خضم المتغيرات المتسارعة التي يشهدها العصر الحديث، وما يرافقها من ضغوط مهنية ونفسية متزايدة، برزت ظاهرة الاحتراق النفسي (Burnout) كواحدة من أكثر القضايا إلحاحا في ميادين الصحة النفسية وعلم النفس المهني. ولم تعد هذه الظاهرة مقتصرة على فئة معينة من العاملين، بل باتت تشمل مختلف القطاعات، من التعليم والرعاية الصحية إلى الإدارة والصناعات التقنية.

يمثل الاحتراق النفسي حالة من الإنهاك الجسدي والعقلي والعاطفي، تنشأ نتيجة التعرض المزمن لضغوط العمل دون وجود آليات فعالة للتكيف أو الدعم. ويتجلى من خلال مشاعر الإرهاق المستمر، وتبلّد المشاعر تجاه العمل، وتدني الإنجاز الشخصي، مما يؤدي إلى تأثيرات سلبية على جودة الحياة، والصحة العامة، والأداء المهني.

وقد نال موضوع الاحتراق النفسي اهتمامًا متزايدًا من الباحثين والممارسين، خاصة بعد أن اعترفت به منظمة الصحة العالمية ضمن التصنيف الدولي للأمراض كظاهرة مهنية. وأصبح يُنظر إليه اليوم باعتباره مؤشرًا مهمًا على سلامة بيئة العمل، وفاعلية أنظمة الدعم النفسي والتنظيمي داخل المؤسسات.

في هذا الفصل، سيتم تسليط الضوء على لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي مفهومه، ونشأته، وأبعاده النفسية والسلوكية، وأسبابه وعوامله المؤثرة، بالإضافة إلى انعكاساته على الأفراد والمؤسسات. كما سيتم استعراض أبرز النظريات والنماذج التفسيرية، والتوجهات البحثية الحديثة، مع الإشارة إلى الاستراتيجيات المقترحة للتقليل من آثاره والوقاية منه.

1- لمحة تاريخية حول الاحتراق النفسي:

يعد الاحتراق النفسي من الظواهر التي نالت اهتمام المثير من الباحثين في المجال العلمي والنفسي والاجتماعي، وهذا نظرا لارتباطه بالصحة النفسية للفرد، وقد أشير إليه بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية واختلاف المختصين، وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أنه هناك شبه اتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن الفرد أكثر التزاما خالصا في عمله قد يكون أكثر عرضه من غيره للاحتراق النفسي **(الزهراني، 2008).**

ففي القرن الثامن عشر وتحديدا سنة (1769) كرس الطبيب السويسري ساموبل تيسو Tissot Samuel جزءا من أبحاثه في الدراسات الخاصة بالأمراض العقلية ذات الأصل المهني والتي تمس خاصة الطبقة المثقفة، فوصف الاضطرابات الناتجة عن التفاني في أداء العمل وآثاره السلبية على صحة الفرد **(1991، Tissot Samuel).**

وبعدها تحديدا سنة 1840 اهتم الطبيب وعالم الاجتماع الفرنسي لويس فيليرمي Luis Villerme Rene بآثار العمل المكثف والدائم على العامل، كما قام هذا الطبيب بنشر كتاب بعنوان Le tableau de l' état phusique et des ouvriers والذي أظهر فيه خطورة الأمراض العقلية الناتجة عن العمل.

ثم اهتم الطبيب الانجليزي توك دانيال هاك Hack Daniel Tuke سنة (1882) بالاحتراق النفسي وأشار إليه بمصطلح "الإرهاق" Le surmenage، ثم جاء بعده علم الاجتماع والنفس والفلسفة الأمريكي بارك روبت Ezra Robert Park سنة (1934) وأطلق عليه اسم "الإعياء الصناعي" Industriel Fatigue وذلك في مقاله "Industriel morale groupe and Fatigue" الذي تم نشره في المجلة العلمية الأمريكية، كما استخدم كل من سانز سيلي Seleye Hans سنة (1936) وولتر كانون Cannon Walter سنة (1942) مصطلح "توتر" وذلك لدلالة على حالة نفسية مرضية مرتبطة بالوضعية المهنية **(زاوي، 2011).**

إن مفهوم الاحتراق النفسي كمصطلح علمي بم يستعمل إلا حديثا بينما أشير إلى أعراضه في العديد من الأبحاث وذلك باعتبار أن أعراضه تبدأ بالظهور بمجرد التحاق الفرد بميدان العمل، فأثناء الحرب العالمية الأولى والثانية كان يستخدم مصطلح "تعب المعارك" وذلك للدلالة على أعراض مشابهة لأعراض الاحتراق النفسي.

أما سنة (1941) اعتبر مايورسن Meyerson Igace العمل سلوك نفسي حقيقي، وبعدها وتحديدا سنة (1955) استمر هذا الباحث في استثمار نفس الفكرة وذلك في جريدة Le journal de psychologie وذكر أن العمل هو وظيفة سيكولوجية بمعنى أنه سلوك يمكن الفرد من تحقيق ذاته أو تدميرها، كما استخدم طبيب الأمراض العقلية الفرنسي كلود فال Claud Veil سنة (1959) مفهوم الاحتراق النفسي، ووصفه كحالة من الإنهاك المهني الناتج عن بذل مستمر ومتوالي للجهد في العمل تحت وطأة مجموعة من الضغوط الداخلية والخارجية لكن كان هذا الباحث قد أعرب سنة (1957) أن مظاهر هذا الاضطراب التدخل ضمن "الوصف الكلاسيكي للأمراض"، أما سنة (1960) فقد قام الكاتب غراهام غرين Green Graham بسرد رواية عنوانها "La saison de pluies" أي "موسم المطر" وعنوانها الأصلي هو "A burn outcase" بطلها

مهندس معماري مشهور عالميا من مدينة نيويورك، فضل قضاء ما تبقى من حياته في أدغال إفريقيا بعد أن أتعبه العمل واستنزف قواه **(نبار، 2012).**

كما قامت الدكتورة لوريتا برادلي Loretta Bradley أستاذة ومنسقة مستشاري التربية بالجامعة التقنية بولاية تكساس (1969) بإعطاء اسم الاحتراق النفسي لوصف نوع خاص من الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل لدى المهنيين العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية في إطار برامج إعادة إدماج الشباب المنحرفين وذلك في مقال بعنوان "Community-Based Treatment for Young Adult Offenders " والذي نشرته في كتابها "Crime and Delinquencey".

ويعتبر الطبيب النفساني هاربرت فرونبرجر Frendenberger.H أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك في دراسته التي نشرها في دورية متخصصة "Journal of Social Issue" وناقش فيها نتائج تجاربه بعد أن لاحظ أن موظفي عيادته النفسية المجانية بنيويورك "Free Clinic" كانوا يشعرون بإحساس يملؤه الفراغ وكذلك الإنهاك والتعب الشديد وبآلام جسيمة نتيجة للضغط المرتفع الذي كان يمارسه عليهم المرضى المدمنين المتمردين على هذه العيادة بل وحتى بالاحتراق داخليا **(Hoffan ،2006 Axel).**

تعود بدايات البحث المنهجي في ظاهرة الاحتراق النفسي إلى عام 1976، حين شُكّل أول فريق بحثي في ولاية كاليفورنيا بقيادة الباحثة كريستينا ماسلاشChristina Maslach ، أستاذة علم النفس بجامعة كاليفورنيا – بيركلي. وقد تعاونت ماسلاش في دراساتها مع كل من أ. باينز A. Pines وسوزان جاكسون Susan Jackson خلال الفترة ما بين (1979-1980)، حيث ركزت أبحاثهم على فئات المعلمين والعاملين في قطاعي الصحة والخدمات الاجتماعية، نظرًا لطبيعة أعمالهم التي تتطلب تفاعلًا مباشرًا ومستمرًا مع الآخرين.

وقد أسفرت هذه الجهود عن تطوير أحد أبرز أدوات قياس الاحتراق النفسي، وهو مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي Maslach Burnout Inventor - MBI ، الذي أصبح لاحقًا مرجعًا أساسيًا في هذا المجال **(القرني،2000).**

في السياق ذاته، تشكل فريق بحثي آخر عام 1980 بقيادة الباحث شيرنسC. Cherniss ، وركزت دراسته على المهنيين العاملين في القطاع العام.

كما ظهر فريق ثالث بقيادة الباحثين إديلينكيت وبرودسكي Edelinichet & Brodskey في العام نفسه، ووجه اهتمامه نحو فئة العاملين في المهن الخدمية الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأفراد ويقدمون لهم الدعم والمساعدة. وقد امتدت أعمال هذا الفريق البحثي حتى عام 1983. **(Oligny،2009).**

وقد شكّل انعقاد المؤتمر الدولي الأول حول الاحتراق النفسي في نوفمبر 1981 بمدينة فيلادلفيا نقطة تحول مهمة في مسار البحث العلمي حول هذه الظاهرة، حيث جمع عددًا من أبرز الباحثين الأوائل في هذا المجال، ومن بينهم :باينزPine ، شيرنس Cherniss و فرويدنبرغر Freudenberge **و** ماسلاش Maslach ، ما ساهم في ترسيخ المفهوم وتوسيع نطاق دراسته **(جاد ومحمود،2005).**

2- مفهوم الاحتراق النفسي:

أصبح مصطلح الاحتراق النفسي من المفاهيم الشائعة والمنتشرة في المجتمعات المعاصرة، وقد أشارت ماسلاش Maslach إلى أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب العاملين في المهن التي تتطلب تفاعلًا مباشرًا ومستمرًا مع الآخرين، مما يؤدي بهم إلى العجز عن أداء العمل بالمستوى المطلوب.

وعلى الرغم من تعدد التعريفات التي تناولت مفهوم الاحتراق النفسي، إلا أن معظمها يتفق على سماته الأساسية وخصائصه العامة. وفيما يلي عرض لأبرز هذه التعريفات:

- عرّف **فرودنبرجر (Freudenberger, 1974)** الاحتراق النفسي بأنه: "حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي تنشأ نتيجة الضغوط والمتطلبات الزائدة والمستمرة، والتي تؤثر على الأفراد على حساب طاقتهم ووقتهم". وتظهر هذه الحالة من خلال مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي تختلف في حدّتها من شخص لآخر**(الزبدة،2001).**
- أما **ماسلاش (Maslach, 1997)** فقد ربطت الاحتراق النفسي بفقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في بيئة العمل، حيث يعاني الفرد من شعور بالإرهاق والاستنزاف العاطفي، ما يؤدي إلى تراجع قدرته على التعاطف والتواصل الفعّال مع الزملاء والمراجعين **(عوض،2001).**
- وعرفه كل من **ماسلاش وجاكسون** متلازمة تتكون من الإنهاك العاطفي، التبلد أو التباعد عن الآخرين، وتدني الإحساس بالإنجاز الشخصي، والتي قد تحدث بين الأفراد الذين يعملون مع الناس بطريقة أو بأخرى.

- في حين عرّف **تروش (Truch, 1980)** الاحتراق النفسي بأنه: "مجموعة من التغيرات السلبية التي تطرأ على علاقات الفرد واتجاهاته نحو العمل والآخرين، نتيجة الضغوط المتزايدة في بيئة العمل"، وهو ما يؤدي إلى فقدان التعاطف مع الأشخاص الذين يُقدَّم لهم الدعم والخدمة، حيث يصبح التعامل معهم آليًا وخاليًا من البعد الإنساني **(حمر،2005).**

- ويعرف **مصطفى بوزازوة (2005)** هو حالة نفسية داخلية تعبر عن الإجهاد البدني والنفسي الذي يصيب الفرد بسبب عدم تحقيق ذاته في المهنة التي يمارسها، وذلك ضمن الإطار الكلي للمؤسسة بما فيها من علاقات مع الزملاء والمشرف والضغوطات التي يدركها بشكل دائم في بيئة العمل.

- يرى **عسكر وآخرون (1986)** أن الاحتراق النفسي هو تلك التغيرات السلبية في الاتجاهات وسلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل وأداء العمل بأسلوب روتيني ومقاومة التغيير وانخفاض الدافعية وفقدان روح الابتكار والمبادرة.

- ويعرفه **الرشدان (1995)** بأنه استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد يؤدي به إلى حالة عدم التوازن النفسي (الاضطراب الذي يظهر نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته) مما تؤثر سلبا بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل بها الفرد.

- ويتفق كل من **كرياكو Kyriacou (1973) ودالي Dley (1979)** في تعريف الاحتراق النفسي على أنه رد فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد، وتتنوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها، من حيث تكرارها ودرجة الفرد لها **(بنت عثمان،2008).**

- ويرى **موس Moss** الاحتراق النفسي شعور عام بالإنهاك والذي ربما يتطور عندما يعايش الفرد الكثير من الضغوط والقليل من الرضا **(هيجان،1998).**

- وعرفه **باربير Barbier (2004)** هو حالة من الإجهاد النفسي تصيب الأشخاص الذين تنطوي أعمالهم على جانب كبير من المساعدة والعون بالإضافة إلى المهن المعرضة إلى المعاناة والأمراض بصفة مستمرة **(Sénégoe & Combalbert،2006).**

ومنه نستنتج أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة بذل مجهود قصد أهداف إذا ما حدث العكس أو عدم تحقيق هذه الأهداف المرجوة يقع الفرد في نوع من الإحباط والإنهاك وتراجع قدرته في العمل والأداء مما يؤدي إلى عدم توافقه وعدم تحكمه في ذاته.

أي الاحتراق النفسي هو حالة من الإرهاق الجسدي والعقلي والانفعالي تظهر نتيجة الضغوط المزمنة في بيئة العمل، خاصة في المهن التي تتطلب تواصلًا مستمرًا مع الآخرين. تتجلى هذه الحالة في:

1. **الإنهاك العاطفي**: شعور الفرد بالتعب وفقدان الطاقة.
2. **التبلد أو التباعد**: تبلد المشاعر تجاه العملاء أو الزملاء، وتراجع الاهتمام بالعمل.
3. **تدني الإنجاز الشخصي**: شعور بعدم الكفاءة أو بعدم تحقيق الذات في العمل.

3- الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات:

يعد الاحتراق النفسي مفهوما مركبا يتقاطع مع عدد من المفاهيم النفسية والمهنية الأخرى، ما يستدعي توضيح الفروق والعلاقات بينها. ومن أبرز هذه المفاهيم:

3-1- الضغط النفسي:

هناك ارتباط تكاملي بين الاحتراق النفسي والضغوط النفسية باعتبار أن الاحتراق النفسي هو الصورة القائمة للضغوط النفسية في مجال العمل، فقد ذكر **وجدي عزيز (2007)** أن الاحتراق والضغط كلاهما يعبر عن حالة الإجهاد والتعب ولكن يختلف الاحتراق النفسي عن الضغط النفسي حيث يعتبر أقصى مرحلة للضغط النفسي كما وقد أشارت عدة دراسات إلى أن الضغوط النفسية في محيط العمل بوجه عام تمتد من خلال إحساس العمال بالإحتراق النفسي إذا يمكن اعتباره مؤشرا مميزا للضغوط النفسية **(عبد الفتاح،1999).**

يعد الضغط النفسي عاملًا رئيسيًا في نشوء الاحتراق النفسي، إلا أن الفرق بينهما يكمن في أن الضغط النفسي قد يكون مؤقتًا ويحفّز الأداء في بعض الحالات، بينما يعد الاحتراق النفسي حالة مزمنة ناتجة عن عدم التكيف مع الضغوط المتكررة، ويؤدي إلى تدهور في الأداء الوظيفي والصحة النفسية.

3-2- القلق:

يعتبر القلق أحد المظاهر التي قد ترافق الاحتراق النفسي، إذ يعاني الفرد من توتر دائم وخوف من الفشل أو التقصير، ما يفاقم الشعور بعدم الكفاءة الذاتية.

يتميز القلق بخاصية عدم الثبات في أغلب الأحيان حيث يتكون من أعراض جسمية ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة قد تصل إلى درجة القلق الحاد الذي يسبب معاناة للنفس والجسم والعقل ويصبح الفرد يعاني من الضغط يتحول مع مرور الزمن إلى الاحتراق النفسي **(الميلادي،2006).**

عرف أحمد عكاشة (1998) القلق بأنه شعور غامض وغير سار بالتوجس والخوف والتوتر مصحوب عادة ببعض الإحساسات الجسمية خاصة زيادة نشاط الجهاز العصبي اللاإرادي ويؤدي في نوبات متكررة مثل: الشعور بالفراغ في المعدة أو السحبة في الصدر أو ضيق في التنفس والصداع **(الحرتاوي،1981).**

يعد القلق من أبرز الانفعالات النفسية المصاحبة لحالة الاحتراق النفسي، إذ تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين هذين المتغيرين. فعندما يتعرض الفرد لضغوط مزمنة في بيئة العمل دون توفر الدعم النفسي أو التنظيمي المناسب، تبدأ مشاعر القلق في التفاقم، مما يؤدي إلى الشعور الدائم بالتوتر وعدم الأمان المهني، وهي من المؤشرات المبكرة للاحتراق النفسي.

يظهر هذا الارتباط بوضوح في مكوني الاستنزاف العاطفي **و**تدني الكفاءة الذاتية، حيث يعاني الفرد من إحساس مستمر بالعجز والخوف من الفشل، يصاحبه قلق موقفي يتجسد في التردد، ضعف التركيز، واضطراب النوم. وتؤكد بعض الأبحاث أن الأفراد ذوي مستويات القلق المرتفعة يكونون أكثر عرضة لتطور أعراض الاحتراق النفسي، خاصة إذا استمرت الضغوط المهنية دون تدخل علاجي أو تنظيمي.

من جهة أخرى، قد يتحول القلق المهني الناتج عن الاحتراق النفسي إلى قلق عام يمتد إلى مجالات الحياة الأخرى، مما ينعكس سلبًا على الأداء الشخصي والاجتماعي، ويزيد من احتمالية الإصابة باضطرابات نفسية أكثر حدة كالاكتئاب أو الاضطرابات الجسدية ذات المنشأ النفسي.

وعليه، فإن فهم العلاقة بين القلق والاحتراق النفسي يسهم في تبني استراتيجيات وقائية وعلاجية فعالة، تستهدف تخفيف الضغوط وتنمية مهارات التكيف والمرونة النفسية لدى العاملين في المهن المرهِقة.

3-3- الإجهاد النفسي:

يعتبر الإجهاد النفسي أحد أبرز العوامل الممهّدة والمسببة لظهور الاحتراق النفسي، إذ تنشأ العلاقة بينهما من خلال التفاعل المستمر للفرد مع ضغوط بيئة العمل، وخاصة في حال عدم امتلاكه للموارد النفسية أو المهارات اللازمة لمواجهتها والتكيف معها.

ويعرف الإجهاد النفسي بأنه استجابة نفسية وانفعالية وجسدية تظهر عندما تتجاوز متطلبات الموقف قدرات الفرد، وتستمر هذه الحالة لفترة زمنية طويلة دون فترات استراحة كافية، مما يؤدي إلى تراكم الضغط النفسي وتحوله إلى احتراق نفسي .ويشمل هذا التحول مظاهر متعددة مثل الإرهاق العاطفي، انخفاض الأداء، التبلد المهني، والشعور بعدم الإنجاز.

وهو سلسلة من ردود الفعل الطبيعية والضرورية لحفظ النفس، والتي تساعدنا على الاستجابة للقوى البيئية الخارجية والداخلية وتهدف لتحقيق التوازن والتوافق مع مطالب الحياة، ويعد الإجهاد مرحلة سابقة للاحتراق النفسي **(ملال،2010).**

وتكمن التمييزات الدقيقة بين المصطلحين في أن الإجهاد النفسي قد يكون مؤقتًا أو ناتجًا عن مواقف معينة، ويمكن للفرد تجاوزه إذا توفرت له فرص الراحة والدعم المناسب، أما الاحتراق النفسي فهو حالة مزمنة، تحدث نتيجة استمرار الإجهاد لفترة طويلة دون معالجة، ويتضمن تغيرات في الاتجاهات والمواقف والسلوك المهني.

وقد أظهرت الأبحاث أن العلاقة بين الإجهاد النفسي والاحتراق النفسي علاقة طردية قوية؛ فكلما زادت مستويات الإجهاد، زادت احتمالية تعرض الفرد للاحتراق، خاصة في بيئات العمل ذات الضغط العالي وضعف الدعم التنظيمي.

3-4- بالنيورسينيا أو الإعياء النفسي:

تعد النيوراستينيا أو الوهن العصبي أحد الاضطرابات النفسية التي تتداخل في أعراضها مع الاحتراق النفسي، حيث يشتركان في عدد من المظاهر مثل الإرهاق العام، التهيج العصبي، الصداع، اضطرابات النوم، وصعوبات التركيز. وتُعرف النيوراستينيا بأنها اضطراب عصبي-نفسي يتميز بالإنهاك الجسدي والذهني المستمر دون سبب عضوي واضح، وغالبا ما يكون مرتبطًا بالتوتر المزمن أو الضغط النفسي المتواصل.

وتشير العديد من الدراسات إلى أن الاحتراق النفسي قد يُشكّل أرضية خصبة لتطوّر أعراض النيوراستينيا، خاصة إذا لم يتم التدخل العلاجي في الوقت المناسب. فالفرد الذي يعاني من احتراق مهني حاد، خصوصًا في

بيئة عمل ضاغطة، قد يبدأ تدريجيًا في إظهار أعراض وهنية مزمنة، تشمل ضعف الحيوية، فقدان الدافعية، والشعور بالإنهاك عند القيام بمهام بسيطة.

وتكمن التمييزات الدقيقة بين المفهومين في أن النيوراستينيا تُصنّف كاضطراب نفسي مستقل في بعض التصنيفات الطبية، بينما يعد الاحتراق النفسي متلازمة مهنية مرتبطة بسياق العمل. ومع ذلك، يمكن القول إن العلاقة بينهما علاقة سببية محتملة، حيث قد يؤدي الاحتراق إلى ظهور النيوراستينيا أو العكس، كما أن التشخيص التفريقي بينهما قد يكون صعبًا في بعض الحالات بسبب التشابه في الأعراض.
ومن هنا، فإن فهم هذه العلاقة يسهم في تحسين التشخيص والتدخل العلاجي، خاصة في البيئات المهنية التي تشهد معدلات مرتفعة من الضغط النفسي المزمن **(ملال،2010).**

3-5- الاكتئاب:

تعد العلاقة بين الاحتراق النفسي **و**الاكتئاب علاقة وثيقة ومعقدة، حيث تشير العديد من الدراسات النفسية إلى وجود تشابه كبير في الأعراض بين الحالتين، مثل انخفاض الطاقة، فقدان الدافعية، الشعور بعدم القيمة، واضطرابات النوم والمزاج. ومع ذلك، فإن هناك فروقًا جوهرية يجب أخذها بعين الاعتبار عند التفريق بين المفهومين.

يُنظر إلى الاحتراق النفسي باعتباره متلازمة مهنية تنشأ في الغالب داخل سياق العمل، نتيجة الضغوط المزمنة، ويتجلى أساسًا في ثلاثة أبعاد :**الإنهاك العاطفي، التبلد المهني، وتدني الشعور بالكفاءة الذاتية** .في المقابل، يُعد الاكتئاب اضطرابًا نفسيًا شاملاً يؤثر على جميع جوانب حياة الفرد، ويشمل مشاعر الحزن العميق، فقدان الاهتمام بالأشياء، والشعور بالذنب أو اليأس، وغالبًا ما يستمر حتى في غياب الضغوط البيئية المباشرة.

تشير بعض النماذج النفسية إلى أن الاحتراق النفسي قد يكون مقدمة للاكتئاب إذا لم يتم التعامل معه بشكل مناسب. فمع استمرار التعرض للضغوط المهنية دون دعم نفسي أو تنظيمي، قد تتحول أعراض الاحتراق إلى نوبة اكتئاب سريري .كما توضح دراسات أخرى أن الأفراد المصابين بالاكتئاب قد يكونون أكثر عرضة لتطور الاحتراق النفسي بسبب ضعف التكيف مع بيئة العمل.

وعليه، فإن العلاقة بين الاكتئاب والاحتراق النفسي يمكن أن تكون ثنائية الاتجاه، حيث يعزز كل منهما الآخر، وهو ما يتطلب تقييمًا دقيقًا عند التشخيص، وتدخلاً علاجيا يأخذ بعين الاعتبار العوامل النفسية والشخصية والتنظيمية معا **(الشربيني،2001).**

4- رواد الاحتراق النفسي:

يعد المؤتمر الدولي للاحتراق النفسي الذي عقد بمدينة فيلاديفيا Philadelphia في نوفمبر (1981) البداية الحقيقية لتطور مصطلح الاحتراق النفسي حيث شارك فيه الرواد الأوائل للاحتراق النفسي.

4-1- هربرت فريدينبرجر:Herbert Freudenberger

المحلل النفسي الأمريكي، أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي Burn out سنة (1974) وأضافه إلى ميدان البحث السيكولوجي، وذلك من واقع تجربته الخاصة على بعض المتطوعين بإحدى العيادات المجانية بمدينة نيويورك، فأورد المعنى المرادف لمصطلح ويعني يجهد أو يحرق ويضبح منها **(البتال، 2000)**، ولأن تعريفه الأول لم يكن بالتحديد الشامل ولكنه كان يحمل معنى مرادف للمصطلح الوارد بالقاموس، فعرّفه سنة (1974) بأنه: إفراط الفرد في استخدام طاقته، حتى لا يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته، وقدم تعريفا آخر يعكس نتاج تطور مصطلح الاحتراق النفسي، اعتمد فيه على جملة أعراض الاحتراق النفسي والتي تتضمن :الإنهاك والمشاعر السلبية نحو العميل (متلقي الخدمة)، الاتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزملاء **(جاد محمود،2005).**

كما أضاف عام (1980) قائمة لتشخيص مستوى الاحتراق تضمنت نفس الأبعاد السابقة **(1980، Frendenberger).**

4-2 -كريستينا ماسلاش Christina Maslach :

جدير بالذكر أن لإسهامات كريستينا ماسلاش Maslach (1981)، اختصاصية علم النفس الاجتماعي بجامعة بركلي، تأثير واضح في تطور دراسة الاحتراق النفسي فقد أضافت الدراسات التي أجرتها مع آخرين بجامعة بركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح، حيث وصفتهم بأنه مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس، وتشمل هذه الأعراض في

الإجهاد الانفعالي، تبلد الشعور، ونقص الإنجاز الشخصي. وتوالت مجهوداتها بعد ذلك، لتصنيف تعريفا واضحا، إضافة إلى شهرة الأداة التي أعدتها **(جاد محمود،2005).**

5- أبعاد الاحتراق النفسي:

حددت ماسلاش Maslach (1982)، وزملاؤها ثلاث أبعاد رئيسية للاحتراق النفسي، وهي:

5-1- البعد الأول: الإجهاد الانفعالي:

يشير إلى استنزاف او استنفاذ قوى الفرد أي الطاقة النفسية والعاطفية للفرد نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل، بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على العطاء **أو** الاستمرار في المهام الوظيفية، فيبدأ في التقليل من تدخلاته في الأنشطة المهنية ويقلل اتصاله مع زملائه في العمل.ويعتبر هذا البعد من أبرز مظاهر الاحتراق النفسي وأكثرها وضوحا.

5-2- البعد الثاني: تبلد المشاعر:

يتمثل في اتخاذ الفرد موقفا سلبيا وغير إنساني تجاه الآخرين، خاصة من يتعامل معهم مباشرة كالمراجعين أو الزبائن أو الطلاب، حيث يفقد الفرد تعاطفه ويتبنّى أسلوبا آليا أو ساخرا في التعام، كذلك يشعر بالندم والذنب على الطريقة التي يعامل بها الآخرين، ويضيف هذا الاحساس عبئا آخر على عملية الاحتراق النفسي. وهذا البعد يعكس ما يعرف بـ"الانفصال الانفعالي" كوسيلة دفاعية.

ويعرف كل من ماسلاش وباينز Maslach and Pines (1977) هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه إحساس بالسخرية من العملاء، والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة.

5-2- البعد الثالث: الشعور بنقص الإنجاز:

يتعلق بشعور الفرد بـعدم الفاعلية وانخفاض الإنجاز في عمله، بحيث يعتقد أنه غير قادر على التأثير الإيجابي أو تحقيق النجاح في مهماته، مما يؤدي إلى تدنٍ في احترام الذات وفقدان الرضا المهني.

أوضحت ماسلاش أن الشعور بنقص الإنجاز يحدث عندما يحس العاملون بأنهم لا يستطيعون توفير المساعدة المطلوبة، ويعتبرون أنفسهم غير جديؤين بالوظيفة ويرون أن مساهمتهم ضئيلة وأن دورهم غير مهم فينشأ لديهم الإحساس بقلة القيمة والإحباط، وهذا يمنع الأفراد من أداء أعمالهم.

ومن الجيد أن نشير هنا إلى كل من بيرلمان وهارتمان (1982) اللذان قد توصلا في دراستهما حول ظاهرة الاحتراق النفسي إلى نفس الأبعاد التي أشارت إليها ماسلاش، وخاصة تلك المتعلقة بمنهجية الاتصال مع الآخرين من خلال العمل، إلى جانب الأداء المنخفض والإنتاج الرديء للذين تعرضوا للاحتراق النفسي **(جاد محمود،2005).**

هذه الأبعاد الثلاثة تشكل ما يعرف بـمتلازمة الاحتراق النفسي، ظهرت هذه الأبعاد من خلال تطوير مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي(MBI) ، وهو من أكثر الأدوات استخداما في البحوث النفسية لقياس مستويات الاحتراق.

6- مراحل الاحتراق النفسي:

يمر الاحتراق النفسي بعدة مراحل تدريجية، تتطور مع الوقت نتيجة الضغوط المزمنة وسوء التكيّف مع بيئة العمل أو الحياة المهنية. وقد اختلفت النماذج النظرية حول عدد هذه المراحل، إلا أن العديد من الباحثين – ومنهم **فرويدنبرغر Freudenberger ماسلاش – Maslach** أشاروا إلى مراحل متسلسلة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

6-1- مرحلة الحماس:

عادة ما يكون الفرد في بداية ممارسته لمهنة جديدة، صورة مثالية لهذا العمل، هذا ما يجعله يستغل كل طاقاته لأدائه، إلا أن هذه المبالغة في الحماس تؤدي به إلى تكريس كل طاقاته الجسمية والعقلية والنفسية لأداء هذا العمل، مما يدفعه إلى تطوير نظرات وتوقعات بعيدة عن واقع العمل الذي يزاوله، بل يصبح قادرا على العمل أكثر بتسجيل حضور أكبر في العمل، وحتى إنجاز مهام أخرى إضافة إلى عمله الذي وصف له، فيبذل جهداً مضاعفاً للقيام به، وكل ذلك يتم بصورة واضحة أو غير واعية، بهدف إثبات نفسه وحتى يبين للآخرين أنه أحسن اختيار المهنة، فينسي الفرد نفسه ويهمل احتياجاته الخاصة كما يجند كل جهده ووقته لعمله، ولكن فترة

المثاليات هذه سرعان ما تنتهي في وقت قصير من الزمن وتعود حقيقة الواقع المهني إلى الواجهة وكنتيجة لذلك يولد الوهم خيبة الأمل وهي تحضير للمرحلة الثانية **(Grebot Elisabeth،2008).**

6-2- مرحلة الركود:

في هذه المرحلة يفقد العمل في صورته المثالية قيمته في نظر الفرد، وتبدأ المشاعر السلبية في الظهور، فيبدأ بالتأكد من أن مجهوده الوظيفي المميز لم يلق التشجيع اللازم أو حتى المتوقع له، مما يشعره بنوع من الغضب والإحباط، ومن ثم يدرك أن العمل في النهاية ليس كل شيء في حياة، بل هناك ميادين أخرى في حياته لا تقل أهمية عن العمل ولا يجب إهمالها مثل "حياته العاطفية والعلائقية" فيبدأ شعوره بالألم لأنه عاش في وهم وهو العمل المثالي الذي يحقق له جميع توقعاته، وتعتبر هذه المرجلة هامة جدا إذا تعد المنعرج الذي تتسارع فيه المراحل فيمر الفرد فيها نحو مراحل لاحقة من الاحتراق النفسي.

6-3- مرحلة الإحباط:

تتميز هذه المرحلة بالانسحاب من المواقف المتأزمة، وهي تبدأ في التزايد في هذه المرحلة فيشعر الفرد أنه لا يستطيع تحمل المزيد، ويبدأ بالشك في قدراته وكفاءته، وكذلك تزداد حدة غضبه ويميل لمعاملة الأشخاص بطريقة آلية، بالإضافة إلى انشغاله عنهم بأمور أخرى خاصة به، كما يصبح أقل انجذابا لمغريات الوظيفة، ويرجع ذلك إلى سخطه الشديد اتجاه متطلبات العمل والالتزامات الوظيفية المفروضة عليه.

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

6-4مرحلة بلادة المشاعر أو مرحلة الخمول:

في هذه المرحلة يدخل الفرد حالة إحباط مزمن اتجاه العمل، إضافة إلى شعوره بالملل، واللامبالاة بوضعه المهني، أن الإحباط جعله يحمل أولى بذور الاضطرابات الجسمية النفسية الانفعالية والسلوكية.

تؤدي كل تلك الإحباطات التي يتعرض لها يوميا إلى الشعور بأنه فقد نفسه في عمله وفقد شعوره بالإنجاز الشخصي فيصعب عليه فهم ما يحدث له، ويصبح الفرد تدريجيا يقدم أقل مجهود ممكن في عمله بهدف الحفاظ عليه نظرا لأنه لفي حاجة له لتأمين حياته وبصبح ذهابه إلى العمل فقط من أجل تسجيل حضوره الجسدي، فيغيب عنه التفاعل في حل المشكلات المتعلقة بالعمل لينسحب تماما، ظنا منه أن هذا هو الحل ليتجنب الصراعات وردود الأفعال فيتفادى زملائه الذين ينتقدونهم في العمل ويصدرون أحكاما عليه، فيتجنب الظهور أمامهم في محاولة منه لحماية نفسه من مختلف الانتقادات التي بإمكانها أن تهدد وضعيته الحالية، فهذا الموقف الذي يتخذه الفرد قد يوفر له بعض الحماية التي يرجوها ولكنها حماية مؤقتة وهي في الواقع لن تساعده بل بالعكس فهي تخلق له مشاكل أخرى أكثر تعقيدا قد تجعل موقفة أكثر خطورة **(Grebot ،2008 Elisabeth).**

كما وصف كل من بروك شيفر وديسكا Desca.G , Schever.J ,Gbreke.R ثمانية مراحل للاحتراق النفسي وهي:

- دافعية قوية وشعور عالي بالإنجاز الشحصي مقابل نظرات وتوقعات مهنية مثالية غير واقعية.
- إحساس بالعجز والفشل والشعور بالذنب.
- تبني آليات دفاعية كالتجنب والانسحاب.
- فقدان الأمل.
- فقدان الجانب الإنساني حيث أنه يقوم بعمله بشكل آلي.
- الاحتراق النفسي.
- السخرية وبلادة المشاعر.
- فقدان الشعور بالإنجاز الشخصي.

تجدر بنا الإشارة إلى أن 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 **(Andlauer،2008).**

7- مظاهر الاحتراق النفسي:

يظهر الاحتراق النفسي في شكل أعراض متنوعة، بعضها عضوي، والبعض الآخر نفسي، وتتمثل في:

7-1- المظاهر الفيزيولوجية والبدنية:

تشمل العلامات التي تظهر على البدن ومنها على سبيل المثال الاضطرابات السيكوماتية فيما يلي: الصداع، آلام الظهر، أمراض القلب، القولون العصبي، اضطرابات النوم والضعف الجنسي، فقر الدم وضعف الحيوية.

7-2- المظاهر المعرفية:

ومنها البلادة، التشتت الإدراكي، الشرود الذهني، الوسوسة، كثرة الشك، العناذ، وعدم القدرة على حل المشاكل بكفاءة.

7-3- المظاهر النفسية والاجتماعية:

هناك عدة مظاهر نجدها متوفرة لدى الفرد الذي يصاب بالاحتراق النفسي، ونذكر على سبيل المثال عدم القدرة على التحمل وعدم الاستطاعة على الاسترخاء والتشاؤم والانفعال الزائد وعدم الرضا الوظيفي وكثرة الغضب والإحباط أمام الأزمات.

7-4- المظاهر السلوكية:

-فقدان الحيوية الشخصية.
-الإتكالية والإعتماد على حقوق الآخرين.
-التقد الدائم.
-التغيب الطويل عن العمل.
-الانسحاب من الحياة العامة والحياة العائلية بصفة خاصة.
-ضعف القدرة على الإنجاز، السلبية الزائدة، نقص في الدافعية **(الغيلاني ،2019).**

8- مستويات الاحتراق النفسي:

اتضح من نتائج الدراسة التي قام بها كيلي Kelhu أن شخصية العامل تلعب دورا هاما في استجابته ومواجهته للمواقف الضاغطة وإن كانت على نفس المستوى من الحدة، فبعض العاملين يقعون ويفشلون ويصابون بالاحتراق النفسي والبعض الآخر يتفادى الوقوع في الفشل ويتفاعل ويتكيف لمواجهة هذه الضغوط **(لحمر ،2006).**

وقد أشار سبانيول Spaniol أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له ثلاثة مستويات وهي:

8-1- احتراق نفسي منخفض:

وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، القلق، الإحباط والتهيج.

8-2- احتراق نفسي متوسط:

و ينتج هذا المستوى عن نفس أعراض السابقة الذكر ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

8-3- احتراق نفسي مرتفع:

وينتج هذا المستوى عن أعراض جسمية مثل الفرحة، الآلام المزمنة والمتوسطة من حين إلى آخر ولكن عندما تلح هذه المشاعر تظهر في شكل أعراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق النفسي مشكلة خطيرة **(بدران ،1997).**

9- أسباب الاحتراق النفسي:

هناك نظريات عديدة تدور حول أسباب هذه الظاهرة، وكلها تحمل بعض الصدق وهذه النظريات تركز على ثلاث مستويات: المستوى الفردي، المستوى التنظيمي، المستوى الاجتماعي ومع أن الأسباب الفردية والاجتماعية لها دورها المهم إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية ظروف العمل لظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين.

ومن أجل إعطاء صورة كاملة سنعرض الأسباب الخاصة بالفرد والمجتمع وبعد ذلك نتطرق إلى الأسباب الخاصة لبيئة العمل.

9-1- الأسباب الفردية:

من الناحية الفردية يعتبر فرويدنبرجر Frendenberger أول من استخدم تعبير الاحتراق النفسي في كتاباته مدعيا بأن المخلصين في أعمالهم والملتزمين هم أكثر عرضة للاحتراق النفسي كذلك الذين لديهم الرغبة القوية بأن يقبلوا من الزبائن والعملاء، ومن خلال البحوث التي أجريت وجدنا أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي التي تكون الأكثر مثالية والتزاما بمهمتها وهناك أسباب أخرى للاحتراق النفسي على المستوى الفردي والتي تحتاج لبحوث ميدانية أكثر ومنها:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وأماله.
- زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق.
- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل.
- زيادة حصر الاهتمام بالعمل تزيد من اهتمام الاحتراق.
- الأهداف المهنية.
- وجد أن المصلحين الاجتماعيين (الراغبين في إحداث تغييرات اجتماعية عن طريق أعمالهم) هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.
- مهارة التكيف العامة.
- النجاح السابق في مهن ذات تحدي لقدرات الفرد.
- درجة تقييم الفرد لنفسه.
- الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي **(حمدي ،2008).**

9-2- الأسباب الاجتماعية:

إنه بإمكان الفرد سرد عوامل اجتماعية وتاريخية يمكن اعتبارها من العوامل المساهمة، نذكر منها ثلاث عوامل:

- هناك اعتماد متزايد على المؤسسات الرسمية والمهنيين المتخصصين لتقديم الخدمات والعناية في مجتمعنا والخدمات التي كانت تقدم من قبل هيئات غير رسمية مثل الأقارب والجيران، والعائلة ومؤسسات المجتمع ودور العبادة **(عسكر،2005).**
- أما العامل المسبب الثاني في المستوى الاجتماعي هو ما نسميه روح العصر أو الطابع العصر العقلي والأخلاقي والثقافي فالاحتراق النفسي يزداد في مجالات العمل ذات الأهداف التي لا تلقي الدعم العام.
- أما العامل الاجتماعي الأخير فهو الغموض الوظيفي أو الحالة المحيطة بهذا النوع من المهن **(Courtial & Huteau،2005).**

9-3- المسببات الخاصة بالمستوى التنظيمي أو ظروف العمل:

البحوث الخاصة بالضغط النفسي وطرق التعامل معه تقترح بأن فقدان الإمكانات والقوى يعتبران من أهم مسببات الضغط، والقلق والكآبة عند الأفراد وعند الأفراد وعند استمرار هذه الحالة تتطور ظاهرة تسمى العجز المتعلم حيث أن الفرد يستخلص من ذلك أنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه ويداخله اليأس، هذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي.
وبناء على ذلك من الممكن الافتراض بأن أي موقع عمل يكون فيه الفرد مفتقرا على المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه سوف يكون مصدرا للضغط، وفي حالة استمرار هذه الحالة يحدث الاحتراق النفسي.

واستنادا على النوعية نفسها من البحوث الضغط النفسي نجد أن قلة الإثارة للعضو لها تتسبب في آثار سلبية، لذلك فالعمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي ربما يؤدي إلى الضغط والاحتراق النفسي.

أي فشل يواجه الفرد في جهوده لتحقيق الحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في حالة عدم الرضا، والضغط وبالتالي الاحتراق، والمهنيون يأتون إلى أعمالهم وهم متوقعون الكثير، فهم يريدون زملاء مساندين وعملاء يقرون بالجميل، وعمال مشوقا مثيرا، فضلا عن الاستقلالية وفي الوقت نفسه ما يريده أي عامل آخر مثل راتب كاف، فرص للتقدير والتطور الوظيفي، مسؤول متفهم كفء، وشعور بالانجاز، ولسوء الحظ غالبا ما يصابون بخيبة أمل **(حمدي،2008).**

10- مصادر الاحتراق النفسي:

تشير البحوث والدراسات النفسية أن مصادر الاحتراق النفسي يمكن تصنيفها إلى مجموعتين:

- **المجموعة الأولى:** تتمثل في المصادر المهنية أو الخارجية التي تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها.
- **المجموعة الثانية:** هي المصادر الشخصية أو الداخلية التي تتعلق بالخصائص الشخصية والنفسية للعاملين.

فظاهرة الاحتراق النفسي محتومة بعوامل استعدادية وبخبرات سابقة لدى العامل ولا تعزى في المقام الأول للمهنة فقط.

أما **هيبس وهالين** في نتيجة دراستهم أشارت إلى وجود خمسة عوامل من المتوقع أن تساهم في تعرض العاملين لظاهرة الاحتراق النفسي وهي عبئ العمل وكثرة المسؤوليات المهنية، العالقة بين العاملين ورؤسائهم، العالقة بين العاملين والزبائن، العالقة بين العاملين وزملائهم الرواتب والتعويضات **(الخطيب،2007).**

11- نظريات الاحتراق النفسي:

11 -1- النظرية الجشطالتية:

النظرية الجشطالتية أو الشكلية كحركة نفسية ذات الأصول الفلسفية وقد كانت الأساليب الدراسية في ميادين العلوم، كالفيزياء والكيمياء واللتان كانتا تحللان الأجسام إلى جزيئات وذرات والفيزيولوجية التي كانت تعزل الأعراض وتفككها إلى خلايا وأنسجة لتفهم مكوناتها وطرق نشاطها دورا في نشأة هذا الإتجاه، وسرعان ما امتدت هذه النظرية إلى مجالات حل المشكلات، الإدراك، الجماليات، والشخصية وعلم النفس الاجتماعي **(ناصف،1990).**

وهكذا فرض هذا التيار على علم النفس، أن يعزل عناصر الظاهرة، فيكشف فيما بعد قوانين ظهورها، فحصل تقارب بين الجشطالت العضوية والنفسية، هكذا وتعترف الجشطالت بالبنية Strucutur وتشبهها

باللحن الذي يتألف من نوتات الموسيقى أو كذلك الخط المستقيم الذي تكونه عدة نقاط، فهذين المثالين يظهران التوجه الجشطالتي الذي يرى أن الشيء هو حاصل مع أجزائه **(جيو، مخيمر،2005).**

ومعنى ذلك أن الإدراك العام يسبق تحليل الأجزاء والتعرف عليها، هذا ما جعل لهذه النظرية أهمية كبيرة في تفسير عملية إدراك المثيرات الخارجية وتوظيفها لفهم المشكلات النفسية، من خلال الإجابة على السؤال التالي:

كيف يدرك الفرد الموقف الموجود فيه؟ وكيف يستجيب له في إطار معرفي؟ **(بن عامر،2017).**

إن السلوك حسب علماء النفس والجشطلتيين هو وحدة غير قابلة للتحليل، وأن إدراك عناصر الفرد للعناصر الموجودة في مجاله وكذلك إدراك للعلاقات التي تربط عناصر وأجزاء هذا المجال من شأنه أن يؤدي به إلى إعادة تنظيم هذا المجال في صورة جديدة، وهذا الكل أو هذه الصورة هي ما يفسره أصحاب هذه النظرية بالتعلم الذي ينشأ عن عملية الاستبصار **(الشرقاوي،1988)**، والتي يتحكم فيها عاملين أساسين هما، قدرات الفرد العقلية وخبراته السابقة اللتان تساعداه على فهم الموقف، وبناء على ذلك يمكن توظيف مصطلح الاستبصار في فهم المشكلات والضغوط التفسية عن طريق استبصار الموقف الضاغط وذلك بالإدراك الكلي والذي يعد مدخلا أساسيا لفهم العناصر السلبية والايجابية لهذا الموقف كأسبابه، ظروف حدوثه وكذلك إدراك دلالته بالنسبة للفرد، لإيجاد مخرجات أو حلول التعامل معه، وهكذا يكتسب الفرد إمكانيات جديدة تؤهله لاكتشاف وسائل لاستخدام ما تعلمه عن طريق الاستبصار في حل مشاكله المتعلقة بمواقف جديدة **(بن عامر،2017).**

وبناء على ذلك فإن الجشطالتية تنظر إلى الإنسان باعتباره جهاز متكامل ومتزن، يعمل بطبيعته بشكل جيد، ولكنه لا يستخدم كل طاقاته المتاحة عادي، مما يعرضه للإصابة باضطرابات نفسية، والتي ترى هذه المدرسة أن سببها الأول هو القلق الذي يعود في الأصل إلى الخوف نتيجة لما يقوم به من محاولات لمواجهة متطلبات الحياة ومن خلال هذا نستنتج أن الاحتراق النفسي هو قلق وتوتر ناتج عن مشكل في إدراك الفرد للموقف الضاغط بكل مكوناته ما يجعله يفشل في عملية حل هذه المشكلة **(بن عامر،2017).**

11-2- النظرية السلوكية:

تتعامل هذه النظرية مع السلوك على أنه مخرج نهائي للظروف البيئية المحيطة وعليه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان إذا ما استطعنا التحكم في الظروف البيئية المحيطة بالشخص كما يرى رواد هذه النظرية أن الاحتراق النفسي هو سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، ولم تغفل هذه النظرية عن حقيقة المشاعر والإدراك والأحاسيس والعمليات العقلية الداخلية للفرد بل تعترف بوجدها وهي التي تضبط السلوك وتتحكم به وتتأثر في الوقت نفسه بالظروف البيئية وأنها نتائج وليست أسباب له وعليه يمكن أن نعزو الاختلاف في الإدراكات إلى الاختلاف في الخيرات فكل منا يدرك حدثا ما من خلال تجربته وخبرته الشخصية مع المواضيع المماثلة، وعليه فإن المخرجات النهائية سببها الرئيسي هو الخبرات السلبية التي نمر بها.

حسب النظرية السلوكية فإن عملية الاحتراق ناتجة عن عوامل بيئية وأنه يمكن التحكم بعملية الاحتراق النفسي بالدرجة التي تستطيع فيها التحكم في الظروف البيئية المحيطة **(Pierre Aline،2005).**

11-3- نظرية التحليل النفسي:

تزعمها الطبيب النمساوي سيغموند فرويد (1856-1939) والذي أعطى أهمية كبيرة للعزيزة الجنسية، حيث أنسب السلوك إلى عوامل مكتوبة في اللاشعور، وذلك وفق تصور الأول عن تركيب الشخصية المكونة من الشعور، ما قبل الشعور واللاشعور كما أن الجهاز النفسي هو أحد القواعد الأساسية لفهم السلوك، ما جعله يطور فيما بعد نموذج التركيبي الذي يصف الشخصية على أنها تتكون من ثلاثة تركيبات: الهو،الآنا والآنا الأعلى.

فالهو هو الجانب البيولوجي للشخصية وهو يضم الموروث الغريزي الموجود في الشخصية منذ الطفولة، في حين يضم الآنا الأعلى جميع السلوكيات التي تفننت وفق التربية الأسرية، واكتسبت شرعية اجتماعية دينية قانونية.... وطبقا لهذا النموذج فمن الطبيعي أن تتصارع هذه القوى الثلاث فالهو يحاول دائما السعي نحو إشباع المحفزات الغريزية ودفاعات الآنا تصد ذلك وبالتالي لا تسمح هذه الغرائز بالإشباع وتحقيق ذاتها مادام أنها تتعارض مع قيم المجتمع ويتم هذا طبعا عندما تكون الآنا قوية ولكن إذا ما حدث العكس وضعف الآنا وكانت طاقاته المستثمرة منخفضة، حين إذن يقع الفرد في صراعات داخلية، توترات وتهديدات من يعجز

الآنا بالقيام بوظائفه وهذا ما يعرض الفرد للإصابة بالاضطرابات النفسية، لذا فإن حلقة إنتاج السلوك وفق هذه النظرية، يمر بثلاث مراحل أولها العرض لموقف أو خبرة ما، والذي يؤدي بدوره إلى حالة عقلية داخلية والمتمثلة في انفعال –فكرة وصراع- فينجم عن ذلك سلوك ظاهر، وبالتالي فإن السلوكيات الظاهرة للاحتراق النفسي هي: الإجهاد الإنفعالي، تبلد المشاعر، نقص الإنجاز الشحصي، ماهي إلا انعكاسات لعمليات داخلية ونفسية كالقلق والتوتر وليس لها علاقة بالأحداث البيئية، كما يشير الأدب المرتبط بالاحتراق النفسي إلى ارتباطه بالمهن ذات الطابع الإنساني الخدماتي، والتي تتطلب استثمار نفسي كبير كالتعليم والطب وغيرها، وهنا السؤال الذي يطرح نفسه هو: ماذا نعني بالفعل "تساعد" بالنسبة للفرد المصاب بالاحتراق النفسي والتحليل النفسي نظرة أو إجابة عن هذا السؤال فالفرد باختياره لمهنة يساعد من خلالها الآخر ويتفانى في خدمته، قد يعود في الأصل إلى استعمال لسلوك دفاعي من الأنماط التفاعلية مع الأخر وهو:

التضحية والذي يعتبر مظهر من مظاهر "المازوشية" فالفرد يساعد الأخر في الحصول على لذة ومتعة يرفضها لنفسه، هذا من جهة ومن جهة أخرى قد تصطدم بالواقع المهني السلبي مما يعرض توقعاته المثالية للفشل وحينها يقع في دورة الإصابة بالاحتراق النفسي **(زاوي،2011).**

11-4- النظرية الوجودية:

أما أصحاب النظرية الوجودية والمشار إليهم سنة (1999) فيركزون في تفسيرهم للاحتراق النفسي على وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته فإنه يعاني من نوع من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق النفسي، لذلك فإن العلاقة بين الاحتراق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فيهما وجهان لعمله واحدة إن جاز لنا القول **(فريحات، الريضي،2010).**

نستخلص مما سبق أن الاحتراق النفسي يؤدي إلى فقدان من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحتراق النفسي. ومع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول بأن الاحتراق النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به، إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء عليه، وإذا لم يستطيع التعامل معها بطريقة سوية فستقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم

المقدم له أن وكذبك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحتراق النفسي بل قد يترك عمله، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملا مناسبا غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير على المجتمع كله.

12- الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي:

12-3-الوقاية من الاحتراق النفسي:

إن أفضل الطريق للتعامل مع الاحتراق النفسي هو محاولة اكتشافه واتخاذ القرارات اللازمة للوقاية منهن حيث تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وأقلها تكلفة لتجنب مشاق الاحتراق النفسي بدلا من علاجه، وقد أشارت بعض الدراسات إلى طرق تخفيض الاحتراق النفسي لدى العاملين منها دراسة **زاستور** والتي أظهرت عددا من هذه الطرق لتخفيف من ضغط العمل وبالتالي الوقاية من حدوث الاحتراق النفسي ومنها:

-اخذ اجازات باستمرار.
-ممارسة تمارين لتخفيف الضغط مثل الاسترخاء.
-ممارسة تمارين رياضية.
-حضور الأنشطة الترفيهية.
-تكوين علاقات شخصية مع الزملاء.
-تنويع علاقات شخصية مع الزملاء,
-تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا.
-محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل **(عياصرة،2008).**

كما يمكن تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها:

-إدراك معنى النجاح والفشل: فيجب على الموظف أن يدرك النجاح الذي سيحقق، وكذلك الفشل الذي يوجهه.
-إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.
-تكوين صدقات لضمان الحصول على الدعم الاجتماعي.
-تغيير الأدوار والمسؤوليات.
-إدارة الوقت.

-تنمية هواياته.
-مواجهة الحياة كتحدي للقدرات الذاتية.
-الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك. **(عسكر،2005).**
-الاتصال الاجتماعي والتفاعل مع الأفراد.
-تنويع الأنشطة والمهام وعدم التركيز على نشاط واحد.

كما ذكر جمعة أسيد يوسف عدد من الخطوات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وهي:

-إعادة فحص الموظف لأهدافه وأولياته، فالأهداف غير الواقعية التي يرسمها الفرد للوظيفة قد تعرضه للإحباط والضغوط حيث أن هناك عدد من الموظفين يضع أهداف غامضة ولا يراجعها وهذا ما قد يعرضه للإحباط والفشل.
-تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل والحياة الاجتماعية، أي أن يركز على كل مجال يعيشه فيركز على العمل أثناء العمل ثم على المنزل وعلى حياته الأسرية وأن لا يسمح لضغوط مجال أن تأثر في مجال آخر.
-العمل على بناء مساندة اجتماعية مع الآخرين.
-الاسترخاء بين الحين والآخر.
-الاعتماد على تجديد التعليمات من أجل تحسين المستوى والتخلص من الرتابة في العمل، خلق فضاء الاتصال مع الآخر **(جمعة،2008).**

12-4- علاج الاحتراق النفسي:

هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بتحديد طرق التخلص من الاحتراق ومن بينها الخطوات التالية:

-وجود صف تفصيلي للمهام المطلوب أداؤها من قبل المهني يتم تقديمها له عند التحاقه بالمهنة.
-تغيير الأدوار والمسؤوليات والاستعداد للدعم النفسي لزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية التي تتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين ذهنيا ونفسيا **(الزهراني،2008).**

12-2-1- الأساليب الشخصية:

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

-الاسترخاء بين الحين والآخر.

-تحديد نظام غدائي صحي وذلك خلال تناول مجموعات غذائية بشكل معتدل والابتعاد عن المواد الغدائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات.

-شبكة العلاقات: عن طريق تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوطيد الصداقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعده على توفير المساندة الاجتماعية له **(الجعفري،2012).**

12-2-2- الأساليب التنظيمية:

هي تلك الخطوات والإجراءات التي تستطيع المؤسسات اتخاذها بهدف تخفيض مستويات الاحتراق النفسي لدى جميع العاملين في المؤسسة، نظرا لأن الاحتراق النفسي ينتج عن عدة مصادر تنظيمية، فالمؤسسة تسطتيع اتخاذ إجراءات وهي كالآتي:

أ- **تحسين المواءمة المهنية**: فالمؤسسة تستطيع تفادي جزء كبير من الضغط على العاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته وفقا لميوله ومهاراته ومما تتطلب المهنة من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار والانتقاء.

ب- **تحسين الاتصال داخل المؤسسة**: حيث يحدث الاحتراق أحيانا نظرا لوجود صعوبات في الاتصال بين العامل والرئيس أو بين الموظف وزملائه، ولهذا فإن إنشاء نظام اتصال داخل المؤسسة ودعمه يعني مساعدة وتجنيب الموظف ضغطا كبيرا.

ت- **إزالة الظروف الخطرة من بيئة العمل**: ينتج الاحتراق النفسي في بعض الوظائف من تعرض العامل لأخطار ميكانيكية أو كيميائية أو درجة حرارة شديدة أو غيرها من العوامل، ولهذا فالتقليص من هذه الظروف هو طريقة لتصدي الاحتراق النفسي.

ث- **المعالجة الشخصية**: حيث أنه يجب التركيز على أهمية المعالجة الشخصية للتعامل مع مشكلة الاحتراق النفسي، حيث أن الموظف مسؤول عن سلوكه الخاص، وعن الوصول إلى حلول شخصية

لمنع حدوث الاحتراق التفسي وقد اقترحت إحدى دراسات الإستراتيجيات التالية التي يجب اتباعها للتغلب على مشكل الاحتراق النفسي وهي:

- أن يعرف ويدرك الموظف سلفا المشاكل الكامنة في مهنته.
- أن يكون الموظف واقعيا ومنطقيا فيما يتعلق بالأهداف التي يضعها لنفسه.
- على الموظف طلب الدعم والمساندة من زملائه.
- على الموظف خفض فترات الاتصال المباشر مع العملاء خاصة إذا كان اتصاله بهم يدوم طوال النهار.
- على الموظف مزاولة نشاطه الفكري، والمحافظة على علاقات جيدة مع أقرانه من الزملاء.
- على الموظف مزاولة التمارين الرياضية.
- يحتاج الموظف إلى التغيير في عمله واستخدام عناصر جديدة ومتنوعة.
- يحتاج الموظف إلى مزاولة أنشطة بعيدة عن مجال العمل من شأنها المساعدة في نسيان هموم العمل ومشاكله **(الجعفري،2012).**

13- الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يعتبر مستشار التوجيه المدرسي والمهني المحور الأساسي لتحقيق أهداف عملية التوجيه والإرشاد من خلال مساعدة التلميذ على فهم حاجاته ومشكلاته والفرص المتاحة أمامه، وتعزيز وتشجيع إمكاناته وقدراته وطموحاته، كما يعمل على تقديم الدعم النفسي للتلاميذ خاصة في المراحل التي تسبق الامتحانات وذلك عن طريق تقديم الإرشادات والنصائح اللازمة للتغلب على المشاكل التي يوجهها إلا أن مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني قد تواجهه مجموعة من الصعوبات والضغوطات الداخلية والخارجية التي تسبب له انفعال ومن أهم مظاهره:

استنزاف جسمي وفقدان الاهتمام بالتلاميذ، تبلد المشاعر ونقص الدافعية والأداء النمطي للعمل ومقاومة التغيير وفقدان الابتكار ويؤدي افتقاد مهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوعه فريسة للاحتراق النفسي.

وتعددت مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه بين سلوك التلاميذ وعلاقته بالإدارة والصراعات المدرسية والأعباء الإدارية وضيق الوقت وهذا ما أكدت عليه دراسة هند حرتاوي (1991)

حيث هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، التي بينت مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، أين يشعر مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بغياب المساندة والنظرة المشككة إلى أدائه وولائه، ويفتقد مؤازرة النقابات والتنظيمات المهنية كغيرها من نقابات المهن الأخرى ومن بين العوامل المسببة أيضا لإحباطه واختراقه النفسي تدخل الإدارة وأولياء التلاميذ، فيجادلونه في عمله ويخطئونه في أساليب تعامله مع أبنائهم ويشككون في قدراته وكفاءاته.

خلاصة الفصل:

يعتبر الاحتراق النفسي من بين الاضرابات التي اهتم بدراستها الكثير من الباحثين ذلك لأنها قد تهدد العاملين في العديد من المجالات، فهو وليد المعاناة التي يفرضها واقع العمل في يومنا هذا، كما يمكن الاحتراق النفسي بمثابة بوابة يدخل من خلالها الموظف إلى اضطرابات أخرى أكثر خطورة، ونستخلص كذلك أن الإصابة بالاحتراق النفسي تكون نتيجة للضغوط النفسية الشديدة والمستمرة الناتجة عن المؤثرات المرتبطة بالعمل وضعف الاستعدادات والخصائص الشخصية للموظف في التعامل مع الضغوط والمواقف المختلفة التي يوجهها.

الـــفـــــصـــل الـــثـــالـــــث

دافعية الإنجاز

تمهيد

1- ماهية الدافعية

2- بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية

3- تصنيف الدوافع

4- سمات الدافعية

5- وظائف الدافعية

6- أهمية دافعية الإنجاز والعوامل المؤثرة فيها

7- أنواع دافعية الإنجاز

8- مكونات دافعية الإنجاز

خلاصة الفصل

تمهيد:

عرف موضوع الدافعية اهتمام العديد من التربويين والباحثين، وأنتج جولها الكثير من المؤلفات والدراسات سواء على المستوى النظري أو الإجرائي، وذلك لما لها من الأثر الايجابي في الميدان التربوي والتعليمي وفي جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد في حياته اليومية، فلولا الدافعية ما بلغ الفرد أعلى المراتب والصدارة في مختلف المجالات وبالتالي يمكننا القول أن الفرد لا يمكنه الوصول إلى أهدافه المسطرة إلا إذا كانت لديه القوة الدافعية للنشاط أو السلوك الممنهج لأداء مهامه على أكمل وجه التي يصطلح عليها في العلوم النفسية والتربوية بمفهوم الدافعية نحو الإنجاز.

1- ماهية الدافعية:

لقد كثرت التعريفات حول مفهوم الدافعة، على الرغم من اختلافها إلا أنها جميعا تركز على مدى الاختلافات بين الأفراد وسماتهم، وفي مايلي بعض التعريفات التي وضحت موضوع الدافعية حيث تظهر التعريف اللغوي والاصطلاحي.

1-1- تعريف الدافعية:

تعود كلمة الدافعية "التحقيز" في أصلها إلى الكلمة اللاتينية Movere أي محرك أو يدفع، ثم أخذ الاصطلاح معنى أوسع تشتمل على رغبة الفرد في إشباع حاجات معينة. وأنه يتعلق بالقوى التي تحافظ أو تغير اتجاه أو كمية أو شدة السلوك **(سيلامي، 2000).**

والدافع هو ما يدفع الفرد للقيام بنشاط معين، وأن المدلول الحرفي لكلمة دافع يتضمن معنى التحريك أو الدافع **(الخالدي، 2009).**

وعلى الرغم من الأهمية الواضحة لمصطلح الدافعية إلا أنه ثمة صعوبة في تحديد ماهيته بدقة، الأمر الذي لمسناه من خلال التعاريف المختلفة التي قدمها علماء النفس والباحثين في مجال السلوك لتعريف هذا المفهوم وتحليل مكوناته.

ووضع أتكنسون (1958) Atkinson الدافع للإنجاز على أنه: "استعداد ثابت نسبيا في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته في سبيل تحقيق غاية أو بلوغ نجاح يترتب عليه نوع معين من الإشباع، وذلك في المواقف التي تتضمن تقييم الأداء في ضوء مستوى محدد من الامتياز" **(مجدي، 107).**

أما الدافعية عند ماكليلاند (1961) Mcclelland اعتبر أنها ما يحرك الفرد للقيام بمهامه على أفضل مما أنجز من قبل بكفاءة وسرعة، وأقل جهد وأفضل نتيجة" **(بني يونس، 2007).**

وفي تعريف لموراي: "فإن الحاجة للإنجاز هي رغبة الفرد وميله نحو تقليل العقبات لأداء شيء صعب بأقل قدر من الوقت مستخدما ما لديه من قوة ومثابرة واستقلالية **(محمد عبد الرحمن، 2009).**

أما هيلجارد وزملاؤه (1979) فتشير دافعية الإنجاز عندهم إلى " تحديد الفرد لأهدافه وفقا لبعض معايير التفوق في إنتاجه أو إنجازه" **(الطواب، 1994).**

2- بعض المفاهيم المرتبطة بالدافعية:

لغرض فهم الدافعية فهما علميا وشاملا، ينبغي التمييز بينها وبين بعض المفاهيم المرتبطة بها والتي تتمثل في الآتي:

أ- الحاجة Need :

الحاجة حالة من الحرمان أو النقص الجسمي أو الاجتماعي تلح على الكائن العضوي فتدفع به إلى إشباعها أو اختزالها (خفضها) **(عبد الخالق، 2001).**

وبناء على هذا التعريف فإن الحاجة، هي نقطة البداية لاستثارة السلوك الإنساني وتوجيهه بالإلحاح حتى يتمكن الفرد من تحقيق الإشباع المطلوب واسترجاع توازنه أو الإخفاق واستمرار التوتر.

ب-الحافزDrive

حالة داخلية فيزيولوجية أو نفسية تحركها الحاجات (needs) **(عبد الخالق، 2001).**

والحوافز دروا هاما في حياة المنظمة، وتحقيق الكثير من النتائج التنظيمية، لذا على المشرفين على المنظمات تحفيز الأفراد وفق ما يناسب حاجاتهم من أنواع الحوافز المعنوية منها أو المادية حفاظا على استقرار وضمان قوى رأس المال البشري للمنظمة.

ج- الباعث Incentive

يعرف "فيناك W. E. Vinak "الباعث بأنه يشير إلى محفزات البيئة الخارجية المساعدة على تنشيط دافعية الأفراد سواء تأسست هذه الدافعية على أبعاد فيزيولوجية أو اجتماعية.

والباعث نوعان إيجابية وسلبية، فالإيجابية ما تجذب الفرد إليها، والسلبية هي ما تدفعه إلى تجنبها والابتعاد عن عواقبها كالقوانين والزواجر الاجتماعية التي تدفعه إلى تعديل سلوكه، أو عن الكف عنه **(رشوان، 1997).**

د- الدافع Motive

هو إحساس عاطفي أو رغبة أو نبضة أو باعث داخل الإنسان لتحقيق حاجة **(العتيبي).**

3- تصنيف الدوافع:

لا يوجد اتفاق موحد من قبل الباحثين في مجال السلوك الإنساني حول تصنيف الدوافع التي تغطي كل أشكال السلوك الإنساني، ويعود سبب هذا الاختلاف إلى طبيعة الدوافع وخصائصها التي تختلف باختلاف الأفراد والمواقف والظروف، وفي ضوء هذه الاعتبارات يمكن عرض أهم التصنيفات فيما يلي:

3-1- تصنيف الدوافع حسب المنشأ:

3-1-1- دوافع فيزيولوجية المنشأ:

وتسمى كذلك بالدوافع الأولية أو الوراثية، وهي: دوافع فطرية أي موروثة، كما أنها عالية بيولوجية (أي جسمية) يشترك فيها الإنسان والحيوان، فهي عادة عبارة عن حاجات فيزيولوجية تتحكم فيها الظروف البيو كيميائية والعصبية بقدر كبير، مثل الحاجة إلى الطعام والماء، والإخراج والراحة" **(فايد، 2004).**

3-1-2- دوافع سيكولوجية المنشأ:

تسمى بالدوافع الثانوية، وهي دوافع مكتسبة، تنشأ لدى الفرد من خلال تفاعله مع البيئة الاجتماعية بكل مؤسساتها والظروف المحيطة به، وأول بيئة ينشأ فيها الفرد هي البيئة الأسرية التي تعلمه اكتساب كل أنماط السلوك، ومن أمثلة هذه الدوافع حاجات الانتماء والتقدير والحب، حاجات الإنجاز والنجاح والتعاون **(فايد، 2004).**

3-2- تصنيف الدوافع حسب المصدر:

3-2-1- دوافع الجسم :

وتساهم هذه الفئة في تنظيم الوظائف الفيزيولوجية، ويعرف هذا النمط من التنظيم بالتوازن الذاتي.

3-2-2- الدوافع الخاصة :

كإدراك الذات من خلال مختلف العمليات العقلية وهي ما تؤدي إلى مستوى تقدير الذات الذي يحترم الشخص نفسه في إطاره.

3-2-3- الدوافع الاجتماعية الخاصة :

كالعلاقات بين الأشخاص ودورها في ارتقاء الشخصية **(غباري، 2008).**

3-3- تصنيف الدوافع حسب شعور الفرد بوجودها:

3-3-1- الدوافع الشعورية:

وهي تلك الدوافع التي تترجم في سلوكات معينة يقوم بها الفرد عن قناعة وإدراك. فهو يعي بوجودها ومسؤوليتها في دفعه نحو القيام بها ويسهل عليه تذكرها حتى وان تعرض لاضطرابات نفسية، مما يسهل عملية التشخيص والعلاج.

3-3-2- الدوافع اللاشعورية:

وهي تلك الدوافع التي تدفع الإنسان إلى القيام بسلوك معين دون أن يعي بها أو بدون أن يعرف ما الي يدفعه للقيام بهذا السلوك **(فايد، 2004).**

والملاحظ من هذا التصنيف أنه يتجه نحو منحى فرويد وتلاميذه، كون هذه الدوافع تتعرض إلى مقاومة الأنا الذي يمنعها من الخروج إلى سطح الشعور، لذا تستخدم الاختبارات الإسقاطية في الكشف عنها. وهناك تصنيف آخر يصنف الدوافع إلى دوافع وسيلية وأخرى استهلاكية، والدوافع الوسيلية هي التي يؤدي إشباعها إلى الوصول إلى دافع آخر أو بمعنى آخر وظيفتها الأولية وهي تحقيق إشباع دوافع أخرى. أما الدوافع الاستهلاكية فوظفيتها الأولية هي الإشباع الفعلي للدوافع ذاتها، أي أن هدفه الأساسي هو الاستهلاك **(غباري، 2008).**

3-4- تصنيف الدوافع على النطاقين:

3-4-1- الدوافع الفطرية:

ويقصد بها الدوافع التي يولد بها الإنسان وهو مزود بها، فلا يحتاج الفرد إلى تعلمها، مثل: دافع: الجوع، العطش، الأمومة،.....الخ.

3-4-2- الدوافع المكتسبة:

ونعني بها الدوافع التي يكتسبها الإنسان من البيئة من خلال التفاعل الذي يطرأ في محيطه، كالدافع إلى الانتماء، الإنجاز والتحصيل، السيطرة وحب الاستطلاع وغيرها.

جدول رقم (1) الفروقات الثنائية بين الدافعية الفطرية والمكتسبة الاستهلاك (بالقاسمي- معوش، 2024)

الدافعية الفطرية	الدافعية المكتسبة
-يولد الفرد وهو مزود بها	-يكتسبها الفرد من خلال التفاعل بينه وبين بيئته
-لا يحتاج الفرد إلى تعلمها	-تختلف من فرد إلى آخر في إنجاز المهمات الصعبة

3-5- تصنيف الدوافع حسب وزارة التربية لسنة 2006 في مادة علم النفس، للديوان الوطني للتكوين عن بعد:

3-5-1- الدوافع غير المتعلمة:

تسمى بدوافع البقاء البيولوجية وهي فطرية تشترك فيها جميع الكائنات الحية، كدافع الأمومة، الحاجة لإلى الإنجاب، العطش، الحاجة إلى الماء، دافع التنفس، الحاجة للهواء، دافع الإخراج كالحاجة إلى التخلص من الفضلات. وكلها تحقق مسار النمو والنضج للفرد وتوازنه الحيوي.

3-5-2- الدوافع غير المركبة:

وهي تنتج عن التأثر المتحد بين خصائص متعلمة وخصائص غير متعلمة، كما توجد دواع أخرى لا يمكن أن تندرج ضمن الدوافع المتعلمة أو الدوافع غير المتعلمة وتتمثل في الآتي:

- **الجنس:** من المحتمل أن يكون الجنس مثلا جيدا للدوافع المركبة فبعض جوانب النمو الجنسي مثل بداية البلوغ يحدث فيزيولوجيا، كما أن هناك جوانب أخرى للجنس مثل معايير الجاذبية.
- **سلوك الأمومة:** بعتبر دافعا مركبا، فالتدقيق الهرموني يؤثر على سلوك الأمومة بالإضافة إلى تأثير المعايير الاجتماعية.

4- سمات الدافعية:

لقد اهتمت عدة دراسات بالسلوك المدفوع وسماته وكيفية تعزيزه، ومن أبرز سمات السلوك المدفوع مايلي:

- **الفرضية:** يوجه الدافع السلوك نحو غرض معين ينهي حالة التوتر الناشئة عن عدم إشباعه.
- **النشاط:** يبذل الكائن الحي نشاطا ذاتيا تلقائيا ليشبع الدافع، ويزداد هذا النشاط كلما زادت قوة الدافع.
- **الاستمرار:** يستمر نشاط الكائن الحي بوجه عام حتى ينهي حالة التوتر التي أوجدها الدافع ويعود إلى حالة الاتزان.
- **التنوع:** يأخذ الكائن الحي في تنويع سلوكه وتغيير أساليب نشاطه إذا لم يستطيع إشباع الدافع بطريقة مباشرة.
- **التحسن:** يتحسن سلوك الكائن الحي نتيجة المحاولات المختلفة لإشباع الدافع مما ينتج عنه سهولة في تحقيق أغراضه في المرات التالية.
- **التكيف الكلي:** يتطلب إشباع الدافع من الكائن الحي تكيفا كليا من خلال أنشطة الجسم المتنوعة. ويختلف مقدار النكيف الكلي باختلاف أهمية الدوافع وحيويته، فكلما زادت قوة الدافع، زادت الجاجة إلى التكيف الكلي وترتب على ذلك زيادة نشاط الجسم.
- **توقف السلوك:** إذا تحقق الغرض الذي كان يرمي إليه الكائن الحي وهو إشباع الدافع، يتوقف السلوك المسؤول عن إثارة الدافع.

5- وظائف الدافعية:

ينظر روش (1970) إلى الدوافع على أنها مجموعة من المكونات الداخلية تنهض بوظيفتين أساسيتين: **(معمرية، 2012).**

- توجيه مسار سلوك الأفراد حيال أهداف معينة بذاتها، أو بمعنى آخر الاستجابة لمنبهات معينة دون منبهات أخرى.
- تزويد هذه الدوافع من شدة الطاقة حتى تتناسب مع النشاط أو السلوك المطلوب لتحقيق هذه الأهداف.

كما أنه يمكن للدافعية أن تؤدي الوظائف التالية:

أ- **توليد السلوك:** فهي تنشط وتحرك سلوكا لدى الأفراد من أجل إشباع حاجة أو استجابة لتحقيق هدف معين... وهكذا نجد الدافعية تعمل إلى دفع الفرد إلى تعلم سلوك معين من أجل الاستجابة لمطالبها.

ب- **توجيه السلوك نحو المصدر الذي يشبع الحاجة أو تحقيق الهدف:** وبهذا تساعدهم في اختيار الوسائل المناسبة لتحقيق ذلك الهدف. فالدافعية إضافة إلى أنها توجه سلوك الفرد نحو الهدف، فهي تساعدهم في اختيار الوسائل المناسبة لتحقيق ذلك الهدف.

ج- **تحدد الدافعية شدة السلوك:** أثبتت الدراسات أن المستوى المتوسط من الدافعية عادة ما يؤدي إلى سلوك أكثر ايجابية وقوة مقارنة بالمستويات المتدنية أو العالية من الدافعية.

د- **تحافظ على ديمومة واستمرارية السلوك:** أي أنها تجعل من الفرد مثابرا حتى يصل إلى حالة التوازن اللازمة لبقائه واستمراره.

ه- **تؤثر الدافعية في نوعية توقعاتنا تبعا للأفعال التي نقوم بها:** فهي بالتالي نؤثر في مستوى الطموح في ضوء خبرات النجاح والفشل.

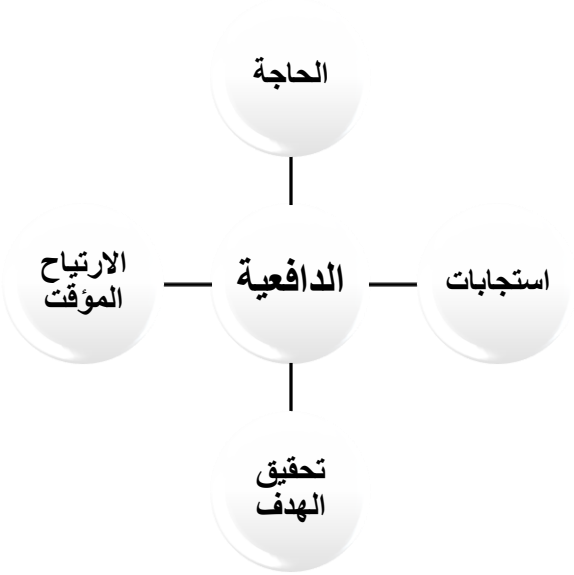
انطلاقا مما تقدم يمكن القول أن الدافعية ثلاث وظائف أساسية هي:

1- تزويد السلوك بالطاقة المحركة.
2- تحديد النشاط واختياره.
3- توجيه السلوك أو هذا النشاط **(الداهري والكبيسي، 1999).**

وللدافع ثلاث وظائف أساسية وهي:

1- تحريك وتنشيط السلوك.
2- توجيه السلوك نحو وجهة معينة دون أخرى اختيارية.
3- المحافظة على استدامة السلوك طالما بقى الإنسان مدفوعا، أو طالما بقيت الحاجة قائمة **(وزارة التربية الوطنية، 2006).**

وعليه يمكننا القول أن الدافعية مسارها دائري، تكون بدورات منتظمة ومتكررة، وفق نظام تسلسلي مكون من مراحل سبق ذكرها، ونكون كما يمثل الشكل أدناه دورة الفاعلية:



الشكل رقم (1) دورة الدافعية بداية من الحاجة (بالقاسمي-معوش، 2024)

6- أهمية دافعية الإنجاز والعوامل المؤثرة فيها:

لقد برز في الآونة الأخيرة أن ديناميات الشخصية والسلوك تبنى بأحد المعالم المميزة لها ألا وهي دافعية الإنجاز، حيث وصفها أحد منجزات الفكر السيكولوجي المعاصر، ففي بداية النصف الثاني من القرن الحالي اتجه العلماء إلى دافعية الإنجاز أنها بعد مهم من أبعاد الدافعية العامة لدى الإنسان وبخاصة في الدوافع الاجتماعية المكتسبة **(سالم وآخرون، 2012).**

ويعتبر الدافع للإنجاز عاملا مهما في توجيه سلوك الفرد وتنشيطه، وفي إدراكه للمواقف، فضلا عن مساعدته في فهم وتفسير سلوك الفرد، وسلوك المحيطين به. كما يعتبر الدافع للإنجاز مكونا أساسيا في تحقيق الفرد لذاته وتوكيدا، وذلك من خلال ما ينجزه، وفيما يحققه من أهداف وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل ومستويات أعظم لوجوده الإنساني.

تلعب دافعية الإنجاز دورا هاما وخطيرا في رفع مستوى أداء الفرد وإنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها، وهذا أكده ماكليلاند في كتابه المعروف حين رأى أن مستوى الإنجاز الاقتصادي الموجود في أي مجتمع هو حصيلة الطريقة التي ينشأ بها الأطفال في هذا المجتمع **(الطواب، 1994).**

وهكذا تبدو أهمية دافعية الإنجاز ليس فقط بالنسبة للفرد في رفع أدائه وتحقيق ذاته في مجال عمله وحياته بشكل عام، ولكنها أيضا عاملا مهما في تطوير التنظيم الذي ينتمي إليه، فمنظمة العمل تتأثر بنجاحه على المدى القريب والبعيد، وبتحقيق أهدافها التي لا تحيد عن أهداف الفرد تتحقق غايات المجتمع نحو الاستثمار الأمثل لموارده البشرية التي تكون قد سطرتها المنظمة في رسالتها التنظيمية، مما بساهم في التنمية في جميع المجالات.

ويعتبر تطوير الاقتصاد في أي مجتمع مرهون بارتفاع أو انخفاض مستويات دافعية الإنجاز لأفراده التي تترجم في أداءات متميزة تفي برفع معدلات النمو الاقتصادي وتحسين الاقتصاد، ودخول المنظمات مصاف الجودة في الإنتاج والمنافسة الحادة، وعلى هذا الأساس تؤخذ دافعية الإنجاز بمؤشر هام في التنبؤ بسلوك العامل مستقبلا بشرط أن يكون هذا التنبؤ ناتج عن دراسة علمية. كما يعتبر الدافع للإنجاز مكونا أساسيا في سعي الفرد اتجاه تحقيق ذاته وتوكيدها، حيث شعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه وفيما يحققه من أهداف، وفيما يسعى إليه من أسلوب حياة أفضل ومستويات أعظم لوجوده الإتساني **(خليفة، 2000).**

وتتأثر دافعية الإنجاز بعدة عوامل من شأنها رفع أو خفض مستوى التوجيه الإنجازي لدى الفرد ومن بينها مايلي:

أ- الأسرة:

الأسرة بطبيعة وظيفتها الرامية إلى تنشئة الأطفال وتربيتهم ورعاية نموهم، تعتبر أول منظومة تعليمية تعمل على صقل شخصية الفرد بأنماط السلوك الإبجابية التي تراعي فيها خصائص النمو في جميع المراحل العمرية وتعمل على إشباعها في المرحلة التي تحدث فيها، وهذه الوظيفة بلا شك تدفعهم وتوجههم نحو السلوك الإنجازي في الحياة بشكل عام.

وأشار كل من روزن وأندريد Andrase D & Rosen (1959) إلى أن هناك نمطا خاصا من العلاقات الأسرية هو الذي بجث على نمو دافعية الإنجاز عند الأبناء، كما بينا أيضا أن الوالدين لأبناء ذوي الدافعية

العالية للإنجاز لديهم مستوى عال من الطموح بالنسبة لهؤلاء الأبناء، كما كان دورهم إيجابيا وذا تأثير كبير في مجال السلوك المرتبط بالإنجاز مقارنة بآباء وأمهات الأطفال ذوي الدرجة المنخفضة في الإنجاز **(الطواب، 1994).**

ب- المدرسة:

تعتبر المدرسة المنظومة الاجتماعية الثانية بعد الاسرة التي تهتم بتربية سلوك الفرد وبناء مشاريعه الشخصية من أجل مساعدته على التكيف السليم مع ذاته وبيئته، وهي إذ ذاك تقع على عاتقها مسؤوليات كثيرة وهادفة إلى خلق موارد بشرية مؤهلة علميا ومدربة عمليا لمواجهة متطلبات الحياة الاجتماعية خارج المجال الدراسي، وذلك لن يتأتى إلا بالاهتمام المتزايد باستثارة سلوك أفرادها نحو دافعية الانجاز.

هذه الدافعية التي تجند لها جميع الموارد المتاحة في المؤسسة التربوية سواء كانت بشرية أو مادية باستغلال منهجي وسليم، وعليه فأي إخلال في مدخلات وعمليات النظام التعليمي الرامي إلى تكوين وإعداد هذه الموارد يؤثر سلبا على المخرجات النهائية، ومنها توجه الفرد نحو سلوك الإنجاز، مما يؤدي إلى فشل الفرد في إشباع حاجاته وعدم تحقيق أهدافه ويصبح فردا غير متوافق نفسيا واجتماعيا، وهذا الإخفاق يؤثر على وظيفة التعليم والتربية الهادفة لتنمية سلوك الإنجاز.

واعتقد فيروف (1982) Veroff أن هذا شيء طبيعي لأن التعليم بزيد من التوجه الاجتماعي للأداء الجيد، كما أن النجاح المتواصل في سنين الدراسة يرفع مستوى المعايير الاجتماعية الخاصة بالكفاءة والمثابرة التي هي من القيم المعززة لدافعية الإنجاز **(سالم وآخرون، 2012).**

ج- الثقافة:

إن التربية المتداخلة للمجتمع من تنوع في الثقافات والعادات والتقاليد، وما يسودها من قيم وأنظمة وضوابط اجتماعية، وما تقوم به المؤسسات الاجتماعية من برامج ثقافية وتظاهرات علمية تساعد على بلورة الوعي الإنساني وتربية سلوك الأفراد في جميع المجالات، وتبرز دافعية الأفراد في اكتشاف الجوانب الإيجابية في شخصيتهم خاصة ما تناول منها تشجيع قيم التفوق والنجاح والتنافس، والتي تعمل بلا شك على تنشيط السلوك الإنساني وتوجيه أهدافه نحو سلوك الإنجاز المتميز الذي ينعكس إيجابا على نمو الفرد والمجتمع نموا سليما.

وقد أكدت آراء عالم الاجتماع فيبر Weber (1990) أن المبادئ الأخلاقية للمذهب البروتستانتي التي عملت على تنشئة الفرد على قيم الانضباط والتفاني في العمل وإتقانه واستغلال الفرد هي التي جعلت من بلاد البروتستانت غرب أوروبا أكثر ازدهارا من بلاد الكاثوليك، وفقا لرأي ماكليلاند (1961) أي مجتمع يركز على قيم التفاني في العمل والانضباط واستقلالية الفرد سيشجع السلوك الإنجازي **(سالم وآخرون، 2012).**

وتؤكد قيم ديننا الإسلامي الحنيف على أهمية سلوك الإنجاز القائم على الإتقان وتوجيهه نحو مراتب التفوق والامتياز لتحقيق رضا الله أولا والرضا عن الذات ثانيا.

7- أنواع دافعية الإنجاز:

رأى شال سميث Charles Smith (1969) من خلال دراسته لموضوع دافعية الإنجاز أنها تنقسم إلى قسمين هما: **(بالقاسمي ومعوش، 2024).**

7-1- دافعية الإنجاز الذاتية:

وتتضمن تصنيف المعايير الداخلية أو الشخصية في مواقف الإنجاز، وينبع من داخل الفرد وذلك بالاعتماد على خبرته السابقة، حيث يجد لذة في الإنجاز والوصول إلى الهدف فيرسم لنفسه من خلال ذلك أهدافا جديدة لإمكانه بلوغها.

7-2- دافعية الإنجاز الاجتماعية:

وتتضمن تطبيق معايير التفوق الذي يعتمد على المقارنة الاجتماعية في الموقف، أي مقارنة أداء الفرد بالآخرين.

تناول حسن علي حسن (1988) متغيرات الإنجاز وفق تقسيمه لها إلى الجوانب التالية:

- **الانجاز باعتباره مفهوما افتراضيا كامنا لدى الفرد:** ويعني أنه مكون داخلي، يفسر السلوك الإنجازي، باعتبار أن الدوافع تفسر سلوك الأفراد.
- **الإنجاز باعتبار دافعا:** وبعني أنه طاقة داخلية تحرك الفرد للسعي في سبيل الاقتراب من النجاح، وفقا لمعيار معين من الجودة والامتياز، وشعوره بالفخر والاعتزاز عند إتمام ذلك.

- **الانجاز باعتباره أداء:** ويعني ذلك اعتبار نتيجة التحصيل الأكاديمي تعبيرا عن الدافع إلى الإنجاز.
- **الإنجاز باعتباره ناتجا:** ويعني الإنتاج الإنجازي الذي يظهر في مستوى عال من الجودة والإتقان، أيا كان نوعه ومجاله.
- **الإنجاز باعتباره سمة في الشخصية:** ويعني بذلك الشخصية الإنجازية، والسمات التي تتضمن خصائص معرفية ومزاجية، تصف أشكال الاتساق في السلوك أو أسلوب التوافق الذي يتبناه الفرد عادة في مواجهة المواقف المتكررة **(معمرية، 2012).**

8- مكونات دافعية الإنجاز:

يحدد أوزيل (1996) أن هناك ثلاثة مكونات على الأقل للدافعية للإنجاز وهي:

- **الدافع المعرفي**: الذي يعبر عن حالة الانشغال بالعمل معنى أن الفرد يحاول أن يشبع حاجته إلى المعرفة والفهم، وتمكن مكافأة اكتشاف معرفة جديدة في كزنها تعينه على أداء ما يقوم به من مهام بكفاءة أعلى.
- **توكيد الذات**: بمعنى آخر توجه الذات، ويؤكده رغبة الفرد في المزيد من السمعة أو المكانة التي يحرزها عن طريق آراءه المميز والملتزم في آن واحد بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها وهذا ما يمنحه الشعور بالكفاءة واحترامه لذاته.
- **دافع الانتماء بالمعنى الواسع**: وهذا يكون بتقبل الاعتماد على الآخرين ويتم الإشباع من مثل هذا التقبل وهذا ما نجده كمثال عند الفرد الذي يستعمل نجاحه الأكاديمي بوصفه لأداة الحصول على التصريح والتقدير من جانب أولئك الذين يعتمد عليهم في تأكيد ثقته بنفسه ويؤدي الوالدان دورا فعالا كمصدر أول لذلك ثم غالبا يأتي المعلم ليتم ذلك **(معمرية، 2012).**

وهناك من حصرها في عشر نقاط موضحة في أبعاد وهي: **(أحمد، 2007).**

أ- الطموح: وهو ذلك الحافز الذي ينمو بداخل الفرد ليكسبه القدرة على بذل مجهود أكبر ليحقق ما يريد.

ب- المثابرة : ويقصد بها الصبر على تحقيق الهدف والاستمرار في العمل حتى تحقيقه.

ت- الاستقلال: ويشير إلى قدرة الفرد على صنع القرار الذاتي بنفسه دون تدخل الآخرين.

ث- تقدير الذات: ويعبر عن حسن تقدير الفرد لذاته وشعوره بجدارته وكفاءته.

ج- **الإتقان:** ويقصد به القيام بجميع الأمور سواء كانت مهنية أو اجتماعية بأفضل طريقة ممكنة وباستخدام أفضل الطرق لإنجازها.

ح- **الحيوية:** وتعبر عن استمرارية نشاط الفرد في تأدية عمله.

خ- **الفطنة:** وتشير إلى قدرة العقل إلى الوصول إلى نتائج صحيحة حول ما هو واقعي وحقيقي وكيفية حل مشاكله اليومية.

د- **التفاؤل:** وهو عبارة عن ميل أو نزوع نحو النظر إلى الجانب الأفضل للأحداث والأحوال وتوقع أفضل النتائج.

ذ- **المكانة:** وتشير إلى رغبة الفرد في الوصول إلى أعلى المراتب القيادية.

ر- **الجرأة الاجتماعية:** وتعبر عن استعداد الفرد للمخاطرة بآرائه، سواء قبلت أو رفضت في المواقف الاجتماعية.

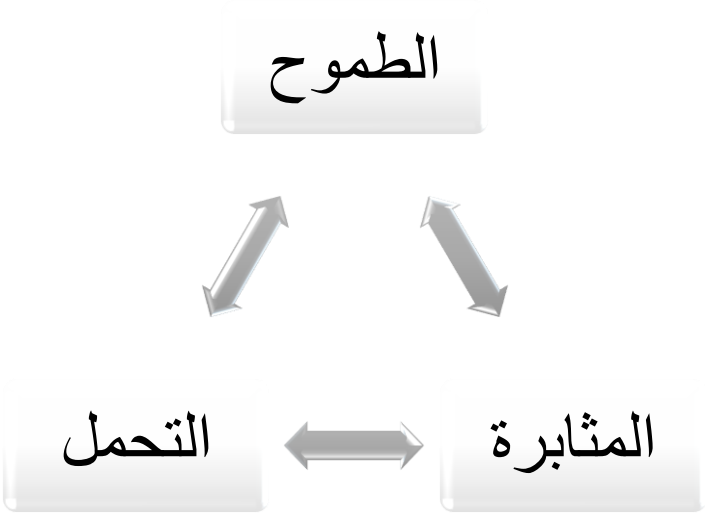
كما أشار **(معمرية، 2012)** أن دافعية الإنجاز تتضمن خمس مكونات أساسية هي على النحو الآتي:

- الشعور بالمسؤولية.
- السعي نحو التفوق لتحقيق مستوى طموح مرتفع.
- المثابرة.
- الشعور بأهمية الزمن.
- التخطيط للمستقبل.

وعليه توجد مكونات مختلفة لدافعية الإنجاز تبعا لاختلاف مرجعيات المنظرين لها، فإذا كان واري قد رأى أن الدافع للإنجاز يندرج تحت حاجة كبرى أهم وهي الحاجة إلى التفوق، فقد عرف أتكنسون النشاط الذي يقوم به الفرد وتتوقع أن يتم بصورة ممتازة، ويزعم أن هذا النشاط المنجز يكون محصل صراع بين هدفين متعارضين عند الفرد هما:

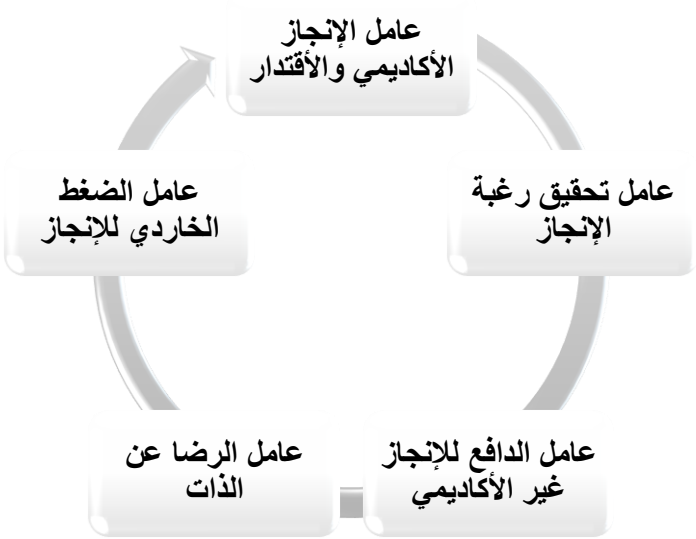
- الميل نحو تحقيق النجاح.
- الميل نحو تحاشي الفشل.

أما نظرية جيلفورد 1989 انتهت إلى وجود ثلاث مكونات لدافعية الإنجاز والشكل التالي يوضح ذلك:



الشكل رقم (2) يوضح مكونات دافعية الإنجاز لدى جيلفورد

أما نظرية متشل توصلت إلى أن دافع الإنجاز يتكون من الأبعاد التالية:



الشكل رقم (3) يوضح مكونات دافعية الإنجاز لـ ميتشل

وقد رأى عمران أن دافع الإنجاز نتاجا لثلاثة مكونات، وهذه الأبعاد هي:

- البعد الشخصي.
- البعد الاجتماعي.
- بعد المستوى العالي في الإنجاز **(محمد عبد الرحمن، 2009).**

ومن خلال التطرق إلى هذا التعدد في مكونات الدافعية الإنجاز تظهر جليا أن للشخصية الإنجازية في العمل خصائص سلوكية تميزها، أين تجد ضالتها في استثمار طاقات الفرد نحو تحقيق الذات المهنية وتأكيد الوجود المتميز والفعال الذي تظهر فيه الفروق الفردية بين الأفراد في مجالات العمل المختلفة، مما يستدعي أن يتنبه إليها المشرفون على منظمات العمل.

خلاصة الفصل:

مما سبق نصل إلى أن لدافع الإنجاز أهمية كبيرة في نجاح الفرد وتفوقه خاصة في المجال الدراسي وذلك من خلال سعيه إلى تحقيق أهدافه وطموحاته، كما تفتح له آفاق مستقبلية في مجالات عدة فالدافع الإيجابي يوصل الفرد لأعلى المراتب.

الـــفـــــصـــل الـــرابـــــــع

مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

تمهيد

1- التعريف بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

2- خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

3- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

4- تنظيم عمل مستشار التوجيه والإرشاد ووسائل عمله

5- أهداف التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

خلاصة الفصل

1- التعريف بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

يعرف مستشار التوجيه حسب أحمد حسين اللقاني وعلي الجمل (1996) بأنه: هو الذي يتولى رسميا القيام بالتوجيه المدرسي على مستوى المؤسسات التعليمية ومراكز التوجيه ومهامه تؤهله للتدخل على أكثر من مستوى وفي أكثر من مجال من المجالات ذات العلاقة بالتوجيه، يمارس نشاطه تحت اشراف مدير المؤسسة والذي يندرج ضمن نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة وذلك لدراسة النتائج التي يتحصل عليها المتعلم في الفروض والاختبارات التحصيلية **(بن فليس,2014).**

وحسب رمزي كمال (1998) على انه: شخص يسدي النصح والإرشاد الى الطلبة حول اختيار العمل او الدراسة المناسبين كما يساعدهم على التخطيط للمسار المهني الذي ينبغي ان يسلكه الطالب تأسيسا على ملكاته وقدراته واستعداداته وميوله **(عمراني, 2014).**

وحسب موريس روكلن Maurice Roucklinعلى انه: المسؤول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي والمهني، وهو مختص في التوجيه ويعتبر أقدر الناس وأكفأهم على جمع كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه واستغلالها باعتماد مبادئ وتقنيات علم النفس **(بن فليس,2014).**

ومستشار التوجيه والإرشاد هو أحد الموظفين بسلك التربية، ينتمي الى الفريق التربوي ويتولى مهام التوجيه والإرشاد بمؤسسات التعليم الثانوي والمتوسط تحت اشراف مدير المؤسسة التربوية إداريا ومدير مركز التوجيه المدرسي والمهني تقنيا، حامل لشهادة ليسانس في علم النفس او علم الاجتماع او علوم التربية.

2- خصائص مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

يعتبر مستشار التوجيه والإرشاد الشخصية الأكثر فاعلية في المنظومة التربوية الذي باستطاعته التأثير في سلوك الاخرين وتغيير سلوكياتهم نحو الأفضل وهذا بحكم تمتعه بصفات وخصائص مختلفة تجعله قادرا على القيام بخدمات التوجيه والإرشاد المدرسي بكفاءة، ويذكر منها **(عبد العزيز وعطوي, 2009)** ما يلي:

- ان يحمل مؤهلا علميا مناسبا.

- ان تكون لديه خبرة واسعة وعميقة في عملية التعامل الإنساني.

- ان يتمتع بجاذبية خاصة وبروح الدعابة والقدرة على التأثير ومهارة في الاقناع.

- ان يتصف بقوة الشخصية والأدب والسمعة الطيبة وحسن الأداء في الكلام والحوار الهادئ المبني على سلامة الحجة وقوة الاقناع.

ويضيف أبو حماد (2008) الخصائص التالية:

- **مظهر المرشد:** أن مظهر المرشد ولبسه وجلسته وصوته تساعد على نجاح العملية الارشادية.

- **الاستعداد المسبق:** ان يكون لدى المرشد اتجاه مسبق والرغبة في مساعدة المسترشد

- **السرية والخصوصية:** هي دليل على احترام المرشد للمسترشد.

- **يتمتع المرشد الفعال بفهم واضح لذاته:** فهو ليس دفاعيا ولا يلجأ الى تشويه الخبرات ويتعامل مع القلق بصورة منطقية ولهذا فهو يستطيع ان ينمي مثل هذه الخبرات لدى المسترشدين.

- **محاولة فهم السلوك دون اصدار احكام:** يحاول المرشد الفعال ان يفهم سلوك الاخرين دون ان يصدر عليهم احكاما قيمية.

- **يمتلك المرشد ثقافة واسعة:** حيث يستمر بمتابعة القضايا المعاصرة التي تهمه وتهم مجتمعه وتهم العالم بشكل عام.

3- مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

تقتضي طبيعة العمل التوجيهي والإرشادي من مستشار التوجيه والإرشاد القيام بعدة مهام أساسية تختلف من طور تعليمي الى آخر، ويمكن توضيحها حسب مجالها كما يلي:

3-1-في مجال الاعلام المدرسي:

يعتبر الاعلام الركيزة الأساسية التي يبنى عليها نجاح التوجيه المدرسي، حيث يمكن التلميذ من اكتساب مجموعة من المعارف والمعلومات الدراسية والمهنية الخاصة التي تنمي قدراته ومهاراته وتساعده على اتخاد قرارات سليمة في بناء مشروعه الدراسي **(المنشور الوزاري رقم 98-214)**

وحسب المادة66 من القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 04-08 المؤرخ في 23جانفي 2008:

"يشكل الارشاد المدرسي والاعلام الخاص بالمنافذ المدرسية والجامعية والمهنية فعلا تربويا يهدف الى مساعدة كل تلميذ طوال تمدرسه على تحضير توجيهه وفقا لاستعداداته وقدراته وتطلعاته ومقتضيات المحيط الاجتماعي والاقتصادي لتمكينه تدريجيا من بناء مشروعه الشخصي والقيام باختياراته المدرسية والمهنية عن دراية",ولبلوغ هذا الهدف على مستشار التوجيه إعداد خطة إعلامية على مدار السنة كفيلة بمساعدة التلاميذ على بناء قاعدة من من المعارف و المعلومات الوجيهة التي تمكنهم من تربية اختياراتهم الدراسية والمهنية وبناء مشروعهم الشخصي .

ويشترك في هذا المجال بعض الفاعلين في القطاع التربوي كما تنص عليه المادة 67 من القانون التوجيهي السابق: " يتولى الارشاد والاعلام المربون والمعلمون ومستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات المدرسية وفي المراكز المتخصصة ".

وتجسد الخطة الإعلامية باستخدام كل قنوات الاعلام والاتصال المتاحة ومنها:

- **أ-** الملصقات والمطويات الإعلامية التي تحتوي على جميع المعلومات المتعلقة بالمسار الدراسي والمهني للتلاميذ، ومنها التعريف بهيكلة التعليم الثانوي، والجذوع المشتركة والشعب (موادها، معاملاتها، توقيتها) وكيفية التوجيه اليه، التحضير النفسي والدراسي لأقسام الامتحان، تنظيم إجراءات الطعون والالتماسات.
- **ب-** تنشيط حصص إعلامية داخل الصفوف الدراسية، وتنظيم لقاءات ومقابلات فردية وجماعية مع التلاميذ واولياءهم.

ت- خلية الاعلام والتوثيق: لقد أكد المنشور الوزاري رقم 214/6.2.0 المؤرخ في 10 مارس1998 على ان نجاح خلايا التوثيق والاعلام يتوقف على:

- الحرص على اختيار مكان تنصيب الخلية بحيث يكون ملائما لطبيعة النشاط الذي يتم فيه.
- تخصيص مكان للخلية يسهل على التلاميذ الالتحاق به مع تجنب استغلال حيز من المكتبة قدر الإمكان.
- الحرص ان تكون الوثائق التي خلية الاعلام والتوثيق مرتبة ومنظمة حسب التخصصات والاهمية والمستويات التعليمية وبطريقة تستهوي المستعمل وتمكنه من الاستفادة منها.

د- تنظيم الأسبوع الوطني للإعلام تحت اشراف مركز التوجيه المدرسي والمهني كل سنة من شهر افريل بغية تبليغ اهداف الاعلام ومحتواه للجمهور الواسع ويصبو مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي الى تبليغ خدماته في هذا المجال الى جميع الفئات التعليمية المستهدفة الممثلة ضمن رزنامة سنوية محددة.

ويحدد القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر1991 بعض المواد المتعلقة بنشاطات مستشار التوجيه في هذا المجال ومنها:

المادة 14: تتمثل نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي في مجال الاعلام خاصة فيما يأتي:

- ضمان سيولة الاعلام وتنمية الاتصال داخل مؤسسات التعليم وإقامة مناوبات بغرض استقبال التلاميذ والأولياء والأساتذة.
- تنشيط حصص إعلامية جماعية وتنظيم لقاءات بين التلاميذ والاولياء والمتعاملين المهنيين طبقا لرزنامة تعد بالتعاون مع مدير المؤسسة المعنية.
- تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمنافذ المهنية المتوفرة في عالم الشغل.
- تنشيط مكتب الاعلام والتوثيق في المؤسسات التعليمية بالاستعانة بالأساتذة ومساعدي التربية وتزويده بالوثائق قصد توفير الاعلام الكافي للتلاميذ.

3-2- في مجال التوجيه المدرسي:

بمقتضى التوجيه كعملية مساعدة الفرد على النمو والاندماج المهني، برامج وأنشطة يمكن بواسطتها توجيه التلاميذ ومساعدتهم على النمو المتكامل، وتطوير قدراتهم الخاصة والتعبير على حاجاتهم **(حناش ومحمد بن يحي,2011)**

ويهدف مستشار التوجيه المدرسي والمهني من خلال الخدمات التي يقدمها في هذا المجال الذي يعتبر جوهر برنامجه السنوي الى مساعدة التلميذ على بناء مشروعه الدراسي والمهنيين خلال تربية اختياراته الدراسية والمهنية الرامية الى التوفيق بين رغباته وميوله وإمكانياتهم جهة، ومتطلبات الشعب والتخطيط الدراسي من جهة ثانية لمساعدته في اتخاذ قرار التوجيه.

لقد خصصت الدولة الجزائرية جانبا هاما من النصوص التنظيمية منذ الاستقلال في هذا المجال، ففي **المادة 61(من الامر رقم 35-76 المؤرخ في 16 أفريل 1976)** تنص على ما يلي: ان مهمة التوجيه المدرسي والمهني تكييف النشاط التربوي وفقا:

- القدرات العقلية للتلميذ.
- متطلبات التخطيط التربوي.
- حاجات النشاط الوطني.

ويرتبط التوجيه المدرسي بمسيرة الدراسة في مختلف مراحل التربية والتكوين.

اما المادة 68 من القانون التوجيهي للتربية الوطنية المؤرخ في 23 جانفي 2008 فتنص على ما يلي: "تتولى المراكز المتخصصة المذكرة في المادة 67 أعلاه عملية التحضير لتوجيه التلاميذ نحو مختلف مسارات الدراسة والتكوين المقترحة بعد التعليم الأساسي بناء على:

- استعدادات التلاميذ وقدراتهم ورغباتهم.
- متطلبات التخطيط الدراسي.
- معطيات النشاط الاجتماعي والاقتصادي.

وتتولى هذه المراكز خصوصا ما يلي:

- تنظيم حصص إعلامية ومقابلات فردية.
- القيام بدراسات نفسية.
- متابعة نتائج التلاميذ طول مسارهم الدراسي.
- اقتراح تدابير لتسهيل عملية التوجيه وإعادة التوجيه بإسهام أولياء التلاميذ.
- الإسهام في ادماج خريجي المنظومة التربوية في الوسط المهني.

ويقوم مستشار التوجيه والإرشاد بخدمات التوجيه المدرسي مستخدما بعض الوسائل التقنية التي تساعده في متابعة المسار الدراسي للتلميذ وهي:

- رغبات التلاميذ.
- استبيان الميول والاهتمامات الذي يطبق في السنة الرابعة متوسط والسنة الأولى ثانوي.
- بطاقة المتابعة والتوجيه في السنة الرابعة متوسط والأولى ثانوي.
- نتائج الروائز والاختبارات النفسية ان أمكنه تطبيقها.

3-3 في مجال التقويم:

يعتبر التقويم محور العملية التربوية الذي يسعى الى معرفة مدى تحقق الأهداف المسطرة في بداية العملية التربوية والتي تفيد المؤسسة التربوية والمشرفين على النظام التعليمي بنتائج تشخيص جوانب القصور في نمو تعلمات المتعلم، وعليه يقوم مستشار التوجيه في هذا المجال بجملة من الخدمات نوجزها فيما يلي:

أ- تحليل النتائج الدراسية للتلاميذ وتشخيص مواطن القصور فيها مع اقتراح آليات علاجية لرفع المردود الدراسي للتلاميذ، وفي هذا الإطار تنص المادة 71من القانون التوجيهي للتربية الوطنية 2008 على انه " يخضع الانتقال من قسم الى قسم ومن طور الى طور ومن مستوى الى مستوى الى تتبع خاص للتلاميذ من طرف المعلمين والمربين وكذا من طرف مستخدمين مختصين في علم النفس المدرسي والتوجيه المدرسي والمهني لتسهيل التكيف مع التغيرات في تنظيم التعليم وضمان الاستمرارية التربوية."

ب- اجراء مقابلات ارشاديو فردية وجماعية مع التلاميذ ذوي مستوى التحصيل الدراسي المتدني بغرض التشخيص والعلاج ومساعدتهم على التكيف.

ت- تقويم المكتسبات القبلية للتلاميذ من خلال نتائج الفحوصات التشخيصية التي تجرى في بداية السنة الأولى ثانوي.

ث- تقويم نتائج الامتحان الاستدراكي والذي يعتبر اجراء بيداغوجيا علاجيا موجها لفائدة السنة الأولى والثانية ثانوي، وقد تجسد ذلك من خلال مساعي الوزارة الى إعادة ادراجه خلال السنة الدراسية 2016/2015 من خلال المنشور الوزاري رقم 160 المؤرخ في 01 فيفري 2016 والذي ينص على ما يلي:

- يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي بالتحضير النفسي للتلاميذ ومتابعتهم على العمل الجاد لتحقيق نتائج إيجابية تسمع لهم بالارتقاء الى المستوى الأعلى.
- يتم اعلام التلاميذ المعنيين بالاختبار الاستدراكي قصد تحفيزهم على المراجعة وضمان التحضير الجيد وإشعار اوليائهم بذلك مباشرة بعد عقد مجالس الفصل الثالث.

هذا وتجدر الإشارة الى ان قوائم التلاميذ المعنيين بالاستدراك يتم تحديد المواد الممتحن فيها اثناء مجالس الأقسام بحضور مستشار التوجيه والإرشاد.

ج- تقويم ميول واهتمامات التلاميذ: يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي بدراسة ميول واهتمامات تلاميذ السنة الرابعة متوسط والأولى ثانوي من خلال دراسة نتائج تطبيق الاستبيان الوزاري المعتمد.

ح- الدراسات: يقوم مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي بإنجاز دراسات إما:

- دراسات فردية او شخصية لمعالجة ظاهرة ما داخل مقاطعة تدخله.
- انجاز دراسات جماعية باسم مركز التوجيه الذي ينتمي اليه.
- دراسات وزارية يكلف بإنجازها **(بن فليس,2014).**

وينص المنشور الوزاري رقم 269/1241/91 المؤرخ في 24ديسمبر 1991 المتعلق بتنظيم عمل مستشاري التوجيه الملحقين بالثانويات على بعض يختص بهذا المجال من نشاطات كما يلي:

- تحليل النتائج المدرسية لتلاميذ السنة الأولى ثانوي في مختلف الفروض والاختبارات، من خلال ذلك دراسة توزيع التلاميذ في كل الجذوع المشتركة حسب المواد والأقسام قصد المشاركة في مجالس التنسيق والمتابعة في تعليم كل مادة.
- دراسة واستثمار نتائج عمليات التقويم التربوي والمساهمة في تنظيم كيفية وطرق إنجازها.

3-4 – في مجال الإرشاد المدرسي والمتابعة النفسية:

يعد الإرشاد المدرسي والمهني خدمة نفسية وتربوية، فردية وجماعية يهدف الى المحافظة على كيان المجتمع وجعله سليما ناميا وقويا. وهو يتجه الى التلميذ بهدف المحافظة على ذاته وشخصيته وإقامة الظروف التي تؤدي الى نموه ونضجه وتكيفه مع الحياة المدرسية او المهنية بوجه عام.

كما يتجه الإرشاد المدرسي والمهني الى الجماعة بهدف تقديم معلومات تربوية للتلاميذ عن الدراسات المتوفرة في المجتمع وشروط الالتحاق بها ومدة الدراسة وصعوبتها ومآل الخرجين منها، إضافة الى انه يساعد التلاميذ على اكتشاف قدراتهم وميولهم المهنية حتى يتمكنوا من تحقيق الاختيار المهني المناسب حسبها. **(المنشور الوزاري 242/2.0.0 13/المؤرخ في 29 اوت 2013)**

ويعتبر هذا المجال أكثر المجالات التي يجد فيها مستشار التوجيه والإرشاد ضالته في تقديم المساعدة الكافية لأكبر عدد من التلاميذ، وهذا راجع الى تكوينه الأكاديمي المتخصص وفيه تكون تدخلات مستشار التوجيه والإرشاد على النحو التالي:

- المقابلات الفردية وتكون حسب الوضعيات المطروحة ونوع المشكلات الموجود تبعا لمتابعة مستشار التوجيه او ملاحظات من الفريق التربوي او البيداغوجي.
- المقابلات الجماعية وتكون موجهة خاصة للتكفل النفسي بالتلاميذ المقبلين على الامتحانات الرسمية (شهادة التعليم المتوسط وشهادة البكالوريا) وكذا تلاميذ السنة الأولى والسنة الثانية المقبلين على الامتحان الاستدراكي.
- المشاركة في اعمال لجنة الارشاد والمتابعة بالمتوسطة والتي تم تنصيبها بموجب المنشور الوزاري رقم 242/2.0.2/ المؤرخ في 29 أوت 2013 حيث تتولى مهمة متابعة الحالات المطروحة وحضور الاجتماعات المنعقدة على مستوى كل المتوسطات لدراستها وعلاجها

- تفعيل نشاط خلايا الإصغاء والمتابعة النفسية والتربوية بالثانويات والتي تم تنصيبها بموجب المنشور الوزاري رقم 3.0.0/291/ 14 المؤرخ في 2014/08/20 بصفة مستشار التوجيه امينا ومنسقا للخلية والتي تهدف أساسا الى علاج الظواهر الملاحظة في المؤسسة التربوية كالعنف والفشل الدراسي وحل الصراعات والمشكلات بفتح فضاء الحوار البناء مع التلاميذ لتعديل انماطهم السلبية ومساعدتهم على التكيف.
- القيام ببناء برامج إرشادية حسب متطلبات الحاجات الإرشادية لدى التلاميذ بإشراك كل من لهم صلة في تحقيق اهداف الإرشاد.

ويحدد القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991 مهام مستشار التوجيه في هذا المجال كما يلي:

المادة 2: يخضع مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني إلى سلطة مدير مركز التوجيه المدرسي وإشرافه.

المادة 3: يمارس مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مهامه في مركز التوجيه المدرسي والمهني وفي المتوسطات والثانويات والمتاقن.

المادة 4: يمارس مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نشاطاته في مقاطعة جغرافية تتكون من مجموعة مؤسسات للتعليم والتكوين يحددها مدير مركز التوجيه المدرسي.

وفضلا عن ذلك يقوم مستشار التوجيه والإرشاد بعملية الإستقصاء عن مراكز التكوين المهني لجمع المعلومات حول هذا المسار المهني، كما تنص عليه المادة 7 من القرار السابق: "يقوم مستشار التوجيه المدرسي والمهني بالدراسات والاستقصاءات في مؤسسات التكوين وفي عالم الشغل".

وحدد المنشور رقم 1051 المؤرخ في 2018 المتضن تعيين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي بالمتوسطات وتحديد مهامهم بها بصفة واضحة ودقيقة.

4-2- البرنامج السنوي:

يضع مستشار التوجيه برنامجا سنويا لنشاطاته مكيفا لمقاطعته من جانب نوعية التدخلات ومن جانب تعدادها انطلاقا من البرنامج المحدد من الوزارة وذلك في بداية السنة الدراسية ويقدمه ويناقشه مع مدير المؤسسة قبل أن يسلم له نسخة منه للإعلام **(المنشور الوزاري رقم 1993،245).** ويضم البرنامج السنوي المحاور الكبرى لمهام مستشار التوجيه والأنشطة المبرمجة والأهداف والوسائل كما هو موضح في النموذج التالي:

جدول رقم (2) يوضح نموذج عن البرنامج السنوي لنشاط مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

المحور	المستوى	الأهداف	النشاطات	فترة الانجاز

4-3- البرنامج الأسبوعي:

وثيقة هامة ينجزها مستشار التوجيه والإرشاد لتنظيم نشاطاته اليومية، وذلك أثناء الاجتماع التنسيقي الأسبوعي أو نصف شهري –حسب خصوصيات مراكز التوجيه- مع الفريق التقني، حيث يتم برمجة نشاطاته تماشيا مع ما هو مقرر في البرنامج السنوي التقديري يقدم نسخة منه إلى مدير المؤسسة للإعلام والمتابعة بعد مصادقة مدير مركز التوجيه.ويوضح الجدول الموالي نموذجا عن البرنامج الأسبوعي.

جدول رقم (3) يوضح نموذج عن البرنامج السنوي لنشاط مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني

اليوم والتاريخ	صباحا	مساءا	ملاحظات

وتتجلى أهمية البرنامج الأسبوعي والسنوي في التنظيم المحكم للنشاطات المبرمجة وإذا حدث تأخير في الإنجاز يقوم مستشار التوجيه بتدوينه على البرمجة الأسبوعية وسجل النشاط اليومي، وهنا تتجلى أهمية إدراك الزمن والتخطيط في إنجاز مهامه.

4-4- السجلات:

يقوم مستشار التوجيه والإرشاد بتنظيم نشاطاته وتدوينها في مجموعة من السجلات وهي:

- **سجل المتابعة والتوجيه:**

وظيفة هذا السجل تكمن في مساعدة مستشار التوجيه والإرشاد على متابعة التلاميذ خلال الماضي الدراسي، الوضعيات الاجتماعية والنفسية، النتائج المدرسية ونتائج استبيان الميول والاهتمامات، تشخيص المكتسبات القبلية، الرغبات واقتراح التوجيه المسبق، ويستغل في كل الأنشطة ومجالس الأقسام.

- **سجل المقابلات:**

ينجز مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني سجل خاصا بالمقابلات اليومية للتلاميذ وأوليائهم والأساتذة وغيرهم ممن يحتاجون إلى خدمات معينة، أو يساعدون في تقديمها حيث يدرج فيه المعلومات الضرورية للمستقبلين والخدمة المقدمة لهم، كما هو موضح في النموذج التالي:

جدول رقم (4) يوضح نموذج عن سجل المقابلات

الرقم	التاريخ	الاسم واللقب	المصدر	القسم	الانشغال	الحلول المقترحة	ملاحظات

أما المقابلات التي تستدعي متابعة حول المسترشد فتنظم في ملف خاص بالمتابعة النفسية.

- **سجل النشاطات اليومية:**

يدون مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في هذا السجل كل النشاطات المنجزة خلال اليوم عن طريق تلخيصها في حوصلة موجزة تبين مدى تنفيذه لبرنامجه الأسبوعي وتدوين ملاحظاته في حالة إلغاء النشاطات المدرجة مع ذكر أسباب التغيير والنشاط الذي تم بدله. ويوضح الجدول الموالي نموذجا:

جدول رقم (5) يوضح نموذج عن سجل المقابلات

التاريخ	النشاطات المنجزة		ملاحظات
	الفترة الصباحية	الفترة المسائية	

- **سجل التكوين والاجتماعات:**

يعتبر هذا الدفتر سندا لمرافقة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الملتقيات والتكوينات التي تشرف عليها المفتشية البيداغوجية أو الزيارات التكوينية الميدانية لمفتش التربية الوطنية ، أو الاجتماعات التنسيقية بمراكز التوجيه، لتحسين الأداء.

4-5- البطاقات التقنية للنشاطات:

تعتبر كوسيلة تقنية يقوم مستشار التوجيه والإرشاد بإنجازها في بداية السنة الدراسية تماشيا مع أهداف ونشاطات البرنامج السنوي، وتشمل الإطار العام والمنهجي لنشاطات مستشار التوجيه من أهداف وعرض ووسائل وتخطيط وتقويم، كما أشار إليه **(عمراني، 2014).**

4-6- المذكرات التربوية:

وتسمى كذلك ببطاقات التدخل، وهي وثيقة ملازمة للبطاقة التقنية يتم فيها إدراج الخطة المنهجية للمادة الإعلامية التي يقدمها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، بحيث يحدد الموضوع والكفاءة المستهدفة ومؤشراتها وطريقة التقديم وأخيرا عملية التقويم.

4-7- التقارير:

يقوم مستشار التوجيه بإنجاز تقارير مختلفة حول الخدمات التي يقوم بها والنشاطات التي يشارك فيها، وتذكر **(بن فليس، 2014)** على سبيل المثال:

- تقارير فصلية خاصة بنشاطات مستشار التوجيه خلال كل ثلاثي.
- تقارير سنوية لنشاطات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- تقارير تقنية تقويمية بعد تقديم الحصص الإعلامية الخاصة بكل مستوى.
- تقارير مختلفة عن بعض الأنشطة التي يؤديها مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني لكل عملية.

خلاصة الفصل:

بعد التطرق المفصل لمجالات مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، والمهام القائم عليه يتضح جليا أهمية خدماته في تنمية شخصية الفرد ومساعدته على تربية اختياراته في الحياة الدراسية والمهنية التي تضطلع إليها مرامي وأهداف العملية التربوية. كما يتضح أهمية محتوى العمل الذي يقوم به مستشار التوجيه والإرشاد، والذي تظهر فيه أدوارا عديدة ومتنوعة من حيث النشاطات والمستويات التعليمية والوسائل المستخدمة والفئات المستهدفة، ناهيك عن الظروف التي يعمل بها كبعد المتوسطات للتنسيق مع مستشاريها خاصة في المناطق الصحراوية أين تصبح زيارات مستشار التوجيه شاقة ومكلفة للجهد والوقت إضافة إلى التعداد الكبير للتلاميذ في الثانويات الكبيرة مثلا والذي يستحيل عليه معرفتهم ومتابعتهم بما تتطلبه الأهداف الواعية لعملية التوجيه والإرشاد، فأنى يستطيع مساعدته بشكل يحقق أهداف التوجيه التي تسعى إلى تحقيق أهداف المنظومة التربوية.

وأمام خصوصية هذه العملية التي تتطلب مستويات كبيرة من الدافعية في العمل، ومجهودات جبارة للقيام بها، والتوفيق في تقديم خدماتها في كل الأطوار التعليمية نتساءل عن مدى رضا مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني عن هذه الجوانب المتعلقة بعمله ومدى تأثيرها على دافعيته للإنجاز من الواقع الميداني، وهو ما سنتناوله في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة.

الـفـــصـــل الـــخامـــــس

الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- أدوات الدراسة

4- الدراسة الاستطلاعية

5- الدراسة الأساسية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تناولت في دراسة الاحتراق النفسي وعلاقته بدافعية الانجاز لدى مستشار التوجسه والإرشاد المدرسي والمهني الجانب النظري أين قمت بتحديد الإطار العام للدراسة، وسنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي إذ يعتبر الفصل المنهجي، الإطار الذي يتم على مستواه تجسيد ما هو نظري في الدراسة، حيث يتناول هذا الفصل منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية وتعريفها وتحديد أهدافها ونتائجها، عينة الدراسة، حدود الدراسة، وكذلك أدوات الدراسة وطرق إعدادها وخصائصها السيكومترية، وكذا الأدوات الإحصائية المناسبة.

كذا يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي قمت بها بغية الحصول على ما يتطلب من معلومات وبيانات تتعلق بالبحث، وكذا المعالجة التي اعتمدت عليها في تحليل الدراسة.

1- منهج الدراسة:

استخدمت في هذه الدراسة المنهج الوصفي والذي يسمح لنا بوصف العلاقة بين المتغيرات والتعبير عنها كميا، كما يعتبر المنهج الأنسب والأكثر استخداما في الدراسات النفسية والاجتماعية، ويعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ثم وصفها وصفا دقيقا وذلك بجمع أوصاف ومعلومات دقيقة وتنظيمها للوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساهم في فهم الواقع المدروس وتطويره.

2- أدوات الدراسة:

الأداة المستخدمة لجمع البيانات في هذه الدراسة تتمثل في مقياس الاحتراق النفسي ماسلاش ومقياس الدافعية للإنجاز، ويعتبر المقياسين من أهم الأدوات التي يمكن التوصل بواسطتها إلى حقائق عن موضوع البحث، حيث يعتبر المقياسين مجموعة من الأبعاد التي بدورها تحتوي على بنود معدة بدقة ترسل إلى عينة الدراسة.

3-1- مقياس الاحتراق النفسي:

التجأت إلى استخدام مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش المخصص لقياس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية، وكذلك بالاعتماد على النسخة المعربة من المقياس التي كيفها وعدلها نجاري عبد الصمد سنة 2015 بجامعة ورقلة ويشمل هذا المقياس جزأين، حيث يحتوي الجزء الأول على

معلومات عامة كالجنس والخبرة المهنية، أما الجزء الثاني فيتكون من (22) بند تتعلق بانطباعات الفرد نحو مهنته وذلك ضمن ثلاثة أبعاد كالتالي:

أ- **البعد الأول: الإجهاد الإنفعالي:** يقيس مستوى التعب والإجهاد الانفعالي الذي يشعر به الفرد نتيجة لعمله، ويقيس هذا البعد تسعة فقرات.

ب- **البعد الثاني: نقص الشعور بالإنجاز:** يسمح لنا بالتعرف على مستوى الاهتمام واللامبالاة نتيجة لأعباء العمل، ويقيس هذا البعد ثمانية فقرات.

ت- **البعد الثالث: تبلد المشاعر:** وهي مخصصة لمعرفة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله، ويقيس عدا البعد خمسة فقرات.

ويحتوي المقياس على سبعة بدائل من 0 إلى 6 وهي كالآتي:
لا أعاني مطلقا، مرات قليلة بالسنة، مرة فليلة بالشهر، مرات قليلة بالشهر، مرة في كل أسبوع، مرات قليلة بالأسبوع، كل يوم. وتنقط من 0 إلى 6.

3-1- مقياس دافعية الانجاز:

يتكون المقياس في صورته النهائية من 24 عبارة موزعة على أربعة أبعاد فرعية تتعلق بدافعية الإنجاز بعضها ايجابي والآخر سلبي، وأمام كل عبارة ثلاث بدائل (تنطبق - تنطبق إلى حد ما – لا تنطبق) يختار المفحوص أحدها عند الاستجابة، ويعطي البديل تنطبق (3) درجات، وتنطبق إلى حد ما درجتين (2)، لا تنطبق درجة واحدة (1) وبذلك تتراوح الدرجة الكلية للمقياس بين 24 – 120 درجة، تدل الدرجة المرتفعة على معدل مرتفع من دافعية الإنجاز، وتدل الدرجة المنخفضة على معدل منخفض من دافعية الإنجاز، وليس هناك وقت محدد للإجابة على هذا المقياس.

3- الدراسة الاستطلاعية:

4-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- اكتشاف الصعوبات أو النقائص التي يمكن أن نصادفها خلال إجراء الدراسة الأساسية وذلك لمواجهتها أو تفاديها ومحاولة ضبطها.
- التعرف على عينة وحجم المجتمع الأصلي.
- معرفة مدى وضوح الفقرات وملائمتها للعينة الموجهة إليها.

- التدريب على استخدام أدوات جمع البيانات.
- التأكد من صلاحية أداة القياس بعد جساب بعض الخصائص السيكومترية لها الصدق والثبات.

4-2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية من مراكز التوجيه المدرسي والمهني وهران شرق – وسط – غرب، تكونت العينة من 30 مستشارا ومستشارة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث اختيارهم كان بطريقة عشوائية.

وكانت نتائج الدراسة الاستطلاعية كما يلي:

- **الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي:**

أولا الصدق: وتم حساب صدق المقياس عن طريق:

1- صدق الاتساق الداخلي:

وهو مدى اتساق جميع فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء آخر، وعليه قمت بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجة كل عبارة من عبارات البعد.

لحساب هذا النوع من الصدق تم التحقق من حساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد لبنود المقياس على عينة من المستشارين (ن=38) مستشارا ومستشارة والجدول التالي يوضح ذلك بنوع من التفصيل.

جدول رقم (6) يوضح صدق الاتساق الداخلي للمقياس

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع البعد
1	**0,54
2	**0,58
3	**0,66
4	**0,65
5	**0,67
6	**0,69
7	**0,60
8	**0,73

9	**0,76
10	**0,73
11	**0,63
12	**0,54
13	**0,61
14	**0,43
15	0,25
16	**0,67
17	**0,70
18	**0,64
19	**0,64
20	**0,63
21	**0,83
22	**0,58

**** دال عند مستوى 0,01**

***دال عند مستوى دلالة 0,05**

من خلال الجدول نلاحظ كل الفقرات كان لها اتساق مع البعد الذي تنتمي إليه حيت تراوح معامل ارتباطها بين (0,43** و 0.83**) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01 و0.05)، ماعدا الفقرة رقم 15 لم يكن لها ارتباط مع البعد الذي تنتمي إليه وكان معامل ارتباطه يساوي (0,25)، وعليه فإن الاستبيان يتمتع بصدق اتساق جيد.

جدول رقم (7) يوضح معامل ارتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية

الأبعاد	الاستنزاف الانفعالي	تبلد المشاعر	الشعور بنقص الانجاز
الاستنزاف الانفعالي		**0,50	0,06-
تبلد المشاعر	**0,50		*0,37-
الشعور بنقص الانجاز	0,06-	*0,37-	
الدرجة الكلية	**0,77	0,34	**0,54

يلاحظ من خلال الجدول أن الأبعاد كان لها ارتباط مع الدرجة الكلية حيث تراوح معامل ارتباطها بين (0.50** و 0,77**) ماعدا بعد تبلد المشاعر لم يكن له ارتباط مع الدرجة الكلية وكان معامل ارتباطه (0,34).

2- الصدق التمييزي:

وهو يختبر طرفي المقياس أو مقياسين ولا يجب أن يكونا مرتبطين ليثبت أنهما بالفعل غير مرتبطين.

وتم استخدام صدق المقارنة الطريفة بين مجموعتين تم سحبها من كرف العينة باستخدام معادلة كيلي، حيث بلغ حجم العينة الواحدة (27%) من حجم العينة المستخدمة، أي (8.1) وهي الدرجة التي تسمح لنا بتقسيم الاختبار إلى نصفين لكل من الدرجة العليا والدرجة الدنيا.

جدول رقم (8) يوضح معامل الصدق التمييزي

العينة	طرفي كل مجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الثقة	مستوى الدلالة
العينة ككل	العليا 27%	8	80.50	7.81	14	9.19	0.00	0.01
	الدنيا 27%	8	39.50	9.89				

يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي للأفراد الذين يمتلكون أعلى درجة 80,50 وانحراف معياري 7,81 أما الأفراد الذين يمتلكون آدنى درجة بلغ متوسطهم الحسابي 39,50 وانحراف معياري 9,89، كما بلغت قيمة ت لدلالة الفروق بين المجموعتين 9,19 دالة عند مستوى دلالة 0,01، مما يشير أن هناك فروق بين المجموعة العليا والدنيا ويذلك المقياس قادر على التمييز بين المجموعتين وبالتالي هو صادق.

ثانيا: الثبات:

1- ثبات التجزئة النصفية:

يشيع استعمال هذه الطريقة لأنها تعتمد على تطبيق الاختبار مرة واحدة ولا حاجة لصور أخرى للاختبار. ويعتمد هذا الأسلوب على تقسيم فقرات الاختبار إلى قسمين متكافئين وإيجاد معامل الارتباط بين درجات القسمين وبذلك فإن هذه الطريقة تتطلب تجزئة الاختبار إلى نصفين يحصل كل فرد على درجة كل قسم منها، وهكذا يصبح كل قسم وكأنه صورة مكافئة ولكن يختلف عنه بأن الاختبار كله يطبق مرة واحدة ويصحح ثم يحصل الأفراد على مجموعتين من الدرجات احدهما للقسم الأول والآخر عن القسم الثاني والفترة الزمنية بين أجزاء القسمين معدومة وعليه تم حساب ثبات الاختبار باستخدام طريقتي التجزئة النصفية وبعد ذلك تم تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان براون و معادلة جوثمان وكذا حساب ثبات آلفا كرونباخ، والجدول التالي يوضح ذلك بنوع من التفصيل.

جدول رقم (9) يوضح الثبات بطريقة ألفاكرونباخ

المتغيرات	ثبات ألفاكرونباخ
الدرجة الكلية	0.72

يتبين لنا من خلال الجدول أن الثبات المتحصل عليه باستخدام معامل ألفا كرومباخ مرتفع وبالتالي نقبله ويمكن الاعتماد عليه في الدراسة الأساسية.

جدول رقم (10) يوضح الثبات بالتجزئة النصفية

المتغيرات	ثبات التجزئة النصفية	معادلة سبيرمان براون	معادلة جوثمان
الدرجة الكلية	0,57	0,72	0,71

- **الخصائص السيكومترية لمقياس دافعية الانجاز:**

أولا: الصدق:

وتم حساب صدق المقياس عن طريق:

1- صدق الاتساق الداخلي:

لحساب هذا النوع من الصدق تم التحقق من حساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد لبنود الاختبار على نفس العينة من المستشارين والتي حجمها (ن=30) مستشارا ومستشارة والجدول التالي يوضح ذلك بنوع من التفصيل.

جدول رقم (11) يوضح صدق الاتساق الداخلي للمقياس

رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0.17
2	0.11-
3	*0.43
4	0.33
5	**0.52
6	0.19-
7	0.28
8	0.11
9	0.24
10	2.27
11	**0.61
12	0.09
13	0.25
14	0.07
15	0.18
16	*0.41
17	0.21
18	**0.50
19	*0.42
20	**0.53
21	0.33

22	0.30
23	*0.45
24	0.03

**** دال عند مستوى 0,01**

***دال عند مستوى دلالة 0,05**

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الفقرات تراوح ما بين (0,41* و0,61**) وهي دالة عند مستوى دلالة (0.01 و0.05)، أما الفقرات التي بم يكن لها ارتباط مع الدرجة الكلية تم الاحتفاظ بها ولم يتم حذفها وذلك اخذا بالدلالة الموضوعية لا بالدلالة الإحصائية.

2- الصدق التمييزي:

تم حساب هذا النوع من الصدق على نفس العينة من الذكور والإناث (ن=30)، وتم استخدام صدق المقارنة الطريقة بين مجموعتين تم سحبهما من طرف العينة باستخدام معادلة كيلي، حيث بلغ حجم العينة 27% من حجم العينة المستخدمة، أي 8.1 وهي الدرجة التي تسمح لنا بتقسيم الاختبار إلى نصفين لكل من الدرجة العليا والدرجة الدنيا.

جدول رقم (12) يوضح الصدق التمييزي

العينة	طرفي كل مجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الثقة	مستوى الدلالة
العينة ككل	العليا 27%	8	56.37	1.84	14	11.00	0.00	0.01
	الدنيا 27%	8	46.25	1.83				

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي للأفراد الذين يمتلكون أعلى درجة 56,37 وانحراف معياري 1,84 أما الأفراد الذين يمتلكون أدنى درجة بلغ متوسطهم الحسابي 46.25 وانحراف معياري 1.83، كما بلغت قيمة ت لدلالة الفروق بين المجموعتين 11,00 دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يشير أن هناك فروق بين المجموعة العليا والدنيا وبذلك المقياس قادر على التمييز بين المجموعتين وبالتالي هو صادق.

ثانيا: الثبات:

1- ثبات التجزئة النصفية:

تم حساب ثبات الاختبار باستخدام طريقتي التجزئة النصفية وبعد ذلك تم تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان براون ومعادلة جوثمان وكذا حساب ثبات آلفا كرونباخ، والجدول التالي يوضح ذلك بنوع من التفصيل.

جدول رقم (13) يوضح الثبات بالتجزئة النصفية

المتغيرات	ثبات التجزئة النصفية	معادلة سبيرمان براون	معادلة جوثمان
الدرجة الكلية	0,04	0,08	0,08

يلاحظ من خلال الجدول أن ثبات التجزئة النصفية كان يساوي 0,04 وبعد تصحيح الطول أصبح يساوي 0,08.

جدول رقم (14) يوضح الثبات بطريقة ألفاكرونباخ

المتغيرات	ثبات ألفاكرونباخ
الدرجة الكلية	0.34

يلاحظ من خلال الجدول أن معامل ثبات ألفا كرونباخ كان يساوي 0.34 وعليه فإن المقياس يتمتع بثبات مقبول.

4- الدراسة الأساسية:

5- حدود الدراسة الأساسية:

2-1- الحدود الزمنية:

امتدت الدراسة من شهر جانفي إلى غاية شهر ماي 2025، واستغرق توزيع وجمع الأداة حوالي شهرين.

1-2- الحدود المكانية:

تم تطبيق أداة الدراسة على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمراكز التوجيه المدرسي والمهني وهران شرق – وسط – غرب على عينة قدرها (97) مستشار ومستشارة .

1-5- خصائص عينة الدراسة:

المتغير		التكرارت	%
الجنس	ذكور	22	%22.70
	إناث	75	%77.30
	المجموع	97	%100
الطور الدراسي	متوسط	44	%45.40
	ثانوي	53	%54.60
	المجموع	97	%100
سنوات الخبرة	من 1 إلى 7 سنوات	33	%34.00
	من 8 إلى 15 سنوات	45	%64.40
	من 16 إلى 24 سنوات	10	%10.30
	من 25 إلى 30 سنوات	9	%9.30
	المجموع	97	%100

الـفـــصـــل الـــسادس

مـنـاقـشـة الـفـرضـيـات

1- مناقشة فرضيات البحث

2- التوصيات والاقتراحات

خلاصة الفصل

1- مناقشة فرضيات البحث:

- **الفرضية الأولى**:

توجد علاقة ارتباطيه بين دافعية الإنجاز والاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
دافعية الانجاز	0.07	0.48 غير دال
الاحتراق النفسي		

يلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين دافعية الإنجاز والاحتراق النفسي كان يساوي 0.07 عند مستوى دلالة 0.48 وهو غير دال وبالتالي توجد علاقة ارتباطية بين دافعية الانجاز والاحتراق النفسي.

بما أنا معامل الارتباط بين دافعية الانجاز والاحتراق النفسي كان يساوي (0.07) عند مستوى دلالة (0.48) وهو غير دال وبالتالي توجد علاقة ارتباطيه بين دافعية الإنجاز والاحتراق النفسي، وعليه تحققت فرضية البحث الرئيسية. وهذا ما أكدته دراسة Wilkerson سنة (2009) التي هدفت إلى التعرف على واقع الاحتراق النفسي للمرشدين، طبق فيه مقياس ماسلاش على عينة مكونة من 198 مرشد ومرشدة وبينت نتائجها درجة نقص الشعور بالإنجاز أعلى من المعتاد.

- **الفرضية الثانية**:
- توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير الجنس
- **جدول رقم (15) يوضح اختبار ت لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي**

الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
ذكر	22	51.09	10.14	2.17-	95	0.05
اناث	75	59.72	17.74			

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي للذكور كان يساوي 51.09 بانحراف معياري 10.14، أما المتوسط الحسابي للإناث يساوي 59.72 بانحراف معياري 17.74 كما أن قيمة ت -2.17 وهي دالة عند مستوى 0.05 وبالتالي توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث. بما أن قيمة ت بلغت (-2.17) وهي دالة عند مستوى (0.05) وبالتالي توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

وهذا ما أكدته دراسة هواري أحلام (2014) والتي تطرقت من خلالها للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني مطبقة على عينة تتكون من 95 مستشار حيث أسفرت نتائجها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق النفسي لمتغير الجنس.

ومما لا يختلف عليه اثنان أن الاحتراق النفسي لدى فئة مستشاري التوجيه مرتبطة بعامل الجنس والذي وجدناه عند الذكور والإناث على حد سواء، لكن بصفة أكثر عند الإناث وهذا ما فسرناه أن هناك عوامل عدة تتدخل في ارتفاع الاحتراق النفسي لديهن والذي قد نعزوه للعدد الأكبر مقارنة بالذكور، إضافة إلى ذلك احتمال تعدد المسؤوليات لدى مستشارات التوجيه من الناحية الاجتماعية والمهنية قد تكون سببا في ذلك.

- **الفرضية الثالثة:**

توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير الطور الدراسي (متوسط و ثانوي).

جدول رقم (16) يوضح اختبار ت لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي

مؤسسة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	مستوى الدلالة
متوسط	44	61.36	15,85	1.96	95	0.05
ثانوي	53	54,77	16.90			

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يعملون في المتوسط كان يساوي 61.36 بانحراف معياري 15.85، أما المتوسط الحسابي للذين يعملون في الثانوي يساوي 54.77 بانحراف معياري 16.90 كما أن قيمة ت 1.96 وهي دالة عند مستوى 0.05 وبالتالي توجد فروق في الاحتراق النفسي

لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير مؤسسة العمل لصالح ما من يعملون في المتوسط باعتبارهم يملكون أكبر متوسط. بما أن قيمة ت بلغت (1.96) وهي دالة عند مستوى (0.05) وبالتالي توجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير الطور الدراسي لصالح من يعملون في المتوسط باعتبارهم يملكون أكبر متوسط حسابي. وبالتالي فإن الطور المتوسط اثبت أن له علاقة مباشرة بارتفاع درجة الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه وقد نفسره من خلال تعداد الكبير مقارنة بالطور الثانوي، والعمل أكثر في مجال الارشاد لكثرة الحالات في الطور المتوسط ، إضافة إلى ذلك حداثة المنصب بهذا الطور ومدى الصعوبات التي تعتري هذه الفئة من حيث تموقع المستشار داخل الجماعة التربوية مما يخلق نوع من الحساسية والتوتر لديه.

- **الفرضية الرابعة:**
- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير الخبرة.

جدول رقم (17) يوضح تحليل التباين ذو العامل الواحد للدرجة الكلية في الاحتراق النفسي

المتغير	مصدر التباين	عدد الأفراد	مجموع مربعات الانحراف	متوسط المربعات	قيمة ت	الدلالة
الاختبار ككل	بين المجموعات	3	1915,36	638,45	2.39	0.073 غير دالة
	داخل المجموعات	93	24808,18	266,75		
	المجموع	96	26723,54			

نلاحظ من خلال الجدول أن تحليل التباين الأحادي وجود فروق في الدرجة الكليى بقيمة ف قدرها 2.39 عند مستوى دلالة 0.073، وبالتالي فهي غير دالة وبالتالي لا يوجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير الخبرة. بما أن قيمة ت بلغت (2.393) وهي دالة عند مستوى (0.073) وبالتالي فهي غير دالة وبالتالي لا يوجد فروق في الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه تعزى لمتغير الخبرة.

وهذا ما أثبتته دراسة نجاري عبد الصمد (2015) والتي عالجت الاحتراق النفسي لدى مسنشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية ورقلة والواد وأسفرت على عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى إلى الخبرة.

وبطبيعة الحال تلعب الخبرة دورا هاما في ظهور درجات متفاوتة من الاحتراق النفسي لدى فئة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والتي تعود إلى التكرار الروتيني لنفس النشاطات التي يقوم بها رغم محاولاته لتجاوز الرتابة المهنية.

وعليه توصلت على ضوء ما جاء في التفسيرات السابقة لنتائج الفرضيات المطروحة يمكننا القول أنه يوجد احتراق نفسي لدى فئة مستشاري التوجيه أثرت على دافعية الانجاز لديهم.

التوصيات والاقتراحات:

بعد كل النتائج التي توصلت إليها من إثبات ونفي لفرضيات البحث، ارتأيت تقديم بعض التوصيات والاقتراحات المتمثلة فيما يلي:

- الاهتمام بتكوين مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من خلال تصميم برنامج يلم بكل الجوانب التقنية (تزويده بالجانب المعرفي، التشريعي والتنظيمي) من أجل تعريفه بوظيفة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني.
- إخضاع مستشار التوجيه للفحص النفس تقني من أجل انتقاء فعلي لهذا الإطار التربوي.
- تكثيف زيارات مفتشي التوجيه المدرسي والمهني من أجل الوقوف على مدى تحسن أدائه المهني.
- توضيح المهام المنوطة به ضمن نصوص تنظيمية قابلة للتحقيق ميدانيا.
- توفير الجو المناسب لتأدية مهامه على أكل وجه وتقديمه لخدمة إنسانية من خلال توفير مكتب ملائم ووظيفي.
- إدراج توقيت رسمي للحصص الإعلامية ضمن استعمال زمن التلميذ.
- مساعدة المستشار على التكوين الذاتي.
- استغلال الاجتماعات التنسيقية والحضور للأيام التكوينية والملتقيات مما يولد لديه دافعية مرتفعة للإنجاز.
- العمل على تنمية الرضا الوظيفي لتجنب الاحتراق النفسي الذي يؤدي بدوره إلى الاحتراق الوظيفي.
- فتح آفاق الترقية أمام مستشار التوجيه حتى يتمكن من أداء المهام الملقاة على عاتقه.

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، التي سعت إلى تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بمستوى دافعية الإنجاز لدى مستشاري التوجيه، توصلنا إلى مجموعة من النتائج الهامة التي تبرز التفاعل المعقد بين الضغوط المهنية والدوافع الذاتية التي تحفز الأداء المهني.

لقد أظهرت نتائج البحث أن مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه تتفاوت تبعا لعدة عوامل منها: الظروف المهنية، الدعم المؤسسي، وطبيعة العلاقات داخل الوسط التربوي. كما تبين أن هناك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي ودافعية الانجاز فكلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي، تراجعت دافعية المستشار لتحقيق أهدافه المهنية، والعكس صحيح.

إن هذه النتائج تؤكد على أهمية العناية بالصحة النفسية لمستشاري التوجيه، وتوفير بيئة عمل داعمة تضمن لهم التوازن بين متطلبات العمل واحتياجاتهم النفسية. كما توصي الدراسة بضرورة إدراج برامج تدريبية وقائية وعلاجية تهدف إلى تقليل الاحتراق النفسي وتعزيز الدافعية الداخلية، ما ينعكس إيجابًا على أدائهم المهني وجودة الخدمات التي يقدمونها.

وأخيرا، لا تدعي هذه الدراسة الإحاطة الشاملة بالموضوع، إذ تبقى هناك جوانب عديدة تستحق المزيد من البحث والدراسة، مثل تأثير الجنس، الخبرة المهنية، أو دعم الإدارة، أو الخصائص الشخصية في مستوى الاحتراق النفسي والدافعية. نأمل أن تشكل هذه الدراسة لبنة أولى تساهم في فتح المجال أمام دراسات مستقبلية أكثر عمقا وشمولا في هذا المجال الحيوي.

قائمة المراجع

أولا: المراجع العربية:

1- الكتب:

1. أبو حماد، ناصر الدين. (2008): الإرشاد النفسي والتوجيه المهني، الطبعة الأولى، دار وائل للكتب العلمي، عمان الأردن، عالم الكتب الحديث، اربد، الأردن.
2. تافتي، محمد أزهر، معروف عبد الحميد. (2024): سيكولوجية دافع الإنجاز، ط4، دار المنظومة، الجزائر.
3. بني يونس، محمد محمود. (2007). سيكولوجية الدافعية والانفعالات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
4. بويزراز، مصطفى. (2005): مسائل حول التنظيم والممارسات، كتاب جماعي، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر.
5. بول، جيوم. (1963): علم النفس الجماعات، ترجمة: منير صالح (2008)، مؤسسة سجل العرب، القاهرة مصر.
6. جمعة، سيد يوسف. (2008): إدارة ضغوط العمل، نموذج للتدريب والممارسة، دار إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة 1.
7. جهاد عبد الفتاح صالح رمضان. (1999): ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
8. حسن، محمد عبد الرحمن. (2009): علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
9. حسنين، علي فايد. (2005): المشكلات النفسية الاجتماعية رؤية نفسية، ط1، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع.
10. حداد، علي الفواز. (2009): الضغوط النفسية في مجال العمل والأداء، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
11. حمدي، علي. (2008): سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، الكويت.
12. الشربوني، محمد، أنور. (1988): التعلم نظرياته وتطبيقاته، المكتبة الأنجلوـمصرية، القاهرة مصر.

13. حمدي، ياسين، وعي عادل وحسن العوضي. (1999): علم النفس الصناعي، التطبيق بين النظرية والتطبيق، ط 1، دار الكتاب الحديث، الكويت.
14. حنش فضيلة، محمد بن يحي زكريا. (2011). التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من منظور إصلاحات التربوية الجديدة، سند خاص بالتكوين المتخصص الجزائر: المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم.
15. الخطيب، محمد جواد. (2007): الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظات غزة، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني، كلية التربية بغزة جامعة الأزهر، فلسطين.
16. خليفة، نصيرة. (2000): واقع ممارسة المستشارين التربويين للأدوار الإرشادية وعلاقتها بالإحتراق النفسي: دراسة ميدانية بولايه باتنة.
17. مشيقح، حسن حسن أحمد. (2008): سيكولوجية الإرشاد النفسي والمدرسي، أساليب وتقنياته. الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18. شقير، عثمان نمر. (2013): الإرشاد والتوجيه النفسي بين النظرية والتطبيق. الطبعة الأولى، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
19. عرفان، حسين عبد الحميد أحمد. (1997): الحالات الإنسانية في مجالات علم النفس وعلم الإجتماع، علم الإدارة المكتبي الجامعي الحديث، الإسكندرية.
20. عرفان، حامد عبد السلام. (1980): التوجيه والإرشاد النفسي، الطبعة الثانية، عالم الكتب، القاهرة.
21. القانبي، لطفي. (2001): الإكتئاب –المرض والعلاج-، دار النهضة العربية، طبعة 1، بيروت، لبنان.
22. الطلحي، سيد محمود. (1994): علم النفس التربوي التعلم والتعليم، الطبعة الأولى، مكتبة الأنجلو مصرية، القاهرة.
23. عبد الخالق، أحمد محمد. (2001): مبادئ التعلم، الطبعة الثانية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
24. عبد العزيز، سعيد، وعضوي، جودت عزة. (2009): التوجيه المدرسي، مفاهيمه النظرية-أساليبه الفنية-تطبيقاته العلمية. الطبعة الأولى، الإصدار الثاني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

25.عبد العزيز، السيد، وفاروق، السيد عثمان. (2002):**القياس والاختبارات النفسية،** دار الفكر العربي، القاهرة.

26.حجازي، إبراهيم محمود. (2009):**معجم مصطلحات ومفاهيم التعليم والتعلم،** الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة.

27.علي، عسكر. (2003):**ضغوط الحياة، أساليب مواجهتها،** ط 1، دار الكتاب الحديث.

28.غرايبة، نائر أحمد. (2008) :**الدافعية النظرية والتطبيق،** الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

29.ماهر، أحمد. (2008):**كيفية التعامل مع ضغوط العمل،** سلسلة أبجدي مهاراتك وتدريب على ضغوط العمل، دار الجامعة، مصر.

30.مجدي، أحمد محمد عبد الله. (2006):**علم النفس التربوي بين النظرية والتطبيق،** الأزريطة، دار المعرفة الجامعية.

31.معمرية، بشير. (2007):**القياس النفسي وتصميم أدواته للطلاب والباحثين في علم النفس والتربية،** ط2، الجزائر.

32.معن محمود وأحمد العباصرة. (2008):**الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالإحتراق النفسي،** ط1، دار الحامد، عمان، الأردن.

33.الميلادي، عبد المنعم وعبد القادر. (2006):**مشاكل نفسية تواجه الأطفال،** مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.

34.ناصف، مصطفى. (1990):**نظريات التعلم،** عالم المعرفة للنشر والتوزيع، الكويت.

35. هيجان عبد الرحمن، بن أحمد. (1998): ضغوط العمل، الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

2- المجلات والدوريات:

1. الزهراني وعلي بن حسن رشدي وسرى محمد، (2009): الرضا المهني المنبئ للذكاء الانفعالي لدى معلمي التربية الخاصة. مجلة مركز البحوث بكلية التربية، العدد 2، يناير.
2. سوسن شاكر مجيد، (2012): الاحتراق النفسي، أعراضه، مصادره، الحوار المتمدن، العدد4.
3. عثمان كمال مصطفى حزين، (2014): مقياس دافعية الإنجاز، مجلة القراءة والمعرفة، العدد 151، مصر.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

1. B. Fouqurt, G. Lasfargues. Y. Roquelaure. C. Hérisson. (2005): Santé mentale, appareil locomoteur et pathologies professionnelles. Paris: Masson Editeur.
2. Canoui Pierre, et Manranges Aline (2001): Le Syndrome d'épuisement professionnel des réponses, édition Masson, Paris.
3. Roy, Babli. Sinha, Rashmi. Suman, Sapna. (2013): Emotional intelligence and academic achievement motivation among adolescents: a relationship study. *International refereed research journal of arts. Science & Commerce* Vol.– IV, Issue 2.

ثالثا: القرارات والمناشير الوزارية:

1. الأمر رقم 76-35 المؤرخ في 16 أفريل 1976 المتضمن تنظيم التربية والتكوين في الجزائر.
2. القرار الوزاري رقم 827 المؤرخ في 13 نوفمبر 1991 المحدد مهام المستشارين والمستشارين الرئيسيين في التوجيه المدرسي والمهني ونشاطاتهم في المؤسسات التعليمية.
3. النشرة الرسمية للتربية الوطنية، القانون التوجيهي للتربية الوطنية رقم 04-08 المؤرخ في 23 جانفي 2008.
4. المنشور الوزاري رقم 269/1241/91 المؤرخ في 24 ديسمبر 1991 والمتعلق بتنظيم مهام مستشاري التوجيه الملحقين بالثانويات.
5. المنشور الوزاري رقم 13/0.0.2/242/13 المؤرخ في 29 أوت 2013 المتضمن آليات تجسيد الإرشاد المدرسي في مرحلة التعليم المتوسط.
6. المنشور الوزاري رقم 14/0.0.3/1291 المؤرخ في 20 أوت 2014 المتضمن انشاء خلايا الإضغاء والمتابعة النفسية والتربوية بالثانويات.

الملحق 01

مقياس الاحتراق النفسي

الاسم واللقب (اختياري):..... **الجنس :** .....

مؤسسة العمل: متوسطة ☐ **ثانوية** ☐

سنوات العمل: .....

زميلي المستشار(ة):

يرجى منك(ي) ملء الخانة المناسبة التي تتوافق وشعورك الوظيفي بوضع علامة (*) في المربع المقابل لكل فقرة، علما بأن هذا المقياس لا توجد به إجابات صحيحة أو خاطئة.

ترتيب العبارات يكون كالآتي:

0	1	2	3	4	5	6
لا أعاني مطلقا	مرات قليلة بالسنة	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	كل يوم

الرقم	الفقـــــرة	0	1	2	3	4	5	6
01	أشعر أن عملي يستنفذني إنفعاليا نتيجة ممارستي للتوجيه والإرشاد							
02	أشعر بأن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المدرسي .							
03	أشعر بالإنهاك حينما أستيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد .							
04	من السهل معرفة مشاعر تلاميذي.							
05	أشعر كأنني أتعامل مع بعض التلاميذ كأنهم أشياء لا بشر							
06	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد							
07	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل تلاميذي							
08	اشعر بالاحتراق النفسي من عملي.							
09	أشعر بأن لي تأثير ايجابي في حياة كثير من الناس خلال عملي							
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة ممارستي لهذه المهنة							
11	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفي.							
12	أشعر بالحيوية والنشاط .							
13	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنتي.							
14	أشعر بأنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير.							
15	حقيقة، لا أهتم بما يحدث مع تلاميذي من مشاكل.							

16	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة.							
17	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع تلاميذي.							
18	أشعر بالسعادة والراحة بعد الإنتهاء من العمل مع التلاميذ.							
19	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي للإرشاد والتوجيه.							
20	أشعر كأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة.							
21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الإنفعالية والعاطفية أثناء ممارستي للإرشاد والتوجيه .							
22	أشعر أن الطلبة يلومونني عن بعض مشاكلهم.							

الملحق 02

مقياس دافعية الإنجاز

الاسم واللقب (اختياري):..... **الجنس :** .....

مؤسسة العمل: متوسطة ☐ **ثانوية** ☐

سنوات العمل: .....

زميلي المستشار(ة):

يرجى تبيان مدى تطابق هذه العبارات على سلوك الإنجاز لديك بوضع إشارة (*) في المربع المقابل لكل فقرة، علما بأن هذا المقياس لا توجد به إجابات صحيحة أو خاطئة.

الرقم	الفقـــــرة	تنطبق	تنطبق إلى حد ما	لا تنطبق
01	لا أترك عمل اليوم للغد.			
02	اشعر بالكسل كلما ذهبت للعمل.			
03	عندي قدرة كبيرة على الصبر.			
04	أفضل الأعمال التي تتطلب جهد كبير.			
05	أسعى لإنهاء العمل بإتقان.			
06	انصرف إلى أي عمل أخر عندما أجد العمل الذي أقوم به صعبا.			
07	اشعر بالملل والتعب بعد فترة قصيرة من بداية العمل.			
08	أحاول التفوق على الزملاء في العمل.			
09	أتوقف عن إتمام ما أقوم به من عمل عندما			

	تواجهني مشكلات وصعوبات.			
10	الفوز وحده هو هدفي في المنافسات.			
11	أحاول تجنب المشكلات في العمل.			
12	أتجنب تحمل المسؤوليات.			
13	أقوم بعمل الأشياء قبل التفكير بها جديا.			
14	أتجنب تحدي الآخرين في عملي على مهمة ما.			
15	أحاول إضاعة الوقت حتى ينتهي وقت العمل.			
16	أبذل جهدا محدودا في تحقيق هدف ذي قيمة.			
17	اعمل ساعات إضافية لإتمام العمل الذي يعطى لي.			
18	أبدأ بالأعمال الصعبة أولا ثم الأعمال الأقل صعوبة.			
19	أنجز الأعمال الموكلة إلي بشكل متقن.			
20	أسعى لإنجاز العمل في الوقت المحدد له.			
21	أحرص على القيام بعمل كل ما يطلب مني مهما كانت درجة صعوبته.			
22	أسعى نحو النجاح لأنه يحقق لي الاحترام.			
23	إنجاز العمل هو معياري للنجاح.			
24	أخطائي في العمل تؤدي بي إلى الإحباط.			