الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور " يحي فارس" بالمدية

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإجتماعية

عنوان المذكرة:

غموض الدور المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والارشاد المدرسي والمهني

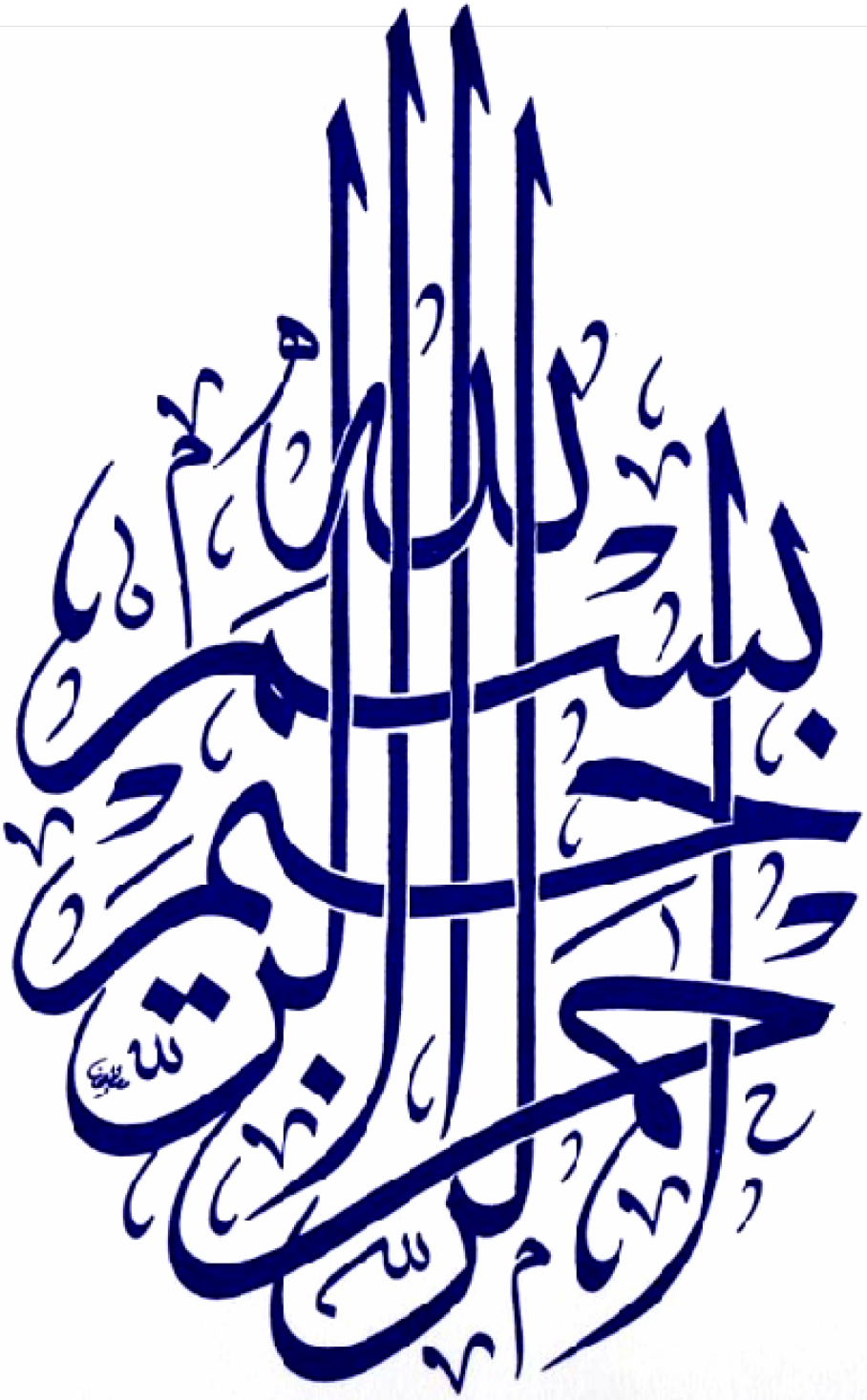
مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ي علوم التربية
تخصص: إرشاد وتوجيه

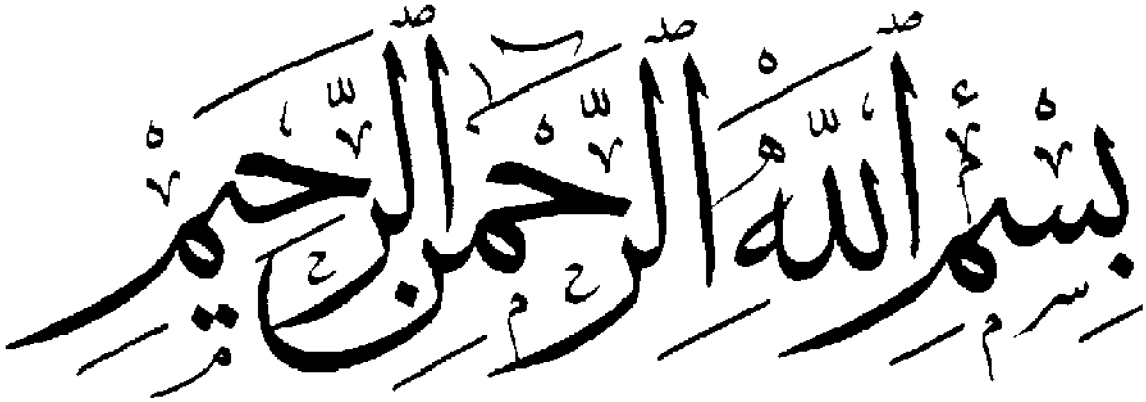
من إعداد الطالبتين:

- حنان سي موسى
- بن سليمان فنيحة

اتحت اشراف الدكتور :
رضا حيرش

السنة الجامعية: 2015/2014


بسم الله الرحمن الرحيم


بسم الله الرحمن الرحيم

" قال رب اشرح لي صدري
و يسر لي أمري
و احلل عقدة من لساني
يفقهوا قولي "

سورة طه

صدق الله العظيم

دراسة (الحرتاوي،1991):التي هدفت إلى الكشف عن مستوى االاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسانين في الأردن، و بيان أثر كل من الجنس و المؤهل العلمي والخبرة وعدد المرضى الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية في درجة الإحت ا رق المهني .و بلغت العينة (84) ،نفسانيا أجابوا على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي . و بينت نتائج الد ا رسة إلى أن النفسايين يعانون بدرجه متوسطة من الاحتراق النفسي .كما كشفت الدراسة عن وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة للمقياس تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

كما تبين أن هناك فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي بشكل عام ترجع لمتغير عدد المرضى الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية و كان ذلك لصالح النفسانيين الذين يتعاملون مع عدد قليل من المرضى . كما لم تكشف الدراسة عن وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي ترجع إلى متغير الخبرة والمؤهل العلمي.

دراسة كاثرين(نابيروغي، 1994):دراسة حول الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في ولاية **إلينوي** الأمريكية، حيث كشف مقياس ماسلاش الاحتراق النفسي الذي إستخدم في هذه الدراسة و الذي شارك في الاجابة عليه 132 فرد اً، من الأخصائيين النفسيين يعانون بشكل متكرر من أعراض الاحتراق النفسي ، و أن أهم مصادر الاحتراق النفسي التي يمكن أن تساهم بالإصابة به هي نقص المصادر وضعف إدارة الوقت و الشعور بعدم الرضا من طرف الإداريين والمشرفين .كما كشفت نتائج الدراسة عن أن المشرفين على الأخصائيين النفسيين يتمتعون بحصانة ضعيفة ضد الاحتراق النفسي.

–دراسة (يوكي، 1995):على عينة بلغت 132 مشاركا من العاملين في خدمات الصحة النفسية في **هونغ كونغ**، كالأخصائيين و الأخصائيين النفسيين و مرشدي الصحة النفسية والأطباء النفسيين والأخصائيين الإجتماعيين وممرضي الصحة النفسية، بهدف التعرف

على العلاقة بين الإحت ا رق المهني من جهة و وضوح الهدف من الحياة ومستوى الدافعية من جهة أخرى، حيث تبين أن هناك علاقة إرتباطية قوية بين مستوى الإحت ا رق المهني و كل من وضوح الهدف من الحياة و مستوى الدافعية، و كشفت الد ا رسة أيضا، بأن أعلى مستوى من الإحت ا رق المهني كان بين ممرضي الصحة النفسية، في حين أن أدنى مستوى من الإحت ا رق المهني كان بين الأطباء النفسيين.

–د ا رسة) حسن الموسى، (1998 بالكويت حول الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية، حيث شملت عينة بلغت 80 أخصائيا نفسانيا يعملون في مجال الإرشاد النفسي، و هدفت الد ا رسة إلى تحقيق الأهداف التالية__:

شكر و عرفان

أولا و قبل كل شيء ،أحمد الله حمدا طيبا مباركا ،على جميع فضله و كرمه ، و أحمده على أن يسر لس أمري و أعانني عليه

ثم أتوجه بجزيل الشكر إلى عنوان العلم و الأخلاق و التواضعو الحلم إلى من يحطني بالتقدير ، و الاحترام من جميع الطلبة بلا استثناء ، أستاذنا الفاضل

رضا حيرش

و الشكر موصول أيضا إلى كل من انتهج طريق النفع بالعلم و التواضع و الأخلاق ، من الأساتذة المحترمين طيلة المشوار الدراسي

أدعو الله أن يسدد خطاكم ، و يجعل ما قدمتم في ميزان حسناتكم

و يعلي بها درجاتكم ، و يدخلكم بها الجنة .

إهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بذكرك... ولا يطيب النهار إلا بطاعتك...ولاتطيب اللحظات إلابذكرك...ولاتطيب الآخرة إلا بعفوك...ولاتطيب الجنة إلا برأيتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة...إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار...إل من أحمل اسمه بكل افتخار..راجية المولى أن يطيل في عمره بالصحة والعافية ليرى ثمارا حان وقت قطافها بعد طول انتظار إلى "**والدى العزيز**".

إلى ملاكي في الحياة...إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى سة الحبايب "**أمي الغالية**".

إلى من بهم أفتخر وعليهم أعتمد...ولكسب حبهم أجتهد... إلى سندي في هذه الدنيا إخوتي "**فاروق،حناشي،مصطفى،اسماعيل، رشيد،امعمر**".

إلى أنيسة وحدتي ...ورفيقة دربي...إلى أختي العزيزة "**مزوري**"وإلى زوجها "**رشيد**"

إلى الحفيدين اللذان أنارا بيتنا بالفرح والسرور...الحفيدين العزيزين"**أسيل**"و"**سادن**".

إلى كل من عائلتي"**بن سليمان**،و **بوزيان**"

إلى كل صديقاتي: **حنان2،زهرة2،فلة،هاجر،ليلى،كنزة2،نورة،ياسمين،نجية،زوزو،دلال**

إلى كل من ساعدني في مشواري الدراسي من قريب أو من بعيد وأخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور"**رضا حيرش**"

فتيحة

الفهرس

إهداء

شكر وعرفان

ملخص الدراسة

مقدمة .....أ

الجانب المنهجي

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-تحديد إشكالية البحث 14

2-فرضية البحث 16

3-أهمية الدراسة 17

4-أسباب اختيار الموضوع 17

5-أهداف الدراسة 17

6-حدود الدراسة 17

7-التعاريف الإجرائية 19

8-الدراسات السابقة.....20

الفصل الثاني: غموض الدور المهني .

1-تمهيد 24

2-مفهوم غموض الدور المهني 25

3-عناصر غموض الدور المهني 26

4-مصادر ومسببات غموض الدور المهني 28

5-غموض الدور المهني وضغوطات العمل 30

6-الاتصال الإشرافي وعلاقته بغموض الدور المهني.....31

7-نتائج غموض الدور المهني ونتائجه على العمل 32

8-غموض الدور المهني وسلوكيات العاملين.....33

9- غموض الدور المهني وتفويض الصلاحيات 34

10- غموض الدور المهني والإبداع 34

11-أساليب معالجة غموض الدور المهني 34

12-خلاصة الفصل 37

الفصل الثالث: الاحتراق النفسي .

1-تمهيد 40

2-مفهوم الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المصطلحات 41

3-مؤشرات الاحتراق النفسي 43

4-مراحل الاحتراق النفسي 44

5-أبعاد الاحتراق النفسي 45

6أعراض الاحتر اق النفسي 47

7-أسباب الاحتراق النفسي 48

8-معايير تشخيص الاحتراق النفسي 51

9-النماذج النظرية المفسرة للاحتراق النفسي 52

10-أساليب التخفيف من الاحتراق النفسي 55

11-خلاصة الفصل 59

الجانب التطبيقي:

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية .

1-تمهيد 63

2-منهج الدراسة.....63

3-العينة وخصائص مجتمع الدراسة.....63

4-أدوات الدراسة 64

5-الأساليب الإحصائية 71

6-خلاصة الفصل 72

الفصل الخامس: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة .

1-عرض نتائج الفرضية 75

2-اختبار الفرضية 76

الاستنتاج العام 79

الخاتمة 81

الاقتراحات والتوصيات 83

قائمة المراجع 86

الملاحق 94

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .	63
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي .	64
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية .	64
04	طريقة تنقيط استبيان غموض الدور المهني.	66
05	معامل ثبات المقياس حسب معامل التجزئة النصفية.	67
06	معامل صدق المقياس حسب الفا كرونباخ .	67
07	طريقة تنقيط مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.	68
08	تصنيف أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.	69
09	نتائج العينة الكلية في مقياس الاحتراق النفسي	75
10	نتائج العينة الكلية في استبيان غموض الدور	75
11	العلاقة الارتباطية بين غموض الدور والاحتراق النفسي لعينة البحث	76

الجانب المنهجي

مقدمة

الفـــــصل الأول
الاطـــار العـام للـدراسـة

الفـــصل الثـانـي
غـموض الـدور الـمـهني

الفـــصل الـثـالـث
الاحـتـراق النفـسي

الجـــانـــب التطـبيقي

الفـــصل الرابـــع
اجـراءات الـدراسة الميدانـية

الفـــصل الـخـامـس

تـحـلـيل ومـنـاقـشـة نـتـائـج الـدراسـة

الاستنتاج العام

الخاتمة

التـــوصـيات والاقتـــراحـات

المـــــــــراجـــع

الملاحق

استبيان غموض الدور المهني لوودمان

مقيـــاس الاختـــراق النفســي لمـاسـلاش

ملخص الدراسة:

يعتبر التغيير السريع والمستمر من أهم سمات هذا العصر، فإن ميدان العمل يعتبر ميدانا خصبا لمثل هذه التغيرات و التجديدات، لذلك نجد مختلف الفئات المهنية والعمرية تقع عرضة للضغوط بمختلف أشكالها، وهذه الضغوطات قد تترك آثارها سواءا على الأفراد أو على المنظمات التي يعملون فيها أو على المجتمع الذي يعيشون فيه، حيث اهتم العديد من الباحثين بدراسة تأثير الضغوط النفسية على الصحة النفسية للفرد بصفة عامة والاحتراق النفسي بصفة خاصة، و كمحاولة لتوضيح طبيعة العلاقة بين نضام العمل وخصوصيات كل مهنة مع الاحتراق النفسي، اخترنا هنا فئة مستشاري التوجيه المدرسي و المهني كعينة لبحثنا هذا لأن الاحتراق النفسي يعد واحدا من الظواهر النفسية التي يعاني منها العاملون في القطاعات الخدماتية التي تطمح لتقديم العون والمساعدة للآخرين، وخاصة في ظل ظروف العمل التي تجعل هذه الفئة عرضة للضغط و الإحباط و الاستنزاف الداخلي خاصة بسبب غموض دورهم في المؤسسة التربوية.

و في ضوء ملاحظة الباحثتان تفشي هذه الظاهرة لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وبناءا على ماتم لمسه منهما خلال فترة التربص في مؤسسة تربوية لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني جاءت فكرة هذا البحث،مستهدفة الوقوف على تحديد غموض الدور المهني لدى هذه الفئة للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي كنتيجة له.

وقد تكونت هذه الدراسة في مجملها من جانبين نظري وتطبيقي، حيث يحتوي الجانب النظري على ثلاث فصول، الفصل الأول ويشمل مقدمةوإشكالية البحث والفرضيات وتحديد التعاريف الإجرائية إضافة إلى أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهدافه وحدوده، والدراسات السابقة والفصل الثاني فقد خصص لإبراز متغير غموض الدور المهني ومفهومه وعناصره وعلاقته بضغوطات العمل والاتصال الإشرافي وسلوكيات العملين وأساليب معالجته، أما الفصل الثالث فتناولنا من خلاله متغير الاحتراق النفسي وتحديد مفهومهوإبراز مؤشراته لنعرج بعدها على مختلف أبعاد الاحتراق النفسيوإعراضه وأسبابه إضافة إلى معايير تشخيصه لنحط الرحال بعدها في أهم النماذج النظرية المفسرة للاحتراق النفسي وأساليب التخفيف من حدته.

أما الجانب التطبيقي فقد تضمن فصليين هما الفصل الرابع وتمحور حول إجراءات الدراسة الميدانية مبينا منهج الدراسة وعينة البحث وخصائصها وأدوات الدراسة المستخدمة و التي تمثلت في مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش واستبيان غموض الدور المهني لوودمان وأسلوب التحليل والمعالجة الإحصائية لفرضية الدراسة، والفصل الخامس الذي تضمن عرض وتحليل ومناقشة نتائج البحث بعد تفرغها في جداول وذلك

حسب متغيرات الدراسة، وفي الأخير تضمنت الدراسة الاستنتاج العام للبحث والخاتمة وتوصيات واقتراحات الباحثتان.

حيث كان نص فرضية البحث: « أنه توجد علاقة إرتباطية بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي و المهني » و التي تم بنائها على طرح إشكالية البحث والتساؤل المطروح الذي بني عليه موضوع بحثنا العلمي هذا وهو: « هل يوجد علاقة إرتباطية بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي و المهني ؟ » .

ولاختبار صحة هذه الفرضية تم تطبيق استبيان غموض الدور المهني لوودمان ومقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، وتم بعدها رصد درجات العينة الكلية لكل من الاستبيان والمقياس، وقد تمثلت العينة الكلية 30 مستشار لولاية المدية، ليتم بعدها المتوسط الحسابي لغموض الدور وقدر ب:39.13 وانحراف معياري قدر ب: 02.86 والمتوسط الحسابي للاحتراق النفسي وكانت قيمته: 96.10 وانحراف معياري كان يساوي:15.28 ،ثم قمنا بحساب العلاقة الإرتباطية بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي بمعامل الارتباط لبيرسون بين درجات الأفراد والذي وجد أن قيمته تساوي: 0.426 عند مستوى الدلالة 0.01 ، وهو معامل ارتباط متوسط ودال إحصائياوذلك راجع حسب رأي الباحثتان إلى سوء الاتصال بين المستشار و مسؤوليه وهذا ما تم ملاحظته خلال فترة التربص ليسانس، وتأخر وصول المعلومات التي تساعد وتسير عمله بالإضافة إلى الأعمال الورقية والإدارية التي تثقل كاهل المستشار وتأخذ من وقته الكثير وتعرقل سير عمليات الإعلام والتقييم والتقويم لديه خلال السنة الدراسية وإشرافه على إكماليتين زيادة عن الثانوية التي يعمل بها والتي يكون موقعها غالبا بعيدا جدا عن مقره الرئيسي بالمؤسسة التربوية والعدد الهائل للتلاميذ.

1-مقدمة

تفرض الحياة المعاصرة متطلبات و ظروف جديدة و متغيرة باستمرار تساهم في معايشة الأفراد لضغوطات مختلفة : سواء في البيت أو في المدرسة أو في الشارع أو في العمل.....حيث أن هناك من يستطيع التوافق معها و التغلب عليها مستعينا بمختلف الطرق و الأساليب التي تساعده على ذلك، و هناك من يستسلم لها فيقع فريسة للإضطرابات و سوء الصحة النفسية و الجسدية وظهرت الحاجة إلى التوجيه المدرسي والمهني نتيجة تغيرات طرأت على المجتمع، الأسرة،المدرسة،والعمل من أهمها ما يلي :النمو الديموغرافي الذي أثر على قدرة استيعاب المؤسسات التربوية للتلاميذ،الأمر الذي نتجت عنه مشكلات مدرسية كالفروق الفردية داخل القسم، مشكلات التكيف المدرسي، مشكل الرسوب المدرسي، مشكلات التعرف على قدرات التلاميذ واستعداداتهم وميولهم، وكذا مشكلات إعداد التلاميذ للحياة العملية في حالة مغادرة الدراسة أو توجيههم نحو الدراسة الجامعية في حالة تفوقهم، كل هذه المعطيات أدت إلى وجود حاجة إلى موجه مدرسي ومهني قادر على مساعدة التلاميذ على تكيفهم الدراسي من حيث اختيار الدراسة المناسبة وبالتالي المهنة المناسبةوا يجاد الحل اللائق لمشكلات بعض التلاميذ كالاجتماعية منها والمدرسية وفق أسس سليمة ومن بين الدراسات الميدانية التي تقرر ضرورة وجود الموجه المدرسي والمهني تلك التي قام بها «**جلال سعد،1959** » حول التوجيه النفسي المدرسي. وكان التغيير السريع والمستمر من أهم سمات هذا العصر، فإن ميدان العمل يعتبر ميدانا خصبا لمثل هذه التغيرات و التجديدات، لذلك نجد مختلف الفئات المهنية والعمرية تقع عرضة للضغوط بمختلف أشكالها، وهذه الضغوطات قد تترك آثارها سواءا على الأفراد أو على المنظمات التي يعملون فيها أو على المجتمع الذي يعيشون فيه، حيث اهتم العديد من الباحثين بدراسة تأثير الضغوط النفسية على الصحة النفسية للفرد بصفة عامة والاحتراق النفسي بصفة خاصة، و كمحاولة لتوضيح طبيعة العلاقة بين نضام العمل وخصوصيات كل مهنة مع الاحتراق النفسي، اخترنا هنا فئة مستشاري التوجيه المدرسي و المهني كعينة لبحثنا هذا لأن الاحتراق النفسي يعد واحدا من الظواهر النفسية التي يعاني منها العاملون في القطاعات الخدماتية التي تطمح لتقديم العون والمساعدة للآخرين، وخاصة في ظل ظروف العمل التي تجعل هذه الفئة عرضة للضغط و الإحباط و الاستنزاف الداخلي خاصة بسبب غموض دورهم في المؤسسة التربوية.

(عمر محمد ماهر،1984).

لم يعد التقدم العلمي في شتى المجالات المعرفية بمعزل عن علم النفس بميادينه المختلفة النظرية والتطبيقية، ومن هنا أصبح من الضروري فهم الشخصية الإنسانية ومكوناتها، وكيفية تنميتها وجدانيا وسلوكيا وطرائق تحقيق الرضا النفسي والمهني وبهذا يعتبر التوجيه أحد الدعائم الأساسية لنجاح عملية التعليم –التكوين و التوجيه

الفعال– الذي يؤدي إلى تحقيق المثلث الذهبي فيما يخص التكفل بالشباب أي اختيار مسار التكوين المناسب – النجاح فيه –و الحصول على منصب عمل في المهنة المقابلة للتكوين فيما بعد حتى تتوصل المجتمعات إلى تحقيق زيادة الإنتاج الذي يعتبر ظاهرة إنسانية تتأثر بعدة عوامل من أهمها النفسية تلك التي تتمثل في مستويات الرضا لدى العاملين في المنظمة، وإننا لا نتصور إنسانا دون ضغوط إلا في حالة الموت فقط، غير أن التعرض المستمر للضغوط ولا سيما في مستواها الشديد، يمكن أن يؤدي إلى الارتباك في الحياة، والعجز عن اتخاذ القرار ونقص التفاعل مع الآخرين، وانتشار أعراض الأمراض الجسمية وغير ذلك من نواحي الاختلال الوظيفي.

(Cohen & Wills– dysfunctioning.1985).

في ضوء ملاحظة الباحثتان تفشي هذه الظاهرة لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وبناءا على ماتم لمسه منهما خلال فترة التربص في مؤسسة تربوية لدى مستشار التوجيه المدرسي و المهني جاءت فكرة هذا البحث،مستهدفة الوقوف على تحديد غموض الدور المهني لدي هذه الفئة للتخفيف من حدة الاحتراق النفسي كنتيجة له.

تناولت الدراسة خمسة فصول، الفصل الأول ويشمل إشكالية البحث والفرضيات إضافة إلى تحديد أهداف البحث وأهميته، أما الفصل الثاني فقد خصص لغموض الدور المهني وتحديد مفهومه ومصادره ونتائجه على العمل وعرض بعض من أساليب معالجته، والفصل الثالث تم التطرق فيه إلى متغير الاحتراق النفسي وعرض مفهومه وعلاقته ببعض المفاهيم وتحديد أهم مؤشراته و مراحله وأبعاده، معايير تشخيصه، وأساليب التخفيف منه،والفصل الرابع تم فيه عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية وتحديد عينة البحث وعرض المنهج المستخدم و الطرق الإحصائية بما يناسب موضوعوأهداف الدراسة، وكذا وصف أدوات الدراسة التي تمثلت في استبيان غموض الدور، إضافة إلى مقياس الاحتراق النفسي، أما الفصل الخامس فقد خصص لعرض وتحليل نتائج هذه الدراسة وفقا للفرضيات المطروحة وتفسيرها للوصول إلى الاستنتاج العام والخروج باقتراحات و توصيات الباحثتان.

1- الإشكالية:

يشكل النظام التربوي في أي مجتمع من المجتمعات الحجر الأساس للتنمية الاجتماعية والاقتصادية و حتى باقي المجالات الحيوية الأخرى، ذلك أن أنماط هذه التنمية فضلا عن ما ترتكز عليه من معطيات تكنولوجية ومادية، فإنها ترتكز أكثر على الإنسان الذي يعتبر أهم عنصر في هذه العملية .

حيث أن الموارد البشرية في كل عملية تنموية حقيقية تأتي في المقام الأول، ولعلى أول هندسة لهذه الأخيرة تنطلق من المدرسة كمؤسسة رسمية تقوم بإعداد الأجيال إعدادا يتوافق ودورها في المجتمع،ويساعدها في تحقيق هذا الهدف التوجيه المدرسي والمهني،الذي يأخذ على عاتقه مسؤولية توجيه التلاميذ إلى شعب وفروع التعليم المختلفة ومساعدتهم على مواجهة مختلف الصعوبات التي قد تقف أمامهم خلال مسيرتهم الدراسية وعلى هذا الأساس يمكن القول بأن التوجيه لا يقوم بتلبية حاجيات المجتمع فقط ، و إنما يعمل على تلبية حاجيات الأفراد أيضا، و هنا تتجلى مدى مسؤولية وخطورة المهمة المسندة للتوجيه المدرسي و الجماعة القائمة على متابعته، ألا وهي تلك المشكلة الكامنة في إيجاد وتحقيق التوازن بين رغبات المجتمع ورغبات الأفراد المنتمين له .

في هذا السياق نجد بأن لمستشار التوجيه المدرسي و المهني دورا هاما في تحقيق هذا التوازن، مما يجعله يرتبط في علاقات عمله بعدة جهات من بينها مدير الثانوية الذي يمارس عليه الرقابة الإدارية من حيث الحضور والغياب، ومطالبته بتسليم تقارير دورية عن نشاطاته داخل وخارج الثانوية،كما يمارس مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني هو الآخر الرقابة التقنية لنشاطات المستشار ويتابع انضباطه ويكلفه بالدراسات الإحصائية والاستقصائية الواردة من مديرية التربية أو مديرية التوجيه والتقويم بالوزارة،يمارس مفتش التربية و التكوين بدوره الرقابة التقنية والتربوية حيث يفاجئه بالزيارات التفتيشية ويطالبه من خلالها بما يلي: (التنظيم المادي للمكتب، إثراء خلية التوثيق والإعلام، تحضير وتجديد البطاقات التقنية الخاصة بكل النشاطات والمذكرات الإعلامية المرتبطة بالمستويات المطلوبة، تحليل نتائج التلاميذ بعد كل فصل دراسي،تطبيق التقنيات الجديدة في المتابعة والإرشاد النفسي، المشاركة في جميع المجالس...).

يتعامل المستشار كذلك مع الأساتذة الذين يرجعون عدم تحقيق نسب نجاح مرتفعة في بعض الشعب إلى نوعية التلاميذ الموجهين إليها، ويحملونه المسؤولية في ذلك رغم أنه يعتمد في توجيهه للتلميذ على العلامات والمعدلات التي يمنحها الأساتذة .

يتبين مما سبق أن الدور التربوي لمستشار التوجيه والإرشاد م.م يتطلب القيام بعدة مهام ونشاطات ،وتحمل عدة مسؤوليات وأعباء، ومادام تكوينه القاعدي في ميدان علم النفس وعلوم التربية فتعتبر مهنته ذات طابع اجتماعي تتطلب منه حب خدمة الغير بعبارة أخرى لا يقتصر عمل مستشار التوجيه م.م على الجوانب التقنية فقط بل يتعداها إلى إحداث علاقات بهدف التعامل مع الشركاء خاصة التلاميذ لمساعدتهم على تخطي الصعوبات، ناهيك عن مهامه التقنية الأخرى التي تؤدي به إلى الإنهاك المهني "والذي من أعراضه فقدان الطاقة الحيوية فيصبح الشخص جافا في معاملاته، يشك في إمكاناته وقدراته على انجاز مهامه مما يقلص من نشاطاته ويؤثر سلبا على توقعاته المستقبلية «**ماسلاش**» **(1978)**،حيث يعتبر الإنهاك المهني حالة من الاحتراق أو الانطفاء النفسي والجسدي أو على أنه حالة من الفراغ الذهني والإجهاد الجسدي المطلق أي أنه استجابة سالبة لضغوط المهنة وللظروف الصعبة بها .

لقد بينت دراسة **(بارون وآخرون)** أن غموض الدور لديه تأثير في ظهور الضغط المهني عند موظفي الإدارة حيث يجد موظفو الإدارة الوسطى أنفسهم يعانون صراعات الدور نتيجة لحاجتهم إلى انجاز الأعمال وأدوارهم اليومية التي يكلفون بها من طرف الرؤساء.

أما الباحث **BEEHR (1995)** فتناولت دراسته غموض الدور كعامل للضغط المهني في المنظمة حيث يعاني الفرد العامل غموضا في عمله، في حالة عدم توفر معلومات كافية تمكنه من الأداء فالموظف أو الفرد العامل لا يعرف أهداف العمل أو الإجراءات التي عليه إتباعها وقد يكون غير متأكد من المسؤوليات الخاصة بعمله لذا تنشأ الحيرة والغموض وقد يكون سببا للضغط لديه، وقد تظهر أعراض نفس جسمية تؤثر في صحته وخاصة عندما يكون محروما من التغذية الرجعية .

في نفس السياق أوضحت دراسة عن القوى العاملة بالقطاع الصناعي أن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائفها، تؤدي إلى زيادة التوتر، وانخفاض الرضا الوظيفي والثقة في النفس **(سمير عسكر 1988)** .

وقد أشارت دراسات **(كاهن وزملائه 1994)** من جامعة ميشيغان أن الأفراد الذين يعانون من صراع وغموض الدور يؤدي بهم إلى فقدان تحديد دورهم ويظهرون قليلا من الرضا في نشاطاتهم المهنية وتوترات متزايدة متعلقة بعملهم، وشعورا بقلة أهمية أعمالهم في التنظيم، يصاحبها فقدان احترام الذات .

توصلت **(جلولي 2003)** إلى أن عوامل الاحتراق النفسي بعضها مرتبط بتنظيم العمل نفسه كالعبء الكمي والنوعي للمهنة وبعضها الآخر مرتبط بطريقة تنظيم العمل كنظم للترقية والأجور ومواعيد العمل ووسائله .

كما كشفت نتائج دراسة **(عبيد اللّه العمري 2004)** أن ضغوط العمل تتحدد بكل من:العمر، الخدمة، الراتب الشهري، صراع الدور، غموض الدور والولاء التنظيمي .

إن أكثر الدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلم اهتمت بالأسباب الموضوعية المسببة لها، منها: العبء الوظيفي، غموض الدور، فقدان العلاقات الإنسانية في بيئة المدرسة، كثرة الأعمال الإدارية على حساب العمل التربوي، وأكثر المهنيين عرضة للاحتراق النفسي أولائك الذين يمارسون مهام ذات صلة بالجمهور ولا يجد هؤلاء دعما من منظماتهم ولا تماسكا في جماعاتهم **(فؤاد أبو حطب 1995)** .

لقد أظهرت دراسة (**GOWDA 1997**) أن العوامل التنظيمية مثل:ضغط العمل، فرص الترقي، والرواتب هي أكثر تأثيرا على الاحتراق النفسي من العمل **(فهد سيف 2000)**.

كما كشفت دراسة (**BOYD**) العلاقة الجوهرية بين صراع وغموض الدور والاحتراق النفسي لكل من هيئة التمريض والأخصائيين الاجتماعيين **(فهد2000)** نفس الباحث يشير في دراسته لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المؤسسات المتمثلة في القطاع الصحي والتعليمي أن الاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة الوظيفة عال وهو راجع إلى قصر المسار الوظيفي وفرص الترقي والحاجة للقيام بأعمال أخرى لزيادة الدخل ، وتشعب المسؤوليات المسببة للتوتر، الإنهاك لزيادة أعباء العمل، الخوف من التعرض لبعض الأمراض، طغيان مسؤوليات العمل على الحياة الخاصة، ومن هذا المنطلق ارتأينا أن تركز الدراسة على معرفة مستويات صراع وغموض الدور المدرسي والمهني ومدى علاقتهما بظهور أعراض الاحتراق النفسي ومدى تباين مستوياته لديهم .

- ومنه نطرح التساؤل التالي :

1)- هل هناك علاقة إرتباطية بين غموض الدور المهني ومستويات الاحتراق النفسي عند مستشاري التوجيه ؟

2- فرضية الدراسة :

1)-هناك علاقة إرتباطية بين غموض الدور المهني ومستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني.

3- أهمية الدراسة :

تظهر فعالية الدراسة في أن موضوع الاحتراق النفسي مهم ومثير للانتباه، كونه يمس جوانب الحياة المهنية لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني بصفتهم إطارات في قطاع التربية، لذا أردنا أن ندرس هذه الظاهرة داخل الإطار المهني بالنسبة لهم.

4- أسباب اختيار الموضوع :

- أهمية التوجيه البالغة في المؤسسات التربوية .

-نظرا لقلة الدراسات التي تناولت مشكل صراع وغموض الدور المهني الذي يعاني منه مستشاري التوجيه المدرسي والمهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لديهم.

- حجم الظاهرة وخطورتها على المجتمع الجزائري والآثار المترتبة عليها .

-مواجهة الغموض المهني من طرف الطالبتان خلال فترة التربص .

5- أهداف الدراسة :

1)- التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية .

2)- التعرف على مختلف المشاكل والعراقيل التي يتعرض لها المستشار في حياته المهنية أو عند آدائه لمهامه ونشاطاته .

3)- معرفة درجة غموض الدور المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني .

4)- معرفة الحلول المناسبة للتخفيف من هذه الظاهرة وبالتالي السيطرة عليها من أجل القضاء على سلبياتها مما يحقق الرضا المهني وتحسين المردود التربوي في المؤسسات التربوية.

6- حدود الدراسة:

يمكن توضيح حدود الدراسة في النقاط التالية:

- ✓ جغرافيا: تمت هذه الدراسةو لاية المدية .

- ✓ زمنيا: وتمت خلال الفترة الممتدة بين شهر أفريل وماي من سنة 2015.

7- تحديد المفاهيم :

7-1 التعاريف الإجرائية للمصطلحات:

1) **غموض الدور** :هو مصدر من مصادر الضغط المهني الذي ينتاب مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني بسبب عدم إلمامه بمهامه في المؤسسة التربوية و يمكن قياسه عن طريق الدرجة التي يحصل عليها المستشار عند الإجابة على البنود التي تمس غموض الدور أي النشاطات المطالب بها في الميدان إلى جانب صراع الدور نظرا لتعدد المرسلين له في الإدارة العليا ، و عند جمع درجات، كل منها يظهر لنا إلى أي درجة يعاني من هذا الضغط حيت يتراوح بين الضعيف ، المتوسط و المرتفع.
2) **الاحتراق النفسي** :حالة سلوكية تتسم بإرهاق جسدي و فكري وانفعالي يتصف بها مستشار التوجيه المدرسي والمهني ويمكن قياسه من خلال إجابة المستشار على مجموعة العبارات ، حيث يقيس تكرار حدوث الظاهرة عن طريق المواقف المكررة يوميا أو قليلا في السنة.
3) **مستويات الاحتراق النفسي** : هي الدرجة التي يحصل عليها المستشار على تكرار الأبعاد الثلاثة في مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و المستخدم في هذه الدراسة.
4) **الإجهاد الإنفعالي** : إرهاق نفسي إلى مستوى يعجز فيه المستشار عن العطاء و يقاس على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بثلاث درجات(عال، متوسط، منخفض).
5) **تبلد المشاعر** :شعور سلبي لدى المستشار نحو التلاميذ و الزملاء وعدم الإحساس بقيمة الآخرين و يقاس بثلاثة درجات (عال، متوسط ، منخفض).
6) **تدني الشعور بالإنجاز** :تقييم المستشار لنفسه بطريقة سلبية خاصة في مجال علاقاته بتلاميذه و يقاس على نفس المقياس بثلاث درجات (عال، متوسط ، منخفض).
7) **مستشار التوجيه المدرسي و المهني** : هو إطار في قطاع التربية مؤهل لتوجيه و متابعة التلاميذ في مرحلتي التعليم الإكمالي و الثانوي تحت الوصاية المزدوجة لمديرية التوجيه و التقويم والاتصال بوزارة التربية الوطنية فيما يخص نشاطه التقني و مديرية التربية للولاية فيما يخص الجانب الإداري و يباشر مهامه و نشاطاته في المؤسسات التعليمية عن طريق الإقامة في الثانوية أو فيمر كز التوجيه المدرسي و المهني الذي يشرف بدوره على عدة مقاطعات من الناحية التربوية.

8- الدراسات السابقة:

8-1 : دراسات تتعلق بغموض الدور:

1- دراسة: (Kazem & Hornby 1995):

استهدفت الدراسة إلى استقصاء دور المرشدين الطلابيين في المدارس الثانوية في الكويت، وتكونت عينة الدراسة من (32)مرشداً، واستخدم في الدراسة استبيانا لتقصي دور المرشدين الطلابيين في المدارس الثانوية الكويتية، وتوصلت الدراسة إلى ان مرشدي الطلاب يعانون من غموض الدور في علاقاتهم مع العاملين معهم، فضلا على ان هذا الغموض له تأثير مباشر في عدم الشعور بالرضا وفي العلاقات المتوترة مع المدرسين، وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي.

(**Kazem & Hornby, 1995: 333**) .

2- دراسة :(Wolver ton, et al, 1999)

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير غموض الدور في مدى الرضا الوظيفي لدى عمداء الكليات والمعاهد الحكومية الخاصة، وتكونت عينة الدراسة من (1370) عميدا من عمداء الكليات والمعاهد الحكومية الخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، واستخدم الباحثون مقياسين احدهما لقياس غموض الدور، والمقياس الآخر لقياس مدى الرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى انه كلما زاد غموض الدور انخفض مدى الرضا الوظيفي لدى عمداء الكليات، وعلى الرغم من أن الباحثين قد أشاروا إلى أهمية تأثير العوامل الشخصية مثل العمر والجنس والحالة الاجتماعية والعوامل المؤسسية مثل حجم ونوع المؤسسة وأسلوب الإدارة المتبع، إلا أن غموض الدور كان له التأثير الأكبر في مدى الرضا الوظيفي.

(**Wolver ton, et al,1999: 80**) .

3-دراسة القرني،2003 :

هدفت الدراسة إلى التعرف على غموض وتعارض الدور والحاجة إلى الوضوح في مستوى الممارسة المهنية للعاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمؤسسات الطبية بمدينة مكة المكرمة، وتكونت عينة الدراسة من (60) اختصاصيا اجتماعيا، واستخدم في الدراسة استبيان صمم لقياس متغيرات غموض الدور وتعارض الدور، واستخدم تحليل الانحدار المتعدد للتوصل إلى نموذج تنبئي بمستوى الممارسة المهنية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة عكسية بين متغيرات غموض الدور والحاجة إلى الوضوح وبين مستوى الممارسة المهنية، بمعنى انه كلما زادت هذه المتغيرات انخفض مستوى الممارسة المهنية.

(**القرني،2003 .87**).

8-2: دراسات سابقة حول الاحتراق النفسي:

1- دراسة (الحرتاوي،1991):التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسانيين في الأردن، و بيان أثر كل من الجنس و المؤهل العلمي والخبرة وعدد المرضى الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية في درجة الاحتراق النفسي . و بلغت العينة (84) ، نفسانيا أجابوا على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي . و بينت نتائج الدراسة إلى أن النفسانيين يعانون بدرجه متوسطة من الاحتراق النفسي .كما كشفت الدراسة عن وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي على تكرار وشدة الأبعاد الثلاثة للمقياس تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

كما تبين أن هناك فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي بشكل عام ترجع لمتغير عدد المرضى الذين تقدم لهم الخدمات الإرشادية و كان ذلك لصالح النفسانيين الذين يتعاملون مع عدد قليل من المرضى .كما لم تكشف الدراسة عن وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي ترجع إلى متغير الخبرة والمؤهل العلمي.

(نادية بوحري،31:2012).

2-دراسة كاثرين(نابيروغي، 1994)دراسة حول الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين النفسيين في ولاية **إلينوي** الأمريكية، حيث كشف مقياس ماسلاش الاحتراق النفسي الذي استخدم في هذه الدراسة و الذي شارك في الإجابة عليه 132 فرد اً، من الأخصائيين النفسيين يعانون بشكل متكرر من أعراض الاحتراق النفسي ، و أن أهم مصادر الاحتراق النفسي التي يمكن أن تساهم بالإصابة به هي نقص المصادر وضعف إدارة الوقت و الشعور بعدم الرضا من طرف الإداريين والمشرفين .كما كشفت نتائج الدراسة عن أن المشرفين على الأخصائيين النفسيين يتمتعون بحصانة ضعيفة ضد الاحتراق النفسي.

(نادية بوحري،33:2012).

1/ تمهيد:

يؤدي الفرد في حياته العملية والشخصية العديد من الأدوار، والقيام بهذه الأدوار يحكمه عدة مؤثرات فردية وثنائية وجماعية تنظيمية، فيتفاعل داخل الفرد القائم بدور ما أهداف وحاجات ورغبات متنوعة وأحيانا متعارضة، وفي حال تفاعل هذا الفرد مع رئيسه أو زميله فسوف يؤدي هذا التفاعل إلى سوء فيفهمه للدور الذي يجب أن يقوم به، ويظهر غموض الدور والمتمثل في عدم وضوح وفهم المهام التي يجب على الموظف القيام به عندما يختلف ما يتوقعه التنظيم عن ما يدركه المستشار أو عن ما يؤديه فعلا.

(الكلابي، 2008 : 3) .

بالإضافة إلى ما يسمى بتعارض الدور و المتمثل في تلقي المستشار تعميمات و توجيهات متضاربة من رئيسه المباشر أو من رؤساءه الآخرين، بالإضافة إلى التعارض الناشئ داخل المستشار نفسه حينما يختلف ما يقو به المستشار فعلياً عن ما يشعر أو يرغب أو يقوم به وكليهما« غموض الدور وتعارض الدور » سوف يؤديان إلى نتائج غير مستحسنة على تفويض الصلاحيات.

2/ مفهوم غموض الدور: Role ambiguity :

عرفه كل من:

1- عسكر ،1988 :

الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته، والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء.

(عسكر،1988 :11).

2- المشعان،2000 :

هو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته ونقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثم الشعور بالضغوط النفسية.

(المشعان،2000 :208).

أي أن غموض الدور يتمثل في المواقف التي تكون فيه متطلبات الدور غير واضحة، ويكون أداء الدور مختلفا عن التوقعات المرتبطة بما يجب أن يكون عليه.

قدم **(Kahn et al. 1964)** نظرية الدور، حيث افترضوا أن البيئة التنظيمية تؤثر على توقعات الأفراد حول الدور المطلوب منهم ،هذه التوقعات تشمل معايير أو ضغوطات تدفعه للتصرف بطريقة معنية، حيث أن المستشار يتلقى هذه المعايير والضغوطاتويفسر ها ويستجيب لها على طريقه الخاصة.

وتظهر المشاكل عندما تكون الرسالة المرسلة غير واضحة وغير مباشرة ،يصعبتفسير ها بالإضافة إلى أنها لا تحظى برضا المستشار وبالتالي تصبح هذه الرسالة إما غامضة أو متناقضة وقد يكون استجابة المستشار لهذه الرسالة بعيدا كل البعد عن توقعات الإدارة التي كلفته بالدور المنوط به.

لذلك فإن الدور هو مجموعة من التوقعات المرتبطة بأداء وظيفة معينة ومن أهم الخصائص المميزة للدور ما يطلق عليه غموض الدور. Role Ambiguity .

ويعتبر كل من غموض الدور من المتغيرات الوظيفية والتي يطلق عليها هيكل الدور والذي يعنى بالطريقة التي يتم بها توزيع الواجبات والمسؤوليات والمعلومات على الفرد.

- ويرى **(أحمد وآخرون، 2009)** غموض الدور المهني أنه عبارة عن المفهوم الذي يفسر مدى توفر المعلومات حول الدور الذي يقو م به الموظف، فلكي يؤدي الموظف دوره بشكل مرضي يجب أن تتوفر لديه معلومات كافية ومحددة عن دوره فيما يتوافق مع توقعات رئيسه أو من يكلفه بهذا الدور.

وعندما نتحدث عن توقعات رب العمل للدور فإننا نعني (الحقوق، الأنشطة ، الواجبات والمسؤوليات المرتبطة بموقعه في العمل) بالإضافة إلى أنه يجب أف يعرف الأنشطة والواجبات التي تمكنه من الوفاء بالمسئوليات المرتبطة بموقعه في العمل ،كذلك يتعين عليه القيام به على أكمل وجه . **(Taylor ,Ahmed ,2009,40)**

ومن التعريفات المقبولة بشكل واسع لغموض الدور ذلك التعريف الذي اقترحه «Rizzo et al»(1970) لغموض الدور:« هو أنه ذلك الموقف الذي لا يحصل الفرد فيه على تعليمات واضحة بخصوص ما هو متوقع منه عن دوره في وظيفته أو في المنظمة التي يعمل بها» .

بمعنى آخر، فإن غموض الدور يعنى حاجة الفرد إلى معلومات عن مهمته ، سلطاته، علاقاته مع الآخرين ، السياسات وعدم قدرته على التنبؤ بالعواقب نتيجة سلوكياته.

وقد عرف غموض الدور الوظيفي أنه : «المفهوم الذي يفترض أن المستشار يفتقر إلى المعلومات الضرورية لأداء وظيفته أو مهمته، مما يدفعه إلى الشعور بالإحباط ،ويمكن تمحيصه انه عدم يقين المستشار حول المهام المختلفة للدور المنوط به».

.(Onyemah, 2008)

ولقد قام (Rizzo et al, 1970) بمراجعة الدراسات الخاصة بغموض الدور وأوضح أنه عادة ماينشأ في المنظمات ذات الخصائص التالية : الكبيرة والمعقدة ، والتي تنمو بسرعة ، والتي يكثر بها تكرار التغيير التنظيمي، والتي يحدث بها تغيرات متكررة في التكنولوجيا المستخدمة أو العاملين أوفي البيئة ، وأخيرا تلك التي يوجد بها فلسفة إدارية تحد من تدفق المعلومات.

ولقد أوضح (Athanasios et al, 2004) أن غموض الدور يؤدى إلى القلق الخوف وعدم الرضا الوظيفي ، انخفاض الثقة بالنفس وانخفاض الإنتاجية. ويرى الباحث أنه يتضح من التعريفات السابقة أن غموض الدور ما هو إلا نتيجة للنقص في المعلومات المطلوبة لإنجاز المهام المنوطة بدور وظيفي معينوإذا لم يعرف المستشار المهام الواجب أداؤ ها ، والمسئوليات والصلاحيات المعطاة له، أو كيف يقيم أداؤه في العمل، فذلك سيجعله يتردد في اتخاذ القرارات الإدارية ويلجأ إلى احد الخيارين: إما الرجوع لرئيسه المباشر في كل كبيرة وصغيرة أو التعلم عن طريق المحاولة والخطأ في استجابته لمتطلبات المنظمة.

3/ عناصر غموض الدور الوظيفي :

يعتبر غموض الدور الوظيفي من أكثر العوامل المؤدية للضغط ، بسبب شعور العاملين بعد التأكد فيما يتعلق بالأهداف والتوقعات وأسلوب تقييمهوغير ها.

(العطية، 2003: 30) .

دور الموظف ومسئولياته غالب ما يكون غامض ، ويحدث هذا عندما يتم تحديد الدور من قبل السلطة ولكن المستشار الذي سوف يقوم بهذا الدور يتغير باستمرار.

العديد من العوامل قد تسبب غموض الدور بما فيها المشاكل التي تسببها تحديد وتعريف عملية الدور والقيود التي تظهر بسبب طبيعة الوظيفة وطبيعة المؤسسة وكذلك اختلاف أشكال الإدارة والصراعات بين الموظفين.

(Schaubeoeck et al .1993.08).

بدأت دراسة الأبعاد المختلفة لغموض الدور المهني من قبل(**Bedeian et Armenakis .1981**) أن واستمر بعد ذلك (**Sawyer.1992**) وتلاهم(**singh.Rhoad et Verbeke.1996**) وقد توصلوا إلى أن هناك أربع أبعاد لغموض الدور المهني يتم تحديدها من خلال شاغلي الدور وتعتمد على منظور ورؤية شاغلي الدور وهي كما يلي:

*غموض الهدف– غموض التوقعات–غموض المسؤولية– ما هو متوقع وما يجب علي أن اعمل ؟

*غموض العملية– كيف يتوجب علي العمل؟ ما هي الطرق لإنجاز وتحقيق أهداف المؤسسة ؟

*غموض الأولوية – متى يجب أن تتم الأمور وترتيبها ؟

*غموض السلوك – كيف تتوقعون مني أن أتصرف في مواقف معينة؟ وما هو السلوك الذي يقود لتحقيق الدخل المرجو و المطموح له؟

– وهناك من ربط أبعاد غموض الدور المهني بشعور الموظف واعتبر أن غموض الدور المهني يعني أن يكون الموظف ضال, متحير , غير متأكد, مرتبك ومشوش الأفكار بخصوص مهامه الوظيفية.

. (**Githens.2011**)

ويرى (**Eys et Carron.2007**) أنه هناك نوعين من غموض الدور المهني:

1) غموض المهمة: هو عندما يفتقر الموظف للمعلومات الضرورية اللازمة التي تمكنه من القيام بدوره الوظيفي، وهي تنقسم بدورها إلى ثلاث أقسام فرعية هي:

1–1 نطاق المسؤولية (عدم معرفة ما سيكون عليه من عمل).

1–2 المسؤولية السلوكية (معرفة الأنشطة التي من خلالها يتم انجاز الأعمال) .

1–3 الهيكلة الوظيفية (هرم المسؤوليات وأولويات تنفيذ الأعمال المكلف بها) .

2) غموض عاطفي اجتماعي: وهو عندما يفتقر الموظف للمعلومات الخاصة بالظروف الاجتماعية والفسيولوجية والحد الأدنى من المعلومات التي تجعله لا يخشى الفشل في أداء المهام المكلف بها.

وذهب إلى أن هناك علاقة بدرجة كبيرة بين الأبعاد الأربعة لغموض الدور, فالموظف الذي لديه شكوك حول نطاق مسؤولياته , بالتأكيد لديه شك أكبر في قدرته على تمييز السلوك اللازم من قبله لتحمل تلك المسؤوليات, وكذلك الأمر بالنسبة لكيفية تقييم أدائه والعواقب من عدم قدرته على الإطلاع بمسؤولياته.

وقد ذهب (**Ahmed et Taylor . 2009**) إلى تفصيل غموض الدور المهني من خلال ستة عناصر رئيسية ينبثق عن كل منها عدد من العناصر الفرعية كما يلي:

1/ عدم التأكد من حجم السلطة الممنوحة من قبل المسؤول .

2/ عدم وضوح أهداف وخطط المؤسسة بالنسبة للموظف الذي يعمل بها .

3/ عدم وضوح مدى صحة استغلال الموظف لوقت العمل بشكل جيد بالنسبة له .

4/ عدم معرفة الموظف لمسؤولياته .

5/ عدم معرفة الموظف لما هو متوقع منه أن يعمل .

6/ عدم تلقي الموظف لأي تفسيرات واضحة حول ما يجب عليه القيام به .

ويمكن تلخيصها في: غموض المهام, غموض السلطة, غموض المسؤولية, غموض المعايير, غموض الوقت.

4/ مصادر ومسببات غموض الدور المهني:

العواقب المحتملة عن عدم أداء الدور بشكل يمكن أن يرجع إلى الأفراد أو للمؤسسات نفسها, وعموما فإن عدم كفاية المعلومات عن الدور يرجع إلى ما يلي:

1/المعلومات عن الدور والوصف الوظيفي غير متوفر أو غير موجود أصلا .

2/المعلومات عن الدور والوصف الوظيفي موجود ولكنه لا يصل إلى الموظف ولا يستطيع الاطلاع عليه.

لذلك فان غموض الدور المتمثل في عدم كفاية المعلومات الخاصة بالدور الوظيفي يرجع لإحدى السببين السابق ذكرهما بالإضافة إلى الفرضية القائلة بأن الغموض المهني سوف يزيد من احتمالية استياء الموظف من عدم رضاه عن الدور المنوط به , مما يؤدي إلى شعوره بالقلق وباختلاط الأمور عليه وبالتالي سوء في الأداء.

. **(Kahn et al. 1964)**

وتشير بعض الدراسات إلى أن غموض الدور المهني والذي يجعل الموظفين غير قادرين على الاندماج في العمل, وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة قد يكون أكثر انتشارا عند حديثي التخرج الملتحقين بالعمل, حيث أنهم يكونون أكثر شعورا بالضغوط ,وإن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة الخبرة المكتسبة.

. **(Dua.1964)**

ويرى **(Beerhr.1995)** أن الضغط الناتج عن غموض الدور المهني ينشأ عندما يفتقر الموظف للتغذية الرجعية المرتدة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها, أو عندما تركز التغذية الرجعية على السلبيات والأخطاء، دون الإشارة إلى الإيجابيات . وعموما فان **(Beehr.1994)** يميل إلى إرجاع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بغموض الدور المهني إلى أربعة أسباب رئيسية هي:

1- نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه للعمل .

2- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف .

3- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء التي يتم عن طريقها دوره المتوقع منه ليقوم بتنفيذه .

4- غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزها. **(Beer .1995.p 36)** .

وأيضا فان غموض الدور المهني يزيد عندما تكبر المؤسسة وتزيد التعقيدات التنظيمية التي بدورها تزيد من مدي استيعاب الفرد. **(Taylor &Ahmad.2009.p.902)**.

تزداد أهمية دراسة مصادر و مسببات غموض الدور المهني من نتائج دراسة **Smith & Peterson.1995** حيث قاما بدراسة غموض و صراع الدور في 21 دولة بهدف التحقق من تأثير الاختلافات الحضارية على إدراك الأفراد لغموض الدور, وقد وجدا أن هناك تباين في إدراك الأفراد له، بسبب اختلاف الدول التي ينتمون إليها، وأن هذا التباين أكبر من التباين الناتج عن الاختلاف في العوامل الديمغرافية مثلا (العمر ،العرق ،الديانة ،ومستوى التعليم) أو ذلك التباين الناتج عن اختلاف العوامل التنظيمية مثل (حجم المنظمة، ملكيتها، ومهمتها أو غرضها).

وهناك من أرجع غموض الدور المهني لأربع أسباب رئيسية:

*عدم إيصال المعلومات الكافية إلى الموظف ,فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل.وبخاصة من الأشخاص الأساسيين مثل: المدراء والمشرفين وهذا الخلل في المعلومات الذي يكون كثيرا ما يحدث مع الموظف الجديد يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه القيام به في المنظمة.

* تقديم معلومات غير واضحة أو مشوشة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف, وبخاصة في الحالات التي يكون فيها مثل هذه المعلومات التي تحمل مصطلحات فنية غبر مألوفة لدى الموظف, كما هو الحال بالنسبة للمصطلحات الطبية أو الفنية .

*عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه, حيث نجد في مثل هذه الحالة الكثير من المهام المسندة إلى الموظف دون وضوح الكيفية التي يمكن له من خلالها أن يقوم بتنفيذها.

*عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف, وذلك كما هو الحال عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه, أو يخفق في تحقيقها , أو أن يحقق هذه الأهداف بطريقة غير مألوفة في المنظمة.

(هيجان،1998: 23) .

وبصفة عامة فيمكن تلخيص مصادر و مسببات غموض الدور المهني إلى أربع نقاط تحدث عنها **(عبد الباقي،2004)** حيث قال:«أنه يعود سبب الضغوط في العمل نتيجة لغموض الدور إلى عدة أسباب أهمها:

1. عدم فهم الفرد لأبعاد و جوانب عمله .
2. عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله .
3. قصور قدرات الفرد .
4. توتر العلاقات بين الأفراد في العمل , وهي تنقسم إلى:

4-1 العلاقات مع الرؤساء .

4-2 العلاقات من المرؤوسين .

4-3 العلاقات مع زملاء العمل .

لذلك لأن وجود توصيف ووصف وظيفي جيد واطلاع الموظف عليه في بداية عمله يسهم إلى حد بعيد بوضوح الدور لأنه يجيب على أسئلة العاملين واستفساراتهم .

5/ غموض الدور المهني وضغوطات العمل:

يعرف ضغط العمل على أنه أي خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديدا للموظف (**Kaplan**) ويقصد بالضغوط الوظيفية مجموعة من العوامل السلبية مثل:غموض الدور وأحوال العمل السلبية، والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء معين.

(العميان،2005: 160) .

و عرف كل من (**Frensh.Rogers & cobb**) ضغط العمل على أنه عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله, بينما عرفه Maerlis وزملائه على أنه بعض ظروف العمل التي بتفاعلها مع خصائص العوامل الشخصية تسبب خللا في الاتزان البدني والنفسي.

(العميان ،2005:161) .

وهناك ثلاث عناصر لضغوطات العمل هي:

1/ **عنصر مثير**: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

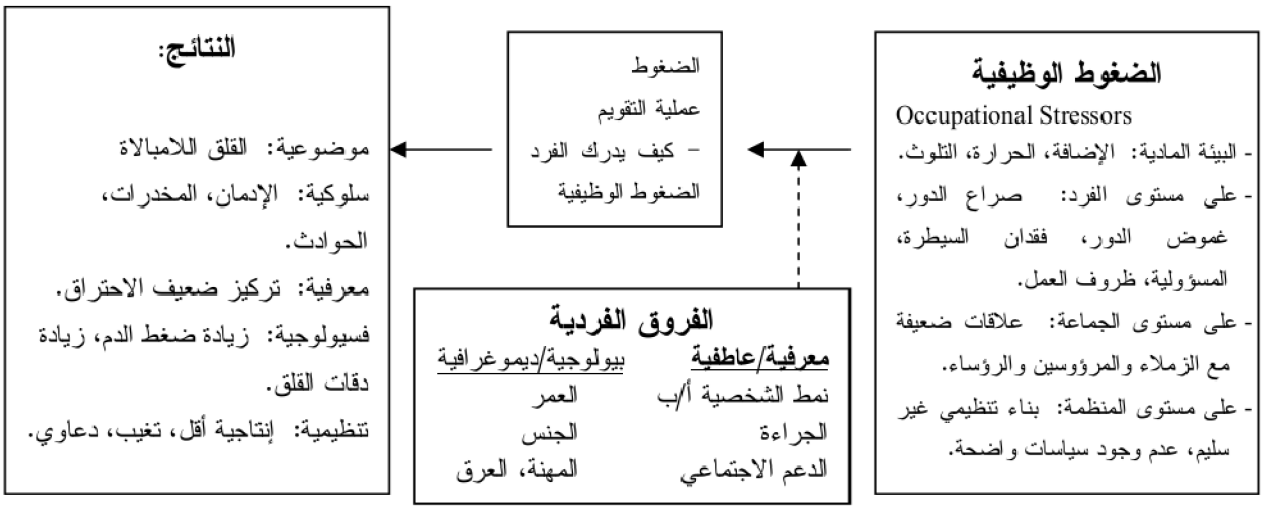
2/ **عنصر الاستجابة:** ويمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها .

3/ **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المستجيبة.

(العميان، 2005:163).

وقد وجد العديد من النماذج لدراسة ضغوط العمل، وكان أبرزها نموذج Gibson.Lvancevich and Donnely

شكل رقم(01) يوضح نموذج Gibson. Lvancevich and Donnelly لضغوط العمل ويظهر أن غموض الدور المهني هو أحد الضغوط الوظيفية على مستوى الفرد .



المصدر: (op.cit.1994.p266.Gibson. Lvancevich and Donnelly) .

- يوضح النموذج مصادر الضغوط المهنية المختلفة، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الموظف ، ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية،والبيولوجية،ديموغرافية) على إدراك الموظف للظروف الضاغطة التي يواجهها.

(1994.p 266.Gibson & others) .

- حيث يقسم النموذج الضغوطات المهنية إلى أربعة أقسام:

1/ طبقا للبيئة المادية.

2/ على مستوي الفرد .

3/ على مستوى الجماعة .

4/ على مستوى المنظمة .

ويوضح النموذج أن غموض الدور هو أحد أهم الضغوط الوظيفية التي تكون على مستوى الفرد، إلى جانب فقدان السيطرة، المسؤولية وظروف العمل .

حيث ينشأ هذا الموقف بالنسبة للموظف في العمل عندما لا تكون لديه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عمله بطريقة مرضية ، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه، أو ربما يكون غير متأكد بخصوص المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله، كذلك فان الحيرة والغموض قد تنشأ لدى وتكون مصدرا للضغوط لديه، وذلك عندما يكون محروما من التغذية المرتدة التي تبين له نتائج الأداء وما يترتب عليه، بل إن الموظف في بعض الأحيان يتلقى الموظف التغذية المرتدة التي تبين أخطائه فقط دون الإشارة إلى إيجابياته ،مما قد يمثل له في الواقع مصدرا من مصادر الضغوط على أن غموض الدور في العمل وإن تعددت مظاهره.

(عسكر،1989: 55) .

6/ الاتصال الإشرافي وعلاقته بغموض الدور المهني:

يؤثر اتصال الرئيس بالمرؤوسين على ما يحدث داخل الوحدة الإدارية من اتجاهات وسلوكات، ومن ثم أثر ذلك على الإنتاجية الكلية للوحدة الإدارية الخاضعة لهذا الإشراف(**اليامي،2002**) ،مما يستلزم وجود اتصالات فعالة تعمل على الارتقاء بمستوى الكفاءة الإدارية من ناحية، والتأثير على سلوك العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة من ناحية أخرى .

كما أثبتت بعض الدراسات أمثال (**Mccrosk & Richmond. 2001**) ، (**Yrle et all. 2003**)أن نتائج العمل الإداري تختلف باختلاف جودة سلوكيات الاتصال، ولذا فإن سلوكيات المشرفين الإتصالية هي من أهم المحددات الهيكلية لكل من إدراك الدور ،وتوقعات الدور، سلوكيات الدور،ومدى وضوح الدور ، درجة التوافق بين الأدوار .

وتواصلا مع هذا الاتجاه ترى دراسة (**Johalke & Duhan.2000**)،(**Daran & Tillson.2004**) أن بعض ممارسات اتصال المشرف ترتبط بعلاقات ارتباط سلبية مع غموض الدور حيث تقلل بعض هذه السلوكيات من غموض الدور بينما تزيد من الرضا الوظيفي .

وقد أثبتت العديد من الدراسات مثل:

(العاصي،1995) (Peterson & Smith.1995) (حسين،2003) (Eulloy & Smith.2003) (Koustelios & Theodorakis.2004)، أن زيادة غموض الدور المهني ،له تأثير على جملة سلوكيات واتجاهات العاملين حيث يصاحبهما انخفاض في درجة الرضا،والأداء الوظيفي، والالتزام التنظيمي وكذلك زيادة الإجهاد النفسي، الرغبة في ترك الوظيفة ، معدلات الغياب ومعدلات دوران العمل وذلك في وظائف متنوعة وفي منظمات مختلفة .

و ترى الباحثتان مما سبق أن أنماط اتصال الرئيس بالمرؤوس يمكن أن تلعب دورا هاما في التأثير على كل من غموض وصراع الدور المهني والتقليل من أثارهما السلبية على سلوكيات العاملين، وأخيرا فإنه من المهم تحديد مدى تأثير غموض الدور على التفويض .

7/نتائج غموض الدور و أثره على العمل:

كما سبق أن وضحنا مفهوم غموض الدور المهني أنه ينشأ عندما لا يملك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة أو القسم الذي يعمل فيه، أو عندما تكون أهداف العمل غامضة، كما يمثل تعارض الأهداف التنظيمية مصدرا رئيسيا لضغوط العمل، كما أن الأشكال المختلفة لاستراتيجيات المنظمة تتضمن كثيرا من مسببات الضغط، فإستراتيجية الاستقرار تؤدي إلى الملل و الفتور في العمل وعدم إشباع دافع الإنجاز ،بينما تفرض إستراتيجية النمو والتوسع على أفراد المنظمة جهودا أكبر وتحديات قد لا يتحملها الكثير منهم، في حين أن استراتيجيات تقليص أوجه النشاط أو تصفية بعضها يؤدي إلى شعور الإدارة العليا والعاملين بالفشل، ويعتبر

غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، ويحدث عندما لا يعرف الفرد بوضوح ما الذي يتوقعه الغير منه أو قد يعرف ما هو متوقع منه ولكن لا يفهم منه بوضوح كيف يحقق المطلوب منه.

(راضية،2001: 62) .

و عموما فإن الشخص الذي يشعر بغموض الدور يعاني من واحدة أو أكثر من الآتي:

* انخفاض الرضا عن العمل .
* الإحساس بعدم جدوى العمل .
* قلة ثقته بنفسه .
* الشعور بأن عمله مصدر تهديد له .

وهذه معانات تؤشر أن لغموض الدور تأثير نفسي و جسمي، فتسبب في أحيان ليست قليلة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة ضربات القلب، والاضطرابات النفسية مثل: الاكتئاب، انخفاض الدافعية في الأداء، والميل إلى الابتعاد عن العمل.

(العبيدي،45:2007).

ويعتبر كلاً من غموض الدور من المتغيرات الوظيفية والتي يطلق عليها هيكل الدور ROL **Structure** والذي يعني بالطريقة التي يتم بها توزيع الواجبات والمسؤوليات والمعلومات على الموظفين .

8/ غموض الدور المهني وسلوكيات العاملين:

أشارت العديد من الدراسات مثل:(الكبيسي،2004) ، (حسين،2003) ، (شعبان،2002) ، (العاصي،1995) أن غموض الدور يؤثر على العديد من سلوكيات العاملين خاصة الرضا الوظيفي، الولاء التنظيمي، والأداء الوظيفي، والولاء التنظيمي، والأداء الوظيفي، وإدراك الفرد للعدالة التنظيمية. كما أنه يصاحبه ارتفاع في معدلات الغياب، ودوران العمل، والإجهاد النفسي .

بعض الدراسات الأخرى مثل (Ahmed&Taylor.2009) (Stenn.2007) (Eys&Carron.2007) وهي دراسات حديثة ربطت غموض الدور المهني بالتأثير على روح العمل في المؤسسة، فبعضها تحدث عن علاقة غموض الدور بالجمود والقصور الذاتي في أداء العمل مثل:(Steen.2007) وذهبت إلى أن غموض الدور الوظيفي الناتج عن انخفاض المعرفة الضمنية وانخفاض درجة التجهيز والتدريب والتوعية للموظفين يساهم بشكل أساسي في التقصير في أداء العمل بالشكل المطلوب بل وفي التعاطي مع أي تغيرات أو تحسينات قد تطرأ أو قد يقترحها رب العمل .

وكذلك تحدثت أخرى عن علاقة غموض الدور المهني بتماسك المهمة والمتمثلة باندماج الفرد للعمل في مجموعة أو فريق العمل،وبينت أن غموض الدور المهني يرتبط ارتباطا مباشرا بطبيعة تصرفات المشرف.

(Eys & Carron.2007)

وأيضا من الدراسات التي تحدثت عن الآثار المترتبة لغموض الدور المهني دراسة (عسكر،1988) وذهبت إلى أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الدافعية والرضا والثقة بالنفس. ويضيف كل (Cartwinght & Cooper.1998) أن غموض الدور المهني يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية والرغبة في ترك العمل .

وتشير إحدى الدراسات إلى أن هناك علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وكل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين (Muir.1995)، وعليه فإن غموض الدور هو أحد المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعداها إلى ترك العمل.

9/ غموض الدور المهني وتفويض الصلاحيات:

ومن ناحية أخرى، فإن دراسة (Muir.1995) وهي من الدراسات القليلة التي ربطت غموض الدور الوظيفي بتفويض الصلاحيات، وذهبت إلى أن غموض الدور المهني يدمر الغرض الأساسي من التفويض، وهو يجعل الموظف في حيرة من أمره ويؤدي في نهاية المطاف إلى عدم اتخاذ أي قرار دون الرجوع للمستويات العليا مما يجعل جو كبير من العمل عبارة عن روتين متكرر، بل ومن ناحية أخرى ينعكس ذلك على نظرة المسؤول لمرؤوسيه مما يجعله يعتقد أن العمل دائما بحاجة للمتابعة من قبله والتأكد من سلامة تنفيذه بالشكل المطلوب .

10/ غموض الدور المهني والإبداع:

وأيضا يجب أن لا نغفل عن تأثير غموض الدور المهني على إبداع الموظف هو أحد أهم التأثيرات التي عنيت بها دراسة (Tang & Chang.2004) وأثبتت وجود علاقة عكسية مباشرة بين غموض الدور المهني والإبداع ، والمسح الذي تم عمله من خلال هذه الدراسة أظهر أن كلا من الكفاءة الذاتية و الرضا الوظيفي بمثابة متغيرات وسيطة بين تعارض الدور المهني والإبداع وكذلك ذهبت الدراسة إلى أنه يجب على المديرين أن يتفهموا أن غموض الدور يمكن أن يقلل من صراع الكفاءة الذاتية والرضا الوظيفي وكذلك يحد من الجهود الإبداعية، ولاسيما في مكان عمل يتطلب الإبداع المستمر .

11/ أساليب معالجة غموض الدور المهني:

حيث أن مفهوم غموض الدور يشير إلى أن الفرد لا يعرف الدور المهني المطلوب منه على وجه التحديد، فنجد المهام الوظيفية للموظف غير موصفة وغير محددة بشكل جيد، ولاتقدم له معلومات محددة من قبل المديرين، كما أن الأوامر والتوجيهات تأتيه من أكثر من مدير، حيث لا يعرف بالضبط من هو المسؤول المباشر عن العمل الذي يقوم به، بالإضافة إلى ذلك فإن هناك شحا في التغذية المرتدة ينتج عنها عدم وضوح النتائج المترتبة على الأداء الوظيفي، ويمكن العمل على معالجة غموض الدور المهني والحد منه من خلال:

* طلب تحديد المهام الوظيفية .
* طلب المعلومات اللازمة عند التكليف بالمهمة .
* طلب تفويض بعض الصلاحيات من الرؤساء .
* طلب تقرير عن الأداء الوظيفي.

(اليوسف،2009: 20).

وقد ذهبت بعض الدراسات إلى أن تقليل غموض الدور المهني يمكن أن يكون من خلال تسلسل العمل بشكل مناسب ووضع لوائح وقوانين للعمل بشكل جيد تقلل من ضغوطات العمل ومن الأحمال الملقاة على عاتق الموظفين. **(Petarson & Smith.1995) .**

وباعتبار غموض الدور المهني كأحد أهم مصادر ضغوط العمل التنظيمية الصعب إزالتها أو تجنبها بالكامل ولكن يمكن التخفيف من حدتها فكما تشير الدراسات السابقة إلى أن ضغوط العمل تنقسم إلى نوعين رئيسيين:

1- تنظيمية: نابعة من هيكل السياسات والنظم المعمول بها(غموض الدور- زيادة أو انخفاض عبء الدور- غياب المشاركة – أسلوب القيادة- عدم الأمان الوظيفي- غياب المساندة).

2- فردية: ناتجة عن الفروق الفردية بين الأفراد(الشخصية-مركز التحكم في الأحداث-القدرات-الحاجات-الصحة النفسية-الصحة البدنية).

-وإجمالا هناك العديد من الدراسات التي أشارت إلى أساليب يمكن أن تخفف من حدة غموض الدور المهني ويمكن تلخيصها كما يلي:

1- الإعداد للضغوط:و هو أحد المداخل المستخدمة في عملية إعداد الأفراد لمواجهة ضغوط العمل، هي إعطاء نظرة واقعية عن طبيعة العمل الملزم القيام به (طبيعة العمل).

2- إعادة تصميم الوظيفية: فإن المنظمات من الممكن أن تعيد تصميم الوظائف أو تبسيط أداء الوظائف بعض العمل أو كلاهما لتخفيف حدة ضغوط العمل .

فمثلا الفرد(الموظف) إذا كان محملا بأعباء عمل كثيرة فإن تقسيم هذا العمل بينه وبين الآخرين قد يساعد في تخفيف غموض الدور ويجعل دوره محددا في مهام محددة وواضحة بالنسبة له.

وفي الواقع العملي فإن أكثر جهود إعادة التصميم المبذولة تتضمن إثراء الوظيفة أي جعل الوظيفة أكثر إثراء الوظيفة أي جعلها أكثر إثارةوتحدي ويمكن تحقيق ذلك بإعطاء العاملين صلاحيات أكثر بالنسبة لأعمالهم وإتاحة الفرصة لهم لاستخدام أغلب مهاراتهم كما أن الإثراء الوظيفي غالبا ما يزيد من الرضا الوظيفي .

3-المساندة الاجتماعية: إن مساندة الآخرين للفرد من الممكن أن تساعده على كيفية التعامل مع الضغوط التي يتعرض لها في عمله خاصة وان غياب المساندة الاجتماعية يعتبر مصدرا هاما من المصادر التنظيمية لضغوط العمل .

4- الاختيار السليم للأفراد عند التعيين: وذلك للتوفيق بين خصائص الفرد من ناحية ومتطلبات الوظيفة ومحيط العمل من ناحية أخرى.

5- رفع المهارات والقدرات: وذلك من خلال أسلوب الإشراف والتوجيه والتدريب وذلك لمساعدة الفرد على تعلم ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية وبضغوط أقل .

6- تشجيع العاملين على تكوين جماعات للأنشطة: على سبيل المثال: الأنشطة الثقافية، الاجتماعية، الترفيهية والرياضية .....الخ ، والتي تساهم في تقوية العلاقات بين المستويات الوظيفية المختلفة ،وبين الرؤساء والمرؤوسين، وتعمل على التقليل من غموض الدور المعني .

7- الاهتمام بوضع نظم جيدة للحوافز: وتقييم الأداء ،وتدعيم نظم الاتصالات.

(حجل،2008 :32) .

11/ خلاصة الفصل:

يعتبر صراع الدور من المتغيرات الوظيفية والتي يطلق عليها هيكل الدور والذي يعنى بالطريقة التي يتم بها توزيع الواجبات والمسؤوليات والمعلومات على الفرد.حيث يفسر مدى توفر المعلومات حول الدور الذي يقو م به الموظف، فلكي يؤدي الموظف دوره بشكل مرضي يجب أن تتوفر لديه معلومات كافية ومحددة عن دوره فيما يتوافق مع توقعات رئيسه أو من يكلفه بهذا الدور.

وهذا ما يسبب الضغوط النفسية لدى الموظف وبالتالي ينعكس ذلك على الإنتاج المهني لديه مع نفسه ومع رؤسائه والعاملين معه .

ـ تمهيد:

تظهر في مجالات العمل مجموعة من العراقيل التي تحول دون قيام العامل بدوره كاملا، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم كل ما هو مطلوب منه، وهذا ما يؤدي به إلى حالة من الإنهاك و الاستنزاف الانفعالي الذي يعرف بالاحتراق النفسي، وقد جلبت هذه الظاهرة اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة خاصة في المهن التي تقدم العون والمساعدة للآخرين، لذا سعت الدراسات إلى البحث عن أسبابه وأعراضه و محاولة تفسير كيفية حدوثه ومراحله وانعكاساته على الفرد والمجتمع، وهذا ماسيتم التطرق إليه في هذا الفصل.

2- مفهوم الاحتراق النفسي:

2-1- أصل المصطلح:

إن ظاهرة الاحتراق النفسي قد أخذت بعين الاعتبار منذ سنة (1959) من طرف الطبيب العقلي «**كلود فيل Claud veil** » حيث لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بالمهنة التي لا تدخل في إطار التصنيف النوزغرافي الكلاسيكي.

(عشوي عبد الحميد، 10:2008) .

وأعطى «**Freiden Berger** »« هذا الاضطراب اسم الحريق الداخلي «**La Burlure interne**» وهو الذي يقول: «لقد أدركت وأنا أقوم بتجاربي اليومية أن الناس غالبا ما يكونون عرضة للحريق كما تحترق العمارات، فتحت الضغط الناتج عن عالمنا المعقد تنفذ طاقتهم الداخلية كما لو التهمتها ألسنة النيران بسبب لهيب بالداخل ولو بدا لنا الغلاف الخارجي سليم نوع ما».

(شنوفي نسيمة،10:2003).

2-2- تعريف الاحتراق النفسي:

***تعريف علي عسكر:** يعرفه على أنه : « حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ».

(علي عسكر، 12:2000).

***تعريف ماسلاش 1976** : الاحتراق النفسي هو عبارة «عن زملة من الأعراض العاطفية والبدنية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد في الأعمال التي يقوم بها، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل وفقدان الشعور بالمسؤولية اتجاه الآخرين».

(فاروق السيد عثمان، 132:2001) .

* **تعريف تروش 1980** :الاحتراق النفسي هو« بمثابة التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات نحو العمل و نحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة، مما ينعكس بشكل رئيسي في فقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات و التعامل معهم بشكل آلي».

(عدنان الفرح، 2001: 249).

وقد يستخدم بعض الباحثين الإنهاك النفسي مرادفا للاحتراق النفسي وتعرف « **نهلة متولي» سنة 1997 «الإنهاك النفسي** » أنه «الناتج عن الإجهاد المتواصل لمطالب المهنة ويظهر في صورة مشاعر سلبية اتجاه الآخرين،و انخفاض الإنتاجية وعدم الرغبة في بذل المزيد من الجهد داخل العمل، والعزوف عن مواجهة الآخرين، متمثلا في الإرهاق الانفعالي، فقدان الشعور بالشخصية والإنجاز الشخصي وظهور الأعراض السيكوسوماتية و الضغوط الأسرية.

(نهلة متولي السيد، 1947:24) .

ومن خلال هذه التعاريف يمكننا القول أن الاحتراق النفسي هو عبارة عن مجموعة من الأعراض المرضية النفسية والجسمية والعلائقية الناتجة عن سلسلة من ردود الأفعال السلبية التي يبديها العامل كمحاولات للتعامل مع الضغوطات التي تواجهه في عمله.

كما يمكننا القول:« أنه عبارة عن استجابة الفرد الانفعالية والجسدية والعقلية للضغوط المستمرة والأعباء الزائدة الناتجة عن العمل مما يؤدي إلى فقدان الطاقة اللازمة لمواجهة الأزمات».

2-3 علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات:

2-3-1 الاحتراق النفسي والاكتئاب: يعرف الاكتئاب على أنه حالة من الحزن العميق، يحس فيها الفرد بعدم الرضا وعدم القدرة على الإتيان بنشاطه السابق، ويأسه في مواجهة المستقبل وفقدان على النشاط وصعوبة التركيز مع اضطراب النوم والشهية.

(أحمد محمد عبد الله مجدي، 185:2000).

ويختلف الاحتراق النفسي عن الاكتئاب بخصائصه المرتبطة بالعمل في حين أن الاكتئاب يظهر في كل مجالات حياة الفرد.

(Swider Brian W.AND Zimmermane Ryan D, 2010, P: 488)

2-3-2 الاحتراق النفسي والضغط النفسي: الاحتراق النفسي والضغط النفسي كلاهما يعبران عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني لكن يختلف الاحتراق عن الضغط فغالبا ما يعاني الفرد من الضغط المؤقت ويشعر كما لو كان محترقا، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور، وقد يكون هذا الضغط داخليا أو خارجيا وقد يكون مستمرا أو مؤقتا، وان طال هذا الضغط فانه يستهلك أداء الفرد ويؤدي إلى انهيار في أداء وظيفته، أما الاحتراق النفسي

فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية وبمصادر وعوامل أخرى، وبذالك فان الضغط النفسي يكون سببا في الاحتراق النفسي إذا ما استمر ولم يستطع الفر د التغلب عليه.

(نشوة دويدر، 21:2007).

ومن هذا المنطلق يتضح لنا أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لاستمرار الضغوط النفسية وعجز الفرد عن المقاومة بسب نفاذ الطاقة لديه، وأن الضغوط النفسية تكون مؤقتة تزول بزوال مصدرها أما أعراض الاحتراق النفسي فهي طويلة المدى.

3- مؤشرات الاحتراق النفسي:

تشير « **Barbara Braham** »**(1994)** بأن هناك أربعة مؤشرات أولية وهي:

1/ الانشغال الدائم: والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع الفرد في شراك الانشغال الدائم فانه يضحي في الحاضر، وهذا يعني وجوده في اجتماع أو مقابلة يكون جسديا وليس ذهنيا، وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين، حيث أن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام لما بين يديه.

2/ تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية: من خلال الإقناع الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة، ولكن فيما بعد لن يأتي أبدا، ويصبح التأجيل القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

3/ العيش حسب قاعدة يجب وينبغي: يصبح هذا المفهوم هو السائد في حياة الفرد، الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه، وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فانه يجد ذالك ليس بالأمر السهل عليه.

4/ **فقدان الرؤية أو المنظور:** الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما وعاجلا، وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات، ويرتبط ذلك بما يعرف في الغرب بالشخص المدمن على العمل أي أن الفرد الذي يصبح العمل الجزء الأساسي في حياته وفي مركز اهتماماته الشخصية بصورة تخل بالتوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية والانفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل.

(علي عسكر، 123:2003).

4- مراحل الاحتراق النفسي:

يؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى حدوث الاحتراق النفسي، و قد بينت الدراسات إلى أنه لا يحدث بشكل مفاجئ بل يمر عبر مراحل.

4-1- حسب إفرلي: يرى بأن الاحتراق النفسي يحدث بشكل تدريجي وعبر ثلاث مراحل وهي:

1) مرحلة الاستثارة : وهي ناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعيشه الفرد في عمله، خاصة في حالة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات، وترتبط بالأعراض التالية:

سرعة الانفعال، القلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، النسيان، الصعوبة في التركيز، الصداع، وضربات القلب الغير العادية.

2) مرحلة توفير أو الحفاظ على الطاقة: ويعاني فيها الفرد من الإجهاد والتوتر اللذين هما ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل، وتشمل استجابات سلوكية مثل:

التأخير عن العمل، تأجيل الأمور، الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع، انخفاض الرغبة الجنسية، التأخر في انجاز المهام، اللامبالاة، الانسحاب الاجتماعي، الشعور بالتعب في الصباح.

3) مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك: وترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل:

الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسمي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في الانسحاب النهائي من لمجتمع، والرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة.

-وليس من الضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن العامل يمر بأحد مراحل الاحتراق النفسي.

(علي عسكر، 2005: 116).

4-2-حسب «أدليوش وبرودكسي» : فقاموا بوصف (04) مراحل متتالية تتطور بشكل تدريجي لتنتهي في الأخير بظهور حالة الاحتراق النفسي و هي:

1) مرحلة الحماس: يلتحق الفرد بمنصب عمله بنوع من الحماس و المثالية المبالغ فيها، مع آمال كبيرة غير واقعية ويكون الفرد مشحون بطاقة هائلة، في هذه المرحلة يحتل العمل مكانة محورية في حياة الفرد، فيرى أنه سيحقق كل رغباته وآماله، حيث يبذل طاقة كبيرة بطريقة مفرطة علما أن هذه الطاقة عادة ما تكون دون فائدة و غير مجدية، وفي مثل هذه الحالة لابد من تعديل هذه المثالية ببرامج تدريبية وتوجيهية التي تحدد التوقعات المعقولة التي يستطيع العامل تحقيقها.

2) مرحلة الركود: تحدث هذه المرحلة عندما يبدأ الشخص في الشعور أن الحاجات المادية والمهنية والشخصية لم تشبع، ويتم التعرف على هذا عادة بملاحظة ترقية من هم أقل منه كفاية إلى مناصب عليا إلى جانب إلحاح العائلة على إشباع المتطلبات المادية المتزايدة وغياب الحوافز الداخلية للأداء الجيد للمهمة ونشير هنا إلى أن غياب التعزيز الداخلي و الخارجي يدفع بالعامل إلى مرحلة الإحباط.

3) مرحلة الإحباط: في هذه المرحلة يشعر الفرد أن حياته المهنية وصلت إلى طريق مسدود، وفي حال استمرار هذه الوضعية من عدم الرضا والإشباع، سيكون هناك احتمال عدم قدرة الفرد على الاستمرار في ممارسة مهنته. فللإحباط دور كبير ومهم في تطور حالة الاحتراق النفسي، فالشخص الذي يمر بمرحلة الإحباط يكون مهدد بالدخول في المرحلة الأخيرة و هي حالة الخمول.

4) مرحلة الخمول: خلال هذه المرحلة يدخل الفرد في حالة إحباط مزمن اتجاه عمله، إضافة إلى شعوره بالملل والضجر، و بالتدريج يحدث نوع من الانفصال الانفعالي عن العمل، فيصبح الفرد يقدم أقل مجهود ممكن في عمله بهدف الحفاظ على عمله نظرا لأنه في حاجة له لتأمين حياته، كما يحاول حماية نفسه من مختلف الانتقادات التي بإمكانها أن تهدد وضعه الحالي، وإتباع الفرد لهذه الطريقة في العمل تجعلنا نتصور بأنها قادرة على أن تعوضه عن شعوره بعدم الارتياح، لكنها في واقع الأمر ليست وضعية ملائمة للفرد.

وإن استمرار هذه المرحلة لدى الفرد يأخذ وقتا طويلا، كما أن اختفائها والخروج منها كذلك يتطلب الكثير من الوقت، وعموما تعد مرحلة الخمول أصعب المراحل لأنها تتجاوز احتمال الشخص.

(Michal Delbrouch, 2004, p : 35-36)

5- أبعاد الاحتراق النفسي:

انطلاقا من البحوث الميدانية التي قامت بها **ماسلاش** وزملائها سواء عن طريق المقابلات أو الاستبيانات التي طبقت على العديد من الهيئات المهنية (الخدمات الاجتماعية، الصحة ، والتعليم). فإنها وصلت إلى نتيجة مفادها أن ظاهرة الاحتراق النفسي تتموضع في ثلاث مكونات أو أبعاد أساسية و هي:

1/ الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaution): وهو استنزاف العامل لطاقته البدنية و النفسية على حد سواء، و فقدانه لحيويته ونشاطه الذي كان يتميع به في الماضي، إضافة إلى إحساسه بزيادة المتطلبات المهنية، مع الشعور بالإحباط والتوتر والإجهاد العاطفي، فغالبا ما يرتبط بالضغط و الاكتئاب، فكل هذه المفاهيم النظرية أثبتت النتائج الامبريقية الحالية بأنها لها دورا مركزيا في عملية الاحتراق النفسي.

2/ تبلد المشاعر أو التجرد من الإنسانية في العلاقة مع الآخرين(اللاشخصية): (Depersonalization):

وهو نتيجة مباشرة للبعد الأول، ويتجسد هذا البعد في حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية و ساخرة وتهكمية اتجاه العملاء، بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية. كما يشير أيضا " إلغاء الشخصية " إلى ذلك الانفصال بين الأشخاص، ويعتبر هذا العنصر جوهر التناذر، و نميزه من تطوير المواقف غير الشخصية المنفصلة كالسخرية و السلبية من الأشخاص الذين يتعامل معهم العامل سواء كانوا (طلبة، مرضى، عملاء..)

(Michal Delbrouch, op.cit,2004 p : 41)

3/ انخفاض الإنجاز الشخصي (Lower Accomplishment personal):

إن هذا البعد هو نتيجة للبعدين السابقين، حيث يشير إلى تقييم العامل لنفسه بطريقة سلبية، بأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب، يظهر أيضا في شعور الفرد بتدني نجاحه و اعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى، فهو خبرة مؤلمة و يمكن التعبير عنه من قبل الشعور بعدم الفعالية والكفاءة، و قد يحبط عمل الفرد في كلمة واحدة «لم تعد تقوم بالعمل الجيد». و الواقع أن نقص الانجاز الشخصي يتعلق في مرات كثيرة بانخفاض قيمة الفرد في عمله و كفاءته. فالمعروف أن الأهداف لا تتحقق في حالة انخفاض احترام الذات و الشعور بنقص الكفاءة الذاتية، فهو هنا لا يمنح نفسه القدرة على التحرك إلى الأمام، ويقتنع بعدم قدرته على الاستجابة بفعالية لتوقعات المحيطين به، فالانجاز الشخصي إذا يمثل البعد الذاتي للاحتراق النفسي.

(Pierre canoui, 2008, p : 20)

و يشير بعض المؤلفين إلى أن الاحتراق النفسي يبدأ مع الإجهاد الانفعالي، وانخفاض الإنجاز الشخصي، سواء بشكل مباشر أو عن طريق التجرد من الإنسانية (تبلد المشاعر). ويعتقد هؤلاء المؤلفين أيضا أن الإجهاد الانفعالي هو العنصر العاطفي للاحتراق النفسي، في حين أن البعدين الآخرين يكونان المركبات الموقفية أو المعرفية للاحتراق.

(Michal .Delbrouch, op.cit, p : 41)

كما أن هذه المكونات الأساسية للاحتراق النفسي وفقا لبعض التحقيقات السابقة أكدت بأنها قد تكون منفصلة، و كل واحدة على حدى كما يمكن أن يكون لكل منها مقياس ينفرد بقياس كل بعد.

(Cay L .copeer, op, cit, p : 83)

ومن خلال هذا نستطيع القول بأن الاحتراق النفسي يكون نتيجة لشعور الفرد بالإرهاق الوجداني ونمو الاتجاهات السلبية والباردة اتجاه الآخرين، وفقدان الشعور بكفاءة الذات وعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي، وهذه كله يأتي بسبب الضغط المستمر الذي يتعرض له الفرد.

6- أعراض الاحتراق النفسي

- قدم « **سيدولين Cedolin** » **(1982)** تقييما شاملا لأعراض الاحتراق النفسي قسمها إلى :

1/ الأعراض الجسمية: وتتمثل في الإجهاد والاستنزاف، تشنج العضلات، الآلام البدنية، ارتفاع ضغط الدم، أمراض القلب والاعتماد على الأدوية والكحول.

2 /الأعراض العقلية: تتمثل في ضعف مهارات صنع القرار وعيوب معالجة المعلومات والتفكير المفرط في العمل.

3 / الأعراض الاجتماعية: منها إعطاء الموظف وقته كاملا لعمله على حساب نفسه وحساب بيته، وأيضا الانسحاب الاجتماعي والسخرية والتذمر وتفريغ الضغط في البيت وكذا الارتباطات المنفرة والعزلة الاجتماعية.

(محمود أحمد العياصرة،2008:102-103).

- أما« **Bibeau** »**(1989)** وزملائه فقسموها إلى:

1) أعراض تتعلق بالفرد: وتتمثل في وجود حالة من التعب الحاد مع فقدان تام للثقة بالنفس والإحساس بعدم القدرة وكره شديد للعمل، وظهور اضطرابات جسدية مختلفة على شكل اضطرابات في النوم واضطرابات هضمية دون أن يكون لها سبب عضوي واضح، كذلك وجود صعوبة في التركيز والانتباه والقدرة على الحكم مع سلبية وغضب شديد.

2) أعراض تتعلق بالعمل: تتمثل في انخفاض واضح في الأداء والإنتاجية خلال مدة تتجاوز شهر، التأخر والغياب المتكرر بالإضافة إلى فقدان الاهتمام بالعمل .

- أما: «**Gilliland & Richard** » **(1997)** فيقسمانها إلى:

1) الأعراض السلوكية: وتتمثل في زيادة الاعتماد على الأدوية والغياب المتكرر، وزيادة حوادث العمل، كثرة الشكاوي، ترك أو تغيير العمل، عدم القدرة على مواجهة أدنى المشاكل، انخفاض الإبداع وفقدان المتعة، فقدان التحكم والاستجابة بطريقة آلية ومحاولة الانتحار.

(K.James Berl E.Gilliland and Richard.1997.p:562)

2) الأعراض الجسدية: وتتمثل في التعب المزمن وانخفاض المقاومة، الزكام والالتهابات، الصداع النصفي والقرحة المعدية، أرق وكوابيس أو الإفراط في النوم، ضعف عضلي وزيادة الاعتماد على القهوة والتبغ، الإفراط أو نقص التغذية، زيادة أو انخفاض الوزن بشكل مفاجئ، ارتفاع ضغط الدم، السكري والربو واضطرابات الحيض عند المرأة.

3) الأعراض العلائقية: وتتمثل في الانسحاب من أفراد العائلة، التفاعل الغير الناضج مع الغير والتقليل من أهميتهم، زيادة الانتباه لأحكام وانتقادات الآخرين، عدم فصل الحياة المهنية عن الحياة الاجتماعية، العزلة وانعدام الصراحة، عدم القدرة على مواجهة أدنى المشاكل العلائقية.

4) الأعراض الموقفية: وتتمثل في الاكتئاب والإحساس بالفراغ، التبلد الانفعالي، الوسواس والأفعال القهرية، انعدام المشاعر الإنسانية، الشعور بالذنب والضجر، الأحاسيس والأفكار المشلة والمرعبة،التشاؤم واضطراب المزاج، الشك اتجاه الإدارة والرؤساء والزملاء.

.(Burl E.Gilliland and Richard K.James.1997.P :562-563)

من خلال ما سبق يتضح لنا أن أعراض الاحتراق النفسي تمس جميع جوانب حياة الفرد، فنجده يتصف بسلوكيات غير طبيعية، و يصبح أكثر استهدافا لعدة اضطرابات جسدية نتيجة لضعف المقاومة لديه، وتأثير الجانب النفسي على الجانب الجسدي، وكذلك ظهور اضطرابات علائقية تمس المحيط الذي يعيش فيه، و يصبح قليل الاهتمام بمن حوله حتى أقرب الناس إليه، بالإضافة إلى عدم التكيف مع العديد من المواقف، فتصدر منه استجابات غريبة يسودها الشك و الوسواس والإحساس بمشاعر الذنب.

7- أسباب الاحتراق النفسي:

7-1- أسباب ترتبط بالوظيفة: إن للوظيفة والمؤسسة التي يعمل فيها الفرد علاقة مباشرة بإصابته بالاحتراق النفسي، لأن العمل قد يحمل من الضغوطات ما يجعل الفرد غير قادر على التكيف معها، لذلك تعتبر متطلبات العمل من أهم العوامل المدروسة من طرف الباحثين، واتفقت نتائج الدراسات على أن الاحتراق النفسي هو استجابة للعمل الزائد وضغط الوقت مما يؤدي خاصة إلى الإجهاد الانفعالي.

(Maslach.Schaufeli.Lieter, 2001, p : 407)

ومن بين العوامل المشار إليها كأسباب لحدوث الاحتراق النفسي نذكر:

1) نقص المساندة الاجتماعية: يقصد بها تلك العلاقات القائمة بين الفرد والآخرين، والتي يمكن أن يدركها على أنها تعاضد عندما يحتاج إليها أو أنها السند العاطفي له، الذي يساعده على التفاعل الايجابي مع الأحداث الضاغطة ومع متطلبات البيئة التي يعيش فيها. أن نقص علاقات المساندة في العمل، يمكن أن تساهم في زيادة التوتر والإحساس

بالاحتراق النفسي.

((عبد المعطي حسن مصطفى، 2006: 64).

2) غموض الدور: وهو يشير إلى عدم وضوح الدور الذي يؤديه الفرد، وكذا الأهداف التي يتطلب منه تحقيقها، بالإضافة إلى عدم وضوح المسؤوليات الملقاة على عاتقه، وهذا ما قد يؤدي إلى عدم الرضا عن العمل، وكذا الإحساس بالضغط وانعدام أهمية عمله مما يؤدي إلى الإحساس بتدني تقدير الذات.

(Stora Jean Benjamin, 1991, p : 19)

و تحدث هذه الظاهرة عادة في حالات استلام عمل جديد،النقل، تعيين رئيس جديد، والترقية وغيرها، كل هذه المتغيرات تشكل تهديدا يمكن أن تكون مصدرا للضغط والتوتر ومن ثم للاحتراق النفسي، خاصة في حالة استمرار هذا الغموض، فالنتائج البحثية تؤكد على أن الغموض يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الرضا الوظيفي، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، التوتر، انخفاض درجة الثقة بالنفس، وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط والتوترات، فإضافة إلى ذالك فإنه من الناحية الفيزيولوجية توجد علاقة بين غموض الدور وارتفاع ضغط الدم.

(علي عسكر،2005:96).

3) صراع الدور: حيث يتضح صراع الدور في العمل حين تتعارض مهام الوظيفة مع بعضها البعض، فقد يتعارض دور المعلم للأطفال مع دوره كإداري ومسؤول عن النظام في المدرسة، وقد يتعارض دور الأخصائي الاجتماعي مع حالة تعاطفه وتوحده مع العميل من زاوية قانونية، وقد تتعارض الرعاية الطبية للممرضة مع النظم والقوانين التسلطية التي تعمل من خلالها في المستشفى، وقد يجد مدير شركة نفسه في صراع بين ولائه للشركة وبين طاعته لرؤساء أعلى.

(حمدي علي الفرماوي، 2009:68).

4) انعدام الاستقلالية: وهي ألا يتمتع الموظف بحرية اتخاذ القرارات و العمل بها، وكذلك الحرية في اختيار الطريقة التي يتعامل بها مع الأفراد الذين يتعامل معهم.

.(Burl E.Gilliland and Richard K.James.1997.p:558)

5) الشعور بالمكانة الأقل و المكافأة غير المناسبة: وهي مسألة لابد من وضعها في الاعتبار حيث أن إحساس الفرد

بأهمية دوره في العمل ينعكس على إحساسه بذاته، و من ثم فإن رغبة الإنسان في تأكيد ذاته عن طريق وجود أهمية لدوره في العمل يكن أن تتأثر كثيرا إذا شعر بمكان غير مناسبة، أو أصبح تقدمه في العمل لا يقابله الانتباه أو التقدير المناسب.

(حمدي علي الفرماوي وعبد الله رضا،2009:63).

6) الإحباط: إن أي فشل يواجه الفرد في جهوده لتحقيق الحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في حالة عدم الرضا والضغط وبالتالي الاحتراق النفسي.

(علي عسكر، 2009:110).

7-2- أسباب ترتبط بالشخصية: قد يرجع الاحتراق النفسي لأسباب ترتبط بسمات شخصية الفرد، لذلك اهتم الباحثون بالدور الذي تلعبه الشخصية في التعرض للضغوط النفسية والاحتراق النفسي، وقد توصل بعضهم لمجموعة من الخصائص المرتبطة بذلك ومنها:

1) الصلابة النفسية: يعتبر مفهوم الصلابة النفسية أحد خصائص الشخصية التي تعمل كعامل هام في مقاومة ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلى هذا فإن مفهوم الصلابة النفسية يشير إلى أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات التي تساعده على مواجهة الضغوط، وأن الفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الأزمات و مواجهتها، وأن الصلابة النفسية تمثل مصدر ا من المصادر الشخصية التي يستند عليها الفرد في مواجهة الآثار النفسية و الجسمية السلبية الناجمة عن الضغوط.

(عبد العظيم حسين طه و عبد العظيم حسين سلامة،2006:130).

2) مركز التحكم: يعتقد الأفراد ذوي مركز التحكم الخارجي أن ما يحصل لهم هو نتيجة للصدفة والحظ والقدر، أما الأفراد ذوي مركز التحكم الداخلي فيتميزون باعتقادهم أن لديهم موارد وقدرات شخصية تسمح لهم بالتأثير على الأحداث والتحكم فيها، وعليه فإن التحكم الداخلي يخفض من الضغط و الاضطرابات ا لناتجة عن الأحداث البيئية، ومن خلال الاستخدام الناجح للقدرات.

(Boudarene Mahmud, 2005, p: 33-34)

3) العصابية: والتي يتميز فيها الأفراد بالقلق والاكتئاب وعدم الاستقرار الانفعالي، مما يجعلهم أكثر استهدافا للاحتراق النفسي خاصة الإجهاد الانفعالي.

ويؤكد« **كيث**» **(1993)** أن هناك أسباب ترتبط بخصائص الشخصية ونظام الدافعية تؤثر في قابلية حدوث الاحتراق

النفسي لدى الشخص و ذالك على سبيل المثال:

ـ الأشخاص الذين يتميزون بدرجة عالية في دافع الإنجاز و ينشدون الكمال: حيث أنهم يضعون مستويات عالية لأنفسهم وللآخرين، كما أنهم يميلون إلى بذل المزيد من الوقت و الجهد وربما على نحو أكبر مما تحتاجه الواجبات المطلوبة.

ـ الأشخاص الذين يتميزون بالتوجه نحو الآخرين: حيث أن لديهم حاجة قوية إلى أن يكونوا محبوبين وموضع إعجاب وتقدير من الآخرين، ومن ثم غالبا ما يكونوا أكثر حساسية للنقد.

ـ الأشخاص الذين تعوزهم مهارات العلاقات الإنسانية والاتصال مع الآخرين: حيث أنهم يجدون صعوبة لإظهار عدم الموافقة أو إبداء المشاعر السلبية نحو الآخرين دون الشعور بالذنب أو بالتقصير.

(أسامة كامل راتب، 1995:24).

ومن هذا نستخلص أن ظروف العمل السيئة تؤدي إلى شعور العامل بالإرهاق والإجهاد والإحباط، كما أن خصائص شخصية الفرد وعدم قدرته على مواجهة هذه الظروف وإيجاد الحلول المناسبة لمشاكله، تجعل منه ضحية للاحتراق النفسي.

8- معايير تشخيص الاحتراق النفسي:

قدمت "**ماسلاش و سكوفلي**" **(1993)** مجموعة من المعايير التشخيصية التي يمكن الاعتماد عليها في تشخيص الاحتراق النفسي، و التي تتمثل في النقاط الخمسة التالية:

1- وجود أعراض الإنهاك الانفعالي و التعب والاكتئاب.

2- التأكيد من الأعراض على المستوى العقلي و السلوكي أكثر منها على المستوى الجسدي.

3- أن ترتبط الأعراض بالعمل.

4- أن تظهر الأعراض عند شخص عادي لم يعاني من قبل من اضطراب نفسي.

5- انخفاض الأداء و الإنتاجية بسبب المواقف السلبية تجاه الإنتاج و الإنجاز.

ولانجاز التشخيص الفارقي يقترح «**بيبو وزملائه**» **(1989)** المعايير التالية:

أ/ ألا يتعلق الأمر بنقص الكفاءة كون الشخص كان كفؤا في عمله من قبل.

ب/ ألا يتعلق الأمر بالتعب والإنهاك الناتجين عن الملل أو زيادة ثقل العمل، لأن هذه الحالات تؤدي بالضرورة إلى الإحساس بانخفاض الكفاءة و الإنتاجية في العمل.

ج/ ألا ترتبط الأعراض في بدايتها بالمشاكل والخلافات العائلية و التي تنعكس نتائجها على العمل.

(Cote L.Henry .E etNathalie .B ,2005 :840)

9- النماذج النظرية المفسرة للضغط و الاحتراق النفسي:

9-1- التفسير المعرفي: ويتمثل ذالك في النموذج الذي قدمه كل من «**لازاروس و فولكمان**» **(1984)** لتفسير الضغط و ذلك في إطار العلاقة بين الشخص والبيئة والتقييم المعرفي. و في ضوء ذلك يعرفان الضغط بأنه علاقة خاصة بين الشخص والبيئة، و التي يتم تقييمها من الشخص على أنها مرهقة وشاقة و تتجاوز مصادر المواجهة لديه و تمثل خطرا على صحته، و في محاولة منهما لتوضيح هذه العلاقة يشيران إلى أن البيئة تؤثر في الشخص، والشخص بدوره يؤثر فيها بطريقة تبادلية، و أن عملية التقييم المعرفي و المواجهة تمثل مكونات هامة تتوسط العلاقة بين الشخص والبيئة.

يشير التقييم المعرفي إلى كيفية تفسير الفرد للموقف، فعلى سبيل المثال، قد يقع حدث ويفسره شخص على أنه ضاغط بينما يفسره شخص آخر غير ذلك، و بالتالي فإن الشخص الذي يفسر الحدث على أنه ضاغط تتولد لديه استجابات مختلفة، سواء انفعالية أو فسيولوجية اتجاه هذا الحدث الضاغط. أما المصادر فهي تشير إلى قدرة الفرد على التعامل مع الحدث الضاغط، فقد يدرك شخصان الحدث على أنه ضاغط، و لكن أحدهما يعتقد أن لديه مصادر و إمكانات تساعده على التعامل معه بينما الشخص الآخر قد لا يعتقد ذلك، بالتالي فإن كل منهما يستجيب ويتعامل مع الموقف الضاغط طبقا لما لديه من مصادر مواجهة.

(عبد العظيم حسين طه وعبد العظيم حسين سلامة، 58:2006) .

و يرى «**لازاروس**» و«**فولكمان**» أن تفسير الحدث الضاغط يرتكز على عمليتين أساسيتين وهما: عملية التقييم الأولي وعملية التقييم الثانوي. فالتقييم الأولي يشير إلى عملية تقييم الفرد للموقف و طريقة إدراكه له، فمن خلال عملية التقييم الأولي للحدث، يتم تفسيره على أنه ايجابي أو ضاغط، وتتأثر عملية التقييم الأولي بالعوامل الشخصية للفرد مثل الاعتقادات والعوامل الموقفية التي تشمل طبيعة الموقف، أما عملية التقييم الثانوي فهي تشير إلى تقييم ما يمتلكه الفرد من مصادر للتعامل مع الحدث الضاغط، أي دراسة خيارات المواجهة التي تكون متاحة لدى الفرد، ويتأثر التقييم الثانوي بقدرات وإمكانات الفرد الجسمية والاجتماعية.

ولقد أضاف «**لازاروس**» عملية ثالثة وهي إعادة التقييم ، وهي العملية التي من خلالها يعيد الفرد تقييم كيفية إدراكه و مواجهته للموقف الضاغط، حيث يطور من أساليب مواجهته أو يغير هذه الأساليب، طبقا لإدراكه لمدى جدوى هذه الأساليب أو نتيجة لحصول الفرد على معلومات جديدة.

(عبد العظيم حسين طه عبد العظيم حسين سلامة، 2006:59).

وفي هذا الصدد يعرف «**بيك**» **(1976)** أن الضغط النفسي:«هو استجابة يقوم بها الكائن الحي نتيجة لموقف يضعف من تقديره لذاته، أو مشكلة يصعب حلها وتسبب له إحباطا و تعوق اتزانه أو موقف يثير أفكارا عن الشعور بالعجز و اليأس لديه».

ومن هذا المنطلق نستطيع القول بأن انفعالات الفرد و سلوكياته تتأثر بطريقة تفكيره وإدراكه ومدى تأثره بها.

9-2- التفسير النفسي: يعرف كذلك بالدينامية النفسية حيث يشير «**موراي**» في تفسيره للضغط النفسي، أن الإنسان عبر الزمن قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة للدينامية النفسية التي تحدث في داخله أو قد لا يصل.

يعتبر «**موراي**» الحاجة من محددات السلوك والضغط يعتبر من القوى التي تعترض هذا السلوك، وتتم عملية الربط بينهما من خلال تفاعل دينامي (**شحاتة، 55:2000**).و استمد «**موراي**» تفسيره هذا من نظرية التحليل النفسي، و تناول مفهوم الحاجة مكان الغرائز عند «**فرويد**»، أكد أن فهم السلوك ينبغي أن يتضمن تحليلا للظروف البيئية المسببة للضغط و يميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

أ) **ضغط بيتا:** ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ب) ضغط آلفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع.

وسلوك الفرد حسب «**موراي**» يرتبط بالنوع الأول، لأن تلك الضغوط تعبر عن حقيقة إدراكه و وجهة نظره الذاتية عكس النوع الثاني الذي هو خارج إرادته وذاتيته.

إذا الضغط النفسي في نظر« **موراي**» ينشأ من وجود الحاجة لدى الإنسان و التي تعبر عن حالة من النقص و الافتقار النفسي والجسمي التي لم تلقى الإشباع بعد، وتصبح عاملا مهددا للفرد إذا لم يتم إشباعها، فيسعى للبحث عن الطرائق التي تساعده على إشباع تلك الحاجات.

(الحنفي 22:1978).

ومن أتباع هذا الاتجاه « **أورويتز**»**(1986)** الذي يركز على فهم الفرد للمعلومات المعروضة عليه، أو التي يجب التعامل معها في هذا الظرف، ويفسر الضغط على أنه نتيجة طبيعية لعجز الفرد على فهم الحاجات ثم على التفاعل و أخيرا الاندماج مع الظرف الذي يمر به. **(الطريري ، 1993).**

هناك أيضا التناول النفسي ـ الاجتماعي للضغط ـ و في هذا الإطار تدخل الدراسات و الأعمال التي قام بها كل من «**راه**» و «**هولمز**»حيث يدرسان السياقات النفسية الاجتماعية لهذه الظاهر ة تبعا لطبيعة الحوادث الضاغطة التي تعترض الأفراد، لأن تراكم الأحداث الحياتية الضاغطة يؤدي إلى ظهور اضطرابات تمس كل من الصحة النفسية و البدنية للفرد و

يميزان بين ثلاث أنواع من الحوادث:

1) **الحوادث المفاجئة** : كفقدان قريب أو الإصابة بمرض خطير.

2) **الحوادث المزمنة**:من مميزاتها الاستمرارية كالصراع العائلي أو صراع الأجيال.

3) **الحوادث الناتجة**: عن المراحل الانتقالية في حياة الإنسان كالزواج.

يعتبر كل من «**راه**» و «**هولمز**» الضغط مرضا لعدم التكيف ترتبط أفكاره ارتباطا وثيقا بالطرق التي يجندها الفرد للتعامل معه من جهة وبمدى توفيره للطاقة الكافية لمواجهة هذا الضغط من جهة أخرى.

.(Shweitzer et Santzer 1994)

9-3 التفسير الفيزيولوجي:

يعتبر «**هانز سيلي**»عالم الغدد الصماء الكندي، من الأوائل الذين فحصوا تأثير الضغوط الشديدة والمستمرة على الجسم، ووجد «**سيلي**» أن الجسم لا يقوم باستجابة جسمية عامة لأي مصدر للضرر أو الضغط، وقد أطلق على هذا النمط من الاستجابة الجسمية غير المحددة للتهديد أو الخطر « زملة التكيف العام»، والتي هي عبارة عن سلسة من الاستجابات الجسمية لمهاجمة المرض، ويطلق عليها عامة بأن الاستجابات الفيزيولوجية الثلاثة التالية تحدث في العديد من المواقف الضاغطة و هي:

ـ تضخم أو اتساع الغدة الادرينالية.

ـ انكماش الغدة الصعترية (غدة صغيرة صماء قرب قاعدة العنق) و الجهاز اللمفاوي المسؤول عن مقاومة الأمراض.

ـ القرح الهضمية.

وزملة التكيف العام هي نتيجة للاستجابات التكيفية لكل من الضغوط الجسمية و النفسية و تتضمن ثلاثة مراحل:

(بشرى إسماعيل، 2004: 43-44).

1) **مرحلة الإنذار**: وتبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث ضاغط، و هذا الانتباه يولد تغيرات فيزيولوجية، بمعنى أنه يتم استثارة الجهاز العصبي وتحدث تغيرات فيزيولوجية للجسم نتيجة التعرض للحدث الضاغط، ويطلق على هذه المرحلة مرحلة الانزعاج حيث تحدث الإثارة من خارج الجسم و يتحول بعدها الجسم لمواجهة الحدث الضاغط، باستدعاء كل قواه الدفاعية للمواجهة، فتحدث تغيرات جسمية، ويكون الجسم في حالة تأهب للدفاع و التكيف مع الحدث الضاغط، ويكون رد الفعل في هذه المرحلة هو استجابة المواجهة أو الهروب.

2) **مرحلة المقاومة**: وفي هذه المرحلة يستخدم الفرد مصادره إلى حد ما لمواجهة الحدث الضاغط أو التكيف معه، و يحاول الفرد أن يحول الذعر والرعب الخاص بالمرحلة الأولى إلى طاقة تساعده على المواجهة، وفي هذه المرحلة تختفي التغيرات التي حدثت في مرحلة الإنذار و تتم المقاومة، و تصبح طاقة الجسم، و إذا نجحت المقاومة فإن الجسم يعود إلى

حالته الطبيعية، و عندئذ يشعر الفرد بأنه تغلب على الضغط، و لكن إذا استمر تعرض الفرد للضغط لمدة طويلة، فإنه سيصل إلى نقطة يعجز فيها عن الاستمرار في المقاومة و تصبح طاقة الجسم منهكة و مجهدة، و من ثم تضعف وسائل مقاومته، ويصبح عاجزا عن التكيف بشكل كامل، ومن ثم تفشل المقاومة و يدخل الفرد في المرحلة الثالثة.

3) مرحلة الإنهاك: و تظهر هذه المرحلة فجأة و بشكل غير متوقع، و فيها تكون الطاقة اللازمة للتكيف قد استنفذت و يحدث الانهيار، و يدخل الجسم في المرحلة الأخيرة المعروفة بالإنهاك. و يؤدي استمرار الاستجابات الدفاعية إلى أمراض مثل الاضطرابات السيكوسوماتية و الإجهاد الذي يليه الاحتراق النفسي و إذا استمر الضغط دون مواجهة فإن ذلك يؤدي إلى الوفاة.

(حسين طه وعبد العظيم حسين سلامة، 2006: 56 ـ 55) .

و في مثل هذه النظرية نستطيع القول أن الاحتراق النفسي يتمثل في مرحلة الإنهاك، نتيجة فشل الجسم في مقاومة الأحداث الضاغطة بسبب استنفاذ طاقاته الدفاعية، واستمرار تأثير الضغط على الفرد و إنهاك قواه الجسمية والانفعالية.

10- أساليب التخفيف من الاحتراق النفسي:

نظرا لكثرة الضغوطات المستمرة التي تواجه العمال في مناصبهم وخاصة الذين يقدمون العون والمساعدة للآخرين نجد أنه من الصعب التخلص من ظاهرة الاحتراق النفسي، التي تعتبر بمثابة عائق يقف في طريق من يطمح في القيام بعمله، بغية إرضاء نفسه وإرضاء الآخرين، حيث تشير الدراسات إلى استحالة القضاء نهائيا على الضغوط ولكن يمكن التقليل منها والتحكم فيها بإتباع بعض الأساليب و الإستراتيجيات ومنها:

10-1- على مستوى المنظمة:

لما يكون أفراد المنظمة في حالة من الاحتراق النفسي، يعني أن هذه الأخيرة في خطر، لذلك لابد من التدخل بإعادة النظر في ظروف العمل و إجراء بعض التغيير على النظام السائد فيها وقد وجد «**شيرنس Cherniss** » و« **كرانتز Krantz** »(1983) أن وضوح النظام و التعليمات يخفف من آثار الاحتراق النفسي، وذلك عن طريق وضوح الدور و تأسيس علاقات ايجابية مع الرؤساء و الزملاء.

ومن بين الاستراتيجيات الفعالة في التخفيف من الاحتراق النفسي في المنظمة ، نجد المساندة الاجتماعية ، حيث وجد« ولومبفسكي Golembiewski »(1986) أن غياب العلاقات الجيدة ونقص الاعتبار للعامل ، و انعدام المساندة بين الزملاء و الرؤساء وعدم تشجيع العامل كلها خصائص ترتبط بارتفاع حالات الاحتراق النفسي.

(Burl E.Gilliland and Richard K. James ,1997:570)

كما أن العديد من الدراسات اثبت وجود علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية و انخفاض في مستوى الاحتراق النفسي، وهذا ما أوضحته دراسة« **ليتر** Leiter »(1988) على الممرضين، والذي وجد أن الإجهاد الانفعالي يرتبط إيجابا بانخفاض المساندة الاجتماعية.

(Eastburg Mark.C. et al, 1994 :1234)

ويشير«**هاوس**» إلى أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تأخذ عدة أشكال منها:

1- المساندة **الانفعالية**:(Emotional support) والتي تنطوي على الرعاية والثقة والقبول والتعاطف.

2- المساندة بالمعلومات: (support Informational) والتي تنطوي على إعطاء نصائح أو معلومات أو تعليم مهارة تؤدي إلى حل مشكلة أو موقف ضاغط.

3- المساندة **الأدائية**: (Instrumental support) و التي تنطوي على المساعدة بالعمل أو المساعدة بالمال.

4- مساندة الأصدقاء: (Companionship support) والتي تنطوي على ما يمكن أن يقدمه الأصدقاء لبعضهم البعض في وقت الشدة.

(سوزان صدقة ،2004:257).

كما أكد «**كاهيل** » (1988) على تنمية العناصر التالية في مواجهة الاحتراق النفسي:

- تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية.
- العلاقات بين الأفراد في العمل.
- تنوع و مرونة المهام المكلف بها.
- المساندة الاجتماعية.

(Lucie .C, Henry .E et Nathalie .B, 2005:840)

10-2 - على مستوى الفرد:

1/ التمرينات الرياضية:

التمرينات الرياضية لها دور هام في اختزال الضغط النفسي فهي مخرج لطاقة جسمية كامنة ،كما أن تفريغ الطاقة يتيح للعقل أن يتحول إلى بعض الأشياء بعيدا عن الإحباط والضغوط التي ترهق الجسم ومن المعروف أن ممارسة الرياضة يؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد ، وفوق كل ما سبق فان التمرينات الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز و الاسترخاء و صرف العقل عن أية متاعب أو توتر.

(عبد المعطي حسن مصطفى ، 2006:102) .

2/ إعادة **التقييم** المعرفي:

فنية إعادة التقييم المعرفي هي طريقة لإعادة التفكير في الأحداث الضاغطة، وذلك من منطلق أننا إذا فكرنا في أحداث الحياة على أنها تهديدات، فإننا سنكون في أزمات و ضغوط .أما إذا استطعنا أن ننظر إلى نفس الحدث كتحدي، فهذا كفيل بالصحة و القوة، فتأثير الأحداث يكمن في عقولنا، بمعنى أن التحكم في أي ضغط يتوقف على قدرة الفرد على التحكم في أفكاره و تفسيره للأحداث التي يحتمل أن تصبح ضغطا، فالتقييم المعرفي للأحداث الضاغطة هو وضع الأمور في موقعها الصحيح، ويعرف الفرد بأن الأمور مهما بلغت من السوء في نظره ،فربما تكون هناك نتائج ايجابية تترتب عليها وهذه المعرفة عادة تجعل الفرد يشعر بأن المواقف الحاضرة أقل ضغطا و يمكنه التحكم فيها.

(عبد المعطي حسن مصطفى ، 2006:120) .

3 / **التدريب** على حل المشكلات:

المشكلة هي موقف صعب يواجه الإنسان وتتطلب إجراءات للتغلب عليها ،وقد تصعب هذه الإجراءات على بعض الأفراد مما يتطلب تدريبهم عليها . ويمر حل المشكلة عبر المراحل التالية:

أ/صياغة المشكلة بدقة :فيتوقف التفكير في المشكلة وتقديم حل لها ،على صياغتها التي يقوم بها الفرد.

ب/ التفكير في كل الاختيارات الممكنة والتي يمكن أن تقدم حلا للمشكلة.

ج/ تدوين هذه الاختيارات في قائمة، سواء ما هو واقعي أم لا.

د/ النظر إلى كل اختيار بحرص و حساب ما يترتب عليه من نتائج.

هـ/ فرز الاختيارات غير الواقعية و استبعادها.

و/ انتقاء الاختيارات الباقية و اتخاذ قرار بشأن أي الاختيارات أكثر ملائمة و قدرة على حل المشكلة.

(هارون **توفيق الرشيدي** ، 1999:114).

4/ **التدريب** على **تأكيد** الذات:

يهدف التدريب على تأكيد الذات إلى تطوير قدرات تسمح للفرد بمواجهة المواقف الضاغطة بطريقة فعالة، ويتم تدريب الأفراد للتعرف على سلوكاتهم السلبية و العدائية ، وكذلك تشجيعهم على تبني سلوكات مؤكدة والتعبير على أفكارهم و مشاعرهم بشكل واضح و مباشر، دون الشعور بالضغط مع الأخذ بعين الاعتبار أفكار ومشاعر الآخرين.

(LOO Pierre, Loo Henri, Galinowski André, 2003:98-99).

5/ **تخطيط** الأهداف **الحياتية**:

يقصد بتخطيط الأهداف الحياتية أن يكون للإنسان أهدافا يسعى و يكافح من أجلها ،أي تحديد ما يريده حقا أن يفعله و أولوياته ،فتخطيط الأهداف يجعل الفرد يتوقع الصعوبات و العوائق و يحاول تجنبها و يتوقع احتياجات المستقبل مما يجعله أقل عرضة للضغط النفسي. (عبد المعطي حسن مصطفى ، 2006:129) .

6/ إدارة الوقت:

يقصد بإدارة الوقت قدرة الفرد على استخدام الوقت لانجاز المهام في التوقيت المحدد لها فمن مصادر الضغوط التي تؤرق الإنسان و تسبب له الاضطراب النفسي، تعدد المسؤوليات زيادة العبء الكمي و الكيفي في العمل، وتعدد المهام و عدم القدرة على إيجاد توازن بين أعباء العمل و الأعباء الأسرية، مما يعرض الفرد للقلق و التوتر و ضعف التركيز والإحباط، لعدم القدرة على إيجاد توازن بين المتطلبات الحياتية ، ومن ثم فان إدارة الوقت هي العملية المستمرة لتحليل و تقسيم المهام التي يقوم بها الفرد خلال فترة زمنية معينة، ومن أهم الاستراتيجيات الفعالة لإدارة الوقت ، التخطيط وجدولة الأنشطة مع التركيز على الأولويات.

(عبد المعطي حسن مصطفى ، 2006:131) .

إن البحث في طرق التخفيف من الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث في طرق التخفيف من الضغوط النفسية ،و باعتبار أن الاحتراق النفسي ما هو إلا استجابة لاستمرار الشعور بالضغط عند الفرد فإن الاستراتيجيات الفعالة في مواجهة الضغوط ستكون فعالة في مواجهة الاحتراق النفسي ،لأنها تقي الفرد من استمرار معاناته من الضغط ،كما أن هذه الاستراتيجيات لن تكون على قدر من الفعالية إلا إذا رعي فيها الجانب المهني بتحسين ظروف العمل والمساندة الاجتماعية ، وكذا الاهتمام بالجانب الفردي من خلال مساعدة الفرد على إيجاد الطرق المناسبة للتكيف مع المواقف التي تواجهه في حياته ،وبالتالي إيجاد التوازن بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية.

ـ الخلاصة:

ما يمكن استخلاصه في هذا الفصل هو أن الأشخاص الذين يعانون من الاحتراق النفسي يتميزون بتآكل مصادر طاقتهم، و الذي يترجم على شكل إنهاك انفعالي و تعب جسدي، و هذه الوضعية لا تتعلق بحالات بسيطة وعابرة بل تكون مستدامة، بحيث أن هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الاسترخاء، مما يترتب عن ذالك مجموعة من المشاكل التي تؤثر على صحتهم وعلى نوعية عملهم.

وعليه فإن هذا الموضوع بقدر ما هو على درجة من الخطورة، فهو على نفس القدر من الأهمية، وأن البحث في إيجاد طرقا للوقاية أو التخفيف منه أمر لابد منه، وهذا لا يتوقف فقط على جهود الفرد، وإنما يستدعي تدخل المنظمات و المؤسسات والمسئولين لتحقيق ذالك .

1- تمهيد:

لقد حاولت الباحثة من خلال الدراسة الميدانية تشخيص ظاهرة الاحتراق النفسي لدى فئة مستشاري التوجيه المدرسي و المهني ومصادرها و أسبابها التي تمحورت خاصة في غموض الدور و بهذا تتضمن الإجراءات الميدانية للبحث الحالي الخطوات التالية:

2-منهج الدراسة:

تختلف المناهج الدراسية المستعملة بالاختلاف مواضيع البحث من حيث تنوع المتغيرات المدروسة ، و لما كان موضوع دراستنا يتمثل في دراسة العلاقة بين غموض الدور المهني و الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي و المهني ، فإن المنهج الذي يتلاءم و هذه الدراسة هو : **المنهج الوصفي** ، الذي يتميز بدراسة الواقع الحالي للظاهرة البحثية ، و بما أن الدراسة الحالية تستوجب دراسة العلاقة بينهما ، فإن هذا المنهج يتعدى جمع البيانات و المعلومات بمختلف أدوات الدراسة إلى تفريغها و تبويبها لتحليل النتائج و الوقوف على مختلف العلاقات في ضوء مشكلة الدراسة و فرضيتها المطروحة .

3-العينة وخصائص مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة فيمستشار ي التوجيه المدرسي و المهني وهذه الفئة عبارة على إطارات بالمؤسسات التعليمية منهم من يقيم بالثانوية و يشرف أيضا على إكمالية أو إكماليتين تابعة لقطاع تدخله ومنهم من يقيم بمر كز التوجيه المدرسي و المهني و يشرف كذلك على مجموعة من الإكماليات أو ثانوية و إكماليتين تابعة لها .حيث يبلغ عددهم على مستوى ولاية المدية حوالي(50) موزعين على بلدياتها.

3-1- وصف العينة:

تم توزيع أفراد العينة حسب المتغير الوارد في الاستبيان وهو: الجنس ، المستوي التعليمي.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
إناث	10	% 34.49
ذكور	20	% 65.51
المجموع	30	% 100

جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .

- يبين لنا الجدول رقم(01) أن نسبة (34.49 %) من أفراد العينة إناث تقابله نسبة (65.51 %) ذكور، وهذا التباعد في النسب عند كلا الجنسين ضمن عينة الدراسة يعكس حقيقة انتماء أكبر نسبة من الإناث إلى مجتمع مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني بالمؤسسات التعليمية .

3-1-2 متغير المستوى التعليمي:

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
جامعي	30	% 100

جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي .

*يبين لنا الجدول رقم (02) أن نسبة(100 %) من أفراد العينة لديهم مستوى جامعي وهذا راجع إلى أنهم إطارات شابة حديثة التعيين في مجال الإرشاد والتوجيه المدرسي .

3-1-3 الأقدمية المهنية :

المتغير	المدة	النسبة المئوية
أقل من 03 سنوات	30	%33.33
ما بين 06 و 09 سنوات	18	%60
أكثر من 10 سنوات	02	%6.66
المجموع	30	%100

الجدول رقم (03) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.

- يبين الجدول رقم (03) : أن حوالي نسبة 60% من المستشارين لديهم أقدمية مهنية تتراوح ما بين 06 و 09 سنوات و هي أكبر نسبة ، و 33.33% من المستشارين لديهم أقدمية مهنية أقل من 03 سنوات ، و 6.66% من المستشارين لديهم أقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات .

4- أدوات الدراسة:

اعتمدت الباحثتان في جمع البيانات على التقنيات التالية:

- استبيان غموض الدور.

• مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

وسيتم فيما يلي تقديم وسائل البحث كل على حدا من حيث وصفها وطريقة تصحيحها.

4-1-5 استبيان غموض الدور المهني:

تحتوي الصفحة الأولى من استمارة البحث على البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة والتي تشمل : (الجنس، السن ، المستوى التعليمي) و هذه المعلومات تساعدنا للتعرف على مجتمع الدراسة الحالية وعلى بعض خصائص توزيعها الإحصائي كما سيتم دراسة الفروق بناءا على هذه المتغيرات.

استخدمت الباحثتان هذا الاستبيان الذي صممه(**Woodman وودمان 1984**) وآخرون، وقام بترجمته إلى اللغة العربية الباحث (**صلاح المعيوذ، 2000**) وتم تطبيقه في بيئة عربية ثم في البيئة الجزائرية في دراسة (**شويطر. ليلى، 2006**)على موظفي المكتبة الوطنية كما تم تطبيقه من طرف الباحثتان على البيئة الجزائرية بولاية المدية بعد عرضه على لجنة من المحكمين (انظر الجدول رقم) وتطبيق الأساليب الإحصائية (الصدق والثبات) التي سيتم عرضها لاحقا .

4-1-1: وصفه:

صمم هذا الاستبيان(وودمان Woodman و آخرون ، 1984) وقام بترجمة إلى اللغة العربية الباحث صلاح المعيوذ (2000) و تم تطبيقه في بيئة عربية . يقدم لنا هذا الاستبيان بعض المؤشرات على غموض الدور و صراع الدور كعاملين ومصدرين للضغط المهني داخل المنظمة و يتكون هذا الاستبيان من 10عبارات سهلة الفهم ، واضحة المعاني منها 5 : بنود وهي البنود رقم:(7 ، 5 ، 3 ، 1 و9) تقيس مؤشرات غموض الدور في المنظمة و 5 عبارات تقيس صراع الدور وهي البنود رقم :(8، 6 ، 4 ،2 و10).

يطلب من المفحوص قراءة كل عبارة و تحديد مدى انطباقه أو عدم انطباقه عليه ، بوضع علامة(×) في الخانة المناسبة أمام واحد من خمس اختيارات و هي : لا أوافق ، أوافق نادرا ، أوافق أحيانا ، أوافق غالبا ، أوافق دائما.

4-1-2: طريقة التنقيط:

ينقط الاستبيان بحيث يعطي درجة واحدة (1) للإجابة لا أوافق، و (2) للإجابة أوافق نادرا ، و (3) للإجابة أوافق أحيانا ، و (4) درجات للإجابة أوافق غالبا خمس (05) درجات للإجابة أوافق دائم.

مصادر ضغط المهني	أرقام العبارات	الدرجات	الدرجات الكلية
غموض الدور	1، 3 ، 5 ، 7 ،9	+-+-+-+-+-+-	المصدرين معاً
صراع الدور	2، 4 ، 6 ، 8 ،10	+-+-+-+-+-+-	

جدول رقم(05): طريقة تنقيط استبيان غموض الدور المهني.

تختلف دلالة و أهمية الدرجات الكلية لكل مؤشر من الضغط المهني ، من شخص لآخر فيفسر مؤشر غموض الدور كالأتي:

1 ⟵ 10 مستوى منخفض لمؤشرات غموض الدور.

11 ⟵ 15 يشير إلى مستوى متوسط لمؤشرات غموض الدور.

16 فما فوق تشير إلى مستوى مرتفع لمؤشرات غموض الدور.

كما يقترح مصمم الاستبيان استخدام النقاط المعيارية لتفسير الدرجات النهائية لكلا المؤشر (غموض الدور) و هي كالتالي:

10 ⟵ 30 مستوى منخفض لحضور مؤشرات غموض الدور.

31 ⟵ 40 مستوى متوسط لحضور مؤشرات غموض الدور.

41 ⟵ 50 مستوى مرتفع لحضور مؤشرات غموض الدور.

*يعتبر هذا الاستبيان أداة ثمينة لمعرفة غموض الأدوار في المنظمات و من جهة يقدم للباحث بعض المؤشرات من غموض الدور باعتباره مصدر هام للضغط في العمل.

5-1-3: ثبات وصدق الأداة:

الثبات : لقد تم حساب معامل ثبات بعد تطبيقه على عينة تتكون من 35 مستشار باستعمال طريقة التجزئة النصفية لمعرفة مدى التماسك و الترابط بين نصفي المقياس بلغ معامل الثبات 0.79 و هذا ما بينته نتائج الجدول رقم: (04) و هذه النتيجة تبرهن على أن المقياس ذو درجة ثبات مقبولة في المجتمع الجزائري .

جدول رقم (05): معامل ثبات المقياس حسب معامل التجزئة النصفية.

الأداة	عدد البنود	التجزئة النصفية
غموض الدور المهني .	10	0.79

الصدق : حسب الجدول رقم :(05) تم حساب معامل الصدق و الاتساق الداخلي باستخدام .معادلة ألفا كرونباخ و بلغ معامل الصدق0,87 .

جدول رقم (06): معامل صدق المقياس حسب ألفا كرونباخ .

الأداة	عدد البنود	ألفا كرونباخ
غموض الدور المهني .	10	0.87

2-5 مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي:

استخدمت الباحثتان هذا المقياس لتحديد درجة الاحتراق النفسي عند مستشاري التوجيه المدرسي ويرمز له كالتالي: (MBI) ،فقد صممه كل من الباحثتين **(ماسلاش وجاكسون)** وطبق أصلا في البيئة الأمريكية على عمال ينتمون إلى المهن العلائقية عامة مثل: التعليم، الشرطة، قطاع الصحة...إخ. وقد ثبتت جدارته في البيئة العربية بعد تطبيقه من طرف (محمد ع.الرحمن طوالبة،1999)على معلمي الحاسوب في المدارس الأردنية وحتى في البيئة الجزائرية قد طبق في دراسة) جلولي شتوحي نسيمة، 2003)على ممرضي مستشفى مصطفى باشا، و(حاتم وهيبة، 2005)على أطباء الاستعجالات بمستشفيات العاصمة ثم، (ميهوبي فوزي، 2007)على ممرضي القطاع الصحي بالعاصمة .كما طبق أيضا من طرف (جرادي التيجاني، 2007) على معلمي المدارس الابتدائية .

ويتكون المقياس من 22 بند موزعة على ثلاثة أبعاد هي:

- ✓ **الإجهاد الانفعالي emotional exhaustion:** يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف واستنزاف المصادر الانفعالية لدى الفرد إلي المستوى الذي يعجز به عن العطاء، ويعد هذا البعد العنصر الأساسي للاحتراق النفسي ويظهر علي شكل أعراض جسمية، أو نفسية، أو جمع بينها.ويضم تسع بنود هي: (1-2-3 -6-8).

- ✓ **تبلد المشاعر depersonalization:** يتضمن هذا البعد تغيراً سلبياً في الاتجاهات والاستجابات نحو الآخرين،وغالباً ما يكون مصحوباً بسرعة الغضب والانفعال، وفقدان التقدير للعمل، وكذلك الاتجاهات الساخرة نحوه.وهو يضم خمس بنود هي: (5-10-11-15-22).
- ✓ **نقص الشعور بالانجاز الشخصي low personal accomplishment:** ميل الفرد إلي تقييم انجازاته الشخصية بطريقة سلبية، ويتمثل بمشاعر الاكتئاب، والانسحاب، وقلة الإنتاجية، وعدم القدرة علي التكيف مع الضغوط، والشعور بالفشل، وضعف تقدير الذات.وهو يضم ثمانية بنوه هي: (4-7-9-12-17-18-19-21).

*و تمثلت طريقة تنقيط مقياس الاحتراق النفسي: في الجدول رقم(08) كمايلي:

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

جدول رقم(07): طريقة تنقيط مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.

- تتراوح الاستجابة على البند من مرات قليلة في السنة إلى كل يوم ويطلب من الشخص وضع علامة في الخانة المناسبة والتي تعبر عن تكرار الشعور لديه، وعند تصحيح استجابات الأفراد تعطى درجات من (01) إلى (06) درجات بالنسبة لكل بند من بنود المقياس كما تمنح درجات معكوسة لبنود البعد الخاص بتدني الشعور بالإنجاز .يتم جمع إجابات كل مستوى على حدى وهذا للحصول على درجات وشدة كل بعد ثم يمكن ربط هذه النتائج لنتحصل على شدة الاحتراق النفسي حيث نجد حسب الجدول رقم(08):

الأبعاد	منخفض	معتدل	مرتفع
الإجهاد الانفعالي	0-17	18-29	30 فما فوق
تبلد المشاعر	0-5	6-11	12 فما فوق
تدني الشعور بالانجاز	40 فما فوق	34-39	0-30

جدول رقم(08): تصنيف أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

*إذن يفهم من الجدول رقم (09): أن الإجهاد الإنفعالي المرتفع + تبلد المشاعر المرتفع + تدني الشعور بالإنجاز = مستوى الاحتراق النفسي مرتفع،أما شدة متوسطة في الأبعاد الثلاثة = مستوى الاحتراق النفسي معتدل.

أما إجهاد انفعالي منخفض + تبلد المشاعر منخفض + ارتفاع الشعور بالإنجاز = مستوى الاحتراق النفسي منخفض.

5-2-1: صدق وثبات المقياس:

قامت كل من ماسلاش وجاكسون بتطبيق المقياس على عينة تتكون من 1316 مهني من القطاع الاجتماعي، فتحصلت على معاملات تناسق داخلي بالنسبة للسلالم التحتية الثلاثية كالتالي(Conbach) :

* الإجهاد الإنفعالي: α = 0.09 .

*تبلد المشاعر: α = 0.79 .

* تدني الشعور بالإنجاز: α = 0.71.

وقد كانت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين إلى أربعة أسابيع ، على المستويات الثلاثة للمقياس كالآتي:

*بالنسبة للإجهاد الإنفعالي α = 0.82 .

*بالنسبة لتبلد المشاعر α = 0.60 .

*بالنسبة لتدني المشاعر بالإنجاز α = 0.80 .

كما بينت معاملات الثبات الزمني بالنسبة للمستويات الثلاثة للمقياس على الترتيب: 0.61، 0.56، 0.59 بعد مرور سنة.

اهتم كل من **ديون** و **تيسي** (1994) بدراسة صدق المقياس الخاص بالاحتراق النفسي على عينتين من(260) مربية في روضة الأطفال و (123) ممرضة ، فكانت معاملات التناسق الداخلي والثبات الزمني والصدق العاملي والصدق التناسقي، تؤكد الخصائص السيكومترية للمقياس بعد ترجمته إلى اللغة الفرنسية أين كانت معاملات كرونباخ مشابهة لتلك التي تحصلت عليها ماسلاش وجاكسون في التناسق الداخلي وهي كالتالي:

* الإجهاد الإنفعالي: α = 0.90 .

* تبلد المشاعر: α = 0.64 .

* تدني الشعور بالإنجاز: α = 0.74 .

إذن أثبت النتائج وجود علاقة معتدلة لكنها دالة بين المستويات الثلاثة للمقياس .

أما فيما يخص الصدق العاملي أخضعت المعطيات لتحليل عاملي، فكان يقدر ب 0.86 وتجدر الإشارة إلى أن دراسات عديدة قد أثبتت الصدق العاملي للمقياس منها : دراسة كل من (Green et Walkey,1983) و(Belcastro ,1988) .

الثبات الزمني :تم التأكد من الثبات الزمني بفحص الارتباطات بين المعطيات المحصل عليها من عينة مكونة من (110) مربية وهذا بعد مرور سنة على التطبيق الأول، فجاءت معاملات Pearson كما يلي:

* الإجهاد الإنفعالي: ٢ = 0.56 .
* تبلد المشاعر: ٢ = 0.50 .
*تدني الشعور بالإنجاز: ٢ = 0.46 .

جاءت معاملات التناسق الداخلي بالترتيب: 0.88، 0.63، 0.78، بالنسبة لمستويات الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، تدني الشعور بالانجاز.

5-2-2: صدق الأدوات وثباتها في البحث الحالي:

بالرغم من ثبوت صدق المقياس في البيئة الجزائرية من خلال الدراسات السابقة عمدت الباحثتان بعد تعديل بعض المصطلحات إلى عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين بهدف تحكيم المقياس من مدى قدرة قياس البنود للأبعاد المدروسة ، مدى وضوح التعديل اللغوي ومدى مناسبة الاختيار لمستشاري التوجيه المدرسي

والمهني ، وقد كانت أغلبية الملاحظات إيجابية وأجمع المحكمون على صلاحية الاستبيان للاستخدام عند فئة مستشار ي التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، وتجدر الإشارة إلى أن الاستبيان بصورته الحالية لا يختلف كثيرا من حيث الجوهر عن المقياس الأصلي حيث لم يتم حذف أو إضافة أية فقرة ،واقتصرت التعديلات على بعض المصطلحات حيث رجت العادة على استخدام مصطلح يناسب العينة المدروسة ،فمثلا استخدم مصطلح طالب في الدراسات التي أجريت في مجال التعليم و مصطلح مريض في الدراسات التي أجريت في مجال التمريض ، أما بالنسبة للثبات فقد قامت الباحثة باستخراج معاملات الاتساق الداخلي لكل بعد من الأبعاد الثلاثة وذلك باستخدام معادلة كرونباخ على عينة استطلاعية مستقلة قوامها(35) مستشار توجيه مدرسي وقد بلغت معاملات الاتساق على التوالي:

0.87، 0.58، 0.84، و0.65، على الترتيب بالنسبة للأبعاد الثلاثة الخاصة بمقياس الاحتراق النفسي لماسلاش وجاكسون .

6- أسلوب التحليل والمعالجة الإحصائية:

بعد مرحلة التطبيق ثم تفريغ بيانات المقياسين الصالحة لغايات الدراسة والمستوفية الإجابة في الحاسب الآلي بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية « SPSS » Statistical Package for Social Science وذلك لإيجاد التحليلات الإحصائية التالية:

- استخراج مقاييس النزعةالمر كزية والتشتت حيث تم حساب المتوسط الحسابي لمعرفة مدى تماثل أو اعتدال صفات أفراد العينة وكذا حساب الانحراف المعياري لمعرفة طبيعة توزيع أفراد العينة ومدى انسجامها.
- ثم استخدام اختبار"ت "لقياس دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب الجنس و الأقدمية ومقر العمل للمتغيرات التالية:

✓ غموض الدور المهني إلى جانب الاحتراق النفسي.

✓ حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson) .

✓ مؤشرات الضغط لصراع وغموض الدور المهنيين والأعراض المترتبة عنهما، بغرض اختبار الفرضيات المتعلقة بدراسة قوة وطبيعة العلاقة بين المتغيرات ولمعرفة الدلالة الإحصائية لاتجاهات أفراد البحث نحو مدى تعرضهم للضغط المهني، وللتعرف على مدى قوة تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

خلاصة:

سعيا منا للكشف عن العلاقة بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني تم الاعتماد في الجانب الميداني لهذه الدراسة على أدوات وأساليب بحثية وعلمية ليتم تطبيقها على عينة مكونة من 30 مستشار، وتمثلت هذه الأدوات في مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، واستبيان غموض الدور المهني لوودمان.

1- عرض وتحليل ومناقشة الدراسة:

1-2 نتائج الفرضية:

كان مضمون هذه الفرضية كما يلي: توجد علاقة إرتباطية بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني .

تمت هده الدراسة على مجموعة من المستشارين العاملين بقطاع التربية لولاية المدية .

يمثل الجدول رقم (10) : يمثل نتائج العينة في مقياس الاحتراق النفسي.

	العينة الكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى درجة	أدنى درجة
الاحتراق النفسي	30	96.10	15.28	112	35

الجدول رقم(09): نتائج العينة الكلية في مقياس الاحتراق النفسي.

التعليق:

يمثل الجدول رقم (09): نتائج العينة في مقياس الاحتراق النفسي بحيث تحصلت العينة والمتمثلة في (30) مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني ، التي تحصلت على متوسط حسابي وقدره: (96.10) ويمثل درجة فوق المتوسط على السلم التنقيطي أي من (66- 110) يتمتعون باحتراق نفسي فوق العادي وتحصلوا على انحراف معياري قدر ب: (15.28) .

يمثل الجدول رقم(10): نتائج العينة الكلية في مقياس غموض الدور.

	العينة الكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى درجة	أدنى درجة
غموض الدور	30	39.13	2.86	44	32

الجدول رقم(10): نتائج العينة الكلية في استبيان غموض الدور .

التعليق:

تمثلت نتائج العينة في مقياس غموض الدور المهني والمتمثلة في 30 مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث تحصلت على متوسط حسابي قدره(39.13) ويمثل درجة فوق المتوسط أي من (30 –60) . وبذلك غموض الدور لديهم فوق العادي وتحصلوا على انحراف معياري قدره: 2.86 .

2- اختبار الفرضية :

*توجد علاقة دالة إحصائية بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني .

يمثل الجدول رقم (12): العلاقة الإرتباطية بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي للعينة من مستشارين التوجيه المهني والمدرسي.

	العينة الكلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترابط بيرسون	الدلالة الإحصائية		المؤشر
					0.05	0.01	
غموض الدور المهني	30	39.13	2.86	0.426			0.19
الاحتراق النفسي	30	96.10	15.28				

الجدول رقم(11): العلاقة الإرتباطية بين غموض الدور والاحتراق النفسي لعينة البحث.

- يبين الجدول رقم (11) :

أنه توجد علاقة إرتباطية موجبة بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى المستشارين ذات دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 وهذا من قيمة معامل الارتباط لبيرسون 0.426 حيث وجدنا القيمة المحسوبة اكبر من قيمة بيرسون المجدولة 0.19 وبذلك توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا ، عليه نقبل الفرض البديل الذي مفاده انه توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

الخاتمة:

يعتبر موضوع غموض الدور المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من المواضيع التي اهتم بها علم النفس الحديث وعلم الاجتماع وهذا لاعتباره من العناصر المهمة التي طبيعة الفاعلات اليومية للمستشار في المؤسسة التربوية مع تلاميذوأساتذة وإداريين، فمن خلال هذه الدراسة حاولنا معرفة العلاقة الإرتباطية بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى المستشارين التوجيه والإرشاد م.م.

وقد تم التحقق من فرضيات هذه الدراسة بتطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش واستبيان غموض الدور المهني لوودمان، الذي تم تعديله من طرف الباحثتان وتكييفه على البيئة الجزائرية، واستخدمنا في تحليل النتائج مجموعة من الأساليب الإحصائية الإحصاء الوصفي: والنسب المؤوية، والانحرافات المعيارية ، والإحصاء الاستدلالي: معامل الارتباط لبيرسون.

وقد أسفرت النتائج عن:

1/ وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين غموض الدور المهني والاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني .

الاستنتاج العلمّ :

لقد أصبحت برامج التوجيه ضرورة اجتماعية تربوية لا يمكن الاستغناء عنها وذلك لأهمية مساعدة المراهقين على اتخاذ القرارات المناسبة فيما يخص مشاريعهم المدرسية والمهنية، مع العلم أن كل شاب مضطر في مرحلة ما من مساره الحياتي أن يتبع اختيارات معينة يكون لديها تأثير على مستقبله. يخضع التلميذ في المنحى التشخيصي للتوجيه إلى توصيات المستشار ، حيث أن هذا الأخير غالبا ما يرسم له معالم الطريق الذي يجب أن يسلكه.لكن التلميذ في المنحى التربوي يلعب دورا إيجابيا ، وينظر إليه على أنه يمر بدينامية نمو وتطور وقادر على اكتساب الاتجاهات النفسية و الذهنية اللازمة لبناء مشروع شخصي متكامل، ولهذا فإن نشاطات التوجيه المدرسي تهدف إلى تهيئة الظروف الملائمة والمثيرة للفرد من أجل تمكينه من بلورة مشروع متجانس يجسد التوازن بين خصائصه وعروض المحيط. وتجدر الإشارة إلى أنه في غياب مثل هذا الدعم البيداغوجي المدروس يصعب الحديث عن وجود مشاريع مدرسية أو مهنية عند المراهق المتمدرس ،تعتبر هذه الملاحظة من بين الدوافع الأساسية التي جعلت الباحثتان تقومان بهذه الدراسة للكشف عن غموض الدور عند تناول أهم مؤشراته الخارجية عند مستشار التوجيه و الآثار النفسية الناتجة عنه والتي من شأنها أن تعيق تطبيقات التوجيه في بلادنا لإدراجها ضمن قواعد التصور التربوي ، حيث توصّلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

عند دراسة العلاقة الإرتباطية تبين :

1- وجود علاقة إرتباطية دالّة بين غموض الدور المهنيّ حيث كلّما زادت درجة غموض الدّور كلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسيّ لدىمستشار ي التوجيه المدرسي والمهني، حيث قدر معامل الارتباط لبيرسون ب:0.426 عند مستوى الدلالة 0.01 .

وهذا ربما يعود لسبب ضعف الاتصال بين المستشار والهيئة التنظيمية المسؤولة عنه وعقم الرسائل بين أفراد هذه العينة، وربما يكون هذا الغموض راجع لأسباب أخرى قد تكون موضوع دراسات أخرى.

الاقتراحات و التوصيات:

بينت هذه الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه له ارتباط بالجانب التنظيمي عامة غموض الدور خاصة الأمر الذي يؤدى بدوره إلى انخفاض دافعية المستشار ويؤثر سلبا على الخدمات الإرشادية المقدمة وبناءا على هذا توصي هذه الدراسة بما يلي:

1. وضع قانون أساسي لسلك مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي و المهني يتضمن:

*تحديد المهام و المسؤوليات المسندة بوضوح .

*إعادة تعيين المستشارين الرئيسيين المنصبين بالثانوية في مراكز التوجيه المدرسي و المهني و إخضاعهم للسلطة الإدارية و التقنية لمديرمر كز التوجيه المدرسي و المهني.

*إخضاع مراكز التوجيه المدرسي و المهني للسلطة الإدارية و التقنية لوزارة التربية الوطنية لتطبيق سياسة التوجيه و تفادي ثنائية أو ازدواجية الوصاية علي المدى القريب.

*إعادة النظر في سلم التصنيف بما يتماشى مع المؤهل العلمي وطبيعة النشاطات التي يقوم بها المستشار.

*استحداث مناصب عليا نوعية ضمن سلك التوجيه . م.م منها :

- ✓ مستشار باحث ، مفتش مختص في الإعلام ، مفتش مختص في التقويم والدراسات ، مفتش مختص في التكوين والتوجيه.
- ✓ فتح مسارات أوسع للترقية والتأهيل لمناصب عليا داخل قطاع التربية منها منصب:مدير مؤسسة إكمالية أو ثانوية ،رئيس مصلحة الدراسات و الامتحانات ،رئيس مصلحة التكوين و التفتيش ، رئيس مصلحة الموظفين ،أمين عام .... إخ.
- ✓ توظيف مستشار التوجيه والإرشاد على مستوى كل مدرسة ابتدائية، ومتوسطة، وثانوية.

2. وضع شبكة معلوماتية للاتصال بين مراكز التوجيه المدرسي و المهني فيما بينها و بين المراكز و الوصاية من جهة أخرى.

3. اقتراح نشر الدراسات و الأبحاث التي ينجزها مستشار التوجيه م.م بعد تقويمها و المصادقة عليها من طرف لجنة قراءة.

4. تفعيل الملتقيات و الدورات التدريبية حول التقنيات الحديثة في المساعدة النفسية و الدراسات و الأبحاث التربوية.

5. التعويض عن الدراسات الوزارية التي يساهم فيها مستشار التوجيه. والإرشاد م.م بصفته جامعا للبيانات.

6. إحداث ديوان للتوجيه و الإعلام يتمتع باستقلالية مالية و إدارية ، ذو هيكلة خاصة يشرف على مراكز التوجيه المدرسي و المهني عبر التراب الوطني و يعمل تحت الوصاية المباشرة للأمانة العامة لوزارة التربية الوطنية على المدى المتوسط لضمان تقويم موضوعي لسيرورة المنظومة التربوية.

7. اقتراح نموذج خاص بالدور الذي يستحسن القيام به قصد تفادي الصراع و الغموض في مهنة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني حيث يتضح من خلاله المهام و النشاطات و الأطراف المشار كة في انجازها دون تداخل الصلاحيات قدر الإمكان .

8.منح مستشار التوجيه والإرشاد م.م استقلالية مهنية تساهم هي تسيير مهامه والخفض من الواجبات الإدارية والمكتبية.

1. أحمد شحاته محمد حسين : العوامل المؤثرة على الإلتزام التنظيمي لدى طلاب كلية التربية، مجلة البحث في التربية وعلم النفس ، كلية التربية ، جامعة المنيا ، المجلد الخامس عشر، العدد الأول،2001.
2. أحمد محمد عبد الله مجدي: علم النفس المرضي، دراسة في الشخصية بين السواء والإضطراب. دار المعرفة الجامعية .الأزاريطية،2000.
نشوة كرم عمار أبو بكر دريدر:الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ. ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات . رسالة ماجيستير غير منشورة .جامعة الفيوم ،2007.
3. أسامة كامل راتب: الاحتراق الرياضي بين ضغوط التدريب و الإجهاد الإنفعالي .دار الفكر العربي القاهرة،1995.
4. بارون خضر عباس : دراسة بالفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، المجلة التربوية، المجلد 13، العدد53، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت،1999.
5. بشرى اسماعيل : ضغوط الحياة والإضطرابات النفسية ، مكتبة الأنجلو المصرية القاهرة،2004.
6. جلال سعد: المرجع في علم النفس، منشورات المطبوعات الحديثة ـ القاهرة،1959.
7. حجل عامر: أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، 2008 .
القرني، محمد ابن مسفر : تأثير غموض الدور و تعارض الدور في الممارسة المهنية لدى الإختصاصيين الإجتماعيين في المؤسسات الطبية ، مجلة العلوم الإجتماعية ، المجلد 31 ، العدد1 ، جامعة الكويت ، الكويت ، ص 87 – 105 ، 2003.
8. حمدي علي الفرماوي وعبد الله رضا : الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة ط1.دار صفاء للنشر.عمان،2009.23) عبد العظيم حسين طه و عبد العظيم حسين سلامة : استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية ط1.دار الفكر. عمان،2006.

9. راضية بوزيان: الاجهاد الوظيفي وظروف العمل السيئة كعامل للضغط النفسي عند الموظفين بالجزائر، دراسة ميدانية، المركز الجامعي بالطارف، الجزائر، 2011 .
10. سمير عسكر: متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف بدولة
الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، العدد60، معهد الإدارة العامة، الرياض السعودية،1988.
11. سوزان صدقة : الضغوط النفسية و علاقتها بالاحتراق النفسي و المساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في مدينة جدة . مجلة كلية التربية . الجزء 3 . العدد28 . ص245-279 . جامعة عين الشمس،2004.
عبد المعطي حسن مصطفى: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ط1. مكتبة زهراء الشر ق. القاهرة،2006.
12. شنوفي نسيمة ،عبد الكريم بوحفص: الإنهاك المهني عند الممرضين واستراتيجية المقاومة المستخدمة، رسالة ماجيستير ، جامعة علم النفس وعلوم التربية. جامعة الجزائر،2003.
13. عبد الرحمان الطريري: الضغط النفسي، مصادره ومسبساته ، مجلة كلية التربية، العدد 9، جامعة الإمارات المتحدة،1993.
14. عدنان الفرح: الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإحتياجات الخاصة في دولة قطر. مجلة الدراسات في العلوم التربوية. مجلد28 . العدد22. ص247-271 ،2001.
15. عسكر سمير: متغيرات ضغط العمل، دراسة تطبيقية بقطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة، 1988 .
16. عشوي عبد العزيز: أبعاد ومصادر الاحتراق النفسي ادى موظفي مصلحة الزبائن، رسالة ماجيستار،جامعة علم النفس و علوم التربية. جامعة الجزائر،2008.
17. علي عسكر : ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها .الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق دار الكتاب الحديث ، الكويت (الطبعة الثانية) ،2000.

فاروق السيد عثمان : القلق وإدارة الضغوط النفسية، القاهرة ، دار الفكر العربي،2001.

18. علي عسكر: الأسس النفسية و الإجتماعية للسلوك في مجال العمل ،السلوك التنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث،2005.

19. علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ،الطبعة الثالثة ،2003.

20. عمر محمد ماهر: الملرشد النفسي المدرسي ـ القاهرة،1984.

21. العميان محمود: المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان، الرياض، السعودية، 2004 .

22. فهد السيف عبد المحسن : محددات الإعياء المهني بين الجنسين ــ دراسة تطبيقية في مؤسسات الرعاية الإجتماعية ببعض مدن المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، العدد 4، معهد الإدارة العامة،2000

23. فؤاد أبو حطب: علم النفس فهم السلوك الإنساني و تنميته لطلاب الصف الثالث ثانوي،1995.

24. الكلابي سعد بن عبد الله: غموض وتعارض الأدوار الوظيفية، استعراض وفحص علاقاتهم بنتائج العمل، جامعة الملك سعود، السعودية، دراسة ميدانية، 2008 .

25. كلاده ظاهر: الاتجاهات الحديثة في القيادة الادارية، دار الزهراء، عمان، الأردن، 1997.

26. محمود أحمد العياصرة: الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتهما بالاحتراق النفسي ط1.دار الحامد للنشر. الأردن،2008.

عبد المعطي حسن مصطفى: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها .ط1.مكتبة زهراء الشرق.القاهرة ،2006.

27. نسيمة جلولي شتوحي : الإنهاك المهني عند الممرضين و استراتيجيات المقاومة المستخدمة، رسالة لنيل شهادة ماجيستير في علم النفس، جامعة الجزائر،2003.

28. نهلة متولي السيد : الإنهاك النفسي لدى المرأة العاملة وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والديمغرافية. رسالة دكتوراه. كلية الدراسات الإنسانية. جامعة الأزهر،1997.

29. هارون توفيق الرشيد : الضغوط النفسية .طبيعتها، نظرياتها،و برامج لمساعدة الذات في علاجها . مكتبة الأنجلو المصرية . مصر،1999.

30. هيجان عبد الرحمن: ضغوط العمل، مصلدرها ونتائجها وكيفية إدارته، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1998 .

31. اليامي أحمد: العلاقة بين بعض أنواع اتصال الرئيس–المرؤوس– والرضا الوظيفي، دراسة استكشافية، المجلة العربية للعلوم الادارية، المجلد09، العدد 01، 2002 .

32. اليوسف منصور صالح: الضغوط في بيئة العمل، هل تؤدي أعمالا تتعارض مع آرائك ورغباتك ؟ ،مجلة المعرفة، العدد160، (www.almarefh.org).

قائمة المراجع باللغة الفرنسية:

- **Ahmad and taylor D,Over Commitment to independence by inyernet anditors ,The offectes of role ambiguity and role conflict : Managerial Anditors,Malaysia,2009.**
2. **Beehr ,T,A, Perceived Sitantinal anderatiors of relationship betweer Subjective role ambiguity and strain ,J,Appl.Psycology,P61-35,40,1967.**
3. **Beehr ,T.C :Psychological Stess in the Work place,london,1995.**
4. **Boudarrarene Mahmoud :le stressent le bien etre et**
5. **Burl E.Gilliland .Richard K. James :Crisis intervention Strategies Third Edition .An international Publshing Compny .California1997**
6. **Burl E.Glliland.Richard K.James :Grisisintention**
7. **Cahan,S.Herbert ,T :Stress and lllness .Encgclopdia Human Behavior .Vol.40,1944.**
8. **California,1997.**

9. Cohen , Sand Wills :Stress , Social Support and the beffering Psychologcal Bulletin ,92,257-310 ,1985

10. Cooper (CL) Et Mar Shal .(J) : und erstanding executive Stress,first Publication ,the Mac ,illan Press LTD, London,1978.

11. Cote lucie.Henry E dwards Benoit Nathalie : Sépuiser et en guerir :Analyse De Deux. Trajectoires. Selon le niveau d'emploi. Rrvu international Sur le travail et la Societé ?V3.N2.P.835-865. Univarsite du Québec,2005.

12. Dna Jagdish K :Job Satiressors and their,Effectson physical Hoalth, Eniotional Heallth and job Satisfaction in aunversity, Journal of, Edzcational administration, vol 32,Iss,pp59-75-87 ,1994.

13. East burg Mark C.and : Sàcial Support, Personality and burnout in nurses. Journal of applied socil – Pschology. V.24.N°14.P1233.1250. Bellwether Publishing. Colombia1994.

14. étre et souffarances.Berti .Alger,2005.

15. EySM.A.Carron,AV.Role Ambiguity ,Tasle cohesion A and Tasle

16. Githens, Greg :Clearing the lea der fog :Fighting Ambigiyity, http:// linked2leadership.com/2011/02/25.Fight.with ambigity.

17. Jobburnout .Annual review psychology .V52.P397-422. Utrecht

18. Kazem, A. & Horn by, G. The Role of Educational counselors in Kuwait secondary school, Journal of Educational counseling, No 8. p 333, (1995).

19. Lasante 1ére editioon .Puf ,Paris,1994

20. Loo Pierrs .Loo H enri. Galenr Wski Andre : Le Stress permanent .Edition N °3.Masson.Paris,2003.

21. Maslach christina Schauffeli B .wilmar. leiter Michael :

22. peterson, M,F, smith, P,B, Ahmed, A,Ayesitaram, S,Bochner, S, callan,V,Role conflict, ambiguity, and overload : A21- nation Study. Academy of Management Journal, pp492-449, 1995.

23. Rizzo,JR,House ,Rjand Lizrtzman ,SI,Role conflict and ambguity to Job involvement mease,J,App ,Pasychol ,P497-499.1974.

24. SchweitZer. (M.B) El Dantor :introductoin a la psycholoji

25. Sehuler ,R,Aldag,R and ambiguity :A,Scale anlysis .Orgaanizatuity Behavior and Human performance.20.111-128.1977.

26. Self-Efficacy :SMALL GRESEARCH,Vol,32.No-3.June P356-373.2001.

27. Ster.Jean Benjamin : Le Sress. Dahlab .Paris,1991

28. Strategies .Third edition .An international publi shing company

29. swider Brian w .Zimmerman Ryan D : Born to burnout :Ameta analytic path model of personality ,job burnout and outcomes .Journal of vocatoinal behavior .V76.P487-506.Texas univesrsity.u.S .A ,2010.

30. University,2010.

31. Wolver ton, M. et al. The impact of role conflict and ambiguity on academic deans , Journal of Higher Education, No 70. p 80. (1999)

حضرة المستشار المحترم:

في إطار القيام بدراسة , تتناول موضوع غموض الدور المهني لدى موظفي مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني ، و بصفتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات التي تخدم موضوع الدراسة ، ارجوا منك الإجابة عن جميع أسئلة المقياس بعناية و لك منا جزيل الشكر

ملاحظة:

أمام ما يناسبك الرجاء منك قراءة كل تعليمات الاستمارة ، ثم الإجابة بوضع العلامة(X) أمام ما يناسبك من عبارة ،ونشكرك على مساعدتك وتفهمك ,علما أن المعلومات سوف تستعمل لأغراض علمية.

السن ( ) : سنة

الجنس : ذكر ( ) أنثى: ( )

المستوى التعليمي : ليسانس ☐ ماجستير ☐

تعليمة: ضع علامة (×) في المكان المناسب و أحرص على وصف ما مدى تعرضك للضغط بسبب المواقف المذكورة ، تذكر أن تختار الإجابة التي تناسبك.

إلى أي مدى تتعرض للضغط بسبب:	لا أوافق	أوافق نادرا	أوافق أحيانا	أوافق غالبا	أوافق دائما
1. مهام و أهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة لي.					
2. أقوم بمهام و أعمال أشعر بأنها غير ضرورية.					
3.ليس واضحا لي تماما من هو مسئول عن عملي مباشر.					
4. أجد نفسي في بعض الأحيان في مأزق مع مديري المباشر و الموظفين.					
5.لا أتمتع بالسلطات الكافية للقيام بالمسؤوليات على عاتقي.					
6.لا يوجد إ لتزام خاص بالسلطة في المصلحة التي اعمل به.					
7.لا اعرف بالتحديد ما هو الدور المتوقع مني في المصلحة التي أعمل فيها.					
8. أقوم ببعض الأعمال التي تكون مقبولة من شخص و					

مرفوضة من طرف آخرين.					
9.غير واضح بالنسبة لي دوري فيما أقوم به من عمل.					
10.يطلب منى أداء أعمال متناقصة من عدة أشخاص في المديرية التي أعمل فيه.					

حضرة المستشار المحترم:

في إطار القيام بدراسة , تتناول موضوع غموض الدور المهني لدى موظفي مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني ، و بصفتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات التي تخدم موضوع الدراسة ، ارجوا منك الإجابة عن جميع أسئلة المقياس بعناية و لك منا جزيل الشكر .

تعليمة: ضع علامة (×) في المكان المناسب و أحرص على وصف ما مدى تعرضك للضغط بسبب المواقف المذكورة ، تذكر أن تختار الإجابة التي تناسبك.

	العبارة	لا أعاني مطلقاً	مرات قليلة بالسنة	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالشهر	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالأسبوع	كل يوم
1	أشعر أن عملي يستنفذني انفعالياً نتيجة عملية التوجيه							
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم العمل							
3	أشعر بالإنهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد							
4	من السهل معرفة مشاعر المسترشدين							
5	أشعر أنني أتعامل مع بعض المسترشدين وكأنهم أشياء لا بشر							
6	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد							
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل المسترشدين							
8	أشعر بالاحتراق النفسي من عملي							
9	أشعر أن ليتأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال عملي							
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بالتوجيه							
11	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفي							
12	أشعر بالحيوية والنشاط							
13	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة التوجيه							
14	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير							

15	حقيقة لا أهتم بما يحدث مع المسترشدين من مشاكل							
16	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يودي بي إلى ضغوط شديدة							
17	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع المسترشدين							
18	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع المسترشدين							
19	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة							
20	أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة							
21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة							
22	أشعر أن المسترشدين يلومونني عن بعض مشاكلهم							