الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان

الدكتور/ عمر سعود الخمايسة

مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات - المجلد الثامن - العدد الأول 2018

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية في الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي (منخفض، متوسط، مرتفع)، في ضوء بعض المتغيرات المستقلة، لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان وعلاقته ببعض المتغيرات المستقلة (النوع الاجتماعي، الخبرة في المهنة، مكان العمل). وتكونت العينة من (100) مرشداً ومرشدة، وتم استخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وتم تحليل النتائج باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت). وأشارت نتائج الدراسة عن وجود مستويات للاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين جاءت ضمن المستوى (المتوسط والمرتفع)، من خلال أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على أبعاد (الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز) جاءا ضمن المستوى (المتوسط)، وأن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على بُعد (تبلد المشاعر) جاء ضمن المستوى (المرتفع). كما أظهرت النتائج إلى وجود فروقاً دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$) في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على أبعاد (الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز) وذلك تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح المرشدات، ولم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$) في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على بُعد (تبلد المشاعر) تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي. كما أشارت النتائج إلى وجود فروقاً دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$) في الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة ولصالح (أكثر من خمس سنوات) على بُعد (الإجهاد الانفعالي)، إلا أن النتائج لم تظهر فروقاً دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$) تعزى للخبرة في المهنة على أبعاد (تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز). كما أظهرت النتائج إلى وجود فروقاً دالة إحصائياً عند ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تعزى لمتغير مكان العمل ولصالح (مرشدي المدارس الخاصة).

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الإرشاد النفسي، المرشدين التربويين.

Abstract:

The current study aimed to identify the levels of psychological burnout (low, medium, high), In light of some Independent Variables, among educational counsellors in the capital Amman governorate and its relation to some independent variables (gender, experience, the workplace). The sample consisted of (100) male and female counsellors, and the Maslach Burnout Inventory has been used, where the results were analysed using the arithmetic averages, standard deviations, and the (T-Test). The results of the study indicated the presence of the levels of burnout among educational counsellors came within (medium and high), as the levels of

burnout among educational counsellors on the dimensions (emotional stress, lack of sense of achievement) came within (medium), while the levels of burnout among educational counsellors on the dimension (emotional numbness) came within (high). The results also showed that there were statistically significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in the psychological burnout among educational counsellors on the dimensions (emotional stress, lack of sense of achievement) related to the gender variable and in favour of the female counsellors. It did not show statistically significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in the psychological burnout among educational counsellors on the dimension (emotional numbness) according to the gender variable. The results also indicated that there were statistically significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in the psychological burnout related to the experience variable and in favour of (more than 5 years) on the dimension (emotional stress). However, the results did not show statistically significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) due to experience on the dimensions (emotional numbness, lack of sense of achievement). Results have also shown that there were statistically significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) on all dimensions the Maslach Burnout Inventory due to the variable of the workplace and in favour of (private schools counsellors).

Keywords: Psychological Burnout, Psychological Counselling, Educational Counsellors.

مقدمة:

تشير ظاهرة الاحتراق النفسي إلى حالة من الإرهاق الجسدي والعاطفي، سببها متطلبات العمل الكثيرة، مثل تقديم الاهتمام بالآخرين، والمسؤوليات أو الالتزامات الأخرى المتعلقة بالضغوط، وتجعل هذه الظاهرة الأفراد غير مبالين تجاه عملهم، وكذلك تجاه الأفراد الذين يقدمون الخدمة لهم، وكذلك ترتبط ببعض المشاكل الجسدية مثل ألم الرأس، وآلام المعدة، ومشاكل النوم، وزيادة ضغط الدم، ولا يكون سبب هذه الاضطرابات إرهاق العمل، وإنما عدم القدرة على الموازنة والتوافق بين متطلبات العمل والنشاطات الحياتية الأخرى (التح، 2013).

وأثارت ظاهرة الاحتراق النفسي اهتماماً كبيراً في الدراسات السيكولوجية على مدى السنوات الأخيرة، ذلك نظراً لما تسببه من آثار سلبية تؤدي إلى سوء التوافق، حيث يتعرض العاملون إلى بعض الظروف التي لا يستطيعون التحكم بها، مما يحول دون قيامهم بدورهم بشكل فعال، الأمر الذي يساهم في إحساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم، وبالمستوى الذي يتوقعه منهم الإداريون وأصحاب القرار، وهذا الشعور بالعجز مع استنفاذ الجهد يؤدي بهم إلى حالة من الإنهاك على المستوى الانفعالي والنفسي (الزهراني، 2008).

والاحتراق النفسي هو قمة الضغوط النفسية، حيث يصل الفرد إلى قمة الإنهاك الشخصي، والبدني، والمعاناة النفسية الشديدة، ويصيب الاحتراق النفسي الأفراد الملتزمين والمخلصين في عملهم أكثر من غيرهم، وينتج عنه إصابة الفرد بالتعب المستمر، وظهور أعراض الصداع وقلة النوم وكثرة استخدام العقاقير، والتقليل من قيمة الذات، وتغييرات سلبية في مستوى التفكير والسلوك في مجالات العملية والحياتية (الفيومي، 2007).

يواجه المرشدين النفسيين والتربويين خطر ظهور علامات الاحتراق النفسي الذي قد ينتج عنه شعورهم بالعزلة أكثر، فضلاً عن أن علاقاتهم مع بعضهم البعض قد تكون معدومة وكذلك مع بقية أعضاء الهيئة التدريسية، وهذا يؤدي بالتالي إلى عدم وجود نظام داعم ومعزز ومساند لهم في طبيعة عملهم. ويعتبر فقدان المرشد النفسي والتربوي اهتمامه بعمله وبالمسترشد خصوصاً من أهم السلوكيات السلبية التي تولد حالات الاحتراق النفسي، وهذا بالتالي من شأنه أن يجعل المرشد يعامل المسترشد بطريقة آلية وبدون اكتراث، وبالإضافة إلى ذلك يمكن أن ينتاب المرشد النفسي والتربوي حالات من التشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية، ومقاومة التغير، وفقدان القدرة على الابتكار في مجال الإرشاد، والتغيب عير المبرر عن العمل وغير ذلك من الظواهر السلبية والتي تعتبر من مقومات العمل والقدرة على الإنتاج المهني (الزيود، 2002).

والاحتراق النفسي يظهر نفسه بعدة طرق، منها أن الأشخاص المحترقين عادةً ما يكونوا متعبين، مستهلكين ولا يوجد لديهم أي دافع، أنهم يقولون أنهم مستهلكون وأن ما يقدموه غير مهم وغير مرغوب به أصلاً. فهم يشعرون بأنهم غير مهمين، غير مقدرين وغير معترف بهم، فلسان حالهم يقول إنهم أثناء عملهم الروتيني فإنهم لا يجدون أي نتائج حقيقية أو ثمار لجهودهم، وإنما يشعرون بالضغط من الإدارة ولا يوجد لديهم أي شعور بالإنتاجية أو العطاء (Corey, 1991).

ومن النظريات المفسرة للاحتراق النفسي، النظرية السلوكية والتي تفسر الاحتراق النفسي في ضوء عملية التعلم، على أنه سلوك غير سوي، تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة المحيطة، فالمرشد الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الظروف المناسبة، ويوجد بها مدير ومعلمون غير متعاونين، وكذلك طلاب لا تتوافر لديهم اتجاهات إيجابية نحو العملية الإرشادية، فضلاً عن الضغوط الأسرية والاقتصادية، فكل ذلك يدخل ضمن البيئة المحيطة بالمرشد، وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإذا لم يتعلم المرشد سلوكيات توافقيه مقبولة، فإنه قد يتعلم سلوكاً غير سوي، وهو الاحتراق النفسي بأبعاده الانفعالية والسلوكية والنفسية المختلفة (الفريحات والربضي، 2010).

وتركز النظرية الوجودية في تفسيرها للاحتراق النفسي، على عدم وجود معنى للحياة، فعندما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي، الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه، مما يعرضه للاحتراق النفسي، ولذلك فالعلاقة بين الاحتراق النفسي وعدم الإحساس بمعنى الحياة، علاقة تبادلية، إذ إن الاحتراق النفسي يؤدي لفقدان معنى حياة الفرد والاستمتاع بها والتوافق معها، كما أن فقدان معنى الحياة يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق النفسي (البخيت والحسن، 2011).

وترى نظرية العلاج المعرفي أن الأشخاص الذين يعانون من الاحتراق النفسي، هم أشخاص لديهم أخطاء في طريقة تفكيرهم، بما يحملونه من آراء واتجاهات ومعتقدات نحو أنفسهم، ونحو الأحداث الضاغطة، فهم يتصورن الأخطار الصغيرة في صورة كوارث كبيرة، وذلك رغم أن الأحداث الضاغطة أقل خطراً من الطريقة التي يدرك بها الأشخاص هذه الأحداث، ويرى أصحاب هذه النظرية أن الاحتراق النفسي والضغوط النفسية لا يمكن عزلهما عما يتعلمه الفرد من البيئة أو المجال المحيط به، ويمكن تقليل مستوى الاحتراق النفسي من خلال التفكير الإيجابي بالأحداث المحيطة بهم، والتركيز على النقاط الإيجابية، وتغيير وتعديل الأفكار السلبية لديهم (الفريحات وآخرون، 2010).

وقدم سيلي (Seyle) نظرية في الاحتراق النفسي عام 1956م، ثم أعاد صياغتها عام 1976م، وأطلق عليها زملة التوافق العام، ويؤكد سيلي فيها على أن التعرض المتكرر للاحتراق النفسي، يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد وتوافقه النفسي، حيث يفرض الاحتراق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، أو تجمع بينها جمعياً، ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة، فإن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الاحتراقات، قد يدفع ثمنها على شكل أعراض نفسية وفسيولوجية تؤثر سلبياً على حياته وتوافقه النفسي (الزهراني، 2008).

وترى نظرية الاحتراق النفسي ذات الأساس الاجتماعي النفسي لجوزيف بلاس (Joseph Blase) أن الضغط يؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي، سواء كانت استجابة الفرد للضغوط طويلة أو قصيرة المدى، ففي كلتا الحالتين تؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي، وترى أن الأفراد ذوي الخبرة تعايشوا مع المشاكل الأولية المرتبطة بضغوط العمل، واكتسبوا مصادر التوافق الاجتماعية والنفسية اللازمة للعمل وللتواصل مع الآخرين (خطاب ومحمود، 2010).

وتمر عملية الاحتراق النفسي بثلاث مراحل، هي مرحلة وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات اللازمة لتنفيذه من الفرد القائم بهذا العمل،

ومرحلة رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن، حين يشعر الفرد بالقلق والتعب والإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل وتكون نتيجة للمرحلة الأولى، ومرحلة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه، مثل الميل لمعاملة الأشخاص بطريقة آلية، وانشغاله عنهم بالاتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، مما ينجم عنه القليل من الالتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفية (الربيع والجراح، 2009).

وتشير السيد (2010) إلى أبعاد الاحتراق النفسي، والتي هي أولاً: الإجهاد الانفعالي: وهو شعور الفرد بأنه مجهد بسبب نقص المصادر العاطفية له، والتي تمده بالطاقة والنشاط والحيوية لمد يد العون والمساعدة لطلابه، والاتصال الفعال معهم لحل مشكلاتهم مما يشعره بالاستنزاف والإرهاق والإجهاد النفسي، وعدم القدرة على الاتصال مع الآخرين، وعدم وصولهم للمستوى الذي يرغبونه، وعدم القدرة على العطاء، ويعد بعداً أساسياً للاحتراق النفسي. ثانياً: تبلد المشاعر: يتمثل في الاستجابات القاسية لمطالب أو حاجات الطلاب، ومحاولة الفرد تركيز السلطة بيده، وتنفيذ الأوامر بشكل بيروقراطي، مما ينتج عنه اتجاهات تشاؤمية ومشاعر سلبية تجاه الطلاب، وتسبب له الشعور بالبرود النفسي، وعدم تحمل المسؤولية، ويكون ذلك مصحوباً بسرعة الانفعال والغضب. ثالثاً: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: ويعني ميل الفرد لتقييم أدائه بصورة سلبية، مما يشعره بأنه غير قادر على توفير المساعدة المطلوبة منه، وأنه غير جدير بعمله، ومهنيته، وأن دوره غير ذي معنى، ونقص تقديره لذاته، وانخفاض القوة الحيوية، والضعف، والوهن، والاكتئاب، وعدم القدرة على التوافق مع الضغوط، والشعور بالفشل، كما تشير إلى شعوره بانخفاض مستوى أدائه، وكفاءته، وقدرته على الوصول إلى الأهداف المرجوة منه.

ويمكن التخلص من ظاهرة الاحتراق النفسي وذلك من خلال إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي، وتحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح لنا الأسباب، وتحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة، واتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها: تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم اجتماعي وإدارة وتنظيم الوقت وتنمية الهوايات والابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها والتصدي لها (الزهراني، 2008).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يتعرض المرشد التربوي في المدارس والمؤسسات التربوية الأردنية كغيره من العاملين في ميادين الخدمات الاجتماعية والإنسانية للكثير من الضغوط المهنية والتي تتمثل في ازدياد عدد المسترشدين، وما يترتب على ذلك من عبء وظيفي بالإضافة إلى عدم توافر المكافآت المعنوية كحوافز للعمل، وقلة الدعم الاجتماعي، ودعم الرؤساء المشرفين على هؤلاء المرشدين. ومهنة الإرشاد كغيرها من المهن الإنسانية التي تحمل في طياتها ضغوط العمل، وضغوط المهنة، وضغوط التعامل مع الآخرين، وتولد هذه الضغوط حتماً الضغوط النفسية لدى المرشد التربوي، ولعل تراكم الضغوط النفسية واستمرارها يؤدي إلى ظاهرة الاحتراق النفسي؛ حيث يصل الفرد إلى قمة الإنهاك الشخصي، والبدني، والمعاناة النفسية الشديدة.

ويقوم المرشد التربوي في هذه الأيام بأدوار عديدة، ويقدم خدمات متنوعة، مثل الخدمات الأكاديمية، والمهنية، والنمو الشخصي، والنمو الاجتماعي، وعليه فإنهم يواجهون العديد من المواقف المعقدة ضمن الحاجات الإرشادية للطلاب. وبالمقابل فإنهم يعملون مع الآباء، والمعلمين، ومع الأخصائيين الآخرين، وفي هذه الحالة يشعر المرشد التربوي بالضغط، والتعب، والإرهاق، وبالاحتراق النفسي، ويصيب الاحتراق النفسي الأفراد الملتزمين والمخلصين في عملهم أكثر من غيرهم، وينتج عنه ضغوط جسمية ونفسية وتقود إلى حالة من الإرهاق الجسدي، والعاطفي، سببها متطلبات العمل الكثيرة، مثل تقديم الاهتمام بالآخرين، والمسؤوليات أو الالتزامات الأخرى المتعلقة بالضغوط. وتجعل هذه الظاهرة الأفراد غير مبالين تجاه عملهم، وكذلك تجاه الأفراد الذين يقدمون الخدمة لهم، وكذلك ترتبط ببعض المشاكل الجسدية مثل ألم الرأس، وآلام المعدة، ومشاكل النوم، وزيادة ضغط الدم، ولا يكون سبب هذه الاضطرابات إرهاق العمل؛ وإنما عدم القدرة على الموازنة بين متطلبات العمل والنشاطات الأخرى. ومثل هذه الظروف تولد عند المرشد التربوي احتراقاً نفسياً بشكل أو بآخر، يستوجب الاستقصاء والبحث إذا أردنا للعملية الإرشادية تحقيق الأهداف التي وضعت لها في مدارسنا ومؤسساتنا الأردنية. ولذلك فإن الدراسة الحالية صممت في الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات المستقلة (النوع الاجتماعي، الخبرة في المهنة، ومكان العمل) لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان.

وبالتحديد فإن الدراسة الحالية سعت للإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: ما هي مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان (منخفض، متوسط، مرتفع) ؟ ومن هذا السؤال الرئيسي لمشكلة الدراسة الحالية، يتفرع منه الأسئلة الفرعية الآتية:

1. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان تعزى للنوع الاجتماعي (ذكور، إناث) ؟
2. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان تعزى للخبرة في المهنة (خمس سنوات فما دون، أكثر من خمس سنوات) ؟
3. هل توجد فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان تعزى لمكان العمل (مدرسة حكومية، مدرسة خاصة) ؟

أهداف الدراسة:

ومن أهداف الدراسة الحالية، ما يلي:

1. تحديد مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان (منخفض، متوسط، مرتفع).
2. الكشف عن فروق الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان يعزى لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور، إناث).
3. الكشف عن فروق الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان يعزى لمتغير الخبرة في المهنة (خمس سنوات فما دون، أكثر من خمس سنوات).
4. الكشف عن فروق الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان يعزى لمتغير مكان العمل (مدرسة حكومية، مدرسة خاصة).

أهمية الدراسة ومبرراتها:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في التعرف إلى مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية والخاصة التابعة لمحافظة العاصمة عمّان في منطقة لواء القويسمة ولواء سحاب على تكرار وشدة أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، كما تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى اختلاف مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة باختلاف متغيرات النوع الاجتماعي، الخبرة في المهنة، ومكان العمل، وتعميم نتائجها، ومما يزيد الدراسة تميزاً – عدم وجود حسب علم وإطلاع الباحث – لدراسة محلية أو عربية أو أجنبية عالجت موضوع الاحتراق

النفسي لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بمجموعة المتغيرات (النوع الاجتماعي، الخبرة في المهنة، ومكان العمل) مدموجة ومجتمعة معاً.

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية المرشد التربوي، ودوره في العملية التربوية بشكل عام والعملية الإرشادية بشكل خاص، ويمكن أن تسهم الدراسة الحالية في إلقاء الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي لما لها من تأثير على مستوى أداء العنصر البشري في مجالات العمل عموماً وفي مجال مهنة الإرشاد التربوي بصفة خاصة، وتوجيه أنظار العاملين في المجال التربوي على مختلف المستويات لمحاولة التخفيف من الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى وجود هذه الظاهرة السلبية كما يتوقع الكشف عنها من نتائج هذه الدراسة، وتبصير المرشدين التربويين بالعوامل التي تسهم في ظهور ظاهرة الاحتراق النفسي من أجل تلافيها وتجنبها، والإسهام في مساعدة الباحثين الجدد الذين يتناولون هذه الظاهرة بالدراسة والبحث بما تقدمه هذه الدراسة من نتائج وما تثيره من قضايا ومقترحات.

محددات الدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة في محافظة العاصمة عمّان – لمنطقة لواء القويسمة ولواء سحاب – المملكة الأردنية الهاشمية في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (2017/2016م)، واقتصرت الدراسة الحالية على المرشدين التربويين في هذه المحافظة وهذان اللواءين فقط، كما أقتصر الباحث في تناوله لظاهرة الاحتراق النفسي على ما يتعرض له المرشدين التربويين من ضغوط في مجال العمل وفقاً لما جاء في مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، والمتضمن في أداة الدراسة بأبعادها المختلفة وما يتمتع به من خصائص سيكومترية (معامل الصدق، ومعامل الثبات)، وعليه فإنه لا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة إلا على مجتمعه الإحصائي والمجتمعات المماثلة له فقط، وتتحدد نتائج هذه الدراسة بالأداة المستخدمة والمُعدة لأغراض هذه الدراسة والاستجابة على فقراتها من قبل عينة الدراسة، إذ لا يمكن اعتبارها أداة صادقة صدقاً مطلقاً، وكذلك تنحصر دلالات المفاهيم والمصطلحات الواردة في هذه الدراسة بالتعريفات الإجرائية والمفاهيم المحددة فيها.

مصطلحات الدراسة:

1. **الاحتراق النفسي:** استجابة يظهر فيها الإنهاك والتعب وعدم الرغبة في العمل ناتجاً عن الأعباء المثقلة والملقاة على عاتق المرشد مما يؤدي إلى عدم الاهتمام بالأشخاص الذين يتعامل معهم ويؤدي إلى الإحساس بالتعب والاستنزاف مما يجعل المرشد يفقد إحساسه بالنجاح والإنجاز نحو من يتعامل معهم (الزيود، 2002).

ويُعرّف إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها المرشد التربوي على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم والمُعد لهذه الدراسة.

2. **الإرشاد النفسي**: عملية بناءة تهدف إلى مساعدة المسترشد على أن يفهم ذاته، ويدرس شخصيته، ويعرف خبراته، وينمي إمكاناته، ويحل مشكلاته، في ضوء معرفته ورغبته لكي يصل إلى تحقيق أهدافه وتحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي (المشاقبة، 2008).

3. **المرشد التربوي**: هو الشخص الذي يعمل كمرشد نفسي وتربوي في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية لتقديم خدمات الإرشاد النفسي والتربوي للطلاب ويكون مفرغاً لهذه الغاية (معشي، 2012). ويُعرّف إجرائياً في هذه الدراسة بأنه المرشد التربوي الذي يعمل في المدارس (الحكومية أو الخاصة) في محافظة العاصمة عمّان ضمن نطاق لوائي القويسمة وسحاب، والمستجيب على فقرات مقياس الاحتراق النفسي المستخدم والمُعد لهذه الدراسة.

الدراسات السابقة:

ومن الدراسات العربية السابقة التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي، دراسة الزيود (2002) وهدفت إلى التعرف على واقع الاحتراق النفسي للمرشد التربوي في محافظة الزرقاء، وتكونت عينة الدراسة من (100) مرشد ومرشدة من المرشدين الذين يعملون في محافظة الزرقاء في المملكة الأردنية الهاشمية، وتم استخدام مقياس جيلارد (Geldard) للاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي للمرشد النفسي، كما أظهرت النتائج وجود فروق تعزى للمرحلة لصالح المرحلة الإعدادية (المتوسطة)، ولم تظهر النتائج وجود فروق تعزى للجنس وللخبرة.

كما قام المرزوقي (2008) بدراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في المدارس الثانوية في دولة الإمارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات، وتكونت عينة الدراسة من (434) معلماً ومعلمة، وتم استخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج مستوىً مرتفعاً من الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للجنس ولصالح الذكور، وفروق دالة إحصائياً تعزى للخبرة التدريسية تعزى لمن خبرتهم أكثر من (15) سنة.

وأجرى الختاتنة (2009) دراسة هدفت إلى الكشف عن الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية، حيث بلغت العينة (576) عضو هيئة تدريس، وتم استخدام مقياسي الاحتراق النفسي ومرونة الأنا، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة

التدريس في الجامعات الأردنية، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (α=0.05) تعزى لمتغير الخبرة لصالح الخبرة من (1-5) سنوات، ولم تظهر النتائج فروق تعزى لمتغير الجنس.

وفي دراسة لياسين وشاهين وأبو الديار (2010) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وأساليب المواجهة لمدربي الأطفال الذاتويين، والكشف عن الفروق بين الذكور والإناث في الاحتراق النفسي، وتكونت العينة من (50) من مدربي الأطفال الذاتويين، وأظهرت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في التبلد العاطفي، ونقص الشعور بالإنجاز لصالح الذكور.

كما قام الفريحات وآخرون (2010) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في عجلون، وتكونت العينة من (120) معلمة وتم استخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي كأداة للدراسة، وأشارت النتائج إلى أن معلمات رياض الأطفال في عجلون لديهن درجة كبيرة من الاحتراق النفسي.

وأما عربيات (2010) فهدفت دراسته إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في الأردن وعلاقته بمتغيرات الجنس ومستوى الخبرة ونوع المدرسة (حكومية/خاصة)، وتكونت العينة من (600) معلم ومعلمة، مستخدماً مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج مستوىً مرتفعاً من الاحتراق النفسي لدى العينة للمقياس ككل وللأبعاد الفرعية، ولم تظهر النتائج فروقاً تعزى للجنس أو الخبرة التدريسية.

أجرى الرافعي والقضاة (2010) دراسة هدفت إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين في أبها في ضوء متغيرات العُمر، المؤهل العلمي، التخصص، الخبرة التدريسية، الجنسية، الحالة الاجتماعية، ومستويات الدخل الشهري، وعدد الطلاب في القاعة، والنصاب التدريسي، وتكونت عينة الدراسة من (77) عضواً، وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية كان بدرجة متوسطة على المقياس الكلي وأبعاده الفرعية، ولم تظهر الدراسة وجود فروق تعزى للخبرة التدريسية.

وفي دراسة غنيم وقطناني (2011) والتي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي للمرشد النفسي في محافظة البلقاء وفق متغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، فئة الطلبة، وتكونت العينة من (100) مرشد ومرشدة، وتم استخدام مقياس جيلارد (Geldard) للاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً لصالح

الذكور، ووجود فروق دالة إحصائياً تعزى لفئة الطلبة ولصالح المرحلة الثانوية، وفروق تعزى للخبرة ولصالح الخبرة الأكثر لصالح الفئة من (12-15) سنة.

وأجرى البخيت وآخرون (2011) دراسة في السودان بهدف التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الموهوبين وعلاقتها ببعض المتغيرات، واشتملت العينة على (60) معلماً ومعلمة، وتم استخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وكشفت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي يقع في المستوى المتدني للمقياس ككل وللأبعاد الثلاثة (الإجهاد النفسي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز)، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للخبرة التدريسية في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، فكلما زادت الخبرة التدريسية زاد مستوى الشعور بنقص الإنجاز الشخصي، ولم تظهر النتائج أي فروق دالة إحصائياً تعزى للجنس.

وأما سالم (2012) فقد أجرى دراسة تحليلية بهدف الكشف عن الفروق في الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي ومعلمات التربية الخاصة بجدة، وتكونت عينة دراسة من (170) معلماً ومعلمة من تخصص التربية الخاصة، وتم استخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للخبرة التدريسية، وللخبرة الأقل من (5) سنوات.

وفي دراسة عبد الصمد (2015) والتي هدفت إلى الكشف عم مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي، ومعرفة إذا كان الاحتراق النفسي يختلف باختلاف بعض المتغيرات. وتكونت عينة الدراسة من (30) مستشار توجيه وإرشاد مدرسي ومهني بمراكز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولايتي ورقلة والوادي، وأظهرت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي متوسطاً، وكذلك عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تعزى إلى الأقدمية في المهنة، وأيضاً الحالة الاجتماعية، وأنه توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

وأما القيسي (2014) فقد أجرت دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، وبيان أثر كل من الجنس والخبرة في الإرشاد في درجة الاحتراق النفسي لديهم. تكون مجتمع الدراسة من مرشدي ومرشدات المدارس جميعهم في محافظة الطفيلة للفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (2013/2012) والبالغ عددهم (58) مرشداً ومرشدة، ولجمع البيانات تم استخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أّن درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين كانت بدرجة متوسطة على بعدي الإجهاد الانفعالي،

وتبلّد المشاعر، وبدرجة عالية على بُعد نقص الشعور بالإنجاز، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور لبُعد تبلّد المشاعر، بينما لم تظهر الدراسة وجود فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس بالنسبة لبُعدي الإجهاد الانفعالي، ونقص الشعور بالإنجاز.

كما قام المشاقبة (2016) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي (عالٍ، متوسط، متدني) لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية، وعلاقته بمتغيرات الجنس، الخبرة المهنية ومرحلة الطلاب، وتكونت عينة الدراسة من (74) مرشداً ومرشدة، وتم استخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي عند المرشد الطلابي جاء بدرجة متوسطة، وكذلك لم تظهر النتائج إلى وجود فروق إحصائية في الاحتراق النفسي بين الذكور والإناث، إلا أن النتائج أظهرت فروقاً في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي تعزى للجنس ولصالح الذكور، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للخبرة المهنية، كما أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً في بعد تبلد المشاعر تعزى للخبرة المهنية ولصالح الخبرة (1-10) سنوات، ولم تظهر النتائج فروقاً دالة إحصائياً تعزى لمرحلة الطلاب.

ومن الدراسات الأجنبية السابقة التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي، دراسة ليرمان (Lerman, 1981) والتي هدفت إلى التعرف على أثر الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمسترشدين في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين. وقد تكونت عينة الدراسة من (100) مرشد ومرشدة، وتم تقسيمهم إلى مجموعتين وفقاً للمستوى الاجتماعي والاقتصادي للمسترشدين، وتم تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (M.B.I). وقد تبين أن المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمسترشد يؤثر بشكل فعال وواضح في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، إذ أن المرشدين الذين يتعاملون مع مسترشدين ذوي مستوى اجتماعي واقتصادي متدن أكثر عرضة للاحتراق النفسي من أولئك الذين يتعاملون مع مسترشدين ذوي مستوى اجتماعي واقتصادي عالٍ. كما أن المرشدين الأصغر سناً أكثر عرضة للاحتراق النفسي من الأكبر سناً. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن الإناث أكثر عرضة للاحتراق النفسي من الذكور.

وقام بولمان ولي (Bollman, & Lee, 1994) بأعداد دراسة عن الاحتراق النفسي عند المرشدين النفسيين في ولاية جنوب كارولينا، هدفت إلى تقويم مستوى الاحتراق النفسي عند المرشدين النفسيين في المدارس الحكومية في ولاية جنوب كارولينا، ولتحديد ما إذا كان المرشدون النفسيون في مدارس الولاية يتفاوتون في مستوى الاحتراق النفسي عند كل منهم، استناداً إلى متغيرات شخصية ومدرسية مختارة،

طبقت الدراسة على عينة من (131) مرشداً في المدارس الحكومية في الولاية، كما استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وقد توصلت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي عند المرشدين في مدارس الحكومية في ولاية جنوب كارولينا ذو مدى معتدل من حيث مقياس الإنهاك العاطفي، وذو مدى منخفض في الاكتئاب وكذلك في مجال الإنجاز الشخصي.

وأجرى بتلر وكونستانتن (Butler & Constantine, 2005) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي وفق متغيرات (الجنس، المنطقة الجغرافية، الخبرة في المهنة)، وتكونت العينة من (533) مرشداً مدرسياً، وتم استخدام مقياس تقدير الذات ومقياس الاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج إلى أن مستويات تقدير الذات العالية ترتبط بالمستوى المتدني من الاحتراق النفسي، كما أظهرت النتائج أن المرشدين ذي الخبرة (20) سنة فأكثر أظهروا مستوىً مرتفعاً من الاحتراق النفسي.

وفي دراسة العمري والفريحات (El-omari & Freihat, 2011) والتي هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي التي يعاني منها معلمو اللغة الإنجليزية في عجلون، وبيان أثر متغيرات الجنس ومستوى المدرسة وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي وحجم الغرفة الصفية على مستوى الاحتراق النفسي للمعلم، وتكونت عينة الدراسة من (120) معلماً من معلمي اللغة الإنجليزية، واستخدم الباحثان مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي، ولا توجد فروق دالة إحصائياً تعزى لأي من متغيرات الدراسة المستقلة.

وقام لين (Lin, 2012) بدراسة هدفت إلى الكشف عن العوامل التي تساهم في الاحتراق النفسي، وتكونت عينة الدراسة من (9) مرشدات من العاملات في مركز الإرشاد في جامعة تايوان، واستخدمت المقابلة العميقة كأداة للدراسة، وأظهرت النتائج إلى أن الاحتراق النفسي يتأثر بالصراعات بين بيئة العمل والأسرة، كما يتأثر الاحتراق النفسي بسبب التغيرات في الجو الجامعي وفي مهنة الإرشاد.

وفي دراسة أجراها كاندز (Gunduz, 2012) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الفعالية الذاتية والاحتراق النفسي لدى المرشد المدرسي، وتكونت عينة الدراسة من مجموعة من مرشدي المدارس، واستخدم الباحث مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، ومقياس الفعالية الذاتية، وأظهرت النتائج أنه توجد علاقة بين الفعالية الذاتية وبعد تبلد المشاعر في الاحتراق النفسي.

كما قامت لينت وشوارتز (Lent & Schwartz, 2012) بدراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي وظروف العمل وسمات الشخصية لدى المرشدين التربويين وبعض المتغيرات، وتكونت عينة الدراسة من (340) مرشداً، وأشارت

النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين متغيرات الدراسة: الجنس، العرق، سنوات الخبرة، ظروف عمل المرشد التربوي، ومستوى الاحتراق النفسي لديه.

التعقيب على الدراسات السابقة:

ويظهر من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية منها إلى وجود ظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين والمرشدين النفسيين والتربويين بشكل عام، وتراوحت الدرجات بين متدنية ومتوسطة وعالية على الأبعاد المقاسه. ولوحظ أن معظم الدراسات السابقة استخدمت مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وبعضها استخدم مقاييس أخرى. كما أظهرت نتائج دراسة كل من الزيود (2002)، والمرزوقي (2008)، والختاتنة (2009)، ودراسة بتلر وكونستانتن (Butler & Constantine, 2005)، ودراسة العمري والفريحات (El-omari & Freihat, 2011)، درجة عالية من الاحتراق النفسي، وأظهرت نتائج دراسة القيسي (2014)، ودراسة عبد الصمد (2015) ودراسة المشاقبة (2016)، درجة متوسطة من الاحتراق النفسي، وأظهرت نتائج دراسة البخيت والحسن (2011)، درجة متدنية من الاحتراق النفسي.

كما أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة، كدراسة الزيود (2002)، ودراسة غنيم وقطناني (2011)، إلى وجود فروق دالة إحصائياً تعزى للمرحلة الدراسية وارتباطها بالاحتراق النفسي، ودراسات أخرى لم تشير إلى ذلك كدراسة العمري والفريحات (El-omari & Freihat, 2011). وأيضاً أظهرت بعض نتائج الدراسات السابقة، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية مرتبطة بالاحتراق النفسي وأثرها بمتغير الخبرة كدراسة المرزوقي (2008)، ودراسة الختاتنة (2009)، ودراسة غنيم وقطناني (2011)، ودراسة سالم (2012)، ودراسة المشاقبة (2016)، ودراسة بتلر وكونستانتن (Butler & Constantine, 2005). وكذلك وفي المقابل هناك دراسات سابقة أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للاحتراق النفسي تعزى للخبرة كدراسة الزيود (2002)، ودراسة عربيات (2010)، ودراسة الرافعي والقضاة (2010)، ودراسة عبد الصمد (2015). وأيضاً أظهرت نتائج بعض الدراسات السابقة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاحتراق النفسي مرتبط بمتغير النوع الاجتماعي كدراسة المرزوقي (2008)، ودراسة الياسين وآخرون (2010)، ودراسة غنيم وقطناني (2011)، ودراسة القيسي (2014)، ودراسة المشاقبة (2016)، ودراسة ليرمان (Lerman, 1981). وبالمقابل فإن هناك دراسات سابقة أشارت إلى عدم وجود أثر لمتغير النوع الاجتماعي ذو دلالة إحصائية مرتبط بالاحتراق النفسي كدراسة الزيود (2002)، ودراسة الختاتنة (2009)، ودراسة عربيات (2010)، ودراسة

البخيت والحسن (2011)، ودراسة العمري والفريحات (El-omari & Freihat, 2011) ودراسة عبد الصمد (2015).

أن وجود شيئاً من هذا التعارض في نتائج الدراسات السابقة العربية والأجنبية منها، فيما يتعلق بظاهرة الاحتراق النفسي لدى العاملين والمرشدين وعلاقته بالمتغيرات المستقلة، يتيح إجراء المزيد من البحث في هذا المجال لاكتشاف أسباب هذا التعارض، ولقلة عدد الدراسات الحديثة الخاصة بموضوع الدراسة، وتنطلق الدراسة الحالية من هذا الواقع.

وتعتبر الدراسة الحالية مختلفة عن سابقاتها من الدراسات السابقة العربية والأجنبية منها، في أنها جمعت عدة متغيرات لم يسبق أن تناولتها الدراسات السابقة العربية والأجنبية مجتمعة معاً، وخصوصاً متغير (مكان العمل: مدرسة حكومية، مدرسة خاصة)، بالإضافة إلى اختيارها عينة مختلفة في الخصائص عن عينات الدراسات السابقة سواء أكان ذلك على مستوى المكان أم الزمان.

إجراءات الدراسة

يتناول هذا الجانب عرضاً لمنهجية الدراسة من حيث مجتمعها، وعينتها، والأداة المستخدمة في قياس الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، وطريقة تصحيحها، كما ويتناول عرضاً لإجراءات الدراسة، ومتغيراتها والتحليل الإحصائي المتبع للوصول إلى النتائج.

منهج الدراسة:

تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك لملاءمته لموضوع وأهداف الدراسة الحالية ولطبيعة المتغيرات والبيانات المستخدمة في الدراسة الحالية، فهو لا يقف عند مجرد جمع بيانات وصفية حول موضوع الدراسة، وإنما يتعدى ذلك إلى التشخيص والتحليل والربط والتفسير لهذه البيانات، ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تألف مجتمع الدراسة من جميع المرشدين التربويين الذين يمتهنون مهنة الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية والخاصة التابعة لمديرات التربية والتعليم في محافظة العاصمة عمّان لمناطق لواء القويسمة ولواء سحاب، والبالغ عددهم (120) مرشداً ومرشدة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2017/2016م (مديريات التربية والتعليم لإقليم الوسط، 2016)، فيما تكونت عينة الدراسة الحالية من جميع أفراد مجتمع الدراسة باستثناء عينة الثبات، حيث تكونت عينة الدراسة الحالية من (100) مرشداً ومرشدة، (39) مرشد و(61) مرشدة ويمثلون ما نسبته (83%) من

مجتمع الدراسة، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة.

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات: النوع الاجتماعي، الخبرة في المهنة، مكان العمل

المتغير		العدد	المجموع
النوع الاجتماعي	ذكور	39	100
	إناث	61	
الخبرة في المهنة	خمس سنوات فما دون	38	100
	أكثر من خمس سنوات	62	
مكان العمل	مدرسة حكومية	73	100
	مدرسة خاصة	27	

أداة الدراسة:

تمّ استخدام مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي لقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة، والذي أعده ماسلاش (Maslach, 1981) وتم تصميمه ليقيس ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر نحو الطلاب، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي. ويتكون المقياس من (22) فقرة متصلة بشعور الفرد نحو مهنته، أما المقياس في صورته المعربة فقد قام الوابلي (1995) بإجراءات تقنينه، وتمّ استخدامه في البيئة الأردنية في دراسة مقابلة (1996) وفي دراسة البدوي (2000) وغيرها من الدراسات، وللتأكد من مناسبته للبيئة الأردنية قام مقابلة (1996) باستخراج دلالات صدقه من خلال عرض الصورة الأصلية والصورة المترجمة على مجموعة من المتخصصين والمحكمين في العلوم النفسية والإنسانية للتأكد من ملائمته للبيئة الأردنية وأجمع المتخصصين والمحكمون على تعديل بعض الفقرات والإبقاء على الفقرات التي أجمعوا عليها بدون تعديلات، وكذلك استخراج معامل الثبات من خلال إعادة التطبيق بفارق زمني (15) يوماً بين التطبيقين، وكان معامل الثبات (0.84).

صدق وثبات الأداة:

ولأغراض الدراسة الحالية تمّ التأكد من صدق الأداة بعرضها على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس من المتخصصين في الإرشاد والصحة النفسية، حيث أبدو موافقتهم على استخدامه لغايات هذه الدراسة، كما تمّ التأكد من ثبات الأداة من خلال معادلة كرومباخ ألفا حيث كانت النتيجة كما يلي: الإجهاد الانفعالي (0.80)، تبلد المشاعر (0.70)، ونقص الشعور بالإنجاز (0.76)، والكلي للأداة (0.75).

طريقة الإجابة وتصحيح الأداة:

يطلب من المفحوص أن يستجيب على الأداة وفق تدرج سباعي من (صفر-6) تمثل فيه (صفر) درجة معدومة، وتمثل (6) درجة عالية من الاحتراق النفسي وذلك على جميع أبعاد الأداة، والبعد الأول والبعد الثاني (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر) من الأداة تمثل الاتجاه الإيجابي، أما البعد الثالث (نقص الشعور بالإنجاز الشخصي) يمثل الاتجاه السلبي لذلك يتم عكس الدرجات على هذا البعد، وفقرات المقياس موزعة على الأبعاد كالآتي: الإجهاد الانفعالي: ويمثل الإنهاك والإجهاد الذي يشعر به الفرد نتيجة الجهد المبذول لمساعدة الآخرين، ويتكون من الفقرات (1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20). وتبلد المشاعر: يقيس الشعور السلبي لدى المرشد التربوي نحو الطلاب، ويتكون من الفقرات (5، 10، 11، 15، 22). ونقص الشعور بالإنجاز الشخص: يقيس نقص الشعور بالكفاءة لدى المرشد التربوي وتطور الميل السلبي في أدائه، ويتكون من الفقرات (4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21). ويمكن تصنيف المرشد التربوي في عينة الدراسة على أساس تصنيف درجات أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي لديه إلى: منخفض أو متوسط أو مرتفع، كما يوضحها جدول (2).

جدول (2): تصنيف درجات أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي

الأبعاد	منخفض	متوسط	مرتفع
الإجهاد الانفعالي	17-0	29-18	30 فأكثر
تبلد المشاعر	5-0	11-6	12 فأكثر
نقص الشعور بالإنجاز	11-0	23-12	24 فأكثر

متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة الحالية على ثلاثة متغيرات مستقلة ومتغيراً تابعاً واحدا، وذلك على النحو التالي: أولاً: المتغيرات المستقلة: وتضمنت: أ_ النوع الاجتماعي وله مستويان (ذكور، إناث)، ب_ الخبرة في المهنة ولها مستويان (خمس سنوات فما دون، أكثر من خمس سنوات)، جـ_ مكان العمل وله مستويان (مدرسة حكومية، مدرسة خاصة)، ثانياً: المتغير التابع: فكان أداء المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان (لواء القويسمة ولواء سحاب)، على مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن جميع أسئلة الدراسة حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وللإجابة عن السؤال الأول والثاني والثالث تم استخدام اختبار (ت) للمقارنات الحسابية.

نتائج الدراسة وتفسيرها:

إن الغرض الرئيس من هذه الدراسة هو التعرف إلى مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان في ضوء المتغيرات الآتية: (النوع الاجتماعي، الخبرة في المهنية، ومكان العمل)، من خلال الإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة الحالية والأسئلة الفرعية المنبثقة عنها، وهي كالآتي:

النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيسي وتفسيرها: ما هي مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان (منخفض، متوسط، مرتفع)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وجدول (3) يوضح ذلك:

جدول (3): مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشد التربوي في محافظة العاصمة عمّان على أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي (منخفض، متوسط، مرتفع)

الأبعاد	المعيار	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الإجهاد الانفعالي	0 – 17	1	%1	26.95	6.23	منخفض
	18 – 29	69	%69			متوسط
	30 فأكثر	30	%30			مرتفع
تبلد المشاعر	0 – 5	-	-	14.75	3.84	منخفض
	6 – 11	22	%22			متوسط
	12 فأكثر	78	%78			مرتفع
نقص الشعور بالإنجاز	0 – 11	1	%1	23.390	5.21	منخفض
	12 – 23	52	%52			متوسط
	24 فأكثر	47	%47			مرتفع
الدرجة الكلية	-	-	-	21.69	4.16	مرتفع

تشير نتائج جدول (3) إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان جاء مرتفع، كما جاءت مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان ضمن المستوى (المتوسط والمرتفع) على أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، ويشير جدول (3) إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد الإجهاد الانفعالي جاء ضمن مستوى الاحتراق النفسي (متوسط)، حيث بلغت نسبة المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان الذين لديهم مستوى الإجهاد الانفعالي متوسط (69%)، في حين بلغت نسبة المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان الذين لديهم مستوى الإجهاد الانفعالي (مرتفع) بنسبة (30%)، وأظهرت نتائج هذا السؤال إلى أن فقط (1%) من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان لديهم مستوى الإجهاد الانفعالي (منخفض).

كما أشارت نتائج هذا السؤال إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في العاصمة عمّان على بُعد تبلد المشاعر جاء ضمن مستوى من الاحتراق النفسي (مرتفع)، إذ بلغت نسبة المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان الذين لديهم تبلد المشاعر بمستوى مرتفع (78%)، في حين بلغت نسبة المرشدين التربويين الذي لديهم تبلد مشاعر بمستوى (متوسط) بنسبة (22%)، في حين لم تظهر نتائج هذا السؤال أي نسبة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان لديهم تبلد مشاعر بمستوى (منخفض).

كما أشارت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بعد نقص الشعور بالإنجاز جاء ضمن المستوى (المتوسط)، إذ بلغت نسبة المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان الذين لديهم مستوى نقص الشعور بالإنجاز متوسط بنسبة (52%)، في حين بلغت نسبة المرشدين التربويين الذين لديهم نقص الشعور بالإنجاز بمستوى (مرتفع) بنسبة (47%)، وأظهرت نتائج هذا السؤال إلى أن فقط (1%) من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان لديهم نقص الشعور بالإنجاز بمستوى (منخفض).

ومن الممكن تفسير نتائج السؤال الرئيسي إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان جاء ضمن المستوى (المرتفع)، وأيضاً جاءت مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان جاءت ضمن مستوى (المتوسط والمرتفع) على أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، وتدل هذه النتيجة على أن المرشد التربوي يعاني من الاحتراق النفسي بشكل عام، وبمستويات متفاوتة بناءاً على الأبعاد المقاسه بدءاً من المستوى المتوسط وحتى وصولاً إلى المستوى المرتفع، وهذه النتيجة طبيعية لمن يعمل في المجال الإرشادي والميدان التربوي، حيث التعامل مع الطلبة، ومع الهيئة التدريسية، ومع الإدارة المدرسية، ومع أولياء الأمور، والمعروف أن المهن الإنسانية تولد الاحتراق النفسي وحالة من عدم التوازن بين متطلبات العمل وانخفاض مستوى الأداء والكفاءة المهنية، ولكن هنا كانت بمستوى من المتوسط وإلى المرتفع حسب الأبعاد الفرعية للظاهرة المدروسة، وهذا ما يميز نتائج هذا السؤال عن باقي نتائج الدراسات السابقة العربية والأجنبية منها.

وتتفق نتيجة هذا السؤال مع نتائج عدة دراسات سابقة وبشكل جزئي وباختلاف العينة والمتغيرات والأدوات، مع دراسة كل من الزيود (2002)، والفريحات وآخرون (2010)، وعربيات (2010)، ودراسة العمري وآخرون (El_omari, et.al, 2011) والتي أظهرت نتائج تلك الدراسات مستوى مرتفعاً من الاحتراق النفسي لدى المرشدين

والعاملين في القطاعات التربوية والتعليمية. وكذلك أيضاً نتائج دراسة كل من الرافعي وآخرون (2010)، ودراسة القيسي (2014)، ودراسة عبد الصمد (2015)، ودراسة المشاقبة (2016)، ودراسة بولمان وآخرون (Bollman, et.al, 1994) والتي أظهرت نتائج تلك الدراسات مستوى متوسطاً من الاحتراق النفسي لدى المرشدين والعاملين في القطاعات التربوية والتعليمية. وبالإضافة إلى ذلك تختلف نتيجة هذا السؤال مع نتيجة دراسة البخيت وآخرون (2011)، وبشكل جزئي وباختلاف العينة والمتغيرات، والتي أظهرت مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة تلك الدراسة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول وتفسيرها: هل توجد فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان تعزى للنوع الاجتماعي (ذكور، إناث)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، كما تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة لاستخراج دلالة الفروق لتقديرات أفرد عينة الدراسة على أبعاد مقياس (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور، إناث)، وجدول (4) يوضح ذلك:

جدول (4): نتائج اختبار (ت) لمقارنة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي (ذكور، إناث)

البعد	النوع الاجتماعي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	ذكور	39	88.24	78.5	3.390 -	98	0.00*
	إناث	61	05.29	55.6			
تبلد المشاعر	ذكور	39	30.14	65.3	2.354 -	98	561.0
	إناث	61	03.15	96.3			
نقص الشعور بالإنجاز	ذكور	39	41.21	45.5	11.314-	98	00.0*
	إناث	61	37.25	10.5			
الدرجة الكلية	ذكور	39	20.19	4.11	14.09	98	0.00*
	إناث	61	23.15	3.90			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05)تشير نتائج جدول (4) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥ 0,05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على الدرجة الكلية، إذ بلغت قيمة (ت) (14.09) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05)، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

(α ≥ 0.05) على أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي ألا وهو بُعد (الإجهاد الانفعالي) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح المرشدات، إذ بلغت قيمة (ت) (- 3.390) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05)، كما أشارت نتائج هذا السؤال إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05) بين تقديرات استجابات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (تبلد المشاعر) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي؛ إذ بلغت قيمة (ت) (- 2.354) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (نقص الشعور بالإنجاز) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح المرشدات، إذ بلغت قيمة (ت) (- 11.314) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05).

وتفسر نتيجة هذا السؤال إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتقديرات المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على أبعاد (الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح المرشدات، كما أشارت نتائج هذا السؤال إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً لتقديرات المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (تبلد المشاعر) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي، وكذلك جاء مستوى الدرجة الكلية الاحتراق النفسي لدى المرشدات التربويات بمستوى المتوسط. وتدل هذه النتيجة على أن الاحتراق النفسي لدى المرشدات، ويعزوا الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة المنطقة التي أُقيمت فيها الدراسة والتي تهتم بالعادات والتقاليد وتحث عليها، وربما يتم التعامل من هذا المنطلق، والفروق في أبعاد الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعزى للضغوط الأخرى مثل الضغوط الاجتماعية والمتطلبات الأسرية التي تقع على عاتق المرشدة، بالإضافة إلى ضغوط العمل والمهنة، مما أدى إلى حدوث تغييرات سلبية في مستوى التفكير والسلوك في المجال العمل المهني، مما أشعرهن بالاستنزاف والإرهاق وعدم القدرة على الاتصال مع الآخرين وانخفاض قدرتهن على العطاء، مما أدى إلى مستوى متدني من الطاقة الحيوية، وعدم قدرتهن على التوافق مع الضغوط.

وتتفق نتيجة هذا السؤال مع نتائج الدراسة السابقة لليرمان (Lerman, 1981)، وبشكل جزئي وباختلاف العينة والمتغيرات والتي أشارت إلى أن المرشدات أكثر عرضه للاحتراق النفسي من المرشدين. وتختلف نتيجة هذا السؤال مع نتائج عدة دراسات سابقة وبشكل جزئي وباختلاف العينة والمتغيرات والأدوات، مع نتائج دراسة كل من المرزوقي (2008)، ودراسة غنيم وآخرون (2011)، وكذلك دراسة القيسي (2014)، ودراسة عبد الصمد (2015) ودراسة المشاقبة (2016)، والتي أظهرت نتائج تلك الدراسات إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى المرشد النفسي أو التربوي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني وتفسيرها: هل توجد فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان تعزى للخبرة في المهنة (خمس سنوات فما دون، أكثر من خمس سنوات)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، كما تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة لاستخراج دلالة الفروق لتقديرات أفرد عينة الدراسة على أبعاد مقياس (Maslach) للاحتراق النفسي وذلك تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة (خمس سنوات فما دون، أكثر من خمس سنوات)، وجدول (5) يوضح ذلك:

جدول (5): نتائج اختبار (ت) لمقارنة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة (خمس سنوات فما دون، أكثر من خمس سنوات)

البعد	الخبرة في المهنة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	خمس سنوات فما دون	38	25.97	5.01	1.228 -	98	0.031*
	أكثر من خمس سنوات	62	27.54	6.85			
تبلد المشاعر	خمس سنوات فما دون	38	14.94	4.15	0.400	98	790.0
	أكثر من خمس سنوات	62	14.62	3.67			
نقص الشعور بالإنجاز	خمس سنوات فما دون	38	23.76	4.87	0.558	98	601.0
	أكثر من خمس سنوات	62	23.16	5.43			
الدرجة الكلية	خمس سنوات فما دون	38	21.55	3.79	0.53	98	0.571
	أكثر من خمس سنوات	62	21.77	4.10			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05).

تشير نتائج جدول (5) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على الدرجة الكلية إذ بلغت قيمة (ت) (0.53) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05)، وكذلك أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (الإجهاد الانفعالي) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة ولصالح (أكثر من خمس سنوات)، إذ بلغت قيمة (ت) (- 1.228) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0,05)، كما أشارت نتائج هذا السؤال إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (تبلد المشاعر) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة؛ إذ بلغت قيمة (ت) (0.400) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05)، كما أشارت نتائج هذا السؤال إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (نقص الشعور بالإنجاز) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة؛ إذ بلغت قيمة (ت) (0.558) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05).

أما بالنسبة لتفسير نتائج السؤال الفرعي الثاني فلقد أظهرت نتائج هذا السؤال إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (الإجهاد الانفعالي) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة ولصالح (أكثر من خمس سنوات). كما أشارت نتائج هذا السؤال إلى عدم وجود فروق دالة إحصائياً لتقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على أبعاد (تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة في المهنة. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المرشد الذي خبرته أكثر من خمس سنوات يكون لديه إجهاد انفعالي أكثر من المرشد الذي لديه خبرة أقل من خمس سنوات ويعتبر هنا (الإجهاد الإنفعالي) أحد أهم مسببات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين؛ وتعود هذه النتيجة ربما لكثرة ضغوط العمل وضغوط المهنة، ونقصان المصادر العاطفية لهم والتي تمدهم بالطاقة والنشاط والحيوية.

وتتفق نتيجة هذا السؤال مع نتيجة دراسة المرزوقي (2008) وبشكل جزئي وباختلاف العينة والمتغيرات، والتي أشارت إلى وجود فروق إحصائية تعزى للخبرة لمن هم أكثر من (15) سنة، وكذلك مع دراسة غنيم وآخرون (2011) والتي أشارت إلى وجود فروق

دالة إحصائياً تعزى للخبرة ولصالح فئة (12-15) سنة. وتختلف نتيجة هذا السؤال وبشكل جزئي وباختلاف العينة والمتغيرات والأدوات مع دراسة كل من الزيود (2002)، والختاتنة (2009)، وعربيات (2010)، والرافعي وآخرون (2010)، والبخيت وآخرون (2011)، وسالم (2012)، وعبد الصمد (2015) والمشاقبة (2016)، والعمري وآخرون (El_omari, et.al, 2011)، إما في حالة عدم وجود فروق دالة تعزى للخبرة في المهنة أو لوجود فروق دالة تعزى للخبرة لكل لأبعاد أخرى (تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز) غير البُعد المستخلص نتيجته في دراسة الحالية (الإجهاد الانفعالي)، أو لوجود فروق دالة تعزى لأقل من فئة الخمس سنوات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث وتفسيرها: هل توجد فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان تعزى لمكان العمل (مدرسة حكومية، مدرسة خاصة)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، كما تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة لاستخراج دلالة الفروق لتقديرات أفرد عينة الدراسة على أبعاد مقياس (Maslach) للاحتراق النفسي وذلك تبعاً لمتغير مكان العمل (مدرسة حكومية، مدرسة خاصة)، وجدول (6) يوضح ذلك:

جدول (6): نتائج اختبار (ت) لمقارنة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مكان العمل (مدرسة حكومية، مدرسة خاصة)

البعد	مكان العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجات الحرية	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	مدرسة حكومية	73	26.30	5.80	-1.726	98	0.017*
	مدرسة خاصة	27	28.70	7.10			
تبلد المشاعر	مدرسة حكومية	73	14.61	3.90	-1.562	98	0.041*
	مدرسة خاصة	27	17.11	3.74			
نقص الشعور بالإنجاز	مدرسة حكومية	73	23.45	5.26	1.77 -	98	0.001*
	مدرسة خاصة	27	25.22	5.16			
الدرجة الكلية	مدرسة حكومية	73	21.45	3.60	1.31	98	0.001*
	مدرسة خاصة	27	23.67	5.09			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05).

تشير نتائج جدول (6) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على الدرجة الكلية لمقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي، إذ بلغت قيمة (ت) (1.33) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05)، كما أظهرت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (الإجهاد الانفعالي) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مكان العمل ولصالح (مرشدي المدارس الخاصة)؛ إذ بلغت قيمة (ت) (- 1.726) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05)، كما أشارت نتائج هذا السؤال إلى وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (تبلد المشاعر) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مكان العمل ولصالح (مرشدي المدارس الخاصة)؛ إذ بلغت قيمة (ت) (- 1.562) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α ≥ 0.05)، كما أشارت نتائج هذا السؤال إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على بُعد (نقص الشعور بالإنجاز) من أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي تبعاً لمتغير مكان العمل ولصالح (مرشدي المدارس الخاصة)؛ إذ بلغت قيمة (ت) (- 1.77) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≥ 0.05).

وأخيراً ومن الممكن تفسير نتائج السؤال الفرعي الثالث والتي أظهرت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على الدرجة الكلية وكذلك على جميع أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) تبعاً لمتغير مكان العمل ولصالح (مرشدي المدارس الخاصة). وتعود هذه النتيجة إلى طبيعة العمل الإرشادي القاسي وازدياد الأعباء الوظيفية داخل منظومة المدارس الخاصة واختلاط المهام الإدارية مع المهام الإرشادية؛ مما أثر سلباً على أداء المرشدين التربويين وصولاً بهم إلى درجة مرتفعة من الاحتراق النفسي على جميع أبعاد الأداة التي تقيس ظاهرة الاحتراق النفسي، من خلال نقصان مصادر الدعم التي تمُد المرشدين التربويين في المدارس الخاصة بالطاقة والنشاط والحيوية، وكذلك الاستجابات القاسية للمطالب والأعمال الموكلة لهم داخل منظومة المدارس الخاصة،

وأيضاً التقييم السلبي للمرشدين التربويين في المدارس الخاصة؛ مما أدى إلى انخفاض القوة الحيوية والقدرة على الوصول إلى الأهداف المرجوة.

مما يؤيد رأي الباحث بهذه النتيجة وإضافة متغير (مكان العمل: مدرسة حكومية ومدرسة خاصة) كأحد المتغيرات الهامة في هذه الدراسة، التي لم تتطرق إليه أي من الدراسات السابقة المحلية أو عربية أو الأجنبية حسب علم وإطلاع الباحث، وهذا ما يزيد الدراسة تميزاً وحداثة وأصالة.

لقد توصلت الدراسة الحالية إلى تحديد مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان، وتحديد مستويات الاحتراق النفسي على أبعاد الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز. كما كشفت الدراسة الحالية عن العلاقة بين متغيرات (النوع الاجتماعي، الخبرة في المهنة، مكان العمل) والاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمّان على أبعاد مقياس ماسلاش (Maslach) للاحتراق النفسي المستخدم في الدراسة الحالية.

التوصيات:

وفي ضوء نتائج الدراسة الحالية وتفسيرها، يوصي الباحث بتقديم التوصيات والمقترحات الآتية:

1. الكشف عن الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين من خلال أعراضه الأولية، عن طريق معايير الأداء والتقييم الوظيفي، وخاصة أن النتائج أظهرت وجود درجات من مرتفعة إلى متوسطة من الاحتراق النفسي لدي المرشدين التربويين.
2. ضرورة إجراء دراسات للكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي ومتغيرات أخرى لها علاقة، مثل: الذكاء الانفعالي والعاطفي، قوة الأنا وجودة الحياة، والوضع الاقتصادي والاجتماعي والوظيفي، وخصوصاً لمرشدي ومرشدات المدارس الخاصة.
3. العمل على إجراء دراسات تجريبية وتدريبية للمرشدين والمرشدات الذين معدل خبرتهم في المهنة الإرشادية لأكثر من خمس سنوات، للتأكد من أثر البرنامج الذي تدرب عليه المرشد وأدائه في الإرشاد وبالتالي على مدى الاحتراق النفسي.
4. العمل على إيجاد طرق بديلة للتخفيف من ضغوط العمل والمهنة للمرشدات التربويات.
5. ضرورة تحديد المهام التي يقوم بها المرشد التربوي وتقليل الأعباء الوظيفية التي تلقى على عاتق المرشدين التربويين وخصوصاً مرشدي المدارس الخاصة، مع ضرورة الاستمرار بعقد ورش العمل للمرشدين التربويين خلال السنة الدراسية.

المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

- البخيت، صلاح الدين فرج والحسن، زينب عبد الرحمن .(2011). " الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي الموهوبين في السودان ". مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، 1 (3)، 11-68.
- البدوي، طلال حيدر .(2000). درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمّان وأثر بعض المتغيرات في ذلك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- التح، زياد خميس .(2013). " علاقة فعالية الذات في التدريس بالاحتراق النفسي والخبرة لدى معلمي محافظة المفرق ". مجلة إتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، 4 (12)، 163-189.
- الختاتنة، سامي محسن .(2009). " الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية ". مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2 (24)، 270-320.
- خطاب، سمير سعد ومحمود، ماجدة حسين .(2010). " الاحتراق النفسي والأعراض السيكوماتية لدى معلمي التربية الخاصة ". حوليات آداب عين شمس، 38، 313-379.
- الرافعي، يحيى عبد الله والقضاة، محمد فرحان .(2010). " مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات ". مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، 2 (3)، 297-351.
- الربيع، فيصل خليل والجراح، عبد الناصر ذياب .(2009). " مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي ومعلمات الصف الأول الأساسي بالأردن وعلاقته ببعض المتغيرات ". مجلة كلية التربية – جامعة عين شمس، 33 (3)، 273-308.
- الزهراني، نوال عثمان .(2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.
- الزيود، نادر فهمي .(2002). " واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء". مجلة العلوم التربوية – قطر، (1)، 199-222.
- سالم، محمد عبد الستار أحمد .(2012). " دراسة تحليلية لمستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي ومعلمات التربية الخاصة بجدة ". دراسات تربوية واجتماعية، 4 (18)، 107-138.
- السيد، سوزان محمد حسن .(2010). " الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات علوم المرحلة الإعدادية وأثره على استخدامهم لبعض الاتجاهات الحديثة في تدريس المادة ". مجلة القراءة والمعرفة – مصر، 109، 102-169.

■ عبد الصمد، نجاري .(2015). الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ولاية ورقلة، الجزائر.
■ عربيات، أحمد. (2010). " الاحتراق النفسي لدى المدارس الثانوية الحكومية والخاصة في الأردن ". مجلة كلية التربية – جامعة عين شمس، 34 (1)، 369-402.
■ غنيم، خوله عبد الرحيم وقطناني، هيام .(2011). " الاحتراق النفسي لعينة من المرشدين النفسيين في المدارس الحكومية في محافظة البلقاء وارتباطه ببعض المتغيرات ". مجلة كلية التربية – جامعة عين شمس، 35 (2)، 221-265.
■ الفريحات، عمار والربضي، وائل .(2010). " مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون". مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 5 (24)، 1560-1586.
■ الفيومي، محمد عيسوي .(2007). " دراسة مقارنة لأثر بعض المهن في إحداث الاحتراق النفسي ". مجلة التربية – قطر، 36 (163)، 248-278.
■ القيسي، لما .(2014). " درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في مدارس محافظة الطفيلة". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية،22 (1)، 231-251.
■ مديريات التربية والتعليم لإقليم الوسط .(2016). قسم التخطيط والإحصاء، عمّان، الأردن.
■ المرزوقي، جاسم محمد .(2008). " الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في الإمارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات ". الثقافة والتنمية، 24، 154-196.
■ المشاقبة، محمد أحمد .(2008). الإرشاد النفسي للمرشدين والأخصائيين النفسيين، ط1، عمّان، الأردن: دار المناهج.
■ المشاقبة، محمد أحمد .(2016). " الاحتراق النفسي لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته ببعض المتغيرات ". مجلة العلوم التربوية والنفسية – جامعة البحرين، 17 (1)، 544-564.
■ مقابلة، نصر .(1996). " العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين ". مجلة علم النفس، (3)، 110-119.
■ معشي، محمد علي .(2012). " الاتجاه نحو الإرشاد الطلابي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى الطلاب المرحلة الثانوية ". مجلة الإرشاد النفسي – مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، (31)، 3-58.
■ الوابلي، سلمان .(1995). " الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة في ضوء مقياس ماسلاش المُعرب ". مركز البحوث التربوية، جامعة أم القرى.

■ ياسين، حمدي محمد وشاهين، هيام صابر وأبو الديار، مسعد نجاح .(2010). " الاحتراق النفسي وأساليب المواجهة لمدربي الأطفال الذاتويين ". مجلة مركز الخدمة للاستشارات البحثية بكلية الآداب جامعة المنوفية – مصر، 42، 139-169.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

■ Bollman, J., & Lee .(1994). " Burnout of School Counselors in south Carolina University of south Carolina ". Dissertation Abstracts International, Vol. 54. No. 12.

■ Butler, S. K.,& Constantine, M. G. (2005). " Collective self-esteem and burnout in professional school Counselors ". Professional School Counseling, 9 (1), 55-62.

■ Corey, G.(1991). Theory and Practice of counseling and Psychotherapy. CA./Cole Publishing Company Paciple Grove/Brooks

■ El-omari, A., & Freihat, A.(2011). " Burnout levels of Jordanian teachers of English in Ajloun province ". Journal of Al-Qudes University, 24 (2), 71-94.

■ Gunduz, B.(2012). " Self-efficacy and burnout in professional school counselors ". Educational Sciences: Theory and Practice, 1, (3), 1761-1767.

■ Lerman, M. H.(1981). " The effect of Client Socio-Economies Status on Counselor Burnout ". The University of Wisconsin-Milwaukee, Dissertation Abstracts International, 43, 1427A.

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

■ Lin, Y.(2012). " Experiences of burnout, self-care, and recovery of female university counselors in Taiwan ". Canadian Journal of Counseling and Psychotherapy, 46, (3), 221-230.

■ Maslach, C. (1981). " The burnout sundrome in the day care setting ". Child care Quarterly, 6, 100-113.