



عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفعالية الذات لدى العاملين في الإرشاد
التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية

سحر مرشد فريد خياط

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440هـ - 2018م

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد
التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية

إعداد:

سحر مرشد فريد خياط

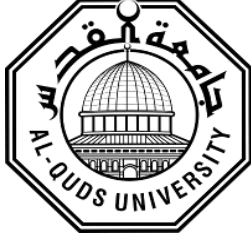
بكالوريوس خدمة اجتماعية من جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

بإشراف:

أ. د. محمد أحمد شاهين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، من معهد التنمية المستدامة /
جامعة القدس - فلسطين

1440هـ - 2018م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في
المدارس الحكومية الفلسطينية

اسم الطالبة: سحر مرشد فريد خياط
الرقم الجامعي: (21520253)

المشرف: الأستاذ الدكتور محمد أحمد شاهين

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2018/12/19 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

- | | |
|--------------|---|
| التوقيع..... | 1. رئيس لجنة المناقشة أ. د. محمد أحمد شاهين |
| التوقيع..... | 2. ممتحناً داخلياً: د. سعدي الكرنز |
| التوقيع..... | 3. ممتحناً خارجياً: د. محسن عدس |

القدس - فلسطين

1440هـ - 2018م

الإهداء

لروح الرجل الذي أنجبني، وجعل سلاحى الأصل، والمبدأ، والخلق الحسن، والضمير الحي والدي الطيب، كنت أتمنى أن تبقى حيا وبطيل الله بعمرك، ولكنك رحلت عنا قبل أن ترى ثمرة تعبك، وتعبى فإكراما لروحك وصدقة جارية لها أخرجت هذا البحث. لسبب وجودي، وأساس رغبتى بالحياة، والعلم أمة يا رمز الأصل، والمحبة، والعطاء، لك أهدي بحثي.

لدمى السارى فى عروقى لريان سفينتنا للجدار الصلب الذى نتكئ عليه، وأبينا الثانى لأخى الأكبر مجدى، ولرمز المثابرة والكفاح والأصل أخى قاسم، ولمهجة الحياة، وسعادتها إخوتى: فايز، محمد، وفريد.

لأخواتى اللواتى كن ولا زلن يدعمننى ويهون على مشاق الطريق: سارة، فلسطين، فداء، وصابرين، لكن أهدي بحثي.

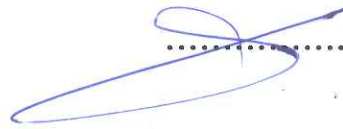
ولن أنسى رفيقات دربى وصديقاتى وأخص بالذكر سرين ناجى العلى، وسميره البرغوثى، وهاله بليدى وكل الصديقات والزلاء الذين لن يسعبنى المجال لذكر أسمائهم. لكل طالب علم، ومحب له أهدي بحثي.

سحر خياط

إقرار

أقر أنا مُعدة الرسالة أنها قُدمت إلى جامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنه نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذا البحث، أو أي جزء منه لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:



الاسم: سحر مرشد فريد خياط

التاريخ: 2018/12/19

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل ونشكره لما أعطاه لنا من قوة وإصرار وصبر لإنجاز هذا البحث المتواضع.

والشكر الجزيل لرمز العطاء الدائم مشرف رسالتي أ. د محمد أحمد شاهين، الذي لم يتوانا يوماً عن توجيهي، ونصحي، وإرشادي طوال فترة دراستي، وتحمل معي مشاق وعثرات الطريق لكي نخرج هذا البحث المتواضع، وليكون غرسة جديدة تغرس في حديقة البحوث العلمية.

وأشكر أ. د ماجد الخياط لكل ما قدمه لي من مفاتيح قيمة بمجال البحث العلمي والتحليل الإحصائي، كما أشكر الدكتور حسني عوض الذي أحاك لنا تحليل إحصائي مميز، وأشكر أ. مها أبو زنيد صاحبة الموقف الراقي لما قدمته لي من خفايا بحثية قيمة. وكل الشكر والتقدير لجامعتنا جامعة القدس عنوان العلم والعلماء والتميز والإبداع، ومعهد التنمية المستدامة بشكل خاص ولكل العاملين به من أعضاء هيئة تدريسية، وإداريين، وفنيين.

وأشكر جامعة القدس المفتوحة الحاضنة الأولى لنا، ورئاسة الوزراء، ووزارة التربية والتعليم العالي، ورؤساء الأرشاد والمرشدين التربويين، لكل ما قدموه لنا من عون وعطاء. وأشكر عائلتي قدوتي في الحياه رمز التماسك والمحبة أمي، إخوتي، أخواتي، لكم مني أصدق الشكر والعرفان.

والشكر الجزيل موصول إلى عضوي لجنة المناقشة: الدكتور سعدي الكرنز، والدكتور محسن عدس، على تفضلهما بمناقشة الدراسة.

وأشكر كل من وقف بجانبني وساندني لإتمام رسالتي، وشكر خاص وعميق للذين وضعوا الصخور في دربي لأبني بها طريقي الصلب الذي سأكمل طريقي العلمي بالسير عليه.

سحر خياط

مصطلحات الدراسة

تبحث هذه الدراسة في موضوع الإحترق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي بالمدارس الفلسطينية الحكومية، وقد وردت مفاهيم ومصطلحات تخدم هذه الدراسة، وتحقيقاً لهذا الغرض اعتمدت التعريفات الآتية:

1- الإحترق الوظيفي : **Job Burnout** هو حالة من الاستنزاف والإرهاك البدني والانفعالي نتيجة التعرض للضغوطات الشديدة، وكذلك عرفته ماسلاش بأنه تغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه نحو العمل وتغير في حالته البدنية المتمثلة في الإجهاد الانفعالي الذي قد يصل إلى تدني إنجازة الشخصي (عسكر، 2000).

2- فاعلية الذات : **Self-efficacy** هو مجموعة من الأحكام الصادرة عن الفرد، والتي تعكس معتقداته حول قدراته على القيام بسلوكيات معينة، ومرونته في هذا التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، وتتضمن التحكم في ضغوط الحياة والصمود أمام خبرات الفشل والثقة بالنفس وتجنب المواقف التقليدية (الشعراوي، 2000).

3 المرشدون التربويون : **Educational Counselors** هم أشخاص متخصصين حاصلين على الشهادة الجامعية الأولى في أحد فروع العلوم الإنسانية الآتية: علم النفس، إرشاد نفسي وتوجيه تربوي، خدمة اجتماعية. وهو أيضاً شخص متميز بحيث يشكل الأمن والأمان للطلاب ومدرّب تدريباً مهنيّاً عالياً للتعامل مع المشكلات والاضطرابات السلوكية التي يعاني منها الطلبة (الإدارة العامة للإرشاد والتربية الخاصة، 2013). وتعرف

الباحثة المرشدين التربويين بأنهم المرشدون في المدارس الحكومية الفلسطينية، الذين هم على رأس عملهم الإرشادي خلال العام الدراسي 2019/2018م، بخصائصهم وقدراتهم المحددة ضمن معطيات بيانات هذه الدراسة، والمأخوذة من الإدارة العامة للإرشاد والتربية الخاصة.

المخلص

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى كل من الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية، والتحقق من طبيعة العلاقة بينهما، إضافة إلى تقصي الفروق في مستوى كل منهما باختلاف عدد من المتغيرات الديموغرافية (الضابطة)، هي: الجنس، والتخصص، وسنوات الخبرة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي، من خلال تطبيق أداتي الدراسة: مقياس الإحتراق الوظيفي، ومقياس فاعلية الذات، على عينة ضمت (374) مرشداً ومرشدة، منهم (182) مرشداً، و (192) مرشدة، اختيروا بالطريقة العنقودية، من (7) مديريات، هي: الخليل، وبيت لحم، ونابلس، وطولكرم، وجنين، وقلقيلية، وسلفيت بعد سحبها عشوائياً من مجموع المديریات البالغة (13) مديرية، فشكلت عينة الدراسة ما نسبته (32.2%) من مجمل أفراد مجتمع الدراسة الأصلي.

أظهرت النتائج أن مستوى الإحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي بالمدارس الفلسطينية الحكومية كان مرتفعاً، وأن مستوى فاعلية الذات لديهم منخفضاً، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط عكسية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي ومجالاته الثلاثة (الاجهاد والإنفعال، تبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) وبين فاعلية الذات، كما بينت النتائج للانحدار البسيط أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، بمعنى أن الاحتراق الوظيفي ومجالاته تعد عاملاً منبئاً لفاعلية الذات. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات كل من الاحتراق الوظيفي ومجالاته (الاجهاد والانفعال، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) وفعالية الذات تبعاً لمتغيرات (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

وأوصت الدراسة بعقد دورات وبرامج إرشادية وتدريبية تزود المرشدين التربويين بإستراتيجيات وإجراءات تسهم في خفض مستوى الاحتراق الوظيفي وتعزيز مفهوم فاعلية الذات لديهم، وتأكيد تعزيز مكانة ودورهم من خلال منحهم إمتيازات وحوافز مادية ومعنوية، وضرورة تطوير كفاياتهم ومهاراتهم بصورة مستمرة، والحاجة إلى قيام المسؤولين في وزارة التربية والتعليم العالي الوقوف على أسباب إنتشار ظاهرة الإحتراق الوظيفي في أوساط المرشدين التربويين، والتخفيف قدر الإمكان من أعباء العمل الملقاة على عاتقهم، وصولاً إلى خفض الإحتراق الوظيفي لديهم، وبالتالي تحسين فاعليتهم الذاتية.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي، فاعلية الذات، المرشد التربوي.

Job Combustion and its Relation to Self-Efficacy among the Educational Counselors in Palestinian Public Schools

Prepared by: Sahar Morshid Al-Khayat

Supervised by: Mohammed Ahmad Shaheen

Abstract

The study aims to investigate the level of both job combustion and self-efficacy, investigate the relation between them, and the differences in each of them due to: gender, specialization, and years of experience, among educational counselors in the Palestinian public schools. The study used the descriptive Correlative method by applying the two parameters: job combustion and self-efficacy scales on a sample selected by cluster sampling technique from 7 regions: Hebron, Bethlehem, Nablus, Tulkarem, Jenin, Qalqiliya and Salfit, that was choosen randomly from the 13 regions in the West Bank. The sample included 374 counselors, which is 32.2% of the whole population in the West Bank governmental schools, 255 of them were females and the remaining were males.

The results found that the level of job burnout among educational counselors in Palestinian public schools was high, and that their level of self-efficacy was low. The results showed that there was a statistically significant correlation between the total degree of job combustion and its three areas (stress and emotion, Sagging feelings, lack of sense of personal achievement) and self-efficacy. The results of the simple regression showed that the regression model was statistically significant, so that job combustion and its fields were a predictor of self-efficacy. The results showed that there were no statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) between the means of either the job combustion and its three areas or self- efficacy according to variables (sex, specialization, years of experience).

The study recommended for training programs that provide educational counselors with strategies and procedures that contribute to reducing the level of job combustion and enhancing self-efficacy, and the importance of enhancing their role by providing them with material and moral privileges and incentives. The need for officials of the Ministry of Education and Higher Education to investigate the facts on the causes of the spread of the phenomenon of occupational burnout among educators is also vital, so as not to lead to job burnout and thus decrease their effectiveness.

Keywords: job burnout, self-efficacy, educational counselors.

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

يعاني الأفراد أياً كانت وظائفهم من صعوبات ومشكلات إدارية ووظيفية، تؤدي بهم في حال تراكمها وتطورها إلى الاحتراق الوظيفي، ولا تكاد تخلو مهنة أو وظيفة من مسببات للاحتراق الوظيفي، لكن مستوياته تتفاوت من وظيفة إلى أخرى؛ فهناك مهن قد يعاني فيها الأفراد من الإحتراق الوظيفي أكثر من غيرها، إما بحكم طبيعة الوظيفة ذاتها أو الموظف ونظريته تجاه قدرته على أداء مهامه الوظيفية. إن وظيفة المرشد التربوي المدرسي هي من الوظائف المستحدثة في البيئة الفلسطينية، وقد بدأ العمل بها دون التحضير لتأهيل مرشدين متخصصين، فانعكس ذلك على فهم المرشد وقناعاته حول مهاراته وقدراته واستعداداته لأداء واجباته، إضافة إلى أن تعامله مع عدد كبير من الطلبة وأولياء أمورهم، يتطلب منه بذل الكثير من الطاقة والجهد الإنفعالي والعقلي والجسدي والإداري في أثناء تقديم المساعدة، وبالتالي يصبح عرضة أكثر من غيره للإحتراق الوظيفي، وانعكاس ذلك على فعالية الذات لديه، وبالتالي على أدائه لواجباته ومسؤولياته تجاه المؤسسة التعليمية ومكوناتها.

لقد تطور الاهتمام بظاهرة الإحتراق الوظيفي بين الباحثين والممارسين على حد سواء، وركزت أبحاث الإحتراق الوظيفي على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية بما في ذلك الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين، والمدرسين، والمرضين، والأطباء، والمحامين، والمهنيين، الذين تتطلب أعمالهم اتصالاً مباشراً ومستمراً مع الجمهور، إذ تبرز ظاهرة الإحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاعين العام والخاص وبشكل رئيس بين الأفراد الذين يبذلون اهتماماً بأعمالهم ويتسمون بالمثالية والإلتزام، لكن

أعراض الإحترق الوظيفي قد تظهر كذلك في المهن الفنية، مثل: تطوير برامج الحاسب الآلي والحقول الأخرى للبحث والتطوير. كما أن ثمة دراسات أظهرت وجود الاحتراق بين المهندسين ووظائف السكرتارية، في حين أظهرت الدراسات الحديثة أن الإحترق يظهر أيضاً في الوظائف الإدارية والمهنية بأشكالها ومستوياتها كافة، ومنها مهنة الإرشاد (الكلابي ورشيد، 2001).

وفي السنوات الأخيرة، جذب الاحتراق الوظيفي اهتمام الكثير من الباحثين لأسباب عديدة، مثل: خطورة انتشاره بين المهنيين في مجال الخدمة الاجتماعية على نطاق واسع لا سيما بعد تحول المجتمعات الإنسانية خلال العشرين سنة الأخيرة إلى مجتمعات مهنية، وتزايد أفراد المجتمع الذين يعتمدون على الخدمات التي يقدمها المهنيون، وفي حالة تعرض هؤلاء للإحترق الوظيفي فإن المجتمع سيواجه مشكلة معقدة، بالإضافة إلى تأثير الإحترق الوظيفي السلبي على العاملين وفعالية الذات لديهم، وكذلك على المنظمات والجمهور المتلقي للخدمة، مما يستدعي دراسته وتحديد ارتباطاته ليتسنى التعامل معه ومع تأثيراته على متلقي الخدمات، سواءً أكانوا أفراداً أم جماعات (منصور، 2013).

ويقصد بفعالية الذات استبصار الفرد بإمكاناته وحسن استخدامه لها، وهي لا ليست وحدها من يحدد السلوك؛ فلا بد من وجود مقدار من الاستطاعة سواءً أكانت عقلية، أم نفسية، أم فسيولوجية. وتمثل فعالية الذات كذلك توقع الفرد لمدى استثمار قدراته الذاتية، التي لها جانب دافعي يربطها إلى حد ما بالنتائج النهائي للسلوك، وقد يكون هذا هو سبب مثابرة الفرد في التصدي لأداء مهمة محددة. وتختلف توقعات الفرد للنتائج عن توقعات فعالية الذات، التي لها تأثير قوي على سلوكه، وبخاصة لدى المهنيين الذين يقدمون المساعدة للأفراد، ومنهم الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين والتربويين، لذا حظي هذا المفهوم باهتمام الكثير من الدراسات لتأثيره المباشر على فعالية أدائهم لمهامهم الوظيفية.

وقد أشار باندورا (Bandura, 1995) إلى أن فعالية الذات تعمل على التحكم في أنماط التفكير التي تؤثر على مستوى الطموح والإنجاز والدافعية، فالفعالية الذاتية لدى الفرد هي أساس مهم لتحديد مستوى دافعيته، ومستوى صحته النفسية، وقدرته على الإنجاز الشخصي، كما أن الفعالية الذاتية تؤثر على نوعية النشاطات والمهام التي يختار الفرد تأديتها، وعلى كمية الجهد الذي يبذله لإنجاز مهمة أو نشاطٍ ما، بل وعلى طول مدة المقاومة التي يبديها الفرد أمام العقبات التي تعترض طريقه، والعكس صحيح. كما أن فعالية الذات تعدّ من المتغيرات النفسية المهمة التي تُوجه سلوك الفرد، وتُسهم في تحقيق أهدافه الشخصية، فالأحكام والمعتقدات التي يمتلكها الفرد حول قدراته وإمكاناته، لها دور مهم في زيادة القدرة على الإنجاز، ونجاح الأداء.

لقد أصبح الإرشاد التربوي في المدارس ومؤسسات التعليم كافة يحتل مرتبة مهمة في التربية الحديثة، إذ تطورت مهمة المدرسة من مجرد أداة لتدريس المناهج والمواد إلى الاهتمام بالطلبة من جميع الجوانب الاجتماعية، والجسمية، والنفسية، وغيرها، وهذا أدى إلى بروز دور المرشد التربوي وأهميته في تحقيق الصحة النفسية للطلبة. وفي المدارس الحديثة أصبحت مهمة المرشد التربوي من المهام الأساسية التي تسعى إلى مساعدة الطلبة على النهوض بقدراتهم، ومساعدتهم في مواجهة مشكلاتهم ووقايتهم من الاضطرابات السلوكية، بالتعاون مع الإدارة والمعلمين وأولياء الأمور ضمن جهود مشتركة ومتكاملة (أبو عيطة، 2002).

وأظهرت دراسة جبر (2010) أن الاحتراق الوظيفي، والعوامل المسببة له لدى العاملين في الصحة النفسية في الضفة الغربية كانت مرتفعة، وعدم وجود فروق في الشعور بالاحتراق تعزى لمتغيرات:

المؤهل العلمي، والجنس، وسنوات الخبرة)، كما بينت دراسة الشيخ (2012) أنه كلما ارتفعت درجة الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين انخفضت نوعية حياتهم وازدادت سوءاً، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغيرات: الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي. وأشارت دراستي طشوش (2013)، وبوفرة ومنصوري (2014) إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي. أما دراسة الشعلان (2016)، فقد بينت أنه يقف وراء حالة الاحتراق الوظيفي العديد من الأسباب، يتعلق بعضها بالمنظمة وظروفها وأسلوب تعاملها مع الموظفين، وضغط العمل وغياب الدور، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، وانعدام التدوير الوظيفي. وأشارت دراسة أبو غزالة وزكريا (2002) إلى أن انخفاض فعالية الذات يعدّ مظهراً من مظاهر الخوف، والقلق والتوتر. وتوصلت دراسة مصبح (2011) إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين قلق المستقبل ومجالاته وبين فعالية الذات، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في فعالية الذات لصالح الذكور. وبينت دراسة التح (2013) وجود فروق دالة إحصائياً في فعالية الذات في التدريس، تعزى إلى التفاعلات الثنائية المحتملة بين متغير الخبرة، وتكرار الاحتراق النفسي، وشدته، ووجود فروق دالة في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الخبرة، كما أشارت دراسة الشافعي (2013) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين فعالية الذات ومجالات الصمود النفسي. وفي دراسة الييف وتونك (Aliyev & Tunc, 2014)، دلّت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي، والاحتراق النفسي تعود لمتغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، لصالح الإناث.

ونظراً للأهمية الكبيرة التي بدأت توليها التربية الحديثة لخدمات الإرشاد النفسي والتربوي باعتبارها عملية مكملة للعملية التربوية، كان من المهم الوقوف على مواطن القوة والضعف في تجربة الإرشاد التربوي المدرسي في فلسطين، والتي مضى على انطلاقتها أكثر من عشرين عاماً، والإسهام في

تطويرها والتعامل مع ما يواجهها من مشكلات، وبخاصة تلك التي تواجه المرشدين التربويين العاملين بالمدارس، باعتبارهم هم من ينفذون هذه الخدمة.

وبناءً على ذلك، ترى الباحثة أن المهن الإرشادية قد تكون من أكثر المهن التي يتعرض فيها الإنسان للاحتراق الوظيفي المتمثل بالتعب والإرهاق وأحياناً الاحباط، نتيجة الضغوط الإدارية والمهنية التي يتعرضون لها في أثناء عملهم الإرشادي، وانغماسهم بالكثير من المشكلات والضغوطات المتعلقة بوظائفهم وانعكاس ذلك على مؤسساتهم التعليمية. وتتوقع الباحثة أن تسهم هذه الدراسة في لفت الأنظار لمشكلة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الإرشاد التربوي، وتأثيرها على مستوى فعالية الذات لديهم، وذلك من خلال المقاييس التي أعدت لأغراض الدراسة، واستخدامها للتعرف إلى العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات، وواقعها لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية، بالإستناد إلى متغيرات: الجنس، وسنوات الخبرة، والتخصص للمرشد.

2.1 مشكلة الدراسة

يعاني العديد من العاملين عامة والعاملين بالإرشاد التربوي بخاصة من صعوبات ومشكلات في أدائهم لمهامهم المختلفة بسبب الضغوطات الوظيفية والإدارية التي يتعرضون لها سواءً من البيئة الخارجية أم بيئة عملهم؛ مما ينتج عنه زيادة في الأعباء والمسؤوليات الواقعة على عاتق هؤلاء المرشدين، ويصبحون في حالة صراع مستمرة لتحسين أدائهم في مواجهة مستجدات العصر سواءً التربوية، أم العملية، أم التكنولوجية، أم الإدارية، مما يعرضهم لظاهرة الاحتراق الوظيفي، ويعوق أداءهم وفعاليتهم الذاتية والوظيفية في بعض الأحيان (البهدل، 2013).

وقد ربطت بعض الدراسات (شومان، 2008؛ العاجز، 2001) بين مستوى الأداء للمرشد التربوي ودرجة الرضا الوظيفي وانعكاسه على الاحتراق الوظيفي لديه، وهذا مؤشر نحو تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية، وارتفاع مستوى الاحتراق الوظيفي لديهم. وقد أدرج المرشدين التربويين لأول مرة ضمن الاتفاقيات الخاصة بتحسين أوضاع المعلمين في العام 2014م، وأعطى مسمى "مرشد تربوي" لكل من يعمل في هذا المجال، حيث كان البعض منهم يعطون مسمى "موظف إداري" رغم ممارسته للعمل الإرشادي، وانعكاس ذلك سلباً على نظرهم لمهنتهم ومسؤولياتهم وأدوارهم داخل المجتمع المدرسي.

وتواجه المؤسسات بأشكالها كافة في هذا العصر تحديات عديدة ناتجة عن إفرازات الثورة المعلوماتية والتكنولوجية والتعقيدات الاقتصادية والإدارية، قد تؤدي إلى زيادة في ضغوط الحياة سواء أكانت وظيفية، أم إدارية، أم متعلقة بإدارة الفرد لذاته، وغيرها من الضغوط التي تؤثر على قدرته وفعاليته، وبالتالي تؤثر على جودة الأداء والإنجاز والإنتاجية (القرني، 2003). وبما أن مؤسسات الحكومة الفلسطينية -حسب علم الباحثة- لم تنفذ فيها بعد دراسات تتعلق بالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات، التي ترى بأنها أصبحت من المحاور الرئيسية في العملية الإدارية في الوظيفة وليست محور تربوي فقط، فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة لدراسة العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية، ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما علاقة الاحتراق الوظيفي بفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟

3.1 متغيرات الدراسة

المتغيرات الديموغرافية (الضابطة)، وتتمثل في:

1. الجنس وله مستويان، هما: (أنثى، ذكر).
2. التخصص للمرشد وله أربعة مستويات، هي: (إرشاد نفسي وتربوي، علم نفس، خدمة اجتماعية، علم اجتماع وغير ذلك من تخصصات).
3. سنوات الخبرة وله ثلاثة مستويات، هي: (أقل من 5 سنوات)، (5-10 سنوات)، (أكثر من 10 سنوات).

المتغيرات المستقلة:

وتتمثل هذه المتغيرات في مجالات الاحتراق الوظيفي، وهي:

- الاجهاد والانفعال
- تبدل المشاعر
- ونقص الشعور بالإنجاز.

المتغير التابع:

- ويتمثل في فاعلية الذات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية.

4.1 مبررات الدراسة

مما لا شك فيه أن هناك خلل وتقصير ونمطية في أنظمة المؤسسات الحكومية الفلسطينية وبخاصة في المدارس الحكومية، مما يؤدي إلى وجود معزز قوي لظهور الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع

الحكومي، فكان هذا الأمر مبرراً للبحث في مجال الاحتراق الوظيفي للمرشد التربوي المدرسي وربطه بفعالية الذات لديه، باعتباره أحد عناصر الاختلال بين المدخلات والمخرجات في النظام الإداري والتربوي، إذ أن المرشد التربوي المدرسي يعطي لعمله أكثر مما يأخذ منه، فكان لا بد من استعراض ما يعانيه المرشد من خلال هذه الدراسة ومعالجتها لهذين المتغيرين لدى فئة المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية، إضافة إلى بعض المبررات والأسباب التي دعت لإجراء هذه الدراسة، هي:

- 1- الاستعداد والقدرات الذاتية للباحثة، فهي لديها ميول وقدرات ورغبة ذاتية نحو هذا الموضوع بالذات ومعرفة مسبقة به، وترى أنه جدير بالبحث والدراسة.
- 2- هذا الموضوع ملائم لبيئة البحث ولا يتعارض مع منظومة القيم السائدة في المجتمع الفلسطيني.
- 3- وفرة المصادر والمراجع العلمية لهذه المشكلة، فهي مشكلة من صميم مجتمعنا الفلسطيني وليس من وحي الخيال، وبالتالي سيكون لهذا دور فاعل في معالجة موضوع الدراسة بما يخدم هذه المهنة، والقائمين عليها، والمخططين لها.
- 4- أهمية موضوع البحث، إذ يشكل عنوان الدراسة قضية مهمة تشغل بال معظم العاملين، والمخططين، وأصحاب القرار في مؤسسة التربية والتعليم بالمجتمع الفلسطيني.
- 5- توصيات دراسات سابقة ومقابلات مع المبحوثين ومناشدهم بالتدخل للتخفيف والحد من أسباب الظاهرة، وتحسين ظروف عمل المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية.
- 6- كذلك يعد الاحتراق الوظيفي حديث الساعة، إذ تناولت العديد من الندوات والمؤتمرات ووسائل الإعلام ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وأهمية قياس مستوياته وعلاقته بمتغيرات أخرى لدى العاملين في المؤسسات بعامة، والحكومية منها بخاصة.

5.1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية إجراء هذه الدراسة في مجموعة من الاعتبارات النظرية والتطبيقية على النحو الآتي:

- 1- يمكن أن تسهم الدراسة في إثراء الموضوع من وجهة النظر المعرفية لفهم طبيعة متغيري الدراسة والعلاقة بينهما.
- 2- إن محاولة مواجهة هذه الظاهرة من خلال وضع برامج وخطط مستقبلية تكون عديمة الجدوى، إذا لم يكن هناك دراسات علمية منهجية ودقيقة لمعرفة حجم هذه الظاهرة وخصائصها.
- 3- ستكون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للمهتمين والمسؤولين في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية لتحسين ظروف عمل المرشدين التربويين ومخرجات عملهم في مجال الإرشاد التربوي المدرسي.
- 4- قد تسهم نتائج الدراسة في تحسين البرامج والخطط التدريبية والإدارية الخاصة بالعاملين في الإرشاد التربوي بالمدارس الحكومية، لكي يصبحوا فاعلين أكثر في وظائفهم.

6.1 أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- تحديد مستوى كل من الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات لدى عينة من العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.
- 2- تقصي العلاقة الارتباطية بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.
- 3- الكشف عن إمكانية التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير الاحتراق الوظيفي بمجالاته الثلاثة (الاجهاد والانفعال، تبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

4- تقصي الفروق في كل من الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية باختلاف عدد من المتغيرات الديموغرافية (الضابطة)، هي: الجنس، التخصص، وسنوات الخبرة للمرشد.

7.1 أسئلة الدراسة

سعت الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس: ما علاقة الاحتراق الوظيفي بفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟ وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى الاحتراق الوظيفي ومجالاته (الاجهاد والانفعال، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟

السؤال الثاني: ما مستوى فعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟

السؤال الثالث: ما العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بمجالاته (الاجهاد والانفعال، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) وفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟

السؤال الرابع: هل يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال مجالات الاحتراق الوظيفي (الاجهاد والانفعال، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز) لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟

السؤال الخامس: هل تختلف متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته (الاجهاد، والانفعال، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية تبعاً لمتغيرات: (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة)؟

السؤال السادس: هل تختلف متوسطات فعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية تبعاً لمتغيرات: (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة)؟

8.1 فرضيات الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة الثالث، الرابع، الخامس، والسادس، فقد صيغت الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي ومجالاته وفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

الفرضية الثانية: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير الإجهاد والانفعال لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

الفرضية الثالثة: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير تبدل المشاعر لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

الفرضية الرابعة: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير نقص الشعور بالإنجاز لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته (الإجهاد والانفعال، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) تبعاً لمتغيرات: (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

الفرضية السادسة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فعالية الذات تبعاً لمتغيرات: (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

9.1 حدود الدراسة ومحدداتها

أجريت هذه الدراسة في إطار المحددات الآتية:

- طريقة اختيار العينة، ومدى تمثيل أفرادها لمجتمع الدراسة الأصلي.
- مدى صدق استجابات أفراد العينة كما يعبرون عن ذلك من خلال مقياسي الدراسة: مقياس الاحتراق الوظيفي، ومقياس فاعلية الذات.
- تقتصر الدراسة على المرشدين التربويين العاملين في المدارس الحكومية بالمحافظات الشمالية الفلسطينية.
- تحددت نتائج هذه الدراسة في ضوء الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

وقد تحددت نتائج هذه الدراسة في ضوء الحدود الآتية:

1. **الحد الموضوعي:** تقتصر الدراسة على تحديد الإحترق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي بالمدارس الفلسطينية الحكومية.
 2. **الحد البشري:** تبحث الدراسة وجهة نظر العاملين بالإرشاد التربوي بالمدارس الفلسطينية الحكومية.
 3. **الحد المكاني:** تقتصر الدراسة على المحافظات الشمالية.
 4. **الحد الزمني:** الفترة من أيلول 2018م إلى تشرين ثاني 2018م.
- كما أن تعميم نتائج الدراسة الحالية كان مقيداً بدلالات صدق وثبات الأدوات المستخدمة، ومدى الاستجابة الموضوعية لأفراد عينة الدراسة على هذه الأدوات من جهة، وعلى مجتمعات مشابهة لمجتمع الدراسة من جهة أخرى.

10.1 هيكلية الدراسة

تشتمل على خمسة فصول، وهي مقسمة كما يلي:

الفصل الأول: يتناول خلفية الدراسة، وتشمل: مقدمة الدراسة، ومشكلتها، ومتغيراتها، ومبرراتها، وأهميتها، وأهدافها، وأسئلتها، وفرضياتها، وحدودها، وتفصيل هيكلية الدراسة.

الفصل الثاني: يتناول الإطار النظري، والدراسات السابقة والتعقيب عليها .

الفصل الثالث: يتناول منهج الدراسة، والمجتمع الذي أجريت عليه الدراسة، وعينة الدراسة وخصائصها، وأدوات الدراسة وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها. وتناول أيضاً إجراءات الدراسة، ونموذج تصميمها، والمعالجات الإحصائية المستخدمة.

الفصل الرابع: يتناول نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها، ثم عرض تلك النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة الفرضيات.

الفصل الخامس: ويتناول مناقشة النتائج وتفسيرها، والاستنتاجات والتوصيات التي بنيت على نتائج الدراسة.

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

1.1.2 مقدمة

اهتمت الكثير من الأدبيات والبحوث بظاهرة الاحتراق الوظيفي التي يتعرض لها الفرد في وظائفهم وأعمالهم وعناصرها المختلفة، وقد ألفت بعض الدراسات الضوء على متغيرات إدارية أو البيئة المحيطة وأخرى على متغيرات ذاتية، وفي الآونة الأخيرة تزايد الاهتمام بالاحتراق الوظيفي للأفراد وتأثيره السلبي على الأفراد، والمؤسسات الإنتاجية والخدماتية، والاستثمار غير الفعال للمصادر؛ لذلك بات من الضروري العمل على خفض مستوى الاحتراق الوظيفي للعاملين بالمهن المختلفة وإلى رفع مستويات التكيف والانسجام مع المهنة، وبالتالي رفع مستوى الإنتاجية والابتكار والتطور لديهم، وانعكاس ذلك إيجاباً على المؤسسة والعاملين فيها.

وتشير العديد من الأدبيات والبحوث إلى أن المرشد التربوي المدرسي أصبح عنصراً بناءً في العملية التربوية، وللإرشاد التربوي كما يرى برامر وشوستروم "Brammer & Shostrom" أهمية خاصة في المدارس التربوية التي تعتبر مجالاً حيوياً فاعلاً للإرشاد في جميع أنحاء العالم، وهو يختلف عن غيره من التخصصات الأخرى، والعلاقة بين الإرشاد والتعليم تزداد باختلاف المراحل العلمية، بالإضافة إلى أن معرفة طبيعة عمل المرشد التربوي المدرسي وما يعانيه من احتراق وظيفي يتيح الفرصة أمام رؤية

واضحة لهذا الواقع، ومعرفة نقاط قوته وضعفه سيوفر الفرصة لتقديم خدمات إرشادية أفضل (محمد، 2001).

وترى الباحثة أن الإرشاد التربوي ركن فعال للنهوض بالطالب والمدرسة في سبيل تحقيق أهدافهم، إذ أن الإرشاد التربوي حين يكون فعالاً وناجحاً، فإنه يبعث الطاقة الإيجابية والتحمي والأمل والكفاح من أجل التعامل مع كل مشكلة ومعوق وصعوبات تقف عقبة أمام التنمية والنهوض التنموي والإداري. كما أن تحسين مستوى الإرشاد التربوي سيحقق نتائج مباشرة وغير مباشرة في تخفيف حدة الضغوط المهنية والوظيفية المتعددة، وتحسين الخدمات والدعم المقدمة للمرشد التربوي؛ بعد لفت نظر وزارة التربية والتعليم والجهات الداعمة المختلفة بأهمية عمل المرشد وضرورة مساندته.

وقد أوضح المتخصصون والدراسات الميدانية في مجال الإرشاد التربوي المدرسي أن ثمة دلائل محددة تشير إلى أن المرشدين الذين تلقوا تعليماً وتدريباً على مهارات الإرشاد وفنياته، إنما يعكسون هذه المهارات في نتاج عملهم مع الطلبة، وأن هذه المهارات تجد لها صدى في التطبيق العملي في الميدان (Proffers, Cooker, and Sultanoff, 1988).

ويتناول هذا الجزء الأدبيات والدراسات السابقة التي تحدثت عن موضوع الاحتراق الوظيفي في أثناء العمل، والتعرف إلى مفهوم الاحتراق الوظيفي، وأسبابه، وعوامله، ومجالاته، وآلياته ومراحله، وآثاره ونتائجه، والنظريات التي فسرتة، وكذلك طرق مواجهة الاحتراق الوظيفي والحد منه، وذلك لما لهذا الموضوع من أهمية كبيرة. كذلك، سيتطرق هذا الجزء إلى مفهوم فعالية الذات، ومصادر تشكيلها، وأنواعها ومجالاتها، والنظريات التي تناولتها، إضافة إلى آثارها وكيفية إدارتها، وهنا ستقوم الباحثة

بالاطلاع على الأدبيات السابقة للوقوف على ماهية ما كتب، وأين تختلف، وأين تتفق مع الدراسات السابقة، لكي تتعرف إلى ما لم يتم مناقشته وتناوله بالدراسات السابقة من أجل البحث بها ضمن هذه الدراسة.

2.1.2 الاحتراق الوظيفي

على الرغم من اختلاف التعريفات للاحتراق الوظيفي إلا ان هناك اتفاقاً في معناه وخصائصه بشكل عام؛ فقد نظر تايلر "Tayler" إلى الاحتراق الوظيفي بإعتباره استنفاد القوة والنشاط والشعور بالتعب والإرهاق. في حين اعتبره كارتر "Carter" بأنه يمثل إعياءً يصيب الجسم واتجاهات وعواطف الموظف، وينتهي بفقدان بهجة الوظيفة التي تبدأ بالاختفاء تدريجياً من حياته (العياصرة، 2007).

وفي سبعينيات القرن الماضي كانت تستخدم عدة مصطلحات مرتبطة بعمل الموظف، مثل: ضغط العمل، والتوتر والإجهاد والإنهاك، وغيرها من المفاهيم والمصطلحات التي تشير إلى الانعكاسات السلبية على الموظف وأدائه، وبقيت المصطلحات في هذا الإطار العام إلى أن صاغ العالم النفسي الأمريكي هيربرت فرو يدبرغر "Herbert Berger" عام 1974م مقالاً بعنوان: "الاحتراق الوظيفي"، لمجلة القضايا الاجتماعية، وذلك بعد دراسته لاستجابات التوتر التي يبديها العاملون في بعض الأعمال في الخدمات الصحية، إذ كان يعتقد أنهم من أكثر العاملين احتمالاً للتعرض لمثل تلك الانفعالات والإثارات النفسية؛ حيث قال: "إن الاحتراق الوظيفي مختلف تماماً عن الاكتئاب أو زيادة العمل أو الإجهاد الذهني، إنه عملية عميقة يحاصر فيها الشخص نفسياً، ويستنفد طاقاته كلياً" (أبو زنيد، 2012)، وهذا يشير إلى أن مفهوم الاحتراق الوظيفي أكثر عمقاً من مفهوم الضغوط النفسية، وله تأثير مباشر على تأدية الفرد لمهامه الوظيفية.

ويتعرض العاملون في بيئاتهم العملية لأمر تعرقل أعمالهم، وتفصل بينهم وبين القيام بها بشكل مقبول، وهذا يعرضهم لضغوط وظيفية تشعرهم بالعجز، وانخفاض الدافعية، وسيادة العلاقات الآلية مع من يتعاملون معهم، وعدم الرضا الوظيفي، ويطلق على هذه الحالة الاحتراق الوظيفي، وكأن مفهوم الاحتراق الوظيفي له تأثيرات متعددة سلبية على بنية خصائص الفرد الجسدية والوظيفية (جبر، 2010). وعلى الرغم من الاهتمام الكبير بموضوع الاحتراق الوظيفي إلا أنه لا يوجد تعريف مثالي له، فقد ظهرت تعريفات عديدة تختلف فيما بينها، منها المتخصصة ومنها العامة، وبعضها يشير إليه كوضع نفسي وأخرى تتضمن سلوكيات مباشرة، والبعض الآخر عن العملية ذاتها، كما أن بعضها يعود إلى الأسباب والآخر إلى التأثير، وهناك تعريفات موسعة وأخرى محدودة (الجمالي وحسن، 2003).

وقد كان هيربرت فرويد نبيرجر "Herburt Frued Nberge" أول من أدخل مصطلح الإحتراق الوظيفي إلى حيز الاستخدام عام 1974م، وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينه نيويورك، إذ لاحظ أن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا أكثر تعرضاً لحالات الإحتراق الوظيفي لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الأفراد، وعدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم (القرني، 2003).

وتعد كرسيتين ماسلاك "Maslac" أستاذ علم النفس في جامعة بيركلي الرائدة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحتراق الوظيفي، ووصفته باعتباره يمثل: مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والتبذل الشخصي والاستنفاد الإنفعالي والشعور بعدم الرضا عن الأداء المهني والإنجاز الشخصي. ويحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء عمله،

وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الإحترق الوظيفي الذي يوجه الموظف في مكان عمله. وكلما تداخلت ظاهرة الإحترق الوظيفي للفرد مع جوانب أخرى متشابكة كالرضا الوظيفي، والتفاعل الاجتماعي، واتجاهات الفرد نحو المهنة، والسلطة الإدارية، وكفايات الموظف، أثر ذلك على اتجاهات الفرد نحو المهنة ومستوى الضغوط التي يتعرض لها، وبالتالي مستوى الإحترق الوظيفي الذي يعاني منه. وأشارت ماسلاك "Maslac" إلى أن الإحترق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في التطورات التقنية، والظروف الاقتصادية، والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل (أبو مسعود، 1431هـ).

إن ظاهرة الإحترق الوظيفي هي من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجال الضغوط المرتبطة بالعمل، التي حظيت تعريفاتها ودلالاتها بإهتمام خبراء الإدارة والسلوك الوظيفي وعلم النفس الإداري (أبو طه، 2010). وهناك من عرف الإحترق الوظيفي بأنه حالة من الإجهاد الجسدي والعقلي، تظهر على شكل إعياء شديد وشعور بعدم الجدوى وفقدان الأمل، وتطور مفهوم ذات سلبي، واتجاهات سلبية نحو العمل والناس (الجمالي وحسن، 2003: 160).

وقد ذهب ماسلاك "Maslac" إلى أن الإحترق الوظيفي هو مجموعة أعراض من الإجهاد النفسي والإستنفاد الإنفعالي والتبليد الشخصي والاحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني (حراز، 2015: 16). كما أن الإحترق الوظيفي حالة نفسية داخلية يشعر بها الفرد نتيجة لضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاة على عاتقه، فهي استجابة الفرد للتوتر النفسي والضغوط المهنية (الزيودي، 2007: 200).

ومن هنا ترى الباحثة أن الاحتراق الوظيفي حالة من الإنهاك الوظيفي والمهني والجسدي للأفراد، مع تشكل حالة من عدم الاكتراث واللامبالاة والسلبية وعدم الإيجابية تجاه مهنتهم، ومنهم المرشد التربوي المدرسي، مع الأخذ بالاعتبار خصوصية مهنتهم وتحدياتها، وبخاصة في البيئة الفلسطينية.

1.2.1.2 المدارس التي فسرت ظاهرة الاحتراق الوظيفي

لقد أشار منصور (2013: 21-23) بعد اطلاعه على دراسة كل من جبر (2010)، والراشدان (1995)، وندى (1998)، والطريبي (1994) وغيرهم، أن هناك أربع نظريات عالجت ظاهرة الاحتراق الوظيفي، هي:

أولاً- النظرية السلوكية: يرى السلوكيون أن الاحتراق الوظيفي هو حالة داخلية شأنه شأن الغضب والقلق، وهو نتيجة لعوامل بيئية إذا ما ضبطت أمكن من خلالها التحكم بالاحتراق الوظيفي. ويرى السلوكيون أن الضغوط تتمثل في الاعتماد على عملية التعلم كمنطلق من خلاله يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط، وتكون هذه المثيرات مرتبطة شرطياً مع مثيرات حيادية أثناء الأزمة أو مرتبطة بخبرة سابقة، وبذلك فإن الفرد يصنفها على أنها مخيفة ومقلقة؛ فالتفاعلات المتبادلة للإنسان مع وسطه الفيزيائي والاجتماعي تمكن من التنبؤ بالسلوك المستقبلي له. وتؤمن بهذا العديد من الدراسات والنظريات العلمية حالياً، وتطالب بضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والانتاجية في مختلف مجالات العمل، لذلك ترفض هذه النظرية أن سبب الاحتراق الوظيفي يعود إلى تعامل الموظف مع عملائه فحسب، بل أيضاً إلى العوامل البيئية والضغوط التي يتعرض لها.

ثانياً- النظرية المعرفية: ترجع النظرية المعرفية سلوك الإنسان إلى مصدر داخلي، أي أن الإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه ويسعى إلى الاستجابة له من أجل الوصول إلى أهداف يحددها، فإذا أدرك الإنسان الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعونة العالية والتكيف الإيجابي معه، أما الإدراك السلبي للموقف فسيقوده إلى ظهور أعراض الاحتراق الوظيفي. وترى المدرسة المعرفية أن السلوك الإنساني ليس محددًا بموقف مباشر يحدث فيه، إذ أن المعرفة عامل يتوسط بين الموقف والسلوك، فالإنسان يفكر عادة عندما يكون في موقف معين، أي أنه يفكر بالموقف، ومن ثم يستجيب وفقاً لطبيعة فهمه وإدراكه لهذا الموقف. وعليه، فإن النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئة في سلوكه أو في طرق تفكيره، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط، بل أضافت إليه أثر محددات السلوك وبشكل خاص الدافعية. وعليه، فإن الاحتراق الوظيفي يحدث لدى الفرد في ضوء هذه النظرية إذا كان إدراكه للموقف سلبياً، وكانت دافعيته منخفضة.

ثالثاً- نظرية التحليل النفسي: يميز التحليليون بين الشعور بالقلق الموضوعي الذي يعتبر ردة فعل معقولة لمواقف مؤلمة، والقلق السلبي الذي يعتبر كمثير داخلي ناتج عن صراعات غير منطقية وغير محددة ومصحوب بالخطر الحقيقي، وقد اعتقد فرويد "Frued" بأن القلق السلبي يمكن إيقاظه بواسطة الصراعات اللاشعورية داخل الأفراد، وعلى الخصوص بين الذين يعانون من مشكلات جنسية وعدوانية، وآلية التحكم بها وبما تصطدم بالأنا والأنا الأعلى، والعديد من الرغبات التي تقف أمام تهديدات الآخرين، لأنها على نقبض من شخصيتهم أو قيمهم الاجتماعية. ويذكر "فرويد" أن اللبيدو يصطدم بضغوط المجتمع، وهو مستبعد من قبل الرقابة وكما هو مصدود وملغي في اللاوعي، ومن الممكن الحصول على حل للصراعات بين القوى الكابتة والقوى المكبوتة بتحويل طاقة القوى المكبوتة

نحو أهداف أخرى، عندما يتم التحويل بالتوافق مع متطلبات الواقع الخارجي والمثل الواعية. وطبقاً للنظرية التحليلية فإننا جميعاً لدينا صراعات لا شعورية، وهذه الصراعات أكثر حدة وعدداً، والأفراد يرون حوادث حياتهم كمسببات للضغط. وقد اعتبر "فرويد" الكبت من أهم عوامل ووسائل ميكانيكية الدفاع تجاه الضغوط، وفي الكبت أو الإخضاع تكون الذكريات والتأثيرات مرعبة جداً أو مؤلمة، ومستثناة من الوعي والإدراك المحسوس أو الوعي والذكريات التي تهيج الخجل، والذنب والاكنتاب باعتبارها عوامل الضغط وكبح، ويعتقد "فرويد" أن كبح بعض عوامل الضغط من مشاعر ورغبات ومخاوف يتم في الطفولة، وأن الكبح نادراً ما يكون ناجحاً كلياً، وأن الذين يعانون منه تبرز لديهم أمراض مثل الشريان التاجي، والسرطان.

ويرى الوردني (1986) أن النزعات الغريزية عندما تصطدم بممنوع يأتي من الوسط الخارجي الاجتماعي أو من الرقابة الداخلية التي يمثلها الأنا الأعلى، فإن الدفاعات تؤدي إلى تكوين آليات دفاعية، أي الضغوط بكل موقف أو سلوك، وتعبّر عن صراع ما بين نزعات وقوى متعارضة أو متباينة سواء داخل الفرد ذاته أم بينه وبين وسطه الخارجي.

رابعاً - نظرية النسق الفكري: تؤكد نظرية النسق الفكري ل موارى "Mowrai" أن الفرد عرضة وبشكل دائم لأحداث بيئية ضاغطة، ويحاول استخدام العديد من الاستراتيجيات لينتقل من وضعه المليء بالضغوط إلى وضع آخر للتغلب عليها، ويعتمد ذلك على تفسير الفرد وإدراكه لهذه الأمور. وترى هذه النظرية أن مفهوم الضغط والحاجة مفهومان متكافئان في تفسير السلوك الإنساني، وتجمع بين المفهومين في مصطلح (الثيما)، ويعني وحدة سلوك كفعالية كلية تشمل الضغط والحاجة والحاضر. وبناءً على هذه النظرية، فإن الحاجة النفسية هي قوى دافعة تعمل مع القوى البيئية لتكون السلوك

الإنساني، فالعوز الذي ينشأ عن وجود الحاجة يهدد كيان الفرد ويزيد من شدة التوتر ويضعف الاستقرار والإصرار من أجل إشباع الحاجة، ويبقى الفرد يقاوم في البيئة ويبحث عن عوامل تسهل له الإشباع وتحقق له اللذة، كي ينهي التوتر ويستعيد اتزانه، فالضغوط النفسية تكون شديدة في حالة عدم إشباع الحاجات (الرشيدي، 1999).

وترى الباحثة أن هذه النظريات تتفق مع موضوع الدراسة، فقد ركزت على أسباب الاحتراق الوظيفي من خلال الضغوط الوظيفية، والبيئة، والنفسية، والاجتماعية، والفيزيائية التي يعمل فيها الفرد؛ فالنظرية السلوكية على سبيل المثال ترفض أن سبب الاحتراق النفسي يعود إلى تعامل الموظف مع عملائه فحسب، بل يعود إلى العوامل البيئية والضغوط التي يتعرض إليها، في حين ترى النظرية المعرفية أن الاحتراق يحدث للفرد إذا كان إدراكه للموقف سلبياً وكانت دافعيته منخفضة، بينما يميز التحليليون بين الشعور بالقلق الموضوعي الذي يعتبر ردة فعل معقولة لمواقف مؤلمة، والقلق السلبي الذي يعتبر مثير داخلي ناتج عن صراعات غير محددة ومصحوب بالخطر الحقيقي، وترى نظرية النسق الفكري أن الضغوط النفسية وصولاً إلى الإحترق الوظيفي تكون شديدة في حالة عدم إشباع الحاجات للموظف أو العامل.

2.2.1.2 أسباب الاحتراق الوظيفي وعوامله

أشار حجاج (2012) إلى أن مسببات الاحتراق الوظيفي تتمثل في: فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل، وضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل، وقلة الحوافز المادية والمعنوية، بالإضافة إلى الإجراءات الطويلة بالعمل، وضعف شخصية الفرد، والشعور بالملل والعزلة، وضعف العلاقات المهنية في أثناء العمل، والعمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.

ويرى الزيود (2002) بأن هناك مجموعة من العوامل والأسباب التي تؤدي للإحترق الوظيفي كأن يعطي الفرد بشكل كبير ولا يحصل على القدر الكافي من التقدير والتعزيز، وكذلك الإحساس بنقص الإنجاز والمعنى في العمل وعدم التغيير والقيام بنفس العمل، وبخاصة إذا كانت هذه الأعمال ليست ذات معنى فهذا يؤدي لإحترق وظيفي.

كذلك فإن من أسباب الإحترق الوظيفي: الصراع والتوتر مع الزملاء وبالتالي غياب الدعم في أجواء العمل، والعمل مع العديد من الناس وبخاصة النوعيات التي تكون ذات مقاومة عالية أو الذين قدموا بشكل غير طوعي أو الذين يظهرون تقدماً بطيئاً، وكذلك التواجد تحت ضغوط هائلة لتقديم المساعدة والوصول للأهداف المنشودة التي تكون معظمها غير واقعية. وفي مجال الخدمات الإرشادية فإن الإحترق الوظيفي قد يكون مرده إلى عدم الحصول على فرص للتجربة الشخصية أو لتجريب إتجاهات جديدة، وكذلك تدني الثقة بين العاملين في هذا المجال، مما يدفعهم لأخذ مواقف ضد بعضهم البعض بدلاً من العمل على وضع أهداف ذات قيمة ومعنى (الزيود، 2002).

وقد استعرض جيرنس "Jernes" كما ورد في (جبر، 2010) العوامل التي تؤدي إلى حدوث ظاهرة الإحترق الوظيفي وردها إلى ثلاثة مجالات، هي:

1. العوامل الخاصة بالبعد الفردي: أي أن الإنسان الأكثر انتماءً والتزاماً بعمله، وإخلاصاً له، هو الأكثر تعرضاً للإحترق الوظيفي من غيره من العاملين، أي أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغط العمل الذي يعمل فيه.
2. العوامل الخاصة بالبعد الاجتماعي: أي أن يحاول العامل التوثيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين، بحيث يجد العامل الملتمزم، والمنتمي لمهنته نفسه عاجزاً عن تقديم

الخدمات المتميزة، مما يؤدي إلى إحباطه، وبالتالي تحدث لديه حالة من عدم التوازن، ويعرضه للاحتراق الوظيفي.

3. العوامل الخاصة بالبعد المهني: وهو أن يشعر العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية خلال العمل الذي يقوم به، وهو ما سيؤدي به إلى حالة من عدم الرضا عن العمل بمجالاته المختلفة، وبالتالي إلى الاحتراق الوظيفي. وبشكل عام، فإن تفاعل العوامل الثلاثة مع بعضها البعض، والتي يكون الفرد فيها هو محور الاهتمام، تؤدي إلى حدوث ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

3.2.1.2 مجالات الاحتراق الوظيفي

إن الاحتراق الوظيفي يمثل أعراضاً نفسية تأتي كنتيجة لعوامل ضاغطة في الوظيفة بسبب العلاقات الشخصية، وللاحتراق الوظيفي ثلاثة مجالات، هي (العنبي، 2003):

1. الإنهاك: وهو التعب التام ونفاذ طاقات الفرد العاطفية والجسدية.
2. الشعور بالانفصال (النفور) من الوظيفة: ويتمثل هذا البعد بالعلاقات الشخصية واختفاء الحس الإنساني عند التعامل مع المنتفعين، والتعامل معهم بقسوة وسلبية.
3. الإحساس بعدم الفعالية وتدني الإنجاز الشخصي: ويشير هذا البعد إلى شعور الفرد بعدم الكفاءة وفقدان القدرة على العمل والإنتاج.

أما ماسلاك وجاكسون "Maslak & Jackson" كما ورد في (العياصرة، 2007: 97)، فقد اعتبرا أن الاحتراق الوظيفي يمثل مفهوماً يتكون من ثلاثة مجالات، هي:

أولاً: الإجهاد العاطفي، ويعني أن الموظفين الذين يصابون بالاحتراق الوظيفي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.

ثانياً: تبدد المشاعر، وتعني أن يبدأ الموظفون ببناء اتجاه سلبي نحو المستفيدين والمراجعين.

ثالثاً: شعور النقص بالإنجاز، ويعني ميل الموظفين لتقييم أنفسهم سلبياً.

وتشير الباحثة إلى أن الشعور الدائم بالتعب والإرهاق، وانعدام القدرة على العمل والإنتاج، وعدم الشعور بأهمية الذات والتقليل من شأنها، هي من أهم مجالات الاحتراق الوظيفي.

4.2.1.2 مؤشرات الاحتراق الوظيفي

تبين الأدبيات والدراسات إلى أن هناك أربعة مؤشرات لا بد أن نأخذها بالاعتبار كنوع من التحذير بأن الإنسان في طريقه للاحتراق الوظيفي، هي (عسكر، 2000):

المؤشر الأول: قناعة الفرد الذاتية بأنه ما زال هناك وقتاً للأنشطة الاجتماعية والأوقات السعيدة، وبالتالي يقوم بتأجيلها ويجعل التأجيل قاعدة له في حياته.

المؤشر الثاني: العجلة والانشغال الدائم من أجل القيام بالمهام الكثيرة التي يحددها الفرد لنفسه كل يوم، وعندها يقع الفرد ضحية للانشغال الدائم، وبالتالي يضحى بحاضره. وفي هذه الحالة يقوم الفرد بمهامه بشكل آلي دون أي اتصال عاطفي مع الأشخاص الذين يتعامل معهم، أي أن وجوده يكون جسدياً فقط وليس عقلياً.

المؤشر الثالث: هناك مؤشر حين يصبح كل شيء ليس مهماً وضرورياً عند الفرد، بسبب فقدانه للرؤيا والمنظور.

المؤشر الرابع: يتمثل المؤشر الأخير في طغيان قاعدة على حياة الفرد تتمثل في يجب وينبغي، كجزء من منظومة تفكيره اللاعقلاني، وبالتالي يصبح الفرد غير قادر على إرضاء نفسه وحساساً لما يظنه الآخرون.

إن عدم العمل بالمقولة المشهورة: "لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد"، وعدم الموازنة بين أداء المهام والمسؤوليات في إطارها السليم والمنطقي بعيداً عن الوجوبيات واللزاميات، هي من أهم مؤشرات الاحتراق الوظيفي - حسب رأي الباحثة-.

5.2.1.2 آلية نشوء الاحتراق الوظيفي ومراحل حدوثه

أشار كاسترو (2010) كما أورد موقع روايتي لآلية الاحتراق: أن الاحتراق يأتي كرد فعل للالتزامات الكثيرة التي تقع على الموظف، والتي تسبب له التوتر والأعباء، وتزيد من مسؤولياته والتزاماته الشخصية، وبسبب المستويات العالية من الانفعال والإثارة التي تحدثها هذه الالتزامات يبدأ الموظف بالشعور بالإرهاك العاطفي عند التعرض المتكرر لهذه الالتزامات المهمة، وهنا يفقد العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المنتفعين كطريقة للتعامل مع هذه الحالة. وعندها يشعر الموظف بتدني إنجازة الشخصي وخاصة عندما يعمل في بيئة لا توفر قدراً كافياً من الحوافز والمكافآت والتغذية الراجعة لإتمام العمل؛ فالاحتراق الوظيفي قد يبدأ بالتأثير سلباً على الاتجاهات الإيجابية المرتبطة بعمله، وهذا يؤدي إلى تدني شعور الموظف بالرضا الوظيفي، ويرتفع الانفعال لديه أثناء تأديته للعمل، ومن ثم تتخفف نتائج تقويم الموظف، فتظهر عليه أعراضاً جسدية سلبية، ويزداد مستوى التسرب الوظيفي، ويتدنى مستوى تقدير الموظف لذاته، وتبرز مؤشرات تدل على تدهور صحته النفسية، وتسوء علاقاته الاجتماعية والشخصية، وهذا يؤدي إلى تفكك مجموعات العمل وانهيار الدعم

الاجتماعي للموظف، إذ يفقد الموظف أولاً العنصر الإنساني في التعامل، وبالتالي تدني الشعور بالإنجاز الشخصي لديه، وصولاً إلى الإحساس بمستويات عالية من الإنهاك العاطفي.

وذكر أبو موسى وكلاب (2012: 27) أن الفرد يمر بعدد من المراحل حتى يصل إلى درجة الاحتراق الوظيفي، وهذه المراحل هي:

1. مرحلة الإنذار لرد الفعل: وفيها يظهر على الجسد تغيرات في خصائصه في أول مواجهة

للضغوط، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي ويحدث فيها أن يستجيب الجسد للضغوط من خلال إفراز هرمون "الأدرينالين"، الذي يؤثر على طاقة الجسم، ومن أعراض زيادة إفرازه: زيادة في دقات القلب، وسرعة التنفس، وشد العضلات.

2. مرحلة المقاومة: تنشأ بوصفها نتيجة إذا استمرت مواجهة الجسد للموقف الضاغط، وفيها تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسدية التي حدثت في المرحلة الأولى، ويرجع الشخص إلى حالته الطبيعية، لكن في حال استمرار الموقف الضاغط فإنه يحدث بداية الإحساس بالتعب، والتوتر، وعدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى والضغوط.

3. مرحلة الإنهاك: وتحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسد والموقف الضاغط لمدة طويلة، عندئذ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة (متدهورة)، مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسدية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى، لكنها عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب، وقد يؤدي بالفرد إلى اضطرابات نفسية، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين، ويكون أكثر عرضة للوفاة.

وهنا تشير الباحثة إلى أن الاحتراق الوظيفي مثله مثل أي مشكلة أو ظاهره يمر بمراحل عدة كي يصل إلى درجة الاحتراق، فالفرد يمر أولاً بمرحلة من التحذير والتنبيه والإنذار، ومن ثم محاولة الدفاع والمقاومة، وفي حال فشل الدفاع يدخل الفرد في مرحلة الانهك التي تؤدي بلا شك إلى الاحتراق الوظيفي.

6.2.1.2 آثار الاحتراق الوظيفي ونتائجه

أشار النفيعي (2000) إلى أن للاحتراق الوظيفي آثار نفسية، منها: الشعور بالإحباط والتعاسة، وعدم الثقة بالقدرات الذاتية وقدرات الآخرين، والشعور بالملل، وعدم القدرة على الاسترخاء، والغضب السريع. كما أن للاحتراق الوظيفي آثار تتعلق بشخصية الموظف، كالأثار الفسيولوجية، ومنها: الصداع، وآلام الرقبة والظهر، وأمراض القلب، والتعب العام، وآثار سلوكية: كالانعزال عن الآخرين، وزيادة التدخين، والإدمان، والسلوك التسلطي المنفر، والانفعال، وهناك آثار مرتبطة بطبيعة علاقة الموظف بعمله، تتمثل في: الغياب المتكرر، وترك العمل، والتأخير، وتدني الأداء، والتعرض لإصابات العمل وحوادث العمل داخله وخارجه نتيجة عدم التركيز، والميل إلى السلوك العدواني، والاتلاف والتخريب.

ويرى سيدولايين "Sedolayn" كما ورد في (الراشدان، 1995)، أن من أعراض الاحتراق الوظيفي، الأعراض الاجتماعية التي تتمثل في: الانسحاب الاجتماعي والعزلة الاجتماعية وإعطاء العامل جميع وقته لعمله على حساب نفسه وبيئته، والسخرية، والتذمر، وانخفاض الفعالية الذاتية لديه، وكذلك الأعراض الجسمية التي تتمثل في: التعب والآلام الجسدية، والابتعاد عن الآخرين، والأمراض المزمنة كأعراض القلب. وتحدث "سيدولايين" كذلك عن الأعراض المعرفية، حيث يكون هناك قصور في معالجة المعلومات، ومخاطر الوقت، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات، والمبالغة بالتفكير بالعمل.

وتترك الضغوط النفسية التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي آثارها على المرشد التربوي المدرسي بالجوانب الجسدية، والمعرفية، والانفعالية، ومستوى أدائه، وجوانب شخصيته، وهناك أيضاً آثار نفسية، وفسولوجية، واجتماعية متعددة تتركها الضغوط المهنية على المرشد التربوي، بالإضافة إلى انعكاساتها السلبية في تكيفه الاجتماعي والنفسي وفي علاقته المهنية والأسرية (الزيودي، 2007).

فالاحتراق الوظيفي له آثار سلبية من الناحية النفسية والاجتماعية والجسدية، تتمثل في الإحساس بالإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، وانخفاض الإنجاز وفقد الطاقة، والإحساس بالسلبية، وانخفاض المزاجية، والإجهاد النفسي والذهني والانفعالي والعصبي والبدني، وبالتالي له تأثير سلبي على جودة العمل المناط بالفرد، وهذا التأثير يقلل الإنجاز والإبداع في بيئة العمل ونقص الدافعية لديه، وعدم تقدير الإنجازات، وعدم الثناء والتحفيز، وسوء العلاقات والإدارة السيئة، وأعباء العمل المتواصلة، والشعور بالعجز واستنفاد الطاقة والجهود، وعدم تقدير الذات، فيصبح الفرد ضحية للعمل غير المرين بدون تطوير أو تحفيز (أبو سويرح، 2017).

وترى كيربي (Kirbi, 1989) المشار إليه في (المشعان، 2000)، أن الموظف عندما يواجه صعوبات ومعوقات تؤدي إلى عدم القيام بدوره الوظيفي بشكل كامل، فإن ذلك يؤدي إلى شعوره بالعجز والقصور عن تأدية المهمة أو العمل المطلوب منه، وهذا بدوره يؤدي إلى ضغط وتوتر نفسي وعصبي ينجم عنه تدني مستوى دافعيته وفاعليته، والتشاؤم واللامبالاة، ومقاومة التغيير، وفقدان القدرة على الإنجاز والابتكار في المجال الوظيفي، وغير ذلك من الآثار السلبية على الموظف والمستفيدين، والمؤسسة بشكل عام.

ويشير كنجهام "Keningham" كما ورد في دراسة (منصور، 2013)، إلى أن تبعات الاحتراق الوظيفي تتمثل في مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية، التي تنتج من تعرض الفرد للمستويات المرتفعة من الضغوط، وتعتمد بشكل كبير على إدراك الفرد وتفسيره للعالم من حوله وعلى التعامل مع هذا العالم، هي:

- **الاستجابات الفسيولوجية**، وتتمثل التبعات الفسيولوجية في:

• ارتفاع ضغط الدم.

• ارتفاع نبضات القلب.

• اضطرابات في المعدة.

• جفاف الحلق.

• ضيق في التنفس.

- **الاستجابات النفسية**، وتتمثل في:

1- الاستجابات العقلية: ومن أمثلة الاستجابات العقلية نقص القدرة على التركيز، واضطراب في التفكير، وضعف القدرة على التذكر، وتهويل الأحداث، وضعف القدرة على حل المشكلات وإصدار الأحكام واتخاذ القرارات.

2- الاستجابات الانفعالية: وتتمثل في القلق، والغضب، والاكتئاب، والحزن، والوحدة النفسية. وفي هذا

الصدد يشير كنجهام إلى أنه إذا ظل الموقف مستمراً، فإن انفعالات الفرد تزداد اضطراباً.

3- الاستجابات السلوكية: أما الاستجابات السلوكية فتتمثل في العدوان وترك المهنة وزيادة معدل الغياب والتعب لأقل مجهود.

ويتضح للباحثة بذلك: أنه من أبرز الآثار التي تنتج عن الاحتراق الوظيفي: الآثار الجسدية كالأمراض المزمنة والتعب والارهاق، وآثار سلوكية كعدم الإنتماء والفعالية في الوظيفة، واجتماعية كالعزلة والانطواء، ونفسية كعدم الثقة بالذات والاضطرابات بأنواعها ودرجاتها كافة، إضافة إلى الآثار والانعكاسات السلبية على أداء الموظف وتكيفه مع بيئة العمل، وبالتالي على المستفيدين والمؤسسة بشكل عام.

7.2.1.2 مواجهة الاحتراق الوظيفي

استعرض رمضان (1999) بعض الوسائل التي تساعد على مواجهة الاحتراق الوظيفي والعمل على خفض مستوياته، حيث لخصها في: رصد خبرات الضغط اليومي في دفتر خاص يسمى دفتر يوميات الضغط، والاتصال الاجتماعي والتفاعل مع الأفراد، وتحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى مع بعض زملاء العمل، ورصد خبرات الضغط اليومي في دفتر خاص يسمى دفتر يوميات الضغط، وكذلك تنويع المهام والأنشطة.

بينما أشار زقوت (2010) إلى مجموعة الأمور التي من شأنها الوقاية من الاحتراق الوظيفي قبل وقوعه، وتتمثل في: تعزيز الحوافز المعنوية والمادية للعاملين مثل الزيادات المالية لمن يلتزم بالدوام ولا يتغيب وغيرها من الحوافز، وإحياء الأنشطة الاجتماعية بين العاملين لتمكين العلاقات الداخلية بينهم وتعزيز الانتماء لديهم، بالإضافة إلى تعزيز البرامج التي تهدف إلى تخفيف الإجهاد الوظيفي كعامل رئيس من عوامل الاحتراق الوظيفي، وكذلك توعية وإرشاد الموظفين بكيفية التعامل مع ضغط العمل.

والمرشد التربوي المدرسي يمكنه أن يتجنب شخصياً وقوعه فريسة للاحتراق الوظيفي من خلال معرفته لأعراض ومؤشرات الاحتراق الوظيفي كفقدان الشهية، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات، وارتفاع ضغط الدم، والتعب والإرهاق، والقلق، وفقدان الثقة بالنفس، وعدم الاستمتاع بالعمل، ... الخ. وكذلك الاستعانة بالاختبارات والحكم الذاتي ليوضح أسباب ذلك، وبعد ذلك يحدد الأولويات من أجل التعامل مع هذه الأسباب، إذ إنه من الصعب التعامل معها دفعة واحدة. ويمكنه كذلك أن يتبع أساليب علمية للتصدي لهذه الضغوط، مثل: الاسترخاء، والتأمل، وأن يؤمن بوجود المشكلة ليتمكن من مواجهتها، وبعد ذلك يقوم بتصميم الخطوات التطبيقية التي لجأ إليها للتصدي لمشكلته ومقدار فاعليتها لمعالجتها. بالإضافة إلى أنه يمكن للمدرسة أو المنظمة نفسها أن تلجأ إلى أساليب للتقليل أو الحد من الاحتراق الوظيفي، وذلك من خلال بث روح التعاون والمحبة والعلاقات الاجتماعية للعاملين بالمدرسة على مختلف المستويات الوظيفية، وكذلك انتقاء الأفراد المناسبين للمهنة والقادرين عليها، وتنفيذ دراسات مسحية للكشف عن اتجاهات المرشد نحو عمله من وقت إلى آخر لمعرفة مصادر الضغوط والكشف عنها، ومن الضروري توفير أنشطة توعوية عن الضغوط المهنية وطرق التعامل معها، وكذلك القيام بجلسات مناقشة صريحة للقضايا على مستوى المدرسة (عسكر والعريان، 1982).

وتشير الباحثة هنا إلى أن مواجهة الاحتراق الوظيفي تكون من خلال أمور عدة، منها: وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وعدم تأجيل العمل والقيام بتجزئته وتقسيمه، والعمل بروح الفريق الواحد، واهتمام الإدارات بأمور ومشكلات المرشدين واحتياجاتهم، ومنحهم الحوافز والتسهيلات اللازمة والمستحقة لهم، وتأهيلهم بالكفايات والمهارات المطلوبة لأداء واجباتهم ومسؤولياتهم.

3.1.2 فعالية الذات

تعدّ فعالية الذات من أهم مكونات النظرية المعرفية الاجتماعية، التي ترى أن أسلوب الفرد والبيئة والعوامل الاجتماعية تتداخل بدرجة كبيرة، فالسلوك الإنساني في ضوء هذه النظرية يتحدد تبادلياً من خلال تفاعل ثلاثة عوامل، هي: العوامل السلوكية، والعوامل الشخصية، والعوامل البيئية، وقد أطلق على هذه العوامل مصطلح الحتمية التبادلية. ويعرف باندورا "Pandora" فعالية الذات بأنها: "توقعات أو أحكام الفرد عن أدائه للسلوك في المواقف المختلفة، وهذه التوقعات والأحكام تتعكس على اختيار الفرد للأنشطة والجهد المبذول في إنجاز السلوك ومواجهة المشكلات" (أبو العلا، 2011: 12).

وعلى الرغم من كثرة العلماء والباحثين الذين تناولوا مفهوم فعالية الذات في دراساتهم، إلا أن ألبرت باندورا "Albert Bandura" كان من أبرز هؤلاء العلماء الذين تعمقوا في دراسة هذا المفهوم "فعالية الذات" "Self-Efficacy"، إذ برز هذا المفهوم من خلال مقالة نشرها عام 1977م بعنوان "فعالية الذات نحو نظرية أحادية لتعديل السلوك"، التي أوضح من خلالها أن فعالية الذات تسهم في تحديد سلوك الإصرار والمثابرة لدى الأفراد. وقد استمر "باندورا" في تطوير مفهوم فعالية الذات وربطه بمفهوم الضبط الذاتي للسلوك من خلال نظريته: "النظرية الاجتماعية المعرفية"، إذ طور الفكرة القائلة بأن الأفراد يمتلكون معتقدات تمكنهم من ممارسة ضبط قياسي أو معياري لأفكارهم ومشاعرهم وأفعالهم، وهذا الضبط القياسي يمثل الإطار المعياري للسلوكيات الصادرة عن الأفراد من حيث مستوى أو محتوى السلوكيات؛ ومن هنا أُطلق على نظرية باندورا نظرية فعالية الذات لأنها كانت حجر الأساس لإنطلاق الدراسات والأبحاث واستثارة اهتمام الباحثين حول مفهوم فعالية الذات، حتى أصبح اليوم من المفاهيم ذات الصلة الوثيقة بالإنجاز الإنساني في مختلف ميادين الحياة، وخاصة ميادين التربية التي تهتم

بالأفراد بمختلف فئاتهم وحالاتهم، إضافة إلى مجالات العمل والأعمال وإنجاز المهام والمسؤوليات (عربيات وحمادنة، 2014).

ويرى "باندورا" أن هناك علاقة طردية بين مستوى فعالية الذات والقدرة على التحكم في الضغوط التي تواجه الأفراد، كما تعتبر فعالية الذات إحدى العوامل الأساسية في بروز مقدار شعور الفرد بتقدير الذات والثقة بالنفس، وفعالية الذات لها دور كبير في القدرة على تحمل الضغوط المختلفة للنجاح في إنجاز المهام، وهي كذلك تؤثر على مقدار ما يبذله الفرد من جهد ومثابرة من أجل تحقيق أهدافه. والأفراد الذين تكون معتقداتهم عالية لفعالية الذات يكون لديهم قوة أكبر للتغلب على المشكلات التي تواجههم، على عكس من يملكون معتقدات ضعيفة لفعالية الذات فإنهم يعانون من انخفاض جهودهم بالمهام وربما ينسحبون منها، وبذلك يمكن اعتبار فعالية الذات من أهم ميكانيزمات القوى الشخصية (سالم، 2002).

كما يعرف العدل (2001: 132) فعالية الذات بأنها: "ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، أو في اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاوت".

ويشير الشعراوي (2000) إلى فعالية الذات باعتبارها مجموعة من الأحكام الصادرة عن الفرد، التي تعكس معتقداته حول قدرته على القيام بسلوكات معينة، ومرونته في التعامل مع المشكلات والصعوبات، ويتضمن التحكم في ضغوط الحياة والثقة بالنفس والصمود أمام خبرات الفشل.

وترى الباحثة أن فعالية الذات تعني مدى إيمان الفرد بقدرته على أداء المهام الإدارية والوظيفية المختلفة، ومرونته في التعامل مع المشكلات والأحداث التي يواجهها، وجميعها تؤدي إلى شعور الفرد بتقدير لذاته والارتقاء بها.

وينظر إلى مفهوم فعالية الذات باعتباره من المفاهيم المعرفية المهمة التي تسهم في تغيير السلوكيات لدى الأفراد، كما أن السلوك المتوقع الذي يقوم به الفرد بالإضافة إلى الطاقة المبذولة من أجل التغلب على المشكلات تحددها فعالية الذات، فأحكام فعالية الذات هي عملية استنتاجية تتوقف على معلومات تحددها أربعة مصادر، هي: الإقناع اللفظي، والحالة الفسيولوجية أو النفسية، والخبرات البديلة، والإنجازات الأدائية، وتتميز بمجالات ثلاثة، هي: العمومية، والقوة، وقدرة الفعالية (الحجار وأبو معلا، 2007).

1.3.1.2 مصادر تشكيل فعالية الذات

هناك أربعة مصادر رئيسة يمكن أن يستخدمها الأفراد عندما يشكلون أحكام فعالية الذات لديهم، التي قام "باندورا: بافتراضها، وهي (سالم، 2002):

أولاً- الأداء الإنجازي: ويسهم هذا المصدر في تقييم الفرد للمعلومات المؤسسة على الإنجاز الشخصي المتقن، مثل: (الخبرات السابقة للأداء على مهام محددة)، فالنجاح السابق للفرد يزيد من كفاءته توقعاته لفعالية الذات، بينما يخفض الفشل من التوقع لتكرار المحاولات على المهام.

ثانياً- الخبرات البديلة: وهي تكتسب من خلال ملاحظات الفرد لأداء الآخرين وأنشطتهم الناجحة؛ فملاحظة الآخرين وهم ينجحون يزيد من فعالية الذات، ويكون للخبرات البديلة تأثير أقوى عندما تكون خبرة الفرد السابقة بالنشاط محدودة.

ثالثاً- الاقتناع اللفظي: وتفيد كمصدر لفعالية الذات للمهام الخاصة، والتدريب والتعليم، والتغذية الراجعة التقويمية عن التقاليد الاجتماعية والأداء، فتأثير الاقتناع اللفظي ورغم أنه محدود إلا أنه يرفع من فعالية الذات ويخفضها في ظروف معينة.

رابعاً- الحالات الفسيولوجية والانفعالية: وهي مصدر مؤثر على فعالية الذات لقبول مهام خاصة، فالانفعالات الشديدة كالقلق المرتفع قد تؤدي إلى أحكام سلبية عن فعالية الذات لإكمال المهام. ويتضح للباحثة هنا أن من بين الأمور التي تزيد من كفاءة توقعاته لفعالية الذات لديه، نجاح الفرد بالسابق وملاحظة الأفراد وهم ينجحون، والتدريب والتعليم، بينما تساهم الانفعالات والقلق الشديد والتوتر المهني والوظيفي في التقليل من فعالية الذات.

2.3.1.2 أنواع فعالية الذات ومجالاتها

تقوم نظرية فعالية الذات على أساس الأحكام الصادرة من الفرد عن قدرته في القيام بسلوكات معينة، والتقويم من جانب الفرد لذاته عما يستطيع القيام به، ومدى مثابرتة، وللجهد الذي سيبدله، ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، وتحديه للصعاب. وتعدّ فعالية الذات إحدى موجّهات السلوك، إذ أن الفرد الذي يؤمن بقدراته يكون أكثر تقديراً لذاته وأكثر نشاطاً، ويمثل ذلك مرآة معرفية للفرد تجعله يشعر بقدرته على التحكم بالبيئة؛ فمعتقدات الفرد عن ذاته تعكس قدرته على التحكم في معطيات البيئة، وذلك من خلال الثقة بالنفس في مواجهة ضغوط الحياة وصعوباتها، ومن خلال الأفعال التكيفية التي يقوم بها (المزروع، 2007).

كذلك فإن فعالية الذات هي من المفاتيح المهمة في الإنجاز، فالفرد الذي يتمتع بفعالية ذات مرتفعة يكون أكثر إصراراً على التحمل والمثابرة لإنجاز المهمات، وتجعل منه أكثر ثقة بالذات والحصول على

غايته دون الاعتداء على الآخرين، أو تجاوز القواعد الأخلاقية والقانونية، وتجعل منه أكثر اتزاناً وأقل توتراً، وانعكاس ذلك إيجاباً على مستوى أدائه لمهامه ومسؤولياته (المعاينة، 2000).

وحيث أن مفهوم فعالية الذات لدى الفرد يشير إلى قدرته على مواجهة المشكلات وتحمل الأعباء وإتمام المهام بنجاح، واستخدام الخبرات الماضية في التعامل مع واجباته ومسؤولياته، فقد كان لهذا المتغير دور الصدارة عند الحديث عن إحدى المتغيرات التي يمكن الإستفادة منها للتخفيف من حدة الإحترق الوظيفي، وذلك عن طريق تنمية فعالية الذات لدى الفرد حتى يتمكن من مواصلة مهامه بنجاح (علي وياسين، 2014: 316).

وهناك عدة أنواع لفعالية الذات، منها (جابر، 1990):

1) فعالية الذات النوعية: وتعني ثقة الفرد في تحقيق وأداء مهام محددة، وكذلك الفعالية الجماعية التي يقصد بها مجموعة من الأفراد يؤمنون بأدائهم وقدراتهم مقارنة بأداء جماعات أخرى، والتي تفسر من خلال أن الأفراد لا يعيشون منعزلين اجتماعياً، وأن حلهم للعديد من المشكلات يتطلب تماسكاً وجهداً اجتماعياً للوصول إلى حلول فعالة.

2) الفعالية القومية: وهي مرتبطة بأمور لا نستطيع كمجتمع ما السيطرة عليها ولها تأثير على الأفراد، وبالتالي وباعتبارهم أصحاب قومية واحدة يتولد لديهم معتقدات وأفكار عن أنفسهم، وفعالية الذات الأخيرة هي فعالية الذات المدركة العامة.

وبناءً على ذلك، وبعد اطلاع الباحثة على العديد من الأدبيات والدراسات السابقة، تبين لها أن فعالية الذات النوعية والجماعية والقومية تعد الأنواع الرئيسة لفعالية الذات بشكل عام.

أما بخصوص مجالات فعالية الذات، فإن هناك ثلاثة مجالات لفعالية الذات، تتمثل في (الزيات، 2001)، هي:

- العمومية: حيث تنتقل من خلالها توقعات فعالية الذات إلى أحداث مشابهة.
- قوة الفعالية: التي تتحدد في ضوء خبرات الفرد ومناسبتها للحدث أو الموقف، وتشير إلى ثقة الفرد في قدرته على أداء مهامه.
- مستوى الفعالية: الذي يختلف تبعاً لصعوبة الموقف المشكل وطبيعته، والفعالية هنا تتضح بشكل أكبر من خلال ترتيب المهام وفقاً لمستوى الصعوبة، والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفعالية.

3.3.1.2 النظريات المفسرة لفعالية الذات

تركز نظرية التعلم الاجتماعي "باندورا" على أن التعليم يعتمد على دور العمليات المعرفية، وأنه قد يحدث دون تدريب أو تأثير مباشر للظروف البيئية، إنما يحدث عن طريق التعلم بالمحاكاة أو الملاحظة والنمذجة. وقد تناول "باندورا" في هذه النظرية توقعات الفرد عن أدائه وأحكامه وسلوكه في مواقف تتسم بالغموض، وهذه الأحكام والتوقعات تنصب على اختياره للأنشطة في الجهد وإنجاز السلوك والأداء (مسعود، 2008).

أما نظرية التعلم المعرفي، فتركز على طريقة تفكير الفرد وتحليله للسلوك، وما يشعر به في علاج المشكلات السلوكية كإحباط والقلق (منصور، 2003). بينما ترى النظرية الانفعالية الرمزية أن الإنسان لا ينفذ انقياداً قسرياً بفعل محدداته البيولوجية، ولا يؤدي السلوك الذي يتعلمه بصورته الآلية،

إنما يطور وعياً من خلال تفاعله الاجتماعي، يصبح من خلاله قادراً على الإدراك والتفكير، وخبرة يستطيع من خلالها الاختيار واتخاذ القرار (نعيم، 1985).

4.3.1.2 آثار فعالية الذات وإدارتها

تؤثر فعالية الذات في النشاط المبذول من الفرد لتحقيق أهدافه وطموحاته، وفي الكيفية التي يختار بها الأنشطة التي يشارك فيها، كما أن فعالية الذات تحتوي على قدرة إنتاجية تنظم فيها المهارات الاجتماعية والمتوقعة، من خلال طريق متكامل من السلوك الملموس من أجل التعامل مع أعداد كبيرة من الأهداف (عجوة، 1993). وتؤدي فعالية الذات دوراً مهماً بمقدار ما يبذله الفرد من جهد عند تبني سلوك جديد، وعلى قدرته ومثابرتة لمواجهة العقبات والعوائق، وفي مقدار قدرته في التغلب على الصعوبات المتعلقة بأداء مهمة أو موقف محدد أو تعلم سلوك جديد (البناء، 2007).

ومن أجل إدارة فعالية الذات أو الموقف التفاعلي يستخدم الفرد مجموعة من الضوابط الذاتية، وكذلك مجموعة من الفنيات والأساليب لكي يضمن نجاحه في مواجهة المشكلات المحتملة. وعادة ما يلجأ الفرد إلى مجموعة من الضوابط الذاتية، منها: حرصه على عدم الوقوع في زلات اللسان والهفوات، وسيطرته على الظروف الموقفية، ووضع أجندة احتياطية لمنع وقوع المفاجآت، وكذلك ضبط الانفعالات، والتحكم في نبرات الصوت، وغيرها (حيدنز وانتوني، 2005).

وترى الباحثة هنا أن فعالية الذات تؤثر بشكل كبير على قدرة الفرد في مواجهة التحديات والمشكلات المختلفة سواءً أكانت نفسية، أم اجتماعية، أم اقتصادية، أم مهنية، كما تؤثر على مقدار الجهد المبذول من قبل الفرد لتحقيق أهدافه وطموحاته، وتؤثر كذلك على تعلمه ومعرفته وتميزه ونجاحه

بمختلف نواحي الحياة. وترى الباحثة كذلك بأن الأساس في إدارة فعالية الذات هو الفرد نفسه، متمثلاً بإرادته الذاتية والقوة الشخصية التي تلعب دوراً مهماً في إدارة حياة الفرد وفاعليته ونجاحه.

4.1.2 الإرشاد التربوي المدرسي ودور المرشد في فلسطين

إن الدور المهم للمرشد التربوي المدرسي يتطلب معرفة متخصصة وثقافة عامة في مجالات وعلوم متعددة، وكفايات شخصية وأدائية محددة، لتساعده في توظيف علومه ومهاراته ضمن الظروف والإمكانات المتوفرة في ممارسة مهامه ومسؤولياته بفاعلية (الأسدي وإبراهيم، 2003). وقد تبين أن فاعلية الإرشاد التربوي المدرسي تزداد عندما يقدم الإرشاد من خلال مرشدين متخصصين وذوي خبرة، ويمتلكون مهارات العملية الإرشادية من إعداد للخطة الإرشادية، وإقامة العلاقات الإرشادية، وتطبيق الاختبارات والمقاييس الملائمة، وبناء البرامج الإرشادية الفردية والجماعية، وإجراء تقييم مستمر للعملية الإرشادية، مع توافر الظروف المناسبة لهم لأداء مهامهم ومسؤولياتهم، وإلا تعرضوا إلى جملة من الاضطرابات والمعوقات، ومنها الاحتراق الوظيفي وانعكاسه على فعالية الذات لديهم (Gladding, 2008).

وفي المدارس الفلسطينية، بدأ الإرشاد التربوي بعد تحقيق السلطة الوطنية الفلسطينية سيادتها على النواحي التعليمية، إذ عملت وزارة التربية والتعليم في العام 1996م على إدخال خدمات الإرشاد التربوي إلى المدارس الفلسطينية؛ فوظفت في المدارس عدداً من المرشدين الذين تولوا مهمة أعمال الإرشاد التربوي ضمن شروط تتعلق بالشهادة والتخصص والخبرة، فاضطرت إلى تعيين مرشدين من تخصصات ذات علاقة بالإرشاد النفسي والتربوي لعدم توافر المتخصصين في حينه، واستمر تعيين

المرشدين التربويين في المدارس بجميع مراحلها حتى أصبحت معظم المدارس الحكومية تتوافر فيها خدمة الإرشاد سواءً بوظيفة كلية أم جزئية (الإدارة العامة للتقنيات التربوية، 2005).

وقد أشارت بعض الدراسات (شاهين، 2013؛ البرديني، 2008؛ الشايب، 2005؛ السلامة، 2003) إلى أن معظم المرشدين يعانون من ضعف في قدراتهم وإمكاناتهم في تطبيق المهارات الإرشادية بالشكل المناسب والسليم، وذلك إما بسبب عدم تخصصهم في مجال الإرشاد، أو نقص الخبرة لديهم، أو النقص في الدورات التي التحقوا بها والتدريب العملي الذي تلقوه ليساعدهم على اكتساب المهارات بشكل مهن ومتخصص، وانعكاس ذلك سلباً على أدائهم لمهامهم ومسؤولياتهم، وبالتالي على مستوى فعالية الذات لديهم. وتتوافق هذه المخرجات والنتيجة مع ما أوردته الإحصائيات حول تخصصات المرشدين التربويين العاملين في المدارس الحكومية، حيث كان هناك (70) مرشداً فقط متخصصين في الإرشاد التربوي من بين (694) مرشداً عاملاً في المحافظات الشمالية، بنسبة (10%)، بينما تراوحت تخصصات المرشدين بين ثلاثة تخصصات رئيسية، هي: الخدمة الاجتماعية، وعلم الاجتماع، وعلم النفس، ولا يهدف أي من هذه التخصصات إلى تخريج مؤهلين للعمل في مجال الإرشاد التربوي المدرسي.

وحيث أن المدرسة لم تعد مكاناً للمعرفة والتعلم فقط، إنما تهتم أيضاً بتطوير شخصية الطالب بجميع جوانبها لكي يشعر بالرضا والإرتياح ويصبح أكثر توافقاً مع نفسه ومجتمعه، لذلك لابد من وجود المرشد التربوي المؤهل ليقوم بتقديم الخدمات الإرشادية بطريقة مهنية، ليساهم في تحقيق النمو السوي والتوافق والانسجام داخل المدرسة وخارجها. وهذا يتوقف على فعالية الذات للمرشد واختياره للأساليب الإرشادية المناسبة، وأن تتوافر لديه خصائص عديدة، منها: أن تكون معتقداته قوية حيال قدرته على

القيام بهذا الدور بطريقة فعالة، وهو ما يسميه باندورا "Albert Bandura" بفعالية الذات، التي تمثل معتقدات الفرد حول قدراته على أن ينجز مهمة أو سلوكاً ما بنجاح، وانعكاس ذلك على رضاه وخفض مستوى الاحتراق الوظيفي لديه (البهدل، 2013).

2.2 الدراسات السابقة

من خلال الإطلاع على العديد من الدراسات التي أجراها مجموعة من الباحثين في بيئات مختلفة بخصوص موضوع الاحتراق الوظيفي، الذي شغل اهتمام الكثير من العلماء والمفكرين والباحثين، لما له من نتائج وآثار سلبية على حياة الإنسان الوظيفية والمهنية، أمكن الوصول إلى العديد من الدراسات الحديثة سواءً أكانت عربية أم أجنبية، التي عالجت هذا الموضوع من نواح مختلفة، فقسمت إلى ثلاثة مجالات: الأول منها يتعلق بالاحتراق الوظيفي وأحياناً أستخدم بعضها مصطلح الاحتراق النفسي، والثاني يتعلق بفعالية الذات، أما المجال الثالث فيتعلق بدراسات جمعت بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات ومتغيرات أخرى، ولم يتسنى للباحثة الوصول إلا لدراسة واحدة جمعت بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات بالتحديد، وهذا مؤشر إضافي على أهمية الدراسة الحالية.

1.2.2 الدراسات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي

حاولت دراسة العدوان والخياط (Al-Adwan & Al-Khayat, 2017) تقييم مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمات العاملات في المدارس الحكومية والخاصة في مرحلة ما قبل المدرسة، وهل تختلف باختلاف متغيرات نوع المدرسة، والتخصص الأكاديمي، والحالة الاجتماعية، والعمر، كما هدفت للتعرف إلى أبرز أسباب مشكلة الاحتراق النفسي من وجهة نظر المعلمات، واتبع الباحثين المنهج الكمي والنوعي معاً لتحقيق أهداف الدراسة، فتكونت عينة الدراسة من (96) معلمة اخترن من جميع

المدارس التابعة لمديرية تربية السلط في الأردن، طبق عليهم مقياس (Maslach)، كما قوبلت (10) معلمات من المعلمات العاملات في المدارس الخاصة. دلت أبرز نتائج الدراسة على وجود مستويات متوسطة إلى مرتفعة في الاحتراق النفسي لدى المعلمات، كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات نوع المدرسة، والحالة الاجتماعية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات التخصص الأكاديمي، والعمر الزمني للمعلمات، كما بينت نتائج الدراسة أن من أبرز أسباب مشكلة الاحتراق النفسي التي يتعرض لها المعلمات هي ضغوط العمل المرتبطة بتدني الدخل الشهري، والعلاقة مع الإدارة والأهل.

وأجرى الشعلان (2016) دراسة هدفت للتعرف إلى مواجهة الاحتراق الوظيفي كنموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، باستخدام المنهج التحليلي، إذ استخدم مقياس ماسلاك "Maslach" للاحتراق، ومقياس بينيس "Pines" للاحتراق الوظيفي، ومقياس نموذج شفاف وآخرين للاحتراق الوظيفي (1986). أظهرت نتائج الدراسة أنه تقف وراء حالة الاحتراق الوظيفي العديد من الأسباب، يتعلق بعضها بالمنظمة وظروفها وأسلوب تعاملها مع الموظفين، وضغط العمل، وغياب الدور وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، وانعدام التدوير الوظيفي، وبينت النتائج أن للاحتراق الوظيفي أعراض تبدو على الموظف كالعزلة، وضعف الاتصال، والقيام بالعمل بالحدود الدنيا، إضافة إلى التذمر والنظرة الدونية للإنجاز، كما بينت أن المسؤولية في الاحتراق الوظيفي ليست محصورة في المنظمة، إنما تنحصر في المسؤولية القيادية، والمسؤولية الفردية، والمسؤولية المشتركة بين القيادة والفرد، وأوصت الدراسة بإلحاق العاملين بدورات تدريبية تهدف إلى توعيتهم وتوجيههم ورفع مستوى قدراتهم في التعامل مع الضغوط التي تواجههم، وأن يشمل التدريب أيضاً القيادات، وذلك لرفع مستوى مهاراتهم في التعامل مع المرؤوسين وتحفيزهم والوقوف معهم لحل مشكلاتهم، وأوصت كذلك بالاهتمام بإيجاد

مراكز أو وحدات للاستشارة والإرشاد النفسي، بحيث يراجعها الموظفون الذين يعانون ضغطاً واكتئاباً أو احتراقاً وظيفياً.

وفي دراسة زبيري ونور الدين (Zubairi & Noordin, 2016)، التي هدفت إلى معرفة مستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين المقيمين في الدول النامية، تكونت عينة الدراسة من (325) مقيم طبق عليهم مقياس ماسلاش عبر البريد الإلكتروني، والذي يتكون من (22) فقرة تقيس مستويات الاحتراق الوظيفي. دلّت أبرز نتائج الدراسة على وجود مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين، وكان من أبرز أسبابها طول ساعات العمل وعدم رضا العاملين عن ذلك، وطبيعة العلاقة بين الزملاء في العمل، كما أن عدم وجود قدرة لدى العاملين على اتخاذ القرار هي من أبرز الأسباب لوجود مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الدول النامية.

وسعت دراسة أمير وآخرون (Amir et al., 2015) إلى معرفة مستويات الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين التربويين الخبراء وعلاقتها بجودة الحياة في أوغندا، وتكونت عينة الدراسة من (123) مرشداً، طبق عليهم مقياس لتحديد العوامل التي تلعب دوراً مهماً في التخفيف من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين. دلّت نتائج الدراسة على أن أبرز العوامل التي تخفف من الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين، هي: حضور ورش العمل، والدعم الاجتماعي، والسفر بشكل مستمر، والتمتع بالإجازات، وممارسة الهوايات والمهارات الاجتماعية؛ إضافة إلى التمتع بالاسترخاء، وممارسة القيم الروحية، وقد أوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم النفسي للمرشدين التربويين في أوغندا.

وأجرى دويدار والبصير (2014) دراسة تطبيقية للتعرف إلى أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي في المصارف التجارية في منطقة القصيم، والتعرف إلى أهم المتغيرات المؤثرة في الاحتراق الوظيفي: (الإجهاد الوظيفي، الشعور بتدني الانجاز، فقدان العنصر الإنساني)، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، إذ طبقا مقياس (ماسلاش) على مجتمع الدراسة المكون من العاملين في المصاريف التجارية السعودية أو الأجنبية المشتركة داخل القصيم لصغر حجم المجتمع. أظهرت النتائج وجود آثار كلية لمحاور الاحتراق الوظيفي على الانسحاب الوظيفي، وكان الأثر الكلي للاحتراق الوظيفي في البنوك التجارية الأجنبية غالباً أعلى من البنوك السعودية بمنطقة القصيم، كما بينت النتائج وجود اختلافات معنوية بين مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في البنوك السعودية والأجنبية، وبين البنوك فيما يتعلق بالشعور بالإجهاد الوظيفي، وكذلك وجود اختلافات في تبلد المشاعر، في حين لم تتضح اختلافات بين البنوك السعودية والأجنبية فيما يتعلق ببعد نقص الشعور بالإنجاز، كما توجد اختلافات في الاحتراق الوظيفي ترجع إلى المؤهل العلمي، في حين لم يكن هناك اختلاف في الاحتراق الوظيفي يرجع إلى عامل العمر. واتضح أيضاً وجود اختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي في البنوك السعودية تعزى لعامل الخبرة الوظيفية، ووجود ترجع إلى عامل التدريب. أما على المستوى الكلي للعوامل التنظيمية مجتمعة (الخبرة والتدريب)، فقد تبين عدم وجود اختلافات بين البنوك السعودية ترجع إلى العوامل التنظيمية مجتمعة، كما تبين أيضاً أن هناك علاقات ارتباطية موجبة بدرجة متوسطة بين الاحتراق الوظيفي ومجالاته مع الانسحاب الجسدي والنفسي.

وهدفت دراسة حجاج (2013) للتعرف إلى العوامل التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الاستبانة كأداة

لجمع المعلومات، إذ طبقت على مجتمع الدراسة كاملاً والبالغ عددهم (520) ممرضاً. أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي كان مرتفعاً لبعدهم الإجهاد الوظيفي ومنخفضاً لبعدهم تبدل المشاعر وبعد قلة الشعور بالإنجاز، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين عبء العمل والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين، وبينت النتائج وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية والاحتراق الوظيفي، وعلاقة عكسية بين وضوح الدور والاحتراق الوظيفي، وعلاقة عكسية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي، ووجود علاقة عكسية بين التعزيز الإيجابي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة. كما أظهرت النتائج حصول متغير التعزيز الإيجابي على المرتبة الأولى من حيث تأثيره على الاحتراق الوظيفي، فيما احتل وضوح الدور المرتبة الثانية، أما متغير المساندة الاجتماعية فقد احتل المرتبة.

وقام الجحوج وعليان (2013) بدراسة للكشف عن درجة الصبر والاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين العاملين في الجامعات الفلسطينية ومعرفة طبيعة العلاقة بينهما، وتكونت عينة الدراسة من (52) من الأكاديميين العاملين في جامعتي الأزهر والقدس المفتوحة في محافظات غزة، طبق عليهم مقياس مستو الثبر ومقياس الاحتراق الوظيفي. أظهرت النتائج عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الصبر كسمة ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الصبر كسمة ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية تعزى لعامل الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام وزارة التربية والتعليم بالوسائل الكفيلة التي تدعم وتعمل على تنمية السمات الإيجابية لدى العاملين في المجال الأكاديمي.

وتناول **طشطوش (2013)** في دراسته مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر، وتقصي الفروق في مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة باختلاف متغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة. تكونت عينة الدراسة من (121) معلماً ومعلمة يقومون بتدريس الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرفة المصادر، وأظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي غرف المصادر كان بدرجة متوسطة، وبينت النتائج أن المعلمين من حملة الماجستير لديهم مستوى احتراق نفسي أعلى من المعلمين حملة البكالوريوس، وأن المعلمين من حملة البكالوريوس لديهم درجة رضا وظيفي أعلى من المعلمين من حملة الماجستير، إضافة إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

وحاولت دراسة **بدر (2012)** التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة العاملين في مركز التربية الخاصة، وتكونت عينة الدراسة من (11) موظفاً، منهم (6) معلمين و(5) إداريين، واستخدم مقياس سباعي يتكون من (35) فقرة وموزع على ثلاثة مجالات تشكل في مجموعها الاحتراق النفسي، هي: الإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز. أشارت النتائج إلى وجود دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة، إذ تبين أن درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة كانت متوسطة، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية على متغير زمن الدوام المدرسي في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة، مما يدل على عدم تأثير الزمن (الدوام المدرسي) في مستوى الاحتراق النفسي، وهذه النتيجة لم تكن تتوقعها الباحثة نظراً للاستعداد النفسي في بداية الأسبوع الدراسي.

وسعت دراسة الشيخ (2012) إلى تقصي درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بنوعية الحياة لدى المرشدين النفسيين والتربويين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظات جنين ونابلس وطولكرم، وتكون مجتمع من (258) مرشداً ومرشدة، اختير من بينهم عينة طبقية عشوائية بحسب الجنس حجمها (168) مرشد ومرشدة، واستخدم المنهج الوصفي، من خلال تطبيق مقياس جيلدرد للاحتراق الوظيفي، ومقياس منظمة الصحة العالمية لنوعية الحياة. بينت النتائج أنه كلما ارتفعت درجة الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين، كلما انخفضت نوعية حياتهم وازدادت سوءاً، وذلك على كل مجال من مجالات مقياس نوعية الحياة وعلى الدرجة الكلية له، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المرشدين فيما يتعلق بدرجة الاحتراق الوظيفي لديهم بحسب مقياس جيلدر تبعاً لمتغير الجنس، والخبرة، والدخل الشهري، والمؤهل العلمي، بينما كان هناك فروق في متغير نوع المؤسسة.

وهدفت دراسة جبر (2010) التعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي والعوامل المسببة له لدى العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة النفسية الفلسطينية في الضفة الغربية، والتعرف إلى الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغيرات: المؤهل العلمي، ومكان السكن، والحالة الاجتماعية، والجنس، ومستوى الدخل، والوظيفة الحالية، ومكان العمل، والعمر، وسنوات الخبرة، وطبق مقياس عالمي (ماسلاش)، على عينة الدراسة المكونة من (117) من العاملين. أظهرت النتائج أن استجابات العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة الفلسطينية في الضفة الغربية، نحو مستوى الاحتراق الوظيفي، والعوامل المسببة له كانت مرتفعة، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في مستوى استجابات العاملين نحو درجة الشعور بالاحتراق الوظيفي تعزى لمتغيرات: المؤهل العلمي، ومكان السكن، والحالة الاجتماعية، والجنس، ومستوى الدخل، والوظيفة الحالية، ومكان العمل، والعمر،

وسنوات الخبرة، وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين على الاستعداد لظروف العمل تحت بيئات مختلفة، مما يسهل عملية تأقلمهم مع الأحداث التي يمرون بها على اختلاف أنواعها، وعقد دورات تدريبية للعاملين في مجال الصحة النفسية للعمل تحت الضغط والمخاطرة، وضرورة توفير حوافز ومعززات مادية رمزية وترفيهية للعاملين في مجال الصحة النفسية في وزارة الصحة، مما يدفعهم إلى العمل بطريقة أكثر اطمئناناً.

2.2.2 الدراسات المتعلقة بفعالية الذات

قام الرواحية (2016) بدراسة هدفت للتعرف إلى التوافق المهني وعلاقته بالفعالية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية، باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي، على عينة من (260) موظفاً وموظفة يعملون في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية، ومركز التدريب التربوي، ومكتب الإشراف التربوي التابعين للمديرية، الذين يشكلون (33%) من مجتمع الدراسة، طبق عليهم مقياس التوافق المهني، ومقياس الفعالية الذاتية المدركة. أظهرت النتائج أن التوافق المهني كان مرتفعاً بدرجة كبيرة وكذلك مستوى الفعالية الذاتية المدركة، وبينت النتائج وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين التوافق المهني والفعالية الذاتية المدركة لدى عينة الدراسة، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الفعالية الذاتية المدركة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، والمؤهل الدراسي لصالح الماجستير، وسنوات الخبرة لصالح أكثر من (15) سنة.

وسعت دراسة تيلو (2015) للتعرف إلى فعالية الذات لدى طلبة التكوين والتعليم المهني: درجة تقني سامي، وتكونت عينة الدراسة من (300) طالب وطالبة، اختيروا بطريقة قصدية، وكشفت النتائج بأن

اعتقاد الأفراد في مشاعر فعالية الذات يلعب دوراً رئيساً في مواصلة التعليم والحياة المهنية، كما أظهر الأفراد فعالية في الاستجابة لمتطلبات التعليم أو التكوين كلما فكروا جيداً في مجموعة واسعة من الخيارات التعليمية. وكشفت النتائج أن طلبة التكوين والتعليم المهني يتمتعون بفعالية ذات مرتفعة. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة التعليم والتكوين المهني الذكور وطلبة الذكور وطلبة التعليم والتكوين إناث في الشعور بفعالية الذات، بمعنى أن الإناث والذكور يتميزون بقناعتهم بفعالية ذات مرتفعة وإرادة وثقة في النفس وإمكانيات وقدرات تجعلهم يتابعون تكوينهم وتعليمهم المهني بشكل جدي، لتحقيق طموحهم ورغبتهم في تحدي المشكلات التي تواجههم.

وسعى **القاسمي (2014)** في دراسته للتعرف إلى فعالية الذات الإعلامية لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من خلال دراسة ميدانية بولايتي ورفلة والوادي. وتكونت عينة الدراسة من (54) مستشاراً من مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، واستخدم المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الدراسة، من خلال تطبيق مقياس فعالية الذات الإعلامية على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني المحضر للدراسة الأساسية، فبينت النتائج أن معظم أفراد العينة (77%) يتمتعون بفعالية ذاتية إعلامية مرتفعة.

وهدفت دراسة **الشافعي (2013)** التعرف إلى فعالية الذات وعلاقتها بالصمود النفسي لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة في قطاع غزة، واستخدم المنهج الوصفي، من خلال عينة اختيرت بالطريقة العشوائية البسيطة، وتكونت من (300) من طلبة كلية التربية في جامعة القدس المفتوحة بقطاع غزة، طبق عليهم مقياس الصمود النفسي، ومقياس فعالية الذات من إعداد شوارذر تعريب وتقنين (محمد الدسوقي الشافعي، 2008). أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين فعالية الذات

ومجالات الصمود النفسي (الإرادة والتحدي، الالتزام والشعور بالمسؤولية، التخطيط والسعي للتفوق، التحكم والمرونة في حل المشكلات)، أي أنه كلما ارتفع مستوى فعالية الذات لدى طلبة الجامعة ازدادت درجة صمودهم النفسي والعكس صحيح، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق بين متوسطات درجات الطلبة مرتفعي ومنخفضي فعالية الذات في مجالات الصمود النفسي (الإرادة والتحدي، الالتزام والشعور بالمسؤولية، التخطيط والسعي للتفوق، التحكم والمرونة في حل المشكلات) لصالح الطلبة مرتفعي فعالية الذات.

وحاولت دراسة العايب (2013) التعرف إلى فعالية الذات وعلاقتها بالدافعية للتعلم لدى تلاميذ المستوى الرابع من التعليم المتوسط، واستخدم المنهج الوصفي على عينة الدراسة التي ضمت (2165) من التلاميذ، اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة، طبق عليهم مقياس فعالية الذات ومقياس الدافعية للتعلم. أظهرت النتائج أن درجة الدافعية للتعلم تختلف باختلاف مستويات فعالية الذات، وقد جاء هذا الاختلاف لصالح التلاميذ ذوي فعالية الذات المرتفعة، كما بينت النتائج وجود فروق بين الذكور والإناث فيما يخص الدافعية للتعلم لصالح الإناث ما يبين أن الإناث هن الأكثر دافعية للتعلم مقارنة بالذكور. وبينت نتائج الدراسة أن الفروق في الدافعية للتعلم تختلف باختلاف مستويات الشعور بالفعالية الذاتية لدى تلاميذ المستوى الرابع المتوسط، مع الأخذ بعين الاعتبار لمتغير الجنس.

وهدفت دراسة النور (2013) التعرف إلى فعالية الذات لدى طلاب وطالبات الجامعة وعلاقتها بالسعادة والتحصيّل الأكاديمي، وتكونت عينة الدراسة من (547) طالباً وطالبة من الكليات العلمية والأدبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، وجامعة الخرطوم، وجامعة النيلين، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم مقياس فعالية الذات إعداد العدل (2001)، كما طبق عليهم مقياس اكسفورد للسعادة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين فعالية الذات والسعادة لدى طلبة الجامعة، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة موجبة دالة بين فعالية الذات والتحصيل الأكاديمي، ووجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات طلبة التخصصات العلمية والأدبية على مقياس فعالية الذات لصالح التخصصات العلمية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب والطالبات في السعادة لصالح الطلاب.

وسعت دراسة **سوهرابي وآخرون (Sohrabi et al., 2013)** إلى الوقوف على أثر فعالية المجموعات الإرشادية مع أسلوب حل المشكلات على فعالية الذات لدى الطلبة المرشدين في إيران، واستخدم الباحثان المنهج شبه التجريبي عن طريق تقسيم أفراد عينة الدراسة إلى مجموعتين تجريبية وضابطة؛ بواقع (15) طالبة في كل مجموعة، وتطبيق مقياس فعالية الذات قبلياً وبعدياً على المجموعتين بعد تدريب المجموعة التجريبية على أسلوب حل المشكلات. دلت نتائج الدراسة على وجود تحسن ملحوظ لدى أفراد المجموعة التجريبية في مستوى فعالية الذات بشكل دال إحصائياً مقارنة بالمجموعة الضابطة.

وهدفت دراسة **أبو العلا (2011)** التعرف إلى النموذج البنائي للعلاقات بين توجهات الهدف وفعالية الذات والاندماج المدرسي والتحصيل الأكاديمي، وتكونت عينة الدراسة من (344) طالباً وطالبة بالصف الأول الثانوي، طبق عليهم مقياس توجهات الهدف ومقياس فعالية الذات ومقياس الاندماج المدرسي، وباستخدام أسلوب تحليل المسار. أظهرت النتائج وجود تأثيرات ذات دلالة إحصائية لتوجهات الهدف بمجالاتها الأربعة (توجه هدف الإتقان/ إقدام، وتوجه هدف الأداء/ إقدام، وتوجه هدف الإتقان/ إحجام، وتوجه هدف الأداء/ الإحجام) كمتغيرات تابعة، مع اختلاف قيم التأثير، كما

أشارت النتائج إلى وجود تأثيرات ذات دلالة إحصائية لفعالية الذات كمتغير مستقل على الاندماج المدرسي بمجالاته الثلاثة (السلوكي، الانفعالي، والمعرفي)، والتحصيل الأكاديمي كمتغيرات تابعة، مع اختلاف قيم التأثير. كما بينت النتائج وجود تأثيرات ذات دلالة إحصائية للاندماج المدرسي بمجالاته الثلاثة (السلوكي، الانفعالي، والمعرفي) كمتغيرات مستقلة على التحصيل الأكاديمي كمتغير تابع، مع اختلاف قيم التأثير.

وقام **مصباح (2011)** بدراسة هدفت للتعرف إلى القدرة على اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فعالية الذات والمساندة الاجتماعية لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظة غزة، وتكونت عينة الدراسة من (676) طالباً وطالبة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مقياس قلق المستقبل، ومقياس فعالية الذات، ومقياس مستوى الطموح الأكاديمي. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة بين قلق المستقبل ومجالاته وبين فعالية الذات، عدا البعد المتعلق بالمشكلات الحياتية المستقبلية فهو لم يكن دال إحصائياً، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين جميع مجالات قلق المستقبل وبين الدرجة الكلية للطموح الأكاديمي، وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الجنس على فعالية الذات لصالح الذكور.

وقام **جافار وآخرون (Jaafar et al., 2011)** بإجراء دراسة للتعرف إلى مستوى الفعالية الذاتية لدى المرشدين المتدربين في ماليزيا، من خلال عينة ضمت (100) مرشد، اختيروا بإتباع أسلوب العينة الطبقية العشوائية من ثلاث جامعات ماليزية، باستخدام أسلوب الدراسات المسحية عن طريق تطبيق مقياس مستويات فعالية الذات على عينة الدراسة. بينت أبرز نتائج الدراسة وجود مستويات عالية إلى

متوسطة في مستوى فعالية الذات لدى المرشدين المتدربين، كما أفادت نتائج الدراسة بضرورة بذل مزيد من الجهد للعناية بفعالية الذات لدى المرشدين في ماليزيا.

وهدفت دراسة سييز وسافي (Siyez & Savi, 2010) إلى معرفة مستويات التعاطف وفعالية الذات لدى المرشدين التربويين المتدربين في تركيا، وتكونت عينة الدراسة من (135) مرشداً من مستوى السنة الأولى، منهم (103) إناث، و (32) ذكور، اختيروا من ثلاث جامعات في تركيا، وطبق عليهم مقاييس الدراسة الثلاثة: الأول لقياس التعاطف، والثاني لقياس فعالية الذات، والثالث لقياس مستوى القدرة على النجاح بوجود مشكلات معقدة؛ إضافة إلى معرفة البيانات الشخصية للمرشدين. دلت أبرز نتائج الدراسة على التفوق لدى الإناث في الجوانب الشخصية، بينما كان هناك تفوق لدى الذكور في الجوانب المهنية، كما بينت نتائج الدراسة وجود مستويات عالية لدى عينة الدراسة في التعاطف، وفعالية الذات، والقدرة على التغلب على المشكلات الصعبة.

3.2.2 دراسات جمعت بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات ومتغيرات أخرى

هدفت دراسة انجز الشفلو (2015) للتعرف إلى العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار، وجمعت البيانات الثانوية اعتماداً على الكتب والدوريات والدراسات السابقة، وكذلك البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من قائمة الاستبيان الموزعة على (24) مفردة، هم مجتمع الدراسة المتمثل في جميع العاملين في مصرف الوحدة فرع قصر الأخيار - بدولة ليبيا-. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط بين مجالات الاحتراق الوظيفي وبين مجالات الالتزام التنظيمي، كما أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي لمعظم مجالات الاحتراق

الوظيفي على البعدين الالتزام العاطفي والالتزام المستمر، بينما يوجد تأثير لجميع مجالات الاحتراق الوظيفي على الالتزام المعياري.

أما دراسة **الفضلي (2015)**، فحاولت التعرف إلى تأثير الاحتراق الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الخاصة في دولة الكويت، وتكونت عينة الدراسة من (165) معلماً ومعلمة في مدارس التربية الخاصة بدولة الكويت، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات من خلال المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت النتائج أن عينة الدراسة اتجهت نحو الموافقة على عبارات متغير كفاءة الأداء الوظيفي ومتغير الاحتراق الوظيفي، وبينت أن العلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في مجالات الاحتراق الوظيفي، وهي: الإنهاك العاطفي، والشعور بالسلبية في العلاقات، وتدني الإنجاز الشخصي، وبين إجمالي متغير كفاءة الأداء الوظيفي، وأن المتغير المستقل مجالات الاحتراق الوظيفي يفسر (27%) من التغير الكلي في المتغير التابع: كفاءة الأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة بأهمية مشاركة المعلمين والمعلمين في عملية اتخاذ القرارات، وبخاصة تلك القرارات التي تتعلق مباشرة بوظائفهم، وتشجيع الرؤساء على التوسع في عملية التفويض، مما يعطي للمعلمين والمعلمات شعوراً بالثقة يساعدهم على زيادة كفاءة الأداء الوظيفي لهم.

وحاولت دراسة **كولوميشي (Colomeischi, 2015)** التعرف إلى العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والذكاء الانفعالي والسمات الشخصية والرضا عن الحياة لدى المعلمين في رومانيا، تكونت عينة الدراسة من (575) معلماً؛ تم تطبيق ثلاثة مقاييس عليهم لقياس متغيرات الدراسة، دلت نتائج الدراسة على أن المعلمين من ذوي المستويات العالية من الذكاء الانفعالي أقل عرضة للتعرض للاحتراق الوظيفي من غيرهم، كما بينت نتائج الدراسة تأثير السمات الشخصية على مستويات الاحتراق الوظيفي، كما

أشارت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين الذين يتمتعون بمستوى عالي من الرضا عن الحياة هم أقل عرضة للإصابة بالاحتراق الوظيفي من غيرهم.

وهدفت دراسة أبخو وجنيبادي (Abkhou & Jenaabadi, 2015) إلى معرفة العلاقة بين الصحة العامة والاحتراق الوظيفي لدى المعلمين في مدينة زابور الإيرانية، وتكونت عينة الدراسة من (152) معلماً ومعلمة من المراحل الدراسية العليا؛ بواقع (50 معلم، و102 معلمة)، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي عن طريق تطبيق مقياس ماسلاش (MBI) لقياس الاحتراق الوظيفي، ومقياس الصحة العامة (GHQ-28). دلت أبرز نتائج الدراسة على وجود علاقة سلبية بين الصحة العامة والاحتراق الوظيفي لكل من المعلمين الذكور والإناث؛ بحيث أنه كلما كانت مستويات الاحتراق الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات عالية كلما كان مستويات الصحة العامة لديهم متدنية، كما بينت نتائج الدراسة أن الأمراض الجسدية، والقلق، والإحباط، ومستويات تبدد الشخصية والإجهاد العاطفي، تزيد لدى المعلمين والمعلمات الذين يعانون من مستويات عالية من الاحتراق الوظيفي.

وهدفت دراسة الييف وتونك (Aliyev & Tunc, 2014) إلى معرفة العوامل التي تؤثر على الفعالية الذاتية لدى المرشدين كطبيعة المؤسسة، والرضا الوظيفي، والاحتراق النفسي في تركيا، وتكونت عينة الدراسة من (312) مرشداً ومرشدة؛ بواقع (166) مرشد، و (146) مرشدة، طبق عليهم مقياس الفعالية الذاتية، ومقياس لقياس الرضا الوظيفي، وآخر لقياس الاحتراق الوظيفي. دلت أبرز نتائج الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي، والاحتراق النفسي تعود لمتغيرات الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة الوظيفية، إذ أظهرت النتائج أن مستويات الرضا الوظيفي، الاحتراق النفسي كانت لدى المرشدات الإناث أعلى منه لدى المرشدين الذكور، كما بينت نتائج الدراسة عدم

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي، والاحترق النفسي تعود لمتغيرات العمر، والخبرة الوظيفية، وطبيعة المؤسسة التي يعمل بها المرشدين.

وهدفت دراسة بوفرة ومنصوري (2014) التعرف إلى علاقة الاحترق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في علاقة الاحترق النفسي بالرضا الوظيفي تبعاً لاختلاف الجنس، وسنوات الخبرة لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية معسكر، قوامها (337) أستاذاً وأستاذة، طبق عليهم مقياس (ماسلاش) للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي. وقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين الاحترق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الاحترق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

وقام التوح (2013) بدراسة حول علاقة فعالية الذات في التدريس بالاحترق النفسي والخبرة لدى معلمي محافظة المفرق، على عينة من (192) معلماً ومعلمة من محافظة المفرق، اختيروا من بين جميع المعلمين في مديرية التربية والبالغ عددهم (2194) معلماً ومعلمة، باستخدام المنهج الوصفي. أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في فعالية الذات في التدريس تعزى إلى متغيرات الدراسة (الخبرة، وتكرار الاحتراق النفسي)، وبينت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في فعالية الذات في التدريس، تعزى إلى التفاعلات الثنائية المحتملة بين متغير الخبرة، وتكرار الاحتراق النفسي، وشدة الاحتراق النفسي، إلا أن النتائج لم تشر لفروق دالة إحصائية في فعالية الذات في التدريس تعزى إلى

شدة الاحتراق النفسي، وكذلك للتفاعل الثلاثي بين المتغيرات المستقلة، كما بين تحليل التباين الأحادي وجود فروق دالة إحصائياً في الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير الخبرة.

وهدفت دراسة خالاتباري وآخرون (Khalatbari et al., 2013) إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل، والرضا الوظيفي، ودافعية العمل، والاحتراق الوظيفي في طهران، وتكونت عينة الدراسة من (160) موظفاً من العاملين في المستشفيات الإيرانية، اختيروا بشكل عشوائي من أصل (269) موظفاً. بينت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية طردية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي ودافعية العمل، كما دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي والدافعية للعمل لدى العاملين في المستشفيات.

4.2 التعقيب على الدراسات السابقة

أولاً- الدراسات التي تناولت مستوى الاحتراق الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات:

- 1- من حيث الأهداف: تنوعت أهداف الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي، فبعضها كان يهدف للتعرف إلى مستوى الاحتراق الوظيفي والعوامل المسببة له، كدراسة جبر (2010)، وبعضها هدف للتعرف إلى درجة الاحتراق الوظيفي وعلاقته بنوعية الحياة كدراسة الشيخ (2012)، وهدف بعضها الآخر للتعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي كدراسة طشوش (2013)، وهدف بعضها للتعرف إلى أثر الاحتراق الوظيفي على الانسحاب الوظيفي كدراسة دويدار والبصير (2013)، وأخرى هدفت للتعرف إلى علاقة الاحتراق الوظيفي بالالتزام التنظيمي كدراسة الشفلو (2015)، وبعضها هدف للتعرف إلى تأثير الاحتراق الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي كدراسة الفضلي (2015)، وبعضها كان يهدف إلى مواجهة الاحتراق الوظيفي كدراسة

الشعلان (2016)، وهدفت دراسات أخرى للتعرف إلى علاقة الاحتراق الوظيفي بكل من ضغوط العمل، والدافعية للعمل، والرضا الوظيفي، والذكاء الانفعالي، والسمات الشخصية، والرضا عن الحياة، وجودة الحياة، والصحة العامة.

أما موضوع الدراسة الحالية وهدفها، فكان يسعى إلى تقصي العلاقة بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات لدى العاملين في الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

2- من حيث العينة: فإن أغلب الدراسات السابقة كانت عينتها من: العاملين بالصحة النفسية في وزارة الصحة الفلسطينية في الضفة الغربية، ومن عاملين في مراكز تربية خاصة، وعينة من المرشدين التربويين في جنين ونابلس وطولكرم، ومن عينة من الممرضين في مستشفيات الشفاء في غزة، وعينة من الاكاديميين العاملين في الجامعات الفلسطينية، وعينة من معلمي غرف المصادر، وعينة من اساتذة التعليم الثانوي بولاية معسكر، وعينة من مقدمي الخدمات المصرفية السعودية أو الأجنبية، وعينة من معلمي ومعلمات التربية الخاصة في الكويت، وعينة من العاملين المقيمين بالدول النامية.

وبذلك نلاحظ تشابه بين بعض الدراسات السابقة وعينة الدراسة الحالية بخصوص متغير الاحتراق الوظيفي.

3- من حيث الأداة، فقد تشابهت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة من حيث تبني الاستبانة كأداة للدراسة، واختلفت من حيث بعض المتغيرات التي تناولتها الدراسة الحالية.

4- من حيث النتائج: معظم الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق الوظيفي بينت أنه كان بمستوى متوسط أو مرتفع، وأنه يتأثر بالمتغيرات البيئية الأخرى سلباً وإيجاباً، وأن الفروق فيه بحسب بعض المتغيرات التصنيفية كانت دالة أحياناً، ولم تكن كافية للدلالة إحصائياً أحياناً أخرى.

ثانياً- الدراسات التي تناولت فعالية الذات:

1- من حيث الأهداف: هدفت بعض الدراسات للتعرف إلى النموذج البنائي للعلاقات بين توجهات الهدف وفعالية الذات كدراسة أبو العلا (2011)، بينما هدفت دراسة مصبح (2011) للتعرف إلى علاقة فعالية الذات باتخاذ القرار، وهدفت دراسة عيسى (2011) للتعرف إلى أثر تدريب أعضاء هيئة التدريس على تحسين فعالية الذات الأكاديمية لطلبتهم، بينما هدفت دراسة التوح (2013) إلى معرفة علاقة الذات في التدريس بالاحتراق النفسي والخبرة، ودراسة الشافعي (2013) هدفت للتعرف إلى علاقة فعالية الذات بالصمود النفسي، وهدفت دراسة العايب (2013) للتعرف إلى علاقة فعالية الذات بالدافعية للتعلم، ودراسة النور (2013) هدفت للتعرف إلى علاقة فعالية الذات بالسعادة والتحصيل، بينما هدفت دراسة القاسمي (2014) للتعرف إلى فعالية الذات الإعلامية، ودراسات أخرى هدفت للتعرف إلى فعالية الذات لدى طلبة التكوين المهني والتعرف إلى التوافق المهني وعلاقته بفعالية الذات المدركة، وأخرى هدفت إلى معرفة مستويات التعاطف وفعالية الذات، بينما هدفت دراسات أخرى للتعرف إلى علاقة فعالية الذات الإرشادية بأسلوب حل المشكلات، وأخرى هدفت إلى معرفة العوامل التي تؤثر على الفعالية الإعلامية.

بينما هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة علاقة الاحتراق الوظيفي بفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية بالمحافظات الشمالية.

2- من حيث العينة: كانت عينات الدراسات السابقة من طلبة المدارس والجامعات، والمعلمين، وموظفي المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية، والعاملين بالإرشاد التربوي في تركيا وماليزيا وغيرها.

وبذلك تتفق عينة الدراسة الحالية مع بعض عينات الدراسات السابقة، إذ كانت عينة الدراسة الحالية من العاملين في الإرشاد التربوي بالمدارس الحكومية الفلسطينية بالمحافظات الشمالية.

3- أدوات الدراسة: تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تبني الاستبانة كأداة للدراسة، واختلفت من حيث بعض المتغيرات.

4- نتائج الدراسات: أظهرت معظم نتائج الدراسات السابقة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات فعالية بحسب بعض المتغيرات التصنيفية، مثل: الجنس، وسنوات الخبرة، وغيرها.

ومن هنا ترى الباحثة أن الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية لا تتصل بموضوعها اتصالاً مباشراً، مما دفعها إلى ضرورة إجراء هذه الدراسة بهدف التعرف إلى العلاقة بين كل من فعالية الذات الاحترق الوظيفي لدى العاملين في الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية بالمحافظات الشمالية الفلسطينية، وكذلك لم يتم تناول العلاقة بين الاحترق الوظيفي وفعالية الذات إلا في دراسة واحدة أجنبية، وبذلك يكون هذا الجانب من الدراسة حديث ولم تتم دراسته من قبل في المجتمع الفلسطيني.

وتتميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة بأنها توجه الأنظار نحو العاملين في الإرشاد التربوي، وقد تساهم في اتخاذ التدابير والإجراءات اللازمة لمساعدتهم ليكونوا في أجواء وظيفية مناسبة، متمثلة في تكيفهم مع أنفسهم ومع الآخرين، وكذلك توفير المناخ المناسب له لينموا اتجاهات إيجابية نحو ذواتهم ونحو مهنتهم، وبالتالي يكونون أكثر فعالية في حياتهم المهنية والاجتماعية، وأكثر قدرة على إتقان ما يقومون به من مهام ومسؤوليات.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات والبحوث السابقة في بناء الإطار النظري للدراسة، وصياغة المشكلة وتحديدها، وصياغة الفروض الملائمة، وبناء أدوات جمع البيانات وتطويرها، وتحديد أهداف الدراسة، واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل النتائج ومناقشتها، فكانت هذه الدراسة تأكيداً على ما جاء في العديد من الدراسات السابقة.

الإطار المنهجي للدراسة

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ولأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أدوات الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، كما يتضمن هذا الفصل أنموذج الدراسة ووصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً الأساليب الإحصائية التي اعتمدت في تحليل أسئلة الدراسة وفرضياتها.

1.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، إذ يناسب هذا المنهج مشكلة الدراسة الحالية، لكونه يتطلب جمع البيانات حول المتغيرات التي يتناولها، ومن ثم تحديد ما إذا كانت هناك علاقة بينها، وتقصي طبيعة تلك العلاقة، والتعبير عنها بشكل كمي من خلال ما يسمى بمعاملات الارتباط والانحدار، وصولاً إلى التنبؤ بأحدها من خلال الآخر. ولعل ما يميز هذا المنهج هو أنه يوفر بيانات مفصلة عن متغيرات البحث ويقدم تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوعه. وقد استخدمت الباحثة في الدراسة الحالية هذا المنهج أثناء تحليلها للنائج، ودراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة بإجابتها على أسئلتها.

2.3 طرق جمع البيانات

اعتمدت الدراسة أسلوب الدراسة الميدانية، واستخدمت مصدرين لجمع البيانات اللازمة وتحقيق أهداف الدراسة، هما:

المصادر الثانوية: وتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة، وكان الهدف منها تغطية الجانب النظري للدراسة.

المصادر الأولية: وتمثلت في الاستبانة التي تضمنت المتغيرات التصنيفية، ومقاييس الدراسة: مقياس الاحتراق الوظيفي، ومقياس فعالية الذات، لمعالجة الجانب التحليلي لموضوع الدراسة، إذ اشتملت على عدد من العبارات التي تعكس أهداف الدراسة وأسئلتها وتخدم فرضياتها، وقد روعي فيها الدقة والوضوح والتجانس، وكانت الاستجابة للمبحوثين بحسب مقياس ليكرت الخماسي المجالات حسب التدرج الآتي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإرشاد التربوي بالمدارس الفلسطينية الحكومية بالضفة الغربية والبالغ عددهم (1160) مرشداً ومرشدة في العام الدراسي (2017/2018م)، يتوزعون على عدة تخصصات، أهمها: علم الاجتماع، وعلم النفس، والإرشاد النفسي والتربوي، والخدمة الاجتماعية، أما بخصوص مستويات المرشدين، فتنوع كالاتي: بكالوريوس (85.9%)، ماجستير (14.1%)، وذلك وفقاً لمصادر وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية.

4.3 عينة الدراسة

فقد تكونت من (374) مرشد ومرشدة، منهم (182) مرشداً، و (192) مرشدة، اختيروا بالطريقة العنقودية، من المرشدين العاملين في (7) مديريات، هي: الخليل، وبيت لحم، ونابلس، وطولكرم، وقلقيلية، وسلفيت، وجنين، بعد سحبها عشوائياً من مجموع المديريات البالغة (13) مديريةية في الضفة الغربية، فشكلت عينة الدراسة ما نسبته (32.2%) من عدد أفراد مجتمع الدراسة الأصلي، وقد استندت الباحثة بأن هذه النسبة تعتبر كافية إلى ما ورد لدى (ملحم، 2002: 252)، و(عودة وملكاوي، 1992: 360)، إذ ذكر فيهما بأن عدد أفراد العينة المناسب في الدراسات الارتباطية هو (30) فرد على الأقل وفي الدراسات الوصفية (20%) من مجتمع يصل حجمه إلى بضع مئات، كما ورد في فرانكيل ووالين (Fraenkel & Wallen, 2003:201) بأن الحد الأدنى الذي يمكن القبول به في الدراسات الوصفية هو (100) فرد، و(50) فرد في الدراسات التي تبحث في العلاقات الارتباطية (Correlational studies)، وقد قامت الباحثة بتوزيع (380) استبانة على المبحوثين، استرجع منها (377) استبانة، واستبعدت (3) استبانات بسبب عدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، لكي تصبح عينة الدراسة التي أجري التحليل الإحصائي عليها (374) استبانة، والجدول (1.3) يبين خصائص عينة الدراسة والتكرارات والنسب المئوية حسب متغيراتها الديموغرافية (الضابطة):

جدول (1.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الضابطة)

المتغير	التصنيف	التكرار	%
الجنس	ذكر	182	48.7
	أنثى	192	51.3
التخصص	إرشاد نفسي وتربوي	80	21.4
	علم نفس	108	28.9
	خدمة اجتماعية	153	40.9
	*علم اجتماع وغيره من تخصصات	33	8.8
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	118	31.6
	(5-10) سنوات	103	27.5
	أكثر من 10 سنوات	153	40.9
المجموع		374	100%

* ملاحظة: قصد بغير ذلك من التخصصات، وجود تخصصات عديدة لأفراد محددين من المرشدين، مثل: التربية الإسلامية، والاجتماعيات، واللغة العربية.

5.3 وصف أدوات الدراسة وخصائصها

استخدمت الدراسة أداتين، هما: مقياس الاحتراق الوظيفي، ومقياس فعالية الذات، وفيما يلي وصفاً تفصيلياً لبناء هذين المقياسين وخصائصهما السيكومترية:

أولاً- مقياس الاحتراق الوظيفي:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة، وعدد من المقاييس ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وبخاصة مقياس الاحتراق الوظيفي الذي أعده (أبو مسعود، 2010)، طور مقياس الاحتراق الوظيفي، وتكون المقياس في صورته النهائية من (29) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات، تقيس في مجملها مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية، كما يلي:

- بعد الإجهاد والانفعال: واشتمل على عشرة فقرات، هي الفقرات التي تحمل الأرقام من (10-1).
- بعد تبدل المشاعر: واشتمل على تسع فقرات، هي الفقرات التي تحمل الأرقام من (19-11).
- بعد نقص الشعور بالانجاز الشخصي: واشتمل على عشرة فقرات، هي الفقرات التي تحمل الأرقام من (29-20).

ثانياً - مقياس فاعلية الذات:

بعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة، وعدد من المقاييس ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وبخاصة مقياس فاعلية الذات الذي قام بإعداده (العدل، 2001)، قامت بتطوير مقياس لفاعلية الذات لأغراض الدراسة الحالية، وتكون المقياس في صورته الأولية من (44) فقرة تقيس في مجملها مستوى فاعلية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية، منها (11) فقرة صيغت بالطريقة السلبية، هي الفقرات (4، 14، 21، 23، 27، 28، 29، 30، 36، 38، 41).

دلالات صدق وثبات مقياس الدراسة:

للتحقق من صدق مقياسي الدراسة، اتبعت الإجراءات الآتية:

أولاً - صدق المحكمين:

استخدم صدق المحكمين أو ما يعرف بصدق المحتوى، وذلك بعرض المقياس على (13) محكماً، كما هو ظاهر في ملحق رقم (1) من ذوي الاختصاص من الأساتذة المتخصصين من الجامعات الفلسطينية والأردنية، بهدف التأكد من مناسبة المقياس لما أعد من أجله، وسلامة صياغة الفقرات ومدى وضوحها، ودرجة انتماء الفقرة للبعد الذي وضعت فيه، وقد اعتمد على نسبة اتفاق لا تقل

(85%) بين المحكمين، فكان أن أجمع المحكمون على أن كلاً من المقياسين مناسبان للبيئة الفلسطينية مع بعض الملاحظات التي أخذ بها، فعدلت بعض الفقرات بناءً على آرائهم وملاحظاتهم.

ثانياً - صدق البناء:

للتحقق من صدق بناء مقياسي الدراسة، طُبق المقياسان على عينة استطلاعية مكونة من (40) مرشداً ومرشدة من مجتمع الدراسة وخارج عينتها، واستخدم معامل ارتباط بيرسون لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة بالبعد الذي تنتمي إليه، كما هو مبين في الجدولين (2.3)، و (3.3).

جدول (2.3): قيم معاملات ارتباط الفقرة بالبعد الذي تنتمي إليه لمقياس الاحتراق الوظيفي

رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة مع البعد	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة مع البعد	رقم الفقرة	معامل ارتباط الفقرة مع البعد
1	*0.754	11	*0.796	21	*0.734
2	*0.759	12	*0.807	22	*0.798
3	*0.805	13	*0.819	23	*0.870
4	*0.885	14	*0.763	24	*0.877
5	*0.763	15	*0.873	25	*0.774
6	*0.601	16	*0.584	26	*0.717
7	*0.343	17	*0.763	27	*0.827
8	*0.796	18	*0.839	28	*0.612
9	*0.353	19	*0.895	29	*0.599
10	*0.693	20	*0.769		

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2.3) أن قيم معاملات الارتباط بين الفقرات والمجالات التي تنتمي إليها، تراوحت ما بين (0.34 - 0.89)، وقد اعتمد معيار لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها مع البعد عن (0.30) (Rest, 1979).

جدول (3.3): قيم معاملات ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس فعالية الذات

رقم الفقرة	معامل الارتباط كل فقرة مع المقياس ككل	رقم الفقرة	معامل الارتباط كل فقرة مع المقياس ككل	رقم الفقرة	معامل الارتباط كل فقرة مع المقياس ككل
1	*0.62	16	*0.72	32	*0.45
2	*0.50	17	*0.52	33	*0.61
3	*0.50	18	*0.64	34	*0.56
4	*0.43	19	*0.49	35	*0.66
5	*0.59	20	*0.57	36	*0.67
6	*0.68	22	*0.42	37	*0.58
7	*0.54	23	0.29	38	*0.54
8	*0.56	24	*0.46	39	*0.63
9	*0.52	25	*0.48	40	*0.53
10	*0.36	26	0.28	41	*0.38
11	*0.55	27	*0.66	42	*0.52
12	*0.67	28	*0.59	43	0.29
13	*0.60	29	*0.62	44	*0.53
14	*0.43	30	*0.54		
15	*0.42	31	*0.60		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) *دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (3.3) أن قيم معاملات الارتباط بين الفقرات باستثناء الفقرات التي تحمل الأرقام (23،26،43) والمقياس ككل تراوحت بين (0.36 - 0.72)، وقد اعتمد معيار لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها مع المقياس ككل عن (0.30) (Rest, 1996)، فحذفت الفقرات (23،26،43) باعتبار قيم معاملات الارتباط أقل من (0.30)، ليصبح عدد الفقرات النهائي (41) فقرة، والملحق رقم (3) يوضح فقرات المقياس في صورته النهائية.

الثبات لمقياسي الدراسة:

للتحقق من الثبات لمقياسي الدراسة، استخدمت طريقة ثبات التجانس الداخلي (Consistency)، وحساب معامل التجانس (كرونباخ ألفا) (Cronbach Alpha)، وهذا النوع من الثبات يشير إلى قوة التجانس في أداة الدراسة، والجدول (4.3) يوضح ذلك:

جدول (4.3): معاملات الثبات لمقياسي الدراسة

المقياس	المجال	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الاحتراق الوظيفي	الاجهاد والانفعال	10	0.88
	تبلد المشاعر	9	0.81
	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	10	0.79
	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	29	0.88
فعالية الذات		44	0.74

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4.3) أن أعلى قيمة لمعامل كرونباخ ألفا لمجالات مقياس الاحتراق الوظيفي كانت لمجال الاجهاد والانفعال، وبلغت (0.88)، وأدنى قيمة لمعامل كرونباخ ألفا كانت لمجال نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وبلغت (0.79)، في حين بلغ معامل (الاتساق الداخلي) لمقياس الاحتراق الوظيفي ككل (0.88)، وكانت قيمة معامل الثبات لمقياس فاعلية الذات (0.74). وترى الباحثة أن هذه القيم تعد مؤشراً على درجة ثبات مناسبة للمقياسين، بما يسمح باستخدامهما لأغراض الدراسة الحالية.

طريقة تصحيح مقياسي الدراسة:

تكون الإستجابة على فقرات كل من مقياسي الدراسة بوضع إشارة (✓) أمام كل فقرة، حسب قناعة المستجيب بمضمون هذه الفقرة، ومدى انطباقها عليه، وذلك وفقاً لتدرج ليكترت (Likert) الخماسي، وهي كالاتي: (موافق بشدة) وتُعطى (5) درجات، (موافق) وتُعطى (4) درجات، (محايد) وتُعطى (3)

درجات، (غير موافق) وتعطى درجتين، و(غير موافق بشدة) وتعطى درجة واحدة، باستثناء (11) فقرة من فقرات مقياس فعالية الذات التي صيغت بالطريقة السلبية، وهي الفقرات: (4، 14، 21، 23، 27، 28، 29، 30، 36، 38، 41)، إذ تصحح عكسياً.

6.3 إجراءات الدراسة

بعد إعداد أدوات الدراسة في صورتها النهائية قامت الباحثة بإيصال كتاب من عمادة الدراسات العليا بجامعة القدس، إلى المدارس الفلسطينية الحكومية بالضفة الغربية، من أجل الحصول على موافقة الجهات المعنية فيها لإجراء الدراسة الميدانية. وقد نفذت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

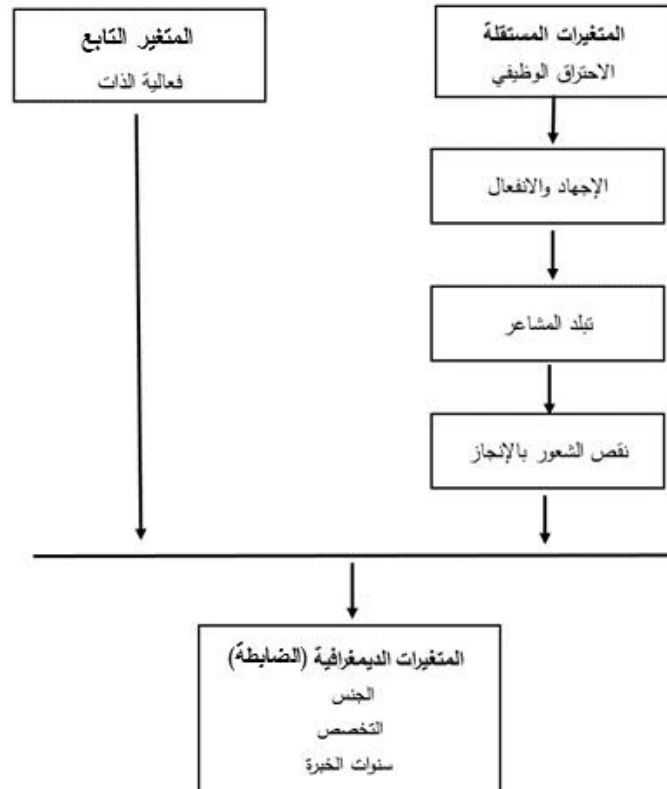
1. مرحلة جمع البيانات الثانوية: جمعت البيانات الثانوية من العديد من المصادر الثانوية كالكتب والمقالات والتقارير والرسائل الجامعية وغيرها، وذلك من أجل وضع الإطار النظري لهذه الدراسة، والاستعانة بها في بناء أدواتها وتوظيفها في الوصول إلى نتائج الدراسة لاحقاً.
2. مرحلة جمع البيانات الأولية: بعد الانتهاء من تصميم الاستبانة ومراجعتها والتأكد من صدقها وثباتها، قامت الباحثة بتوزيعها على أفراد عينة الدراسة، وذلك من أجل الوصول إلى حجم معلومات كافية للإجابة عن أسئلة الدراسة والوصول إلى الأهداف المحددة.
3. بعد الانتهاء من الفترة الزمنية المتفق عليها اللازمة لتعبئة الاستبانة، جمعت الاستبانات من المستجيبين، ومن ثم روجعت للتأكد من مدى صلاحيتها للتحليل، واستبعاد ما غير الصالح منها.
4. مرحلة إدخال البيانات: قامت الباحثة بإدخال البيانات التي جمعت من خلال الاستبانة إلى جهاز الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS)، ومن ثم تصنيف البيانات من أجل تجهيزها لعملية التحليل.

5. مرحلة معالجة البيانات: حلت البيانات للحصول على معلومات عن متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، والقيام بالتحليلات الإحصائية التي تجيب عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات، وذلك تحقيقاً لأهداف الدراسة.

6. مرحلة مناقشة النتائج: قامت الباحثة بمناقشة النتائج التي حصلت عليها من خلال مرحلة تحليل البيانات، وذلك من أجل توضيح النتائج التي حصلت عليها وتخص الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

7.3 نموذج وتصميم الدراسة

أعد أنموذج خاص بالدراسة الحالية بحيث يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة:



شكل (1.3) يوضح أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة

8.3 المعالجات الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، قامت الباحثة بتحليل البيانات التي جمعت من مجتمع الدراسة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة الدراسة، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات:

1. ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي، وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي.
2. حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد الدراسة من المستفيدين وفق متغيراتها الديموغرافية.
3. حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على فقرات أداة الدراسة.
4. حساب معامل ارتباط بيرسون للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة.
5. استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، من أجل قياس الثبات من خلال حساب الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة.
6. استخدام اختبار (ت) لمتوسط عينة واحدة (One Sample t-test)، وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)، لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بالفروق في متوسطات متغيري الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات تبعاً لمتغيرات الدراسة الوسيطة.
7. معامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين الاحتراق الوظيفي بمجالاته وفعالية الذات.
8. معامل الانحدار البسيط (Simple Regression) بطريقة Stepwise، ونموذج الانحدار للتنبؤ بفعالية الذات من خلال كل بعد من مجالات الاحتراق الوظيفي.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تحقيقاً لأهداف الدراسة، ومن أجل الحصول على إجابات لتساؤلاتها، من خلال التعرف إلى الاحتراق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية، فقد قامت الباحثة بإجراء هذه الدراسة، إذ جرى استطلاع العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

ويتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات التي جمعت من خلال أداتي الدراسة الموضحة في الفصل الثالث، ويبين كذلك اختبار صحة الفرضيات التي قامت الباحثة بصياغتها في الفصل الأول، وستعرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي بحسب أسئلة الدراسة وفرضياتها كما يلي:

2.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

من أجل تحليل أسئلة الدراسة قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لفقرات ومجالات أداة الدراسة، ومن ثم ترتيبها تنازلياً وفق النسب المئوية، وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة.

1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة

ما مستوى الاحتراق الوظيفي ومجالاته (الاجهاد والانفعال، تلبد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز)

لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟

للإجابة عن السؤال الأول، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لفقرات مقياس الاحتراق الوظيفي وفقاً لمجالاتها، ومن ثم رتبنا تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية، وحددت خمس فترات للفصل بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة؛ إذ حسبنا طول المدى وهو (5-4=1)، ثم قسمنا على (5) فترات (5/4=0.8)، وعليه فإن طول الفترة هو (0.8)، فاعتمد التقدير الآتي للفصل ما بين الدرجات، وبيان ذلك فيما يلي: المتوسط الحسابي (4.21 فأكثر) درجة مرتفعة جداً، (3.41-4.20) درجة مرتفعة، (2.61-3.40) درجة متوسطة، (1.81-2.60) درجة منخفضة، (أقل من 1.81) درجة منخفضة جداً.

أما الأساس الذي اعتمد عليه في توزيع هذه الفئات فهو الوصف الإحصائي، القائم على توزيع المتوسطات بين فئات التدرج على مقياس ليكرت الخماسي، الذي يبدأ بالدرجة (موافق بشدة) وتُعطى (5) درجات، ثم (موافق) وتعطى (4) درجات، ثم (محايد) وتعطى (3) درجات، ثم (غير موافق) وتعطى درجتين، وينتهي ب (غير موافق بشدة) وتعطى درجة واحدة فقط.

وننتج الجداول ((1.4)، (2.4)، (3.4)) تبين ذلك، بينما يبين الجدول (4.4) ترتيب المجالات تبعاً

لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية:

1.1.2.4 بعد الاجهاد والانفعال

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف والنسب المئوية ومستوى الاجهاد والانفعال لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية %	المستوى
9	أشعر بالاختناق وقرب النهاية	4.02	23.88	23.88	80.43	مرتفع
5	أشعر بالملل والضجر بسبب عملي	3.74	25.67	25.67	74.76	مرتفع
6	أشعر بالإحباط في عملي	3.67	27.28	27.28	73.42	مرتفع
8	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً لي	3.56	29.78	29.78	71.12	مرتفع
4	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر	3.47	29.39	29.39	69.30	مرتفع
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر	3.39	31.27	31.27	67.81	متوسط
7	أشعر بأنني أبذل جهداً فوق طاقتي	3.08	37.66	37.66	61.55	متوسط
10	أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي	3.01	38.54	38.54	60.27	متوسط
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي	2.95	39.32	39.32	59.04	متوسط
	الدرجة الكلية لمجال الاجهاد والانفعال	3.41	0.75	21.99	68.28	مرتفع

يبين الجدول (1.4) أن مستوى الدرجة الكلية لفقرات الاجهاد والانفعال مرتفعة، إذ بلغ المتوسط (3.41)، وانحراف معياري (0.75)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (21.99%)، ووزن نسبي بلغ (68.28%). وكانت الفقرة (أشعر بالاختناق وقرب النهاية) الأعلى بين فقرات هذا المجال، بمتوسط (3.41)، وانحراف معياري (0.96)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (23.88%)، بينما جاءت الفقرة (أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي) الأدنى، بمتوسط (2.95)، وانحراف معياري (1.16)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (39.32%).

2.1.2.4 مجال تبدل المشاعر

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومعامل الاختلاف ومستوى تبدل المشاعر لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية %	المستوى
19	أشعر بأنني غير منتم اجتماعياً لزملائي ومكان عملي	4.21	0.85	20.19	84.17	مرتفع
14	إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين	4.17	0.83	19.90	83.42	مرتفع
12	أصبحت شخصاً قاسياً في التعامل مع الناس منذ بدأت هذا العمل	4.15	0.87	20.96	83.05	مرتفع
15	المراجعون يلومونني على بعض المشكلات التي أعاني منها	4.10	0.86	20.98	82.03	مرتفع
13	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبدل في مشاعري	4.01	0.94	23.44	80.11	مرتفع
18	إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية	3.91	0.92	23.53	78.13	مرتفع
11	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها	3.91	1.02	26.09	78.13	مرتفع
17	الثقافة والقيم السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء لعملي	3.75	0.96	25.60	74.92	مرتفع
16	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين في المدرسة	3.39	1.13	33.33	67.86	متوسط
	الدرجة الكلية لمجال تبدل المشاعر	3.95	0.65	16.46	79.09	مرتفع

يبين الجدول (2.4) أن مستوى الدرجة الكلية لفقرات تبدل المشاعر مرتفع، إذ بلغ المتوسط (3.95)، بانحراف معياري (0.65)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (16.46%)، وبوزن نسبي بلغ (79.09%). وكانت الفقرة (أشعر بأنني غير منتم اجتماعياً لزملائي ومكان عملي) الأعلى بين فقرات هذا المجال، بمتوسط (4.21)، وانحراف معياري (0.85)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (20.19%)، بينما جاءت الفقرة (الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين في المدرسة) الأدنى، بمتوسط (3.39)، وانحراف معياري (1.13)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (33.33%).

3.1.2.4 مجال نقص الشعور بالإنجاز الشخصي

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومعامل الاختلاف ومستوى نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية %	المستوى
25	في عملي أتعامل بتسرع مع المشكلات الخاصة بالطلبة المسترشدين	4.04	0.89	22.03	80.80	مرتفع
26	حققت أشياء محدودة وغير جديرة بالتقدير في هذا العمل	3.96	0.90	22.73	79.20	مرتفع
24	أشعر بالاستياء في عملي وتعاملي مع المراجعين	3.94	0.85	21.57	78.88	مرتفع
21	أشعر أن أثري من خلال عملي محدود في حياة الآخرين	3.77	0.95	25.20	75.45	مرتفع
20	أستصعب فهم كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتي	3.68	0.94	25.54	73.53	مرتفع
22	أشعر بانخفاض في النشاط والحيوية	3.60	1.02	28.33	72.03	مرتفع
23	أستطيع بصعوبة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	3.57	1.05	29.41	71.34	مرتفع
27	تنطوي وظيفتي على أداء أعمال قد لا ترضي بعض المستفيدين	3.48	1.03	29.60	69.57	مرتفع
28	أعاني من ازدحام المراجعين وسوء تصميم مكان العمل	3.31	1.09	32.93	66.20	متوسط
29	راتبي غير متوافق مع حجم أدائي في عملي وهو غير محفز لي	2.64	1.17	44.32	52.78	متوسط
	الدرجة الكلية لمجال نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	3.60	0.66	18.33	71.98	مرتفع

يبين الجدول (3.4) أن مستوى الدرجة الكلية لفقرات نقص الشعور بالإنجاز الشخصي مرتفع، إذ بلغ المتوسط (3.60)، وانحراف معياري (0.66)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (18.33%)، ويوزن نسبي بلغ (71.98%). وكانت الفقرة (في عملي أتعامل بتسرع مع المشكلات الخاصة بالطلبة المسترشدين) الأعلى بين فقرات هذا المجال، بمتوسط (4.04)، وانحراف معياري (0.89)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (22.03%)، بينما جاءت الفقرة (راتبي غير متوافق مع حجم أدائي في عملي وهو غير محفز لي) الأدنى، بمتوسط (2.64)، وانحراف معياري (1.17)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (44.32%).

4.1.2.4 ترتيب المجالات تبعاً لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في

المدارس الحكومية الفلسطينية

جدول (4.4): ترتيب المجالات تبعاً لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في

المدارس الحكومية الفلسطينية

الترتيب	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية %	المستوى
3	الاجهاد والانفعال	3.41	0.75	21.99	68.28	مرتفع
1	تبلد المشاعر	3.95	0.65	16.46	79.09	مرتفع
2	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	3.60	0.66	18.33	71.98	مرتفع
	الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق الوظيفي	3.66	0.61	16.67	73.12	مرتفع

يتضح من خلال الجدول (4.4) أن متوسط الدرجة الكلية لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط (3.66)، بانحراف معياري (0.61)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (16.67%)، وبوزن نسبي بلغ (73.12%). وجاء ترتيب المجالات تبعاً لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية على النحو الآتي: تبلد المشاعر في المرتبة الأولى، يليه مجال نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وأخيراً مجال الاجهاد والانفعال.

2.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني للدراسة

ما مستوى فعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟

للإجابة عن السؤال الثاني، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، لفقرات مقياس فعالية الذات، ومن ثم رتبته تنازلياً وفقاً للمتوسطات الحسابية، ونتائج الجدول (5.4)

تبيين ذلك:

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة فعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية %	المستوى
4	العقبات تحول بيني وبين تحقيق أهدافي	3.03	1.03	33.99	60.59	متوسط
36	ليس من الصعب على أي إنسان أن يقودني إلى ما يريد	2.70	1.21	44.81	53.90	متوسط
14	يصعب علي إقناع أي إنسان بأي شيء	2.56	1.09	42.58	51.12	منخفض
38	يمكنني القيام بالقليل من الأدوار في الحياة	2.51	1.07	42.63	50.21	منخفض
5	يسهل علي الوصول لأي هدف مهما كان بعيدا	2.51	0.86	34.26	50.11	منخفض
23	يصعب علي الوصول إلى أهدافي	2.40	1.01	42.08	48.07	منخفض
28	إذا أعاقني أي إنسان يصعب علي التغلب عليه	2.37	0.88	37.13	47.33	منخفض
27	إذا عارضني أحد أكون أنا الخاسر في النهاية	2.34	0.95	40.60	46.84	منخفض
21	يصعب علي التفكير في حل أي مشكلة تواجهني	2.32	0.99	42.67	46.47	منخفض
26	نظرا لقدراتي العالية يمكنني توقع نتائج الحلول التي أصل إليها	2.31	0.74	32.03	46.20	منخفض
29	يصعب علي إيقاف أي إنسان عند حدوده	2.28	0.86	37.72	45.61	منخفض
17	يمكنني السيطرة على انفعالات الآخرين من زملائي	2.25	0.69	30.67	45.08	منخفض
9	يمكنني مساعدة أي فرد لديه مشكلة	2.22	0.79	35.59	44.44	منخفض
12	أستطيع التعامل مع المواقف مضمونة العواقب	2.20	0.71	32.27	44.01	منخفض
33	يمكنني تحقيق كثير من المفاجآت	2.20	0.65	29.55	43.96	منخفض
20	أتعامل مع الآخرين بجدية	2.20	0.81	36.82	43.90	منخفض
34	سوف أصل إلى مكانة مرموقة في هذا المجتمع	2.18	0.79	36.24	43.53	منخفض
30	أترك حقي مهما كان مع أي إنسان	2.16	1.01	46.76	43.26	منخفض
39	تشعر أسرتي بنقص ما في حالة عدم وجودي معهم	2.13	1.04	48.83	42.62	منخفض
18	يقتنع زملائي بأرائي	2.11	0.60	28.44	42.14	منخفض
13	يمكنني التفكير بطريقة عملية عندما أكون في مأزق ما	2.09	0.71	33.97	41.76	منخفض
35	أستطيع قيادة مجموعة من زملائي إلى هدف محدد	2.07	0.69	33.33	41.50	منخفض
25	أعتمد على نفسي في حل كل ما يواجهني من مشكلات	2.07	0.72	34.78	41.50	منخفض
2	أستطيع وضع الحلول المناسبة لأي مشكلة تواجهني	2.07	0.67	32.37	41.50	منخفض
24	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة	2.06	0.64	31.07	41.28	منخفض
22	أستطيع الوصول إلى حلول منطقية لما يواجهني من مشكلات	2.05	0.61	29.76	40.96	منخفض
6	يمكنني وضع الخطط المناسبة لتحقيق آمالي	2.05	0.68	33.17	40.91	منخفض
15	أحافظ على اتزانني في المواقف الصعبة	2.03	0.61	30.05	40.64	منخفض
10	أثق في قدراتي للتعامل بكفاءة مع الأحداث غير المتوقعة	2.03	0.64	31.53	40.59	منخفض
40	وجودي في أي مكان كفيل بأن يجعله ممتعا ومشوقا	2.02	0.72	35.64	40.48	منخفض
16	يمكنني ضبط انفعالاتي إذا استثارني أي إنسان	2.02	0.63	31.19	40.48	منخفض
7	يلجأ لي زملائي لحل مشكلاتهم	2.02	0.64	31.68	40.32	منخفض
3	أتمكن من حل المشكلات التي تواجهني	2.00	0.61	30.50	39.95	منخفض
41	يكلفني جميع من حولي بالأعمال السهلة لعدم ثقتهم بقدراتي	1.98	1.02	51.52	39.57	منخفض

31	التسامح مع الآخرين لا يعد انهزامية أو سلبية	1.97	0.88	44.67	39.41	منخفض
8	زملاتي يتقون في مهاراتي المهنية	1.95	0.59	30.26	39.04	منخفض
19	أتبع جميع إرشادات المرور سواء التزم بها الآخرين أم لا	1.94	0.78	40.21	38.77	منخفض
11	عندي كثير من الطموحات التي سوف أنجزها	1.92	0.68	35.42	38.34	منخفض
37	أستطيع تحمل كثير من المسؤوليات	1.89	0.65	34.39	37.75	منخفض
32	على الإنسان أن يضبط انفعالاته في المواقف التي تتطلب ذلك	1.75	0.66	37.71	35.08	منخفض جداً
	الدرجة الكلية لمستوى فعالية الذات	2.17	0.31	14.29	43.39	منخفض

يبين الجدول (5.4) أن مستوى الدرجة الكلية لفقرات فعالية الذات منخفض، إذ بلغ المتوسط (2.17)، بانحراف معياري (0.31)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (14.29%)، وبوزن نسبي بلغ (43.39%). وكانت الفقرة (العقبات تحول بيني وبين تحقيق أهدافي) الأعلى، بمتوسط (3.03)، وانحراف معياري (1.03)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (33.99%)، بينما جاءت الفقرة (على الإنسان أن يضبط انفعالاته في المواقف التي تتطلب ذلك) الأدنى، بمتوسط (1.75)، وانحراف معياري (0.66)، ومعامل اختلاف معياري بنسبة (37.71%).

3.4 النتائج الإحصائية المتعلقة بفرضيات الدراسة

بعد التأكد مسبقاً من صلاحية نموذج الدراسة للتحليل الإحصائي وعدم وجود تداخل خطي بين مجالات المتغير المستقل، وأن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، اختبرت فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

1.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي ومجالاته وفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

لاختبار الفرضية الأولى، استخدم معامل ارتباط بيرسون بين الاحتراق الوظيفي بمجالاته وفعالية الذات، وذلك كما هو موضح في الجدول (6.4).

جدول (6.4): مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي بمجالاته ومستوى وفعالية الذات

المتغيرات	الإحصاءات	الاجهاد والانفعال	تبلد المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي
المتغير التابع	معامل الارتباط	-0.347**	-0.440**	-0.420**	-0.452**
فعالية الذات	مستوى الدلالة	0.00	0.00	0.00	0.00

* يكون الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من خلال نتائج مصفوفة الارتباط في الجدول (6.4) وجود علاقة ارتباط عكسية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي ومجالاته الثلاثة (الاجهاد والانفعال، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) وفعالية الذات، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (-0.452)، ويعني ذلك بأنه كلما ازداد الاحتراق الوظيفي تنخفض فعالية الذات لدى المرشدين التربويين. كما كانت علاقة الارتباط عكسية ودالة إحصائياً بين مجالات الاحتراق الوظيفي (الاجهاد والانفعال، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) وفعالية الذات، إذ بلغت قيم معامل الارتباط بينهما (-0.347، -0.440، -0.420) على التوالي، ويعني ذلك بأنه كلما ازداد أي من أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة تنخفض فعالية الذات لدى المرشدين التربويين.

كما استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) بطريقة Steepwise، والجدول (7.4) يوضح معامل الارتباط، ومعامل التحديد، وقيمة (ف)، وقيمة الاحتمال لانحدار الاحتراق الوظيفي على فعالية الذات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية:

جدول (7.4): ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وفعالية الذات

المتغير	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	-0.452	0.204	95.436	0.00
الدرجة الكلية لفعالية الذات				

يوضح الجدول (7.4) أن هناك علاقة ارتباط دالة إحصائياً وعكسية بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وفعالية الذات، إذ بلغ معامل التحديد (0.204)، وهذا يفيد بأن التغير الذي يحصل في الاحتراق الوظيفي يفسر ما نسبته (20.4%) من التغير الحاصل في فعالية الذات، وأن الاحتراق الوظيفي يسبب انخفاضاً في فعالية الذات لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية.

وباعتبار أن قيمة الاحتمال أدنى من مستوى الدلالة (0.05)، فإن ذلك يؤشر على أن الاحتراق الوظيفي يعد عاملاً منبئاً لفعالية الذات، وأن نموذج الانحدار دال إحصائياً، وبالتالي القبول بالفرض القائل بأنه: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية، وفيما يلي عرض لنموذج الانحدار:

جدول (8.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاحتراق الوظيفي على فعالية الذات

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة (Beta)	قيمة (t)	قيمة (Sig.)
الثابت	3.024			
الاحتراق الوظيفي	-0.234	-0.234	-9.769	*0.00

* يكون الأثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (8.4) أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (الاحتراق الوظيفي) هي $(\beta=0.234-)$ ، وبلغت قيمة (t) المقابلة لها (9.769)، عند مستوى دلالة (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد (0.05). وهذا يعني أن قيمة المعامل لهذا المتغير دالة معنوية، وبالتالي كلما ازداد الاحتراق الوظيفي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى انخفاض فعالية الذات بمقدار (0.234). والمعادلة الآتية هي معادلة انحدار الاحتراق الوظيفي على فعالية الذات لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية:

$$\text{فعالية الذات} = 3.024 - (0.234 \times \text{الاحتراق الوظيفي})$$

2.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

الفرضية الثانية: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير الإجهاد والانفعال لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

لاختبار الفرضية الثانية، استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط بطريقة Stepwise، والجدول (9.4) يوضح معامل الارتباط، ومعامل التحديد، وقيمة (F)، وقيمة الاحتمال لانحدار الإجهاد والانفعال على فعالية الذات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية:

جدول (9.4): ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) بين الإجهاد والانفعال وفعالية الذات

المتغير	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
الإجهاد والانفعال	-0.347	0.120	50.91	0.00
الدرجة الكلية لفعالية الذات				

يوضح الجدول (9.4) أن هناك علاقة ارتباط دالة إحصائياً وعكسية بين الإجهاد والانفعال وفعالية الذات، إذ بلغ معامل التحديد (0.120)، وهذا يفيد بأن التغير الذي يحصل في الإجهاد والانفعال

يفسر ما نسبته (12.0%) من التغيير الحاصل في فعالية الذات، وأن الإجهاد والانفعال يسبب انخفاضاً في فعالية الذات لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية. وباعتبار أن قيمة الاحتمال أدنى من مستوى الدلالة (0.05)، فإن ذلك يؤشر على أن الإجهاد والانفعال يعد عاملاً منبئاً لفعالية الذات، وأن نموذج الانحدار دال إحصائياً، وبالتالي القبول بالفرض القائل بأنه: يمكن التنبؤ بفاعلية الذات من خلال الإجهاد والانفعال لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية، وفيما يلي عرض لنموذج الانحدار:

جدول (10.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط للإجهاد والانفعال على فعالية الذات

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة (Beta)	قيمة (t)	قيمة (Sig.)
الثابت	2.663			
الإجهاد والانفعال	-0.144	-0.347	-7.135	*0.00

* يكون الأثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (10.4) أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (الإجهاد والانفعال) هي $(\beta = -0.144)$ ، وبلغت قيمة (t) المقابلة لها (7.135)، عند مستوى دلالة (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد (0.05). وهذا يعني أن قيمة المعامل لهذا المتغير دالة معنوياً، وبالتالي كلما ازداد الإجهاد والانفعال بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى انخفاض فعالية الذات بمقدار (0.144). والمعادلة الآتية هي معادلة انحدار الإجهاد والانفعال على فعالية الذات لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية:

$$\text{فاعلية الذات} = -2.663 - (0.144 \times \text{الإجهاد والانفعال})$$

3.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

الفرضية الثالثة: يمكن التنبؤ بفاعلية الذات من خلال متغير تبدل المشاعر لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

لاختبار الفرضية الثالثة، استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط بطريقة Stepwise، والجدول (11.4) يوضح معامل الارتباط، ومعامل التحديد، وقيمة (F)، وقيمة الاحتمال لانحدار تبدل المشاعر على فعالية الذات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية:

جدول (11.4): ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) بين تبدل المشاعر وفعالية الذات

المتغير	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
تبدل المشاعر	-0.440	0.193	89.234	0.00
الدرجة الكلية لفعالية الذات				

يوضح الجدول (11.4) أن هناك علاقة ارتباط دالة إحصائياً وعكسية بين تبدل المشاعر وفعالية الذات، إذ بلغ معامل التحديد (0.193)، وهذا يفيد بأن التغير الذي يحصل في تبدل المشاعر يفسر ما نسبته (19.3%) من التغير الحاصل في فعالية الذات، وأن تبدل المشاعر يسبب انخفاضاً في فعالية الذات لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية.

وباعتبار أن قيمة الاحتمال أدنى من مستوى الدلالة (0.05)، فإن ذلك يؤشر على أن تبدل المشاعر يعد عاملاً منبئاً لفعالية الذات، وأن نموذج الانحدار دال إحصائياً، وبالتالي القبول بالفرض القائل بأنه: يمكن التنبؤ بفاعلية الذات من خلال تبدل المشاعر لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية، وفيما يلي عرض لنموذج الانحدار:

جدول (12.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتبدل المشاعر على فعالية الذات

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة (Beta)	قيمة (t)	قيمة (Sig.)
الثابت	3.010			
تبدل المشاعر	-0.212	-0.440	-9.446	*0.00

* يكون الأثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (12.4) أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (تبدل المشاعر) هي (-0.212= β)، وبلغت قيمة (t) المقابلة لها (9.446)، عند مستوى دلالة (0.00)، وهي أقل من

مستوى الدلالة المحدد (0.05). وهذا يعني أن قيمة المعامل لهذا المتغير دالة معنوياً، وبالتالي كلما ازداد تبدل المشاعر بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى انخفاض فعالية الذات بمقدار (0.212). والمعادلة الآتية هي معادلة انحدار تبدل المشاعر على فعالية الذات لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية:

$$\text{فعالية الذات} = 3.010 - (0.212 \times \text{تبدل المشاعر})$$

4.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

الفرضية الرابعة: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

لاختبار الفرضية الرابعة، استخدم تحليل الانحدار الخطي البسيط بطريقة Stepwise، والجدول (13.4) يوضح معامل الارتباط، ومعامل التحديد، وقيمة (ف)، وقيمة الاحتمال لانحدار نقص الشعور بالإنجاز الشخصي على فعالية الذات لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية الفلسطينية:

جدول (13.4): ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis) بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وفعالية الذات

المتغير	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة (F)	قيمة (Sig.)
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	-0.420	0.177	79.804	0.00
الدرجة الكلية لفعالية الذات				

* يكون الأثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (13.4) أن هناك علاقة ارتباط دالة إحصائياً وعكسية بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وفعالية الذات، إذ بلغ معامل التحديد (0.177)، وهذا يفيد بأن التغير الذي يحصل في نقص الشعور بالإنجاز الشخصي يفسر ما نسبته (17.7%) من التغير الحاصل في فعالية الذات،

وأن نقص الشعور بالإنجاز الشخصي يسبب انخفاضاً في فعالية الذات لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية.

وباعتبار أن قيمة الاحتمال أدنى من مستوى الدلالة (0.05)، فإن ذلك يؤشر على أن نقص الشعور بالإنجاز الشخصي يعد عاملاً منبئاً لفعالية الذات، وأن نموذج الانحدار دال إحصائياً، وبالتالي القبول بالفرض القائل بأنه: يمكن التنبؤ بفاعلية الذات من خلال نقص الشعور بالإنجاز الشخصي لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية، وفيما يلي عرض لنموذج الانحدار:

جدول (14.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لنقص الشعور بالإنجاز الشخصي على فعالية الذات

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة (Beta)	قيمة (t)	قيمة (Sig.)
الثابت	2.894			
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	-0.201	-0.420	-8.933	*0.00

* يكون الأثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (14.4) أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (نقص الشعور بالإنجاز الشخصي) هي ($\beta = -0.201$)، وبلغت قيمة (t) المقابلة لها (8.933)، عند مستوى دلالة (0.00)، وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد (0.05). وهذا يعني أن قيمة المعامل لهذا المتغير دالة معنوياً، وبالتالي كلما ازداد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى انخفاض فعالية الذات بمقدار (0.201). والمعادلة الآتية هي معادلة انحدار نقص الشعور بالإنجاز الشخصي على فعالية الذات لدى المرشدين التربويين العاملين بالمدارس الحكومية الفلسطينية:

$$\text{فاعلية الذات} = 2.894 - (0.201 \times \text{نقص الشعور بالإنجاز الشخصي})$$

5.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته (الاجهاد والانفعال، تلبد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) تبعاً لمتغيرات: (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

أولاً: الفروق بحسب متغير الجنس

لاختبار الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته بحسب متغير الجنس، استخدم اختبار

(ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent t-test)، والجدول (15.4) يبين ذلك:

جدول (15.4): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين بحسب متغير الجنس

المجال	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
الاجهاد والانفعال	ذكر	182	3.425	0.802	372	0.284	0.777
	أنثى	192	3.403	0.708			
تلبد المشاعر	ذكر	182	3.925	0.646	372	0.858-	0.392
	أنثى	192	3.982	0.655			
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	ذكر	182	3.547	0.697	372	1.486-	0.138
	أنثى	192	3.648	0.612			
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	ذكر	182	3.632	0.645	372	0.722-	0.471
	أنثى	192	3.678	0.571			

يتضح من الجدول (15.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي قد بلغت (0.471)، وهذه القيمة أعلى من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($0.05 \geq \alpha$)، أي أننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته باختلاف جنسهم، وكذلك الحال لمجالات الاحتراق الوظيفي كافة.

ثانياً: الفروق بحسب متغير التخصص

لاختبار الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته بحسب متغير التخصص، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ثم استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في المتوسطات باختلاف متغير التخصص، والجدولان (16.4) و (17.4) يوضحان ذلك.

جدول (16.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق الوظيفي بحسب متغير التخصص

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المجال
0.748	3.441	80	إرشاد نفسي وتربوي	الاجهاد والانفعال
0.784	3.402	108	علم نفس	
0.711	3.424	153	خدمة اجتماعية	
0.886	3.339	33	علم اجتماع وغير ذلك من تخصصات	
0.733	3.925	80	إرشاد نفسي وتربوي	تبلد المشاعر
0.629	3.949	108	علم نفس	
0.599	3.977	153	خدمة اجتماعية	
0.752	3.939	33	علم اجتماع وغير ذلك من تخصصات	
0.671	3.581	80	إرشاد نفسي وتربوي	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
0.708	3.552	108	علم نفس	
0.589	3.647	153	خدمة اجتماعية	
0.747	3.573	33	علم اجتماع وغير ذلك من تخصصات	
0.628	3.649	80	إرشاد نفسي وتربوي	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي
0.635	3.634	108	علم نفس	
0.549	3.683	153	خدمة اجتماعية	
0.735	3.617	33	علم اجتماع وغير ذلك من تخصصات	

الجدول (17.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي بحسب متغير التخصص

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الاجهاد والانفعال	بين المجموعات	0.275	3	0.092	0.160	0.92
	داخل المجموعات	211.833	370	0.573		
تبلد المشاعر	بين المجموعات	0.162	3	0.054	0.127	0.94
	داخل المجموعات	157.547	370	0.426		
نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	بين المجموعات	0.641	3	0.214	0.495	0.68
	داخل المجموعات	159.898	370	0.432		
الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	0.216	3	0.072	0.194	0.90
	داخل المجموعات	137.400	370	0.371		

يتضح من الجدول (17.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته بحسب متغير التخصص، إذ بلغ مستوى الدلالة لها على التوالي (0.92، 0.94، 0.68، 0.90)، وهذه القيم أكبر من (0.05)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، أي أن الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين التربويين بالمدارس الحكومية الفلسطينية لا يختلف باختلاف تخصصهم.

ثالثاً: الفروق بحسب متغير سنوات الخبرة

لاختبار الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته بحسب متغير سنوات الخبرة، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ثم استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في المتوسطات باختلاف متغير سنوات الخبرة، والجدولان (18.4) و (19.4) يوضحان ذلك.

جدول (18.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق الوظيفي بحسب متغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المجال
0.696	3.525	118	أقل من 5 سنوات	الاجهاد والانفعال
0.748	3.354	103	(5-10) سنوات	
0.795	3.369	153	أكثر من 10 سنوات	
0.647	3.960	118	أقل من 5 سنوات	تبلد المشاعر
0.707	3.890	103	(5-10) سنوات	
0.613	3.993	153	أكثر من 10 سنوات	
0.662	3.603	118	أقل من 5 سنوات	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
0.697	3.501	103	(5-10) سنوات	
0.618	3.661	153	أكثر من 10 سنوات	
0.607	3.696	118	أقل من 5 سنوات	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي
0.623	3.582	103	(5-10) سنوات	
0.597	3.674	153	أكثر من 10 سنوات	

الجدول (19.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي بحسب متغير التخصص

مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.15	1.876	1.062	2	2.124	بين المجموعات	الاجهاد والانفعال
		0.566	371	209.984	داخل المجموعات	
0.45	.786	0.333	2	.665	بين المجموعات	تبلد المشاعر
		0.423	371	157.043	داخل المجموعات	
0.15	1.854	0.794	2	1.589	بين المجموعات	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
		0.428	371	158.951	داخل المجموعات	
0.33	1.098	0.405	2	.810	بين المجموعات	الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي
		0.369	371	136.806	داخل المجموعات	

يتضح من الجدول (19.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين

متوسطات الاحتراق الوظيفي ومجالاته بحسب متغير سنوات الخبرة، إذ بلغ مستوى الدلالة لها على

التوالي (0.15، 0.45، 0.15، 0.33)، وهذه القيم أكبر من (0.05)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، أي أن الاحتراق الوظيفي لدى المرشدين التربويين بالمدارس الحكومية الفلسطينية لا يختلف باختلاف سنوات الخبرة لديهم.

6.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة

الفرضية السادسة: لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فعالية الذات تبعاً لمتغيرات: (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

أولاً: الفروق بحسب متغير الجنس

لاختبار الفروق في متوسطات فعالية الذات بحسب متغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين

مستقلتين (Independent t-test)، والجدول (20.4) يبين ذلك:

جدول (20.4): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متوسطات فعالية الذات لدى المرشدين بحسب

متغير الجنس

المجال	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت) المحسوبة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لفعالية الذات	ذكر	182	2.1852	0.331	372	0.104	0.35
	أنثى	192	2.1550	0.297			

يتضح من الجدول (20.4) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على الدرجة الكلية لفعالية الذات قد

بلغت (0.35)، وهذه القيمة أعلى من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($0.05 \geq \alpha$)، أي أننا نقبل

الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات فعالية الذات لدى المرشدين

التربويين باختلاف جنسهم.

ثانياً: الفروق بحسب متغير التخصص

لاختبار الفروق في متوسطات فعالية الذات بحسب متغير التخصص، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ثم استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في المتوسطات باختلاف متغير التخصص، والجدولان (21.4) و (22.4) يوضحان ذلك.

جدول (21.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية الذات بحسب متغير التخصص

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المستوى	المجال
0.330	2.1774	80	إرشاد نفسي وتربوي	الدرجة الكلية لفعالية الذات
0.267	2.1782	108	علم نفس	
0.307	2.1578	153	خدمة اجتماعية	
0.441	2.1781	33	علم اجتماع وغير ذلك من تخصصات	

الجدول (22.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات فعالية الذات بحسب متغير التخصص

مستوى الدلالة	قيمة "ف"	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.94	0.123	0.012	3	0.037	بين المجموعات	الدرجة الكلية لفعالية الذات
		0.099	370	36.745	داخل المجموعات	

يتضح من الجدول (22.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات فعالية الذات بحسب متغير التخصص، إذ بلغ مستوى الدلالة (0.94)، وهذه القيمة أكبر من (0.05)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، أي أن فعالية الذات لدى المرشدين التربويين بالمدارس الحكومية الفلسطينية لا تختلف باختلاف تخصصهم.

ثالثاً: الفروق بحسب متغير سنوات الخبرة

لاختبار الفروق في متوسطات فعالية الذات بحسب متغير سنوات الخبرة، استخرجت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ثم استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق في المتوسطات باختلاف متغير سنوات الخبرة، والجدولان (23.4) و (24.4) يوضحان ذلك.

جدول (23.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية الذات بحسب متغير سنوات الخبرة

المجال	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية لفعالية الذات	أقل من 5 سنوات	118	2.171	0.311
	(5-10) سنوات	103	2.188	0.279
	أكثر من 10 سنوات	153	2.156	0.338

الجدول (24.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات فعالية الذات بحسب متغير التخصص

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لفعالية الذات	بين المجموعات	.063	2	0.031	.317	0.72
	داخل المجموعات	36.719	371	0.099		

يتضح من الجدول (24.4) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين متوسطات فعالية الذات بحسب متغير سنوات الخبرة، إذ بلغ مستوى الدلالة (،) وهذه القيم أكبر من (0.05)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية، أي أن فعالية الذات لدى المرشدين التربويين بالمدارس الحكومية الفلسطينية لا تختلف باختلاف سنوات الخبرة لديهم.

تفسير النتائج ومناقشتها

يعالج الفصل الحالي نتائج الدراسة واستنتاجاتها مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدراسة وفرضياتها وأهدافها، إضافة إلى تفسير نتائج الدراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة إن وجدت، وبلورة بعض التوصيات استناداً لنتائج الدراسة.

1.5 ملخص نتائج الدراسة ومناقشتها

1.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة

ما مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟
أظهرت النتائج أن متوسط الدرجة الكلية لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية كان مرتفعاً، وأن ترتيب مجالات مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية جاء على النحو الآتي: المرتبة الأولى: تبلد المشاعر، يليه مجال نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وأخيراً مجال الاجهاد والانفعال.

وتعزو الباحثة تلك النتيجة وتقدم تبلد المشاعر، ومن بعده نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وأخيراً الإجهاد والانفعال إلى ضغوط العمل النفسية والمهنية، فالمرشدون التربويين في المدارس الفلسطينية

الحكومية يعملون لفترات طويلة، ويتعاملون مع أعداد كبيرة جداً من الطلبة، وفي كثير من الأحيان يتم وضع مرشد واحد لأكثر من مدرسة في وقت واحد، وما يترتب على ذلك من ضغوط هائلة على المرشد التربوي، ودون أن يحصل على أية حوافز سواءً أكانت معنوية أم مادية، إضافة إلى روتين العمل للمرشد التربوي في مدارسنا الحكومية. كما لاحظت الباحثة من خلال تعاملها مع المرشدين أن علاقات المرشدين وثقتهم ببعضهم البعض متدنية، وهم في كثير من الأحيان يأخذون مواقف ضد بعضهم البعض، كما أن علاقاتهم بالمسؤولين عنهم سواءً في مديرية التربية والتعليم أم المدرسة ليست إيجابية ولا مثمرة، وبالتالي هذا يؤدي بهم إلى عدم تحقيق أهدافهم المنشودة، ويرمي بهم لحفرة الإحترق الوظيفي.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع عليها ومراجعتها تبين أنها تتفق مع دراسة زاباري ونور الدين (Zubairi & Noordin, 2016)، التي دلت أبرز نتائجها على وجود مستويات عالية من الإحترق الوظيفي لدى العاملين، واختلفت مع دراسة حجاج (2013)، إذ أظهرت النتائج أن مستوى الإحترق الوظيفي كان مرتفعاً لبعدهم الإجهاد الوظيفي ومنخفضاً لبعدهم التعب، وبعد قلة الشعور بالإنجاز، وكذلك اختلفت مع دراسة بدر (2012)، حيث أشارت نتائجها إلى وجود دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة، إذ تبين أن درجة الإحترق الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة كانت متوسطة.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني

ما مستوى فعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية؟

أظهرت النتائج أن متوسط الدرجة الكلية لمستوى فعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية كان منخفضاً.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى ضعف في قدرة المرشد التربوي في المدارس الفلسطينية الحكومية في أداء دوره الإرشادي، وذلك إما بسبب عدم تخصص معظمهم في مجال الإرشاد، أو نقص الخبرة لديهم، أو النقص في الدورات التي التحقوا بها، والتدريب العملي الميداني الذي تلقوه ليساعدهم على اكتساب المهارات بشكل مهني ومتخصص. كما ترى الباحثة من خلال تعاملها مع المرشدين التربويين بالمدارس الحكومية الفلسطينية أن غالبيتهم يوجهون أنظارهم وتركيزهم للمشكلات والصعوبات التي سوف يواجهونها أكثر من تركيزهم على التميز والنجاح، إضافة إلى أن طموحهم والتزامهم ضعيف ويغلب على طريقة تفكيرهم التشاؤمية، فهم يشكون دائماً في قدراتهم، وانعكاس ذلك سلباً على أدائهم لمهامهم ومسؤولياتهم، وبالتالي على مستوى فعالية الذات لديهم.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع عليها ومراجعتها تبين أنها اختلفت مع دراسة كل من دراسة سوهرابي وآخرون (Sohrabi et al., 2013)، ودراسة القاسمي (2014)، كما اختلفت مع دراسة جافار وآخرون (Jaafar et al., 2011)، ودراسة سبيز وسافي (Siyez & Savi, 2010). ومن هنا تلاحظ الباحثة بأن فاعلية الذات بالدراسات المتوافرة كانت مرتفعة بخلاف الفاعلية المنخفضة التي أوضحتها نتيجة دراستها، وهذه نتيجة تحذيرية تفرض على

المسؤولين والمعنيين في وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، والإدارات المدرسية أخذ التدابير اللازمة لمعالجة تلك المشكلة، لأنها إذا لم تتابع وتعالج فقد تؤدي لنتائج سلبية خطيرة.

2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الأولى

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي ومجالاته وفعالية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية ذو دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وفعالية الذات، وأشارت النتائج للانحدار البسيط أنه كلما ازداد الاحتراق الوظيفي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى انخفاض فعالية الذات بمقدار (0.234).

ويمكن أن نفسر هذه النتيجة بحسب ما يشير إليه مفهوم فعالية الذات للمرشد التربوي من خلال مدى استبصاره بإمكانياته وحسن استخدامها، وهي لا تحدد وحدها السلوك؛ فلا بد من وجود مقدار من الاستطاعة سواءً أكانت عقلية، أم نفسية، أم فسيولوجية، وفعالية الذات تعكس أيضاً توقع الفرد بشكل عام والمرشد التربوي بشكل خاص لمدى قدرته على استثمار قدرات الذات، ولها جانب دافعي يربطها إلى حد ما بالنتائج النهائي للسلوك، وقد يكون هذا هو سبب مثابرة الفرد في التصدي لأداء مهمة محددة، كما أن الفعالية الذاتية لها أثر كبير على نوعية النشاطات والمهام التي يختار الفرد تأديتها، وعلى كمية الجهد الذي يبذله لإنجاز مهمة أو نشاط ما، بل وعلى طول مدة المقاومة التي يبديها الفرد أمام العقبات التي تعترض طريقه ومدى تحمله لها والصمود في وجهها، وبحالة لم يتمكن

المرشد من ذلك وكانت فاعليته متدنية يكون عرضة لمقدار أكبر من الإحترق الوظيفي والعكس صحيح، وهذا يفسر لنا العلاقة العكسية بينهما حسب نتائج الدراسة.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع عليها ومراجعتها تبين اختلفت مع دراسة التح (2013)، حيث أن نتائجها لم تشر لوجود لفروق دالة إحصائياً في فعالية الذات في التدريس تعزى إلى شدة الإحترق النفسي.

2.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الثانية

الفرضية الثانية: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير الإجهاد والانفعال لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

أظهرت النتائج أن الإجهاد والانفعال يعد عاملاً منبئاً لفعالية الذات، وأن نموذج الانحدار دال إحصائياً، وأشارت قيمة معامل الانحدار إلى أنه كلما ازداد الإجهاد والانفعال بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى انخفاض فعالية الذات بمقدار (0.144).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة بأنه عندما يتعرض المرشد التربوي لمشكلات، وصعوبات، ومعوقات مهنية وبيئية بشكل متواصل ومستمر سواءً أكانت نفسية، أم جسدية، أم مادية، أم معنوية، وفي أثناء محاولته بشتى الطرق والوسائل ليتغلب عليها لكي يحافظ على توازنه؛ فإن ذلك يؤدي به لحالة من الإجهاد والإنفعال الذي سيؤدي إلى انخفاض فاعلية الذات لديه، وهذا يوضح حقيقة العلاقة العكسية التي توصلت إليها الدراسة.

3.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

الفرضية الثالثة: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير تبدل المشاعر لدى العاملين بالإرشاد

التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

أظهرت النتائج أن تبدل المشاعر يعد عاملاً منبئاً لفعالية الذات، وأن نموذج الانحدار دال إحصائياً،

وأشارت قيمة معامل الانحدار إلى أنه كلما ازداد تبدل المشاعر بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى

انخفاض فعالية الذات بمقدار (0.212).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة بأن المرشد التربوي في حال تعرضه لكثير من ضغوطات وصعوبات

العمل، كقلة البرامج والفعاليات، والميزانية المحددة لنشاط المرشد التربوي في المدارس الفلسطينية

الحكومية، وإنشغاله بالأعمال النظرية والكتابية، سواءً في السجلات أم الملفات الإرشادية وغير ذلك،

والاضطرابات النفسية التي يتعرض لها كالقلق، والتوتر، يقرر في التالي بألا يشعر؛ حيث أنه أجهد

كثيراً وعانى في السابق، فقرر بأن يترك مشاعره بلا نبض، وبالتالي فاعليته الذاتية وقدرته على إنجاز

المهام الموكلة إليه تتخفف؛ وبذلك تظهر العلاقة العكسية بين فاعلية الذات وتبدل المشاعر.

4.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الرابعة

الفرضية الرابعة: يمكن التنبؤ بفعالية الذات من خلال متغير نقص الشعور بالإنجاز لدى العاملين

بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية.

أظهرت النتائج أن نقص الشعور بالإنجاز الشخصي يعد عاملاً منبئاً لفعالية الذات، وأن نموذج

الانحدار دال إحصائياً، وأشارت قيمة معامل الانحدار إلى أنه كلما ازداد نقص الشعور بالإنجاز

الشخصي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى انخفاض فعالية الذات بمقدار (0.201).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة بأن عدم وضوح الأعمال والمهام المطلوبة من الأخصائي التربوي، وعدم فهمه لها، وكذلك الآمال، والتوقعات، والطموحات المرتفعة التي يكون قد شكلها في بداية عمله كمرشد تربوي، ولكنه يصادم بواقع مرير مخالف لطموحاته، وكذلك ما ساد في مجتمعنا من مخالفة للقيم الدينية وتجاوز السلوكيات السليمة، ومخافة الخطط والأهداف من قبل الطلبة داخل المدرسة، فالمرشد التربوي يقدم أفضل ما لديه ولكن دون جدوى؛ فهذا يؤدي به إلى لزيادة شعوره بنقص الإنجاز الشخصي الذي يؤدي الى تدني فاعلية الذات لديه وهذا يوضح حقيقة علاقتهما العكسية.

وهنا تشير الباحثة إلى أن ندرة الدراسات التي جمعت كل من الفاعلية الذاتية، والإحترق الوظيفي لم تمكنها من مقارنة النتائج التي أظهرتها الفرضيات لمجالات الاحترق الوظيفي مع دراسات سابقة، وهذا يشير إلى أهمية الدراسة الحالية وأصالتها.

5.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الخامسة

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الاحترق الوظيفي ومجالاته (الاجهاد والانفعال، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) تبعاً لمتغيرات: (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات الاحترق الوظيفي ومجالاته (الاجهاد والانفعال، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز) تبعاً لمتغيرات (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

وتعزو الباحثة تلك النتيجة التي تشير لعدم وجود فروق بين الاحتراق الوظيفي والجنس؛ لم تتوقع الباحثة مثل تلك النتيجة، فالإناث بحكم طبيعتهم النفسية والفسولوجية أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من الذكور، ولكن هنا وفي مدارسنا الحكومية فإن الذكور والإناث متساويين بالأعباء الوظيفية الموكلة إليهم، وأصبحت المرأة شأنها شأن الرجل في تحمل أعباء الحياة ومسئولياتها، وبالتالي فإن درجة تعرضهم للاحتراق الوظيفي بمجالاته الثلاثة متساوية.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع عليها ومراجعتها، تبين إنها تتفق مع دراسة الجحجوح وعليان (2013)، التي أشارت إحدى نتائجها عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية تعزى لعامل الجنس، وكذلك إتفقت مع دراسة الشيخ (2012)، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المرشدين فيما يتعلق بدرجة الاحتراق الوظيفي لديهم بحسب مقياس جليدر تبعاً لمتغير الجنس، وكما إتفقت مع دراسة دراسة جبر (2010) حيث أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مستوى استجابات العاملين نحو درجة الشعور بالاحتراق الوظيفي تعزى لمتغيرات: المؤهل العلمي، ومكان السكن، والحالة الاجتماعية، والجنس، ومستوى الدخل، والوظيفة الحالية، ومكان العمل، والعمر، وسنوات الخبرة واختلفت مع دراسة اليبف وتونك (Aliyev & Tunc, 2014)، حيث دلّت أبرز نتائج الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي، والاحتراق الوظيفي تعود لمتغير الجنس، إذ أظهرت النتائج أن مستويات الرضا الوظيفي، والاحتراق الوظيفي كانت لدى المرشدات الإناث أعلى منه لدى المرشدين الذكور.

وبخصوص النتيجة التي تشير لعدم وجود فروق بين الاحتراق الوظيفي بمجالاته الثلاثة، والتخصص تعزو الباحثة تلك النتيجة لعدم الرضا الوظيفي، وضغوط المهنة، وضغوط ومشاكل الطلبة داخل المدرسة، والظروف الاجتماعية، والمهنية، والاقتصادية متشابهة لحد كبير لجميع التخصصات بالإضافة لغموض الدور، وطبيعة بيئة العمل، وظروفه المادية، وعدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الأساسي، فإن درجة تعرض المرشد التربوي للاحتراق بمجالاته الثلاثة لا يختلف باختلاف التخصص.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع عليها ومراجعتها تبين بأنها تتفق مع دراسة العدوان والخياط (Al-Adwan & Al-Khayat, 2017) التي أشارت لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات التخصص الأكاديمي.

وبخصوص النتيجة التي تشير لعدم وجود فروق بين الاحتراق الوظيفي وسنوات الخبرة، فتلك النتيجة كما ترى الباحثة تبدو غريبة لحد ما؛ لأن الفرد المحترق وظيفياً يتفاوت مستوى الاحتراق لديه تبعاً لسنوات الخبرة، أو العمل، ولكن وبسبب عدم تقبل المرشد التربوي لدوره ووظيفته وأماله العالية لم يجعل مستوى الإحترق يختلف باختلاف سنوات الخبرة.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع عليها ومراجعتها تبين بأنها تختلف مع دراسة دويدار والبصير (2014)، التي أظهرت وجود اختلاف في مستوى الاحتراق الوظيفي في البنوك السعودية تعزى لعامل الخبرة الوظيفية، واختلفت كذلك مع دراسة التح (2013)، حيث أشارت نتائجها لوجود فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير الخبرة،

واختلفت كذلك مع دراسة اليبف وتونك (Aliyev & Tunc, 2014)، إذ أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الرضا الوظيفي، والاحترق الوظيفي تعود لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.

واتفقت مع دراسة الشيخ (2012)، حيث أظهرت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المرشدين، فيما يتعلق بدرجة الاحترق الوظيفي لديهم بحسب مقياس جليدر تبعاً لمتغير الخبرة، وكما أتفقت مع دراسة جبر (2010)، حيث أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق في مستوى استجابات العاملين نحو درجة الشعور بالاحترق الوظيفي تعزى لمتغيرات: المؤهل العلمي، ومكان السكن، والحالة الاجتماعية، والجنس، ومستوى الدخل، والوظيفة الحالية، ومكان العمل، والعمر، وسنوات الخبرة، وكذلك إتفقت مع دراسة الجحجوح وعليان (2013)، التي أشارت لعدم وجود فروق دالة إحصائية بين الصبر كسمة، ومستوى الاحترق الوظيفي لدى الأكاديميين في الجامعات الفلسطينية تعزى لسنوات الخبرة.

6.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية السادسة

الفرضية السادسة: لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات فعالية الذات تبعاً لمتغيرات: (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات فعالية الذات تبعاً لمتغيرات (الجنس، التخصص، سنوات الخبرة).

تعزو الباحثة عدم وجود فروق في فاعلية الذات تعزى لمتغير الجنس، إلى أن مصادر الفاعلية الذاتية للمرشدين التربويين من كلا الجنسين واحدة؛ فكلاهما لا يحصل على المساندة والدعم، بالإضافة لابتعادهم عن المهام الصعبة والمعقدة، وينظرون إليها كأنها تهديدات شخصية، كما أن ضعف مجهوداتهم وقدراتهم بالمواقف الصعبة، وبالتالي عدم قدرتهم على تحقيق أهدافهم يضعف الفاعلية الذاتية لهم.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع عليها ومراجعتها تبين أنها تختلف مع دراسة الرواحية (2016)، التي أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الفاعلية الذاتية المدركة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، وكذلك تختلف مع دراسة تيلو (2015)، إذ أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلبة التعليم، والتكوين المهني الذكور، وطلبة التعليم والتكوين المهني الإناث في الشعور بفاعلية الذات، بمعنى أن الإناث والذكور يتميزون بقناعتهم بفاعلية ذات مرتفعة، وإرادة وثقة في النفس، وإمكانات وقدرات تجعلهم يتابعون تكوينهم وتعليمهم المهني بشكل جدي، لتحقيق طموحهم ورغبتهم في تحدي المشكلات التي تواجههم، ودراستنا الحالية كانت الفاعلية منخفضة لكلا الجنسين، كما اختلفت مع دراسة العايب (2013)، حيث أظهرت نتائجها عدم الاختلاف بفاعلية الذات تعزى لمتغير الجنس، واختلفت كذلك مع دراسة مصبح (2011)، حيث أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الجنس على فاعلية الذات لصالح الذكور.

كما تعزو الباحثة تلك النتيجة التي دلت بعدم وجود فروق بين التخصص وفاعلية الذات إلى طبيعة التأسيس والتكوين القاعدي الذي تلقاه المرشد التربوي أثناء دراسته الجامعية، وطبيعة إدراكهم لطبيعة

المهام التي تنتظرهم بعد التخرج، وهذا يعد من أسباب عدم وجود فروق بين التخصصات، وكذلك ما يكتسبه الفرد، ويتعلمه بعد التخصص سواءً أكان معيشتهم للواقع أم إكتسابهم لمهارات جديدة من خلال الدورات والفعاليات والبرامج، والتي هي بحقيقة الحال ضعيفة بمدارسنا الحكومية.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع عليها ومراجعتها تبين أنها تختلف مع دراسة النور (2013)، حيث أظهرت نتائجها وجود فروق دالة إحصائية بين الفاعلية الذاتية والتخصص.

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق بين فاعلية الذات والخبرة لعدم توافر دورات تدريبية للمرشد التربوي وقلة دعم الجهات العليا، وكذلك قلة الدعم الإجتماعي لهم، وعدم توافر مصادر تعليمية كافية، وعدم الإستقرار المادي والإجتماعي لهم، بالإضافة لعدم القدرة على التكيف مع وضعهم الوظيفي وكذلك الإقتصادي.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الإطلاع، ومراجعتها تبين أنها تختلف مع دراسة الرواحية (2016)، إذ أشارت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الفاعلية الذاتية المدركة تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح أكثر من (15) سنة، واختلفت كذلك مع دراسة التح (2013)، التي بينت نتائجها وجود فروق دالة إحصائية في فاعلية الذات في التدريس، تعزى إلى التفاعلات الثنائية المحتملة بين متغير الخبرة، وتكرار الاحتراق النفسي.

وتلك النتائج بحد ذاتها كافية لقرع ناقوس الخطر أمام القائمين على الإرشاد التربوي بوزارة التربية والتعليم، وأخذ التدابير اللازمة للتخفيف من حدتها.

2.5 التوصيات والمقترحات

من خلال نتائج الدراسة، فإن الباحثة توصي بما يلي:

- (1) عقد دورات وبرامج تدريبية للمرشدين التربويين لتطوير كفايات المرشدين التربويين ومهاراتهم بصورة مستمرة، بما يساهم في تحسين مستوى فعالية الذات لديهم.
 - (2) تأكيد وتعزيز مكانة المرشدين التربويين ودورهم من خلال منحهم إمتيازات وحوافز مادية ومعنوية.
 - (3) العمل بمبدأ إثراء العمل الذي يحتوي على إمتيازات خاصة للمرشد التربوي لرفع أدائه في عمله مع إدخال عنصر التحدي في العمل، بما يحفزه على استخدام أقصى ما لديه من قدرات واستعدادات ومهارات في العمل الإرشادي.
 - (4) قيام المسؤولين في وزارة التربية والتعليم بتقصي واقع وأسباب ارتفاع مستوى الإحترق الوظيفي لدى المرشدين التربويين.
 - (5) عقد اللقاءات الدورية بين المرشدين التربويين والمسؤولين عنهم من أجل بحث مشكلاتهم التي يتعرضون لها والوصول لحلول منتقية لها.
 - (6) التخفيف قدر الإمكان من أعباء العمل الملقاة على عاتق المرشد التربوي والتي تزيد من معاناته وترفع من مستوى الإحترق الوظيفي لديه وبالتالي تدني فاعليته الذاتية.
- وتتترح الباحثة إجراء مزيد من الأبحاث والدراسات على عينات أخرى من المهن الخدمية لمعرفة مدى معاناتها من الإحترق الوظيفي وواقع فعالية الذات لديهم.

المراجع والمصادر العربية والأجنبية

قائمة المراجع العربية

أبو العلا، مسعد ربيع عبد الله. (2011). نمذجة العلاقات بين توجهات الهدف وفعالية الذات والاندماج المدرسي والتحصيل الأكاديمي لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية، مجلة البحوث النفسية والتربوية - كلية التربية جامعة المنوفية-، 26(1)، 302-357.

أبو زنيد، علي. (2012). الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية جنوب الضفة الغربية اسبابه والمتطلبات المؤسسية لمواجهته، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

أبو سويرح، رندة. (1 اذار 2017). "الاحتراق الوظيفي". جريدة الديار، العدد الرابع، ص17.
أبو عيطة، سهام. (2002). مبادئ الإرشاد النفسي- ط2، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

أبو مسعود، سماهر مسلم عياد. (1431هـ). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية العالي بقطاع غزة: أسبابها وكيفية علاجها. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، فلسطين.

أبو موسى، أنور وكلاب، يحيى. (2012). الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، (بحث منشور لنيل درجة الدبلوم المهني المتخصص) في إدارة منظمات المجتمع المدني، غزة: الجامعة الإسلامية.

الإدارة التربوية للتقنيات التربوية. (2005). التقرير العام، وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

الإدارة العامة للإرشاد والتربية الخاصة. (2013). منشورات الإدارة العامة للإرشاد والتربية الخاصة،
وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

الأسدي، سعيد وإبراهيم، مروان عبد الحميد. (2003). الإرشاد التربوي: مفهومه، خصائصه،
ماهيته، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

بدر عمر العمر. (1987). دراسة مسحية للدافعية لدى طلاب جامعة الكويت، مجلة العلوم
الاجتماعية- جامعة الكويت، 15(4)، 35-95.

بدر، سها عبد الرزاق. (2012). دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة، مديرية
البحث التربوي، وزارة التربية والتعليم، بحث ومقالة علمية، الأردن.

البرديني، أحمد إسماعيل. (2006). واقع الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية ومدارس وكالة
الغوث الدولية بمحافظات غزة-لادراسة مقارنة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية،
الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

البصير، سليمان بن عبد الله ودويدار، محمود محمد عوض. (2014). أثر الاحتراق الوظيفي لمقدمي
الخدمات المصرفية على الانسحاب الوظيفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في
منطقة القصيم، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة- بحوث ومقالات، مصر، (1)، 477-
411.

البناء، عادل السعيد. (2007). محددات توجهات الهدف (تمكن، إقدام، إجماع) لدى الطالب المعلم في
ضوء الوعي بما وراء المعرفة والفعالية الذاتية والمعتقدات المعرفية، مجلة كلية التربية
بالإسكندرية، 17(2)، 23-116.

بوفرة، مختار ومنصوري، مصطفى. (2014). علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- الجزائر، (17)، 81-92.

التح، زياد خميس. (2013). علاقة فعالية الذات في التدريس بالاحتراق النفسي والخبرة لدى معلمي محافظة المفرق، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، 11(4)، 163-189.

تيلو، للونة. (2015). فعالية الذات عند طلبة التكوين والتعليم المهني، درجة تقني سامي، الجزائر: مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية- مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر.

جابر، عبد الحميد. (1990). نظريات الشخصية (البناء، الديناميات، النمو، طرق البحث، التقويم). القاهرة: دار النهضة العربية.

جاي، لنر (1996) مهارات البحث التربوي، ترجمة جابر عبد الحميد، دار النهضة العربية، قطر. جبر، نهاية مصطفى حسن. (2010). الاحتراق الوظيفي والعوامل المسببة له لدى العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة النفسية الفلسطينية في الضفة الغربية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

الجمالي، فوزية عبد الحميد، وحسن، عبد الحميد سعيد. (2003). مستويات الإحترق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، دراسات غربية في علم النفس، القاهرة، 2(1)، 159-160.

حجاج، خليل. (2013). العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 31(2)، 129-164.

الحجار، بشير وأبو معلا، طالب. (2007). **العلاقة بين فعالية الذات والاتجاهات نحو مهنة التمريض، المؤتمر التمريضي الثاني: التمريض بين النظرية والتطبيق، عقد يومي الرابع والعشرين والخامس والعشرين من شهر نيسان - إبريل 2007 في غزة، فلسطين.**

الحجوح، أكرم وعليان، ياسمين. (2013). **الصبر والاحتراق الوظيفي لدى الأكاديميين العاملين في الجامعات الفلسطينية، مجلة البحوث والدراسات الانسانية الفلسطينية، (21)، 312-341.**

حراز، السيد يوسف (2015). **أثر تطبيق سياسة التدوير على الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية على جامعة دمياط، مجلة البحوث التجارية (كلية التجارة- جامعة الزقازيق)، (1)37، 193-235.**

حيدنز، أنتوني. (2005). **علم الاجتماع، ترجمة فايز الصياغ، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.**

الراشدان، مالك علي. (1995). **الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقتها ببعض المتغيرات، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.**

الرشدي، هارون. (1999). **الضغوط النفسية، طبيعتها ونظرياتها، وبرامج لمساعدة الذات في علاجها، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.**

رمضان، جهاد. (1999). **ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.**

الرواحية، بدرية محمد يوسف. (2016). **التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة الداخلية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم والآداب، قسم التربية والدراسات الإنسانية، جامعة نزوى، نزوى، عُمان.**

زقوت، سمير. (2010). الإجهاد المهني كيف يؤدي الى الاحتراق الوظيفي، برنامج غزة للصحة النفسية، الكلية الجامعية للعلوم المهنية والتطبيقية، غزة، فلسطين.

الزيات، فتحى. (2001). البنية العاملية للكفاءة الذاتية الأكاديمية ومحدداتها، سلسلة علم النفس المعرفي (6) - ج(2) "مدخل ونماذج ونظريات"، القاهرة: دار النشر للجامعات.

الزيود، نادر فهمي. (2002). واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم التربوية، جامعة قطر، (1)، 199-222.

الزيودي، محمد. (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، 23(2)، 89-219.

سالم، محمد. (2002). طبيعة فاعلية الذات الأكاديمية لدى طلاب الجامعة، المؤتمر العلمي المستوي العاشر (التربية وقضايا التحديث والتنمية في الوطن العربي)، كلية التربية، جامعة حلوان، مصر.

السلامة، ناصر. (2003). أداء المرشد التربوي في المدارس الحكومية الثانوية في مدارس محافظة جنين من وجهة نظر كل من الإداريين والمعلمين، (رسالة ماجستير غير مشورة)، كلية التربية - جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

الشافعي، محمد الدسوقي. (2013). فعالية الذات وعلاقتها بالصمود النفسي لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة بغزة. مجلة كلية التربية - جامعة طنطا، (51)، 158-185.

شاهين، محمد أحمد. (2009). دور المرشد التربوي في مدارس محافظة رام الله والبيرة الحكومية بين الواقع والمأمول، مجلة البحوث والدراسات الفلسطينية، 10، 132-156.

الشايب، معروف عبد الرحيم. (2005). فعالية المرشد النفسي المدرسي كما يدركها المربون والطلاب في المدارس الثانوية الفلسطينية، مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، (19)، 142-166.

الشعراوي، علاء. (2000). فعالية الذات وعلاقتها ببعض متغيرات الدافعية لدى طلاب المرحلة الثانوية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، (44)، 123-146.

الشعلان، فهد بن أحمد. (2016). مواجهة الاحتراق الوظيفي: نحو نموذج مقترح لمسؤولية الفرد والقيادة، مجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب (السعودية)، 32(65)، 3-54.

الشفلو، عبد الرؤوف حسن. (2015). العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة فرع قصر الاخيار، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية - كلية الاقتصاد والتجارة- الجامعة الاسمية الاسلامية زليتن- ليبيا، (6)، 235-271.

شومان، محمود. (2008). دراسة تقييمية لأداء المرشد النفسي في ضوء بعض المتغيرات، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية-الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الشيخ، ليلي فؤاد يوسف. (2012). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بنوعية الحياة لدى المرشدين النفسيين والتربويين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظات جنين، نابلس، طولكرم"، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

طشوش، رامي. (2013). ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرفة المصادر في الأردن. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)، 27(8)، 1727.

.1762

العاجز، فؤاد. (2001). الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظة غزة: واقع ومشكلات وحلول، مجلة الجامعة الإسلامية، 9(2)، 1-57.

العايب، كلثوم. (2013). فعالية الذات وعلاقتها بالدافعية للتعلم لدى تلاميذ المستوى الرابع من التعليم المتوسط، مجلة دراسات لجامعة الاغواط، (27)، 158-177.

عبد الرحمن، علي. (2012). الضغوط النفسية القاتل الخفي الأسباب والآثار والعلاج، ط2، المنصورة: دار اليقين للنشر والتوزيع.

العتيبي، آدم. (2003). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، (2)32، 353-354.

عجوة، عبد العال. (1993). فاعلية الذات وعلاقتها بكل من مستوى الطموح ودافع الإنجاز لدى طلاب الجامعة، مجلة كلية التربية- جامعة طنطا، (3)، 319-339.

العدل، عادل. (2001). تحليل المسار للعلاقة بين مكونات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية وكل من فعالية الذات والاتجاه نحو المخاطرة، مجلة كلية التربية- جامعة عين شمس، (25)1، 121-178.

عربيات، أحمد عبد الحليم وحمادنة، برهان محمود. (2014). فعالية الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة بني كنانة في ضوء متغيري النوع الاجتماعي والتحصيل. مجلة العلوم التربوية والنفسية، (1)15، 89-109.

عسكر، علي والعريان، جعفر. (1982). السلوك البشري في مجالات العمل، الكويت: ذات السلاسل. عسكر، علي. (2000). ضغوط الحياة واساليب مواجهتها، ط2، الكويت: دار الكتاب الحديث.

عودة، ملكاوي. (1992). أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، مكتبة الكتاني، عمان الأردن

العياصرة، معن. (2007). الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق النفسي، عمان: دار الحامد.

عيسى، ماجد محمد عثمان. (2011). أثر برنامج تدريبي لأعضاء هيئة التدريس قائم على تحسين فعالية الذات الأكاديمية لطلابهم في الدافعية للإنجاز والاتجاه نحو التعلم لدى عينة من الطلاب ذوي صعوبات التعلم في جامعة الطائف، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، (146)2، 247-282.

الفضلي، خلف محمد علي سيف. (2015). تأثير الاحتراق الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الخاصة في دولة الكويت، مجلة القراءة والمعرفة، عضو الجمعية الدولية IRA، مصر.

القاسمي، شعبان. (2012). فعالية الذات الإعلامية لدى مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، دراسة ميدانية بولاية ورقلة والوادي، دراسات نفسية - مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية-، مجلة عالم التربية، الجزائر، (9)، 117-142.

القرني، علي بن شويل. (2003). الإعلام والإحترق النفسي: دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود، 16، 161-183.

الكلابي، سعد ورشيد، مازنز. (2001). الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود-العلوم الإدارية، (1)13، 113-150.

محمد، زينات فاضل. (2002). الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظة بغداد، مجلة البحوث والدراسات التربوية، (16)8، 75-95.

المزروع، ليلي. (2007). فاعلية الذات وعلاقتها بكل من الدافعية للإنجاز والذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى، مجلة جامعة البحرين للعلوم النفسية والتربوية، 8(4)، 69-89.

مسعود، وائل. (2008). خدمة الجماعة، منشورات جامعة القدس المفتوحة، القدس، فلسطين.
المشعان، عويد سلطان. (2000). مصادر الضغوط في العمل لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية، مجلة العلوم التربوية، جامعة الكويت، 28(1)، 65-96.

مصباح، مصطفى عطية إبراهيم. (2011). القدرة على اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

المعاينة، خليل. (2000). علم النفس الاجتماعي، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
ملحم، سامي. (2002). مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
منصور، حمدي. (2003). الخدمة الاجتماعية الإكلينيكية، الرياض: مكتبة الرشيد، المملكة العربية السعودية.

منصور، لنا. (2013). الإحترق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم التربوية، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

نعيم، سمير. (1985). نظريات في علم الاجتماع، ط5، بيروت: دار المعارف.

النفيعي، ضيف الله. (2000). الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة. *مجلة الاقتصاد والإدارة* (مجلة دورية تصدر من مركز النشر العلمي في جامعة الملك عبد العزيز)، 14(1)، 55-88.

النور، أحمد يعقوب. (2013). *فعالية الذات وعلاقتها بالسعادة والتحصيل الأكاديمي*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية- جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.

الوردني، محمود. (1986). *مدخل الى الطب وعلم النفس المرضي*، دمشق: دار الحوار.

قائمة المراجع الأجنبية

- Abkhou, T. & Jenaabadi, H. (2015) Comparative Analysis of the Relationship between Job Burnout and General Health of Male and Female High School Teachers in Zabol. **Natural Science**, 7, 391-399. <http://dx.doi.org/10.4236/ns.2015.78042>.
- Al-Adwan, F. & Al-Khayat, M. (2017). Psychological Burnout in Early Childhood Teachers: Levels and Reasons, **International Education Studies**, 10(1), 179-189. doi:10.5539/ies.v10n1p179
- Aliyev, R. & Tunc, E. (2014). Self-efficacy in counseling: The role of organizational psychological capital, job satisfaction, and burnout, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 190 (2015) 97 – 105. Doi: 10.1016/j.sbspro.2015.04.922
- Amir et al. (2015). Burnout Levels among Professional Counselors in Butabika and Mulago National Referral Hospitals in Uganda, **American Scientific Research Journal for Engineering, Technology, and Sciences (ASRJETS)**, 11(1), 96-103.

- Bandura, A. (1995). Comments on the Crusade Against the Causal Efficacy of Human Thought, **Journal of Behavior Therapy and Experimental. Psychiatry**, 26(3), 179-190.
- Colomeischi, A. (2015). Teachers` Burnout in Relation with Their Emotional Intelligence and Personality Traits, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**.180
(2015) 1067 – 1073. Doi: 10.1016/j.sbspro.2015.02.207
- Fraenkel, J. R. & Wallen, N. E. (2003). **How to Design and Evaluate Research in Education** (5th ed.). Boston: McGraw-Hill
- Gladding, S. T. (2008). **Group Work: A Counseling Specialty** (5th ed.). Columbus, OH: Merrill Prentice Hall.
- Jaafar, W.; Mohamed, O.; Bakar, R. & Tarmizi, R. (2011). Counseling self-efficacy among trainee counselor in Malaysia, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 30, 676 – 679.
doi:10.1016/j.sbspro.2011.10.130
- Khalatbari, J.; Ghorbanshiroudi, S.; Firouzbakhsh, M. (2013). Correlation of Job Stress, Job Satisfaction, Job Motivation and Burnout and Feeling Stress, **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 84(2013), 860–863. Doi: 10.1016/j.sbspro.2013.06.662
- Proffers, T.; Cooper, B.; and Sultanoff, S. (1988). Can counselor trainees apply their skills in actual client interviews? **Journal of Counseling and Development**, 66, 385-388.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). **Research methods for business: A skill building approach** (5th ed.). West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd
- Sohrabi, R.; Mohammadi, A.; Aghdam, G. (2013). Effectiveness of group counseling with problem solving approach on educational self-efficacy improving, **Procedia- Social and Behavioral Sciences**, 84(2013), 1782–1784. Doi: 10.1016/j.sbspro.2013.07.033

Yez, D. M. & Savi, F. (2010). Empathy and self-efficacy, and resiliency: an exploratory study of counseling students in Turkey, **Procedia Social and Behavioral Sciences**, 5 (2010) 459–463. doi:10.1016/ j.sbspro. 2010.07.123

Zubairi, A. & Noordin, S. (2016). Factors associated with burnout among residents in a developing country, **Annals of Medicine and Surgery**, 6 (2016) 60-63.

المراجع الإلكترونية:

كاسترو، موسى. (2010). الاحتراق الوظيفي: موضوع إداري متخصص في الموارد البشرية، منتدى روايتي.

تم دخول هذا الموقع يوم http://www.ibtesamh.com/showthread-t_215442.html

الاثنين الموافق 2017/2/6 الساعة الثانية عشر صباحاً.

الملاحق

ملحق رقم (1): أسماء المحكمين

الجامعة	التخصص	الاسم	الرقم
جامعة القدس	علوم مالية ومصرفية	د. عزمي الأطرش	.1
جامعة القدس	إحصاء	د. سعدي الكرنز	.2
جامعة القدس	علم إجتماع	د. عبد الوهاب الصباغ	.3
جامعة القدس المفتوحة	علوم ادارية واقتصادية	د يوسف أبو فارة	.4
جامعة القدس المفتوحة	خدمة اجتماعية	د. عميد بدر	.5
جامعة القدس المفتوحة	علم اجتماع	د. عماد اشتية	.6
جامعة القدس المفتوحة	تنمية وتخطيط اقتصادي	أ.د. ماجد صبيح	.7
جامعة القدس المفتوحة	قياس وتقويم	د. عبد الهادي صباح	.8
جامعة البلقاء التطبيقية	علم نفس تربوي	د. ماجد محمد الخياط	.9
جامعة البلقاء التطبيقية	تربية خاصة	د. مزيد عبد الفتاح حياصات	.10
الجامعة الهاشمية	تربية خاصة	د. نواف الزيود	.11
الجامعة الهاشمية	تكنولوجيا تعليم	د. مصطفى الخوالدة	.12
جامعة البلقاء التطبيقية	علم نفس تربوي	د. فادي سماوي	.13

ملحق رقم (2): الاستبانة قبل التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة د. المحترم/ة.

تحية واحتراماً وبعد،

فإن الطالب يقوم بإجراء دراسة بعنوان: "الاحترق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية الحكومية"، استكمالاً لنيل درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية من كلية الدراسات العليا- جامعة القدس.

ونظراً لما عرف عنكم من معرفة واسعة وإطلاع في مجال البحث والمنهجية البحثية، فأرجوا التفضل بتحكيم فقرات أداتي الدراسة المرفقتان، وإفادتي بمدى مناسبة كل منها في قياس ما وضعت لقياسه ضمن بيئة الدراسة ومجتمعها، إضافة إلى وضوحها وسلامتها صياغة ودلالة.

مع بالغ شكري وتقديري،

الطالبة: سحر خياط

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة القدس



عمادة الدراسات العليا
برنامج الماجستير في التنمية وبناء المؤسسات

المرشد التربوي المدرسي المحترم

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول: "الاحترق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية". وقد وقع عليك الاختيار عشوائياً لتكون ضمن عينة الدراسة. لذا، أرجو منك التعاون في تعبئة هذه الاستبانة بما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها، ولا يطلب منك كتابة اسمك أو ما يشير إليك، شاكرين لك حسن تعاونك.

الباحثة: سحر خياط

بإشراف: أ. د. محمد أحمد شاهين

القسم الأول- البيانات والمعلومات الأولية:
الرجاء وضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تنطبق عليك

الجنس: ذكر أنثى

التخصص: إرشاد نفسي وتربوي علم نفس خدمة اجتماعية علم اجتماع أو غير ذلك

سنوات العمل: أدنى من 5 سنوات 10.5 سنوات أكثر من 10 سنوات

المستوى التعليمي: بكالوريوس ماجستير أو دكتوراه

القسم الثاني: مقياس الاحتراق الوظيفي

ضع/ ي علامة (X) أمام كل فقرة حسب ما يتناسب ووضعت المهني وشعورك نحو مهنتك

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الاجهاد والانفعال						
1	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً					
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي					
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر					
4	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر					
5	أشعر بالملل والضجر بسبب عملي					
6	أشعر بالإحباط في عملي					
7	أشعر بأنني أبذل جل جهدي في عملي					
8	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً لي					
9	أشعر بالاختناق وقرب النهاية					
10	أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي					
البعد الثاني: عدم الإنسانية						
11	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها					
12	أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل					
13	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلد في مشاعري					
14	إنني في الواقع لا أعياً بما يحدث للآخرين					
15	المراجعون يلومونني على بعض المشكلات التي أعاني منها					
16	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين في المدرسة					
17	الثقافة والقيم السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء لعملي					
18	إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية					
19	أشعر بأنني غير منتم اجتماعياً لزملائي ومكان عملي					

البعد الثالث: عدم الإنجاز الشخصي					
					20
					أستصعب فهم كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتي
					21
					أشعر أنني من خلال عملي أثري محدود في حياة الآخرين
					22
					أشعر بانخفاض في النشاط والحيوية
					23
					أستطيع بصعوبة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه
					24
					أشعر بالاستياء في عملي وتعاملي مع المراجعين
					25
					في عملي أتعامل بتسرع مع المشكلات الخاصة بالطلبة المسترشدين
					26
					حققت أشياء محدودة وغير جديرة بالتقدير في هذا العمل
					27
					تتطوي وظيفتي على أداء أعمال قد لا ترضي بعض المستفيدين
					28
					أعاني من ازدحام المراجعين وسوء تصميم مكان العمل
					29
					يتناقض راتبي مع حجم أدائي في عملي وهو غير محفز لي

القسم الثالث: مقياس فعالية الذات

عزيزي المرشد يرجى الإجابة على فقرات كل من المقياسين الآتيين بوضع إشارة (X) في العمود المناسب بجانب كل فقرة.

الرقم	الفقرات	درجة الموافقة			
		متدنية جداً	متدنية	متوسطة	عالية جداً
1.	أتعامل مع جميع العقبات التي تواجهني				
2.	أستطيع وضع الحلول المناسبة لأي مشكلة تواجهني				
3.	أتمكن من حل المشكلات التي تواجهني				
4.	العقبات تحول بيني وبين تحقيق أهدافي				
5.	يسهل علي الوصول لأي هدف مهما كان بعيداً				
6.	يمكنني وضع الخطط المناسبة لتحقيق أمالي				
7.	يلجا لي زملائي لحل مشكلاتهم				
8.	زملائي يتقون في مهاراتي المهنية				
9.	يمكنني مساعدة أي فرد لديه مشكلة				
10.	أثق في قدراتي للتعامل بكفاءة مع الأحداث غير المتوقعة				
11.	عندي كثير من الطموحات التي سوف أنجزها				
12.	أستطيع التعامل مع المواقف مضمونة العواقب				
13.	يمكنني التفكير بطريقة عملية عندما أكون في مأزق ما				
14.	يصعب علي إقناع أي إنسان بأي شيء				
15.	أحافظ على اتزاني في المواقف الصعبة				
16.	يمكنني ضبط انفعالاتي إذا استتارني أي إنسان				

					17. يمكنني السيطرة على انفعالات الآخرين من زملائي
					18. يقتنع زملائي بأرائي
					19. أتبع جميع إرشادات المرور طالما يلتزم بها الجميع
					20. التعامل مع الآخرين بجدية لا يجبرهم على إتباع الأسلوب نفسه
					21. يصعب علي التفكير في حل أي مشكلة تواجهني
					22. أستطيع الوصول إلى حلول منطقية لما يواجهني من مشكلات
					23. يقلل زملائي من قدراتي المهنية
					24. يصعب علي الوصول إلى أهدافي
					25. يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة
					26. يصعب علي التوافق مع أي مجتمعات جديدة
					27. أعتمد على نفسي في حل كل ما يواجهني من مشكلات
					28. نظرا لقدراتي العالية يمكنني توقع نتائج الحلول التي أصل إليها
					29. إذا عارضني أحد أكون أنا الخاسر في النهاية
					30. إذا أعاقني أي إنسان يصعب علي التغلب عليه
					31. يصعب علي إيقاف أي إنسان عند حدوده
					32. أترك حقي مهما كان مع أي إنسان
					33. ترك الإنسان لحقوقه لا يعد انهزامية أو سلبية
					34. على الإنسان أن يضبط انفعالاته في المواقف التي تتطلب ذلك
					35. يمكنني تحقيق كثير من المفاجآت
					36. سوف أصل إلى مكانه مرموقة في هذا المجتمع
					37. أستطيع قيادة مجموعة من زملائي إلى هدف محدد
					38. ليس من الصعب على أي إنسان أن يقودني إلى ما يريد
					39. أستطيع تحمل كثير من المسؤوليات
					40. يمكنني القيام بالقليل من الأدوار في الحياة
					41. تشعر أسرتي بنقص ما في حالة عدم وجودي معهم
					42. وجودي في أي مكان كفيل بأن يجعله ممتعاً ومشوقاً
					43. يمكنني إضافة القليل لأي عمل أكلف به
					44. يكلفني جميع من حولي بالأعمال السهلة

يرجى التأكد من الإجابة عن كل فقرات الاستبيان

مع بالغ شكري وتقديري/ الباحثة

ملحق رقم (3): الاستبانة بعد التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس



عمادة الدراسات العليا

برنامج الماجستير في التنمية وبناء المؤسسات

المرشد التربوي المدرسي المحترم

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول: "الاحترق الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى العاملين بالإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية". وقد وقع عليك الاختيار عشوائياً لتكون ضمن عينة الدراسة. لذا، أرجو منك التعاون في تعبئة هذه الاستبانة بما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها، ولا يطلب منك كتابة اسمك أو ما يشير إليك، شاكرين لك حسن تعاونك.

الباحثة: سحر خياط

بإشراف: أ. د. محمد أحمد شاهين

القسم الأول - البيانات والمعلومات الأولية:
الرجاء وضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تنطبق عليك

الجنس: ذكر أنثى

التخصص: إرشاد نفسي وتربوي علم نفس خدمة اجتماعية علم اجتماع أو غير ذلك

سنوات العمل: أدنى من 5 سنوات (5-10) سنوات أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني: مقياس الاحتراق الوظيفي

ضع/ي علامة (X) أمام كل فقرة حسب ما يتناسب ووضعك المهني وشعورك نحو مهنتك

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الاجهاد والانفعال						
1	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً					
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي					
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر					
4	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر					
5	أشعر بالملل والضجر بسبب عملي					
6	أشعر بالإحباط في عملي					
7	أشعر بأنني أبذل جهداً فوق طاقتي					
8	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً لي					
9	أشعر بالاختناق وقرب النهاية					
10	أشعر بالتعب والإنهاك عند نهاية الدوام الرسمي					
البعد الثاني: تبدل المشاعر						
11	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها					
12	أصبحت شخصاً قاسياً في التعامل مع الناس منذ بدأت هذا العمل					
13	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبدل في مشاعري					
14	إنني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
15	المراجعون يلومونني على بعض المشكلات التي أعاني منها					
16	الصراعات الشخصية تحول دون انسجام العاملين في المدرسة					
17	الثقافة والقيم السائدة في عملي لا تشعرني بالراحة والانتماء لعملي					
18	إن مهام وظيفتي تحول دون أدائي لمهامي الأسرية					
19	أشعر بأنني غير منتم اجتماعياً لزملائي ومكان عملي					
البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز الشخصي						
20	أستصعب فهم كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتي					
21	أشعر أن أثري من خلال عملي محدود في حياة الآخرين					
22	أشعر بانخفاض في النشاط والحيوية					
23	أستطيع بصعوبة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه					
24	أشعر بالاستياء في عملي وتعاملي مع المراجعين					
25	في عملي أتعامل بتسرع مع المشكلات الخاصة بالطلبة المسترشدين					
26	حققت أشياء محدودة وغير جديرة بالتقدير في هذا العمل					
27	تتطوي وظيفتي على أداء أعمال قد لا ترضي بعض المستفيدين					
28	أعاني من ازدحام المراجعين وسوء تصميم مكان العمل					
29	راتبي غير متوافق مع حجم أدائي في عملي وهو غير محفز لي					

القسم الثالث: مقياس فعالية الذات

عزيزي المرشد يرجى الإجابة على فقرات كل من المقياسين الآتيين بوضع إشارة (X) في العمود المناسب بجانب كل فقرة.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1.	أتعامل مع جميع العقبات التي تواجهني					
2.	أستطيع وضع الحلول المناسبة لأي مشكلة تواجهني					
3.	أتمكن من حل المشكلات التي تواجهني					
4.	العقبات تحول بيني وبين تحقيق أهدافي					
5.	يسهل علي الوصول لأي هدف مهما كان بعيدا					
6.	يمكنني وضع الخطط المناسبة لتحقيق آمالي					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق
7.	يلجا لي زملائي لحل مشكلاتهم					
8.	زملائي يتقون في مهاراتي المهنية					
9.	يمكنني مساعدة أي فرد لديه مشكلة					
10.	أثق في قدراتي للتعامل بكفاءة مع الأحداث غير المتوقعة					
11.	عندي كثير من الطموحات التي سوف أنجزها					
12.	أستطيع التعامل مع المواقف مضمونة العواقب					
13.	يمكنني التفكير بطريقة عملية عندما أكون في مأزق ما					
14.	يصعب علي إقناع أي إنسان بأي شيء					
15.	أحافظ على اتزانتي في المواقف الصعبة					
16.	يمكنني ضبط انفعالاتي إذا استثارني أي إنسان					
17.	يمكنني السيطرة على انفعالات الآخرين من زملائي					
18.	يقتنع زملائي بأرائي					
19.	أنتع جميع إرشادات المرور سواء التزم بها الآخرين أم لا					
20.	أتعامل مع الآخرين بجدية					
21.	يصعب علي التفكير في حل أي مشكلة تواجهني					
22.	أستطيع الوصول إلى حلول منطقية لما يواجهني من مشكلات					
23.	يصعب علي الوصول إلى أهدافي					
24.	يمكنني التعامل بكفاءة مع مستجدات الحياة					
25.	أعتمد على نفسي في حل كل ما يواجهني من مشكلات					
26.	نظرا لقدراتي العالية يمكنني توقع نتائج الحلول التي أصل إليها					
27.	إذا عارضني أحد أكون أنا الخاسر في النهاية					
28.	إذا أعاقني أي إنسان يصعب علي التغلب عليه					
29.	يصعب علي إيقاف أي إنسان عند حدوده					
30.	أترك حقي مهما كان مع أي إنسان					
31.	التسامح مع الآخرين لا يعد انهزامية أو سلبية					
32.	على الإنسان أن يضبط انفعالاته في المواقف التي تتطلب ذلك					
33.	يمكنني تحقيق كثير من المفاجآت					
34.	سوف أصل إلى مكانه مرموقة في هذا المجتمع					
35.	أستطيع قيادة مجموعة من زملائي إلى هدف محدد					
36.	ليس من الصعب على أي إنسان أن يقودني إلى ما يريد					

غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرة	الرقم
					أستطيع تحمل كثير من المسؤوليات	37.
					يمكنني القيام بالقليل من الأدوار في الحياة	38.
					تشعر أسرتي بنقص ما في حالة عدم وجودي معهم	39.
					وجودي في أي مكان كفيل بأن يجعله ممتعا ومشوقا	40.
					يكفني جميع من حولي بالأعمال السهلة لعدم ثقتهم بقدراتي	41.

انتهى

مع بالغ شكري وتقديري/ الباحثة

ملحق رقم (4): كتاب تسهيل المهمة



بسم الله الرحمن الرحيم

معهد التنمية المستدامة

Institute of Sustainable Development



2018/9/2

لمن يهمه الأمر

الموضوع: تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،،،

يفيد برنامج بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية - جامعة القدس بأن الطالبه سحر خياط الرقم الجامعي (21520253)، هي إحدى طلبة معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس وتقوم حالياً بإعداد دراسة بحثية بعنوان:

"الإحتراق الوظيفي وعلاقته بفعالية الذات لدى العاملين في الإرشاد التربوي في المدارس الحكومية الفلسطينية"

وعليه يرجى مساعدتها بالحصول على المعلومات اللازمة لهذه الدراسة بما تسمح أنظمتكم به، علماً بأن المعلومات والبيانات التي تحصل عليها الطالبه تعامل بسرية تامه ولأغراض البحث العلمي فقط، وقد أعطيت هذه الشهادة بناء على طلبها.

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير،،،



مدير المعهد

Jerusalem - Abu Deis
Tel / Fax: 009722790345
P.O.Box: 51000, 20002
email: Info@srd.alquds.edu

القدس- أبو ديس
تلفاكس 009722790345
ص.ب: 51000 او 20002
البريد الإلكتروني: Info@srd.alquds.edu

فهرس الأشكال

شكل (1.3) يوضح أنموذج الدراسة..... 71

فهرس الملاحق

- ملحق رقم (1): أسماء المحكمين.....121.....
- ملحق رقم (2): الاستبانة قبل التحكيم.....122.....
- ملحق رقم (3): الاستبانة بعد التحكيم.....127.....
- ملحق رقم (4): كتاب تسهيل المهمة.....132.....

فهرس الجداول

- جدول (1.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية..... 65
- جدول (2.3): قيم معاملات ارتباط الفقرة بالبعد الذي تنتمي إليه لمقياس الاحتراق الوظيفي..... 67
- جدول (3.3): قيم معاملات ارتباط الفقرة بالمقياس ككل لمقياس فعالية الذات 68
- جدول (4.3): معاملات الثبات لمقياسي الدراسة..... 68
- جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الاحتراق..... 75
- جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الاحتراق..... 76
- جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة الاحتراق..... 77
- جدول (4.4): ترتيب المجالات تبعاً لمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالإرشاد التربوي..... 78
- جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ودرجة فعالية الذات 79
- جدول (6.4): مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين الاحتراق الوظيفي بمجالاته ومستوى 81
- جدول (7.4): ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وفعالية الذات... 82
- جدول (8.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط للاحتراق الوظيفي على فعالية الذات 83
- جدول (9.4): ملخص نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الإجهاد والانفعال وفعالية الذات 83
- جدول (10.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط للإجهاد والانفعال على فعالية الذات 84
- جدول (11.4): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين تبدل المشاعر وفعالية الذات 85
- جدول (12.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتبدل المشاعر على فعالية الذات 86
- جدول (13.4): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين نقص الشعور بالإنجاز الشخصي وفعالية الذات 87
- جدول (14.4): نتائج تحليل الانحدار البسيط لنقص الشعور بالإنجاز الشخصي على فعالية الذات 87
- جدول (15.4): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي بحسب متغير الجنس 88
- جدول (16.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق الوظيفي بحسب متغير التخصص 89
- جدول (17.4): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي بحسب تخصص..... 90
- جدول (18.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق الوظيفي بحسب متغير سنوات الخبرة 91
- جدول (19.4): تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاحتراق الوظيفي بحسب سنوات الخبرة..... 91
- جدول (20.4): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متوسطات فعالية الذات بحسب متغير الجنس 92
- جدول (21.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية الذات بحسب متغير التخصص 93
- جدول (22.4): تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات فعالية الذات بحسب متغير التخصص 93
- جدول (23.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفعالية الذات بحسب متغير سنوات الخبرة 94
- جدول (24.4): تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات فعالية الذات بحسب متغير التخصص 94

فهرس المحتويات

أ	إقرار
ب	شكر وتقدير
ج	مصطلحات الدراسة
ج	الملخص بالعربية
هـ	الملخص بالإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	1.1 مقدمة
5	2.1 مشكلة الدراسة
7	3.1 متغيرات الدراسة
7	1.3.1 المتغيرات الديموغرافية (الضابطة)
7	2.3.1 المتغيرات المستقلة
7	3.3.1 المتغيرات التابعة
7	4.1 مبررات الدراسة
9	5.1 أهمية الدراسة
9	6.1 أهداف الدراسة
10	7.1 أسئلة الدراسة
11	8.1 فرضيات الدراسة
12	9.1 حدود الدراسة ومحدداتها
13	10.1 هيكلية الدراسة
14	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
14	1.2 الإطار النظري
14	1.1.2 مقدمة
16	2.1.2 الاحتراق الوظيفي
19	1.2.1.2 المدارس التي فسرت ظاهرة الاحتراق الوظيفي
22	2.2.1.2 أسباب الاحتراق الوظيفي وعوامله
24	3.2.1.2 مجالات الاحتراق الوظيفي
25	4.2.1.2 مؤشرات الاحتراق الوظيفي
26	5.2.1.2 آلية نشوء الاحتراق الوظيفي ومراحل حدوثه

28	6.2.1.2 آثار الاحتراق الوظيفي ونتائجه.....
31	7.2.1.2 مواجهة الاحتراق الوظيفي.....
33	3.1.2 فعالية الذات
35	1.3.1.2 مصادر تشكيل فعالية الذات
36	2.3.1.2 أنواع فعالية الذات ومجالاتها.....
38	3.3.1.2 النظريات المفسرة لفعالية الذات.....
39	4.3.1.2 آثار فعالية الذات وإدارتها.....
40	4.1.2 الإرشاد التربوي المدرسي ودور المرشد في فلسطين
42	2.2 الدراسات السابقة.....
42	1.2.2 الدراسات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي.....
49	2.2.2 الدراسات المتعلقة بفعالية الذات.....
54	3.2.2 دراسات جمعت بين الاحتراق الوظيفي وفعالية الذات ومتغيرات أخرى.....
58	4.2 التعقيب على الدراسات السابقة.....
62	الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة
62	1.3 منهج الدراسة.....
63	2.3 طرق جمع البيانات.....
63	3.3 مجتمع الدراسة.....
64	4.3 عينة الدراسة.....
65	5.3 وصف أدوات الدراسة وخصائصها
70	6.3 إجراءات الدراسة.....
70	7.3 نموذج وتصميم الدراسة
71	8.3 المعالجات الإحصائية المستخدمة.....
62	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
73	2.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
74	1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة
75	1.1.2.4 مجال الاجهاد والانفعال
76	2.1.2.4 مجال تبدل المشاعر
77	3.1.2.4 مجال نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.....
78	4.1.2.4 ترتيب المجالات تبعاً لمستوى الاحتراق الوظيفي.....

78	2.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني للدراسة.....
80	3.4 النتائج الإحصائية المتعلقة بفرضيات الدراسة.....
81	1.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.....
81	2.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....
85	3.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.....
81	4.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة.....
88	5.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة.....
92	6.3.4 النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة.....
95	الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها
95	1.5 ملخص نتائج الدراسة ومناقشتها
95	1.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
95	أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول للدراسة.....
97	ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني للدراسة.....
98	2.1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة.....
98	1.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الأولى
99	2.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
100	3.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....
100	4.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الرابعة.....
101	5.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية الخامسة.....
104	6.2.1.5 مناقشة نتائج الفرضية السادسة.....
107	2.5 التوصيات والمقترحات.....
108	المراجع والمصادر العربية والأجنبية.....
120	الملاحق
132	فهرس الأشكال.....
132	فهرس الملاحق.....
135	فهرس الجداول
136	فهرس المحتويات.....