



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

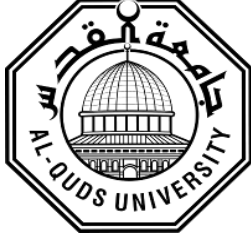
بكالوريوس خدمة اجتماعية من جامعة القدس المفتوحة - فلسطين

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

الاحترق 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 سلاحي الأصل، والمبدأ، والخلق الحسن، والضمير الحي والدي الطيب، كنت أتمنى أن تبقى حيا وبطيل الله بعمرك، ولكنك رحلت عنا قبل أن ترى ثمرة تعبك، وتعبني فأكراما لروحك وصدقة جارية لها أخرجت هذا البحث. لسبب وجودي، وأساس رغبتني بالحياة، والعلم أُمي يا رمز الأصل، والمحبة، والعطاء، لك أهدي بحثي.

لدمي الساري في عروقي لريان سفينتنا للجدار الصلب الذي نتكئ عليه، وأبيننا الثاني لأخي الأكبر مجدي، ولرمز المثابرة والكفاح والأصل أخي قاسم، ولمهجة الحياة، وسعادتها إخوتي: فايز، محمد، وفريد.

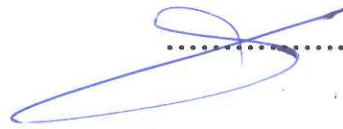
لأخواتي اللواتي كن ولا زلن يدعمني ويهون علي مشاق الطريق: سارة، فلسطين، فداء، وصابرين، لكن أهدي بحثي.

ولن أنسى رفيقات دربي وصديقاتي وأخص بالذكر سرين ناجي العلي، وسميره البرغوثي، وهاله بليدي وكل الصديقات والزلاء الذين لن يسعفني 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 تدهور 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 للطالب 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، والمرضى، 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 إحصائية في الاحتراق الوظيفي تبعاً لمتغيرات: الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي. وأشارت دراستي طشوش (2013)، وبوفرة ومنصوري (2014) إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائية 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 إحصائية 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).