

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم

إعداد: معاوية يحيى أحمد عواد

رسالة ماجستير

القدس / فلسطين

2006م / 1427هـ

درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين
والاجتماعيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم

مقدمة من : معاوية يحيى احمد عواد

بكالوريوس / خدمة اجتماعية من جامعة بيت لحم

إشراف الدكتور : تيسير عبد الله

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة
الماجستير في الإرشاد التربوي والنفسي

من عمادة الدراسات العليا قسم التربية / جامعة القدس

2006 م / 1427 هـ

برنامج التربية

عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم

اسم الطالب : معاوية يحيى احمد عواد

الرقم الجامعي : 20310146

إشراف: الدكتور تيسير عبد الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2006/2/7 م من لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتوقيعهم

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع

- 1 - الدكتور تيسير عبد الله (رئيساً)
- 2 - الأستاذ الدكتور أحمد فهم جبر (ممتحناً داخلياً)
- 3- الدكتور غسان الحلو (ممتحناً خارجياً)

جامعة القدس

2006 م / 1427 هـ

بيان

أقر أنا مقدم الرسالة انها قدمت بجامعة القدس لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:

الاسم: معاوية يحيى احمد عواد

التاريخ: 2006/2/7

الإهداء

إلى روح والدي الذي علمني حب الوطن والعلم والعمل....
إلى روح أخي الشهيد معن ، وكل شهداء الوطن
إلى الوالدة الحنونة وأخواني الأعزاء الذين شاركوني عبء الحياة....
إلى رفيقة دربي وأولادي عماد وعلاء وحنين....

أليهم جميعاً اهدي هذه الرسالة

شكر وتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الفاضل الدكتور تيسير عبدا لله المشرف على هذه الرسالة، لما قدمه من نصح وإرشاد والذي لم يتوان لحظة واحدة عن تقديم أفكاره وتوجيهاته.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة، على ملاحظاتهم ومشاركتهم في إثراء الرسالة، الأستاذ الدكتور أحمد فهيم جبر والدكتور غسان الحلو.

وأتقدم بالشكر الجزيل للسادة الأفاضل الذين قاموا بتحكيم الاستبانة .

وأتقدم بالشكر لجميع المؤسسات والزملاء المرشدين الذين قاموا بتعبئة الاستبانة .

وأتقدم بالشكر لنقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين / بيت لحم، لما قدموه من مساعدة في تحديد أسماء المؤسسات والمرشدين العاملين فيها.

كما وأتقدم بالشكر للأستاذ بسام بنات الذي ساهم بشكل كبير في عملية تحليل البيانات والنتائج وإبداء الملاحظات القيمة على التحليل الإحصائي.

وأتقدم بالشكر للزميلة فلافيا أندون على مساعدتها في ترجمة ملخص الدراسة للغة الإنجليزية.

وأخيراً أتقدم من الزميلين الأستاذ مروان فاخوري والأستاذ محمد أبو عجمية على تدقيق الرسالة من الناحية اللغوية والنحوية .

جزاهم الله جميعاً كل الخير

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها
2	مقدمة الدراسة
4	الأدب التربوي
16	مشكلة الدراسة
17	أهمية الدراسة
17	أهداف الدراسة
18	أسئلة الدراسة
19	فرضيات الدراسة
20	حدود الدراسة
21	مصطلحات الدراسة
22	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
23	الدراسات العربية التي تناولت الاحتراق النفسي
35	الدراسات العربية التي تناولت الرضا الوظيفي
40	الدراسات الأجنبية التي تناولت الاحتراق النفسي
42	الدراسات الأجنبية التي تناولت الرضا الوظيفي
45	الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي
49	التعليق على الدراسات السابقة
51	الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات
52	منهج الدراسة
52	مجتمع الدراسة
52	عينة الدراسة
54	أدوات الدراسة
55	صدق أدوات الدراسة
56	ثبات أدوات الدراسة
57	المعالجة الإحصائية
58	الفصل الرابع : نتائج الدراسة
74	الفصل الخامس : مناقشة وتفسير النتائج
88	التوصيات
90	قائمة المراجع العربية
96	قائمة المراجع الأجنبية

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
53	خصائص العينة الديمغرافية	1
56	نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach) لأدوات الدراسة بأبعادها المختلفة	2
59	الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم	3
60	الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم عشرة مظاهر للرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية	4
61	الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم عشرة مظاهر للاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية	5
63	نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس	6
65	نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	7
67	نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة	8
69	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي	9
70	الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي	10
71	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ودرجة (الرضا الوظيفي، الاحتراق النفسي) لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم	11
72	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين متغير الدخل الشهري ودرجة (الرضا الوظيفي، الاحتراق النفسي) لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم	12
73	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) للعلاقة بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم	13

قائمة الملاحق

الصفحة	موضوع الملحق	رقم الملحق
102	قائمة أسماء لجنة المحكمين	1
103	مقاييس الدراسة	2
110	أسماء المؤسسات التي شملتها الدراسة	3

ملخص الدراسة

درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم

إعداد: معاوية عواد

إشراف: الدكتور تيسير عبد الله

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم.

تكونت عينة الدراسة من (120) مرشداً نفسياً واجتماعياً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية.

ومن اجل جمع البيانات تم استخدام مقياسين، المقياس الأول مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي، (The Geldard Burnout Inventory) (GBI)، الخاص بقياس درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين ويتكون من (40) فقرة، والمقياس الثاني للرضا الوظيفي، والذي قام بتطويره الباحث بالاعتماد على الأدب التربوي، والدراسات السابقة، ويتكون من (74) فقرة، تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين، والذين أبدوا عدداً من الملاحظات حولها، والتي تم أخذها بعين الاعتبار. وتم حساب الثبات لأداتي الدراسة بأبعادهم المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي، بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ، وأشارت المعطيات أن أداتي الدراسة بأبعادهم المختلفة تتمتعان بدرجة عالية من الثبات. ولتحقيق أهداف الدراسة صاغ الباحث الأسئلة التالية:

1. ما درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
 2. ما أهم مظاهر الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
 3. ما درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
 4. ما أهم مظاهر الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
 5. ما العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي عند المرشدين النفسيين والاجتماعيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم؟
- ومن اجل الإجابة عن أسئلة وفرضيات الدراسة، تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أما نتائج الدراسة فكانت على النحو التالي:

١. كانت درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم متوسطة.
 ٢. درجة الرضا الوظيفي عند المرشدين الذكور أعلى منه عند المرشدات الإناث.
 ٣. درجة الرضا الوظيفي عند المرشدين في المؤسسات الخاصة أعلى من درجة الرضا الوظيفي عند المرشدين في المؤسسات الحكومية.
 ٤. وجود علاقة طردية بين متغير الدخل الشهري ودرجة الرضا الوظيفي، عند المرشدين، بحيث كلما ازداد الدخل الشهري ازدادت درجة الرضا الوظيفي، والعكس صحيح.
 ٥. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات التالية: (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
 ٦. أن درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم كانت منخفضة.
 ٧. درجة الاحتراق النفسي عند المرشدات الإناث أعلى منه عند المرشدين الذكور.
 ٨. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي تعزى للمتغيرات التالية: (الحالة الاجتماعية، نوع المؤسسة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدخل الشهري).
 ٩. وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$ بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، بحيث كلما ازدادت درجة الاحتراق النفسي قلت درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين والعكس صحيح.
- وقد انتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات ذات العلاقة بهذه الدراسة.

Abstract

Level of burnout and its relation with job satisfaction among the psychological and social counselors working in governmental and private sector in Bethlehem district.

**Presented By: Muawiah Awad
Supervised By: Dr. Taysir Abed Allah**

The aim of this study was to identify the level of Burnout and its relation with the job satisfaction among the psycho- Social practitioners and private the Governmental organization in Bethlehem Area.

The study consisted of 120 Social and Psychological counselors was chosen randomly from a total number of 204 Social and Psychological practitioners from Bethlehem Area in the year 2005.

The data of this study was collected by using The Geldard Burnout Inventory (GBI) which is specialized in measuring the level of psychological burnout among the practitioners. The GBI consists of 40 items, beside the Advanced Inventory designed to measure the level of Job Satisfaction depending on the Educational Art and past studies. This Advanced Inventory consists of 74 item.

In order to reach to the aim of the Study the researcher proposed certain questions as follow:

- 1) What is the level of job satisfaction among the Social and Psychological Practitioners in Bethlehem Area?**
- 2) What are the important signs of job Satisfaction among the Social and Psychological practitioners in Bethlehem Area.**
- 3) What is the level of Burnout for the Social and Psychological workers in Bethlehem Area.**
- 4) What is the sign of Burnout among the Social and Psychological Practitioners in Bethlehem Area.**

5) What is the relation between the burnout and job satisfaction among the Social and Psychological practitioners in Bethlehem Area.

The result of the Study Was as listed below:

- 1- The level of job Satisfaction among the Social –Psychological practitioners in Bethlehem Area was Medium.**
- 2- The level of job Satisfaction among the MALE Social – Psychological practitioners in Bethlehem Area was Higher than FEMALE.**
- 3- The level of job Satisfaction among the Social –Psychological practitioners in the Private Sector is higher comparing with their colleagues in the Governmental Sector.**
- 4- There are an increased relation between Monthly income and the level of job Satisfaction. The higher monthly income effect positively the level of job satisfaction.**
- 5- There are no difference in Statistical signs in the level of job Satisfaction in relation to (Social Status, Years of Experience and the Level of Education).**
- 6- The level of Burnout among the Social –Psychological practitioners in Bethlehem Area is Low.**
- 7- The level of Burnout among the Female counselors is higher comparing to Male counselors.**
- 8- There is no difference in Statistical signs in the level of Burnout as a result to (Social Status, Type of organization, Years of Experience , Level of Education and the monthly Income).**
- 9- There is an opposition relation based on Statistically between the level of Burnout and the level of job Satisfaction among the Social –Psychological practitioners in Bethlehem Area. Which means the higher level of Burnout is less the job Satisfaction become, and the opposite is true.**

عمادة الدراسات العليا جامعة القدس

درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين
والاجتماعيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم

إعداد: معاوية يحيى أحمد عواد

رسالة ماجستير

القدس / فلسطين
2006م / 1427هـ

الفصل الأول

المقدمة:

حظيت ظاهرة الاحتراق النفسي Burnout باهتمام العديد من الباحثين، نظراً لآثارها السلبية على العنصر البشري في مجال العمل، هذه الظاهرة الخطيرة التي تشكل عائقاً كبيراً يحول دون قيام الفرد لدوره بشكل كامل، بغض النظر عن وظيفته، سواء كان معلماً، إدارياً، مشرفاً، أخصائياً اجتماعياً أو نفسياً، ممرضاً.... الخ (Maslach, 2001).

وتعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي من أكثر الظواهر اهتماماً، وذلك لأهميتها على مستوى الفرد والمجتمع، فموضوع الضغط النفسي يكاد يكون قضية العصر التي يعيشها الإنسان المعاصر سواء في المجتمعات المتقدمة أو النامية حتى لا يكاد يخلو انسان من آثارها ونتائجها في أي مرحلة عمرية في مجالات الحياة المختلفة (Maslach, 1996).

وقد استقطبت هذه الظاهرة اهتمام العديد من الباحثين وذلك لتأثيرها السيء على العاملين والمؤسسات والجمهور المتلقي للخدمة، وخطورة انتشارها بين المهنيين في مجال الخدمات الإنسانية على نطاق واسع، ولا سيما بعد تحول المجتمعات خلال السنوات الأخيرة إلى مجتمعات مهنية. وتزايد أفراد المجتمع الذين يعتمدون بشكل رئيس على الخدمات التي يقدمها المهنيون من مدرسين، واستشاريين نفسيين وضباط شرطة، وممرضات، ومحامين، وعاملين في مجال الصحة العقلية، وفي حالة تعرض هؤلاء للاحتراق النفسي والوظيفي، فإن المجتمع برمته سيواجه - لا محالة - مشكلة صعبة. (Burke & Richardson, 1993).

إن الاحتراق النفسي أصبح مصطلحاً واسع الانتشار، وسمة من سمات المجتمع المعاصر، ويبدو أن هذه الظاهرة في تطور مستمر منذ عقد السبعينات من القرن الماضي، وقد خصص لها العالم فرويدنبرجر (Freudenberger) أجزاء مهمة من كتاباته وأعماله، كما تناولتها بالبحث دراسات كل من ماسلاش (Maslach) وباينز (Pines) وجرنس (Gherniss) وغيرهم، مما كان له أكبر الأثر في تعريف هذه الظاهرة ومحاولة إظهارها وبيان أسبابها، وكيفية تفاديها، أو التقليل منها إلى أدنى درجة ممكنة (آل مشرف، 2002).

ومن اللافت للنظر أن أغلب الدراسات في الاحتراق النفسي والوظيفي تركز على بعض المهن الخدماتية مثل التدريس والتمريض والمحاماة والطب والارشاد النفسي والاجتماعي (Schutte, 2000)، مما حدا ببعض الباحثين إلى تأكيد أن الاحتراق الوظيفي ليس حكراً على

مهن معينة، وإنما يوجد في جميع المهن الأخرى أو معظمها. ولذلك فإن من الضرورة بمكان العمل على كسر هذه الحالة من التوقع والجمود ودفع عجلة البحث العلمي لتشمل المجالات الأخرى كافة (Glembiewski & Munzenrider, 1988).

إن بحث ظاهرة الاحتراق النفسي والوظيفي، في مجال الخدمات الاجتماعية والنفسية لا يعد ترفاً علمياً، بل إنه في غاية الأهمية، بعد أن تمّ التأكد من نتائج الدراسات الحديثة أن الوظائف في المهن الإنسانية والاجتماعية ليست بمنأى عن الاحتراق النفسي (Maslach, 1996).

ويعتبر الرضا الوظيفي في أية مؤسسة - مهما كان مجال نشاطها - احد العوامل الأساسية في نجاحها ، لان الطاقم البشري هو الذي يقع على عاتقه تحقيق الأهداف المرجوة لهذه المؤسسة ، وقد أشارت الأدبيات في هذا المجال إلى أهمية شعور الموظف بالراحة والرضا عن العمل وظروفه، وضرورة تحسين ظروف وأوضاع العاملين ، من جميع النواحي الاجتماعية والاقتصادية والصحية ، وان تتبنى الإدارات الأنماط القيادية الديمقراطية والاعتراف بإنسانية الإنسان وتلبية حاجاته، وتحقيق طموحاته والعمل على إيجاد التوازن بين مصالح المؤسسة وتحقيق أهدافها وبين طموحات ومطالب العاملين(أبو ساكور ، 1999).

ويربط بوكس (Boakes , 1998) الوارد في (علاونة وندى ، 2005) بين الرضا الوظيفي والإعياء العاطفي، حيث إن الإعياء والتعب قد يؤديان إلى عدم الرضا ومن ثم إلى الاحتراق النفسي، كما يؤكد أن شعور العامل بالرضا مرتبط بإدراكه لقيمته في المؤسسة ، وتلبية حاجاته وتوقعاته الخاصة نحو مستقبله.

ولما كان الاحتراق النفسي مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بالرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي. فقد صار ضرورياً التعامل مع هذه الظاهرة في منظومة متماسكة يجب وضع أبعادها في الاعتبار عند التعامل مع مفرداته أو ديناميكيتها أو ارتباطاته ومتغيراته التي تلعب دوراً في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي (الصراف، 1994).

ولا شك أن الخدمات النفسية والاجتماعية تعتبر من الخدمات الحديثة نسبياً في العالم الثالث. وبدأت هذه الخدمات تضطلع بدور كبير وتحمل مسؤوليات جسيمة من أهمها دفع العملية التربوية والاجتماعية والثقافية والصحة النفسية إلى الأمام. وتقديم كل الخدمات الإنسانية للمواطنين بكفاءة وجوده عاليين، وليس هناك خطورة أكبر على هذه الخدمات من إغفال بعض الظواهر السلوكية والإدارية، وتركها بلا تشخيص أو تقدير لحجم المشكلة، حتى يتخذ بشأنها التدابير اللازمة، وتعالج بمهنية عالية (العتيبي، 2003). لأنه من الثابت علمياً أن للاحتراق النفسي وانخفاض الرضا الوظيفي عواقب سيئة ووخيمة في كل شيء بما فيها جودة الخدمة المقدمة للجمهور (Maslach, 1996).

الادب التربوي :

الاحتراق النفسي عملية تبدأ بزيادة مفرطة في ضغط العمل، وهذا الضغط يبرز من خلال الإجهاد في العمل ونتيجة لشدة المشاعر وحدة الطبع والتعب. والعملية تكتمل عندما يكون المرشد لا مبالياً وفاتر الشعور ومتشائماً وصارماً وقاسياً (Maslach, 1996).

ولقد كان لعالم النفس الإكلينيكي (Freudenberger) دور كبير جداً في بلورة معالم هذه الظاهرة والحديث عنها بشكل علمي متكامل وتسميتها (بالاحتراق النفسي)، ونشره لأول عمل في هذا الموضوع في مقالة علمية وصف فيها الاحتراق النفسي بأنه حالة ضعف وإرهاق واستنزاف ناجمة عن عدم قدرة العاملين في مجال الخدمة الإنسانية على التعامل مع كثرة الطلبات على طاقاتهم وقواهم ومواردهم (عودة ، 1999).

وفي هذا السياق فإن الاحتراق النفسي في تصور (Freudenberger) مصطلح ناتج عن ضغوط العمل ، ويرتبط بقائمة لا حصر لها من الآثار الصحية والنفسية الضارة ، ويحدث للأفراد نتيجة لجهودهم المضنية نحو النجاح في العمل والوظيفة (العتيبي ، 2003).

ومن الصعب وجود تعريف واحد متفق عليه للاحتراق النفسي، ويواجه المختصون في هذا الحقل صعوبات جمة في تحديد ما إذا كان الفرد يعاني الاحتراق النفسي أو لا (Maslach, 1982). إذ ليس هناك اتفاق حول الدرجة التي يعد فيها الاحتراق مجرد حالة نفسية صرفة، أو سلوكاً فعلياً يستخدم لمواجهة حالات الضغوط السلبية (Burke & Richardson, 1993).

كما كان لـ (جرنس، 1996) أبحاثها ودراساتها حول هذا الموضوع، وقد خرجت برأي حول ما هو الاحتراق النفسي حيث قالت : (الاحتراق النفسي هو الاستنزاف والاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة الحمل الوظيفي الزائد والذي يصاحبه مجموعة من الأعراض في الإحساس بالفشل ، الغضب والعناد، والإحساس بالتعب معظم اليوم لأقل جهد- وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل، وعدم المرونة، ومقاومة التغيير والسلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين، يضاف إليه بعض المتغيرات الفسيولوجية عند الفرد.

ويعرف موس (Moss, 1985) الوارد في (البيتال ، 1999) الاحتراق بأنه الشعور العام بالإرهاك والذي ربما يتطور عندما يعايش الفرد الكثير من الضغوط والقليل من الرضا الوظيفي، فالأفراد الذين يتسمون بالطموح العالي والدافع القوي لإنجاز الأشياء هم المرشحون للوقوع في (برائن الاحتراق). حيث يُسخر الفرد وقته وجهده في العمل ليحقق توقعات الآخرين منه، لذا يشعر بالإرهاك والتعب وعدم القدرة على إنجاز المهام وعدم القدرة على التركيز الذهني والعملية والتردد واضطراب النوم والأرق والصداع وهبوط ضغط الدم، بالإضافة للحساسية تجاه الآخرين والعدوانية.

وعن تعريف الاحتراق النفسي فقد حددت المريبة ماسلاش Maslach في مقياسها للاحتراق النفسي Maslach Burnout Inventory ثلاثة أبعاد (مكونات) للاحتراق النفسي:

- الاستنزاف الانفعالي Emotional Exhaustion.
- اضطراب الشعور الداخلي Depersonalization.
- الإنجاز الشخصي Personal Accomplishment (السمادوري، 1995).

أما عند (Perlman & Hartman)، الموجودين في العتيبي (2003) فالاحتراق النفسي يعني:

- الفشل ، والإرهاق والإنهاك.
- فقدان القدرة على الابتكار.
- نقص الولاء للعمل .
- حالة نفور من المراجعين والزلاء والوظيفة والمؤسسة.
- استجابة قوية للضغوط .
- إتجاهات سلبية نحو المراجعين وتجاه النفس مصحوبة بأعراض جسدية وعاطفية غير مريحة.

ويرى فريق من الباحثين (Glembiewski, et al., 1988) أن الاحتراق النفسي شعور باستنزاف جسدي وعاطفي وعقلي ، ناتج من حالة مزمنة من الإجهاد والضغط المتزايد في العمل .

وعلى الرغم من اختلاف الآراء والأبحاث والدراسات التي تطرقت إلى الاحتراق النفسي، فإن هناك على الأقل إجماعاً على بعض خصائصه وحدوثه على المستوى الفردي، وأنه شعور نفسي داخلي يختلط بالاتجاهات والدوافع والتوقعات، فيخلق للفرد معاناة سلبية مصحوبة بالمشكلات والمشقة والألم. وبعد كل هذه الاختلافات البحثية حول تحديد هوية الاحتراق النفسي خلصت ماسلاش (Maslach, et al., 2001) في مقالة علمية حديثة إلى تأكيد أن الاحتراق النفسي عبارة عن أعراض نفسية تحدث استجابة لعوامل ضاغطة في الوظيفة ، وتتكون هذه الاستجابة كما تراها Maslach ورفاقها من ثلاثة أبعاد رئيسة هي :

١. الإنهاك: ويشير إلى الإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية.
٢. الشعور بالنفور من الوظيفة : ويشير هذا البعد الى العلاقات الشخصية وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع المراجعين ، ومعاملتهم بسلبية وقساوة قلب.
٣. الإحساس بعدم الفاعلية وتدني الإنجاز الشخصي : ويمثل هذا البعد شعور الفرد بعدم الكفاءة وفقدان كل من الإنجاز والإنتاجية في العمل .

بعض الخصائص الشخصية المرتبطة بالتعرض للضغوط والاحتراق النفسي:

- ١- النوع: يتشابه الرجل والمرأة في المعاناة من الاحتراق ولكن المرأة تميل للمعاناة من الإرهاق الانفعالي وبدرجة أكثر حدة من الرجل.
- ٢- العمر: هناك علاقة واضحة بين العمر والضغط حيث يرتفع في مرحلة الشباب ويقل لدى الأكبر سناً، وذلك لأن الموظفين الشباب لديهم خبرة أقل بينما يتميز الكبار بأنهم أكثر خبرة، وثباتاً واتزاناً في مفهومهم للحياة وأقل تعرضاً للضغوط.
- ٣- الحالة الاجتماعية: يعاني العازب أكثر من المتزوج، ويعكس ما هو معروف بأن الأطفال يزيدون من الضغوط في الأسرة، فإن الضغوط تكون أقل لمن لديهم عوائل وأطفال من الأسر الذين ليس لديهم أطفال، حيث تمثل الأسرة مصدراً للدعم وليس للضغط، وتتيح لهم فرصة التعامل مع الصراعات الشخصية والانفعالية بصورة أفضل.
- ٤- التعليم: اتضح أن الضغوط الانفعالية تزداد لدى المتعلمين الجامعيين الذين لم يحصلوا على تدريب بعد الجامعة، وبصورة عامة فإن الأشخاص ذوي التعليم العالي لديهم توقعات عالية لحياتهم يتعرضون لضغوط أكثر من الأشخاص الأقل تعليماً، حيث تكون الفجوة بين أهدافهم وتوقعاتهم وتحصيلهم الحقيقي أقل.
- ٥- الشخصية: يتميز الشخص الذي يتعرض للاحتراق النفسي بأنه غير حازم في التعامل مع الآخرين، قلق، خائف، غير صبور، يغضب بسرعة ويحبط بأي عائق، طموحه ضعيف، وأهدافه غير محددة وغير واضحة (Maslach، 1982).

أسباب الاحتراق النفسي:

للبحث عن أسباب الاحتراق النفسي لا بد من البحث في أسباب الضغوط المهنية، وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي ينمو فيها كل منهما، علماً بأن شعور الفرد بالضغوط المهنية أو الضغوط النفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي، ولكن إصابة الفرد بالاحتراق النفسي هو نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل (الفاعوري، 1990).

وفي هذا الصدد ذكرت ماسلاش (Maslach،1982) في دراساتها وأبحاثها التي قامت بها من خلال استعراض أربع عشرة دراسة بحثت عن أسباب وأعراض الاحتراق النفسي وتبين فيها وجود ثمانية أسباب رئيسة للاحتراق النفسي وهي:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
- غموض الدور.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج.
- الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية.
- الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة.
- الرتابة والملل في العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- الخصائص الشخصية للفرد. (Maslach، 1982)

أما بخصوص المرشدين الاجتماعيين والنفسيين فيكون السبب الرئيس للاحتراق النفسي بالإضافة إلى ما ذكر سابقاً، العلاقات الإرشادية وضغط العمل على المرشد، حيث يكون العطاء الكبير للمرشد والأخذ الكبير من المنتفعين، ولأن المنتفعين غالباً يكونون في حالة انفعالية فهذا يتطلب من المرشد إعطاء المزيد من الاهتمام، ويتأثر انفعالياً من هذه العلاقات الإرشادية، ويتطلب من المرشد كبت مشاعره الانفعالية، ويكون هدفه التركيز على مساعدة المنتفع، فتتعرض طاقة المرشد للإجهاد الانفعالي، ومن الواضح انه إذا لم يشحن المرشد نفسه، سوف يشعر بأعراض الاحتراق النفسي كلما أجهد أكثر (الزيود، 1998).

ويمكن أن يطور المرشد المحترق نفسياً اتجاهات تشاؤمية نحو المنتفعين ، وأن يلومهم على خلق مشاكلهم ، ويمكنه حتى أن يتعامل مع المنتفع بطريقة بعيدة عن الإنسانية ، ونتيجة لذلك تصبح العلاقة الإرشادية متعبة ، ويصبح الإرشاد وظيفة فقط ، وليس نشاطاً ممتعاً ومتجدداً ومبدعاً ، وسيجد المرشد عمله غير مرض ، ويمكن للاتجاه السلبي أن يؤثر على زملاء العمل والمشرفين والموظفين الآخرين ، مما يؤدي إلى انخفاض درجة الرضا الوظيفي عند المرشد (الزيود ، 1998).

أعراض الاحتراق النفسي:

وعن أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي تؤكد دراسات ماسلاش (Maslach، 2001) بأنه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة مؤشرات أو أعراض بارزة هي:

١. شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.
٢. الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمة (طلاب، مرضى، مسترشدين) وفقدان الدافعية نحو العمل.
٣. النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل.

إن أعراض الاحتراق النفسي شاملة وواسعة، وقد صنفتها جامعة أوهايو إلى ثلاثة أصناف وهي: الأعراض الجسمية، والنفسية، والسلوكية، حيث أن الأعراض الجسمية تؤدي إلى اختلال وتغيير فعلي وحقيقي في الوظائف الجسمية والسيولوجية، والأعراض النفسية تظهر في المواقف والمشاعر الفردية، والأعراض السلوكية تعكس هذه التفاعلات والسلوكيات بشكل واضح كنتيجة للاحتراق النفسي. ويؤكد Kriss من جامعة أوهايو أنه ليس بالضرورة أن كل العاملين تظهر عليهم نفس الأعراض وبنفس الدرجة، فهناك اختلاف تبعاً للوظيفة والمهنة، والظروف والتجربة الشخصية (Kriss, 1996).

ومن أهم أعراض الاحتراق النفسي عند المرشدين هو عندما يبدأ المرشد بالسؤال عن قيمة عمله ، ويبدأ بالتعجب فيما إذا كان عمله (قيماً) ، والمرشد المحترق نفسياً لن يكون قادراً على رؤية أي دليل على نجاحه في العمل ، وسوف يشعر بالإحباط لعدم قدرته على تغيير حالة المنتفعين ، وغير راض عن عمله ، ويعتقد بان عائدات عمله لا شيء، وهذا سيقود إلى شعور فاشل ، وتدنٍ في احترام الذات ، وتصبح حاجات المنتفعين كثيرة جداً ، وربما يشعر المرشد بأنه يريد أن ينسحب من وضع تقديم المساعدة ، وفي المراحل المتقدمة للاحتراق النفسي يبدأ المرشد بأخذ أجازات مرضية ، وربما يبدأ بالبحث عن عمل جديد يمكنه من تقديم استقالته من عمله كمرشد (الزبود ، 1998) .

وقد وضح Kriss (1996) اعراض الاحتراق النفسي بثلاثة انواع هي :

أولاً : الاعراض الجسمية وتشمل الامور التالية : استنزاف جسمي وإجهاد وتعب، الارق، النوم اكثر من الطبيعي، أوجاع الرأس، مشاكل ذات علاقة بالمعدة (قرحة) ، بطء الحركة أكثر مما ينبغي، زيادة في الوزن أو إنخفاضه، ارتفاع ضغط الدم، اختلال في القدرة الجنسية، ضعف في التكلم، الاعياء الجسمي .

ثانياً : الاعراض النفسية وتشمل الامور التالية : فقدان المرونة والقسوة والصرامة الزائدة، فائر المشاعر ويفقد الاهتمام بها، سلبي ومتشائم وساخر، استنزاف عاطفي، حساسية مفرطة، فقدان الصبر، تدني القدرة لتلبية الاحتياجات واتخاذ القرارات، الضغط، الشعور بالغضب، انخفاض في مفهوم الذات، الاحباط، الاكتئاب .

ثالثاً : الاعراض السلوكية وتشمل الامور التالية : انخفاض في تأدية الواجب، التراجع عن العمل، الانسحاب في الاتصال الاجتماعي، زيادة التغيب عن العمل، فقدان الحماسة، استخدام الادوية المهدئة، زيادة الخلافات العائلية، فقدان الاهتمام بمركزه وموقعه، افتعال الاحداث، زيادة التذمر، ضعف التركيز.

طرق مواجهة أعراض الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي يكون على شكل دوائر، وانه من الصحي أن يقول المرشد (آه، آه)، فهنا يبدأ المرشد بادراك بعض أعراض الاحتراق النفسي، ويبدأ الانتباه لمشاكله وضغوطاته، والاحتراق النفسي ليس كارثة إذا عرف وعومل بنشاط (الزيود، 1998). وقد قدم جيلدرد (Geldard، 1992) بعض الاقتراحات للتعامل مع الاحتراق النفسي وهي:

- تحديد الأعراض وامتلاكها.
- التحدث مع شخص ما عن شعورك.
- تقييم عملك.
- اخذ استراحة خلال أداء عملك.
- اخذ عطلة من العمل.
- الاسترخاء والاعتدال.
- قلل من توقعاتك عن نفسك.
- استخدام حديث ذاتي ايجابي.
- قلل من توقعاتك للمنتفع.
- قلل من توقعاتك لزملائك.

- اسمح لنفسك بالاستمتاع بالحياة، وان تكون لديك روح الدعابة والمرح.
- استخدم توقيف التفكير عن مشاكل المنتفعين، ولا تأخذ مشاكل المنتفع إلى البيت.
- استخدم نظاماً دينياً، أو أية معتقدات أخرى للدعم.

من الملاحظ إن خبرات الاحتراق النفسي سوف تؤثر على سلوك المرشدين ولا تجعلهم أفضل، وهنا من المهم أن يبدأ المرشد الحديث مع مشرفه في المؤسسة أو التحدث مع أي شخص قريب للمرشد، من أجل إن يصبح متحكماً بعمله، ويحتاج المرشد إلى أخذ استراحة والحصول على عطلة أو إجازة من عمله، ليساعد نفسه ليكون أكثر استرخاءً، وتحكماً، ومن المهم أيضاً إن يستخدم المرشد حديثاً ذاتياً ايجابياً محل العبارات السلبية ، ويحدث نتيجة ذلك تغيير على توقعات المرشد عن نفسه وعن زملائه وعن المنتفعين الذين يتعامل معهم ، ومن الطرق المفيدة للتعامل مع الاحتراق النفسي أن يكون لدى المرشد روح الدعابة والمرح ، والأكثر أهمية أن لا يأخذ مشاكل المنتفعين إلى البيت ، وبدل ذلك الاستماع إلى الموسيقى وممارسة التمارين الرياضية ، وكثير من المرشدين يجدون في المعتقدات الدينية أو الفلسفية قوة كبيرة لمواجهة الاحتراق النفسي ، ونتيجة لهذا المعتقد الديني أو الفلسفي يكونون أكثر نشاطاً وقوة في عملهم ، ويستخدمون هذه المعتقدات لمواجهة أعراض الاحتراق النفسي (الزيود ، 1998) .

الرضا الوظيفي:

موضوع الرضا الوظيفي (أو الرضا عن العمل) Job satisfaction واحد من أهم الموضوعات التي شغلت الباحثين في مجال العمل الإداري والتربوي والنفسي منذ بدأ الاهتمام بدراسة ظروف العمل وتأثيرها على أداء الأفراد، وتاريخياً يمكن القول أن نهاية القرن الماضي كانت هي البداية الحقيقية للتوجه العلمي إلى دراسة الظروف التي يمكن في ظلها أن يعطي العامل أو الموظف أقصى عطاء ممكن بناء على توفير الظروف المناسبة للقيام بالأداء المناسب ذي العائد المطلوب والذي لا يضحى في نفس الوقت براحة العامل وعدم تعرضه للضرر، سواء كان ضرراً مادياً أو نفسياً (الشيواني & حنورة، 1998).

حيث يجسد الرضا الوظيفي بعداً أساسياً من أبعاد التقييم المؤسسي، من خلال معطياته المتضمنة لمستويات الرضا عن المكافآت والمناخ والعلاقات والارتقاء ونظم العمل والتي تترجم لحقيقة ما قد تتطوي عليه إدارة العلاقات التنظيمية التي تضطلع بأعمال المؤسسة في سبيل بلوغ أهدافها المتوخاه (الفهداوي، 2003).

حظي الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في العلوم السلوكية والتنظيمية، لما له من آثار ايجابية في تطور المنظمات وتقدمها ، فقد رأت المدرسة التقليدية في الإدارة أن هناك علاقة بين الحوافز المادية والرضا الوظيفي ، في حين رأت مدرسة العلاقات الإنسانية أن هناك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والعلاقات بين العاملين ، وربطت المدرسة السلوكية بين الرضا الوظيفي وعدة عوامل كالأجر والترقية وطبيعة العمل ونمط القيادة وزملاء العمل (العباسي، 2004).

ويعبر الرضا الوظيفي إجمالاً عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم نتيجة إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها، كما انه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية، ولا شك إن الرضا عن العمل أو عدمه ليس مطلقاً، بل هو مسألة نسبية، إذ انه نتيجة تفاعل بين ما يريده الفرد وما يحصل عليه (العباسي، 2004).

ويعرف الرضا الوظيفي على أنه إشباع لحاجات العاملين ابتداءً من الحاجات الفسيولوجية الأولية وصولاً لتحقيق الذات (العباسي، 2004). ونظراً لأهمية الرضا الوظيفي في الإنتاج والإنجاز اهتمت عدة نظريات بدراسته. ومن أهم هذه النظريات:

- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو Maslow التي تقوم على أساس أنه إذا كان العمل الذي يقوم به الفرد بشبع حاجاته يكون راضياً عن وظيفته، أما إذا أشبع العمل بعض حاجاته فإنه يكون غير راضٍ عن عمله ، بمعنى ان درجة الشعور الايجابي أو السلبي للعاملين حيال أعمالهم ومهامهم في المؤسسة (Schermerhon,et

- (al.,2000). وهذا يتفق مع ما قاله Griffin (1999) إن الرضا الوظيفي هو ذلك الموقف الذي يعكس مدى قبول الأفراد ورضاهم إزاء أعمالهم وواجباتهم في المؤسسة.
- نظرية ذات العاملين لفردريك هيرزبيرغ (Herzberg Motivation- Hygiene theory)، وتقوم هذه النظرية على اقتراح فئتين من العوامل للرضا الوظيفي، الفئة الأولى: العوامل الدافعة (Motivation factors)، وتضم الشعور بالإنجاز، إدراك الشخص لقيمة عمله، أهمية العمل للشخص، المسؤولية، إمكانيات التقدم في الوظيفة، والتطور والنمو المهني. أما الفئة الثانية من العوامل فهي العوامل الوقائية (Hygiene factors) وتضم سياسة وإدارة المؤسسة، العلاقات مع الرؤساء، ظروف العمل، الراتب، المركز الاجتماعي، الأمن الوظيفي، التأثيرات على الحياة الشخصية، وترى النظرية أن العوامل الدافعة هي التي يمكن أن تحفز الأفراد لمزيد من العمل وتثير الدوافع الداخلية لديهم، أما العوامل الوقائية فهي التي تمنع عدم رضا العامل، ولكن عدم الرضا شيء يختلف عن الدافعية، ويمكن تمثيل العوامل الوقائية بالحاجات الدنيا من سلم ماسلو بينما تتمثل عوامل الدافعية بالحاجات في قمة سلم ماسلو (زويلف والقريوتي، 1989).
 - نظرية بناء الهدف التي تتضمن الأهداف المتسمة بالصعوبة والتحدي بوصفها تؤدي إلى درجة عالية من الإنجاز عند الموظفين، من منطلق أن قيام القدرة الذاتية يرجع إلى قناعات الفرد واعتقاده بأنه يستطيع أداء المهمة (Robbins, 2001).
 - نظرية العدالة ، حيث تتضمن قيام الموظفين بمقارنة أعمالهم وما يحصلون عليه من نتائج ومكافآت وحاجات مع الآخرين الذين يتماثلون معهم ويشابهونهم ، ومن ثم تحديد ماهية السلوك والرضا الوظيفي الذي يمكن إطلاقه والتعبير عنه ، لضمان تجنب حالات الظلم وعدم المساواة (الفهداوي ، 2003).
- ورأى لوثنانز (Luthans، 1992) بان للرضا الوظيفي أبعادا مهمة تتمثل في كون الرضا الوظيفي يعكس البعد العاطفي عند الموظفين إزاء وضعية العمل وطبيعة أجوائه في المؤسسة، وكذلك انه وسيلة للتعرف إلى كيفية توحيد الاتجاهات نحو الأهداف وتركيز النتائج حيالها، وبالتالي إمكانية التعرف إلى الاتجاهات غير المتوقعة، زيادة على أن الرضا الوظيفي يمثل أنماطا متعددة من الاتجاهات والعلاقات حول طبيعة العمل القائم في المؤسسة، وحول الموقف الإنساني من مقدار المكافآت التي تمنحها المؤسسة للموظفين، وحول طبيعة فرص الترقية الممكنة في المؤسسة وحول أساليب الرقابة وطرق الإشراف المعمول بها مع الموظفين، وحول سمات العلاقات القائمة بين الموظفين أنفسهم.

مما تقدم نرى أن الرضا الوظيفي ليس حصيلة عامل أو بعد واحد، بل هو انعكاس لتفاعل عوامل متعددة تظهر على الفرد من خلال سلوكه تجاه عمله، سواء كانت تلك العوامل متعلقة بالفرد نفسه أو ببيئة العمل، ونظرة المجتمع للفرد أو لإجراءات العمل والإشراف، وهذه العوامل تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أن يحققه من عمله، وكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كثيراً لحاجاته، كانت مشاعره نحو عمله إيجابية.

العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي

هناك ثمة علاقة واضحة بين ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، ويمكن تأكيد هذه العلاقة من خلال الإطلاع على نتائج عدد من الدراسات مثل (Riggat et. al., 1984)، (Niebragge, 1994)، (Staurovsky, 1992)، (Prosses, 1996) وجميع هذه الدراسات أشارت إلى أن هناك علاقة وثيقة بينهما، حيث أنه كلما زادت درجة الاحتراق النفسي قل الرضا الوظيفي، وكلما قلت درجة الاحتراق النفسي زاد الرضا الوظيفي، فالعلاقة عكسية بينهما. فالأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، والأسباب التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي تؤدي إلى خفض درجة الاحتراق النفسي (Riggat et al., 1984).

ويربط بوكس (Boakes، 1998) بين الرضا الوظيفي والإعياء العاطفي، حيث أن الإعياء والتعب قد يؤديان إلى عدم الرضا الوظيفي ومن ثم إلى الاحتراق النفسي. وصعوبات المهنة أو الوظيفة وفقاً للفكر الإداري هي في حد ذاتها واحدة من أهم الأسباب والمصادر المسببة للضغط النفسي والتوتر، وبالتالي إلى عدم الرضا الوظيفي، وقد يكون ذلك مرده بالضرورة إلى غموض الدور بالنسبة للعمل الذي يقوم به، أو إلى عدم فهم العامل أو الموظف للمهام والأعباء الوظيفية الملقاة عليه (مساعيد، 1993). وإذا اتفق على أن الاحتراق النفسي يمثل ظاهرة نفسية تصيب الفرد خلال ممارسته للمهام الوظيفية التي يتطلبها عمله والمهنة التي يعمل فيها، فإن أسبابا وعوامل كثيرة ومتنوعة تلعب دوراً بارزاً وهاماً في وجود هذه الظاهرة وملاحظتها للعيان، وعلى هذا فإن علماء النفس يميلون إلى التأكيد بان الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في مختلف الأعمال والمهن، تقف في مقدمة الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، وهذا سينعكس بكل تأكيد على درجة الرضا الوظيفي للموظف، إن الضغوط المهنية التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، هي عبارة عن اختلال وظيفي في المؤسسة، وهذا الاختلال يؤدي إلى انخفاض في درجة الرضا الوظيفي، وضعف الأداء وانخفاض درجة الفاعلية للموظفين (أبو عيشة، 1997).

وقد راح البعض من العلماء من أمثال Maslach & Boakes وغيرهم ، ينظر إلى هذا العصر على أنه عصر الضغوط والأزمات النفسية، وذلك نتيجة انعكاس آثار التغيير والتطور المتسارع في مجال العلوم والثقافة والتكنولوجيا على الأفراد وأعمالهم على شكل حالات من التوتر النفسي (الرشدان، 1995)، وإذا كنا نعيش في عصر السرعة الذي يتسم بالتغيير المتسارع والتقدم العلمي والتكنولوجي والتطور الاجتماعي، وبالتالي في تعقيد أسلوب حياة الأفراد، فإن ذلك ينتج عنه حتماً ظهور توترات نفسية لديهم تتعكس في قلة إنتاجهم ومعاناتهم ضد احباطات ناتجة عن عجزهم عن التكيف مع المتغيرات المتسارعة، وهذا يؤدي إلى خلل وإشكالية في الرضا الوظيفي عند الأفراد (أبو مغلي، 1987).

والحياة تعقدت أمورها وتشابكت خطوطها، وأصبح على الإنسان في علاقاته الاجتماعية أن يتعامل بأسلوب مباشر أو غير مباشر، مع أفراد وأناس يختلفون عنه لوناً وفكراً وسناً وثقافة وطبعاً ودينياً، مما جعل هذه العلاقات تتصارع وتتضارب في بعض الأوقات، كما تعددت أدوار الفرد في هذه الحياة الحديثة بين رئيس ومرؤوس، قائد وتابع، مدير وموظف، معلم وطالب، دوره في الأسرة، كصديق، كموظف في مؤسسة... الخ، وهذا يفرض على الفرد تعدد أنماط سلوكياته ويشكل عبئاً نفسياً على كاهله ليرضي جميع الأطراف الذين يتعامل معهم مما يؤثر على نفسيته (الهابط، 1983).

ويحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان، فهو نشاطه الأساسي وهو مصدر سعادته أو مصدر شقائه، فمن خلاله يحصل على المورد الأساسي ويحقق إشباعاته النفسية، إذ يحتاج الفرد إلى العمل لأنه يجعل الفرد آمناً على مصدر قوته وإشباع حاجاته. ويؤكد ذاته ويحدد مكانته في المجتمع، وبما أن العمل مهم بالنسبة للفرد، لذا فنجاحه في العمل وشعوره بالرضا الوظيفي من العوامل التي تدعم صحته النفسية، وبالتالي سلامته من الاحتراق النفسي (الشيباني، 1997).

إن ضغوط العمل تتعلق بالمناخ التنظيمي للمؤسسة وبيئتها التي تتفاعل فيها أهداف التنظيم، وعملياته، وأبعاده مع إمكانيات أفرادها، وقيمهم وتطلعاتهم، واتجاهاتهم، وتأدية ما كلفوا به من مهام ومسؤوليات تحقق في مجملها أهداف المؤسسة التي يعملون بها ، وسط انعكاسات وأبعاد وأجواء هذا المناخ على سلوكيات الأفراد بشكل عام ورضاهم الوظيفي بشكل خاص . وبذلك لا يكون الرضا الوظيفي إلا جزءاً من موضوع أشمل يقع تحت مظلة ضغوط العمل، والواقع أن المنطق الإداري يحتم التداخل لتشخيص ضغوط العمل والكشف عن مشكلاته وعلاجها للرفع من مستويات الرضا، حيث تُشكل مشاعر العاملين واتجاهاتهم وتحدد مستويات رضاهم الوظيفي بناء على تلك العوامل (العباسي ، 2004) .

ويمكن حصر أهم الظروف التي يمكن بموجبها التعرف على مصادر الضغوط المهنية في نوعين رئيسيين هما : الأول ويتمثل بالمصادر التنظيمية والوظيفية التي يعبر عنها بالمتغيرات الموجودة في محيط العمل ومن أمثلتها خلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي ، وغموض الدور ، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، وسوء الهيكل التنظيمي في المؤسسة . أما النوع الثاني من مصادر الضغوط المهنية فيتمثل بالمصادر الشخصية التي يعبر عنها بالمتغيرات التي تتعلق بخصائص الفرد وشخصيته ، مثل نمط الشخصية ، ومركز الضبط ، والحالة النفسية والبدنية للفرد والسمات الشخصية للفرد وغيرها..(الحلو، 2004) .

مشكلة الدراسة

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان، فهو نشاطه الأساسي، فمن خلاله يحصل على مصدر قوته، ويحقق اشباعاته النفسية ويؤكد ذاته ويحدد مكانته في المجتمع، وبما إن العمل مهم بالنسبة للفرد، لذا فنجاحه في العمل من العوامل التي تدعم صحته النفسية (الشيباني، 1997).

إن الاحتراق النفسي هو محصلة نهائية لضغوط العمل التي تتراكم عند الإنسان خلال عمله، وهو ما يعني أن المهنة أو الوظيفة هي بطبيعتها إحدى أهم مكونات مصادر الضغط والتوتر، ولا شك أن المرشدين الاجتماعيين والنفسيين هم من ضمن الشرائح المهنية التي قد يعاني أصحابها من مستويات معينة من الاحتراق النفسي، الذي يعتبر درجة من درجات الرضا أو عدم الرضا الوظيفي في مجال العمل والمهنة (Maslach, 1996). ويؤثر الاحتراق النفسي كذلك في الحالة النفسية والسلوك الاجتماعي للعاملين في مجال الخدمات الإنسانية، ولقد سبق أن حذرت ماسلاش وزملاؤها (Maslach, et al., 2001) من خطورة الأضرار الناجمة عن الاحتراق النفسي، مثل انخفاض الكفاءة والإنتاجية في العمل وازدياد الصراعات الشخصية بين العاملين، بل إن الاحتراق النفسي ظاهرة قد تنتقل مع الشخص، لتؤثر في حياته الشخصية خارج بيئة العمل كخلق بعض المشكلات الزوجية والعائلية والحياة الاجتماعية بشكل عام.

ونظراً لهذه الضغوط الناتجة عن الاحتراق النفسي على العاملين في مجال الخدمات الإنسانية فإنه يؤدي إلى غياب الرضا الوظيفي الذي هو دالة لسعادة الإنسان ولاستقراره في عمله، وما يحقق له هذا العمل من إشباع لحاجاته (الشيباني، 1997). وقد أكدت نتائج العديد من الدراسات العلاقة بين درجة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، ومن هذه الدراسات، (Riggar, et al., 1984)، (Niebragge, 1994)، (1992)، (Staurovsky، (1996) Prosses) لذلك فإن هذه الدراسة تستهدف الوقوف على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين، وعلاقته بالرضا الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تعتبر راحة المرشد الاجتماعي والنفسي ذات أهمية وشأن كبير، لأنه إذا لم يشعر بالراحة والاستقرار، لن يكون مؤثراً وفعالاً، والعملية الإرشادية يمكن أن تكون مستنزفة لجهود وطاقات المرشدين، لذلك يحتاجون إلى الدعم والمساندة للشعور بالرضا والراحة والطمأنينة، ومن خلال استعراض الأدب التربوي والدراسات في هذا المجال، لم يجد الباحث أية دراسة عربية سابقة تتعلق بدرجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين، مما يظهر أهمية الدراسة الراهنة، ومساهمتها في الكشف عن درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي.

ويمكن إيجاز أهمية هذه الدراسة بما يلي:

- تعتبر هذه الدراسة هي الأولى - في حدود علم الباحث - التي تهتم بدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية والخاصة.
 - يتوقع من نتائج الدراسة إفادة المرشدين وإدارات المؤسسات الحكومية والخاصة في بناء تصور واضح حول ظاهرة الاحتراق النفسي، وكيفية تحسين ظروف العمل والمهنة لزيادة الرضا الوظيفي وللتخفيف من هذه الظاهرة.
 - التعرف إلى درجة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين والعلاقة بينهما.
- انطلاقاً مما سبق فقد رأى الباحث أن هناك حاجة ماسة لدراسة ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي بين العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية والنفسية في المؤسسات الحكومية والخاصة.

أهداف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:

- 1 التعرف إلى درجة الاحتراق النفسي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم.
- 2 التعرف إلى أهم مظاهر الاحتراق النفسي لدى المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم.
- 3 التعرف إلى علاقة الاحتراق النفسي بعدد من المتغيرات الديمغرافية مثل (الجنس ، نوع المؤسسة ، الدخل الشهري ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية) .
- 4 التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم .

- ٥- التعرف إلى أهم مظاهر الرضا الوظيفي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم.
- ٦- التعرف إلى علاقة الرضا الوظيفي بعدد من المتغيرات الديمغرافية مثل (الجنس ، نوع المؤسسة ، الدخل الشهري ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية) .
- ٧- التعرف إلى العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم.

أسئلة الدراسة:

سعت هذه الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
٢. ما أهم مظاهر الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
٣. ما درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
٤. ما أهم مظاهر الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
٥. ما العلاقة بين الاحتراق النفسي ، والرضا الوظيفي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم؟

فرضيات الدراسة:

إضافة إلى الأسئلة السابقة، سعت الدراسة إلى فحص الفرضيات الصفرية التالية ؟

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة.
٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة.
٧. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
٨. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
٩. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.
١٠. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.
١١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) بين متغير الدخل الشهري ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

١٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) بين متغير الدخل الشهري ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

١٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

حدود الدراسة:

١. المجال البشري: اقتصرت هذه الدراسة على المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية والخاصة للعام 2005.
٢. المجال الجغرافي: تم إجراء الدراسة في محافظة بيت لحم فقط.
٣. المجال الزمني: تم إجراء هذه الدراسة وتطبيق الاستبانة في شهر تموز من العام 2005.
٤. تتحدد نتائج هذه الدراسة بالأداة المستخدمة.

مصطلحات الدراسة:

- ١ - الاحتراق النفسي: هو حالة من التعب والإجهاد العقلي والجسمي والانفعالي، تتميز بالتعب المستمر، واليأس والعجز، وتطوير مفهوم ذات سلبي، واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس (Maslach, 1982).
- ٢ - الضغط النفسي: عبارة عن حالة يشعر فيها الفرد بالقلق والتوتر وما يترتب على ذلك من اختلال في التوازن تنجم عن كثرة ما يتعرض له العامل من مؤثرات بيئية تحيط بظروف

- العمل كعبء الدور وضغط العمل، والرضا المهني، وغيرها من المثبرات (العارضة، 1998).
- ٣ - ضغط العمل: هو وجود الكثير من المطالب الواضحة والمحددة الغرض على العامل القيام بها. مع عدم توفر الوقت الكافي للقيام بهذه المهام (أبو عيشة، 1997).
- ٤ - درجة الاحتراق النفسي: هي الدرجة التي يحصل عليها المرشد/ة على أبعاد ودرجات المقياس المستخدم في هذه الدراسة.
- ٥ - الرضا الوظيفي: هو مجموعة من المشاعر الداخلية الإيجابية أو السلبية التي يقيم بها العاملون عملهم، وهو فكرة ديناميكية تعزى إلى عدد من المتغيرات (أبو العسل، 1993).
- ٦ - درجة الرضا الوظيفي: هي الدرجة التي يحصل عليها المرشد/ة على أبعاد ودرجات المقياس المستخدم في هذه الدراسة.
- ٧ - الأمن الوظيفي: هو الحالة التي يشعر بها الإنسان، بحيث يكون مطمئناً على وضعه في العمل، من حيث الاستمرارية فيه والامتيازات الممنوحة له، ومركزه الاجتماعي، وكذلك يعرف الأمن الوظيفي بالنسبة للمؤسسة بأنه قدرة المؤسسة على توفير الحاجات الأساسية للموظفين، وضمان الحد الأدنى من تلك الاحتياجات (جامعة القدس المفتوحة، 1997).
- ٨ - المرشدون النفسيون والاجتماعيون: هم الأشخاص الحاصلون على الدرجة الجامعية الأولى كحد أدنى في أحد مجالات علم النفس أو الخدمة الاجتماعية والإرشاد والتوجيه، ويقدمون الإرشاد النفسي والاجتماعي للأفراد في المؤسسات الحكومية والخاصة.
- ٩ - مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي: وهو مقياس صممه David Geldard في منتصف الثمانينيات في أمريكا، وصممه خصيصاً للمرشدين النفسيين، وهو يتكون من أربعين فقرة، وقام بترجمته وتطبيقه على البيئة الأردنية الدكتور نادر فهمي الزيود عام 1998.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
23	الدراسات العربية السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي
35	الدراسات العربية السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي
40	الدراسات الأجنبية السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي
42	الدراسات الأجنبية السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي
45	الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي
49	التعليق على الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل إستعراضاً للعديد من الدراسات السابقة، العربية والاجنبية التي تناولت موضوعي الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما، أو العلاقة بعدد من المتغيرات الديمغرافية ، وأستطاع الباحث أن يرصد الكثير من البحوث والدراسات النظرية والميدانية، حول ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، أو المواضيع القريبة منهما مثل ضغوط العمل والرضا المهني، وقد تم ترتيب الدراسات ترتيباً زمنياً تنازلياً.

أولاً: الدراسات العربية السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي:

في دراسة قامت فيها وزارة التربية والتعليم العالي بالتعاون مع سكرتاريا الخطة الوطنية للطفل الفلسطيني (2005) بعنوان تشخيص الاحتياجات التدريبية للمرشدين التربويين في جميع مدارس الوطن والبالغ عددهم حوالي 600 مرشدة/ة وقد كان من بين أهداف الدراسة التعرف إلى درجة الاحتراق الوظيفي عند المرشدين التربويين في المدارس الحكومية، وقد تضمن هذا المجال 13 اتجاهها تركز على مدى انتماء المرشد لوظيفته كمرشد تربوي وقدرته على التضحية من اجل خدمة الطلبة وتحقيق أهدافه لقياس درجة الاحتراق الوظيفي. تجدر الإشارة إن جميع فقرات المجال تأخذ الصيغة السلبية ، بناء على ذلك فان اتجاه الوسط المرجح معكوس (أي كلما كان الوسط اقل ، كان الاتجاه أقوى) فالاتجاهات الأدنى من المتوسط العام هي الأقوى. بلغ الوسط العام المرجح للمجال 36.1% (اتجاه قوي)، حيث إن 64.9% من المرشدين لا يوافقون على العبارات السلبية في المجال، بمعنى أنهم منتمون إلى وظيفتهم كمرشدين تربويين للطلبة، في حين إن 19.8% يوافقوا على العبارات السلبية في الاحتراق الوظيفي ، وفيما يلي أهم النتائج على فقرات المجال :

إن 27.7% فقط من المرشدين لا يوافقون على ان عمل المرشد مضمّن ، يتضمن العطاء بدون اخذ، في حين إن 56.8% من المرشدين يوافقون على ذلك. كذلك 45% من المرشدين لا يوافقون على أن الإرشاد يستنزف طاقة المرشد ولا يترك الكثير من وقته لعائلته وأصدقائه، في حين أن 34.9% يوافقون على ذلك ، وأن حوالي ثلثي المرشدين ونسبتهم 62.3% لا يوافقون على أن الآباء لا يقدرّون المرشدين، في حين ان 24.3% منهم يوافقون على ذلك. إن 70.5% من المرشدين لا يوافقون بشدة ولا يوافقون على أن اتجاهات المرشدين نحو وظيفتهم غير ثابتة، في حين أن 12% منهم يوافقون على ذلك، كذلك اظهرت النتائج أن 73.8% من المرشدين لا يوافقون على انهم لا يستطيعون إنجاز المطلوب من عملهم، في حين أن 12.6%

يوافقون على ذلك. أكد حوالي غالبية المرشدين ونسبتهم 82.2% انهم لا يوافقون على انهم ليس لديهم رغبة في العمل، في حين أن 6.2% من المرشدين يوافقون على ذلك.

كما كشفت الخثيلة (2003) بدراستها الاستطلاعية عن ضغوط العمل للعاملين في التعليم الجامعي وتأثيره على تنظيم العلاقات، واتخاذ القرار والمشاركة في الندوات والمؤتمرات وغيرها من الأنشطة والخبرات التي تساهم في ممارسات الفرد تجاه رفع المستوى الأكاديمي والعلمي وتقويم الخطط والمناهج وتحقيق أهدافها العملية. واعتمدت الدراسة في تجميع بياناتها على الاستبانة بوصفها أداة للبحث، وتم توزيعها على مجتمعها من أعضاء هيئة التدريس والإداريين في كل من جامعتي الملك سعود وأم القرى. وبعد تحليل البيانات اتضح أن ضغوط العمل بالنسبة لمجتمع الدراسة في معظمها تنشأ من بعض أساليب التفكير أكثر من ارتباطها بالواقع وطرائق التعامل معه، كما دلت على ضرورة وجود توازن بين الاتجاهات للموازنة بين المسؤولية والالتزام والولاء، مع ضرورة الحرص على توضيح الأهداف بما يتلاءم وتوقعات المنظمة. وأخيراً أوصت الدراسة بتنمية القيم الإدارية الملائمة، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة التعليمية .

وفي دراسة العتيبي (2003) ركز على الأضرار التي تلحق بالأفراد ومنظمات الأعمال من الضغوط ، وكانت بعنوان " علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت". والتي تهدف كما يتضح من العنوان إلى معرفة علاقة ضغوط العمل بالصحة النفسجسمية من ناحية ، والتغيب عن العمل من ناحية أخرى لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت. حيث تم اختيار خمس جهات حكومية بطريقة عشوائية من بين الوزارات والإدارات العامة والهيئات الحكومية التي تعمل تحت مظلة ديوان الخدمة المدنية، وهذه الجهات هي : وزارة الصحة العامة؛ ووزارة المواصلات؛ ووزارة الشؤون الاجتماعية والعمل؛ ووزارة الدفاع؛ ووزارة الكهرباء والماء. ثم اختيرت أقسام في كل وزارة من هذه الوزارات بطريقة عشوائية بناء على الهيكل التنظيمي لكل وزارة، وبعد ذلك وزعت 750 استبانة بواقع 150 استبانة لكل وزارة وكان إجمالي الاستبانات الصالحة للمعالجة 658 استبانة. أسفر تحليل البيانات الواردة في أداة البحث عن النتائج الآتية:

- تعرض العمالة الكويتية لضغط عمل أكبر من العمالة الوافدة.

- كلما زاد ضغط العمل لدى الموظفين الكويتيين زاد معدل إصابتهم بالاضطرابات
السيكوسوماتية (النفسجسمية).

- العمالة الكويتية أكثر عرضة للاضطرابات السيكوسوماتية من العمالة الوافدة وتعاني من
الإصابة بأعراض التعب؛ وسرعة الغضب والانفعال؛ وآلام أعلى الظهر أو أسفلها؛ وثقل
الساقين؛ والصداع؛ وآلام الكتف أو الرقبة؛ وآلام المفاصل أو الأطراف؛ وبرودة الأقدام؛
والدوخة؛ وعدم انتظام ضربات القلب؛ وفقدان الشهية؛ والحاجة المفرطة للنوم.

- العمالة الكويتية أكثر تغيّباً عن العمل من العمالة الوافدة.

- كلما زادت معدلات الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى العاملين في القطاع
الحكومي زاد معدل تغيّبهم عن العمل.

ويفسر الباحث نتائج دراسته السابقة لغير صالح المواطن الكويتي بوصفه موظفاً حكومياً
فإنه يشعر بالاستقرار والأمان الوظيفي حيث يرى المواطن الكويتي أن العمل حق مكتسب ومبدأ
دستوري يتعين على الدولة توفيره؛ كما يكفل قانون الخدمة المدنية لسنة 1979 حق الموظف في
التغيب عن العمل بسبب المرض، وفي المقابل فالعمالة الوافدة لا تستخدم حقها في هذا القانون
بالإجازة المرضية إلا في أضيق الحدود ؛ لأنها تعينت بعقود خاصة وتعلم أن كثرة الغياب
الوظيفي ظاهرة غير مرغوب فيها من قبل رؤسائهم الذين يحتاجونهم بشكل مستمر لمواجهة
أعباء العمل اليومية. وفي الختام يوصي الباحث بإجراء مزيد من دراسات المقارنة في مجال
ضغوط العمل بين الموظفين والموظفات في القطاع الحكومي أو بين القطاع الحكومي والخاص
أو شاغلي الوظائف المهنية .

وفي دراسة العتيبي (2003) التي هدفت إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق
الوظيفي بين العاملين في قطاع الخدمات المدنية الكويتي، وبحث العلاقة بين الاحتراق الوظيفي
ونمط الشخصية والرغبة في ترك العمل واستخدم الباحث مقياس Maslach، وتكونت عينة
الدراسة من (325) فرداً مقسمين إلى (130) ذكراً و(195) إناثاً، من حملة الجنسية الكويتية،
يعملون في خمس وزارات حكومية تمثل ديوان الخدمة المدنية وأسفرت هذه الدراسة عن العديد
من النتائج كان من أهمها:

- يعاني أربعة من كل عشرة عاملين من الإنهاك العاطفي.

- يعد احتراق غالبية العينة 81.5% منخفضاً على مقياس فقرات التعامل الإنساني أو الشخصي.
- تشعر نسبة كبيرة من العينة 44% بتدني الإنجاز الشخصي.
- يشعر الأفراد صغار السن الذين خدمتهم قليلة بتدني إنجازهم الشخصي مقارنة بنظرائهم كبار السن الذين خدمتهم طويلاً.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العمالة الكويتية على مقياس الإنهاك العاطفي، فقدان التعامل الإنساني أو الشخصي، حسب جنسهم أو حالتهم الزوجية، أو مستواهم التعليمي.

- وهدفنا دراسة سلمان (2003) إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات محافظات شمال الضفة الغربية، وتكونت عينة الدراسة من (106) مرشداً ومرشدة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة الذي يتكون من جميع مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في مديريات محافظات شمال الضفة الغربية، والتابعة لوزارة التربية والتعليم للعام الدراسي 2001/2000 والبالغ عددهم (161) مرشداً ومرشدة.
- وقد استخدم الباحث مقياس Maslach للاحتراق النفسي لجمع المعلومات والبيانات الميدانية ومقياس (روتر) للضبط الداخلي والخارجي.
- وقد خلصت نتائج الدراسة إلى التالي:
- إن تكرار الإجهاد الانفعالي وتكرار تبدل الشعور كان معتدلاً، أما تكرار نقص الشعور بالإنجاز فكان عالياً.
 - إن شدة الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد كانت متدنية، أما الشدة على بعد تبدل المشاعر وعلى بعد نقص الشعور بالإنجاز كانت معتدلة.
 - إن مركز الضبط الشائع عند المرشدين التربويين في الضفة الغربية كان مركز الضبط الخارجي.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات استجابات المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات محافظات شمال الضفة الغربية على أبعاد الاحتراق النفسي تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الدخل الشهري، العمر، الخبرة).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مركز الضبط لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات محافظات شمال الضفة الغربية تعزى إلى متغير الجنس ولصالح الإناث.

- إن العلاقة كانت دالة إحصائياً بين تكرار وشدة الاحتراق النفسي على جميع الأبعاد مع مركز الضبط.

وكذلك تناول إبراهيم (2001) ضغوط العمل للمعلمين في دراسته المعنونة بـ "عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين". والتي ركز فيها على محاولة تقدير التحمل أو قياسه بوصفه سمة أو أسلوباً دفاعياً لمواجهة ضغط العمل. وانطلقت الدراسة من إثارة ثلاث فرضيات رئيسة هي كالآتي:

- لا تختلف عمليات تحمل الضغوط لدى المعلمين من الجنسين باختلاف الجنس أو الفئة العمرية.

- توجد علاقة دالة بين عمليات تحمل الضغوط وعدد من متغيرات الشخصية تتمثل في "الثقة بالنفس، والعصابية، والانبساطية، وتقدير الذات".

- لا يمكن التنبؤ بعمليات تحمل الضغوط لدى عينة البحث من خلال المتغيرات الشخصية التي تتمثل " بالثقة بالنفس، والعصبية، والانبساطية، وتقدير الذات". وشملت عينة البحث (190) معلماً ومعلمة من مختلف المدارس الإعدادية والثانوية والمعاهد الأزهرية بمحافظة المنوفية. وأسفرت نتائج الدراسة بشكل عام عن عدم وجود أثر دال للجنس أو الفئة العمرية على عمليات تحمل ضغوط العمل ومعالجتها. أما فيما يتعلق بالفرض الثاني والذي ينص على أن هناك علاقة دالة بين عمليات تحمل الضغوط ومعالجتها بعدد من متغيرات الشخصية فقد أسفرت النتائج عن تحقيق جزءٍ من هذا الفرض، حيث وجدت الدراسة ارتباطاً سلبياً بين استراتيجيات تحمل الضغوط والثقة بالنفس وتقدير الذات، في حين يوجد ارتباط موجب بين تلك الاستراتيجيات والعصابية، إلا أنه لم يتوصل إلى معامل ارتباط ذي دلالة إحصائية على الانبساطية. وللتحقق من الفرض الثالث والأخير استخدم الباحث تحليل الانحدار التدريجي المتعدد للتنبؤ بمجموعات عمليات تحمل الضغوط من خلال متغيرات الشخصية قيد البحث، ووجدت الدراسة أن تقدير الذات والعصابية متغيران يمكن اعتبارهما منبئات بعمليات التحمل خاصة العمليات

السلوكية الموجهة نحو الانفعال، بيد أن معطيات الفرض الثالث في مجملها تشير إلى تحقق الفرض وسلبية التنبؤ .

وحاول أبو حليلة(2001) توضيح الآثار السلبية لضغوط العمل الوظيفي البدنية والنفسية وانعكاسها على الأداء الوظيفي. وقسم الدراسة إلى شقين: أحدهما نظري والآخر تطبيقي. وتناول في الجانب النظري مفهوم ضغط العمل، والمحركات الداخلية لسلوك العاملين تحت ضغط العمل، وأنواع الضغوط، وأعراض الضغوط الوظيفية وتأثيرها، وعلاقة التغير بضغط العمل. أما الجانب التطبيقي فكان حالة مختارة شملت العاملين في خمس شركات للإعمار والبناء في العراق، وتم توزيع استمارة على عينة عشوائية من العاملين في هذه الشركات الخمس بلغ عددهم 94 عاملاً في القطاع الإداري والفني. وتوصلت نتائج البحث التطبيقي إلى أن أعلى ضغط عمل وظيفي إداري وفني يأتي من فقدان التعاون والانسجام في العمل، وأن أدنى ضغط يأتي بالنسبة للإداريين من نوعية العمل، وغموض الدور . في حين يمثل غموض الدور أعلى مستوى ضغط لدى الفنيين. وفيما يتعلق بعلاقة المؤهل الدراسي بالضغط؛ والسن؛ والخبرة فقد وجدت الدراسة أنه لا يوجد تباين بين العاملين الذين يحملون شهادات جامعية فما فوق مع غيرهم من العاملين الذين يحملون مؤهلاً أقل من الجامعي في العوامل التي تشكل لكل منهم ضغطاً في العمل، كما توصل الباحث إلى النتيجة نفسها فيما يخص السن؛ والخبرة بوصفها متغيرات أخرى. وفي النهاية أوصت الدراسة بضرورة تحليل العمل وبرمجته بالشكل الذي ينسجم مع المعارف والمهارات والوقت المتاح للإنجاز، وتنمية العلاقات الرسمية وتحسينها في العمل من خلال إتاحة الفرصة للعاملين لنشر أفكارهم وتثبيت وجهات النظر فيما يتعلق بالمواقف والحالات المتعلقة باتخاذ القرارات، وتنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين سواء ضمن نطاق العمل الرسمي أو غير الرسمي من خلال القيام ببعض البرامج والأنشطة ذات الجوانب الترفيهية .

وبعكس الدراسة السابقة التي تبحث الآثار النفسية لضغوط العمل قام العمري (2001) بدراسة تبحث ضغوط العمل بهدف زيادة إنتاجية العمل ذاته لا العاملين. وكان عنوانها " قياس وتحليل تكاليف ضغوط العمل: دراسة تطبيقية ". وشمل البحث جزأين ، أحدهما نظري والآخر تطبيقي. قام الباحث في الجزء الأول باستعراض معظم الموضوعات ذات العلاقة بموضوع الدراسة تتمثل في المفاهيم ، وآثار ضغوط العمل السالبة ، ومفاهيم التكلفة ، وكذلك مفاهيم ومصادر ضغوط العمل السالبة. أما الجانب التطبيقي من الدراسة فكان من خلال استبانة صممت لقياس ضغوط العمل وتحديد التكاليف الناتجة عنها. وأسفر هذا الجانب عن نتائج من

أهمها وجود علاقة منحنية على شكل حرف U باللغة اللاتينية تمثل علاقة طردية بين مستوى ضغوط العمل السالبة والتكاليف. واختتمت الدراسة بتوصيات من أهمها وضع نظم التكاليف التي تساعد في حصر وتقدير تكاليف ضغوط العمل .

كما قام رشيد (2000) بدراسة عنوانها " دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية". تهدف إلى التعرف إلى مدى وجود التباين في مصادر ضغوط العمل حسب اختلاف نوع القطاع والجنسية وطبيعة الوظيفة والخصائص التعليمية والعمر. ودور المدير العربي في المنظمات الخاصة والعامة. ومن نتائج الدراسة أن القطاع العام يعد أكثر تعرضاً لضغوط العمل التي يأتي في مقدمتها النمو والتقدم المهني، يليها الظروف المادية للعمل ثم كمية العمل في حين أن نوع العمل وكميته يأتيان في مقدمة الضغوط بالنسبة للعاملين في القطاع الخاص. كما تبين أن السعوديين أكثر شعوراً بالضغوط مقارنة بغير السعوديين ، وأن العاملين بالوظائف الإدارية أكثر تعرضاً للضغوط من العاملين بالوظائف الفنية. كما أظهرت النتائج أن مستوى ضغوط العمل ينخفض تبعاً للعمر، فيما عدا النمو والتقدم المهني الذي يرتفع بارتفاع العمر، وأن مستويات ضغوط العمل ترتفع بانخفاض المستوى التعليمي في جميع المتغيرات ما عدا متغير النمو والتقدم المهني الذي ينمو بعلاقة طردية .

وتلقي دراسة بسطا (1999) الضوء على ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي فقط ، ومصادر الانفعالات النفسية السلبية المصاحبة للضغوط. وتهدف الدراسة إلى التعرف إلى مصادر ضغوط العمل التي تسبب في إحساس المعلم بالضغوط النفسية بدرجة أعلى من المتوسط، والانفعالات النفسية السلبية المصاحبة للإحساس بضغوط العمل لدى معلمي التعليم الأساسي، بجانب التعرف إلى تأثير بعض المتغيرات على ضغوط العمل من الجنس؛ والحالة الاجتماعية؛ وسنوات الخبرة؛ والعمر؛ وعدد الحصص التي يقوم المعلم بتدريسها. واقتصر مجتمع الدراسة على مجموعة من معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي الابتدائي والإعدادي بمحافظة القاهرة في العام الدراسي 1997-1998م من خلال عينة شملت 541 معلمًا ومعلمة . حيث قامت الباحثة باستطلاع آراءهم من خلال استبانة تضمنت 84 عبارة عن مشكلات العمل الفعلية التي يواجهها المعلم، وكانت كل عبارة تتطلب اختيار استجابة واحدة من بين أربعة استجابات متدرجة من (صفر) إلى (3) أي "متدرجة من عدم الإحساس بأي ضغط

نفسية نتيجة المشكلة المذكورة إلى الإحساس بالضغط النفسي بدرجة كبيرة نتيجة للمشكلة المذكورة " ودرجة الشعور الذاتي للمعلم بالضغط نتيجة ظروف العمل الموضحة في الاستبانة التي تمثل مقياس تقدير ضغوط العمل. وبعد تحليل أداة البحث توصلت الدراسة إلى أن معظم المعلمين يعانون من ضغوط العمل ويتعرضون للانفعالات النفسية السلبية مثل الغضب؛ والقلق؛ والانزعاج؛ وعدم وجود صلاحيات مخولة لهم. وأن أهم الأبعاد التي تتمركز حولها مصادر ضغوط العمل كما تدركها عينة الدراسة هي كثافة الفصول؛ ومشكلات تتعلق بالنمو المهني؛ ومشكلات تتعلق بالتلاميذ، وهذه الأبعاد تشمل (ازدحام الفصول بالتلاميذ، بطء الترقى الوظيفي للمعلم، ضعف المرتبات، عدم وجود رعاية صحية مناسبة، وجود صعوبات في تدريس بعض الطلبة المتخلفين تحصيلياً، استخفاف الإعلام بدور المعلم، عدم وجود حجرات لائقة للمعلمين، عدم اهتمام ومتابعة أولياء الأمور لمستوى أبنائهم التعليمي، النقل الآلي للتلاميذ بين الصفوف الدراسية في المرحلة الابتدائية، إهمال التلاميذ في أداء الواجبات والاستذكار). وتوصلت الدراسة إلى أن المتخرجين حديثاً أو صغار السن من المعلمين أكثر إحساساً بضغوط العمل. في حين لم ترصد معطيات الدراسة فروقاً بين الذكور والإناث في درجة الإحساس بضغوط العمل. واستناداً للنتائج السابقة أوصت الدراسة كليات التربية بإعداد المعلم نفسياً لمواجهة ضغوط العمل والتعايش معها، والتربويين بالاهتمام بالمشكلات التربوية الفعلية القائمة التي من أهمها ازدحام الفصول بالتلاميذ؛ واختلاف المسببات العلمية للطلبة في الفصل الواحد؛ والتأخر الدراسي لبعض الطلبة، كما توجهت الدراسة لوزارة التربية والتعليم بعدد من التوصيات أبرزها الاهتمام بالناحية المادية للمعلم لرفع التعليم بشكل عام والقضاء على مشكلة الدروس الخصوصية .

أما دراسة المغيدي (1996) بعنوان "ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجية القيادات الإدارية: دراسة تطبيقية على جامعة الملك عبد العزيز وجامعة أم القرى". فهدفت إلى التعرف إلى مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها القيادات الإدارية من ذكور وإناث في العمل وتوصيفها، كذلك الكشف عن الإستراتيجيات التي يمكن اتباعها للتخفيف من حدة ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية والتعامل معها بفاعلية.

وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود ضغوط تنظيمية تعاني منها القيادات الإدارية تؤدي إلى انخفاض إنتاجيتها من أهمها عدم القيام بالتفويض، وعدم تنظيم الوقت لأداء الأعمال، وزيادة عبء العمل، وغموض الدور.

دراسة عبدالله (1994) بعنوان "الإجهاد النفسي لدى عينة من المعلمين الفلسطينيين في مدينة القدس" ، وقد كانت عينة الدراسة مكونة من (106) معلماً ومعلمة في مدينة القدس، وهدفت الدراسة التعرف إلى طبيعة العلاقة بين الإجهاد النفسي وبعض أعراضه في مهنة التدريس، استخدم الباحث لغايات جمع البيانات والمعلومات اختبار مصدر الإجهاد النفسي الذي يتكون من (51) فقرة اشتملت على أربعة أبعاد فرعية، وكذلك قائمة أعراض الإجهاد، وهي أداة تشتمل على (17) عرضاً من أعراض الإجهاد، قام الباحث بإجراءات التأكد من صلاحيتها لقياس الهدف الذي وضعت من أجله، وقد دلت نتائج الدراسة على الآتي: هناك فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث على كل من أعراض الصداع، البكاء، التعب، في حين لم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق دالة إحصائية على بقية الأعراض.

وفي دراسة للهنداوي (1994) بعنوان " استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل". تهدف إلى التعرف إلى العلاقة بين المتغيرات المستقلة من الجنسية، والوظيفة، والعمر، وبين الشعور بالضغوط الناتجة عن عبء العمل، وطبيعة العمل، وسياسات التنظيم، وأساليب تقويم الأداء الوظيفي، وتعارض الدور، والمستقبل الوظيفي . وطبقت الدراسة على عينة من العاملين ذكوراً وإناثاً في المستشفيات العامة والخاصة في مدينة الرياض بالمملكة من جنسيات مختلفة ومهن متنوعة طبية وتمريض وإدارية. وكشفت الدراسة عن أن الموظف السعودي يشعر بمستوى ضغوط أقل مما يشعر به الموظف غير السعودي وأن العاملين بمهنة التمريض يشعرون بمستوى أعلى مما يشعر به الأطباء، كما تبين أن الموظفين ذوي الأعمار الأصغر يشعرون بمستوى ضغوط أعلى من كبار السن من الموظفين

وفي دراسة قام بها حسني ومحمود (1993) بهدف تحديد ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها بنمط السلوك القيادي لمدير المدرسة حيث استخدم الباحثان استبانتيين الأولى لقياس ضغوط العمل، والأخرى لقياس السلوك القيادي وشملت عينة الدراسة (332) معلماً في ثلاث مراحل تعليمية : ابتدائية وإعدادية وثانوية. وتوصلت الدراسة إلى أن المعلمين يشعرون بضغوط كبيرة أعلى من الحد المتوسط . وأن هناك فروقاً بين المعلمين ترجع للخبرة القصيرة التي تتراوح بين 1-3 سنوات وذوي الخبرة الأكثر من 4 سنوات - برزت في أعباء العمل الوظيفي وعبء تطبيق المهارات، في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في معاناته م لضغوط العمل ترجع إلى المرحلة التعليمية . وتشير النتائج إلى أن المعلمين الذين يعملون مع

مدير المدرسة يسلكون نمطاً قيادياً يتصف بالانخفاض من الجانب الاعتباري والإنساني والتنظيمي أو الذي يتصف بتباعد الجانبين بالارتفاع من جانب والانخفاض في آخر يرتبط بازدياد ضغوط العمل لدى المعلمين .

وهدفت دراسة جبر وعساف (1991) التعرف إلى عوامل الضغط النفسي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعات الوطن المحتل، وكانت العينة جامعة النجاح في نابلس، والتي تكونت من جميع أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة النجاح الوطنية لعام 1991، وبلغ عدد العينة (140) عضو هيئة تدريسية.

وقد استخدم الباحثان استبانة مكونة من (32) بنداً موزعة على ثمانية مجالات وهي الظروف الخارجية (الاحتلال)، الإدارة، الطلبة، التدريس، الأبحاث، المالية، الهوية العلمية، ظروف العمل، وأجرى الباحثان التحليل الإحصائي لـ (112) استبانة صالحة للتحليل وخلصت النتائج إلى:

- أن أكبر عوامل الضغط النفسي هي تلك الملتصقة بالمهنة كالتدريس والأبحاث والهوية العلمية، وزيادة العبء الأكاديمي، وعدم توفر الكتب والمراجع العلمية.
- عبء دور المدرس الجامعي كباحث وعدم توفر التعليمات الأساسية التي تجعله ينهض بدوره.
- إن الهوية العلمية كانت المصدر الثالث للضغط النفسي، وهذا يعود إلى قلة المشاركة بالمؤتمرات العلمية.
- إن المصدر الرابع للضغط النفسي كان الاحتلال وإغلاق الجامعة والمضايقات والحوازر وغيرها من الظروف الاحتلالية.
- إن المصدر الخامس للضغط النفسي كان راتب المدرس.

دراسة حرتاوي (1991) هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين الأردنيين، ومن ثم بيان اثر كل من متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وعدد الطلاب الذين يرشدهم شهرياً في درجة الاحتراق النفسي. ولغاية جمع البيانات والمعلومات اللازمة طبقت الباحثة مقياس Maslach للاحتراق النفسي ذي الأبعاد الثلاثة وذلك على عينة مكونة من (84) مرشداً ومرشدة، تم اختيارهم عشوائياً من المدارس الحكومية التابعة لمحافظة شمال المملكة، وبعد فحص البيانات وتحليلها توصلت الباحثة للنتائج التالية:

- يعاني المرشدون التربويون في الأردن من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة من تكرار وشدة أبعاد مقياس Maslach تعزى إلى متغير الجنس وذلك لصالح الذكور الذين سجلوا درجة أعلى من الاحتراق النفسي من الإناث على مستوى التكرار، في حين كانت درجة الاحتراق النفسي على مستوى الشدة عند الإناث أعلى من الذكور.
- لم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية على درجة الاحتراق النفسي على تكرار أبعاد مقياس Maslach وشدتها تعزى إلى متغير المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

وهدفنا دراسة المحمداوي (1991) إلى قياس الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة عبر التعرف إلى مصادر الضغوط المهنية وبناء مقياس خاص لها، وكذلك الكشف عن مدى الفروق في الضغوط المهنية تبعاً لعدد من المتغيرات الخاصة بعينة الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة اختار الباحث عينة عشوائية طبقية بلغت (323) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعتي بغداد والمستنصرية، كما تم بناء استبانة خاصة لقياس الضغوط النفسية تم تقنينها، وقد خلصت نتائج التحليل الإحصائي إلى:

- أن أعضاء هيئة التدريس في جامعتي بغداد والمستنصرية يعانون من ضغوط مهنية كبيرة.

- تباينت هذه الضغوط المهنية تبعاً لفقرات الاستبانة وأبعادها.
- الإناث من أعضاء هيئة التدريس أكثر تعرضاً للضغوط المهنية من الذكور.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى إلى متغير الاختصاص، حيث تبين أن أعضاء هيئة التدريس ممن يحملون الاختصاصات الإنسانية هم أكثر تعرضاً للضغوط المهنية من أولئك العاملين في الاختصاصات العلمية.
- كما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة، حيث كان الفرق لصالح الذين قضوا في المهنة أكثر من عشرين عاماً.

في دراسة عسكر وعبدالله (1988) بعنوان " مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية " ضغوط العمل في مجتمع الكويت من خلال العلاقة المهنية التي تربط الفرد بتنظيمات العمل بوصفها مدخلاً من مداخل الضغوط الناتجة في بيئة العمل، واستهدفت

الدراسة مقارنة درجة الضغوط بمتغيرات العمل المختلفة التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة التدريس في المعاهد الخاصة، والتمريض، والخدمة النفسية، والخدمة الاجتماعية. لاتفاق معظم الباحثين على أهمية توافر البيئة الصالحة لتنفيذ العاملين المسؤوليات المناطة بهم. واستخدم الباحثان الاستبانة بوصفها أداة لقياس ضغوط العمل، ووزعت على 353 من العاملين في بيئات العمل المراد دراستها، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة شملتها الاستبانة لغرض المقارنة بين المهن في درجة الضغوط بشكل عام؛ ثم استخدم تحليل التباين لتحديد الفروق بين المهن والمجالات ومتغير الخبرة واختبار (ت) ، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود درجة عالية من الضغوط بين العاملين في المهن الأربع بشكل عام، إلا أن العاملين في مهنة التمريض هم الأكثر تعرضاً للضغوط مقارنة بالمهن الثلاث الأخرى بمتوسط حسابي يمثل (3.179) إلا أن هذا المتوسط لا يعد عالياً أو ذا دلالة إذا أخذت في الاعتبار البدائل الأخرى التي اختار منها المشاركون في الدراسة. وبالنسبة لمتغير الخبرة فقد ظهر فرق وحيد في مهنة التدريس وهو فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) انحصر في ذوي الخبرة في الفئة الممتدة من (5- 9 سنوات) والفئة التي تزيد خبرتها المهنية عن (10 سنوات). وأشارت نتائج تحليل الاستجابات إلى عدم وجود فروق بين العاملين فيما يتعلق بمتغير الجنسية عدا مهنة الخدمة الاجتماعية حيث توجد فروق ذات دلالة بين الكويتيين مقارنة مع غير الكويتيين ولصالح الكويتيين. وفيما يتعلق بالجنس بوصفهم ذكوراً وإناثاً في درجة التعرض للضغوط في المهنة نفسها فقد وجدت الدراسة أن الإناث يتعرضن لدرجات أعلى من الضغوط مقارنة بالذكور. كما أشارت النتائج إلى أن فئة المتزوجين هم الأكثر تعرضاً للضغوط مقارنة بغير المتزوجين وخاصة في مهنة التمريض والخدمة الاجتماعية حيث يبدو الأمر منطقياً يمكن تفسيره لكثرة مسؤوليات الفرد المتزوج إضافة إلى مسؤوليات العمل، الأمر الذي يؤدي إلى الشعور بالضغوط الأعلى نسبياً .

ثانياً: الدراسات العربية السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي:

وفي دراسة قامت فيها وزارة التربية والتعليم العالي بالتعاون مع سكرتاريا الخطة الوطنية للطفل الفلسطيني (2005) بعنوان تشخيص الاحتياجات التدريبية للمرشدين التربويين في جميع

مدارس الوطن والبالغ عددهم حوالي 600 مرشدة/ة وقد كان من أهداف الدراسة التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية، يتضمن هذا المجال 7 اتجاهات تركز على الرضا الوظيفي للمرشد عن عمله ، يبلغ الوسط العام المرجح للمجال 52.6% (اتجاه متوسط) حيث ان اقل من نصف المرشدين 45% يوافقون على أن لديهم رضا وظيفي عن عملهم كمرشدين تربويين في حين ان اكثر من ثلثهم 35.6% لا يوافقون على رضاهم الوظيفي ، فيما يلي أهم النتائج :

إن 72.3% من المرشدين يوافقون على ان الثبات الوظيفي الحكومي يشعرهم بالرضى عن وظيفتهم، في حين ان 13.2% من المرشدين لا يوافقون على ذلك. حوالي نصف المرشدين 51.8% يوافقون بشدة ويوافقون على البقاء في عملهم الحالي حتى لو سحقت لهم فرصة عمل افضل في مجال الإرشاد النفسي، في حين أن اكثر من ربعهم 27.3% لا يوافقون على ذلك. حوالي نصف المرشدين 53.9% يوافقون على انهم يشعرون بالرضا عن عملهم بسبب قصر يوم العمل المدرسي، في حين ان 27.4% منهم لا يوافقون على ذلك ، ان اقل من نصف المرشدين 45.6% يوافقون بشدة ويوافقون على انهم راضون عن عملهم بسبب قرب عملهم عن مكان سكنهم، في حين ان 37.2% منهم لا يوافقون على ذلك. كذلك 17.4% فقط من المرشدين يوافقون على انهم راضون عن راتبهم، في حين بثًا المرشدين 66.3% لا يوافقون.

وفي دراسة علاونة وندي (2005) بعنوان مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، حيث هدفت هذه الدراسة التعرف الى مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية وبيان اثر كل من متغيرات (الجنس ، الحالة الاجتماعية ، سنوات الخبرة ، مستوى الدخل الاسري ، التخصص ، مكان السكن) في رضاهم الوظيفي ، ويتكون مجتمع الدراسة من 83 مرشداً تربوياً في المحافظتين المذكورتين في العام الدراسي 2003 ، تم تصميم استبانة لجمع البيانات تضمنت 52 فقرة توزعت في ستة مجالات تضمنت (رضا المشرف عن النمو المهني ، ظروف العمل ، العلاقات مع الزملاء ، نظام الحوافز والاجور والترقيات ، والنمط القيادي للادارة ، والانظمة والتعليمات) ، وتم التحقق من صدق الاداة وثباتها ، ثم وزعت على جميع افراد المجتمع ، واسترجع منها 65 استبانة ، استثنى منها 4 استبانات لعدم صلاحيتها، فاعتبرت المتبقية منها وهي 61 استبانة عينة الدراسة ، وتم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية ، وتحليل التباين متعدد القياسات المتكررة ، واختبار (ت) وتحليل التباين الاحادي . وقد توصلت الدراسة الى نتائج كان ابرزها ان مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية اعلى من المتوسط العام حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.37)، وانه

توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزى لمجالات الدراسة، بينما لم توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة والدخل الشهري والتخصص ومكان السكن .

وتقدمت الدراسة بعدد من التوصيات كان منها :

١. اصدار دليل المرشد التربوي ليوضح عمله وواجباته وحقوقه ليصبح دوره واضحاً وجلياً .
٢. تشكيل اتحاد للمرشدين التربويين يرعى مصالحهم ويطالب بحقوقهم في اطار نقابي قانوني .
٣. تخفيف العبء عن المرشد في العمل بتعيين اعداد اضافية من المرشدين ، وتقليل عدد المسترشدين لكل واحد منهم .

وقام العاجز (2001) بدراسة هدفت التعرف إلى واقع الإرشاد التربوي ودور المرشد التربوي بالإضافة إلى المشكلات التي تواجهه في المدارس الأساسية العليا والمدارس الثانوية بمحافظة غزة، ومدى علاقة هذه المشكلات بمتغير الجنس والمرحلة التعليمية والمنطقة التعليمية. استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع المرشدين في هذه المدارس والبالغ عددهم (105)، وبلغت عينة الدراسة (88) مرشداً ومرشدة بنسبة (84%) من مجتمع الدراسة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من المديریات الثلاث. استخدمت لجمع البيانات استبانة اشتملت على (27) فقرة موزعة على (3) مجالات بالإضافة إلى سؤال مفتوح في نهاية الاستبانة، استخدم في تحليل البيانات برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وبينت نتائج الدراسة أن واقع الإرشاد التربوي في المدارس بحاجة إلى عناية واهتمام أكبر مما هو موجود، وأن دور المرشد التربوي فاعل وأن عليه مهام كبيرة.

كما بينت النتائج مشكلات المرشدين مرتبة، فحاز مجال المشكلات المتعلقة بالإعداد والتدريب على المرتبة الأولى بالنسبة للمجالات الثلاثة بنسبة قدرها (97.33%) وجاء المجال المتعلق بمشكلات ظروف العمل في المرتبة الثانية بنسبة مئوية قدرها (74.17%) وجاءت المشكلات المتعلقة بالإدارة والهيئة التدريسية في المرتبة الثالثة بنسبة مئوية قدرها (56.49%)، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المشكلات لدى المرشدين تعزى إلى كل من جنس المرشد والمرحلة التعليمية التي يعمل بها والمنطقة التعليمية التابع لها،

وأوصت الدراسة بالاهتمام بالإرشاد التربوي بدرجة أكبر وتخصيص مرشد تربوي مستقل في كل مدرسة على الأقل.

وهدف دراسة الدنبيك (2000) معرفة إنجازات المرشدين والمرشدات في فلسطين، وحجم العبء الملقى على عاتقهم ، اتبع الباحث المنهج التحليلي حيث جمعت البيانات والإحصائيات الخاصة بالمرشدين التربويين في المديرية البالغ عددها (18) والتي تشكل مجتمع الدراسة وعينتها، استخدم في تحليل البيانات النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، وتبين من النتائج أن المرشد يقوم بعبء كبير حيث أن مهمته تتوزع في أكثر من مدرسة، ويعاني من كثرة مهماته وأشغاله، وتبين أن هنالك نقصاً في الكوادر العاملة بالإرشاد في الضفة الغربية بواقع (111) مرشداً و(95) مرشدة في الضفة الغربية، وتمثل هذه الاحتياجات نسبة (88%) من احتياجات المديرية حتى تصل إلى مستوى التغطية الموجودة في قطاع غزة، ورغم العبء الكبير في عمل المرشد إلا أن الدراسة بينت أن إنجازات المرشدين كانت كبيرة جداً. وقد تقدمت الدراسة بتوصيات تبين معاناة المرشدين منها: توفير ميزانية للمرشد التربوي، وعمل دورات في الإرشاد المهني والجماعي، والاهتمام بالناحية النفسية للمرشد، وتأليف وإعداد دليل للمرشد التربوي ليكون المرجع والدستور العلمي والمهني لجميع أطراف العملية التعليمية، وإيجاد وقت كاف للمرشد لتفريغ مشاكله وهمومه للمسؤولين.

وقام أبو ساكور (1999) بدراسة هدفت إلى قياس درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة القدس المفتوحة وجامعة الخليل في فلسطين، وفقاً لعدة متغيرات هي: الجامعة، الجنس، الخبرة العملية، الراتب، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي. كما هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجات الرضا لدى الموظفين حسب كل مجال من مجالات الرضا وهي: الرضا عن الإدارة، الرضا عن الأنظمة والقوانين والتعليمات، الرضا عن ظروف العمل وطبيعته، الرضا عن الراتب والحوافز، الرضا عن العلاقة مع الزملاء، الرضا عن الأمن الوظيفي والاستقرار في العمل، الرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية، الرضا عن الحالة الصحية والأسرية والاجتماعية.

وبلغ عدد الموظفين الذين شملتهم الدراسة في جامعة الخليل 40 موظفاً وموظفة، و (99) موظفاً وموظفة في جامعة القدس المفتوحة، موزعين على سائر مناطق ومراكز جامعة القدس المفتوحة في فلسطين.

وقد خرجت الدراسة بكثير من النتائج نذكر منها:

- إن درجة الرضا الوظيفي في جامعة القدس المفتوحة العام متوسطة في جميع مجالات الرضا في الدراسة، وقد حاز مجال الرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء أعلى درجات الرضا، فيما حاز مجال الرضا عن الراتب والحوافز على أقل درجات الرضا.
- تبين أن موظفي منطقة الخليل التعليمية يتمتعون بدرجة رضا وظيفي أعلى من بقية زملائهم في باقي مناطق ومراكز جامعة القدس المفتوحة في فلسطين.
- أظهرت نتائج الدراسة في جامعة الخليل أن درجة الرضا الوظيفي العام متوسطة، وقد حاز مجال الرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية على أعلى درجات الرضا، فيما حاز مجال الرضا عن الراتب والحوافز على أقل درجات الرضا، ويستدل أن درجة الرضا الوظيفي في جامعة القدس المفتوحة أعلى منها في جامعة الخليل.

في دراسة قامت بها ياسين (1995) بهدف التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى مدرسي المدارس الثانوية في الأردن، ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة قوامها (92) مديراً ومديرة، وزع عليها استبانة مكونة من خمسة أبعاد هي:

العمل، الراتب، الفرصة المتاحة للترقية، الإشراف، زملاء العمل. أظهرت نتائج الدراسة أن المديرين راضون بدرجة متوسطة عن مهنتهم بشكل عام، في حين كانت درجة الرضا منخفضة على بعدي الراتب وفرص الترقية المتاحة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المديرين والمديرات ولصالح المديرين.

وهدفت دراسة آل ناجي (1993) إلى إيجاد الصدق العملي لنظرية العاملين لهيرزبرج، والكشف عن أثر متغيرات (النوع، والجنسية، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والعمر، والتخصص) في متغيرات الرضا عن العمل.

ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة تتضمن متغيرات الرضا عن العمل وفقاً لنظرية العاملين لهيرزبرج (1959)، وبعد التأكد من صلاحيتها تم تطبيقها على عينة مؤلفة من (475) معلماً ومعلمة، ومن أجل تحليل النتائج استخدم الباحث المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، واختبار (t)، ومعامل الارتباط، ومعادلة ألفا كرونباخ، وطريقة المكونات الأساسية لهوتلنج، وتحليل التباين الأحادي، ومعادلة توكي، والنسب المئوية، وأشارت النتائج إلى أن متغيرات الرضا عن العمل مرتبة كانت (الرضا عن بنية العمل، الرضا عن محتوى العمل، الرضا الكلي عن العمل)، وقد وجد أثراً إحصائياً دالاً لتفاعل متغيرات (النوع، والمستوى التعليمي، وسنوات الخبرة، والتخصص الأكاديمي، والعمر، والجنسية) مع متغيرات الرضا عن العمل.

وقامت الفار (1986) بدراسة استهدفت المرشدين التربويين في محافظة عمان هدفت إلى وصف مستوى الرضا عن العمل لدى المرشدين التربويين العاملين في وزارة التربية والتعليم، وإلى استقصاء تأثير عدد من المتغيرات في درجة رضاهم عن العمل، ومن أجل تحقيق ذلك اختارت الباحثة عينة قوامها (78) مرشداً ومرشدة، وزعت عليهم استبانة حول الرضا الوظيفي، واستبانة أخرى من أجل تحديد سمات شخصياتهم، وتم تحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية، والانحرافات المعيارية، واختبار (t)، والارتباط المتعدد، وأشارت النتائج إلى أن الغالبية العظمى من المرشدين التربويين كانوا راضين عن عملهم في الجوانب المختلفة التي شملها مقياس الرضا المستعمل في الدراسة.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي:

دراسة باتريك (Patrick , 2004) بعنوان اثر العوامل الديمغرافية والخصائص الشخصية على درجة الاحتراق النفسي عند المعلمين في المدارس الثانوية في هونج كونج ، حيث بلغت عينة الدراسة (1640) معلماً ومعلمة، وقد هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين العوامل الديمغرافية المختلفة والاحتراق النفسي عند المعلمين ، وأستخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، وقد دلت نتائج الدراسة إن المعلمين في هونج كونج كان عندهم احتراق متوسط في مجال الإجهاد الانفعالي والإنجاز الشخصي ، واحتراق قليل بالنسبة لمجال اضطراب المشاعر الداخلية ، وكان هناك اختلاف بالنسبة للجنس في الثلاثة أعراض للاحتراق النفسي ،

ووجد إن المعلمين الأصغر سناً وغير المتزوجين والأقل خبرة كان عندهم احتراق نفسي أعلى وأكثر ، بينما كان متغير العمر هو المتغير الأقوى في الإجهاد الانفعالي واضطراب المشاعر الداخلية ولصالح الأكبر عمراً.

في دراسة ميرنز (Mearns, 2003) بعنوان العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي للمعلمين ، التي استهدفت 86 معلماً ومعلمة في المدارس الأساسية والثانوية في ولاية كاليفورنيا ، وتعتبر الدراسة الحالية نموذجاً مقتطفاً للحالة النفسية للمعلمين نتيجة الاحتراق النفسي ، ويعتبر الضغط المهني هو المسئول عن كل ذلك ، وقد دلت نتائج الدراسة إن المعلمين يوجد عندهم ضغط نفسي مهني عال ونتيجة لهذا الضغط يصبح لدى المعلم احتراق نفسي وألم عاطفي وجسمي ، كما دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة للصفات الشخصية وظروف العمل وسنوات الخبرة على درجة الاحتراق النفسي والضغط المهني .

وقامت لينجارد (Lingard, 2003) بدراسة بعنوان اثر الخصائص الفردية والوظيفية في درجة الاحتراق النفسي عند المهندسين المدنيين في استراليا ، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى تجربة الاحتراق النفسي عند المهندسين المدنيين العاملين في استراليا ، وقد كان من ابرز نتائج الدراسة أن الاحتراق النفسي لا يعود إلى عامل أو سبب واحد بل إلى تفاعل معقد للعديد من العوامل والسمات الشخصية والوظيفية في بيئة العمل ، ووجد أن المهندسين عندهم إجهاد انفعالي كبير ، وقد أثبتت الدراسة أن العوامل الوظيفية الايجابية في بيئة العمل بالاضافة إلى السمات والخصائص الايجابية للمهندسين يمكن أن تكون عوامل وقائية وتخفف من درجة الاحتراق النفسي عند المهندسين .

وقام جولد (Gold,2003) بدراسة لمعرفة الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشد المدرسي للتعامل مع الضغط لنفسي الناتج عن الوظيفة ، وقد كان من اهداف الدراسة ايضاً تحديد مصادر الضغط ، وأثر مستوى الخبرة في الضغط النفسي لمرشدي المدارس ، وقد كان عدد العينة (101) مائة وواحد كمرشدين في المدارس الثانوية في ولاية فرجينيا ، وكان من ابرز نتائج الدراسة ما يلي :

50% من المرشدين قالوا ان ضغط الحياة لديهم ناتج عن وظيفتهم وعملهم ، في حين اشار 20% من لمرشدين ان 70% من ضغطهم اليومي ينتج عن وظيفتهم ، وقال 76% من المرشدين ان عملهم يعتبر مثيراً ضاغطاً بدرجة متوسطة ، وقد اشار 35% من افراد العينة بأنهم يعانون من ضغط نفسي شديد، في حين ان 1% فقط قرروا انهم لا يتعرضون الى الضغط

النفسي الناشيء عن الوظيفة ، وقد قال 75% من المرشدين ان لديهم تحملاً عالياً للضغط النفسي ، وأقر المرشدون بأن معظم الضغط لنفسي ينتج عن الظروف التي تتضمن العبء الكمي للعمل ، كذلك ادعى معظم المرشدين ان التعامل مع الازمات ، وحالات سوء الاستعمال، والقيام باعمال غير مناسبة ادت الى الضغط النفسي، وأنسجاماً مع النتيجة السابقة فان العبء الثقيل للعمل ، والعوامل الشخصية والعلاقات مع المطالب تلعب دوراً كبيراً في الضغط النفسي لدى المرشدين ، ومن استراتيجيات التعامل المستخدمة من المرشدين وضع اهداف واقعية ، وبرنامج قابل للإنجاز .

وفي دراسة بوي وباين (Boy & Bine) التي وردت في سلمان (2003) إلى بحث الاحتراق النفسي لدى المرشدين، وقد أشارت إلى التعميم الذاتي الذي يؤدي إلى استبصارات جديدة تحدد وتعيد إحساس المرشد بذاته، وحيث تشجع التقييم الذاتي للمرشدين، وتدفعهم للوصول إلى مستوى عالٍ من الالتزام والفعالية.

وفي دراسة لي واشفورث (Lee & Ashforth, 1993)، للتعرف إلى درجة الاحتراق النفسي، على (223) مهنياً في عدة مؤسسات عامة ذات طابع خدماتي، تقع في عاصمة مقاطعة كائنة في إحدى ولايات الوسط الغربي من الولايات المتحدة، واستخدم الباحثان مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي وأسفرت نتائج الدراسة عن أن الأفراد الذين خدمتهم قصيرة كانوا أكثر شعوراً بالاحتراق النفسي من الأفراد الذين خدمتهم طويلة، وعزا الباحثان هذه النتيجة إلى تطبيق الأفراد ذوي الخبرة الطويلة لاستراتيجيات فعالة ساعدتهم على مواجهة الاحتراق النفسي، وترك بعضهم الآخر، وبخاصة الذين استراتيجياتهم أقل فعالية للمؤسسة.

رابعاً: الدراسات الأجنبية السابقة التي تناولت الرضا الوظيفي:

قام زيمبيلس (Zembylas , 2004) بدراسة بعنوان الرضا الوظيفي عند المعلمين في المدارس الثانوية في قبرص ، بهدف التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي عند المعلمين في قبرص ، وقد دلت النتائج إن المعلمين يتمتعون بدرجة متوسطة من الرضا الوظيفي ، وأن الذكور لديهم رضا وظيفي أكثر من الإناث .

وقامت راسكيو (Rasku, 2003) بدراسة للتعرف إلى ظروف العمل وتأثيره على الصحة عند المعلمين في المدارس الثانوية ، وهدفت هذه الدراسة إلى مقارنة ظروف العمل للمعلمين في الدول الأوروبية ، ومعرفة درجة الرضا الوظيفي عندهم ، وكانت العينة تشمل 1950 معلماً ومعلمة ، وقد كان من ابرز النتائج ان المعلمين لديهم رضا وظيفي قليل ، وإجهااد انفعالي عالٍ ، وأعراض جسمية نتيجة للإجهااد الانفعالي وضغط العمل .

وقام دي ماتو (Demato, 2002) بدراسة هدفت معرفة مستوى الرضا الوظيفي للمرشدين في مدارس ولاية فرجينيا، ومقارنتها بنتائج دراسات مسحية أجريت عام (1988) عن عامي (1985)، و(1988) للمرشدين في نفس المدارس.

استخدم في الدراسة المنهج الوصفي، فاستخدمت استبانتيين عبارة عن مقياسين هما مقياس (IIF) ومقياس منيسوتا للرضا الوظيفي، أرسلت بالبريد إلى (444) مرشداً في مدارس فرجينيا الابتدائية، استجاب منهم (76.35%) فقط، وبعد المعالجة الإحصائية تبين في النتائج أن (90.9%) من المرشدين كانوا راضين عن عملهم بشكل كبير أو كبير جداً، و (9.1%) منهم كانوا مستاءين أو مستاءين جداً، وكان الرضا منخفضاً في بُعد الأجر مقابل كمية العمل، وبينت الاستجابات أن المناخ السياسي والاجتماعي يؤثر في رضا المرشدين، وقد أثر في أحاسيسهم نقص الاهتمام بهم، والضغوط النفسية المرتفعة لديهم، وما يطلب منهم من توقعات، وطالبوا بتحسين الأجر وسياسات الشركة والعمل على التنمية.

ونتيجة المقارنة بالدراسات المماثلة عام (1988) تبين أن درجة الرضا متماثلة مع نقصان بسيط في نسبة الساخطين عن العمل بنسبة (5%) عن العام (1985)، و(2%) عن العام (1988).

وفي ولاية اريزونا، قامت جوديت (Judeth, 1997) بدراسة هدفت إلى معرفة كيف يقضي المرشدون التربويون أوقاتهم في مدارس ولاية إريزونا، ومعرفة المؤثرات في رضاهم عن المهنة، استهدفت الدراسة المرشدين من (15) مدينة على اختلاف مواقعهم وفئاتهم، وزعت عليهم (1200) استبانة بواسطة البريد الإلكتروني، استرجع منها (467) استبانة صالحة للاستخدام والتحليل، نتج عن الدراسة أن مستوى الرضا لدى المرشدين التربويين في ولاية اريزونا كان عالياً لدى (32) مرشداً، ومتوسطاً لدى (48) مرشداً، ومنخفضاً لدى الباقين، وكان من مصادر عدم الرضا (عبء الإرشاد حيث بلغ معدل عدد المسترشدين للمرشد الواحد 300، وكبير عدد طلاب المدرسة ونوعية الطلبة وأهاليهم، والتعامل مع أصحاب المهن المحلية)، إلا أن المرشدين أظهروا محبتهم للتعامل ضمن النظام في مدارس اريزونا، وكذلك مع المعلمين ورجال الأعمال، والرؤساء، كما أظهرت النتائج أن المرشدين يتصرفون بوقتهم بشكل مناسب.

في دراسة قام بها وايمر (Waimer,1996) عن المرشدين النفسيين المدرسين في المدارس الثانوية والمستشفيات بعنوان (الوظائف الحالية والتدريب والرضا الوظيفي) وقد توصلت الدراسة إن الرضا عن العمل يرتبط بزيادة الوقت المبذول في الأنشطة الموجهة نحو الإرشاد الفعلي ، كما يربط الرضا عن العمل بتساؤل الوقت المبذول في الأنشطة المتعلقة بالتقويم ، أي أن متعة الأخصائي الحقيقية هي في ممارسة الإرشاد وليس في عمليات التقويم.

وفي دراسة كادوشين وآخرون (Kadushin, et al., 1995) أجريت على 80 أخصائياً اجتماعياً ونفسياً وأخصائية يعملون في مجال رعاية المسنين في 36 مستشفى في ولاية أليزوي بالولايات المتحدة الأمريكية، بينت نتائج هذه الدراسة أن 28% من العينة لديهم رضا وظيفي عالٍ بينما 50% منهم راضون عن الوظيفة نوعاً ما. ومصادر الرضا الوظيفي خلقت من كونهم قادرين على مساعدة المرضى وأسرهم، وكذلك لقدرة هؤلاء الأخصائيين على توفير الموارد الملموسة للمرضى وأسرهم، بالإضافة إلى وجود تحديات في المهنة نفسها إلى جانب شعورهم بالاستقلالية في أداء أعمالهم، الأمر الذي ساهم في إعطائهم دافعاً أكبر للعمل والشعور بالرضا الوظيفي، والشعور بعدم الرضا الوظيفي كان نتيجة متطلبات المؤسسة والتفاعلات الشخصية للوائح المؤسسات التي يعمل بها الأخصائيون الاجتماعيون إلى جانب عدم وجود دعم معنوي من العاملين والآخرين في المؤسسة (كالأطباء، الإداريين، ... الخ) لزملائهم الأخصائيين الاجتماعيين مما ساهم إلى حد كبير في شعور الأخصائيين الاجتماعيين بعدم الرضا.

وفي مسح شامل على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الولايات المتحدة قام بها فينوكور وآخرون (Vinokur, et al., 1991) في مجال رعاية الطفولة، بينت نتائجها أن 66% من العينة كانوا راضين جداً عن عملهم الحالي، ولم يكن هناك اختلاف في الرضا الوظيفي بين الحاصلين على درجة البكالوريوس والحاصلين على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية، وأن هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مجال رعاية الطفولة والعاملين في مجالات أخرى، فالأخصائيون الاجتماعيون العاملون في مجال رعاية الطفولة كانوا راضين جداً عن أعمالهم بينما كان الأخصائيون الاجتماعيون العاملون في منظمات أخرى أقل رضا عن أعمالهم، وأن أقوى المتغيرات تأثيراً على الرضا الوظيفي هو أوضاع العمل، ويأتي بعد ذلك الشعور بالإنجاز، أما عن المتغيرات التي ساهمت في عدم الرضا الوظيفي فقد كان الدخل المادي ثم أوضاع العمل ثم الشعور بعدم الإنجاز، كما بينت الدراسة أن العمل على زيادة دخول الممارسين قد لا يؤدي بالضرورة إلى رضا وظيفي بصورة أكبر لأولئك العاملين في القطاع

الحكومي، فأوضاع العمل كان مصدر اهتمامهم الرئيس والتي لها علاقة بتحسين محيط العمل، التدريب، تقنيات الإدارة، وحجم القضايا التي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي. في دراسة قام بها كاريكا (Carcia ، 1986) بهدف إجراء دراسة مقارنة في الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي بين طلبة كلية التربية للدراسات العليا في كولومبيا وكوستريكا، لتحقيق ذلك استخدم مقياس الرضا الوظيفي المطور من قبل Wood عام 1975 حيث اشتمل المقياس على عشرة مجالات هي التحصيل، والنمو المهني، والراتب، والسياسة الإدارية، والتقدير، والمسئولية، والإشراف، والعمل نفسه، والعلاقة بين العاملين.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أظهر الطلاب في كولومبيا رضا أقل من الطلاب في كوستريكا في تسعة أبعاد من الأبعاد العشرة السابقة باستثناء الراتب.
- عند مقارنة المستوى الكلي للرضا الوظيفي تبعاً لبعض المتغيرات الديمغرافية مثل: الجنس، الخبرة، العمر. وجد هناك فروق مهمة متعددة على هذه المتغيرات.

وفي دراسة قام بها ثوماس (Thomas ، 1986) بهدف التعرف على درجة الرضا وعدم الرضا الوظيفي عند العاملين في النشاط الرياضي والتربية الرياضية في كليات مختارة للفنون الحرة، بالإضافة إلى التعرف على أثر متغيرات العمر، الجنس، المؤهل العلمي على درجة الرضا وعدم الرضا الوظيفي. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي على جميع المتغيرات الديمغرافية العمر لصالح الأكبر، الجنس لصالح الذكور، المؤهل العلمي لصالح الأقل مؤهلاً.

بينت آفي إسحاق (Avi-Itzhak, 1983) في دراستها أن العوامل المسؤولة عن الرضا المهني ارتبطت بهرم الحاجات (ماسلو). إذ تبين أن المدرسات كن راضيات عن مستوى حاجتين في أسفل الهرم وهما الأمن والانتماء الاجتماعي؛ لكن لم ترض المدرسات عن الحاجات الأعلى مستوى والمتمثلة في: تقدير الذات، والاستقلالية، وتحقيق الذات.

خامساً : الدراسات السابقة التي تناولت الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي

قام ساري (Sari , 2004) بدراسة بعنوان تحليل الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي عند المعلمين والمدراء في المدارس الخاصة التركية ، والعوامل المؤثرة في درجة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي ، وتكونت عينة الدراسة من 33 مدير مدرسة خاصة و 262 معلم في المدارس

الخاصة ، وتم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، ومقياس للرضا الوظيفي ، وقد دلت نتائج الدراسة انه لا يوجد فروق في درجة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي بين المعلمين والمدراء في المدارس الخاصة التركية ، كما دلت انه يوجد احتراق نفسي عند الإناث أعلى منه عند الذكور ، وان الإناث لديهم رضا وظيفي أعلى من الذكور ، ودلت النتائج أيضا إن المعلمين الذين لديهم سنوات خبرة أكثر ، يوجد عندهم احتراق نفسي اقل ورضا وظيفي أعلى من المعلمين الذين لديهم سنوات خبرة قليلة .

وفي دراسة تسيجلس (Tsigilis ,2004) الذي بحث فيها العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي عند معلمي التربية الرياضية في مدارس اليونان ، وكانت العينة تحتوي على 175 معلماً ومعلمة في المدارس الأساسية والثانوية ، وأستخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، وقد دلت النتائج على وجود علاقة عكسية قوية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي ، بحيث كلما زادت درجة الرضا الوظيفي قلت درجة الاحتراق النفسي والعكس صحيح، وأن الرضا الوظيفي يتأثر أولاً بالعمل نفسه ، ثم الإشراف المتبع في المؤسسة ، بينما الاحتراق النفسي يتأثر أولاً بالإنجاز الشخصي ثم الإجهاد الانفعالي .

وفي دراسة فيرهوفن (Verhoeven ,2003) بعنوان ظروف العمل والاحتراق النفسي عند المعلمين في المدارس الثانوية الهولندية ، وهدفت الدراسة إلى مقارنة ظروف العمل عند المعلمين الهولنديين في المدارس الثانوية مع ظروف العمل في عدد من الدول الأوروبية ، والتعرف على درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي والأعراض الجسمية ، وكانت العينة تتكون من 304 معلم ومعلمة هولنديين و 1878 معلماً من المدارس الثانوية من عشرة دول أوروبية ، وكان من ابرز نتائج الدراسة إن المعلمين يوجد عندهم إجهاد انفعالي كبير في هولندا والدول الأوروبية ، كما دلت نتائج الدراسة على إن المعلمين في هولندا يوجد عندهم احتراق نفسي اقل من زملائهم في البلدان الأوروبية الأخرى ، وقد فسر الباحث هذه النتائج إلى الراحة الكبيرة في العمل عند المعلمين في هولندا ، كما كان عند المعلمين في هولندا أعراض جسمية اقل من زملائهم في البلدان الأوروبية الأخرى.

دراسة باسكوال (Pascual , 2003) بعنوان ظروف العمل والضغط والحالة الصحية للمعلمين في المدارس الثانوية في احد عشر بلد أوروبي ، وتكونت عينة الدراسة من 198 معلماً ومعلمة منهم 53% إناث ، يعملون في مدارس ثانوية عامة ، وقد دلت نتائج الدراسة على وجود

علاقة قوية بين ظروف العمل والتأثيرات الصحية ، كما دلت النتائج على وجود تفاعل بين ضغط العمل والاحتراق النفسي الذي يؤثر على العمل المهني للمعلمين بشكل محدد وكبير. في دراسة نيريج (Niebragge) الواردة في سلمان (2003) حول الاحتراق النفسي والاستجابة من ناحية عاطفية للإرشاد النفسي، وصف الاحتراق المهني- والذي يشاهد في قطاعات عريضة في المهن المساعدة- بأنه إرهاق حسي وعدم رضا بالعمل ورغبة في تركه، ولإثبات ذلك أخذت عينة عشوائية مكونة من (139) من المرشدين النفسيين العاملين في المدرسة، وكان هدف الدراسة بيان مدى تأثير الضغط النفسي في الاحتراق المهني، وقد أظهرت النتائج أن هناك أعراضاً للاحتراق المهني تظهر بشكل متكرر بين المتخصصين النفسيين في المدرسة، وأن المرشدين النفسيين يعتبرون من الذين يقاومون الاحتراق النفسي.

وقام واينفيلد (Winefield) الوارد في (رضا ، 1999) ، والتي أجراها في أمريكا على العاملين في مجال رعاية الطفولة (من أخصائيين اجتماعيين ونفسيين ومعلمين وممرضين) بينت نتائج الدراسة إن هناك نوعاً من عدم الرضا الوظيفي والشعور بالاحتراق النفسي ، ولقد كان الشعور بالاحتراق النفسي بسبب قلة الخبرة والتدريب في مجال تقديم الرعاية للأطفال وأسره ، أما عدم الرضا الوظيفي من قبل العاملين ، فقد كان يرتفع مع ارتفاع عدد المنتفعين أو القضايا التي يتحملها العامل في هذا المجال .

وقام الموسوي (1998) في دراسة عن الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية في الكويت، توصل الباحث انه لا توجد فروق بين استجابات الأخصائيين النفسيين والمرشدين النفسيين، وان الخبرة تلعب دوراً جوهرياً في تقليل حجم الشعور بالضغوط النفسية، كما ظهر إن العوامل المؤدية لظهور الضغوط تعزى لثلاثة أمور هي حب المهنة، وإشباع الحاجات، والمتغيرات الديمغرافية، وظهر أن عوامل الضغوط النفسية سببها الحوافز والترقيات وفروق العمل وعدم التطوير، وكان من الواضح إن الإحساس بالضغوط سببه الأساسي هو عدم الرضا عن العمل بصرف النظر عن أسباب الضغوط النفسية.

كما أجرت الباحثة دالما (Dalmau, 1998) دراسة ميدانية استهدفت الكشف عن وجود اثر للسلوك القيادي للمديرين على درجة الاحتراق النفسي للمعلمين ورضاهم عن المهنة، اختارت الباحثة عينة عشوائية من المعلمين من مدارس مدينة هيوستن الامريكية، مستخدمة اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي.

وقد دلت النتائج بعد تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها على التالي:

- اظهر المعلمون الذين عبروا عن درجة عالية من الرضا عن عملهم احتراقاً نفسياً ناجماً عن النمط القيادي الاتوقراطي لمديريهم.
- ارتبطت درجة الاحتراق النفسي العالية عند المعلمين الذين عبروا عن درجة منخفضة من الرضا عن عملهم بنمط المدير الاتوقراطي .

في دراسة قام بها بروسس (Prosser, 1996) أجريت على العاملين بالصحة العقلية سواء العاملين في المجتمع أو العاملين في المستشفيات تبين أن العاملين في المجتمع يعانون من ضغوط نفسية واحتراق نفسي بصورة أكبر من العاملين في المستشفيات، ولم يكن هناك أي اختلاف بين المجموعتين بالنسبة للرضا الوظيفي، ويفسر حقيقة أن العاملين في المجتمع يتعرضون لضغوط نفسية أكبر من العاملين في المستشفيات بحكم أنهم أقل خبرة وأقل تدريباً من العاملين في المستشفيات، بالإضافة إلى أن الموارد المتاحة في المجتمع موارد غير ملائمة حيث أن هذه المجتمعات المحلية تنقصها الموارد المادية والبشرية بحكم أنها مجتمعات مستضعفة ومحرومة (مجتمع المرضى العقلين).

وفي دراسة سترافسكي (Staurovsky, 1992) اهتمت بدراسة مستوى الاحتراق النفسي كما تقيسه قائمة ماسلاش للاحتراق النفسي والشعور بالرضا عن العمل وعوامل الإجهاد لدى عينة مكونة من (82) عضو هيئة تدريس في أقسام التمريض في ثلاثة مراكز جامعية للعلوم الصحية، ودلت النتائج على حصول أفراد العينة على درجة متوسطة في الاحتراق النفسي بشكل عام بينما حصل 34% منهم على درجة مرتفعة في الاحتراق النفسي ودرجة منخفضة في الشعور بالرضا عن العمل. وأتضح أيضاً ازدياد عدد العوامل المجهدة كما زاد مستوى الاحتراق النفسي ومنها العوامل الأكثر إجهاداً وهي: التعامل مع الإدارة، اعتبارات أكاديمية وعبء العمل.

وفي دراسة رمضان (1991) التي هدفت الى التعرف على مستوى الضغوط النفسية والرضا الوظيفي عند معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى ، والتعرف إلى اثر متغير الجنس على درجة الرضا الوظيفي لديهم ، وكانت عينة الدراسة قوامها (135) معلماً ومعلمة ، طبق عليها مقياس مينوسوتا للرضا الوظيفي ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية المعلمين والمعلمات يتعرضون لضغوط نفسية ، وان غالبية المعلمين أيضا راضون عن عملهم ، حيث وصلت نسبة الرضا إلى (70 %) ، كما أظهرت النتائج إلى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن تعزى لمتغير الجنس .

وفي دراسة قام بها هايمل واخرون (Himle, et al., 1990) أجريت على عينيتين من الأخصائيين الاجتماعيين، الأولى حاصلة على درجة بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية وعددها 192، والثانية حاصلة على درجة الماجستير في نفس التخصص وعددها 1173، تم اختيار العينتين بشكل عشوائي من الدليل الخاص بمنظمة الأخصائيين الاجتماعيين NASW في الولايات المتحدة الأمريكية.

ودلت نتائج الدراسة أنه لم يكن هناك اختلاف يذكر بين المجموعتين بالنسبة للرضا الوظيفي، وتبين كذلك أن السيطرة على المعرفة بصورة أكبر تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وارتفاع في الاحتراق النفسي في العمل ما بين الحاصلين على درجة البكالوريوس، وقد تكون هذه النتيجة بسبب عدم قدرة هؤلاء الأخصائيين الاجتماعيين على ممارسة ما تعلموه أثناء الدراسة من أمور المعرفة المختلفة، وأن الحاصلين على درجة الماجستير كان لديهم شعور بالإنجاز الشخصي أعلى من الحاصلين على درجة البكالوريوس.

وفي دراسة أجراها ريجر واخرون (Riggat, et al.,1984) عن الاحتراق النفسي والرضا عن العمل لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين والموجهين في مجال التأهيل المهني وقد أظهرت الدراسة إن هناك علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والرضا عن العمل.

التعليق على الدراسات السابقة:

من العرض السابق للدراسات السابقة في المجال يتضح أن مصادر ضغوط العمل، ودرجة الاحتراق النفسي، تتفاوت باختلاف الدول والمهن والمؤسسات التي ينتمي إليها الأفراد، ونجد تركيز معظم الدراسات التي اهتمت بتناول تلك الموضوعات على قطاع العاملين في الصحة النفسية؛ والمعلمين في التعليم العام؛ والأطباء؛ ومديري المؤسسات. ومع اختلاف هذه المجتمعات إلا أن الجميع يكادون يتفقون على أن مستوى أداء العاملين ودرجة رضاهم الوظيفي، يرتفع مع توافر احتياجاتهم المادية والمعنوية التي تتشكل منها ضغوط العمل، وأن تلك الضغوط يمكن أن تصيب العاملين بأمراض نفسية وجسمية.

كما يظهر الاهتمام الملحوظ من جانب الدراسات السابقة في الربط بين تأثير المتغيرات التي تتعلق بالشخصية وعلاقتها بدرجة ضغوط العمل والاحتراق النفسي والرضا الوظيفي للمجتمعات

التي تم بحثها من حيث العمر والجنس والخبرة ... إلخ. إلا أن القليل من تلك الدراسات سلطت الضوء على ظروف العمل البيئية في مكان العمل ودورها في المساهمة في إيجاد ضغوط العمل للعاملين وعلاقتها بالرضا الوظيفي والاحتراق النفسي.

أما فيما يتعلق بأدوات قياس درجة الاحتراق النفسي وضغوط العمل والرضا الوظيفي، فيظهر أن معظم الدراسات اعتمدت على أسلوب الاستبانة بوصفها أداة للتعرف إلى تلك المستويات، في حين يقل توجه الدراسات السابقة التي اعتمدت على المقابلة أو الملاحظة بوصفها أداة بحث رئيسة. يلاحظ من الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل والاحتراق النفسي في المؤسسات، أنها بدأت في بداية الثمانينات الميلادية حيث إن أقدم دراسة حصل عليها الباحث كانت بتاريخ (1982) ومع ذلك نجد ندرة في الدراسات العربية في المجال مقارنة ببدايتها المتقدمة نسبياً.

وأيضاً من الاستعراض السابق للدراسات التي أجريت حول الموضوع يتضح لنا أنه لا توجد هناك دراسة سابقة عربية تتعلق بدرجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين، مما يظهر أهمية الدراسة الراهنة وقيمتها العلمية ومساهمتها في الكشف عن درجة الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين. وقد يكون ذلك مبرر إدراج دراسات خارجة عن مجال التخصص، والتوسع فيها لتوضيح الأسس العامة المتعلقة بدراسة الموضوع، والقواسم التي يمكن أن تكون قاعدة مشتركة في مصادر الضغوط والاحتراق النفسي بين العاملين في قطاع الخدمات النفسية وغيرهم من العاملين في القطاعات الأخرى على اختلافها، ويعتقد الباحث أن ذلك يزيد من القيمة العلمية للدراسة الراهنة التي تفتح أفقاً واسعاً لمجال دراسة العاملين في مؤسسات الصحة النفسية بموضوع وأسلوب غير معهودين من ذي قبل.

أما تميّز الدراسة الراهنة عن غيرها من الدراسات الأجنبية والعربية في مجال مؤسسات الصحة النفسية، فإنها تتميز باشمالها على متغيرات وأبعاد لم تتناولها تلك الدراسات في طرحها وتساعد على قياس ضغوط العمل والاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور أكثر شمولية وتكاملاً، ويتضح ذلك جلياً في المقاييس التي تم استخدامها، حيث استخدمت ستة أبعاد لقياس الرضا الوظيفي للمرشدين في مؤسساتهم، والتي تمثلت ف ي: المجال الأول: شعورك ورضاكَ تجاه طبيعة الوظيفة، المجال الثاني: درجة شعورك وموافقتك على العلاقات مع الزملاء والعاملين، المجال الثالث: شعورك وموافقتك على طرق الاشراف المتبعة، المجال الرابع: درجة شعورك وموافقتك على أنظمة الاتصالات، المجال الخامس: درجة شعورك

ورضاك عن انظمة الترفقيات والحوافز ، المجال السادس: درجة شعورك ورضاك عن انظمة الرواتب .

كما استخدمت مقياساً خاصاً بالمرشدين الاجتماعيين والنفسيين ، لقياس درجة الاحتراق النفسي .

الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات	
52	منهج الدراسة
52	مجتمع الدراسة
52	عينة الدراسة
54	أدوات الدراسة
55	صدق أدوات الدراسة
56	ثبات أدوات الدراسة
57	المعالجة الإحصائية

الطريقة والاجراءات

منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، لملاءمته لأغراض وطبيعة الدراسة وأهدافها.

مجتمع الدراسة:

قام الباحث بدراسة المرشدين الاجتماعيين والنفسيين العاملين في جميع المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم، حيث تم التعرف على جميع المؤسسات والمرشدين من خلال نقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في محافظة بيت لحم، التي عملت مسجاً كاملاً لجميع المؤسسات التي يعمل فيها مرشدون اجتماعيون ونفسيون للعام (2005) وتبين أن عدد المرشدين في جميع المؤسسات الحكومية والخاصة في محافظة بيت لحم بلغ (204) مرشداً نفسياً واجتماعياً.

عينة الدراسة:

تم تفحص جميع المرشدين وطبيعة عملهم ومهامهم، وتبين وجود 44 مرشداً يعملون في الجوانب الإدارية أو الأكاديمية، ولا يعملون مباشرة مع المسترشدين، وبقي (160) مرشداً نفسياً واجتماعياً يعملون مباشرة مع المُسترشدين، وتم أخذ عينة منهم بلغت 75% أي ما مجموعه (120) مرشداً نفسياً واجتماعياً، والعينة كانت تبعاً لنوع المؤسسة، حكومية أو خاصة. حيث بلغ عدد المرشدين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسات الحكومية (85)، وتم اخذ عينة منهم بلغت (63) بنسبة (75%)، وفي المؤسسات الخاصة (75)، تم اخذ عينة منهم بلغت

(57) بنسبة (75%)، فيكون مجموع العينة (120)، ويوجد إستمارة واحدة لم ترجع، والجدول (1) يوضح خصائص العينة الديمغرافية.

جدول (1)
خصائص العينة الديمغرافية

النسبة المئوية	العدد	المتغيرات
36.1	43	الجنس ذكر
63.9	76	أنثى
66.4	79	الحالة الاجتماعية متزوج/ة
33.6	40	أعزب/عزباء
53.8	63	المؤسسة حكومية
46.2	54	خاصة
77.3	92	المؤهل العلمي بكالوريوس
10.9	13	بكالوريوس+دبلوم عالي
11.8	14	ماجستير
66.4	79	مكان السكن مدينة
19.3	23	قرية
14.3	17	مخيم
12.7	15	العمر 25 سنة فما دون
69.5	82	26-40 سنة
17.8	21	41 سنة فما فوق
45.3	34	عدد الأبناء 1-2
38.7	29	3-4
16.0	12	5 فأكثر
41.4	48	سنوات الخبرة 1-4 سنوات
39.7	46	5-9 سنوات
19.0	22	10 سنوات فما فوق
12.6	14	الدخل الشهري 1500 فما دون
79.3	88	1501-3000
8.1	9	3001 فما فوق

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث أداتين للقيام بهذه الدراسة وتحقيق أهدافها، الأداة الأولى لقياس درجة الاحتراق النفسي، والأداة الثانية لقياس درجة الرضا الوظيفي عند المرشدين الاجتماعيين والنفسيين.

أداة الدراسة الأولى:

The Geldard Burnout Inventory (GBI)

مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي الذي قام بتصميمه العالم ديفيد جيلدرد خصيصاً لقياس درجة الاحتراق النفسي عند المرشدين النفسيين، وهذا ما يميز مقياس جيلدرد عن المقاييس الأخرى خاصة مقياس Maslach، حيث صمم المقياس الأخير لقياس درجة الاحتراق النفسي عند جميع المهن الإنسانية، يتكون مقياس جيلدرد من 40 فقرة نصفها سلبي والنصف الآخر ايجابي، وكلما ارتفعت الدرجة على هذا المقياس كان الاحتراق النفسي مرتفعاً، وقد قام بترجمته للغة العربية الزبيود (1998)، وطبقه على البيئة الاردنية، وتتدرج الإجابة في الفقرات الإيجابية من موافق بشدة تأخذ علامة واحدة، موافق علامتين، موافق باعتدال ثلاث علامات، لا اعرف أربع علامات، معارض باعتدال خمس علامات، ومعارض ست علامات، ومعارض بشدة سبع علامات، والعكس صحيح، وبعد عرض المقياس على المحكمين من ذوي التخصص، اقترح معظمهم جعل المقياس من خمس اجابات، والغاء معارض باعتدال وموافق باعتدال، لعدم وجود فرق بين موافق، وموافق باعتدال، وعدم وجود فرق بين معارض، ومعارض باعتدال، فاصبح المقياس ليكارت خماسياً.

أداة الدراسة الثانية:

تم تطوير مقياس للرضا الوظيفي من الدراسات السابقة العربية والأجنبية استخدم ستة أبعاد لقياس الرضا الوظيفي للمرشدين في مؤسساتهم، والتي تمثلت في: المجال الأول: شعورك ورضاك تجاه طبيعة الوظيفة 16 فقرة، المجال الثاني: درجة شعورك وموافقتك على العلاقات مع الزملاء والعاملين 12 فقرة، المجال الثالث: شعورك وموافقتك على طرق الإشراف المتبعة 12 فقرة، المجال الرابع: درجة شعورك وموافقتك على أنظمة الاتصالات 13 فقرة، المجال الخامس: درجة شعورك ورضاك عن أنظمة الترقيات والحوافز 12 فقرة، المجال السادس: درجة شعورك ورضاك عن أنظمة الرواتب 9 فقرات، والمجموع الكلي للمقياس 74 فقرة، وأعطيت الإجابة موافق بشدة 5 درجات، موافق 4 درجات، لا رأي 3 درجات، معارض درجتان، ومعارض بشدة درجة واحدة، بحيث كلما ازدادت الدرجة، ازدادت درجة الرضا الوظيفي لدى الأخصائيين والعكس صحيح.

Validity

صدق أدوات الدراسة

للتحقق من صدق أداة الدراسة اعتمد الباحث طريقة صدق المحتوى، حيث عرضت الإستبانة على هيئة من المحكمين من ذوي الخبرة، والمتخصصين في مجالات الإدارة التربوية، وعلم النفس، من حملة درجة الدكتوراه، وممن تزيد خبرتهم في المجال عن خمس سنوات من جامعة القدس، جامعة بيرزيت، جامعة النجاح الوطنية، جامعة بيت لحم، الجامعة الأمريكية في جنين، إذ بلغ عدد المحكمين تسعة محكمين، وقد عادت الاستبيانات المحكمة جميعها، وتم اعتماد الفقرات التي اجمع عليها خمسة محكمين وأكثر، وقد تم تعديل فقرات الاستبانة وفق الملاحظات والتعديلات المقترحة، وأعيد صياغة الاستبانة وفقا لذلك.

وقد طلب الباحث من المحكمين وضع الكلمات التالية:

- تصلح: وتعني أن العبارة صالحة، وموافق عليها من قبل المحكم، وتقيس ما وضعت لقياسه.
- لا تصلح: وتعني أن العبارة لا تصلح لقياس ما وضعت لقياسه، ولذا يجب تعديلها.
- التعديل المقترح: وهي التعديلات المقترحة من قبل المحكم للعبارات التي اعتبرت غير صالحة.

ثبات أدوات الدراسة: Reliability

تم حساب الثبات لأدوات الدراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي، بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach)، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول (2).

جدول (2)

نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach) لأدوات الدراسة بأبعادها المختلفة

رقم	الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة Alpha
1.	الاحترق النفسي	40	0.82
2.	الرضا عن طبيعة العمل	16	0.92
3.	العلاقة مع الزملاء	12	0.92
4.	العلاقة مع المسؤولين	12	0.94
5.	أنظمة الاتصالات	13	0.90
6.	الترقبات والحوافز	12	0.89
7.	الرواتب	9	0.89
8.	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	74	0.97

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن أداة الدراسة بأبعادها المختلفة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع بيانات الدراسة، قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وقد أدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة موافق بشدة 5 درجات، موافق 4 درجات، لا أعرف 3 درجات، معارض درجتان، وأعطيت الإجابة معارض بشدة درجة واحدة، وذلك في الفقرات السالبة، وعكست في الفقرات الموجبة، وذلك في مقياس الإحترق النفسي، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازدادت درجة الإحترق النفسي لدى المرشدين والعكس صحيح، وبالنسبة لمقياس الرضا الوظيفي أعطيت جميع الفقرات: موافق بشدة 5 درجات، موافق 4 درجات، لا رأي 3 درجات، معارض درجتان، وأعطيت الإجابة معارض بشدة درجة واحدة، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازدادت درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين والعكس صحيح، وقد تمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى $\alpha=0.05$ ، عن طريق الاختبارات الإحصائية التالية: اختبار ت (t- test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance)، واختبار توكي (Tukey Test)، ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الفصل الرابع :

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة وأهدافها وللتحقق من صحة فرضياتها باستخدام التقنيات الإحصائية المناسبة.

سؤال الدراسة الأول

ما درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول استخرجت الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، وذلك كما هو واضح في الجدول (3).

الجدول (3)

الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم

الأبعاد	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
الرضا عن طبيعة العمل	119	3.73	0.64	2
العلاقة مع الزملاء	119	3.74	0.66	1
العلاقة مع المسؤولين	119	3.42	0.83	4
أنظمة الاتصالات	119	3.51	0.65	3
الترقيات والحوافز	119	2.75	0.77	5
الرواتب	119	2.36	0.84	6
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	119	3.32	0.57	

يتضح من الجدول السابق أن درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم كانت متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (3.32)، وقد جاء في مقدمتها: الرضا عن العلاقة مع الزملاء بمتوسط حسابي (3.74)، فالرضا عن طبيعة العمل (3.73)، فالرضا عن أنظمة الاتصالات في العمل (3.51)، فالعلاقة مع المسؤولين (3.42)، فالترقيات والحوافز (2.75)، وأخيراً الرضا عن الرواتب بمتوسط حسابي (2.36).

سؤال الدراسة الثاني

ما أهم مظاهر الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟
للإجابة عن سؤال الدراسة الثاني استخرجت الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم عشرة مظاهر للرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (4).

الجدول (4)

الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم عشرة مظاهر للرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المظاهر	رقم الفقرة
0.55	4.10	ادعم اقتراحات الزملاء الايجابية نحو التطور.	27
0.90	4.07	توفر الوظيفة فرصاً لاكتساب خبرات جديدة.	2
0.85	3.98	توفر لي الوظيفة الفرص للتطور المهني.	6
0.80	3.97	الوظيفة تعطيني الشعور بانني شخص ذو قيمة.	4
0.85	3.93	تتيح لي وظيفتي فرص المشاركة في الدورات المتصلة بعملتي.	16
0.76	3.93	توفر الوظيفة لي مكانة اجتماعية جيدة.	7
0.77	3.90	الوظيفة تعطيني الشعور بفاعلية الاداء والانجاز لمهام عملي .	8
0.84	3.87	يسود الاحترام والتقدير المتبادل مع الزملاء.	19
0.84	3.87	تتوفر درجة من التفاهم بيني وبين رئيسي المباشر	23
0.82	3.86	تتيح لي وظيفتي فرص الاتصال المباشر مع المسؤولين والزملاء.	41

يوضح الجدول السابق أهم عشرة مظاهر للرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: دعم اقتراحات الزملاء الايجابية نحو التطور، والوظيفة الحالية توفر فرصاً لاكتساب خبرات جديدة، الوظيفة توفر فرص التطور المهني، والوظيفة تعطي المرشد الشعور بانني شخص ذو قيمة، المشاركة في الدورات المتصلة بعمل المرشد، والوظيفة توفر مكانة اجتماعية جيدة، والوظيفة تعطي الشعور بفاعلية الاداء والانجاز، يسود الاحترام والتقدير المتبادل مع الزملاء، توفر درجة من التفاهم بين المرشد وبين الرئيس المباشر، وتوفر فرص الاتصال المباشر مع المسؤولين والزملاء.

سؤال الدراسة الثالث

ما درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الثالث استخرجت الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، حيث كان المتوسط الحسابي (2.46) والانحراف المعياري (0.38)

يتضح من النتائج السابقة أن درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم كانت منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (2.46).

سؤال الدراسة الرابع

ما أهم مظاهر الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟

للإجابة عن سؤال الدراسة الرابع استخرجت الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم عشرة مظاهر للاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول (5).

الجدول (5)

الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهم عشرة مظاهر للاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المظاهر	رقم الفقرة
0.70	4.41	هناك اعمال كثيرة اقوم بها في كل يوم.	2
0.79	4.19	كثيراً ما أكون مدركاً ومتفهماً لمشاعر المنتفع العاطفية.	32
0.78	4.13	اشعر بانني متحمس نحو قيمة الإرشاد.	31
0.91	4.08	عندما اكلف بأي عمل إضافي فإنني دائماً مستعد للقيام به.	4
1.06	4.07	اتعامل مع المسترشد على انه إنسان له شخصية مميزة وليس حالة.	3
0.97	4.00	اشعر أنه لدي الطاقة الكافية للاستمرار في العمل.	25
0.97	3.93	إن اتجاهاتي نحو الإرشاد ثابتة.	1
0.81	3.88	عند قدوم المسترشد إليّ فإنني دائماً انظر إلى الأمام وأتوقع الأفضل.	9
0.88	3.74	إنني اعرف ماذا يفكر مشرفي في العمل حول قدراتي كمرشد.	34
1.02	3.73	إن الإرشاد يعطيني النشاط في الحياة، للاستمرار نحو المستقبل.	27

يوضح الجدول السابق أهم عشرة مظاهر للاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: تأكيدهم وجود أعمال كثيرة يقومون بها كل يوم، وأنهم كثيراً ما يكونون مدركين ومتفهمين لمشاعر المنتفع العاطفية، ، ومتحمسين نحو قيمة الارشاد ، والاستعداد للقيام باي عمل ، والتعامل مع المنتفع على انه انسان وليس حالة ، ووجود طاقة كافية للاستمرار بالعمل ، واتجاهات المرشدين نحو الارشاد ثابتة ، وتوقع الافضل من المنتفعين ،والعلاقة الجيدة مع المشرف ،والارشاد يعطي النشاط للاستمرار نحو المستقبل .

الفرضية الأولى والثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$ في درجة الرضا الوظيفي، ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى والثانية استخدم اختبار ت (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس، وذلك كما هو واضح في الجدول (6).

الجدول (6)

نتائج اختبارات (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الرضا عن طبيعة العمل	ذكر	43	3.86	0.61	117	1.702	0.091
	أنثى	76	3.65	0.65			
العلاقة مع الزملاء	ذكر	43	3.97	0.55	117	2.938	0.004
	أنثى	76	3.61	0.69			
العلاقة مع المسؤولين	ذكر	43	3.62	0.70	117	2.040	0.044
	أنثى	76	3.30	0.88			
أنظمة الاتصالات	ذكر	43	3.62	0.56	117	1.435	0.154
	أنثى	76	3.44	0.69			
الترقيات والحوافز	ذكر	43	2.91	0.76	117	1.657	0.100
	أنثى	76	2.67	0.76			
الرواتب	ذكر	43	2.43	0.87	117	0.675	0.501
	أنثى	76	2.33	0.82			
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	ذكر	43	3.47	0.50	117	2.240	0.027
	أنثى	76	3.23	0.58			
الاحتراق النفسي	ذكر	43	2.34	0.37	117	-2.443	0.016
	أنثى	76	2.52	0.37			

يتضح لنا من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس، وقد كانت الفروق في أبعاد: العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع المسؤولين والدرجة الكلية لصالح المرشدين الذكور، الذين كانت درجة رضاهم الوظيفي عن هذه الأبعاد أعلى منها لدى المرشدات، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول (6).

كما يتضح لنا من الجدول السابق ايضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05=\alpha$ في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس، ولصالح المرشدين من الإناث اللواتي كانت درجة الاحتراق النفسي عندهن أعلى منها لدى الذكور بمتوسط حسابي (2.52) مقابل (2.34) لدى المرشدين الذكور.

الفرضية الثالثة والرابعة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05=\alpha)$ في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة والرابعة استخدم الباحث اختبار ت (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وذلك كما هو واضح في الجدول (7).

الجدول (7)

نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

الأبعاد	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الرضا عن طبيعة العمل	متزوج/ة	79	3.74	0.60	117	0.433	0.666
	أعزب/عزباء	40	3.69	0.73			
العلاقة مع الزملاء	متزوج/ة	79	3.76	0.68	117	0.378	0.706
	أعزب/عزباء	40	3.71	0.62			
العلاقة مع المسؤولين	متزوج/ة	79	3.44	0.77	117	0.444	0.658
	أعزب/عزباء	40	3.37	0.95			
أنظمة الاتصالات	متزوج/ة	79	3.52	0.56	117	0.254	0.800
	أعزب/عزباء	40	3.49	0.80			
الترقيات والحوافز	متزوج/ة	79	2.72	0.70	117	-0.716	0.475
	أعزب/عزباء	40	2.83	0.89			
الرواتب	متزوج/ة	79	2.34	0.84	117	-0.405	0.686
	أعزب/عزباء	40	2.41	0.84			
الدرجة الكلية	متزوج/ة	79	3.32	0.49	117	0.094	0.925
	أعزب/عزباء	40	3.31	0.70			
الاحتراق النفسي	متزوج/ة	79	2.44	0.39	117	-0.760	0.449
	أعزب/عزباء	40	2.49	0.34			

يتضح لنا من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في درجة الرضا الوظيفي وفي درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، فقد كانت درجة الرضا الوظيفي متقاربة لدى المرشدين في جميع الأبعاد على اختلاف الحالة الاجتماعية، ودرجة الاحتراق النفسي منخفضة

على اختلاف الحالة الاجتماعية، سواء المتزوجين منهم بمتوسط (2.44) أو غير المتزوجين (2.49)، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول (7).

الفرضية الخامسة والسادسة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة.

للتحقق من صحة الفرضية الخامسة والسادسة استخدم اختبار ت (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة، وذلك كما هو واضح في الجدول (8).

جدول (8)

نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة

الأبعاد	نوع المؤسسة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الرضا عن طبيعة العمل	حكومية	63	3.48	0.60	115	-4.647	0.00
	خاصة	54	4.00	0.59			
العلاقة مع الزملاء	حكومية	63	3.55	0.73	115	-3.329	0.001
	خاصة	54	3.94	0.51			
العلاقة مع المسؤولين	حكومية	63	3.21	0.87	115	-2.890	0.005
	خاصة	54	3.64	0.74			
أنظمة الاتصالات	حكومية	63	3.38	0.68	115	-2.133	0.035
	خاصة	54	3.64	0.60			
التريقات والحوافز	حكومية	63	2.50	0.66	115	-4.136	0.00
	خاصة	54	3.06	0.79			
الرواتب	حكومية	63	1.88	0.55	115	-8.443	0.00
	خاصة	54	2.94	0.77			
الدرجة الكلية	حكومية	63	3.08	0.50	115	-5.309	0.00
	خاصة	54	3.59	0.52			
الاحتراق النفسي	حكومية	63	2.46	0.38	115	0.237	0.813
	خاصة	54	2.45	0.38			

يتبين من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة، وقد كانت الفروق في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، لصالح المرشدين في المؤسسات

الخاصة، الذين كانت درجة رضاهم الوظيفي عن هذه الأبعاد أعلى منها لدى المرشدين في المؤسسات الحكومية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول (8). ويتضح لنا من الجدول السابق أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة، فقد كانت درجة الاحتراق النفسي منخفضة لدى المرشدين وعلى اختلاف نوع المؤسسة، سواء لدى العاملين في المؤسسات الحكومية منهم بمتوسط حسابي (2.46) أو الخاصة (2.45).

الفرضية السابعة والثامنة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة الفرضية السابعة والثامنة استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول (9).

الجدول (9)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق

في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الرضا عن طبيعة العمل	بين المجموعات	2	1.414	0.707	1.703	0.187
	داخل المجموعات	116	48.148	0.415		
	المجموع	118	49.562	-		
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	2	1.091	0.546	1.231	0.296
	داخل المجموعات	116	51.422	0.443		
	المجموع	118	52.513	-		
العلاقة مع المسؤولين	بين المجموعات	2	1.234	0.617	0.881	0.417
	داخل المجموعات	116	81.208	0.700		
	المجموع	118	82.442	-		
أنظمة الاتصالات	بين المجموعات	2	0.132	0.066	0.151	0.860
	داخل المجموعات	116	50.595	0.436		
	المجموع	118	50.727	-		
الترقيات والحوافز	بين المجموعات	2	0.239	0.119	0.197	0.821
	داخل المجموعات	116	70.250	0.606		
	المجموع	118	70.489	-		
الرواتب	بين المجموعات	2	0.126	0.063	0.087	0.917
	داخل المجموعات	116	83.753	0.722		
	المجموع	118	83.879	-		
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	بين المجموعات	2	0.415	0.208	0.633	0.533
	داخل المجموعات	116	38.029	0.328		
	المجموع	118	38.444	-		
الاحتراق النفسي	بين المجموعات	2	0.077	0.038	0.261	0.771
	داخل المجموعات	116	17.091	0.147		
	المجموع	118	17.168	-		

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في درجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد كانت درجة الرضا الوظيفي متقاربة ودرجة الاحتراق النفسي منخفضة لدى المرشدين في جميع الأبعاد وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول (10).

الجدول (10)

الأعداد، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الرضا عن طبيعة العمل	بكالوريوس	92	3.78	0.61
	بكالوريوس+دبلوم عالي	13	3.57	0.71
	ماجستير	14	3.49	0.75
العلاقة مع الزملاء	بكالوريوس	92	3.79	0.67
	بكالوريوس+دبلوم عالي	13	3.53	0.64
	ماجستير	14	3.61	0.63
العلاقة مع المسؤولين	بكالوريوس	92	3.45	0.81
	بكالوريوس+دبلوم عالي	13	3.48	0.66
	ماجستير	14	3.14	1.06
أنظمة الاتصالات	بكالوريوس	92	3.50	0.65
	بكالوريوس+دبلوم عالي	13	3.44	0.58
	ماجستير	14	3.58	0.76
الترقيات والحوافز	بكالوريوس	92	2.78	0.76
	بكالوريوس+دبلوم عالي	13	2.73	0.75
	ماجستير	14	2.64	0.86
الرواتب	بكالوريوس	92	2.38	0.84
	بكالوريوس+دبلوم عالي	13	2.35	0.87
	ماجستير	14	2.28	0.84
الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	بكالوريوس	92	3.35	0.56
	بكالوريوس+دبلوم عالي	13	3.24	0.55
	ماجستير	14	3.18	0.62
الاحتراق النفسي	بكالوريوس	92	2.46	0.39
	بكالوريوس+دبلوم عالي	13	2.47	0.32

0.33	2.39	14	ماجستير	
------	------	----	---------	--

الفرضية التاسعة والعاشر

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) بين متغير سنوات الخبرة (ودرجة الرضا الوظيفي، ودرجة الاحتراق النفسي) لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

للتحقق من صحة الفرضية التاسعة والعاشر استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الرضا الوظيفي، ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، وذلك كما هو واضح في الجدول (11).

الجدول (11)

نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ودرجة (الرضا الوظيفي، الاحتراق النفسي) لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
الرضا عن طبيعة العمل	116	-0.009	0.920
العلاقة مع الزملاء	116	-0.137	0.143
العلاقة مع المسؤولين	116	0.027	0.771
أنظمة الاتصالات	116	0.011	0.908
الترقيات والحوافز	116	-0.065	0.490
الرواتب	116	-0.026	0.783
الدرجة الكلية	116	-0.039	0.675
سنوات الخبرة درجة الاحتراق النفسي	116	-0.042	0.652

يتضح من الجدول السابق عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الرضا الوظيفي ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

الفرضية الحادية عشرة والثانية عشرة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha = 0.05$) بين متغير الدخل الشهري (ودرجة الرضا الوظيفي، ودرجة الاحتراق النفسي) لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

للتحقق من صحة الفرضية الحادية عشرة والثانية عشرة استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين متغير الدخل الشهري ودرجة (الرضا الوظيفي، الاحتراق النفسي) لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، وذلك كما هو واضح في الجدول (12).

الجدول (12)

نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين متغير الدخل الشهري ودرجة (الرضا الوظيفي، الاحتراق النفسي) لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
الرضا عن طبيعة العمل	111	0.251	0.008
العلاقة مع الزملاء	111	0.244	0.010
العلاقة مع المسؤولين	111	0.151	0.113
أنظمة الاتصالات	111	0.061	0.527
الترقبات والحوافز	111	0.147	0.124
الرواتب	111	0.368	0.00
الدرجة الكلية	111	0.255	0.007
الدخل الشهري درجة الاحتراق النفسي	111	-0.140	0.144

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ بين متغير الدخل الشهري ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، وقد كانت العلاقة في أبعاد: الرضا عن طبيعة العمل، العلاقة مع الزملاء، الرواتب، والدرجة الكلية، بحيث كلما ازداد الدخل الشهري ازدادت درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين عن هذه الأبعاد والعكس صحيح.

ويتضح أيضاً من الجدول السابق عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ بين متغير الدخل الشهري ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

الفرضية الثالثة عشرة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$ بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة عشرة استخدم الباحث معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، وذلك كما هو واضح في الجدول (13).

جدول (13)

نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي	119	-0.356	0.00

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، بحيث كلما ازدادت درجة الاحتراق النفسي قلت درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين والعكس صحيح.

الفصل الخامس	
75	مناقشة وتفسير النتائج
88	التوصيات
90	قائمة المراجع العربية
96	قائمة المراجع الأجنبية

الفصل الخامس

مناقشة وتفسير النتائج والتوصيات

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى الأخصائيين والمرشدين الاجتماعيين والنفسيين في محافظة بيت لحم، وقد تكونت عينة الدراسة من 119 أخصائياً ومرشداً نفسياً واجتماعياً في المؤسسات الحكومية والخاصة، وهذا العدد يشكل حوالي 75% من مجموع الأخصائيين والمرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم الذين يقدمون الخدمة للمنتفعين والمسترشدين بشكل مباشر. كما هدفت هذه الدراسة التعرف إلى اثر المتغيرات الديمغرافية في درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي، وبعد تحليل البيانات والحصول على النتائج، سيتم تفسير هذه النتائج ومقارنتها مع نتائج دراسات السابقة، كما سيتم اقتراح التوصيات لهذه الدراسة.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم ؟ أظهرت الدراسة نتائج تفيد أن درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم كانت متوسطة كما هو واضح من الجدول (3) وقد جاء في مقدمتها: الرضا عن العلاقة مع الزملاء، فالرضا عن طبيعة العمل، فالرضا عن أنظمة الاتصالات، فالعلاقة مع المسؤولين، فالترقيات والحوافز، وأخيرا الرضا عن الرواتب. وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة كل من وزارة التربية والتعليم (2005)، التي استهدفت جميع المرشدين في المدارس الحكومية في فلسطين، وأشارت على أن 52.6% لديهم رضا متوسط عن عملهم، كما اتفقت مع دراسة أبو ساكور (1999) التي هدفت إلى قياس درجة الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة القدس المفتوحة وجامعة الخليل في فلسطين، وكانت نتائجها أن الموظفين لديهم رضاً متوسطاً عن عملهم، واتفقت أيضاً مع دراسة ياسين (1995) التي هدفت إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي عند مديري المدارس الثانوية في الأردن وأظهرت نتائجها أن المديرين راضون بدرجة متوسطة، كما أكدت دراسة (Judeth 1997) عن المرشدين التربويين في ولاية أريزونا والمؤثرات في رضاهم عن المهنة وأشارت إلى أن 48 مرشداً كان رضاهم متوسطاً، واتفقت مع نتائج دراسة (Zembylas 2004) عن المعلمين في قبرص والتي أشارت على وجود درجة متوسطة من الرضا الوظيفي عندهم.

وكما تشير النتائج أن أدنى مستويات الرضا الوظيفي كانت في الترقيات والحوافز والرواتب، ويرى الباحث أن معظم الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين يتفقون على عدم الرضا الوظيفي حيال الترقيات والحوافز والرواتب، بسبب عدم تناسبها مع الجهود المبذولة في العمل من جهة، وعدم كفايتها في تغطية متطلبات الحياة الاجتماعية والمستلزمات المعيشية للأسرة من الجهة الأخرى.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما أهم مظاهر الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم ؟ لقد أشارت النتائج كما يتضح في الجدول (4) أهم عشرة مظاهر للرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم مرتبة حسب الأهمية كالتالي: دعم اقتراحات الزملاء، اكتساب خبرات، تطور مهني، الشعور بأنه شخص ذو قيمة، المشاركة في الدورات، توفر مكانة اجتماعية، الشعور بالإنجاز، الإحترام المتبادل مع الزملاء، التفاهم مع الرئيس المباشر، الاتصال المباشر مع المسؤولين والزملاء.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج الدراسات التالية: وزارة التربية والتعليم (2005) التي أكد فيها المرشدون في المدارس الحكومية على كل من أهمية العلاقة مع الزملاء والمكانة الاجتماعية، ولم يكونوا راضين عن الرواتب والحوافز، وهذا ما أكده موظفو جامعة القدس المفتوحة وموظفو جامعة الخليل في دراسة أبو ساكور (1999) حيث حاز مجال الرضا عن المركز الاجتماعي والمكانة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء أعلى درجات الرضا، فيما حاز مجال الرضا عن الراتب والحوافز أقل درجات الرضا، ونفس الشيء أكده المديرون في الأردن في دراسة ياسين (1995)، وأكد المرشدون في ولاية اريزونا، في دراسة (Demato 2002) حيث كان الرضا منخفضا في بُعد الأجور مقابل ساعات العمل، ونرى وجود ستة من العشرة مظاهر المهمة من البُعد الأول وهو (الرضا عن طبيعة العمل) وثلاثة في البعد الثاني (الرضا عن العلاقة مع الزملاء) وواحد فقط في البعد (العلاقة مع المسؤولين)، وعدم وجود أي مظهر من المظاهر المهمة للمرشدين في الأبعاد الثلاثة الأخرى وهي (الرواتب، الحوافز، والاتصالات)، وهذا يتفق مع دراسة العاجز (2001) على واقع الإرشاد التربوي في مدارس قطاع غزة، التي دلت نتائجها على أن المرشدين في المدارس بحاجة إلى اهتمام أكثر مما هو موجود، وهذا ما أكدته دراسة الدنبك (2000) لمعرفة إنجازات المرشدين في فلسطين، ودراسة علاونة وندى (2005) على المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية خرجت بنفس النتائج، ويرى الباحث أن ذلك مؤشر قوي لعدم رضاهم عن أبعاد (الرواتب والحوافز والاتصالات)، وهذا انسجم كثيرا مع نتائج السؤال الأول، ويرى الباحث أن أهم المظاهر عند المرشدين كانت تتعلق بالتطور المهني،

وتطوير العلاقة مع الزملاء، وكما أكدت الدراسات السابقة، والنظريات التي تحدثت عن الرضا الوظيفي أن شعور الشخص بالرضا مرتبط بإدراك الشخص لقيمته في المؤسسة، وتلبية حاجاته وتوقعاته الخاصة نحو مستقبله.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟ أشارت نتائج الدراسة أن درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم كانت منخفضة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للمقياس (2.46)، وهي درجة منخفضة.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج الدراسات التالية: وزارة التربية والتعليم (2005) التي استهدفت المرشدين التربويين في فلسطين التي كانت نتائجها تشير إلى مستوى احتراق نفسي منخفض عند المرشدين التربويين في فلسطين، وفي دراسة سلمان (2003) على المرشدين التربويين في محافظات شمال الضفة الغربية، كانت النتائج تشير إلى أن شدة الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد كانت متدنية، ودراسة العتيبي (2003) على العاملين في القطاع الحكومي في الكويت أشارت إلى أن مستوى الاحتراق النفسي كان منخفضاً. ويرى الباحث أن انخفاض درجة الاحتراق النفسي عند المرشدين في محافظة بيت لحم يعود إلى انتماء المرشد/ة لوظيفته، وقدرته على التضحية وتحمل الأعباء، والضغوطات من أجل تقديم الخدمة الفضلى للمنتفعين، وكذلك لشعورهم مع ما يمر به الشعب الفلسطيني من ظروف قاسية وصعبة، تحتم على المرشدين الوقوف بجديّة لمساعدة المنتفعين الذين يحتاجون إلى المساعدة.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع:

ما أهم مظاهر الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم؟ لقد أوضحت نتائج الدراسة كما يتضح من الجدول (5) العشرة مظاهر الأهم للاحتراق النفسي وهي على التوالي: أعمال كثيرة يقوم بها المرشد، وتفهم مشاعر المنتفع العاطفية، ومتحمس نحو قيمة الإرشاد، والاستعداد للقيام بأي عمل، والتعامل مع المنتفع على أنه إنسان وليس حالة، ووجود طاقة كافية للاستمرار بالعمل، وثبات الاتجاهات نحو قيمة الإرشاد، وتوقع الأفضل من المنتفعين، والعلاقة الجيدة مع المشرف، والإرشاد يعطي النشاط للاستمرار نحو المستقبل.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة وزارة التربية والتعليم (2005) في وجود أعمال كثيرة يقوم بها المرشد في كل يوم، وكذلك ثبات اتجاهات المرشدين نحو قيمة الإرشاد، وهذا ما اكدته دراسة الدنبيك (2000) من حيث أن هذه المظاهر كانت الأهم عند المرشدين التربويين في فلسطين. ويرى الباحث أن هذه جميعاً تعتبر نقاط إيجابية ولصالح المرشدين وتؤكد على توافق المرشد المهني، واهتمامه الكبير بعمله ومهنته، رغم كثرة الأعباء والأعمال الكثيرة التي يقوم بها في كل يوم، ويؤكد أيضاً على إمكانيات المرشدين في تقديم الخدمة للمنتفعين، رغم صعوبة الظروف وقسوتها، وينبع ذلك من شعور المرشدين بأهمية دورهم وحساسيتهم، وحاجة المنتفعين للخدمات التي يقدمها المرشدون خاصة في هذه الظروف.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس.

يتضح من الجدول (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس، وقد كانت الفروق في أبعاد: العلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع المسؤولين والدرجة الكلية، لصالح المرشدين الذكور، الذين كانت درجة رضاهم الوظيفي عن هذه الأبعاد أعلى منها لدى المرشدات، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في جدول (6).

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة ياسين (1995) التي أظهرت فروقاً في درجة الرضا الوظيفي بين مديري ومديرات المدارس الثانوية ولصالح المدراء الذكور، كما اتفقت مع نتائج دراسة (Zembylas, 2004) من حيث أن المعلمين الذكور لديهم رضا وظيفي أعلى من الإناث في قبرص، واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (Sari, 2004) التي أشارت إلى أن الإناث لديهن رضا وظيفي أعلى من الذكور عند المعلمين في المدارس الخاصة التركية.

ويرى الباحث أن السبب في ذلك يعود إلى مسؤوليات المرأة الكبيرة في البيت بالإضافة إلى مسؤولياتها في العمل، وهذا يشكل ضغطاً كبيراً على المرأة وينعكس على رضاها عن عملها.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس.

يتضح من الجدول (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الجنس، ولصالح المرشدات من الإناث اللواتي كانت درجة الاحتراق النفسي عندهن أعلى منها لدى الذكور بمتوسط حسابي (2.52) مقابل (2.34) لدى المرشدين الذكور. وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة حرتاوي (1991) التي أشارت أن الاحتراق النفسي عند الإناث أعلى من الذكور على مستوى الشدة حسب مقياس ماسلاش، عند المرشدين التربويين في الأردن.

كما اتفقت مع نتائج دراسة عسكر وعبدالله (1988) في أن الإناث يتعرضن للضغوط بدرجة أكبر من الذكور عند العاملين في بعض المهن الاجتماعية في الكويت، واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (Sari, 2004) في أن الإناث لديهن درجة احتراق نفسي أعلى من الذكور عند المعلمين في المدارس الخاصة التركية.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة منسجمة بشكل كبير مع نتائج الفرضية الأولى، حول الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس والتي أشارت إلى أن الإناث أقل رضا من الذكور، وهنا أشارت النتيجة أن مستوى الاحتراق النفسي أكبر عند الإناث منه عند الذكور، وهذا يثبت النظريات التي تحدثت أنه كل ما زاد مستوى الاحتراق النفسي قلت درجة الرضا الوظيفي، ويرى الباحث أيضاً أن الإناث يشعرون بالضغط أكثر نتيجة مسؤوليات البيت بعد العمل.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. لقد أشارت نتائج الدراسة من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، فقد كانت درجة الرضا الوظيفي متقاربة لدى المرشدين في جميع الأبعاد وعلى اختلاف الحالة الاجتماعية، فقد كان المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية للمتزوجين 3.32، ولغير المتزوجين 3.31، وهذا يعني أنه لا يوجد فروق لمتغير الحالة الاجتماعية في درجة الرضا الوظيفي.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة علاونة وندي (2005) التي أشارت إلى عدم وجود فروق في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

ويعزو الباحث ذلك إلى إن ظروف العمل واحدة، ومعظم فعاليات المهنة تقع داخل المؤسسة، مما يقلل الفروق في درجة الرضا الوظيفي بين المتزوجين وغير المتزوجين.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. يتضح لنا من الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، فقد كانت درجة الاحتراق النفسي منخفضة لدى المرشدين وعلى اختلاف الحالة الاجتماعية، سواء المتزوجين منهم بمتوسط حسابي (2.44) أو غير المتزوجين (2.49).

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة العتيبي (2003) في عدم وجود فروق داله تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية في مستوى الاحتراق النفسي عند العاملين في قطاع الخدمات المدنية الكويتية.

واختلفت مع نتائج عسكر وعبدالله (1988) التي أشارت إلى أن المتزوجين هم الأكثر تعرضاً للضغط عند العاملين في بعض المهن الاجتماعية في الكويت ، كما اختلفت مع نتائج دراسة (Patrick, 2004) التي أشارت إلى أن المعلمين غير المتزوجين لديهم إحتراق نفسي أعلى من المعلمين المتزوجين في هونغ كونغ.

ويعزو الباحث عدم وجود الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بين المتزوجين وغير المتزوجين إلى تجانس المجتمع الفلسطيني في الظروف التي يتعرض لها بحيث لم تستطع هذه الدراسة أن تكشف عن أي فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لصالح متغير الحالة الاجتماعية.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة.

بينت نتائج الدراسة في الجدو ل (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت

لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة، وقد كانت الفروق في جميع الأبعاد والدرجة الكلية، ولصالح المرشدين في المؤسسات الخاصة، الذين كانت درجة رضاهم الوظيفي عن هذه الأبعاد أعلى منها لدى المرشدين في المؤسسات الحكومية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول (8).

ويرى الباحث أن السبب في هذه النتيجة يعود إلى أن الدخل الشهري في المؤسسات الخاصة أعلى منه في المؤسسات الحكومية، وكذلك طرق الإشراف المهني المتبعة في المؤسسات الخاصة تركز بشكل كبير على التطور المهني والوظيفي وتخفيف عبء وضغوطات العمل عن المرشدين، في حين أن الاهتمام بذلك في المؤسسات الحكومية قليل جداً، ويعزو الباحث أيضاً هذه النتيجة إلى عدد المرشدين الذين يتعامل معهم المرشدين في المؤسسات الخاصة أقل بكثير من عدد المرشدين في المؤسسات الحكومية، إلى جانب شعور المرشدين في المؤسسات الخاصة بالاستقلالية في أداء أعمالهم أكثر من المرشدين في المؤسسات الحكومية، الأمر الذي ساهم في إعطائهم دافعاً أكبر للعمل والشعور بالرضا الوظيفي بدرجة أعلى من زملائهم في المؤسسات الحكومية.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة. يتضح من الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير نوع المؤسسة، فقد كانت درجة الاحتراق النفسي منخفضة لدى المرشدين وعلى اختلاف نوع المؤسسة، سواء لدى العاملين في المؤسسات الحكومية منهم بمتوسط حسابي (2.46) أو الخاصة (2.45).

ولم يجد الباحث دراسة واحدة حول مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير نوع المؤسسة، ولم يجد إلا دراسة واحدة عن ضغوط العمل في القطاع العام والقطاع الخاص والتي اختلفت نتائجها مع نتائج هذه الدراسة، وهي دراسة النمر (2000) التي دلت على أن القطاع العام يعد أكثر تعرضاً لضغوط العمل من القطاع الخاص عند العاملين في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية.

وحسب النظريات التي تحدثت عن العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، ربما تكون هذه النتيجة غير منسجمة مع نتائج الفرضية الثالثة، والتي أشارت إلى رضا أقل عند المرشدين

في المؤسسات الحكومية، ويرى الباحث أن عدم الانسجام ناتج من أن عدم الرضا الوظيفي هو مقدمة مهمة وجدّية، نحو الاحتراق النفسي، وحسب ماسلاش فان الاحتراق يمر في مراحل هي: أولاً: الإجهاد النفسي، وثانياً: الإنهاك النفسي، وثالثاً: الاحتراق النفسي. ويرى الباحث أيضاً أن عدم وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي عند المرشدين في المؤسسات الحكومية والخاصة يعود إلى تجانس الظروف التي يعيشها المرشدون، وطبيعة الخدمات المقدمة للمنتفعين .

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$ في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

لقد أوضحت نتائج الدراسة في الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha=0.05)$ في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد كانت درجة الرضا الوظيفي متقاربة لدى المرشدين في جميع الأبعاد وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول (10).

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (Vinokur,et al.,1991) التي أشارت إلى أنه لم يكن هناك اختلاف في الرضا الوظيفي بين الحاصلين على درجة البكالوريوس والحاصلين على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية. كما اتفقت مع نتائج دراسة (Himle,et al.,1990) أجريت على عينيتين من الأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية، الأولى حاصلة على درجة بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية، والثانية حاصلة على درجة الماجستير في نفس التخصص، ودلت نتائج الدراسة أنه لم يكن هناك اختلاف يذكر بين المجموعتين بالنسبة للرضا الوظيفي.

وقد اختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة آل ناجي (1993) حيث دلت النتائج لوجود أثر إحصائي دالاً لتفاعل بعض المتغيرات من ضمنها المستوى التعليمي عند المعلمين والمعلمات.

ويرى الباحث أن السبب في عدم وجود فروق في درجة الرضا الوظيفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي في أن فرص العمل للمؤهل العلمي الأعلى (ماجستير أو BA مع دبلوم عالي) هي قليلة جداً إن لم تكن موجودة، وذلك بسبب كثرة الخريجين والحاصلين على المؤهلات العلمية المختلفة، فهذا يعطي الموظف الحاصل على درجة الماجستير مثلاً رصاً وظيفياً مثله مثل المؤهل العلمي الأدنى.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي. يتضح من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد كانت درجة الاحتراق النفسي منخفضة لدى المرشدين وعلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول (10). وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة سلمان (2003) التي أشارت لعدم وجود علاقة لمتغير المؤهل العلمي في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظات شمال الضفة الغربية.

كما اتفقت مع نتائج العنبي (2003) في عدم وجود علاقة لمتغير المؤهل العلمي في مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في قطاع الخدمات المدنية الكويتية. واتفقت أيضا مع نتائج دراسة فائق (2001) التي أشارت لعدم وجود علاقة للمؤهل العلمي في ضغوط العمل لدى موظفي خمس شركات للأعمار والبناء في العراق. واتفقت مع نتائج دراسة حرتاوي (1991) أنه لا يوجد علاقة لمتغير المؤهل العلمي في مستوى الاحتراق النفسي عند المرشدين التربويين في الأردن. وهذه النتيجة منسجمة مع نتائج الفرضية السابعة حول الرضا الوظيفي، ويرى الباحث أن سبب ذلك يعود إلى كثرة أعداد الخريجين من التخصصات ذات العلاقة مع الخدمات النفسية والاجتماعية، وبالتالي شدة التنافس على الوظائف سواء في المؤسسات الخاصة أو المؤسسات الحكومية.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم. لقد أوضحت نتائج الدراسة في الجدول (11) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم. وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة علاونة وندی (2005) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة عند المرشدين التربويين في محافظتي جنين

وقلقيلية، وفسر الباحثان هذه النتيجة إلى قصر مدة إنشاء وظيفة المرشد التربوي في فلسطين. وقد اختلفت مع نتائج دراسة آل ناجي (1993) في وجود اثر لمتغير سنوات الخبرة في درجة الرضا الوظيفي عند المعلمين والمعلمات.

ويرى الباحث أن السبب في عدم وجود اثر لمتغير سنوات الخبرة في درجة الرضا الوظيفي يعود إلى عدة أسباب من أهمها: أن 94 مرشدا ومرشدة من 119 (حوالي 81%) لم تتجاوز مدة خبرتهم (9) سنوات، والتسع سنوات لا تعد فارقاً زمنياً كبيراً يمكن أن يترك اثراً واضحاً وبارزاً في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين، والسبب الثاني يعود إلى أن فرص الاختيار للوظيفة محدودة جداً، ودرجة التنافس على الوظائف عالية.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية العاشرة:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

يتضح من الجدول (11) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة سلمان (2003) في عدم وجود علاقة بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظات شمال الضفة الغربية. كما اتفقت مع نتائج دراسة فائق (2001) في عدم وجود علاقة لمتغير الخبرة في مستوى الاحتراق وضغوط العمل عند العاملين في خمس شركات للأعمار والبناء في العراق. واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة حرتاوي (1991) في عدم وجود تأثير لسنوات الخبرة في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في الأردن.

واختلفت مع نتائج دراسة (Lee & Ashforth,1993) التي أشارت إلى أن المرشدين الذين خدمتهم قليلة وقصيرة كانوا أكثر شعوراً بالاحتراق النفسي ، كما اختلفت أيضاً مع نتائج دراسة (Patrick ,2004) التي أكدت على أن المعلمين الذين لديهم سنوات خبرة أقل يكون لديهم احتراق نفسي أعلى في هونج كونج .

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعود إلى أن مهنة الإرشاد بشكل عام في فلسطين هي حديثة العهد، والفروق في السنوات قليلة نوعاً ما، حيث أن معظم المرشدين في عينة الدراسة بلغت سنوات خدمتهم من سنة إلى تسع سنوات، كما أن ظروف العمل هي واحدة على الجميع، كما

أن الاحتراق النفسي ظاهرة تتجم عن عدد من المؤثرات تقف ضغوط العمل في مقدمتها، وبالتالي فإن سنوات الخدمة بحسب نتائج الدراسة لم تكشف عن وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الحادية عشرة:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha=0.05$) بين متغير الدخل الشهري ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم. يتضح من الجدول (12) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha=0.05$ بين متغير الدخل الشهري ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، وقد كانت العلاقة في أبعاد: الرضا عن طبيعة العمل، والعلاقة مع الزملاء، والرواتب، والدرجة الكلية، بحيث كلما ازداد الدخل الشهري ازدادت درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين عن هذه الأبعاد والعكس صحيح.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة أبو ساكور (1999) حيث حاز الرضا عن الراتب على أقل الدرجات لدى موظفي جامعة القدس المفتوحة وجامعة الخليل. واتفقت أيضا مع دراسة (Demato,2002) التي حصل فيها الرضا عن الراتب على درجات منخفضة عند المرشدين في فرجينيا. وقد أكدت دراسة (Vinokur, et al.,1991) أن الدخل المادي من أقوى المتغيرات في التأثير على عدم الرضا الوظيفي.

واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة علاونة وندى (2005) التي أشارت عدم وجود فروق لمتغير الدخل الشهري في درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، وفسر الباحثان ذلك أن الفروق في الرواتب عند المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في محافظتي جنين وقلقيلية قليلة.

ويرى الباحث أن الدخل الشهري يعتبر من المتغيرات التي تسهم بدرجة كبيرة في درجة الرضا الوظيفي، حيث كان هناك (102) من المرشدين من اصل (111) رواتبهم الشهرية أقل من (3000) شيكل، وهذا يعني أن الرواتب متدنية، وهي لا تتناسب مع الجهود المبذولة، ومع احتياجات الأسرة.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية عشرة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) بين متغير الدخل الشهري ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

يتضح من الجدول (12) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) بين متغير الدخل الشهري ودرجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة سلمان (2003) في انه عدم وجود علاقة لمتغير الدخل الشهري في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في محافظات شمال الضفة الغربية.

أما في دراسة جبر وعساف (1991) التي هدفت إلى التعرف على عوامل الضغط النفسي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعات فلسطين، وكانت العينة من مدرسي جامعة النجاح الوطنية في نابلس، ودلت الدراسة أن المصدر الخامس والأخير للضغط النفسي كان راتب المدرس. ويرى الباحث أن هذه النتيجة قد تكون سبب لتقارب الدخل الشهري للمرشدين النفسيين والاجتماعيين، ولزيادة نسبة البطالة عند خريجي الجامعات بشكل عام، وللظروف الاقتصادية والسياسية التي يمر بها الشعب الفلسطيني بشكل خاص.

تفسير ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة عشرة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم.

يتضح من الجدول (13) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05=\alpha$) بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم، بحيث كلما ازدادت درجة الاحتراق النفسي قلت درجة الرضا الوظيفي لدى المرشدين والعكس صحيح.

وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (Pascual, 2003) التي دلت على وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل ودرجة الاحتراق النفسي عند المعلمين في أوروبا، كما اتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (Rasku, 2003) التي أشارت إلى رضا وظيفي قليل وإجهاد انفعالي عالٍ عند المعلمين في أوروبا، واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (Tsigilis, 2004) التي أكدت وجود علاقة عكسية قوية بين درجة الاحتراق النفسي ودرجة الرضا الوظيفي عند معلمي التربية الرياضية في اليونان، كما دلت نتائج دراسة (Lingard, 2003) أن تحسين الظروف البيئية في العمل يخفف من درجة الاحتراق النفسي، واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (Staurovsky, 1992) التي

أشارت إلى وجود درجة عالية من الاحتراق النفسي ودرجة منخفضة من الرضا الوظيفي عند أعضاء هيئة تدريس في أقسام التمريض في ثلاثة مراكز جامعية للعلوم الصحية في أمريكا. وانفقت أيضا مع نتائج دراسة (Riggat, 1984) عن الاحتراق النفسي والرضا عن العمل لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين والموجهين في مجال التأهيل المهني، وقد أظهرت الدراسة أن هناك علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والرضا عن العمل. يرى الباحث وبناء على ما ورد في الأدب التربوي والنظريات المختلفة، أن الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي، والأسباب التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي تؤدي إلى خفض مستوى الاحتراق النفسي، وبذلك لا يكون الرضا الوظيفي إلا جزءاً من موضوع اشمل يقع تحت مظلة ضغوط العمل، التي تعتبر المقدمة الرئيسية للاحتراق النفسي.

التوصيات

1. يتطلب من الجهات الإدارية المسؤولة عن المؤسسات الحكومية والخاصة العمل على خفض مصادر الضغوط المهنية التي تواجه المرشدين النفسيين والاجتماعيين، عن طريق توفير الظروف المهنية الملائمة للعمل، وشعور المرشد بالراحة .
2. العمل على تطوير المرشدين النفسيين والاجتماعيين من الناحية المهنية والوظيفية لغايات تحسين مدخلات العملية الإرشادية، وزيادة الرضا الوظيفي للمرشدين.
3. ضرورة إعادة النظر في أوضاع المرشدين النفسيين والاجتماعيين المعيشية.
4. عقد دورات تدريبية من قبل المؤسسات أو نقابة الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين لتوضيح طبيعة ظاهرة الاحتراق النفسي وتحليلها، وبيان أسبابها ومصادرها وأثارها وأبعادها، وكيفية مواجهتها واحتوائها والسيطرة عليها ضمن مستويات صحية مقبولة.

٥. تخفيف الأعباء الوظيفية والمهنية عن المرشدين النفسيين والاجتماعيين، وذلك عبر زيادة عدد المرشدين، وتقليل عدد المُسترشدين الذين يتابعهم المرشد الواحد.
٦. ضرورة التعاون مع أقسام علم النفس والخدمة الاجتماعية والصحة النفسية في مؤسسات التعليم العالي ، لاعداد برامج إرشادية وعلاجية خاصة للذين يعانون درجات مرتفعة من الاحتراق النفسي.
٧. العمل على جذب الدعم الاجتماعي للمرشدين وذلك من خلال التركيز على الجانب الإعلامي التوعوي لتوضيح دور المرشدين النفسيين والاجتماعيين وأهميته في المجتمع
٨. من المهم أن تقوم المؤسسات والوزارات الحكومية المختلفة بدراسة المناخ التنظيمي والوظيفي، لتحديد العوامل المؤدية لانخفاض الرضا الوظيفي.
٩. تعزيز أواصر التعاون والتواصل بين المرشدين النفسيين والاجتماعيين والعاملين في هذا الحقل، سواء داخل المؤسسة الواحدة، أو بين مجموع المرشدين العاملين في المؤسسات الحكومية والخاصة، لمساندة بعضهم بعضاً، لتخفيف الشعور بالضغط والاحتراق النفسي، والتواصل الايجابي والفعال لأصحاب المهنة الواحدة.
١٠. عقد لقاءات دورية بين المرشدين وإدارات المؤسسات لبحث المشكلات التي يتعرضون لها والتفكير في إيجاد أفضل الحلول لها.
١١. أجزاء المزيد من الأبحاث والدراسات عن ظاهرة الاحتراق النفسي وتسلط الضؤ على متغيرات جديدة لم تتناولها هذه الدراسة مثل علاقة الاحتراق النفسي لكل مما يلي :

- ضغوط العمل.
- الولاء التنظيمي / الوظيفي.
- الدافعية.
- الإحباط الوظيفي.
- الاضطرابات السيكوسوماتية.
- مصادر الاحتراق النفسي.
- الغياب والتأخر عن العمل.

- المركز الوظيفي، رؤساء، مدراء، مرؤوسين.
- المقارنة بين بعض المهن المختلفة مثل الإرشاد، التمريض، الأطباء، أساتذة الجامعات.
- الاحتراق النفسي والأمن الوظيفي.

قائمة المراجع العربية

إبراهيم، لطفي عبد الباسط. (2001). عمليات تحمل الضغوط وعلاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين، مجلة العلوم النفسية والاجتماعية، 16 (21) ، 45- 67 جامعة المنوفية، مصر.

أبو حليلة، فائق. (2001). الآثار السلبية لضغوط العمل الوظيفي البدنيّ والنفسية وانعكاسها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الأعمار في عمان، مؤته للبحوث والدراسات، 18 (6)، 75-78.

أبو العسل، خليل. (1993). الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

أبو ساكور، تيسير. (1999). الرضا الوظيفي لموظفي جامعة القدس المفتوحة
وجامعة الخليل في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس،
فلسطين.

أبو عيشة، زاهدة. (1997). مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين
التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير
منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

أبو مغلي، سمير. (1987). مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس
الحكومية الإعدادية والثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية،
الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

البتال، زيد. (1999). الاحتراق النفسي لدى معلم التربية الخاصة، بحث مقدم في
ندوة الإرشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي
الاحتياجات الخاصة، جامعة الخليج العربي، 6 (12)، 216-240 البحرين.

الحو، غسان. (2004). مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي المدارس
الثانوية الحكومية في فلسطين، دراسات العلوم التربوية، 31(2)، 281-303 .

آل مشرف، فريدة. (2002). مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض لها عينة من
عضوات هيئة التدريس بجامعة الملك سعود بالرياض، مجلة دراسات الخليج
والجزيرة العربية، 105، 195 - 235 .

آل ناجي، محمد عبدا لله. (1993). تطبيق نظرية هيرزبرغ لقياس الرضا عن العمل
في التعليم الثانوي لمنطقة الإحساء في السعودية، مجلة الإدارة العامة، 39
(80)، 7-52 الرياض.

بسطا، محمد. (1999). ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الاساسي ومصادر

الانفعالات النفسية السلبية المصاحبة للضغوط ، المجلة التربوية ، 34 ، 289-
347.

جامعة القدس المفتوحة. (1997). مبادئ الإدارة العامة، فلسطين.

جبر، أحمد، وعساف، عبد. (1991). الضغوط التي يعاني منها الأستاذ الجامعي في
الضفة الغربية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

جرنس، كاري. (1996). الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية،
ترجمة علي عسكر، مجلة العلوم الاجتماعية، 14 (4)، 348-354، الكويت.

حرتاوي، هند. (1991). مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في
المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك،
أربد، الأردن.

حسني، إسماعيل ، محمود، صابر . (1993). ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها
بنمط السلوك القيادي لمدير المدرسة ، مجلة الإدارة العامة ، 80 ، 54 -
112، الرياض.

الخثيلة، فضل. (2003). ضغوط العاملين في التعليم الجامعي وتأثيره على تنظيم
العلاقات في جامعتي الملك سعود وأم القرى، مجلة جامعة الملك سعود، 14
(1)، 68 - 105.

الدنك، منال (2000). إنجازات عمل المرشدين التربويين - دراسة وتحليل، رام الله،
الإدارة العامة للتعليم العام/ دائرة الإرشاد التربوي.

رشيد ، مازن. (2000). دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط
العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية ، مجلة جامعة
الملك سعود ، العلوم الإدارية ، 13 (1)، 113 - 151.

رضا، هادي. (1999). العوامل التي تساهم في الرضا الوظيفي لدى الأخصائي الاجتماعي ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 94، 97-118.

رمضان ، نعمت. (1991). الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

زويلف، مهدي، القريوتي، محمد. (1989). مبادئ الإدارة النظرية والوظائف، دار المستقبل، عمان، الأردن.

الزيود، نادر. (1998). الدليل العلمي للمرشدين النفسيين والتربويين، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

سلمان، سامر. (2003). مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

السمادوني، السيد. (1990). إدراك المتفوقين عقلياً للضغوط والاحتراق النفسي في الفصل المدرسي وعلاقته ببعض المتغيرات البيئية، المؤتمر السنوي السادس لعلم النفس في مصر، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، 2 (1) ، 729-763 مصر.

الشيبياني، بدر. (1997). قياس اتجاهات الهيئة الإدارية والتدريسية نحو مهنة المرشد النفسي المدرسي في الكويت، ندوة الإرشاد النفسي المدرسي ودوره التنموي، كلية التربية، جامعة الكويت، الكويت.

الشيبياني، بدر ، حنورة ، مصري. (1998). الرضا المهني لدى المرشد النفسي المدرسي ، مستقبل التربية العربية، (4) 13 ، 45 - 62 .

الصراف، قاسم. (1994). مقياس الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم، كتيب التعليمات، الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة، الكويت.

العاجز، فؤاد علي. (2001). الإرشاد التربوي في المدارس الأساسية العليا والثانوية بمحافظة غزة- واقع ومشكلات وحلول ، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، غزة، فلسطين.

العارضة، معاذ. (1998). استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

العباسي، عبد الحميد. (2004). الرضا الوظيفي لدى ضابط الأمن الكويتي، مجلة العلوم الاجتماعية، 32 (4)، 867 - 902.

عبد الله، تيسير. (1994). الإجهاد النفسي لدى عينة من المعلمين الفلسطينيين في مدينة القدس ، مجلة العلوم الاجتماعية ، 13، 63-79 .

العتيبي، آدم. (2003). الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، 31 (2)، 94 - 122، الكويت.

العتيبي، آدم. (2003). علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، 90 ، 17-55 ، الكويت.

عسكر، علي، وعبد الله، أحمد. (1988). مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، 16 (4) ، 65-88 جامعة الكويت.

العمري، خالد. (2001). قياس وتحليل ضغوط العمل: دراسة تطبيقية، مؤته للبحوث والدراسات، 18 (4) ، 41-87 عمان.

علاونة، معروز، ندى، يحيى. (2005). مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في محافظتي جنين وقلقيلية، مجلة جامعة القدس المفتوحة، 5، 56 - 87، فلسطين .

عودة، يوسف. (1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس، فلسطين.

الفار، عبير وديع (1986). العلاقة بين الرضا الوظيفي وسمات الشخصية عند المرشدين التربويين في محافظة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية، عمان، الاردن.

الفاعوري، فايزة عبد الكريم. (1990). الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

الفهداوي، فهمي. (2003). دور إدارة العلاقات التنظيمية في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، مؤقت للبحوث والدراسات، 18 (4) 86-41 جامعة مؤتة، الاردن.

المحمداوي، محمود. (1991). قياس الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة المستنصرية، العراق.

مساعيد، فوزي. (1993). مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية والثانوية في لواء نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس، فلسطين.

المغدي، الحسن محمد. (1996). ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على إنتاجية القيادات الإدارية في جامعتي الملك عبد العزيز، وأم القرى ، مجلة البحوث التربوية ، 9 (5) ، 83-75، جامعة قطر، الدوحة، قطر.

الموسوي، سعيد. (1998). الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمات النفسية في الكويت ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، 40،86 - 73 .

الهابط، محمد السيد. (1983). دعائم صحة الفرد النفسية، المكتب الجامعي الحديث، نابلس، فلسطين.

الهنداوي ، صباح.(1994). استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، 8، 240 - 291 ،الرياض، السعودية

ياسين، فاطمة. (1995). الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الاردن.

وزارة التربية والتعليم العالي. (2005). تشخيص الاحتياجات التدريبية للمرشدين التربويين في مدارس الوطن ، دراسة غير منشورة، مركز الصحة المدرسية والإرشاد التربوي، رام الله، فلسطين.

Reference

- Avi-Itzhak, E. (1983). The effects on needs, organizational factors and teacher's characteristics on job satisfaction in kindergarten teachers. Research Report: ERIC EF 272.
- Boakes, J.(1998). Clinical Psychologists and Multi- Disciplinary Teams , Open University UK DC linpsy Degree, DAI – C 61/1,Psychology Industrial, 624, 336 - 352.
- Burke, R.,& Richardson, A.M. (1993). Psychological burnout In organizations. in R.T. Golembiewski. New York.
- Carcia, C. (1986). A Comparative Study of Job Satisfaction Dissatisfaction of Physical Education Faculty in Colombia and Costa Rican Institution of Higher Education, Dissertation Abstract International, 46 (12).
- Dalmau , M. (1998). Study of Caus Models of Teachers Perceptions Behavior and Its Impact on Teacher Stress Satisfaction and Performance , Dissertation Abstracts International, University of Huoston, (49), 7, 1643.
- Demato, S. (2002). Job Satisfaction among Elementary School Counselors in Viginia, Department Counselor Education, Document Dissertation , 8 (6) 287 – 305 .
- Geldard, D. (1992). A training manual for counselors basic, New York.

- Gold, Y. (2003). Stress Reduction Programs to Prevent Teacher burnout. The American School Board Journal, 107 (3) 20 -22.
- Glembiewski, T. & Munzenrider, R. (1988). Phases of Burnout. 2Ed, New York, Houghton Mifflin Company.
- Griffin, W.(1999). Management, 6Ed,New York, Houghton Mifflin Company.
- Himle, P.& Iayaratne, S . (1990). Job Satisfaction: Relationship to Perceived Competence and Work Stress Among Welfare, Health and Social Work, 17(4) 93-108.
- Judeth, A. (1997). How Arizona Public School Counselors Spend their time. Briefing Paper, Institute for Public Policy, Arizona state university.
- Kadushin, G & Kulys, R . (1995). Job Satisfaction among Social work discharge planners. Health and Social Work, 20 (3) 174-486.
- Kriss, O. (1996). Symptoms and Coping Strategies for Extension Professionals, The Ohio State University.
- Lee, R. & Ashforth, B. (1993). A Longtudinal Study of Burnout Among Supervisors and Managers. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 54, 369-398.
- Lingard, H .(2003) . The Impact of Individual and Job Characteristics on Burnout Among Civil Engineers in Australia and the Implication for Employee turnover. Construction Management & Economics , 21 (1) , 69 – 80 .

- Luthans, F.(1992). Organizational Behavior, 6Ed, New York, Mcgraw- Hill, INC .
- Maslach, C. (1982). Burnout: the cost of caring. NJ: Prentice Hall.
- Maslach,C.(1996).Maslach Burnout Inventory Manual, California, 3rd Ed.
- Maslach, C. Schaufeli, W.& Michael, P. (2001). Job Burnout Annual Review of Psychology, Anxiety , Stress&Coping, 11(6) 397-419.
- Mearns,J. Jill,E.(2003). Relationships between teachers occupational stress and their burnout and distress, Anxiety , Stress & Coping , 16 (1) , 71 – 82 .
- Moss, R. (1985). Life Stress and Health, Personality Coping and Family support in stress resistance: A Longtudinal Analysis Psychological ,New York.
- Niebragge, K. M. (1994). Burnout and job dissatisfaction among practicing school psychologists in Illinois, Paper Presented at the Annual of the National Association of School Psychologists.
- Pascual, E . Perez ,V.(2003).Job conditions, coping and wellness health outcomes in spanish secondary school teachers, Psychology and Health ,18 (4) , 511 – 521 .
- Patrick, S . (2004). do demographic characteristics make a

deference to burnout among hong kong secondary school teachers , International Journal of Leadership in Education ,7 (1) 57 - 70

Prosser,D, Johnson, S, Kuipers, G, Szmukler,B Paul, T, Graham,O. (1996). mental health burnout and Job satisfaction among hospital and community based mental health staff. British Journal of Psychiatry, 169. 334-337.

Rasku , A . Kinnunen , U. (2003). job conditions and wellness among finnish upper secondary school teachers , Psychology and Health ,18 (4) , 441 - 456 .

Riggat, F. et al. (1984). Burnout and job satisfaction in rehabilitation administrators and Direct Service Providers, Rehabilitation Counseling Bulletin, 27 (3), 151-160.

Robbins, S .(2001). Organizational Behavior ,9 Ed New Jersey ,Prentice – Hall International Inc .

Sari, H .(2004). an analysis of burnout and job satisfaction among turkish special school headteachers and teachers , and the factors effecting their burnout and job satisfaction , Educational Studies , 30 (3) , 291 – 306 .

Schermerhorn, J , John &James, G , Hunt &Richard , N , Osborn .(2000). Organizational Behavior, 7 ed , New York .

- Schutte, N. (2000). the factorial validity of the maslach burnout Inventory. Journal of Occupational & Organizational Psychology, 73 (1), 53-66.
- Staurovsky, L.g. (1992). burnout in nurse faculty, relationship to job satisfaction and self-identified job related stressors. Unpublished Doctoral Dissertation, The University of Texas. Austin, U.S.A.
- Thomas, D. (1986). an investigation of the factors influencing job satisfaction dissatisfaction of physical education athletic personnel in selected small liberal arts colleges, Dissertation Abstract International, 46 (12).
- Tsigilis , N . (2004). Between burnout and job satisfaction among physical education teachers, Journal University of Thessaly, Greece, 21 (5), 271 – 250.
- Verhoeven , C . Kraaij, V . (2003). job conditions and wellness health outcomes in dutch secondary school teachers, Psychology and Health , 18 (4) , 473 – 487 .
- Vinokur, K, Diane, S. (1991). Job Satisfaction among Social Workers in Public and Voluntary Child Welfare Agencies, Child Welfare, 70(1) 81-91.
- Waimer, R .(1996). A study of work autonomy and job satisfaction of social workers in metrobolitan Atlanta , Dissertation Abstract International , 5 (4), 7 – 56.
- Zembylas, M .(2004). Job satisfaction among school teachers in cyprus , Journal of Educational Administration , 42 (3) , 357- 374.

ملحق رقم (1)
أسماء لجنة المحكمين

- ١ -الدكتور غسان سرحان
- ٢ -الدكتورة نورما مصرية
- ٣ -الدكتور محمد برغيث
- ٤ -الدكتور معروف الشايب
- ٥ -الدكتور حسني فهمي المصري
- ٦ -الدكتور شريف كناعنة
- ٧ -الدكتور الياس ظبيط
- ٨ -الأستاذ بسام بنات
- ٩ -الأستاذ إبراهيم المصري

ملحق رقم (2)
بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا

أخي المرشد / أختي المرشدة
تحية طيبة وبعد.....

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية بهدف التعرف إلى مستوى الاحترق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين والاجتماعيين في محافظة بيت لحم وذلك استكمالاً لنيل درجة الماجستير في الإرشاد التربوي والنفسي .

ولتحقيق أهداف الدراسة أضع بين أيديكم استبانة تتكون من ثلاثة أقسام لجمع المعلومات اللازمة للدراسة، يرجو الباحث من حضراتكم التكرم بالإطلاع على الاستبانة بأقسامها الثلاثة، والإجابة عن جميع الأسئلة والفقرات، واختيار مستوى استجاباتكم على كل واحدة منها حسبما ترون ذلك ينسجم ومشاعركم واتجاهاتكم.

إن المعلومات التي ستتوصل إليها هذه الدراسة ستكون لغايات البحث العلمي وستبقى في غاية السرية، ولا داعي لذكر الاسم.
أمل من حضراتكم مساعدتي في إنجاز هذه الدراسة التي تعتمد في صدق نتائجها على دقة إجاباتكم.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث
معاوية عواد

القسم الاول:

البيانات الشخصية:

يرجى التكرم بوضع دائرة حول رمز الإجابة التي تنطبق عليك:

1/ الجنس: أ/ ذكر ب/ أنثى

2/ العمر :

3/ الحالة الاجتماعية : أ/ متزوج/ة ب/ أعزب/باء ج/ مطلق/ة د/ أرمل/ة

إذا كنت متزوج / متزوجة فكم عدد الأبناء.....

4/ الخبرة في الإرشاد :

5/الدخل الشهري للمرشدة.....

6/ المؤسسة التي يعمل فيها المرشدة/ة: أ/ حكومية ب/ خاصة (أهلية)

7/ المؤهل العلمي : أ/ دبلوم ب/ بكالوريوس ج/ بكالوريوس+ دبلوم عالي د/ ماجستير
ه/ دكتوراه

مكان السكن : أ/ مدينة ب/ قرية ج/ مخيم

هل تعاني من أية أمراض صحية.....

القسم الثاني :

يحتوي هذا القسم على أربعين فقرة متعلقة بشعورك نحو مهنتك، يرجى قراءة كل عبارة من العبارات الآتية بعناية جيدة، ومن ثم الإجابة عنها بما ينسجم مع مشاعرك واتجاهاتك نحوها وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تنسجم مع رأيك.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	لا اعرف	معارض	معارض بشدة
1	إن اتجاهاتي نحو الإرشاد ثابتة .					
2	هناك أعمال كثيرة أقوم بها في كل يوم.					
3	أتعامل مع المسترشد على انه إنسان له شخصية مميزة وليس حالة.					
4	عندما أكلف بأي عمل إضافي فإنني دائما مستعد للقيام به.					
5	إن حياتي الشخصية متعبة نتيجة لعملي الإرشادي .					
6	اشعر أن أخطائي واضحة، لذا أقوم بإخفائها .					
7	أنسى حياتي العملية عندما أعود إلى المنزل.					
8	المسترشدين بحاجة إلى دعم مستمر لأنهم لا يستطيعون مساعدة أنفسهم.					
9	عند قدوم المسترشد إليّ فإنني دائما انظر إلى الأمام وأتوقع الأفضل.					
10	إنني لا أقوم بعملي بالطريقة التي اعتقد إنها الأفضل.					
11	إن الحاجة إلى التغيير في العمل ضرورية ، لكن ليس لدي الدافع للتغيير.					
12	كثيرا ما اشعر بالرغبة لأقول للمسترشد ((تظن انك الوحيد الذي لديك مشاكل ، إن غالبية الناس لديها مشاكل حتى أنا)) .					
13	أجد انه من السهل التحدث مع المرشدين الآخرين عن مشاعري.					
14	اشعر إنني مستنزف عاطفيا.					
15	هناك بعض المسترشدين الذين أجد صعوبة في التعامل معهم.					
16	اشعر وكأنني افقد قدرتي في فهم مشاعر المسترشد والإحساس بها.					
17	الإرشاد هو عملية عطاء دون اخذ.					
18	يقدر الناس عمل المرشدين بدرجة عالية.					
19	هناك الكثير من المسترشدين الذين يستحقون المعاناة لأنهم لا يعيشون حياتهم ضمن المعايير الأخلاقية المقبولة.					
20	أنا فعلا بحاجة لأخذ إجازة من عملي في الإرشاد.					
21	اشعر أن علاقتي مع زملائي المرشدين فيها دفء.					
22	اشعر أن قدراتي في الإرشاد أصبحت معروفة.					
23	إن علاقتي مع المسترشدين تكون متعبة وسلبية .					

معارض بشدة	معارض	لا اعرف	موافق	موافق بشدة	العبارة	الرقم
					كثيراً ما اغضب عندما اسمع بما عمله المسترشد.	24
					اشعر أنه لدي الطاقة الكافية للاستمرار في العمل .	25
					إن المسترشدين يتركزون حول ذواته م وغير مقدرين لجهودي.	26
					إن الإرشاد يعطيني النشاط في الحياة، للاستمرار نحو المستقبل .	27
					ليس لدي طاقة متبقية للتعامل مع عائلتي وأصدقائي حيث إن الإرشاد يستنزف الكثير من وقتي وجهدي .	28
					اشعر أنني مرهق من قبل المسترشدين الذين يأتون إليّ.	29
					لا أستطيع أن أعبر عن مشاعري في مكان عملي الإرشادي.	30
					اشعر بانّي متحمس نحو قيمة الإرشاد.	31
					كثيراً ما أكون مدركاً ومتفهماً لمشاعر المنتفع العاطفية.	32
					كثيراً ما أتمنى من المسترشد أن يذهب ، ولا يعود إليّ .	33
					إنني اعرف ماذا يفكر مشرفي في العمل حول قدراتي كمرشد.	34
					المؤسسة التي اعمل بها تقدر عملي حق قدره .	35
					اشعر بإحباط لأنه لا يوجد احد قادر على حل جميع المشكلات .	36
					إن الإجابة العفوية تخرج مني بصعوبة.	37
					إن عملي الإرشادي أعطاني القناعة، وهذا ما كنت أتوقع أن احصل عليه من خلال مهنتي.	38
					اشعر أنني غالباً ما استجيب بسرعة وبانفعال.	39
					نادراً ما اشعر بأنه ليس لدي الرغبة بالعمل.	40

القسم الثالث:

الرضا الوظيفي: يحتوي هذا القسم على ستة مجالات، بواقع 74 فقرة تقيس درجة الرضا الوظيفي عند المرشد/ة عن عمله/ها، أرجو من حضرتكم التعبير عن درجة الرضا لديكم حول كل عبارة من العبارات التالية وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تنسجم مع رأيكم .

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	أعارض بشدة	أعارض
١	تتيح لي الوظيفة تأمين مستقبلي .					
٢	توفر الوظيفة فرصاً لاكتساب خبرات جديدة.					
٣	توفر الوظيفة الفرص لاستثمار قدراتي.					
٤	الوظيفة تعطيني الشعور باني شخص ذو قيمة.					
٥	تتيح لي وظيفتي الفرص لاتخاذ القرارات باستقلالية.					
٦	توفر لي الوظيفة الفرص للتطور المهني.					
٧	توفر الوظيفة لي مكانة اجتماعية جيدة.					
٨	الوظيفة تعطيني الشعور بفاعلية الاداء والانجاز لمهام عملي .					
٩	المهام والادوار المنوطة بي واضحة وملائمة .					
١٠	توفر لي الوظيفة صلاحية كافية لاداء عملي .					
١١	توفر لي الوظيفة الفرص لاختيار طرق واساليب جديدة لاداء العمل .					
١٢	الوظيفة توفر لي حرية تطبيق افكار جديدة في عملي.					
١٣	الوظيفة توفر لي فرص الابداع والتطوير في مجال العمل.					
١٤	تتيح لي وظيفتي فرص تطوير مؤهلاتي العلمية.					
١٥	توفر لي وظيفتي فرص الاطلاع على كل ما هو جديد متصل بطبيعة وظيفتي					
١٦	تتيح لي وظيفتي فرص المشاركة في الدورات المتصلة بعملي.					
١٧	يتوفر جو من الالفة والصدقة مع زملاء العمل .					
١٨	تتوفر اجواء من التعاون والمساعدة مع زملاء العمل .					
١٩	يسود الاحترام والتقدير المتبادل مع الزملاء.					
٢٠	يتوفر التشجيع والتحفيز نحو العمل من قبل الزملاء.					
٢١	تتوفر الفرص لتبادل المعلومات والخبرات مع زملاء العمل.					
٢٢	الوظيفة توفر الفرص لأقامة العلاقات الشخصية مع زملاء العمل.					
٢٣	تتوفر درجة من التفاهم بيني وبين رئيسي المباشر.					
٢٤	تتوفر الفرص للعمل بروح الفريق الواحد في المؤسسة التي اعمل فيها .					
٢٥	تتيح لي وظيفتي الفرص للمشاركة في الانشطة مع زملاء العمل .					
٢٦	يقدم زملائي في العمل الدعم والتأييد .					
٢٧	ادعم اقتراحات الزملاء الايجابية نحو التطور.					
٢٨	الوظيفة تتيح لي توطيد العلاقات الشخصية مع زملاء العمل.					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	أعارض بشدة	أعارض
٢٩	بيدي رئيسي المباشر نمطاً قيادياً إيجابياً .					
٣٠	رئيسي المباشر يمنحني فرصاً لتفويضي صلاحيات معينة .					
٣١	التعليمات الصادرة عن رئيسي واضحة وملائمة .					
٣٢	تحرص الإدارة العليا على اطلاعي على البرامج والخطط التطويرية .					
٣٣	تحرص الإدارة العليا على مساعدتي في حل المشاكل الصعبة .					
٣٤	الاسلوب الذي يتم فيه تطبيق السياسة الادارية واضح .					
٣٥	أحصل على الثناء والتقدير من قبل المشرفين على الجهود التي ابذلها .					
٣٦	هناك تفهم للحاجات والمشاعر من قبل الجهات المشرفة على عملي.					
٣٧	اسلوب الاشراف مشجع على الابتكار والتجديد في عملي.					
٣٨	رئيسي المباشر يقوم ادائي بصورة موضوعية .					
٣٩	بشركني رئيسي في وضع التعليمات ذات الأهمية.					
٤٠	يهتم رئيسي بالبعد الإنساني في تعامله معي .					

٤١	تتيح لي وظيفتي فرص الاتصال المباشر مع المسؤولين والزملاء.					
٤٢	الفرص متاحة لاكثر من قناة اتصال.					
٤٣	تتوفر الصراحة والصدق في الاتصال.					
٤٤	لغة الاتصال مفهومة ومحددة المعنى.					
٤٥	تتوفر فرص الاتصال الشخصي لتبادل الاراء والافكار.					
٤٦	توفر ووضوح وسائل الاتصال الفعالة .					
٤٧	يتميز نظام الاتصال بالاستمرارية والتواصل.					
٤٨	يتميز نظام الاتصال بالتبادلية (من كلا الجانبين).					
٤٩	يتميز نظام الاتصال بالسرعة .					
٥٠	يتم الاتصال مع إدارتي في العمل بشكل رسمي.					
٥١	يؤثر نظام الاتصالات في توجيه السلوك الوظيفي.					
٥٢	نظام الاتصال يتيح فرص التواصل مع الجهاز الاداري العلوي.					
٥٣	نظام الاتصال المعمول به في إدارتي ذو اتجاهين (من اسفل الى اعلى وبالعكس).					

٥٤	توفر لي وظيفتي فرص الترقى .					
٥٥	اشعر بعدالة وموضوعية في سياسة الترقيات.					
٥٦	الطريقة التي تمنح بها الترقيات تخضع لمعايير واضحة ومحددة .					
٥٧	تتم إجراءات الترقية ضمن مدة زمنية معقولة.					
٥٨	تتيح سياسة الترقيات الفرص للحصول على ترقيات استثنائية.					
٥٩	ترتبط الترقية في عملي بالانجاز.					
٦٠	توفر لي المؤسسة المواصلات (او الاجرة) لمكان العمل.					
٦١	توفر لي وظيفتي فرص الحصول على قروض.					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	لا رأي	أعارض بشدة	أعارض
٦٢	توفر لي وظيفتي فرص الحصول على إسكان.					
٦٣	توفر لي وظيفتي فرص الحصول على الحوافز المعنوية (كتب شكر ، شهادات تقدير الخ).					
٦٤	لا يوجد دور مهم لاعتبار الوساطة والمحسوبة في الترقية في مكان عملي.					
٦٥	ليس للاعتبارات السياسية والحزبية والدينية دور مهم في الترقية.					
٦٦	مستوى الدخل الذي يعود علي من عملي يرضي طموحاتي.					
٦٧	اشعر ان الراتب الذي اتقاضاه يتناسب مع حجم العمل الذي اؤديه.					
٦٨	نظام الرواتب المطبق متحيز لفئة دون اخرى .					
٦٩	يتناسب الراتب مع تكاليف المعيشة .					
٧٠	يوفر لي راتبي حياة كريمة بعد التقاعد.					
٧١	راتبي مناسب مقارنة مع رواتب زملائي الاخصائيين في المؤسسات الاخرى					
٧٢	اشعر بان نسبة الزيادة على الراتب تتناسب مع غلاء المعيشة.					
٧٣	يوفر لي نظام الرواتب فرصاً لتأمين مستقبلي (توفير ، تأمين صحي، الخ)					
٧٤	يفي راتبي بمتطلبات المعيشة لي ولاسرتي .					

مع الشكر الجزيل لتعاونكم

ملحق رقم (3)

أسماء المؤسسات التي شملتها العينة

الرقم	اسم المؤسسة	العينة	العدد الأصلي	نوع المؤسسة
1	مديرية التربية والتعليم	25	33	حكومية
2	الشؤون الاجتماعية	17	19	حكومية
3	مستشفى الأمراض العقلية	8	12	حكومية
4	برنامج تأهيل الأسرى	5	7	حكومية
5	مديرية الشباب والرياضة	1	2	حكومية
6	جمعية اسر الشهداء والجرحى	3	6	حكومية
7	دار رعاية الفتيات	4	6	حكومية
8	YMCA / برنامج التأهيل	4	7	خاصة
9	الجمعية العربية للتأهيل	8	10	خاصة
10	الكاريتاس	6	8	خاصة
11	الهلال الأحمر	4	5	خاصة
12	مركز التدريب للطفل والأسرة	4	6	خاصة
13	مركز كرش	4	5	خاصة
14	الحركة العالمية للدفاع عن الأطفال	2	4	خاصة
15	جمعية رعاية اليتيم	2	3	خاصة
16	مركز المرأة للإرشاد	4	6	خاصة
17	وكالة الغوث الدولية	14	15	خاصة
18	قرية الأطفال	5	6	خاصة
	المجموع	120	160	

العينة من المؤسسات الحكومية 63 من 85 / نسبة العينة (75%)
العينة من المؤسسات الخاصة 57 من 75 / نسبة العينة (75%)

Abstract

Level of burnout and its relation with job satisfaction among the psychological and social counselors working in governmental and private sector in Bethlehem district.

**Presented By: Muawiah Awad
Supervised By: Dr. Taysir Abed Allah**

The aim of this study was to identify the level of Burnout and its relation with the job satisfaction among the psycho- Social practitioners and private the Governmental organization in Bethlehem Area.

The study consisted of 120 Social and Psychological counselors was chosen randomly from a total number of 204 Social and Psychological practitioners from Bethlehem Area in the year 2005.

The data of this study was collected by using The Geldard Burnout Inventory (GBI) which is specialized in measuring the level of psychological burnout among the practitioners. The GBI consists of 40 items, beside the Advanced Inventory designed to measure the level of Job Satisfaction depending on the Educational Art and past studies. This Advanced Inventory consists of 74 item.

In order to reach to the aim of the Study the researcher proposed certain questions as follow:

- 1) What is the level of job satisfaction among the Social and Psychological Practitioners in Bethlehem Area?**
- 2) What are the important signs of job Satisfaction among the Social and Psychological practitioners in Bethlehem Area.**
- 3) What is the level of Burnout for the Social and Psychological workers in Bethlehem Area.**
- 4) What is the sign of Burnout among the Social and Psychological Practitioners in Bethlehem Area.**

5) What is the relation between the burnout and job satisfaction among the Social and Psychological practitioners in Bethlehem Area.

The result of the Study Was as listed below:

- 1- The level of job Satisfaction among the Social –Psychological practitioners in Bethlehem Area was Medium.**
- 2- The level of job Satisfaction among the MALE Social – Psychological practitioners in Bethlehem Area was Higher than FEMALE.**
- 3- The level of job Satisfaction among the Social –Psychological practitioners in the Private Sector is higher comparing with their colleagues in the Governmental Sector.**
- 4- There are an increased relation between Monthly income and the level of job Satisfaction. The higher monthly income effect positively the level of job satisfaction.**
- 5- There are no difference in Statistical signs in the level of job Satisfaction in relation to (Social Status, Years of Experience and the Level of Education).**
- 6- The level of Burnout among the Social –Psychological practitioners in Bethlehem Area is Low.**
- 7- The level of Burnout among the Female counselors is higher comparing to Male counselors.**
- 8- There is no difference in Statistical signs in the level of Burnout as a result to (Social Status, Type of organization, Years of Experience , Level of Education and the monthly Income).**
- 9- There is an opposition relation based on Statistically between the level of Burnout and the level of job Satisfaction among the Social –Psychological practitioners in Bethlehem Area. Which means the higher level of Burnout is less the job Satisfaction become, and the opposite is true.**