

الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين

م.م. انصاف جاسم نصيف

وزارة التربية / مديرية تربية محافظة بغداد / الرصافة الاولى

Abb13923@gmail.com

المخلص :

استهدف البحث الحالي التعرف على مستوى الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين ، والتعرف على دلالة الفروق في الانهاك العاطفي تبعاً لمتغير (الجنس) ، ولتحقيق اهداف البحث الحالي قامت الباحثة ببناء مقياس الارهاق العاطفي بالاعتماد على نظرية الارهاق لماسلاش وجاكسون (Bournout Theory of Maslach & Jackson) 1981 ، وقد تم تطبيق المقياس على عينة البحث البالغة (٣٠٠) مرشداً ومرشدةً ، وتم التأكد من صدق البناء، فتبين ان جميع فقرات المقياس مميزة ودالة احصائياً ، وتم حساب الثبات بطريقة اعادة الاختبار وكانت قيمته (٠.٨٢) ، وطريقة الفا كرونباخ وكانت قيمته (٠.٨٩١) ، وايضاً تم التحقق من المؤشرات الاحصائية للمقياس .
الكلمات المفتاحية : (الارهاق العاطفي ، المرشدين التربويين) .

Emotional Exhaustion Of Educational Counselors

Ansaf Jassim Nasyf

Ministry of Education / Baghdad Governorate Educational Directorate /
The First Rusafa

Abstract :

The current research aimed to identify the level of emotional exhaustion among counselors, as well as to identify the significance of the differences in emotional exhaustion according to the variable (gender). To achieve the objectives of the current research, the researcher built an emotional exhaustion scale based on the Burnout Theory of Maslach & Jackson. 1981. The scale was applied to a research sample of (300) male and female counselors, and the validity of the construct was confirmed. It turned out that all items of the scale were distinct and statistically significant. Reliability was calculated using the test-retest method and its value was (0.82) , and the Cronbach's alpha method and its value was (0.891) . Verifying the statistical indicators of the scale.

Keywords: emotional exhaustion, educational counselors.

الفصل الاول

مشكلة البحث

يعد الارهاق العاطفي من اهم المشكلات المزعجة والمتزايدة في امكان العمل الحديثة ، والتي ترتبط بظروف عمل عديدة مثل عبء العمل ، وضغط الوقت ، وتضارب الادوار ، وغموض الدور ، ونقص الدعم الاجتماعي ، والافتقار الى الاستقلالية ، كما يرتبط بعدم الرضا الوظيفي مما يؤدي الى قلة الشعور بالرفاهية و زيادة الاخطاء في العمل ، وتقليل العمل الجماعي. (Bui et al.,2022:105)

اذ يصنف الارهاق العاطفي من المشكلات التي يعاني منها الموظفون بصورة عامة والمرشدين التربويين بصورة خاصة في مجال عملهم ، وذلك لما له من عواقب سلبية وخطيرة على اداءهم ، اذ يرتبط بالتغيب عن العمل وانخفاض الاداء في العمل . (Maslach & Leiter,1999: 298)

وترى ماسلاش وزملاؤها (١٩٩٦) ان الارهاق العاطفي حالة مزمنة من الاستنزاف العاطفي والبدني الناتج عن الاجهاد البدني لفترة طويلة من الزمن ، وغالباً ما ينظر اليه على انه البعد الاساسي للإرهاق ، كما اشارت دراسة ماسلاش وزملاؤها (٢٠٠١) الى ان الارهاق العاطفي مرتبط بانخفاض الانتاجية وفاعلية اقل في العمل ، وانه يدفع الافراد للابتعاد عن عملهم عاطفياً ومعرفياً . ايضاً اشارت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (٢٠٠٥) ان المستويات العالية من التوتر والارهاق بين الموظفين ارتبطت بارتفاع معدلات التغيير الوظيفي والتقاعد (Klusman ,Richter,&Ludtke,2016:1194)

وبما ان الباحثة تنتمي الى حقل الارشاد النفسي والتوجيه التربوي ، وبفعل الاداة البحثية الاولى التي يعتمدها الباحث وهي الملاحظة ، فإن مشكلة البحث الحالي انت كنتيجة لتحسس الباحثة لدور هذه المشكلة على الاداء الوظيفي للمرشدين التربويين ، وبوابع ارشادي نفسي ذاتي من الباحثة لتوصيفها وتشخيصها لهذا المتغير ، وذلك لان التوصيف والتشخيص العلمي والاكاديمي للمتغيرات النفسية والعمل عليها توجيهياً وارشادياً يعد من اهم علامات العملية الارشادية والفعل الارشادي النفسي باتجاه هذا المتغير علمياً واجتماعياً ، ويمكن تلخيص مشكلة البحث الحالي بالسؤال الاتي : هل يعاني المرشدين التربويين من الارهاق العاطفي في العمل؟

اهمية البحث :

تزايدت في الآونة الاخيرة اهمية الارشاد النفسي في المجتمع ، واصبح ضرورة ملحة في الوقت الحاضر ، وذلك نتيجة لتعدد مشكلات الحياة اليومية ، بما في ذلك المشكلات التربوية والنفسية والاجتماعية ، كذلك تنوع الحاجات للأفراد وظهور التقنيات الحديثة وتغير الظروف التي يعيش فيها الفرد واختلاف مجالات الحياة وتعدد مطالبها . (الداھري ، ٢٠١٦ : ١٩)

اذ ان الهدف الشامل والعام للإرشاد النفسي هو تحقيق الصحة النفسية وسعادة وهناء الفرد ، فالصحة النفسية حالة ايجابية تتضمن التمتع بصحة العقل والجسم . (زهران ، ١٩٨٠ : ٢١) وبسبب ما يشهده القرن الحالي من تحديات وتغيرات اجتماعية كبيرة تطلب المزيد من الاهتمام بالخدمات الارشادية والتربوية المقدمة في المدارس ، اذ سعت معظم دول العالم الى احداث تطور نوعي في الشخصية الانسانية ، وتعليم المهارات الاجتماعية والذاتية التي تساعد الافراد على التجاوب مع متطلبات هذا العصر عن طريق اعداد وتأهيل مرشدين تربويين متخصصين يمتلكون الكفاءات والمهارات الادائية اللازمة لتقديم المساعدة في جميع مجالات الارشاد ، ولا سيما الارشاد التربوي . (Backer, & Gerler, 2000:23)

وبالرغم من الارهاق والتعب والتوتر الذي يتعرض له المرشدين التربويين اثناء عملهم ، فأنهم يقدمون الخدمات الارشادية ذات التأثير الايجابي على النجاح الاكاديمي للطلبة والتنمية الشخصية والاجتماعية، وزيادة الشعور بالانتماء والحضور ، والتقليل من المتاعب والمشكلات مع الطلاب الاخرين كالانتماء ، ايضاً ارتبطت الخدمات الارشادية بزيادة الرضا الوظيفي وزيادة الكفاءة الذاتية . (Mullen , & Gutierrez, 2016:345) اذ لاقى الارهاق اهتمام كبير بين مختلف المجتمعات في كثير من النواحي ، فالإرهاق يعد مصطلح ذو اهمية اجتماعية كبيرة وفقاً لتقديرات شركات التأمين الصحي ، اذ يرتبط بشكل متكرر بمجموعة متنوعة من الامراض النفسية والجسدية ، بما في ذلك القلق ، والتعب ، وتدني احترام الذات ، والشعور بالعجز ، والارق ، والصداع ، والوهن العصبي ، والاكتئاب . فهو يرتبط في الاصل بالخدمات الانسانية وبالتالي بالعاملين في الصحة والتعليم والعمل الاجتماعي ، وتم تعريفه على انه متلازمة الارهاق العاطفي وتبدد الشخصية وانخفاض الكفاءة المهنية ، اذ ينطوي الارهاق العاطفي على نقص الطاقة والموارد العاطفية للأفراد . (Gumz et al., 2013:77-78)

وتتجلى اهمية دراسة الارهاق العاطفي في العديد من المهن بسبب عواقبه السلبية على صحة الافراد ، والتغيب عن العمل ، ودوران الوظائف ، والاداء في العمل ، اذ يرتبط الارهاق

العاطفي بانخفاض الانتاجية وفاعلية اقل في العمل Klusman
(,Richter,&Ludtke,2016:1194)

وعليه تمثلت اهمية البحث الحالي بما يأتي :

الاهمية النظرية:

- ١- تسليط الضوء على الجانب النظري لمتغير الارهاق العاطفي ، اذ تم عرض نظرية ماسلاش و جاكسون (Maslach & Jackson 1981)
- ٢- دراسة شريحة مهمة ولها ثقلها في المجتمع ، وهم المرشدين التربويين .
- ٣- ان النتائج وما ستتوصل اليها الدراسة من مقترحات يمكن ان تثير بحوثاً نظرية وميدانية تعمق الموضوع وتعزز اسس المعرفة في هذا الميدان .

الاهمية التطبيقية :

- ١- تقديم اداة لقياس (الارهاق العاطفي) والتي يمكن الاستفادة منها في البحوث العلمية المستقبلية.
- ٢- تعد الدراسة الاولى من نوعها التي تناولت متغير الارهاق العاطفي على عينة من المرشدين التربويين في العالم العربي بصورة عامة والعراق بصورة خاصة (على حد علم الباحثة)

اهداف البحث :

يستهدف البحث الحالي الى التعرف على :

- ١- الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين.
- ٢- دلالة الفروق في الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير (الجنس) .

حدود البحث:

يتحدد البحث الحالي بالمرشدين التربويين (ذكور ، اناث) العاملين في المدارس التابعة للمديريات العامة الست (الكرخ ، الرصافة) في محافظة بغداد للعام الدراسي (٢٠٢٢-٢٠٢٣)

م .

تحديد المصطلحات

أولاً : الارهاق العاطفي

عرفه كل من :-

١- سيلبي (Seley,1950)

بأنه المرحلة الاخيرة من الضغوط التي تتميز باستنزاف المصادر الجسدية والانفعالية والعقلية للفرد الى الدرجة التي تصعب فيها مقاومة تلك الضغوطات ، مما يسبب التعب ، والانهك ، والاكتئاب ، والقلق . (Seley,1950:4667)

٢- فرويدنبرج (Freudenberger , 1974)

حالة سلبية يتعرض لها الفرد الذي يقع تحت ضغوط زائدة مستمرة ولا يستطيع التكيف معها بطريقة مقبولة ولهذا تعدد مظاهره لتشمل الجانب النفسي والبدني مما يؤثر في صحة الفرد سلبياً . (Freudenberger, 1974: 160)

٣- ماسلاش وجاكسون (Maslach, & Jackson, 1981)

بأنه الشعور بالإنهاك ، والوهن ، والتعب المزمن ، وفقدان الطاقة ، واستنزاف المصادر العاطفية للفرد بسبب تعرضه لأعباء العمل التي تفوق طاقته ، والتي ينتج عنها مجموعة من الاعراض النفسية والجسدية والعقلية . (Maslach, & Jackson, 1981:100)

٤- مارتينز- ليبانو وزملاؤه (Martinez-Libano,et al ,2022)

هو الموقف الذي يشعر فيه الناس انهم لم يعودوا قادرين على اعطاء المزيد من انفسهم على المستوى العاطفي . (Martinez-Libano,et al ,2022: 50)

التعريف النظري :

اعتمدت الباحثة تعريف (Maslach & Jackson 1981) تعريفاً نظرياً لمفهوم الارهاق العاطفي في البحث الحالي

التعريف الاجرائي :

الدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب عند اجابته على فقرات مقياس الارهاق العاطفي (Maslach & Jackson 1981) الذي تم بناءه في البحث الحالي .

ثانياً : المرشدين التربويين Educational Counselor

تعريف (وزارة التربية العراقية ٢٠٠٨) المرشد التربوي : " هو عضو احد اعضاء الهيئة التدريسية المؤهل لدراسة مشكلات الطلاب التربوية والاجتماعية والسلوكية ، من خلال جمع المعلومات التي تتصل بهذه المشكلة ، سواء كانت هذه المعلومات متصلة بالطالب او متصلة بالبيئة المحيطة به لغرض تبصيره بمشكلاته ومساعدته على التفكير في الحلول المناسبة لهذه المشكلات التي يعاني منها ، لاختيار الحل المناسب الذي يرضيه لنفسه " . (وزارة التربية ، ٢٠٠٨ : ٨)

الفصل الثاني

اطار نظري ودراسات سابقة

الارهاق العاطفي Emotional Exhustion:

تم ذكر مفهوم الارهاق في الادب النفسي الاجتماعي في منتصف السبعينات من قبل فرويدنبرج (Feudenberger,1974) ، و ماسلاش (Maslach, 1976) بشكل مستقل ، اذ شمل عدد من المشكلات الاجتماعية والنفسية ، وقد تم التركيز في بادئ الامر على العمال والصناعيين ، وكان الاهتمام قليل بالعاملين في مجال الصحة والتعليم والاجتماعيين وغيرهم من هم في قطاع الخدمات الانسانية . (Kristensen et al.,2005:192) ثم بدأ الاهتمام بجميع الأفراد العاملين في مجال الخدمات الانسانية من خلال عدد من المقالات التي تحدثت عن التوتر والاستنزاف النفسي والعاطفي ، اذ وصف المحلل النفسي الامريكي فرويدنبرج (Feudenbegrer, 1974) الارهاق بأنه افراط الافراد في استخدام امكانياتهم وطاقاتهم ، من اجل تلبية متطلبات العمل الزائد عن قدراتهم وامكانياتهم . (Schafueli, Leiter,& Maslach 2009: 205)

ووفقاً لبيريوسويل وزملاءه (Baeriswyl et ai.,٢٠١٦) يصنف الارهاق من بين المؤشرات الاكثر استخداماً للصحة العقلية والرفاهية في العمل وعلم النفس التنظيمي ، اذ يعد الارهاق متلازمة تتكون من الارهاق العاطفي ، ومشاعر تبدد الشخصية (تسمى ايضا بالسخرية) ، والوعي بتراجع الانجاز الشخصي ، حيث يتميز الارهاق العاطفي بفقدان الطاقة والوهن والتعب المزمن والشعور بالإرهاك ، اذ ينظر الى الارهاق العاطفي من قبل العديد من الباحثين على انه

المكون الرئيسي للإرهاق، كما اظهرت العديد من الدراسات كدراسة (Betoret, 2009) ، ودراسة (Hakanen et al., 2006) ، ودراسة (Khani & Mirzaee, 2015) الى ان الاجهاد وعبء العمل الزائد مرتبطان بالإرهاق والارهاق العاطفي ، والتي تؤدي الى نتائج سلبية مثل انخفاض المشاركة والالتزام ، والغياب المرضي ، ومشاكل في الصحة العقلية ، وانخفاض الرضا الوظيفي ، ونوايا التغيير. (Skaalvik, 2023:80) كما يشكل الارهاق المرحلة الاخيرة من مراحل الضغوط ، فهو شيء حتمي في حياة الافراد ، اذ تشير الابحاث الى ان الاشخاص الملتمزمين والمخلصين اكثر عرضة للإرهاق ، ذلك لانهم يكونون تحت ضغوط داخلية لتقديم افضل ما لديهم ، وفي نفس الوقت تواجههم عقبات خارجية تقلل من ادائهم في تحقيق الافضل ، كما تصاحب الافراد الذين يعانون من الارهاق عدة سمات كضعف الثقة بالنفس ، والسلبية ، والاستسلام ، ونفاذ الصبر ، و انخفاض الضبط الانفعالي ، والقلق ، والتوتر ، والعجز عن تحقيق الاهداف ، وتقدير الذات المنخفض . (محمود ، ٢٠٠٩ : ١٢٧)

اسباب الارهاق العاطفي :

ان البحث عن الاسباب التي تؤدي الى الارهاق العاطفي كالبحت عن اسباب الضغوط النفسية والقلق والتوتر ، وذلك بسبب تشابه الظروف التي ينمو فيها كلاً منهم ، اذ يرى مارتينز ليبانو وزملاؤه (Martinez-Libano et al,2021) ان الارهاق العاطفي يشير الى المواقف التي يشعر فيها الافراد انهم لم يعودوا قادرين على اعطاء المزيد من انفسهم على المستوى العاطفي، فهو حالة من استنزاف لطاقة الفرد عاطفياً . (Martinez-Libano et al,2021:2) ايضاً توضح لاشنجر و كراو (Laschinger,& Grau ,2012) ان من اسباب الارهاق العاطفي هي زيادة غموض الدور ، وعبء العمل الذي ينتج من العمل المفرط ، والاجهاد المستمر وسوء ادارة الاجهاد ، وانخفاض الجراءة ، وانخفاض مستوى التأقلم ، وقلة الدعم الاجتماعي وضعف العلاقات في العمل ، وضعف الدعم الاداري ، وانخفاض الرضا الوظيفي الذي يؤدي الى الداء الوظيفي المنخفض، فهما يصفان الارهاق العاطفي من خلال التعب الجسدي والشعور بالاستنزاف النفسي والعاطفي . (Laschinger,& Grau ,2012: 286)

اثر الارهاق العاطفي :

افادت دراسة (Laschinger,& Grau ,2012) بأن الارهاق العاطفي يؤثر تأثير كبير على نوعية حياة الفرد وصحته العقلية ، اذ يؤدي بمرور الوقت الى اضطرابات في الشخصية ، مما يؤدي الى تدني احترام الذات وفعاليتها ، وزيادة في التوتر والقلق ، فالإرهاق هو الاساس في

أحداث الاضطرابات النفسية لأنه يكون مصحوب بشعور ضعف الكفاءة ، وانخفاض الدافعية . بينما أسفرت دراسة (Yeomans, et al.,2022) ان تطور الارهاق العاطفي من مشكلة حادة الى مشكلة مزمنة عند استمرار مواجهة الظروف والمواقف المرهقة. (Yeomans, et al.,2022:4)

اعراض الارهاق العاطفي:

أوضحت نتائج دراسة (Timothy et al., 2021) ان من اهم اعراض الارهاق العاطفي ضعف وجود الحافز ، ومشاكل في النوم ، والتهيح والتعب الجسدي ، ومشاعر اليأس ، اللامبالاة ، الصداع ، تغير في الشهية ، والعصبية ، وصعوبة في التركيز ، والغضب غير العقلاني ، وزيادة السخرية او التشاؤم ، والشعور بالكآبة . كما اشارت دراسة (Daumiller et al., 2021 ، ودراسة (Li et al.,2018) ، ودراسة (Devine & Hunter,2016) الى ان الارهاق العاطفي يؤدي الى الاعياء والتعب العاطفي والجسدي ، وتدهور العلاقات الاجتماعية ، وفقدان الحماس وعدم الرضا عن الحياة ، وعدم الرضا الوظيفي ، ومشاكل في الصحة العقلية والجسدية ، وانخفاض الاداء في العمل ، وانخفاض الرفاهية النفسية. (الباز، ٢٠٢٢ : ٣٢٩)

استراتيجيات مواجهة الارهاق العاطفي والتقليل من اثاره :

- ١- **بناء الذات الايجابية** : يرتبط مفهوم الذات الايجابية بشكل مباشر بالصحة النفسية للأفراد ، وتأثيره ينعكس على طريقة تفاعل الفرد مع المواقف المختلفة ، فالأفراد ذوي تقدير الذات الايجابي افضل انتاجية من الافراد ذوي تقدير الذات السلبي ، ولديهم القدرة على مواجهة الضغوط المستمرة التي تواجههم في الحياة، ومن هذا المنطلق يعتبر بناء الذات الايجابية استراتيجية مهمة في مواجهة الارهاق العاطفي . (مالهى وريزير، ٢٠٠٥ : ٧)
- ٢- **المساندة الاجتماعية** : يعد استثمار العلاقات الاجتماعية للأفراد من خلال مشاركة الاصدقاء والاقارب وزملاء العمل دور كبير في مواجهة ضغوط الحياة المختلفة ، اذ تلعب المساندة او الدعم الاجتماعي دور كبير ومهم في مساعدة الافراد في التخلص من الشعور بالإرهاق العاطف . (فلية ، وعبد المجيد ، ٢٠١٤ : ٣١٨)
- ٣- **الاسترخاء** : يلعب الاسترخاء العضلي الى تنشيط الجهاز الباراسمبثاوي الذي يعيد النشاط الى الجسم ، كما ان التنفس العميق يساعد في التخلص من التوتر والقلق والمخاوف التي تكون مصاحبة للإرهاق العاطفي . (حجازي ، ٢٠١٥ : ١٨٩)
- ٤- **ممارسة التمارين الرياضية** : الصحة الجسدية للفرد تلعب دور كبير في مساعدة الافراد على مواجهة الارهاق العاطفي ، فالأفراد الذين يمارسون التمارين الرياضية لا يشعرون بالإرهاق بالسرعة التي يشعر بها الافراد الذين لا يمارسون الرياضة ، وذلك لان التمارين لرياضية تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء ، وصرف الذهن عن اي توتر.

(العميان ، ٢٠٠٤ : ١٦٩)

٥- **الاستراتيجيات المعرفية** : تعد هذه الاستراتيجيات المعرفية من الاستراتيجيات المهمة المستخدمة في مساعدة الافراد على مواجهة الارهاق العاطفي ، وذلك من خلال التحليل المنطقي للمواقف المسببة للإرهاق بهدف فهمه، والتهيؤ الذهني له ، واعادة التقييم الايجابي له ، اذ يقوم الفرد باستكشاف الموقف واعادة بنائه بطريقة ايجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو ، والبحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف المسبب للإرهاق العاطفي ، واستخدام اسلوب حل المشكلات والتصدي للضرورة بصورة مباشرة.

(أبيو ، ٢٠١٩ : ٩٠)

نظرية الارهاق لماسلاش وجاكسون (Bournout Theory of Maslach & Jackson 1981)

ترى ماسلاش وجاكسون ان للإرهاق عواقب خطيرة بالنسبة للإفراد والموظفين والعملاء (المسترشدين) والمؤسسات التي يتفاعلون فيها ، اذ انه يمكن ان يؤدي الى سوء جودة الخدمات التي يقدمها الموظفون ، وذلك لأنه سبب في كثرة التغيب وانخفاض الروح المعنوية وزيادة معدل دوران الوظائف ، ايضا يرتبط الارهاق بالعديد من مؤشرات المشكلات الشخصية المعلم عنها مثل الارهاق الجسدي ، والارق ، وزيادة تعاطي المخدرات والكحول، والمشاكل الزوجية والعائلية . (Maslach & Jackson ,1981:100)

فالإرهاق هو متلازمة تتكون من الارهاق العاطفي والسخرية التي تحدث بشكل متكرر بين الافراد ، فان زيادة الشعور بالإرهاق العاطفي يؤدي الى زيادة الشعور بالإرهاق ، وذلك بسبب شعورهم باستنزاف مواردهم العاطفية ، وانهم غير قادرين على العطاء على المستوى النفسي ، اضافة الى تطور المشاعر السلبية والساخرة تجاه العملاء (المسترشدين) والذي يكون مرتبط بشكل كبير بمشاعر الارهاق العاطفي ، اما الجانب الثالث من متلازمة الارهاق هو تقييم الذات بشكل سلبي ، لا سيما فيما يتعلق بالعمل مع العملاء (المسترشدين) ، اذ يشعرون بعدم الرضا عن انفسهم وعن انجازاتهم في العمل . (Maslach & Jackson ,1981:99)

ايضاً يفسر الارهاق بأنه حالة فشل ، او استنزاف ، او حمل زائد ، او فقدان للقوة والطاقة الداخلية للفرد نتيجة للضغط المفرط على هذه القوة والطاقة ، فهو مزيج من الارهاق العاطفي والارهاق الجسدي الطويل الامد وسوء المعاملة من الاخرين وانخفاض نجاح الاعمال ، فالإرهاق هو متلازمة نفسية من الارهاق العاطفي ، وتبدد الشخصية ، وتراجع النجاح الشخصي للأفراد ، ومن اهم الجوانب للإرهاق العاطفي هو زيادة الشعور بالضيق العاطفي ، وتطوير مواقف ومشاعر سلبية وساخرة تجاه الاخرين . (Maslach , et al, 1996:399)

ويرى (Uysal et al.,2021) ان الافتقار الى الدافع والتعاسة المستمرة يجعل الافراد غير قادرين على القيام بالأعمال التي يجب عليهم القيام بها ، اذ يكون الشخص بعيدا عاطفيا عما يخدمه ، مما ينتج عنه سلوك صارم ، بارد ، قاسي تجاه الاشخاص الذين يقدم لهم الاعمال والخدمات ، ايضا يعاني الاشخاص المتهاكون عاطفيا من مشاكل داخل وخارج العمل مما يسبب ضرراً كبيراً على حالتهم الصحية ، فالإرهاق العاطفي يؤدي الى تدني جودة الرعاية او الخدمة التي يقدمها الموظفون المنهكون عاطفيا ، وايضاً التغيب عن العمل وانخفاض المعنويات ، كذلك يرتبط الارهاق العاطفي بمؤشرات مختلفة من الخلل الوظيفي الشخصي ، كالتعب الجسدي ، والارق ، وزيادة تناول الكحوليات والمخدرات ، ومشاكل زوجية وعائلية ، كما اوضح Uysal ان المدير الذي يستمع الى مشكلات الموظفين وقيم بأسلوب ادارة متسامح ومرن وعادل لكل الموظفين يكون له دور مهم في القضاء على الارهاق العاطفي . (Uysal et al.,2021: 89)

الدراسات السابقة :

اولاً : الدراسات العربية :

١- دراسة مهدي واخرون (٢٠١٦)

(السلوك السياسي لمدراء المستشفيات وتأثيره في انتشار الارهاق العاطفي بين الممرضين والمرضات)

استهدفت الدراسة معرفة العلاقة بين السلوك السياسي للمدراء والارهاق العاطفي في مستشفى الصدر التعليمي في محافظة النجف الاشرف ، على عينة بلغت (٢٨٧) ، واطهرت النتائج اثر السلوك السياسي للمدراء على رفع مستوى الارهاق العاطفي لدى الموظفين ، وكانت قيمة الفا كرونباخ للمقياس (٠.٧٧) وهو معامل ثبات جيد . (مهدي واخرون ، ٢٠١٦ : ٤٩)

٢- دراسة حراز (٢٠٢٣)

(الدور الوسيط للإرهاق العاطفي والصمت التنظيمي في العلاقة بين الاشراف المسيء وسلوكيات التسكع الالكتروني : الدور المعدل لرأس المال النفسي الايجابي) (بالتطبيق على العاملين من مديريات الخدمات بمحافظة دمياط)

استهدفت الدراسة تأثير الاشراف المسيء على سلوكيات التسكع الالكتروني ، واختبار الدور الوسيط للإرهاق العاطفي والصمت التنظيمي ، ومدى التحكم في هذه العلاقة من خلال رأس المال النفسي الايجابي ، وكان حجم العينة (٣٨٤) من العاملين بمديريات الخدمات في محافظة دمياط ، وتراوحت قيم معامل الفا كرونباخ تراوحت بين (٠.٧٢١ - ٠.٩٤٣) وهي معاملات ثبات جيدة

، وظهرت النتائج ان الاشراف المسيء والارهاق العاطفي مرتبطان ارتباطاً وثيقاً بسلوكيات التسكع الالكتروني ، ويمكن تعديل هذا التأثير من خلال رأس المال النفسي الايجابي . (حراز ، ٢٠٢٣: ٢٠٤)
ثانياً : الدراسات الاجنبية :

١- دراسة كلوسمان واخرون (Klusmann et al., 2016)

Teachers' Emotional Exhaustion Is Negatively Related To Students')

Achievement : Evidence From a Large- Scale Assessment Study)

استهدفت الدراسة التعرف على مستوى الارهاق العاطفي وانعكاساته على تعليم الطلاب وتحفيزهم ، وبلغت عينة البحث (١١٠٢) معلم ومعلمة في مدارس الابتدائية الالمانية ، وظهرت النتائج ان زيادة مستويات الارهاق العاطفي لدى المعلمين يرتبط ارتباطاً سلبياً على انجاز الطلاب . (Klusmann et al., 2016: 1193)

٢- دراسة سكالفيك (Skaalvik , 2023)

Emotional Exhaustion and Job Satisfaction among Norwegian School)

Principals: Relations with Perceived Job Demands and Job Resources)

تهدف الدراسة على التعرف على المتطلبات الوظيفية والموارد المتعلقة بالوظيفة وارتباطها بالإرهاق العاطفي والرضا الوظيفي والدافع لترك العمل كمدير مدرسة ، وقد بلغت عينة البحث (٣٤٠) مدير ومديرة ، وظهرت النتائج وجود تسع مطالب وظيفية محتملة ومرتبطة، وسبعة موارد وظيفية محتملة ومرتبطة ، اذ كانت هناك اربع منها فقط مرتبطة بشكل كبير بالإرهاق العاطفي والرضا الوظيفي او الدافع لترك الوظيفة كمدير ، وكانت قيمة الفا كرونباخ للإرهاق العاطفي (٠.٩١) وللرضا الوظيفي (٠.٩٠) ولترك الوظيفة (٠.٩٢) وهي معاملات ثبات جيدة . (Skaalvik, 2023 : 75-84) .

الفصل الثالث

منهجية البحث واجراءاته

اولاً : منهجية البحث واجراءاته Research Method

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لكونه مناسباً لتحقيق اهداف البحث الحالي ، اذ يهتم بوصف الظاهرة وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كفيماً وكمياً . (عبيدات ، وعبد الرحمن ، وكايد ، ١٩٩٦ : ٢٨٩)

ثانياً : مجتمع البحث Population of the Research

تألف مجتمع البحث الحالي من المرشدين التربويين والمرشحات التربويات في المديرية العامة الست في محافظة بغداد الرصافة (الاولى، والثانية ، والثالثة) ، والكرخ (الاولى ، والثانية ، والثالثة) للعام الدراسي ٢٠٢٢-٢٠٢٣ م ، وبذلك يتكون المجتمع الاحصائي من (١٩٢٤) مرشداً ومرشدة ، موزعين بحسب الجنس بواقع (٦٤٢) مرشداً و (١٢٨٢) مرشدة .

ثالثاً : عينات البحث : Samples of the Research

تُعرف عينة البحث بأنها جزء من مجتمع البحث والتي تمثل عناصر المجتمع افضل تمثيل (عباس ، ومجد ، ٢٠٠٩ : ٢١٢) ، وقد شملت عينات البحث على :

١- عينة البحث الاساسية Basic Sample of the Research

تضمنت عينة البحث الاساسية على (٣٠٠) مرشداً ومرشدةً من مرشدي محافظة بغداد ، اذ تم اختيارهم بالطريقة العشوائية موزعين بأعداد مختلفة وبحسب المديرية الست وبحسب الجنس ، وقد بلغت نسبتها ما يقارب (١٦ %) بواقع (٨٠ %) من الذكور ، و (٨٠ %) من الاناث من مجتمع البحث الاصلي ، والجدول (١) يوضح ذلك :

جدول (١)

حجم عينة البحث الاساسية موزعة بحسب المديرية الست والجنس

المجموع العام	الكرخ			الرصافة			المديرية الجنس
	الثالثة	الثانية	الاولى	الثالثة	الثانية	الاولى	
١٥٠	٣٠	٢٥	٢٠	٢٥	٢٠	٣٠	ذكور
١٥٠	٢٥	٢٠	٣٠	١٥	٢٠	٤٠	اناث
٣٠٠	٥٥	٤٥	٥٠	٤٠	٤٠	٧٠	المجموع العام

٢- عينة التحليل الاحصائي :

ان المقياس الجيد هو المقياس الذي يقاس ما وضع من اجله ومدى فاعلية فقراته وخصائصه السيكمترية (الصدق والثبات) (مجيد ، ٢٠١٤ : ٨٨) ، لذلك قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة البحث الاساسية والبالغة (٣٠٠) مرشد ومرشدة اختيروا بالطريقة العشوائية من

المديريات العامة الست لتربية بغداد ، وهي نفس عينة البحث الاساسية والجدول (١) يوضح ذلك :

٣- عينة ثبات المقياس

تألفت عينة الثبات من (١٠٠) مرشد ومرشدة من المديريات الست لتربية بغداد اختيروا بشكل عشوائي بواقع (٥٠) مرشد ، و (٥٠) مرشدة ،

رابعاً : اداة البحث (مقياس البحث) (Scale of the Research)

مقياس الارهاق العاطفي Emotional Exhaustion Scale

اعتمدت الباحثة نظرية ماسلاش وجاكسون (Maslach & Jackson,1981) في بناء فقرات مقياس الارهاق العاطفي

• خطوات اعداد المقياس

من خلال ما تقدم من اطار نظري فيما يتعلق بالإرهاق العاطفي حددت الباحثة عددا من المنطلقات النظرية في عملية بناء مقياس الارهاق العاطفي والمتمثلة في :

١- اعتماد نظرية ماسلاش وجاكسون (Maslach & Jackson,1981) في تحديد مفهوم

الارهاق العاطفي

٢- اعتماد نظرية القياس السيكمترية في بناء المقياس .

٣- اعتماد اسلوب العبارات التقريرية في صياغة فقرات المقياس.

• وصف المقياس

بعد اطلاع الباحثة قامت الباحثة على نظري الإرهاق العاطفي لماسلاش و جاكسون (Maslach & Jackson ,1981) ، تم صياغة (٢٠) فقرة لقياس الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين في بغداد ، بواقع (١١) فقرة باتجاه المفهوم ، و(٩) فقرات عكس اتجاه المفهوم ، وقد تم صياغة الفقرات بأسلوب العبارات التقريرية ، وامام كل فقرة خمس بدائل متدرجة وهي (ينطبق علي تماما ، ينطبق علي غالبا ، ينطبق علي احيانا ، ينطبق علي نادرا ، لا ينطبق علي ابدأ) تعطى لها عند التصحيح الدرجات (٥ ، ٤ ، ٣ ، ٢ ، ١) على التوالي للفقرات المصاغة نحو قياس الارهاق العاطفي ، ويعكس التصحيح للفقرات المصاغة عكس اتجاه المفهوم .

• التحليل المنطقي لفقرات المقياس (الصدق الظاهري)

عرضت الباحثة مقياس الارهاق العاطفي بصيغته الاولية على (١٢) محكماً من المتخصصين في الارشاد النفسي وعلم النفس التربوي والقياس النفسي ، لإبداء آرائهم في فقرات المقياس ومدى صلاحيتها في قياس الارهاق العاطفي ، وكذلك بدائل الاجابة واوزانها ، وقد تم الاخذ بجميع الملاحظات واجراء التعديلات اللازمة ، اذ اعتمدت الباحثة موافقة (١٠) محكم فأكثر معياراً لصلاحية الفقرة ، لان الفرق بين قيمتي (كأ^٢) المحسوبة والجدولية يكون ذا دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) بدرجة حرية (١) .

• التطبيق الاستطلاعي للمقياس (وضوح التعليمات وفهم العبارات)

للتحقق من مدى فهم افراد العينة لفقرات المقياس وبدائله وتعليماته وطريقة الاجابة عليه ومدى وضوح فقراته ، طبقت الباحثة المقياس على عينة استطلاعية بلغ عددها (٢٠) مرشداً ومرشدةً ، بواقع (١٠) من المرشدين و(١٠) من المرشدات، وقد تبين ان تعليمات المقياس وفقراته واضحة ومفهومة من حيث المعنى واللغة والصياغة ، وان مدى Range الوقت المستغرق للإجابة عن فقرات المقياس هو (١٠) دقيقة

• التحليل الاحصائي لفقرات مقياس الانهاك العاطفي

قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة التحليل الاحصائي والبالغة (٣٠٠) مرشد ومرشدة اختيروا بطريقة عشوائية من المديریات الست لتربية بغداد وقد تم توضيح اعدادهم في جدول رقم (١) ، وقد تم اجراء الإحصائيات الاتية :

١- القوة التمييزية للفقرات

بعد ان قامت الباحثة بتطبيق المقياس على افراد عينة التحليل الاحصائي البالغة (٣٠٠) مرشد ومرشدة ، وقد تم استخراج القوة التمييزية من خلال استخدام :

- اسلوب المجموعتين الطرفيتين :

تحققت الباحثة من القوة التمييزية لفقرات مقياس الارهاق العاطفي من خلال اسلوب المجموعتين الطرفيتين ، وذلك من خلال تطبيق المقياس المؤلف من (٢٠) فقرة على عينة البحث ، وبعد تصحيح الاجابات رتبت الاجابات تنازلياً ، ثم حددت المجموعتان الطرفيتان العليا والدنيا بنسبة (٢٧%) في كل مجموعة (٨١) مرشد ومرشدة ، وتراوحت درجات المجموعة العليا بين (١٠٠ - ٧٢) ، اما درجات افراد المجموعة الدنيا تراوحت بين (٦٠ - ٤٥) ، وبعد تطبيق الاختبار

التائي لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين المجموعتين الطرقتين في درجات كل فقرة من فقرات المقياس ، وظهر ان جميع فقراته مميزة ، لان القيمة التائية المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية والبالغة (١.٩٦) وبدرجة حرية (١٦٠) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) والجدول (٢) يوضح ذلك :

الجدول (٢)

القوة التمييزية لفقرات مقياس الارهاق العاطفي

ت	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيمة التائية المحسوبة	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
1	٣.٢٤٦	١.٣٣٧	١.٧٤	٠.٩٣٢	٨.٣١٥	٠.٠٥
٢	٤.٧٥٣	٠.٥١٣	٤.٢٥٩	١.١٣٧	٣.٥٦١	٠.٠٥
٣	٤.٤٤٤	٠.٨٠٦	٢.٧٦٥	١.٢٨٧	٩.٩٤٩	٠.٠٥
٤	٤.٣٢١	٠.٩٤٦	٣.٨٣٩	١.١٧٧	٢.٨٦٩	٠.٠٥
٥	٤.٦١٧	٠.٧١٧	٣.١٨٥	١.٣٣٣	٨.٥١٤	٠.٠٥
٦	٤.٠٣٧	١.٠٥٤	٣.٢٧١	١.٥٠٨	٣.٧٤٤	٠.٠٥
٧	٤.٠٤٩	١.٠٥٩	٢.٢٠٩	١.٢٦٢	١٠.٠٤٧	٠.٠٥
٨	٤.١٧٢	٠.٩١٩	٤.٥٦١	١.١٥٤	٢.٦٧٨	٠.٠٥
٩	٤.٠٦١	٠.٩٥٣	١.٨٢٧	٠.٩٨٤	١٤.٦٧٤	٠.٠٥
١٠	٤.٢٧١	٠.٩٦١	٣.٩٠١	١.١٢٤	٢.٢٥٢	٠.٠٥
١١	٣.٩٧٥	١.٠٢٤	١.٩٧٥	١.٠٤٨	١٢.٢٧٩	٠.٠٥
١٢	٣.٩٠١	١.٠٦٧	١.٤٥٦	٠.٩٢٢	١٥.٥٩	٠.٠٥
١٣	٤.٢٣٢	١.٠٢٤	٤.١٣٧	١.٢٤٩	٣.٢٣١	٠.٠٥
١٤	٣.٧٤	١.٢٢٢	١.٤٨١	١.٠٢٦	١٢.٧٤	٠.٠٥
١٥	٤.٠٨٦	٠.٩٦٤	٣.٣٤٥	١.٣٨٨	٣.٩٤٣	٠.٠٥
١٦	٣.٨٠٢	١.١٥٥	١.٦٧٩	٠.٩٩٧	١٢.٥١٧	٠.٠٥
١٧	٤.٠١٢	٠.٩٩٣	٣.٤٣٢	١.٣٢٢	٣.١٥٧	٠.٠٥
١٨	٣.٤١٩	١.١٧١	١.٤٦٩	٠.٩٣٦	١١.٧٠٧	٠.٠٥
١٩	٤.٢٤٦	٠.٨٥٩	٢.٩٦٣	١.٢٦٩	٧.٥٣٩	٠.٠٥
٢٠	٤.٠٦١	١.١٨٦	٢.٣٧	١.٤٣٥	٨.١٧٢	٠.٠٥

٢- علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس

اعتمدت الباحثة العينة ذاتها في حساب القوة التمييزية للفقرات والبالغة (٣٠٠) مرشد ومرشدة ، وقد تم استخدام معادلة معامل ارتباط بيرسون لاستخراج العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية ودرجة كل فقرة ، وتبين ان جميع فقرات المقياس ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠.٠٥) ، وان قيم معاملات الارتباط المحسوبة اكبر من قيمة معامل الارتباط الجدولية والبالغة (٠.١١٣) بدرجة حرية (٢٩٨) واتضح ان جميع فقرات المقياس ترتبط مع الدرجة الكلية للمقياس والجدول (٣) يوضح ذلك :

جدول (٣)

قيم معاملات ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس الارهاق العاطفي

معامل الارتباط	تسلسل الفقرة	معامل الارتباط	تسلسل الفقرة
٠.٥٧٨	-١١	٠.٣٥١	-١
٠.٦٥٢	-١٢	٠.٣٤٥	-٢
٠.٧٥٢	-١٣	٠.٥٦٢	-٣
٠.٦٤٤	-١٤	٠.٦٩٤	-٤
٠.٣٧٦	-١٥	٠.٤٥٩	-٥
٠.٥٥٢	-١٦	٠.٥٣٤	-٦
٠.٤٧١	-١٧	٠.٥٢٩	-٧
٠.٦١١	-١٨	٠.٣٧١	-٨
٠.٤٢٦	-١٩	٠.٥٤٥	-٩
٠.٤٥٤	-٢٠	٠.٣٥٦	-١٠

• ثبات المقياس : Reliability of the Scale

تحققت الباحثة من ثبات مقياس الارهاق العاطفي بطريقة اعادة الاختبار وطريقة تحليل التباين بأستعمال معادلة الفاكرونباخ ، على عينة الثبات البالغة (١٠٠) مرشد ومرشدة ، اختيروا بالأسلوب العشوائي بواقع (٥٠) مرشد و(٥٠) مرشدة ، وفيما يلي اجراءات التحقق من طريقي حساب ثبات المقياس :

١- طريقة الاختبار واعدادة الاختبار Test – Retest Method

لإيجاد معامل الثبات بطريقة اعادة الاختبار طبقت الباحثة مقياس الارهاق العاطفي على عينة الثبات البالغة (١٠٠) مرشد ومرشدة ، وتم اعادة تطبيق المقياس على العينة ذاتها بعد مرور اسبوعين وعند استخدام معامل ارتباط بيرسون بين التطبيق الاول والثاني تبين ان معامل الارتباط بلغ (٠.٨٢) وهو معامل ثبات جيد .

٢- طريقة تحليل التباين باستعمال معادلة الفاكرونباخ

تم التحقق من ثبات مقياس الارهاق العاطفي عن طريق تحليل التباين باستخدام معادلة الفاكرونباخ على عينة الثبات البالغة (١٠٠) مرشد ومرشدة و وقد بلغ معامل الفا للمقياس (٠.٨٩١) وهو معامل ثبات جيد .

• المقياس بالصيغة النهائية :

يتكون المقياس الحالي بالصيغة النهائية من (٢٠) فقرة لقياس الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين في المديرية الست لمحافظة بغداد ، وبواقع (١١) فقرة مصاغة لقياس الارهاق

العاطفي ، و (٩) فقرة تقيس عكس اتجاه الارهاق العاطفي ، وامام كل فقرة خمس بدائل وهي (تنطبق علي تماما ، تنطبق علي غالبا ، تنطبق علي احيانا ، تنطبق علي نادرا ، لا تنطبق علي ابدا) ، ويحصل المستجيب على اعلى درجة (١٠٠) ، واما اقل درجة فهي (٢٠) ، وبذلك يكون المتوسط الفرضي (٦٠) .

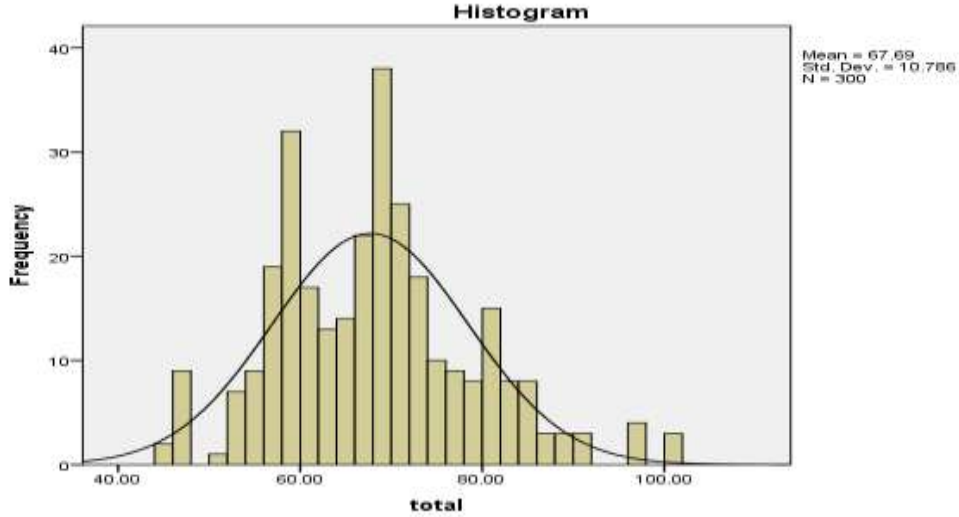
• المؤشرات الاحصائية لدرجات مقياس الانهاك العاطفي

تم استعمال الحقيبة الاحصائية (SPSS) للحصول على عدد من الخصائص الاحصائية الوصفية لمقياس الارهاق العاطفي على عينة البحث البالغة (٣٠٠) مرشد ومرشدة ، كما في الجدول (٤) :

جدول (٤)

المؤشرات الاحصائية لمقياس الارهاق العاطفي

المؤشرات الاحصائية	القيمة
المتوسط	67.69
الوسيط	٦٨
النوال	٦٨
الانحراف المعياري	١٠.٧٨٦
التباين	١١٦.٣٤٨
الالتواء	٠.٤٧٣
الخطأ المعياري للالتواء	٠.١٤١
التفرطح	٠.٢٢٥
الخطأ المعياري للتفرطح	٠.٢٨١
المدى	٥٥
اقل قيمة	٤٥
اعلى قيمة	١٠٠
المجموع	٢٠٣٠٧



شكل رقم (١) منحني التوزيع الاعتدالي الطبيعي لمقياس الارهاق العاطفي

خامساً : الوسائل الاحصائية **Statistic Means**

تحقيقاً لأهداف البحث الحالي تمت الاستعانة بالبرنامج الاحصائي ، والحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) كما يأتي :

- ١- اختبار مربع كاي لعينة واحدة : استعمل لمعرفة دلالة الفرق بين عدد المحكمين الموافقين وغير الموافقين على صلاحية فقرات مقياس البحث .
- ٢- الاختبار التائي لعينتين مستقلتين : استعمل لحساب القوة التمييزية لفقرات مقياس البحث باستعمال المجموعتين الطرفيتين ، وحساب دلالة الفروق بين الذكور والاناث على مقياس البحث الحالي .
- ٣- معامل ارتباط بيرسون : استعمل لحساب معاملات ارتباط درجة كل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس ، والاختبار واعادة الاختبار لحساب معاملات ثبات المقياس .
- ٤- معادلة الفاكرونباخ : استعملت لحساب معاملات ثبات المقياس .
- ٥- الاختبار التائي لعينة واحدة : استعمل لمعرفة دلالة الفرق بين متوسط درجات اجابات العينة على مقياس البحث ، والمتوسط النظري له .

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها

الهدف الاول : التعرف على الانهاك العاطفي لدى المرشدين التربويين

خصص الهدف الاول للتعرف على الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين ، واطهرت نتائج اجابات عينة البحث البالغة (٣٠٠) مرشد ومرشدة ، ان المتوسط الحسابي للإرهاق العاطفي اكبر من المتوسط الفرضي ، وللتعرف على دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط الفرضي لمقياس الارهاق العاطفي ، استعمل الاختبار التائي لعينة واحدة ، واطهرت النتائج ان القيمة التائية المحسوبة والتي بلغت (١٢.٣٤٨) اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بدرجة حرية (٢٩٩) ، والجدول (٥) يوضح ذلك :

جدول (٥)

نتائج الاختبار التائي لعينة واحدة لمقياس الشخصية الاصلية

مستوى الدلالة	القيمة التائية		درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	عدد الفقرات	المقياس
	الجدولية	المحسوبة						
٠.٠٥	١.٩٦	١٢.٣٤٨	٢٩٩	١٠.٧٨٦	٦٧.٦٩	٦٠	٢٠	الارهاق العاطفي

اطهرت نتائج الهدف الاول ، ان المرشدين التربويين في محافظة بغداد يعانون من الارهاق العاطفي في العمل ، وهذه النتيجة جاءت متسقة مع الاطار النظري ، اذ ترى ماسلاش وجاكسون ان الارهاق العاطفي هو استنزاف للمصادر العاطفية التي يشعر بها الموظفون في دوائر الدولة بسبب ضغوطات العمل المستمرة والمتكررة والتي تسبب الاجهاد المزمن والذي يؤدي الى الارهاق العاطفي الذي يشكل خطر كبير على جودة اداء المرشدين التربويين وانخفاض الروح المعنوية لديهم والتغيب (Maslach & Jackson, 1981:99) . كما اتفقت هذه النتيجة مع :

١- دراسة مهدي واخرون (٢٠١٦)

٢- دراسة حراز (٢٠٢٣)

٣- دراسة كلوسمان واخرون (Klusmann et al., 2016)

٤- دراسة سكالفيك (Skaalvik , 2023)

الهدف الثاني: التعرف على دلالة الفروق في الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين تبعاً لمتغير الجنس

لمعرفة دلالة الفروق في الارهاق العاطفي تبعاً لمتغير الجنس ، تم استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين ، واطهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث من المرشدين التربويين ، لان القيمة التائية المحسوبة اقل من القيمة التائية الجدولية البالغة (١.٩٦) ، والجدول (٦) يوضح ذلك :

جدول (٦)

نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لمقياس الارهاق العاطفي

المقياس	الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	القيمة التائية	
						المحسوبة	الجدولية
الارهاق العاطفي	ذكور	١٥٠	٦٧.٣٦	11.729	٢٩٨	٠.٥٢٩	١.٩٦
	اناث	١٥٠	٦٨.٠٢	9.781			

اظهرت نتائج الهدف الثاني بعدم وجود فرق بين المرشدين والمرشدات التربويات في محافظة بغداد في مستوى شعورهم بالإرهاق العاطفي في العمل ، ويعزى ذلك الى تعرضهم لنفس ضغوط العمل المنهكة والتي استنزفت جميع مصادرهم العاطفية الى الدرجة التي تمنعهم من الاستمرار بالعطاء على المستوى العاطفي (Maslach & Jackson ,1981:99)

التوصيات :

- ١- ضرورة نشر مبادئ وافكار تساعد على خفض الاجهاد في العمل من خلال دورات تدريبية في اقسام الاعداد والتدريب في المديرية التابعة لوزارة التربية .
- ٢- ضرورة الاهتمام بتلبية جميع الاحتياجات التي يحتاجها المرشدين التربويين في عملهم من قبل الوزارة والمديرية التابعة لها .
- ٣- توعية ادارات المدارس والهيئات التعليمية والتدريبية بأهمية دور المرشد التربوي في حل المشكلات داخل المدرسة.
- ٤- اصدار كتب رسمية من الوزارة توضح فيها اهمية دور المرشد التربوي داخل المدرسة.

المقترحات :

- ١- فاعلية برنامج ارشادي لخفض نسبة الارهاق العاطفي لدى المرشدين التربويين .
- ٢- اجراء دراسات مماثلة للدراسة الحالية تدرس الارهاق العاطفي على عينات اخرى من الموظفين .
- ٣- دراسة علاقة الارهاق العاطفي مع متغيرات اخرى مثل(السلوك العدوانى، القلق،)

المصادر Reference

المصادر العربية :

- أيبو ، نائف علي ،(٢٠١٩)، الضغوط النفسية ، الاسكندرية ، مصر ، دار المعرفة .
- الباز ، نور احمد ، (٢٠٢٢)، الاسهام النسبي للإتهاك العاطفي وفاعلية الذات في التنبؤ بوصمة الذات لدى عينة من ابناء المطلقين ، جامعة الازهر، كلية التربية في القاهرة ، مجلة التربية ، العدد:(195) ، الجزء (٤) .
- حجازي ، مصطفى، (٢٠١٥)، الاسرة وصحتها النفسية ، المقومات، الديناميات ،العمليات ، بيروت ، لبنان ،المركز الثقافي العربي .
- حراز، السيد يوسف السيد رجب ، (٢٠٢٣)، الدور الوسيط للإرهاق العاطفي والصمت التنظيمي في العلاقة بين الاشراف المسيء وسلوكيات التسرع الالكتروني : الدور المعدل لرأس المال النفسي الايجابي (بالتطبيق على العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة دمياط) ،مجلة البحوث المالية والتجارية ، المجلد (٢٤) ، العدد الاول .
- الداهري ، صالح حسن،(٢٠١٦)، الاشراف في الارشاد النفسي التربوي الاسس النظرية ،عمان ، الاردن، دار الاعصار .
- زهران، حامد عبد السلام ، (١٩٨٠)، التوجيه والارشاد النفسي، القاهرة ، عالم الكتب .
- عباس ، محمد خليل ، ومحمد ، بكر ،(٢٠٠٩)، مدخل الى مناهج البحث في التربية وعلم النفس ، ط١ ، عمان ، الاردن ، دار المسيرة .
- عبيدات ، ذوقان ، عبد الرحمن ، عدس ، كايد ، عبد الحق ، (١٩٩٦)، البحث العلمي ومفهومه وادواته واساليبه ، عمان : دار الفكر.
- العميان ، محمود سلمان، (٢٠٠٤) ، السلوك التنظيمي في المنظمات، ط٢ ، عمان ، الاردن ، دار وائل .
- فلية ، فاروق عبد ، وعبد المجيد ،السيد محمد ، (٢٠١٤)، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة .
- مالمهي ، رانجيت سينج ، و ريزنر ، روبرت دبليو ، (٢٠٠٥)، تعزيز تقدير الذات ، اعادة بناء وتنظيم نفسك للنجاح في الالفية الجديدة ، ترجمة ونشر مكتبة جرير.
- محمود ، الفرحاتي السيد ، (٢٠٠٩)، العجز المتعلم سياقاته وقضاياها التربوية والاجتماعية، قراءات في علم النفس الايجابي ، مصر ، مكتبة الانجلو .

- مهدي ، صالح مهدي ، عباس ، حامد عادل، الحكيم، ليث علي يوسف، (٢٠١٦)، السلوك السياسي لمدرء المستشفيات وتأثيره في انتشار الارهاق العاطفي بين الممرضين والممرضات ، دراسة حالة في مستشفى الصدر التعليمي في محافظة النجف الاشرف.

Arabic Refrence

- Ibo, Naif Ali, (2019), **Psychological Pressures**, Alexandria, Egypt, Dar Al-Maarifa .
- Al-Baz, Nour Ahmed, (2022), **The relative contribution of emotional exhaustion and self-efficacy in predicting self-stigma among a sample of children of divorced people**, Al-Azhar University, Faculty of Education in Cairo, Journal of Education, Issue (195): , Part (4) .
- Hijazi, Mustafa, (2015), **The Family and Its Mental Health, Components, Dynamics, Processes**, Beirut, Lebanon, Arab Cultural Center.
- Haraz, Al-Sayyid Youssef Al-Sayyid Ragab, (2023), **The mediating role of emotional exhaustion and organizational silence in the relationship between abusive supervision and cyberloafing behaviors: The moderating role of positive psychological capital (applied to workers in service directorates in Damietta Governorate)**, Journal of Financial and Commercial Research, Vol. (24), first issue.
- Al-Dahri, Saleh Hassan, (2016), **Supervision in Psycho-Educational Counseling, Theoretical Foundations**, Amman, Jordan, Dar Al-Assar
- Zahran, Hamed Abdel Salam, (1980), **Psychological Guidance and Counseling**, Cairo, World of Books.
- Abbas, Muhammad Khalil, and Muhammad, Bakr, (2009), **An Introduction to Research Methods in Education and Psychology**, 1st edition, Amman, Jordan, Dar Al-Masirah.
- Obaidat, Dhouqan, Abdul Rahman, Adas, Kayed, Abdul Haq, (1996), **Scientific research, its concept, tools and methods**, Amman: Dar Al Fikr.

- Al-Amyan, Mahmoud Salman, (2004), **Organizational Behavior in Organizations**, 2nd edition, Amman, Jordan, Dar Wael.
- Faliya, Farouk Abd, and Abdel Majeed, Al-Sayyid Muhammad, (2014), **Organizational Behavior in the Management of Educational Institutions**, Dar Al-Masirah.
- Malhi, Ranjit Singh, and Reisner, Robert W. (2005), **Enhancing self-esteem, rebuilding and organizing yourself for success in the new millennium**, translated and published by Jarir Bookstore.
- Mahmoud, Al-Farhati Al-Sayed, (2009), **Learned helplessness, its educational and social contexts and issues, Readings in Positive Psychology**, Egypt, Anglo Library.
- Mahdi, Saleh Mahdi, Abbas, Hamid Adel, Al-Hakim, Laith Ali Youssef, (2016), **the political behavior of hospital directors and its impact on the spread of emotional exhaustion among male and female nurses, a case study in Al-Sadr Teaching Hospital in the Holy Najaf Governorate.**

المصادر الاجنبية

- Baker ,S.B., & Gerler, R.E., (2000) , **School counseling for the twenty – first century** , Upper Saddle River , NJ: Prentice Hall .
- Bui, T., Tran, T., Nguyen, T., Vu, T., Ngo, X., Nguyen, T., Do, T.,(2022), **Reassessing the most popularly suggested measurement models and measurement invariance of the Maslach Burnout Inventory – human service survey among Vietnamese healthcare professionals**, Health Psychology And Behavioral Medicine , Vol. 10, No.1, 104-120.
- Gumz, A., Erices, R., Brahler, E., Zenger, M., (2013), **Faktorstruktur und Gutekriterien der deutschen Ubersetzung des Maslach-Burnout-Inventars fur studierende von Schaufeli et al.(MBI-SS)**, Psychother Psych Med , No . 63 : 77-84.
- Klusman,U., Richter, D., Ludtke ,O.,(2016), **Teachers' Emotional Exhaustion Is Negatively Related to Students' Achievement: Evidence**

From a Large-Scale Assessment study , Journal of Educational Psychology ,Vol. 108, No. 8, 1193-1203.

- Kristensen, T.S., Borritz, M., Viliadsen, E.,& Christtensen, K.B.,(2005), **The Copenhagen Burnout Inventory: A new Tool for The Assessment Of Burnout** , Work & Stress , 19(3), 192-207.

- Laschinger, H.K.S., Grau, A.L., (2012), **The Influence of Personal Dispositional Factors and organizational Resources on Workplace Violence, Burnout , And Health outcomes in new Graduate Nurses: A Cross-Sectional Study** , International Journal of Nursing Studing, 49(3),282-291.

- Martinez-Libano, J., Yeomans, M.M., Campusano,N.G., Flores, E.C., (2021),**Emotional Exhaustion and Mental Health in a Sample of Chilean Social Science Students During The COVID-19 Pandemic** , Psocial, Universidad de Buenos Aires, Argentina, ISS-e:2422-619x, Vol. 7 , No .2.

- _____ , J., Yeomans, M.M., and Oyanedel, J.C.,(2022),**Psychometric Properties of the Emotional Exhaustion Scale (ECE) in Chilean Higher Education Students**, European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education, 12, 50-60.

- Maslach, C., & Jackson,S.E., (1981), **The Measurement of Experienced Bournout** , Journal of Occupational Behavior, Vol. 2, 99-113.

- _____,C. Jackson, s., Leiter, M.,(1996),**Burnout inventory manual** , Palo Alto, CA: Consulting Psychologists. Annual Review of Psychology, vo,52 , No, 397-422.

- _____ , Leiter,M.,P., (1999), **Teacher burnout : A research agenda.** In **R. Vandenberghe & M. A. Huberman (Eds), Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice** (pp 295-303). Cambridge , UK: Cambridge University Press.
- _____, Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P., (2001), **Job Burnout,** **Annual Review of Psychology,** Vol. 52, P. 397 – 422.
- Mullen, P.R., & Gutierrez, D., (2016), **Burnout, stress and Direct student Services Among School Counselors,** The professional Counselor , Volum . 6, Issue . 4, pages . 344- 359.
- Schaufeli, w.B., Leiter, M.P., Maslach, C., (2009), **Burount: 35 Years of research and practice,** Greer Development International , Vol. 14, No. 3, pp.204-220.
- Seley,H., (1950), **Stress Without Distress ,How to use stress appositive force –o achieve a rewarding life style ,**Publishers by Lippincott and crowell, Canada.
- Skaalvik, C., (2023), **Emotional Exhaustion and Job satisfaction among Norwegian School Principals : relations with perceived job demands and job resources ,** International Journal Of Leadership In Education , Vol. 26 , No. 1, 75-99.
- Yeomans, M.M., Martinez-Libano, J., Silva, A., (2021), **Emotional Exhaustion in Chilean high education students during the pandemic: analysis by gender ,** Psychology and education (preprint), ISSN: 1553-6939.
- Uysal, H.T., AK, M., Celik, M.O.,(2021), **The Effect of Job Burnout on Social Loafing through the mediating role of employee sabotage,** Ynpabnehu, T, 12 , NO: 6 , C, 87-100.