

علاقة العدالة التفاعلية بأبعاد الاحتراق النفسي

- دراسة ميدانية على عينة من المستشارين

التربويين في ولاية سكيكدة

د. مغار عبد الوهاب

مخبر التطبيقات النفسية والتربوية- جامعة

قسنطينة 2- عبد الحميد مهري.

جامعة المسيلة، الجزائر

ملخص

إن أهمية وجود مستشار التوجيه المدرسي، بالمؤسسة التعليمية أصبح أكثر من ضرورة، نظرا للمساهمة الفعالة التي يقدمها للتلاميذ خاصة في الجانب التكيفي والعلائقي، لكن ما يلاحظ أن المستشار يعاني من سوء المعاملة في علاقاته الداخلية كما أنه يعيش حالة من الإحباط والقلق الدائم.

في هذا المقال والدراسة الميدانية، نحاول تشخيص واقع المستشار في ولاية سكيكدة من خلال علاقة العدالة التفاعلية والاحتراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: مستشارو التوجيه المدرسي. العدالة التفاعلية. الاحتراق الوظيفي.

Résumé

L'importance du rôle d'un conseiller d'orientation scolaire dans l'institution est devenue plus qu'une nécessité, compte tenu de la contribution efficace dans la vie affective, relationnelle et éducative des élèves.

Dans cet article, nous essayons de diagnostiquer la réalité des conseillers de la wilaya de Skikda à travers la justice interactive et sa relation avec l'épuisement professionnel chez les conseillers d'orientation

Mots clés: Conseillers d'orientation scolaire, Justice interactive, Epuisement professionnel.

مُقَدِّمة :

إن الجذور التاريخية لهذه النظرية تعود لصاحبها (Adams 1965) والتي عرفت باسم نظرية المساواة (Théorie d' Equité) والتي تقوم على فرض أساسي مفاده أن الأفراد العاملين يميلوا إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم إلى المخرجات التي يستلمونها، أيضا مقارنة نسبة المدخلات إلى المخرجات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين، وأن إدراك عدم العدالة وفق هذا السياق يمكن أن يؤدي إلى خلق حالة من التوتر النفسي الذي ينشط بدوره مجموعة من المتغيرات السلوكية من قبل الفرد للتقليل من هذا التوتر⁽¹⁾. ويبرز ارتباط العدالة بوصفها مكونا تفسيريا مع موضوع الإجهاد بوصفه شعورا وسلوكا معبرا عن اتجاهات العاملين إزاء منظماتهم، لأن موضوع الإجهاد من الموضوعات المهمة التي زاد الاهتمام بها لأهمية نتائجه في اتخاذ العديد من القرارات المتعلقة بالعاملين، كذلك لأهمية نتائجه في التأثير على سلوكياتهم ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها.

- إشكالية الدراسة:

من خلال الدراسة يحاول الباحث استخدام عدالة التفاعل كسمة تسهم في تخفيض مستويات الاحتراق النفسي، الذي يتعرض له مستشاري التوجيه المدرسي والإرشاد، من ثمة تحديد مدى تأثير عدالة التفاعل في مستويات أبعاد الاحتراق النفسي. وتتلخص مشكلة الدراسة بالإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما مستوى شعور مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي بعدالة التفاعل؟
- هل يعاني مستشار التوجيه من المستويات المرتفعة على أبعاد الاحتراق النفسي؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين عدالة التفاعل وأبعاد الاحتراق النفسي؟

- فرضيات الدراسة:

- 1 - يعاني مستشار التوجيه من مشاعر منخفضة تجاه العدالة التفاعلية
- 2 - يعاني مستشار التوجيه من المستويات المرتفعة على أبعاد الاحتراق النفسي
- 3 - توجد علاقة ارتباطية بين العدالة التفاعلية و أبعاد الاحتراق النفسي.

- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في:

- ✓ في حدود معرفة الباحث، تعد هذه الدراسة الأولى التي اهتمت بدراسة العلاقة بين بعد من أبعاد العدالة التنظيمية وأبعاد الاحتراق النفسي في الجزائر.
- ✓ الأهمية المتزايدة لموضوع العدالة بأبعادها التنظيمية وعلاقتها ببعض المتغيرات التنظيمية والنفسية.
- ✓ الفئة التي استهدفتها الدراسة والدور الذي تلعبه في المؤسسة التربوية، خاصة المساعدة السيكولوجية للتلاميذ.

- أهداف الدراسة :

- ✓ تحديد مستوى العدالة التفاعلية التي يشعر بها مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.
- ✓ تحديد مستويات أبعاد الاحتراق النفسي لمستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.
- ✓ تحديد العلاقة بين العدالة التفاعلية وأبعاد الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي.

- حدود البحث :

يقتصر تطبيق الدراسة على مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة. تم استخدام بعد من أبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التفاعلية) وأبعاد الاحتراق النفسي. وتم إجراء هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من السنة الدراسية 2013 - 2014.

- مجتمع البحث وعينته :

تضم الدراسة جميع أفراد مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي لولاية سكيكدة، الذي يبلغ عددهم 43، موزعين على جميع ثانويات الولاية.

- منهجية البحث :

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي، للوصول إلى أهدافها المحددة، ويقوم هذا المنهج على الجمع بين الدراسات الأدبية والميدانية.

- أسلوب جمع البيانات :

جمعت البيانات بواسطة استبيان مكون من 18 بنداً صمم لهذا الغرض وقد اعتمدت فيه ثلاثة بدائل (موافق، محايد، غير موافق)، وزع الاستبيان على مجتمع الدراسة و يتكون الاستبيان من قسمين

1 - قسم يشمل بنود العدالة التفاعلية مكون من 9 بنود.

2 - قسم يشمل بنود الإنهاك الانفعالي مكون من 9 بنود.

- أسلوب تحليل البيانات:

تم الاعتماد في تحليل البيانات على برنامج Excel وبرنامج الحزم الإحصائية spss ، واستغلال الأساليب الإحصائية المتوفرة فيها من: النسب المئوية - الجداول المتقاطعة - ومعامل الارتباط (بيرسون).

1- أدبيات البحث:

1-1 - مفهوم العدالة التنظيمية: لاقى موضوع العدالة التنظيمية اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس وإدارة الموارد البشرية⁽²⁾ وتعد العدالة ظاهرة تنظيمية، يرجع السبب في ذلك إلى أهمية الأثر الذي يمكن أن يحدثه إحساس العاملين بالعدالة أو عدم العدالة في مكان العمل، إن إحساس العاملين بعدم العدالة يمكن أن يؤدي إلى تراجع مستويات الأداء التنظيمي بشكل خطير مهما بلغت بقية عناصر العملية الإدارية من قوة، وعلى العكس فإن إحساسهم بالعدالة يمكن أن يؤدي إلى حدوث طفرة كبيرة في مستويات الأداء التنظيمي، ففي الحالات التي يزداد فيها شعور العاملين بعدم العدالة يترتب على ذلك العديد من النتائج السلبية من انخفاض الرضا الوظيفي تدني سلوكيات المواطنة التنظيمية وانخفاض الالتزام التنظيمي إضافة إلى ذلك انخفاض الأداء الوظيفي بصفة عامة، وعلى النقيض فإن ارتفاع إحساس العاملين بالعدالة سوف يؤدي إلى زيادة ثقتهم في إدارة المنظمة وزيادة قناعتهم بقدرتهم في الحصول على حقوقهم، وما يعنيه ذلك من ارتقاء سلوكيات الأفراد بعد الاطمئنان إلى سيادة العدالة ومن ثمة الوثوق في المنظمة.

كما يعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية، بمعنى أن الإجراء التنظيمي الذي ينظر إليه فرد ما على أنه إجراء عادل قد يكون إجراء متحيزا وغير موضوعي في نظر فرد آخر⁽³⁾ وتشير العدالة إلى المعالجة العادلة والأخلاقية للأفراد ضمن المنظمة وتشمل العدالة التنظيمية ثلاثة أبعاد هي:

- العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية والعدالة التفاعلية (والأخيرة هي محور هذه الدراسة).

1 - 2 - العدالة التفاعلية : Justice Interactionnelle

يعرف هذا المفهوم كذلك بـعدالة التعاملات ، يقصد بها مدى إحساس العامل بـعدالة المعاملة التي يحصل عليها عندما تطبق عليه بعض الإجراءات الرسمية، أو معرفة أسباب تطبيق تلك الإجراءات ، فهي تشير إلى طريقة تصرف الإدارة تجاه الأفراد، والتي ترتبط بشكل أساسي بطريقة تعامل المدراء والمسيرين مع المرؤوسين، على نحو المصادقية والاحترام وبمعنى آخر جودة التعامل المستلمة من متخذي القرار.

إن العديد من الباحثين منهم (Greenberg 1993) أشاروا إلى أن العدالة التفاعلية تضم: عدالة العلاقات الشخصية (justice interpersonnelle) وعدالة المعلومات (justice informationnelle) ويقصد بـعدالة المعلومات، إلى التوضيحات المقدمة للموظفين من خلال توصيل المعلومات الضرورية حول استخدام إجراءات معينة أو طريقة تخصيص مخرجات معينة وبأسلوب موثوق وأكد كتقديم شرح وافي للموظفين حول القرارات التي تؤثر عليهم، أما عدالة العلاقات الشخصية فهي الاحترام والتقدير الذي يتعامل به المدير مع الموظفين.

- مكونات عدالة التعاملات: تتكون عدالة التعاملات من الحساسية الشخصية والتفسيرات الاجتماعية.

- الحساسية الشخصية: وتشير إلى المعاملة العادلة باحترام وأدب من جانب الرؤساء للمرؤوسين، ومدى مراعاة الرؤساء للمشاعر في تعاملهم مع العاملين، وحفاظهم على كرامتهم.

- التفسيرات الاجتماعية: وتعني قيام المنظمة بتزويد العاملين بالمعلومات الكافية والدقيقة والمهمة التي تساعد في تفسير وتبرير الممارسات الإدارية، بشأن أي مكافآت أو مخرجات أو موارد غير مناسبة توزع عليهم⁽⁴⁾.

1 - 3 - أهمية العدالة التفاعلية

تكمن أهمية التعاملات في النقاط التالية:

إن عدالة التعاملات تسلط الضوء عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، ومن ثم بناء تصورات خاصة، ضمن بعد العدالة في التعاملات حول السياقات والمعاملات والعلاقات التنظيمية والإنسانية والاجتماعية⁽⁵⁾

✓ إن انخفاض مدركات العاملين لبعدها العدالة التعاملات يمكن أن يسبب العديد من النتائج السلبية مثل: انخفاض الرضا الوظيفي، ضعف ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وزيادة النزوع لترك العمل و ضعف الأداء الوظيفي، وزيادة المجهودات الوظيفية⁽⁶⁾

1 - 4 - العوامل المحددة لعدالة التفاعلات :

إن إدراك العاملين لعدالة التفاعل تتحدد بناء على أربعة عوامل

✓ مدى وجود مبررات واضحة للقرارات المتخذة.

✓ مدى إخلاص صاحب السلطة و صراحته.

✓ مدى احترام صاحب السلطة للعاملين.

✓ مدى التزام صاحب السلطة بحدود اللباقة في تعامله مع العاملين.

إن الطريقة التي يعامل بها الموظف عند تنفيذ إجراء تنظيمي معين يمكن أن يؤثر في إحساسه بالعدالة التنظيمية وفي إحساسه بعدالة التعاملات العادلة بين الأشخاص، ومن ثم يمكن لعدالة التعاملات أن تعكس جودة العلاقات الشخصية بين الرئيس المباشر والعاملين، ومقدار الاحترام، دماثة الخلق التي يبديها الرئيس للمرؤوسين، كما تعكس درجة تطبيق الإجراءات الرسمية بصورة صحيحة⁽⁷⁾.

وما يمكن أن نستخلصه، أن العدالة التنظيمية عملية سلوكية معقدة، وذلك من خلال الترابط الشديد بين تلك الأبعاد، فلا بد على إدارة التنظيمات، أن تضمن توفير الدعائم

الأساسية لتحقيق العدالة التنظيمية، إضافة إلى تطوير الكفاءات القيادية القادرة على وضع النظم موضع التنفيذ.

1 - 5 - الاحتراق النفسي:

تعريفه : عرفه كل من (جولد وروث Gold and Roth 1994) بأنه "حالة تتسبب عن شعور الفرد بأن احتياجاته لم تلب وتوقعاته لم تتحقق، ويتصف بخيبة الأمل وتصحب بأعراض نفسية وجسمية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات، وهو عرض نفسي يفقد فيه الفرد الاهتمام بنفسه وعمله، ويشعر بالقلق والتوتر والانسحاب والجمود والاستسلام نتيجة أعباء العمل وعدم قدرته على مواجهة متطلباته".

كما قدمت له (كريستينا ماسلاك Christina Maslach) تعريفا سنة 1982 وصفته "بأنه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإجهاد العصبي واستنفاد الطاقة الانفعالية والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس".

ويجمع المختصون إن للاحتراق النفسي ثلاثة أبعاد هي :

البعد الأول: الإنهاك أو الاستنزاف الانفعالي L'épuisement émotionnel:

يعتبر (شيوت Schutte وآخرون، 2000) الإنهاك الانفعالي كسمة مميزة للتناذر ويعتبره (شيروم Shirom 1989) "كعرض جوهري في الاحتراق النفسي، أما (ماسلاش وجاكسون 1984) فإنه يشير إلى "شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالناس الآخرين". أما (بيزي 1999) فقد اعتبره "شعور الفرد بتشبع انفعالي وعاطفي في عمله واستنزاف موارده نتيجة التزامه الشديد في علاقته مع الآخرين" في نفس السياق ذهب (Taris 1999) إلى أن "الإنهاك الانفعالي يشير إلى أن شعور الفرد بتوتر انفعالي زائد واستنزاف موارده الانفعالية".

فالاستنزاف أو الإنهاك الانفعالي هو شعور الفرد بفراغ انفعالي صارخ وتدني كبير للطاقة، مع عدم القدرة على التركيز إضافة إلى الشعور بالإحباط وغياب الدافعية في العمل، كما يعتبر الاستجابة القاعدية أو الأولية للاحتراق النفسي بعد أن يشعر الفرد بأنه مستنفذ الطاقة ولا يستطيع مجابهة المجهودات والضغوط المهنية أكثر من ذلك، هذا الإعياء العاطفي المرتبط بالإجهاد النفسي لا يمكن التخلص منه بمجرد الركون للراحة، بل يزداد الفرد إرهاقا كلما ازدادت المجهودات ضغطا، مما ينتج عنه عدم قدرة الفرد على التعبير عاطفيا وانفعاليا، فيتسم سلوكه بالبرودة وتبدل المشاعر تجاه الآخرين.

وقد ذكر (كاولي 1995 Cowley) أن الفرد في هذه المرحلة يشعر باستنفاد واستنزاف موارده الانفعالية وليس لديه مصدر للتزود بالطاقة، فيضع مسافة بينه وبين من هم بحاجة إلى خدماته والطلبات التي تغمره، فلا يجد الفرد في هذه المرحلة وسيلة للتخفيف عن هذا الشعور إلا بوضع مسافة بينه وبين من يتعامل معهم.

البعد الثاني: تبدل الشعور La dépersonnalisation:

ويعني به عدم الإحساس بالآخر وهو بعد علائقي في العمل واستجابة سلبية مبالغ في الابتعاد العلائقي (C. Maslach, W B. Schaufeli 2001 , p 397) وهو نتاج البعد الأول، فنظرا لتدني الطاقة الداخلية الراجعة للاستنزاف الانفعالي، لا يجد الفرد ما يجابه به الآخر مصدر الإجهاد في الكثير من الحالات فيلجأ إلى الابتعاد عنه، فيبني بالتدريج حاجزا يعزله عن الآخرين ويصبح هؤلاء مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعاليا وعاطفيا. ويتجلى هذا البعد من خلال الحساسية المفرطة تجاه مشاكل الآخرين والذي يظهر في السلوك العدائي الذي يتسم بالجفاء والعنف مع الآخرين⁽¹⁾

هذا البعد يستعمله الفرد كاستراتيجية مجابهة من أجل تسيير المتطلبات الداخلية أو الخارجية المهدة لذاته.

ويذكر (شيوت 2000) أن تبدل الشعور يشير إلى "اتجاهات ومشاعر الفرد السلبية والساخرة والمستقلة والمبنية للمجهول تجاه الأفراد الآخرين" ويتضمن أيضا الشعور السلبي والشعور بالقسوة والإهمال وتطور مشاعر السخرية وعدم الاحترام، وعليه يطور هؤلاء الأفراد حسب (ستانون ريش، 1998) اعتقادات وضيعة وحقيرة عن الأشخاص الآخرين، ويتوقعون الأسوأ لهم وسريعا ما يكرهونهم تماما، ففي هذه المرحلة يفقد هؤلاء الأفراد الاهتمام بالغير والتطابق معهم كفرد منهم.

ومن المحتمل أن يقلص تبدل المشاعر تجاه الزبائن من شدة الاستثارة الانفعالية، فتعديل مستويات مبادعة مناسبة تكون ضرورية للأداء الفعال، يرفع قليلا من معنويات المهنيين لأنه يسمح لهم بالتراجع تجاه مشاكل زبائنهم، لكن إذا زاد الأمر عن حده فإنه يؤدي لا محالة إلى نتائج سلبية، ويقصد بالعلاقة التباعدية، تلك الاتجاهات والسلوكيات الابتعادية التي تضع بين مقدم الخدمة والزبون مسافة.

وعليه يشير تبدل الشعور إلى استجابة الأفراد العديمة الشعور والقاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية، كما يعني أنه معاملة الأفراد الآخرين كأشياء ويتضمن تبدل الشعور اتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفرطة تجاه الآخرين.

البعد الثالث: نقص الإنجاز الشخصي

La réduction de l'accomplissement personnel

يعني بها مرحلة التقييم الذاتي للاحتراق النفسي، فيها يبدأ الفرد بإنقاص في قيمة كل ما يتعلق بشخصه، يشك في إمكانياته ويفقد الثقة في نفسه مع تأنيب شديد لها، الشيء الذي يؤدي إلى تدني النتائج فيتملكه الشعور بالفشل⁽¹⁾ أما نقص الإنجاز الشخصي لدى ماسلاش هو "انخفاض شعور الفرد بكفاءته وإنجازه المثمر في عمله مع الناس ويعني لدى (شيوت) انخفاض شعور الفرد بكفاءته وميله إلى التقييم السلبي لذاته خاصة فيما

يتعلق بعمله مع الآخرين، أما عند (تاريس) فيعني "انخفاض مشاعر الكفاءة والإنجاز المثمر في العمل".

ويرجع نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل إلى التقييم خاصة فيما يتعلق بالعمل تجاه الزبائن، فالأفراد في مهن تقديم المساعدة، لديهم صورة سلبية حول ذواتهم كمهنيين، تظهر الطريقة التي ينجزون بها عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار علاقة مساعدة، لديهم إحساس عام بتعكير الصفو وبأنهم ليسوا في مستوى متطلبات وكفاءات مركزهم ويظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني.

في هذا الصدد بين الباحثون في العجز المكتسب، أن الحالات التي تتناقص فيها جهود الفرد بصفة متكررة عن تحقيق نتائج تطور لديه أعراض الإجهاد والكتئاب، خاصة عندما يعتقد أن عمله لا يضيف له شيئاً، فيفقد القدرة على الاحتمال و يشعر بالإرهاق شيئاً فشيئاً.

- نتائج الدراسة :

- عرض وتحليل النتائج:

الجدول رقم (1) يبين مستويات الشعور بالعدالة التفاعلية لدى مستشاري التوجيه.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
العدالة التفاعلية	مرتفع	4	9,3	9,3	9,3
	معتدل	4	9,3	9,3	18,6
	منخفض	35	81,4	81,4	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

من الجدول رقم (1)، نلاحظ أصحاب الشعور المنخفض تجاه العدالة التفاعلية هي الفئة المسيطرة على باقي الفئات، حيث بلغت نسبتها 81.4 %، هذا يعني أن مستشاري التوجيه يعانون من سوء المعاملة أو على الأقل هكذا يشعرون، ويجدون في أسلوب التعامل معهم من طرف المسؤولين غير لائق ولا يتوفر على جودة المعاملة، مقارنة بنظرائهم العمال داخل المؤسسة التربوية، هذه المشاعر التي تجعلهم ينسحبون عاطفياً من المنظمة على اعتبار

غير مرغوب فيهم، غير أنه هناك من يرى في التفاعل والعلاقات الجيدة داخل التنظيم جيد ومقبولة إلى الحدود القصوى من الجودة ويمثل هذا الاتجاه ما نسبته 9.3% من مجموع أفراد الدراسة، إذ يجد هؤلاء في التعاملات مساواة وإنصاف، حيث تتم هذه التعاملات في جو من اللباقة والاحترام المتبادل وأن جميع الإجراءات التي تنزع إليها الإدارة لها ما يبررها، كما أنها تطبق على جميع أفراد المؤسسة دون مفاضلة، وبين هاتان الفئتان توجد فئة ثالثة نسبتها تقدر بـ 9.3%، تحتل الوسط.

وعلى أساس نسبة 81.4% التي تقر بغياب العدالة التفاعلية فإن الفرضية تحققت.

الجدول رقم (2) يبين مستويات الإنهاك الانفعالي الذي يعاني منه مستشاري التوجيه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
الإنهاك الانفعالي	منخفض	11	25,6	25,6	25,6
	معتدل	20	46,5	46,5	72,1
	مرتفع	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

يبين الجدول رقم (2) أن مستشاري التوجيه يتوزع أغلبهم في المستوى المعتدل من الإنهاك الانفعالي، حيث تمثل هذه الفئة نسبة 46.5% من مجموع مستشاري التوجيه، وهنا الاعتدال لا يدل على المتوسط، لأن الإنهاك الانفعالي حالة نفسية يجب أن تكون منخفضة حتى يشعر الفرد بالطمأنينة والراحة النفسية، بالتالي تكون الدوافع للعمل عالية المستوى، تلحق هذه الفئة، فئة المستوى المرتفع حيث بلغت نسبتهم 27.9%، تعتبر هذه النسبة كبيرة على اعتبار أنها تقارب ثلث مستشاري التوجيه، الذين يشعرون بفراغ انفعالي صارخ وتدني كبير للطاقة، مع عدم القدرة على التركيز إضافة إلى الشعور بالإحباط وغياب الدافعية في العمل، بعد هذه الفئة تلحق فئة منخفضي الإنهاك الانفعالي حيث بلغت نسبة تواجدهم في المجتمع الأصلي 25.6% وهي الفئة التي تعمل بروح عالية خالية من الإحباط والتوتر وعليه فإن الفرضية تحققت.

الجدول رقم (3) يبين مستويات تبدل المشاعر الذي يعانيه مستشاري التوجيه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
تبدل المشاعر	منخفض	9	20,9	20,9	20,9
	معتدل	22	51,2	51,2	72,1
	مرتفع	12	27,9	27,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

يبين الجدول رقم (3) أن الفئة المعتدلة في مستوى تبدل المشاعر تمثل نصف مستشاري التوجيه، بلغت نسبتهم 51.2% ويرى الباحث أن هذه الفئة تعاني من تبدل المشاعر أقرب منه من اللامعانة، لأن التبدل حالة شعورية نفسية، وجب أن لا يشعر بها الفرد أو على الأقل بدرجة منخفضة. كما هو الحال بالنسبة للذين يعانون منه بدرجة منخفضة وقد بلغت نسبتهم 20.9%، لأن المعتدل هنا يمثل بداية بناء اجزا يعزل الفرد عن الآخرين ويصبح هؤلاء الآخرين مجرد أشياء، ينقطع عنهم الفرد انفعاليا وعاطفيا، كما يحدث للفئة الثالثة التي تعاني المستوى المرتفع من التبدل في المشاعر، حيث بلغت نسبتهم 27.9%، هذه الفئة التي أصبحت تتعامل بمشاعر قاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية، وعلى اعتبار أن أغلب الأفراد يتوزعون بين المستوى المعتدل والمرتفع على بعد تبدل المشاعر فإن الفرضية تحققت.

الجدول رقم (4) يبين مستويات شعور نقص الانجاز لدى مستشاري التوجيه

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
شعور نقص الانجاز	منخفض	1	2,3	2,3	2,3
	معتدل	2	4,7	4,7	7,0
	مرتفع	40	93,0	93,0	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

علاقة العدالة التفاعلية بأبعاد الاحتراق النفسي...

يعد الشعور بالانجاز هو المؤشر الحقيقي للبعدين السالفي الذكر ومحصلة لها وعليه فالجدول رقم (4) يبين أن ما نسبة 93.0% من مستشاري التوجيه يعانون من المشاعر السلبية تجاه الأعمال التي يقدمونها للفئات التي تطلب خدماتهم، كما يشك المستشار في إمكانياته و ميله إلى التقييم السلبي لذاته مما ينتج عنه فقدان الثقة بالنفس، أما الفئة التي ترى في انجازها تميزا و يقدم إضافة داخل المؤسسة فلم تتعدى 2.3% وهي تعد ضئيلة جدا، إذا قورنت بالفئة المنخفضة الشعور بالانجاز الشخصي، تبقى نسبة 4.7% في الوسط، لها مشاعر معتدلة تجاه انجازها الشخصي وتثق في الانجاز الذي تقوم به، وعليه فإن الفرضية تحققت في هذا البعد.

الجدول رقم (5) يبين نقاط التقاطع بين ع التفاعلية والإنهاك الانفعالي

المتغير		الإنهاك الانفعالي			Total
		منخفض	معتدل	مرتفع	
العدالة التفاعلية	مرتفع	0	2	2	4
	معتدل	1	3	0	4
	منخفض	10	15	10	35
Total		11	20	12	43

من الجدول رقم (5) نلاحظ أن أفراد مستشاري التوجيه، الذين لهم مشاعر مرتفعة تجاه العدالة التفاعلية، عددهم أربعة (4) ينقسمون مناصفة في مستوى الإنهاك الانفعالي بين المعتدل والمرتفع، بمعنى حتى الذين يشعرون بالعدالة التفاعلية يعانون من الإنهاك الانفعالي بسبب الحجم في العمل وأن الأفراد يشعرون بتشبع انفعالي وعاطفي في العمل واستنزاف موارد قوتهم نتيجة التزامهم الشديد في علاقتهم مع الآخرين، بينما أصحاب المستوى المعتدل تجاه العدالة التفاعلية، فإن معاناتهم بالإنهاك الانفعالي توزعت بين المعتدل (3) أفراد والمنخفض فرد واحد (1)، أما بالنسبة للفئة المتبقية (ذات المستوى المنخفض في مشاعرها

تجاه العدالة التفاعلية) والتي تمثل نسبة 81.4% (35 فردا)، منهم 10 أفراد يعانون المستوى المرتفع من الإنهاك الانفعالي و 15 فردا يعاني المستوى المعتدل، أي 25 فردا (58.13%)، هذا الرقم يبين أثر شعور غياب العدالة التفاعلية في رفع مستوى الإنهاك الانفعالي لدى مستشاري التوجيه، أما العلاقة الارتباطية جاءت سالبة وغير دالة (-0.04) كما أنها تعتبر ضعيفة على مستوى التصميم الخطي لمعاملات الارتباط (أنظر الجدول رقم 8).

الجدول رقم (6) يبين نقاط التلاقي بين العدالة التفاعلية وتبلد المشاعر

	المتغيرات	تبلد المشاعر			Total
		منخفض	معتدل	مرتفع	
العدالة التفاعلية	مرتفع	1	1	2	4
	معتدل	0	4	0	4
	منخفض	8	17	10	35
Total		9	22	12	43

نلاحظ في الجدول رقم (6) أن مجموع الذين يعانون المستويات المرتفعة من تبلد المشاعر (12) منهم (10) أفرا مشاعرهم منخفضة تجاه العدالة التفاعلية ، كما أنه من مجموع الذين يعانون من المستويات المعتدلة في تبلد المشاعر والبالغ تعدادهم (22) فردا، منهم (17) فردا يشعر بغياب العدالة، وعليه هناك 27 فردا نعتبرهم يعانون من تبلد المشاعر بسبب غياب العدالة التفاعلية الذي ينتج عنه الشعور السلبي والشعور بالقسوة والإهمال وتطور مشاعر السخرية وعدم الاحترام للغير كما يفقد هؤلاء الأفراد الاهتمام بالغير والتطابق معهم أما العلاقة الارتباطية جاءت سالبة وغير دالة (-0.01) كما أنها تعتبر ضعيفة على مستوى التصميم الخطي لمعاملات الارتباط (أنظر الجدول رقم 9).

الجدول رقم (7) يبين نقاط التلاقي بين العدالة التفاعلية والانجاز الشخصي

المتغيرات		شعور نقص الانجاز			Total
		منخفض	معتدل	مرتفع	
العدالة لتفاعلية	مرتفع	0	1	3	4
	معتدل	0	0	4	4
	منخفض	1	1	33	35
Total		1	2	40	43

يعتبر بعد الانجاز الشخصي المحصلة النهائية التي يصل إليها الفرد بعد مرحلتي الإنهاك الانفعالي والتبديل في المشاعر وتتاثر درجة مستوياته، بمستويات البعدين السابقين له وعلى هذا الأساس وبالعودة للجدول رقم (7) نجد أن الأغلبية الساحقة من مستشاري التوجيه يعانون من المستويات المرتفعة فيما يخص بعد الانجاز الشخصي، حيث نجد من المجموع الذي يشعر بغياب العدالة التفاعلية (35 مستشاراً) يوجد بينهم 33 من يعاني المستوى المرتفع من شعور نقص الانجاز الشخصي، هذا يعني أن هناك انخفاض في مشاعر الكفاءة والإنجاز المثمر في العمل، بمعنى آخر أن هؤلاء لديهم إحساس عام بتعكير الصفو وبأنهم ليسوا في مستوى متطلبات وكفاءات مركزهم وربما يظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني، هذه المشاعر التي تتناهم بسبب شعورهم بغياب العدالة التفاعلية وكذا غياب جودة المعاملة في المؤسسة التربوية بحسب منظورهم، أما العلاقة الارتباطية جاءت سالبة وغير دالة يبين (-0.04) كما أنها تعتبر ضعيفة على مستوى التصميم الخطي لمعاملات الارتباط (أنظر الجدول رقم 10).

من الجداول (5،6،7) نستنتج أن هناك علاقة ارتباطية بين العدالة التفاعلية وأبعاد الاحتراق النفسي الوظيفي، جاءت هذه العلاقة عكسية في جميع البنود.

جدول رقم (8) يبين العلاقة الارتباطية بين بعد العدالة التفاعلية والإنهاك الانفعالي

		الإنهاك الانفعالي	العدالة التفاعلية
الإنهاك الانفعالي	Pearson Correlation	1	-,041
	Sig. (2-tailed)		,793
	N	43	43
العدالة التفاعلية	Pearson Correlation	-,041	1
	Sig. (2-tailed)	,793	
	N	43	43

مناقشة النتائج: إن النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة تؤكد على أن أسباب انخفاض شعور أفراد التوجيه المدرسي بعدالة التفاعل ترجع إلى إحساسهم بأن المديرين لا يعاملونهم باحترام وتقدير، كما لا يتم تشجيعهم على العمل كما أن العلاقات لا تتميز بالانفتاح والصراحة والوضوح. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير عكسي سالب لعدالة التفاعل في ارتفاع مستويات أبعاد الاحتراق النفسي، هذا يدل على وجود مستويات عالية من الضغوط النفسية الممارسة على مستشاري التوجيه، مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط والقلق.

جدول رقم (9) يبين العلاقة الارتباطية بين بعد العدالة التفاعلية وتبلد المشاعر

		العدالة التفاعلية	تبلد المشاعر
العدالة التفاعلية	Pearson Correlation	1	-,013
	Sig. (2-tailed)		,932
	N	43	43
تبلد المشاعر	Pearson Correlation	-,013	1
	Sig. (2-tailed)	,932	
	N	43	43

علاقة العدالة التفاعلية بأبعاد الاحتراق النفسي...

جدول رقم (10) يبين العلاقة الارتباطية بين بعد العدالة التفاعلية والانجاز الشخصي

		العدالة التفاعلية	الانجاز الشخصي
العدالة التفاعلية	Pearson Correlation	1	420,-
	Sig. (2-tailed)		000,
	N	43	43
الانجاز الشخصي	Pearson Correlation	420,-	1
	Sig. (2-tailed)	000,	
	N	43	43

خاتمة :

من الدراسة التي مست فئة تعد أساسية في المنظومة التربوية، هي فئة عمال التوجيه والإرشاد المدرسي، التي وجودها ضروريا للتلاميذ خاصة والعمال عامة، نظرا لما يقدمه من مساعدة نفسية والتكيف في الوسط المدرسي مع مختلف المتغيرات التربوية والاجتماعية. وتبعاً للنتائج السلبية المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة، وجب على المديرين وكل الأطراف التي تعمل مع هذه الفئة توفير المناخ الوظيفي الذي يساعد على الإدماج المهني، حتى يشعر المستشار أنه ضمن الفريق التربوي وأن الأعمال التي يقدمها تساهم في رفع النتائج، كما يشعر بالقيمة المعنوية للانجاز الذي يقدمه لصالح الفئات التي تطلب خدماته.

قائمة المصداق والمراجع

- 1 - الكندري عبد الله عباس، أثر العدالة التنظيمية على فاعلية الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس 2003 ص 180.
- 2 - Cremer D., - Procedural and Distributive Justice Effects Moderated by Organizational Identification. *Journal of Managerial Psychology* 2005, p133.
- 3 - زايد عادل محمد، العدالة التنظيمية المهمة القادمة لإدارة الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2006، ص 423.
- 4 - Chan, M., Organizational Justice and Landmark Cases, *International Journal of Organizational Analysis*, 2000- p88.
- 5 - Rahim, M., - Do Just Perceptions Influence Style of Handling of Handing Conflict With Supervisors? What Justice Perceptions?, *International Journal of Conflict Management* , 2000 p-23.
- 6 - Keller, J., The Link Between Organizational Justice and Job Satisfaction,
- 7 - *Academy Of Management Review*, 2002 p-325.
- 7 - دره عمر محمد ، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، دار الرضوان للطباعة والنشر والتوزيع، حلب، 2008، ص 258.
- 8 - Canoui P, Mauranges, Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants, de l'analyse du burnout aux réponses 2^{ème} éd .Paris2003- p254.
- 9 - Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. , Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 2001 -p 397.

