

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

Student's name

اسم الطالب: عمر عيسى أبو كاد

Signature

التوقيع: 

Date:

التاريخ: ٢٠١٥ / ١١ / ١١



الجامعة الإسلامية - غزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلية التربية
قسم أصول التربية

مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز لديهم

إعداد الباحث:

عمر خميس أبو حماد

إشراف الدكتور:

فايز كمال شلدان

أستاذ أصول التربية المشارك

هذه الرسالة مقدمة كمتطلب تكميلي للحصول على درجة الماجستير في أصول التربية

1436هـ - 2015م



نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي و الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ عمر خميس عمر أبو حماد لنيل درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم أصول التربية وموضوعها:

مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم السبت 16 شوال 1436هـ، الموافق 2015/08/01م الساعة

العاشرة صباحاً بمبنى القدس، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....

مشرفاً و رئيساً

د. فايز كمال شلوان

.....

مناقشاً داخلياً

د. سليمان حسين المزين

.....

مناقشاً خارجياً

د. محمود إبراهيم خلف الله

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم أصول التربية.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله و لزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

د. فؤاد علي العاجز



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فِى سَبِيْلِ اللّٰهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُوْلُهُ وَالْمُؤْمِنُوْنَ وَسَتْرَدُوْنَ اِلَى عَالَمِ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَمِنْ بَيْنِكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ ﴾

صَدَقَ اللهُ الْعَظِيْمُ،

(التوبة: 105)



أهدي هذا الجهد المتواضع

- إلىالذين قضاوا دفاعاً عن فلسطين، فغرسوا فينا المهمة... الشهداء الأبرار.
- إلى..... من علمونا معنى الكرامة، في زمن عز فيه الرجال... الأسرى البواسل.
- إلى..... من شجعني وحفزني على حب العلم وتحدي الصعاب... والدي العزيز.
- إلى..... من باركت طريقي بطواتها ودعائها..... والدتي الغالية.
- إلى..... من ساندتني بكل معنى الكلمة وكانك لي عوناً..... الرائعة أم محمد.
- إلى..... من قاسمتني آمالي وآلامي وكانك عوني في الحياة..... زوجتي الغالية.
- إلى..... شهد عمري وأملني في مستقبل مشرق..... أبنائي شهد ويزن.
- إلى.....من تربيتهم معهم وسكنوا قلبي ووجداني..... إخوتي وأخواتي الأغزاء.
- إلى..... من كانك لي عوناً ومساعداً في أموري..... الزميلة سماح.
- إلى..... زملاء مهنتي في سلك التعليم تقديراً لعظمة المسؤولية التي يحملونها.
- إلى..... أصدقائي الذين كان لهم أثر طيب في نفسي وفقهم الله وسدد خطاهم.
- إلى..... جامعتي الغراء.....التي احتضنت العلم والعلماء.
- إلى..... كل من تمنى لي الخير.....وساندني ولو بدعوة في ظهر الغيب.

أهدي إليهم جميعاً هذا العمل،،،، تقديراً واحتراماً

الباحث

عمر خميس أبو حماد

شكر وتقدير

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي بُثْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ﴾ (الأحقاف:15).

الحمد لله حمداً يليق بمقامه، والصلاة والسلام على نبي الخلق وإمامه محمد بن عبد الله، وعلى آله وصحبه ومن والاه، أما بعد:

يقول ﷺ: " من لا يشكر الناس، لا يشكر الله" (الترمذي، 479 هـ: 445)، يسعدني وقد أنهيت بفضل الله ورعايته، إعداد هذه الرسالة ، أن أتوجه إلى الله العلي القدير، بالحمد والشكر الذي هداني وأنار الطريق الصحيح أمامي، وأمدني بالعزم والتصميم لإتمام هذا العمل المتواضع، وسخر لي من الأساتذة الأجلاء من أناروا لي سبيل العلم، وأرشدوني إلى طريق الصواب، لذا أجد لزاما عليّ أن أنسب الفضل لأهله، وفاء وعرفانا، وأخص بذلك كلا من:

✚ سعادة الدكتور: فايز كمال شلдан، على تفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة، فكان المقيل من العثرة، والباعث في النفس الهمة، ونعم المعلم الذي وهب نفسه لطلبته وللعلم، فأسأل الله أن يجزيه عني خير الجزاء.

✚ عضوي لجنة المناقشة سعادة الدكتور: سليمان حسين المزين، وسعادة الدكتور: محمود إبراهيم خلف الله، على تفضلهما بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة، حيث إن مشاركتهم زادنتي ودراستي شرفا وتقديرا.

✚ صرح العلم والعلماء، الجامعة الإسلامية بغزة، وأخص بالذكر عمادة الدراسات العليا على جهودهم الكبيرة التي ساعدتني في إتمام هذا العمل وتسهيل مهمتي.

✚ أعضاء الهيئة التدريسية بقسم أصول التربية بالجامعة الإسلامية بغزة، الذين غمروني بفيض علمهم واحترامهم لي.

✚ وزارة التربية والتعليم العالي، ومديريات التربية والتعليم الست بمحافظات غزة، على ما قدموه لي من تسهيلات أثناء عملية توزيع وجمع أداة الدراسة.

✚ معلمي ومعلمات المدارس الثانوية بمحافظات غزة الذين ساهموا بعبائهم الكبير، وتفضلوا بتعبئة أداة الدراسة وإرسالها للمديريات.

✚ أما أسرتي... والدي ، والدتي، زوجتي، أبنائي، إخوتي، أخواتي، فإني لا أنسى فضلهم، فقد أعانوني وعانوا في سبيل تذليل كل صعب، وتعبيد كل درب، فلهم مني كل تقدير وحب واعتزاز، داعيا الله أن

يعينني في تعويضهم لما بذلوه، من جهد وعناء ودعاء خالص، لهم من الأعماق أن يعطيهم العمر
المديد، وأن يرزقهم سعادة الدارين.

هؤلاء من ذكرتهم فشكرتهم، أما من نسيتهم، فلهم مني كل الشكر والتقدير، وأدعو الله سبحانه وتعالى أن ينال هذا
الجهد القبول والرضا، فحسبي أنني اجتهدت، ولكل مجتهد نصيب، والكمال لله وحده، فإن وفقت فمن الله، وإن
قصرت، فمن نفسي ومن الشيطان.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

الباحث:

عمر خميس أبو حماد

ملخص الدراسة

مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الانجاز لديهم

المشرف الدكتور/ فايز كمال شلدان

الطالب/ عمر خميس أبو حماد

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها معلمو ومعلمات المدارس الثانوية في محافظات غزة، وعلاقتها بمستوى الإنجاز لديهم، وكذلك بيان أثر متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام، المحافظة)، على متوسطات تقديرات أفراد العينة من المعلمين والمعلمات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لمثل هذا النوع من الدراسات، وتكونت عينة الدراسة من (485) معلما ومعلمة من المدارس الثانوية بمحافظة غزة، وقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية، كما استخدم الباحث لهذا الغرض استبانيتين، الأولى مكونة من (68) فقرة، موزعة على (5) مجالات لقياس درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية، أما الاستبانة الثانية مكونة من (30) فقرة لقياس مستوى الإنجاز لديهم، وقد تمت المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- أن درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة كانت بوزن نسبي (65.1%) وبدرجة تقدير متوسط، وفي المجالات الخمسة للدراسة.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة حول درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية، من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس لصالح المعلمات، في جميع المجالات باستثناء المجال الأول "ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية".
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة حول درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية، من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام، المحافظة).
- 4- أن مستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة كان بوزن نسبي (79.7%)، وبدرجة تقدير كبيرة.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة حول مستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام، المحافظة).

6- يوجد علاقة ارتباطية عكسية متوسطة بين درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية ومستوى الإنجاز لديهم، وقد بلغت (0.51-).

وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بما يلي:

- إعادة النظر من قبل متخذي القرار في وزارة التربية والتعليم بكل الخطط الموضوعية فيما يتعلق بالمدارس ووضعها المادي والمعنوي، من أجل توفير الراحة النفسية للمعلمين من أجل مستوى إنجاز أفضل.
- على وزارة التربية والتعليم أخذ موضوع ضغوطات العمل بشكل خاص أهمية خاصة، لما له من تأثير نفسي على المعلمين، من خلال إصدار النشرات الموضحة لهذا المفهوم، وكيفية التعامل معه.
- على وزارة التربية والتعليم تخفيف الأعباء التدريسية والإدارية الملقاة على كاهل المعلمين، لما لها من آثار سلبية عليهم.
- وضع خطة تقييمية دورية للكشف عن مسببات ضغوط العمل لدى المعلمين، وكيفية التعامل معها.
- ضرورة **التدريب** المستمر لمعلمي المدارس الثانوية، بحيث تمكنهم من اكتساب مهارات جديدة للتكيف مع ضغوط العمل.
- يجب مراعاة المعلمات الإناث فيما يتعلق بتعرضهن لضغوط العمل، من حيث توفير الدعم النفسي لهن، وإشراكهن في ورش عمل لمناقشة مشاكلهن، وتقديم بعض المقترحات للتغلب عليها.

Abstract

Resources of Job Stress among Secondary Schools' Teachers at Gaza Governorates and its Relation to Achievement Level

Researcher: Omar Kh. Abu Hammad . Supervisor: Dr. Fayez Km. Shaladan.

This study aimed at identifying the resources of job stress among secondary school teachers at Gaza Governorates, as well as identifying its relation to achievement level, and knowing the difference in the study sample's estimates degree according to the study variables(gender, the qualification degree, the number of service years, the shift of the school attendance, governorate). The researcher adopted the analytical descriptive method, because it's the most suitable for this type of studies, the sample contained of (485) male and female teachers, and it was a simple random stratified one.

The researcher has used two questionnaires to fulfill the aims of the study, the first one was about measuring the degree of occupational stress resources that teachers of secondary schools face, and it contained of (5) scopes with (68) items, the second part was prepared to measure the achievement level of the secondary schools' teachers, and it contained of (30) items.

The statistical analysis was done via using SPSS program.

The study conducted the following results:

- 1- The degree of occupational stress that teachers of secondary school face is high, in the five scopes of the study, at (65.1%).
- 2- There were statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05.$) in the sample estimating of the degree of the resources of occupational stress due to gender to the favor of females in all scopes, except for the first one "occupational stress resulting of the physical nature of work".
- 3- There were no statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05.$) in the sample estimating of the degree of the resources of occupational stress due to study variables (the qualification degree, the number of service years, the shift of the school attendance, governorate).
- 4- The achievement level of secondary school teachers is high, at (79.7%).
- 5- There were no statistically significant differences at ($\alpha \leq 0.05.$) in the sample estimating of achievement level due to the study variables (gender, the qualification degree, the number of service years, the shift of the school attendance, governorate).

6- There are a moderate negative correlation between the degree of the resources of the occupational stress of secondary schools' teachers and achievement level, at(-0.51).

Accordingly, the study has recommended the following;

-The decision makers in the Ministry of Education and Higher Education should re – consider all plans about schools, to provide a supportive environment for teachers for the sake of better achievement level.

-The Ministry of Education and Higher Education should pay more attention for the issue of occupational stress, by explanatory bulletins, as well as reducing the work load.

-Put an evaluative plan to reveal the reasons behind the occupational stress, and how to deal with it.

-It's important to continue the professional training for the teachers, to gain new strategies about how to deal with these resources.

- **Female teachers should be given** more attention, and conduct workshops about dealing with occupational stress.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ب	من هدي القرآن
ت	الإهداء
ث	شكر وتقدير
ح	ملخص الرسالة باللغة العربية
د	ملخص الرسالة باللغة الإنجليزية
ر	قائمة المحتويات
ش	قائمة الأشكال
ص	قائمة الجداول
ض	قائمة الملاحق
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	مقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أسئلة الدراسة
5	فرضيات الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	حدود الدراسة
7	مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
المحور الأول: ضغوط العمل	
10	تمهيد
10	تعريف الضغط
13	تعريف ضغوط العمل (الضغوط المهنية)
14	الضغوط بين الايجابية والسلبية
16	أنواع الضغوط
17	مراحل الإحساس بالضغط

18	أعراض الضغوط
20	مسببات الضغوط
23	الآثار الناتجة عن ضغوط العمل
24	النظريات المفسرة للضغوط
26	استراتيجيات إدارة الضغوط
29	العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات إدارة الضغوط
31	فنيات إدارة الضغوط
32	أنواع الضغوط التي تعرض لها الرسول ﷺ في حياته
33	كيفية التعامل مع الضغوط النفسية من وجهة نظر إسلامية
المحور الثاني: مستوى الإنجاز	
35	تمهيد
35	مفهوم الدافعية
36	أهمية الدوافع
37	أنواع الدوافع
38	الدافع للإنجاز
39	أبعاد دافع الإنجاز
41	الصفات المميزة لأصحاب الدافع القوي للإنجاز
42	العوامل المؤثرة في مستوى الإنجاز
42	النظريات المفسرة لدافعية الإنجاز
45	كيف تقاس دافعية الإنجاز
46	تطبيقات تربوية لدافعية الإنجاز
47	الإنجاز من منظور إسلامي
المحور الثالث: المعلم	
49	تمهيد
49	النظرة إلى مكانة المعلم
50	هوية المعلم الفلسطيني
51	واقع المعلم العربي
52	معوقات عمل المعلم
53	أدوار المعلم
54	خصائص المعلم الناجح

55	المهارات التي يجب أن يتمتع بها المعلم
56	أنماط المعلمين في غرفة الصف
الفصل الثالث: الدراسات السابقة	
60	تمهيد
60	الدراسات العربية في مجال ضغوط العمل
70	الدراسات الأجنبية في مجال ضغوط العمل
75	الدراسات العربية في مجال مستوى الانجاز
81	الدراسات الأجنبية في مجال مستوى الانجاز
87	التعقيب على الدراسات السابقة
91	أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات	
93	مقدمة
93	منهج الدراسة
94	مجتمع الدراسة
94	عينة الدراسة
95	الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية
97	أداتا الدراسة
97	خطوات بناء أداتي الدراسة
98	صدق وثبات استبانة مصادر ضغوط العمل
105	صدق وثبات استبانة مستوى الإنجاز
107	المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الخامس: نتائج الدراسة وتفسيرها	
109	مقدمة
109	المحك المعتمد في الدراسة
110	تحليل مكونات أداة الدراسة (واقع متغيرات الدراسة)
110	تحليل فقرات الاستبانة
111	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وتفسيرها
113	عرض فقرات المجال الأول وتحليلها
116	عرض فقرات المجال الثاني وتحليلها
117	عرض فقرات المجال الثالث وتحليلها

119	عرض فقرات المجال الرابع وتحليلها	
121	عرض فقرات المجال الخامس وتحليلها	
123	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وتفسيرها	
123	التحقق من صحة الفرضية الأولى	
125	التحقق من صحة الفرضية الثانية	
126	التحقق من صحة الفرضية الثالثة	
127	التحقق من صحة الفرضية الرابعة	
129	التحقق من صحة الفرضية الخامسة	
130	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وتفسيرها	
133	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع وتفسيرها	
133	التحقق من صحة الفرضية الأولى	
134	التحقق من صحة الفرضية الثانية	
135	التحقق من صحة الفرضية الثالثة	
136	التحقق من صحة الفرضية الرابعة	
136	التحقق من صحة الفرضية الخامسة	
137	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس وتفسيرها	
138	نتائج الدراسة	
139	توصيات الدراسة	
140	مقترحات الدراسة	
قائمة المصادر والمراجع		
142	المراجع العربية	
149	المواقع الالكترونية	
149	المراجع الأجنبية	
قائمة الأشكال		
الصفحة	الشكل	رقم الشكل
28	أساليب التخلص من الضغوط	2/1
45	هرم ماسلو للحاجات	2/2

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	الأعراض التي تصاحب الضغوط	2/1
94	توزيع معلمي المدارس على محافظات غزة	4/2
95	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	4/3
95	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	4/4
96	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	4/5
96	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب فترة الدوام المدرسي	4/6
96	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحافظة	4/7
98	مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبانة	4/8
99	معاملات الارتباط بين فقرات المجال الأول والدرجة الكلية للمجال	4/9
100	معاملات الارتباط بين فقرات المجال الثاني والدرجة الكلية للمجال	4/10
101	معاملات الارتباط بين فقرات المجال الثالث والدرجة الكلية للمجال	4/11
101	معاملات الارتباط بين فقرات المجال الرابع والدرجة الكلية للمجال	4/12
102	معاملات الارتباط بين فقرات المجال الخامس والدرجة الكلية للمجال	4/13
103	معامل الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة	4/14
103	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	4/15
104	معاملات الارتباط لكل مجال من مجالات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية	4/16
105	معامل الارتباط بين فقرات المقياس والدرجة الكلية للمجال	4/17
106	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الإنجاز	4/18
107	معاملات الارتباط للمقياس بطريقة التجزئة النصفية	4/19
109	المحك المعتمد في الدراسة	5/20
110	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	5/21
111	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوسط الحسابي النسبي لكل مجال	5/22
113	عرض فقرات المجال الأول وتحليلها: ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	5/23
116	عرض فقرات المجال الثاني وتحليلها : ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل المادية	5/24
118	عرض فقرات المجال الثالث وتحليلها : ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء	5/25
119	عرض فقرات المجال الرابع وتحليلها : ضغوط العمل الناتجة عن النمو المهني	5/26

	والارتقاء الوظيفي	
121	عرض فقرات المجال الخامس وتحليلها : ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة	5/27
123	المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في مصادر ضغوط العمل لمتغير الجنس	5/28
125	المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في مصادر ضغوط العمل لمتغير المؤهل العلمي	5/29
126	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخدمة حول مصادر ضغوط العمل	5/30
128	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير فترة الدوام المدرسي حول مصادر ضغوط العمل	5/31
129	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المحافظة حول مصادر ضغوط العمل	5/32
130	حساب المتوسطات الحسابية والوسط الحسابي النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات المحور الثاني للاستبانة	5/33
133	المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في مستوى الانجاز لمتغير الجنس	5/34
134	المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في مستوى الانجاز لمتغير المؤهل العلمي	5/35
135	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخدمة حول مستوى الإنجاز	5/36
136	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير فترة الدوام المدرسي حول مستوى الإنجاز	5/37
137	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المحافظة حول مستوى الإنجاز	5/38
138	نتائج معامل الارتباط بين مصادر ضغوط العمل ومستوى الإنجاز	5/39
152	قائمة الملاحق	
	ملحق رقم (1) : الاستبانة في صورتها الأولية	
	ملحق رقم (2): قائمة بأسماء السادة المحكمين	
	ملحق رقم (3): الاستبانة في صورتها النهائية	
	ملحق رقم (4): صورة عن كتاب تسهيل مهمة باحث موجه من عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية إلى وكيل وزارة التربية والتعليم	
	ملحق رقم (5): صورة عن كتاب تسهيل مهمة باحث موجه من وزارة التربية والتعليم بمحافظة غزة	

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- ◀ مقدمة.
- ◀ مشكلة الدراسة.
- ◀ أسئلة الدراسة.
- ◀ فرضيات الدراسة.
- ◀ أهداف الدراسة.
- ◀ أهمية الدراسة.
- ◀ حدود الدراسة.
- ◀ مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

يواجه الإنسان في حياته اليومية مجموعة من الضغوط الحياتية، وذلك في ظل التغيرات الكبيرة التي تطرأ على نمط الحياة، والتي شهدتها العالم على وجه الخصوص في الألفية الثالثة، حيث أصبحت حياة الفرد غير مستقرة، ولأن أحداث الحياة اليومية تحمل معها ضغوطاً يدركها الإنسان عندما يساير باستمرار المواقف المختلفة في مجالات حياته اليومية.

وتعد ضغوط الحياة من أخطر ما يبدد طاقات الإنسان، حتى سمي عصرنا بعصر القلق والضغوط، حيث أصبحت فيه الضغوط تشكل جزءاً لا يتجزأ من الحياة المعاصرة، بل من مفردات الحياة اليومية، بالإضافة إلى الفاقد الاقتصادي التي تسببه، وإهدار الملايين على العلاج من أثرها، وهناك من الناس من يتعرضون لضغوط الحياة فتعكس على أبدانهم ونفوسهم بصورة سلبية، في حين أن آخرين يتعرضون لنفس الضغوط كما وكيفاً، ولكنهم يستطيعون مواجهتها وتخفيفها، ولا يتأثرون بها تأثيراً سلبياً، بل يتوافقون معها توافقا إيجابياً، بل قد تصبح الضغوط لهم محفزاً للنجاح (الكلاب، 2010: 16).

فقضية ضغوط العمل من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل، وذلك مصداقاً لقوله تعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ (البلد: 4)، وحسب تفسير (ابن كثير: 2002) فإن للآية تفسيرات عدة منها: قال (مجاهد) في كبد تعني نطفة، ثم علقه، ثم مضغة يتكبد في الخلق، وأضاف وهو كقوله تعالى: (حَمَلَتْهُ أُمُّهُ كُرْهًا وَوَضَعَتْهُ كُرْهًا) (الأحقاف: 15)، فإرضاعه كره ومعيشته كره، فهو يكابد ذلك، وكذلك أضاف (سعيد بن جبير) أن (في كبد) تعني في شدة وطلب معيشة (ابن كثير، 2002: 402).

وتحدث **الضغوط** نتيجة إدراك الفرد بوجود حوادث تشكل خطراً أو تهديداً، أو تعيق إشباع حاجاته أو تحقيق أهدافه، أو وجود أعباء يجد الإنسان نفسه معها غير قادر على تحملها، أو أن متطلباتها تفوق قدرته كفرد، فيشعر مع ذلك بحالة من عدم الارتياح والوطأة والعبء الذي يقع على كاهله و الذي يزيد من نسبة **الضغوط** عليه" (الخرابشة، وآخرون، 2009: 140).

وعادة ما يتعرض العاملون في السلك التعليمي إلى عدد من الضغوط والمؤثرات، التي من شأنها التأثير في مستوى أدائهم وإنجازاتهم، لا بد من الإشارة إلى أن العلاقة بين الضغوط في العمل ومستوى الأداء والإنجاز ليست علاقة بسيطة، بل هي معقدة أكثر مما **نتصورها**، كون هذه العلاقة ترتبط بالمهمة التي

يؤديها العامل، ومهمة المعلم كما نعرف ليست بالبسيطة ، فقد قال ﷺ: " اعملوا، فكل ميسر لما خلق له" (الهيثمي، 1412هـ: 389).

وأكد(الكلاب: 2010) على أن " تحقيق الإنجازات يعد من أكثر ما يسعد الإنسان، ويدخل عليه الفرح والسرور، حيث إن تحقيق الإنجازات هو طريق تحقيق الذات، وتحقيق الذات هو قمة هرم الحاجات الأساسية بعد الحاجات البيولوجية مثل الطعام والشراب والحاجة للأمن والحاجة للحب والحاجة للانتماء والحاجة لتقدير الذات (الكلاب، 2010: 26).

ويتمثل دافع الإنجاز في الرغبة بالقيام بعمل جيد، والنجاح في ذلك العمل، وهذه الرغبة كما يصفها (ميكلاوند) -أحد كبار المشتغلين في هذا الميدان- تتميز بالطموح والاستمتاع في مواقف المنافسة، والرغبة الجامحة للعمل بشكل مستقل، وفي مواجهة المشكلات وحلها، وتفضيل المهمات التي تتطلب على مجازفة متوسطة، كبديل للمهمات التي لا تتطلب إلا على مجازفة قليلة أو مجازفة كبيرة (سيد أحمد، 2008: 21) .

أما (موراي) فقد أوضح أن الحاجة للإنجاز لها عدة مظاهر، من أهمها: سعي الفرد إلى القيام بالأعمال الصعبة، تنظيم الأفكار وإنجازها بسرعة وباستقلالية، وتخطي الفرد لما يقابله من عقبات وتفوقه على ذاته وعلى الآخرين، وتقدير الفرد لذاته من خلال الممارسة الناجحة لما لديه من قدرات وإمكانات. (خليفة، 2000: 89).

وما دامت المدرسة منظمة اجتماعية وجدت لتحقيق أهداف معينة لإشباع بعض احتياجات المجتمع الذي تتمركز فيه، وهي تقوم بتحقيق هذه الأهداف من خلال مجموعة من الأفراد المعلمين وغيرهم الذين يعملون بها ، ويؤكد (حسين: 2006) أن المعلم صاحب مهنة متميزة يمتد إعداده في كليات إعداد المعلم قبل الخدمة مرورا بالتدريب المستمر لتحقيق التنمية المهنية، حتى يصل إلى أعلى المناصب في مهنته، لكن قد يتعرض هؤلاء الأفراد إلى مجموعة من الضغوط التي قد تعيق المدرسة عن تحقيق أهدافها، فالمعلم هنا هو جوهر العملية التربوية، حيث تتعدد وتتداخل أدواره ما بين معرفي وتقويمي وإداري أحيانا. وقد يجد المعلمون أنفسهم في وضع لم يختاروه، لكنه فرض عليهم من مؤثر خارجي يملك نوعا من القوة والسلطة عليهم، فنجدهم غير قادرين على إرجاع الأمور إلى نصابها، أو أنهم ملزمون بإتباع أسلوب معين بغض النظر عن قناعاتهم، الأمر الذي قد يشكل لديهم نوعا من الضغوط والتي قد تؤدي إلى نتائج مدمرة، تلك النتائج ستعكس سلبا على شخصيات المعلمين وسلوكياتهم، مثل فقدان الاهتمام بالتلاميذ، وتبليد المشاعر، ونقص الدافعية، والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغيير، مما يؤثر بشكل مباشر على إنتاجيته بشكل خاص، وعلى مخرجات التعليم بشكل عام(حسين، 2006: 99).

وموضوع ضغوط العمل ليس بالموضوع الحديث ولا المستجد، فقد طرحته الكثير من الأبحاث التربوية والنفسية على حد سواء، ولم يقتصر أيضا على مجال التعليم فقد امتد إلى مهن أخرى كالتمريض وغيرها

الكثير، وذلك لما يمتاز به هذا العصر من وجود مفاهيم جديدة كالعولمة وما صاحبه هذا المفهوم من تغيرات في مفاهيم العمل وأساليبه ومتطلباته المتزايدة.

وقد استمرت جهود الباحثين في الاهتمام بضغط العمل كما أوضحت الإحصائية التي قدمتها الملخصات النفسية (Psychological Abstracts 1989) والتي أوضحت أن الأبحاث في هذا الموضوع في الفترة ما بين 1970-1989 بلغت (245) دراسة مقارنة بستة دراسات عام 1972، كذلك العمل الذي قدمه (كاهن وكوبر، 1993) حول الضغوط في أسواق البورصات، وما قدمه (تيري بيير، 1995) حول الضغوط النفسية في مقر العمل(طه، وياسين، 2007: 13).

وأثبتت دراسة (المساعد، 1993) : أن مصادر الضغط النفسي التي يتعرض لها معلمو ومعلمات المدارس الحكومية في منطقة نابلس هي عبء الدور وغموضه، وضغط العمل والمدرسة، والرضا المهني، والنمط القيادي لمدير المدرسة.

وقد أظهرت دراسة (Hasan، 2014) أن معلمي المدارس الابتدائية يعانون بصفة عامة من ضغوط مهنية، كما أظهرت الدراسة أن معلمي المدارس الخاصة يعانون ضغوطاً أكثر من قرنائهم في المدارس الحكومية .

أما دراسة (الخرابشة ، والقمش، 2010) فقد أظهرت أن معلمي ومعلمات المدارس الثانوية الحكومية في البلقاء يعانون من ضغوط مهنية وبدرجة متوسطة في المجال الأكاديمي.

لذلك برزت فكرة إجراء الدراسة الحالية: مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة، وعلاقتها بمستوى الانجاز لديهم، حيث تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها في محافظات غزة، والتي تطبق على معلمي المدارس الثانوية بشكل خاص، ومن هنا تأتي الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية.

مشكلة الدراسة:

تمر محافظات غزة بمجموعة من الظروف التي تؤثر سلباً على من يعيش فيها خصوصاً المعلم وهو محور الدراسة الحالية، فقد مرت بثلاثة حروب ضروس في ست سنوات، ناهيك عن الحصار الذي تمارسه دولة الاحتلال على الصعيد الاقتصادي وحتى الثقافي، "وقد كثرت المؤثرات في المجتمع الفلسطيني، وفقد المجتمع الناظم الاجتماعي، وتضاربت المصالح، وتعددت جغرافيات المجتمع، وتعددت خصائصه بطريقة تبعث على الفوضى، ونتيجة لغياب السلطة السياسية مدة طويلة من الزمان في المجتمع الفلسطيني فقد اتجه المجتمع نحو تمكين سلطات محلية له اعتمدت على التراث العائلي والعشائري والنفوذ الاقتصادي أو العلاقة مع سلطة الاحتلال، مما جعل موازين المجتمع تختل باتجاه المحسوبية والشللية والقطعية، وشيوع الفقر والبطالة، وكثرة المفاصد الاجتماعية والاختراقات الأخلاقية، والانحرافات السلوكية والتشوّهات الثقافية والمعرفية" (الأشقر، 2014).

ومن خلال عمل الباحث كمعلم فإنه يرى حجم ضغوط العمل في المدارس، وتأثيرها على أداء المعلمين وإنجازهم، وهذا ما دفعه لإجراء هذه الدراسة، حيث تعد الأولى من نوعها والتي تطبق على معلمي المدارس الثانوية بشكل خاص، للتعرف إلى العلاقة بين درجة مصادر ضغوط العمل ومستوى الإنجاز لدى المعلمين.

أسئلة الدراسة:

في ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

- 1- ما درجة تقدير عينة الدراسة لمصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظر المعلمين أنفسهم؟
- 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام المدرسي، المحافظة)؟
- 3- ما درجة تقديرات عينة الدراسة لمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام المدرسي، المحافظة)؟
- 5- ما علاقة مصادر ضغوط العمل بمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة؟

فرضيات الدراسة:

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير الجنس (معلم، معلمة).
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي (بكالوريوس - ماجستير فأعلى).
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير فترة الدوام المدرسي (صباحي دائم، مسائي دائم، مدرسة ذات دوام فترتين).

- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير المحافظة (شمال غزة، غزة، الوسطى، خانينوس، رفح).
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير الجنس (معلم، معلمة).
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، ماجستير فأعلى).
- 8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).
- 9- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير فترة الدوام المدرسي (صباحي دائم، مسائي دائم، مدرسة ذات دوام فترتين).
- 10- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير المحافظة (شمال غزة، غزة، الوسطى، خانينوس، رفح).
- 11- توجد علاقة ارتباطيه بين مصادر ضغوط العمل وبين مستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

- 1- تحديد درجة مصادر ضغوطات العمل التي تواجه معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم.
- 2- تحديد مستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة.
- 3- الكشف عما إذا كانت هناك علاقة بين ضغوط العمل ومستوى الإنجاز لدى المعلمين.
- 4- التعرف إلى أثر متغيرات الدراسة (الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة - فترة الدوام - المحافظة) في تقدير درجة مصادر ضغوط العمل .

أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- 1- من المتوقع أن تساعد المعلمين في التعرف إلى مصادر وأنواع الضغوطات التي تواجههم ومحاولة التغلب عليها.
- 2- يمكن أن تفيد المسؤولين في وزارة التربية والتعليم وواضعي السياسات التربوية من أجل المساعدة في وضع حلول للتقليل ما أمكن من هذه الضغوطات.
- 3- تساعد الباحثين في المجال التربوي والنفسي كدراسة سابقة في هذا المجال، وإجراء دراسات مشابهة أو مكملتها.

حدود الدراسة:

- **حد الموضوع:** تناولت هذه الدراسة موضوع مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلمون وعلاقتها بمستوى الإنجاز لديهم، وتشمل مجالات طبيعة العمل، البيئة المادية، العلاقة مع المدير والزملاء، النمو والارتقاء الوظيفي، الطلبة.
- **الحد المكاني:** اقتصرت الدراسة على محافظات غزة.
- **الحد المؤسسي:** اقتصرت الدراسة على مدارس الثانوية التابعة لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية، **وتم** استبعاد المدارس الثانوية التابعة للقطاع الخاص.
- **الحد البشري:** طبقت هذه الدراسة على معلمي المدارس الثانوية.
- **الحد الزمني:** تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2014-2015

مصطلحات الدراسة:

ضغوط العمل: يعرفها (الخصيري:1991) بأنها: " كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكالاً تؤثر على سلوك متخذ القرار، ويعوق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجهه متخذ القرار في المشكلة (الخصيري، 1991: 12).

مصادر ضغوط العمل: هي مجموعة من الخبرات التي يتعرض لها المعلم أثناء قيامه بمهنته، والتي تؤدي إلى استجابات مهنية غير توافقية، يصاحبها أداء في العمل غير مرضٍ - أي لا يعطي نتاجاً مرضياً. (أبو مصطفى، والزين، 2010: 310).

وتعرف ضغوط العمل إجرائياً بأنها:

مجموعة من المؤثرات النفسية والاجتماعية والمادية والمعنوية التي يتعرض لها معلمو المرحلة الثانوية بمحافظة غزة أثناء العمل والتي تم قياسها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة) التي أعدها الباحث لذلك.

مستوى الإنجاز: يعرفه (الخيرى:2008) بأنه: "استعداد الفرد للسعي في الاقتراب من النجاح، وتحقيق هدف معين وفقاً لمعيار معين من الجودة أو الامتياز، وإحساسه بالفخر والاعتزاز عند إتمام ذلك" (الخيرى، 2008: 21).

ويعرف الباحث مستوى الانجاز إجرائياً بأنه: ما يملكه معلمو المرحلة الثانوية بمحافظة غزة من استعداد لتحقيق التفوق والنجاح في أداء أعمالهم والتي تظهر آثارها الإيجابية في تحقيق أهداف العملية التعليمية، والتي تم قياسها من خلال أداة الدراسة التي أعدها الباحث لذلك. المدارس الحكومية: هي المدارس التابعة للإشراف المباشر إدارياً وفنياً لوزارة التربية والتعليم العالي بالسلطة الفلسطينية (كتاب الاحصاء 2007-2008).

محافظة غزة: قطاع غزة هو جزء من السهل الساحلي تبلغ مساحته (365 كم مربع)، ويمتد هذا الجزء على الشاطئ الشرقي للبحر المتوسط بطول (45 كم)، ويعرض ما بين (6-12 كم مربع)، ومع قيام السلطة الوطنية الفلسطينية تم تقسيم قطاع غزة إدارياً إلى خمس محافظات هي: محافظة شمال غزة، محافظة غزة، محافظة الوسطى، محافظة خان يونس، محافظة رفح (وزارة التخطيط والتعاون الدولي، 1997، 14).

الفصل الثاني

الإطار النظري

- ◀ أولاً: المحور الأول: ضغوط العمل.
- ◀ ثانياً: المحور الثاني: مستوى الإنجاز.
- ◀ ثالثاً: المحور الثالث: المعلم.

الفصل الثاني

الإطار النظري

المحور الأول: ضغوط العمل

تمهيد

الضغوط وليدة بيئتها، يحكمها قانون المكان والزمان، وما يدور في إطارهما من تطور ونشاط ونظم وقيم وعادات وتقاليد وتحديات، فهي تصاحب الإنسان تبعاً للمكان الذي تعيش فيه، وتلازمه حسب العمل الذي يقوم به، ولقد أصبح موضوع ضغوط العمل يحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين والمختصين في مختلف ميادين علم النفس عامة، والمجال التربوي بصفة خاصة، ونظراً للأهمية التي يوليها الباحثون لضغوط العمل وتأثيراتها السلبية والإيجابية والتي تتسجم مع طبيعة المشكلة التي تقوم عليها هذه الدراسة، فقد وجد الباحث أهمية تناول الموضوعات المتعلقة بضغوط العمل من خلال توضيح مفهوم الضغوط بشكل عام، ثم تعريف ضغوط العمل بشكل خاص، ثم أنواع الضغوط، ومراحل الإحساس بها، والأعراض والمسببات، وكذلك تم استعراض النظريات المفسرة للضغوط والاستراتيجيات المستخدمة في إدارتها.

أولاً: تعريف ضغوط العمل:

1- تعريف الضغط

وردت تعريفات كثيرة لهذا المصطلح يذكرها الباحث على النحو التالي:
للتعرف إلى الاشتقاق اللغوي لكلمة ضغط ، وبالرجوع إلى المعاجم اللغوية، نجد تعريفاً للضغط بأنه "ضغط عليه: تشدد، ضيق عليه" (المعجم الوسيط: 2004، م: 1).
أما في اللغة الانجليزية فيعرف الضغط اصطلاحاً: "أن تضع كم من التوتر والإجهاد على شيء أو شخص" (Longman Dictionary of Contemporary English: 1978, 863).
أما (معجم علم النفس: 1996) فقد أشار بأن مصطلح الضغوط يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي الضغوط إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظي وحركي قاصر (عثمان، 2001: 18).

ولقد تعددت تعريفات الضغوط، وذلك حسب وجهات النظر المختلفة للمختصين، وأيضاً حسب تخصص كل منهم، وبما إن الضغوط تعتبر ظاهرة إنسانية معقدة، فهي من المفاهيم القديمة التي تناولها الفلاسفة على مر العصور، ولكن الاهتمام العلمي بهذا المفهوم يعد حديثاً نسبياً، وسيتم الإشارة إلى هذا التطور في مفهوم الضغوط في السطور القادمة.

يشير (غانم:2001) أن كلمة ضغوط-تاريخياً- ليست نفسية، بل تم استعارتها من مجال العلوم الطبيعية، ففي عام (1676) وصف قانون "هوكس" ظاهرة في العلوم الطبيعية مفادها أن لكل آلة أو جهاز تحمل درجة معينة من التحمل، وأن زيادة هذا العبء قد يقود إلى إحداث العديد من الأضرار، أو على أسوأ الظروف يسبب "إجهادا"، إلا أن "هانز هيلي" عام (1950) قد استخدم هذا المصطلح ونقله من مجال العلوم الفيزيائية إلى مجال العلوم الإنسانية على أساس إبراز حقيقة مؤداها: أن الجسم البشري حين يتعرض لأحد المواقف المؤثرة أي الضاغطة، فإن استجابة الجسم -أي ردة فعله السيكولوجي- سوف تكون مرهقة أو مجهددة وما لم ينتبه الإنسان إليها فسوف تدمره(غانم: 2001، 6).

ويذكر (الخواجة: 2010) إلى أن مصطلح الضغط النفسي مأخوذ أصلاً من مصطلحات العلوم الفيزيائية، وتعني كلمة ضغط نتاج وضع ثقل على شيء ما، كوضع وزن على جسر، ومن الواضح أن الجسر يستطيع تحمل وزن محدد قبل أن ينهار، فقد تؤثر عوامل أخرى مثل الرياح والحرارة على قدرة الجسر على الصمود، وفي علم النفس غالباً ما يستخدم مصطلح الضغط لوصف كمية الضغط البيئي الذي يستطيع الشخص تحمله قبل أن يبدأ بمواجهة مشكلات في التكيف معه(الخواجة،2010: 11).

وقد تعددت تعريفات الضغط لدرجة أن (Ivancevich: 2014) قال بأنه إذا سألت (100) شخص ما هو الضغط؟ فعلى الأرجح سوف تتلقى (100) إجابة مختلفة، حيث لا يوجد تعريف محدد قد تم قبوله عالمياً، وقد أشار بأنه يمكن تعريف الضغط بثلاث طرق: إما أنه مثير بيئي كقوة خارجية تفرض على الشخص، وإما أنه الاستجابة النفسية أو الجسمية لذلك المثير البيئي، أو أنه نوع من التفاعل بين هاتين العمليتين أو الحدثين (Ivancevich&others,2014:6).

ثم إن مصطلح الضغط (Stress) لم يتم الاتفاق عليه من قبل الباحثين العرب، حيث نجد أن بعضهم أطلق على الضغط اسم الكرب مثلاً (وجيه أسعد) (الخواجة، 2010: 12).

وهذه الكلمة تعني حسب قول (ابن منظور) في كتابه لسان العرب: الحزن والغم الذي يأخذ بالنفس، أي ينطوي على معنى الشدة والضييق والضغط، وضغط الشيء: عصره، وضغطه ضغطاً: زحمه إلى حائط ونحوه، ويقال ضغطه إذا ضيق عليه وقهره، والضغطة: الشدة والمشقة(ابن منظور، 2003: 812).

أما (O'Driscoll, & others: 2010) فقد وضع تعريفه للضغط مشابه لما وضعه Ivancevich وهو أن الضغط هو: مثير أو استجابة أو نوع من التفاعل بينهما (O'Driscoll, & others, 2010:6).

وتعرفه (Michie:2002) بأنه " الحالة الجسمية والنفسية التي تنتج عندما تكون مؤهلات الشخص غير كافية للتكيف مع متطلبات موقف ما، وبالتالي فإن الضغط يكون مرجحاً أكثر في موقف ما أكثر من غيره، ومع شخص ما أكثر من غيره (Michie, 2002: 67).

ويعرف أيضاً بأنه حالة من التوتر الجسدي والنفسية التي تعترى الفرد عندما يتعرض لأحداث ومواقف تستلزم منه مطالب تكيفية قد تكون فوق احتماله وإمكاناته (حسين، وحسين، 2006: 22). وتشير (Kendall & others: 2000) إلى أن الضغط عبارة عن حالة من عدم التوازن بين موارد الإنسان ومتطلبات البيئة الواقعة عليه، والتي تؤدي إلى نتائج سلبية (Kendall & others, 2000: 6). ويؤكد (Blaug: 2007) أنه كلما زاد استخدام مصطلح (الضغط) كلما أصبح المعنى أكثر غموضاً، ويعرف الضغط على أنه خبرة شخصية ناتجة عن المتطلبات الواقعة على عاتق الشخص، وتؤثر على قدرته على التعايش معه" (Blaug & others, 2007: 14).

أما (شاريف: 2011) فقد عرفت الضغط بأنه حالة نفسية متأزمة، تتميز بالضييق والتوتر نتيجة تجاوز مطالب البيئة قدرات الفرد وإمكاناته على مواجهتها، والاستجابة للضغط تتوقف حسب قدرة الفرد على السيطرة والتحكم في الموقف الضاغط لذلك تختلف الاستجابة من فرد لآخر، وأن استمرارية تعرض الفرد للمواقف الضاغطة هو الذي يؤثر سلباً على الجانب النفسي والجسدي للفرد (شاريف: 2011، 31). ويعرف (Richard Lazarus) الضغط بأنه علاقة خاصة بين الشخص والبيئة، يقدر الشخص أنها مرهقة له، أو أنها تفوق إمكانياته وتهدد سلامته، ويضيف بأنه يمكن النظر للضغط على أنه حالة نفسية داخلية أكثر من كونه حالة تعتمد على الظروف البيئية التي يواجهها الفرد، وتعتمد بشكل أساسي على تقييم الفرد للموقف الضاغط، وتقييمه لمهاراته التوافقية (الخواجة، 2010: 13).

والضغط بكل بساطة هو ما نشعر به عندما نستجيب لمتطلب فوق طاقتنا، وهو جزء طبيعي من الحياة، وقد يظهر في أي وقت تكون فيه تغييرات مهمة في حياتنا، سواء كانت تلك التغييرات ايجابية أو سلبية، وعامة فإن بعض تلك الضغوط تكون ايجابية وهي ما تعرف "بروح التحدي"، ولكن عندما تشكل تلك الضغوط عبء لا يمكن للفرد أن يتعايش معه، فإن العديد من التغييرات الجسمية والعقلية قد تظهر (Canadian Center for Occupational Health and Safety, 2000).

والسؤال الذي يطرح نفسه: لماذا ندرس الضغوط؟ يقول (O'Driscoll:2010) بأن دراسة الضغوط لا تتمثل فقط في كونها عنصر مهم في الصحة النفسية، بل أيضاً تعطينا الكثير من المعلومات عن وظائف الإنسان ككل، ومن هذا المنظور تعتبر الضغوط، والصحة، والعمل، والرفاهية كلها مرتبطة ببعضها البعض (O'Driscoll & others, 2010:6).

أما (حسين، وحسين: 2006) فيذكر أنه يرجع تحول اهتمام وجهود الباحثين من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة الضغوط المهنية بوجه خاص إلى عاملين هما:

- الأول: الآثار المترتبة على هذه الضغوط على مستوى الفرد مثل عدم الرضا، وضعف الدافعية، والإرهاك النفسي، مما يؤثر على جودة الأداء.
- الثاني: الآثار المترتبة على المستوى التنظيمي حيث تتسبب هذه الضغوط في وجود ظواهر إدارية سلبية مثل الأداء المنخفض، ودوران العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي (حسين، و حسين، 2006: 214).

وفي ضوء التعريفات السابقة لمصطلح الضغط، يعرف الباحث الضغط بأنه: عبارة عن شعور سلبي غير سار، ويؤثر على كيان الفرد النفسي، ويحد من قدرته على القيام بأعماله وواجباته على الوجه الأكمل.

2- تعريف ضغوط العمل (الضغوط المهنية):

من المواضيع التي لا تزال تستقطب اهتمام الباحثين في مجال السلوك داخل العمل موضوع الضغوط التي يواجهها الفرد في بيئة العمل، وقد أثارت اهتمام الباحثين قصد التعرف على مسبباتها والآثار المترتبة عنها، لهدف وضع الاستراتيجيات المناسبة بغية الحد من خطورتها.

أما ضغوط العمل بشكل خاص فقد عرفها (Blaug:2007) بأنها حالة من عدم التوافق بين متطلبات العمل وقدرات الشخص العامل (Blaug& others, 2007: 12).

ويشير (الرشيدي: 1999) أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل، مثل الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا عن المركز الوظيفي، الراتب، الترقية، التمييز غير المبرر من قبل الرؤساء، وينتج عن ذلك الشعور بالعبء والنقل الناتج عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها (الرشيدي، 1999: 50).

وتعرفه (Kendall& others: 2000) بأنه استجابة عاطفية وجسمانية تظهر عندما تكون متطلبات المهنة لا تتوافق مع قدرات واحتياجات العامل (Kendall & others,2000: 6).

أما المركز الكندي للصحة المهنية والأمان (2000) فقد عرف ضغوط العمل بأنها: استجابات عاطفية وجسدية والتي تنشأ نتيجة الصراع بين متطلبات المهنة والعامل فيها، ومدى تحكم العامل في تحقيق تلك المتطلبات. (The Canadian Centre for Occupational Health and Safety :2000).

ويذكر (عبد المقصود: 2005) أنه من الضغوط التي يعانيتها كثير من المبدعين العرب، الضغوط التي تفرضها عليهم الوظيفة التي يتقلدونها أو المهنة التي يمارسونها، فهم يجدون أن طاقتهم الحيوية والنفسية التي كانوا يقضونها في إبداع الجديد غير المسبوق قد استنفذت في مجموعة من الأداءات الروتينية، ناهيك عن أن الوظيفة أو المهنة تتطلب قضاء معظم الوقت في أدائها، وهو الوقت الذي يكون فيه المرء مهيباً لبذل الجهد الذهني والوجداني لاكتشاف الجديد، أو تقديم نتائج إبداعية لم تتحقق من قبل (عبد المقصود، 2005: 194).

أما (حسين، وحسين، 2006) فيعرفان ضغوط العمل بأنها الاستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانات وحاجات العامل أو الموظف، ومن ثم يترتب عليها آثار سلبية على صحته (حسين، وحسين، 2006: 216).

مما سبق ممكن أن نستخلص تعريفا للضغوط المهنية للمعلمين على النحو التالي: هي ما يتعرض له المعلم من مشكلات في محيط عمله، وتسبب له ضعف القدرة على أداء عمله بكفاءة، وشعوره بالعجز عن أداء عمله، ويصاحبها انفعالات غير سارة مثل التوتر والإحباط والغضب.

ويعد الضغط عند المدرسين ظاهرة عالمية معترف بها، يظهر على شكل تعب أو وهن عصبي حاد يؤدي إلى الإحباط والعجز أمام مهنة التدريس، ومن أعراضه التهيج والغضب والإنهاك وارتفاع الضغط الشرياني، فهو حقيقة مرض مهني (كوردلي، 2009: 66).

3- الضغوط بين الايجابية والسلبية:

من خلال التعريفات السابقة للضغوط يبدو لنا من الوهلة الأولى أن الضغوط لها تأثير سلبي علينا، سواء من الناحية الجسدية أو النفسية، ولكن هل هذا هو الحال حقا؟ هل الضغوط ذات تأثير سلبي فقط، أم هناك بعض الجوانب الايجابية لها.

يتساءل (غانم: 2001) هل الضغوط كلها شر؟ وهل إذا تعرض الفرد للضغط فهل لابد أن يستجيب بسرعة حتى لا تتراكم الضغوط والآثار النفسية ثم تقود إلى العديد من الأضرار؟ في الواقع إن التعرض للضغوط ليس شرا كله، لأن الخطأ الذي ارتكبه وأدركت مدى خطورته بل وعانيت منه، فسوف أتلاشاه في المرات اللاحقة، لأنه كلما ساهم الفرد بفكره ومشاعره ورغبته إلى درجة الاحتراق والتركيز فإن ذلك يساهم في عدم نسيان مثل هذه الخبرة، يقول عز وجل ﴿وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ﴾ (البقرة: 216). (غانم، 2001: 13).

ومن المهم أن نلفت النظر إلى أنه ليس كل أنواع الضغوط سلبية أو سيئة، فقد صنفت (Kendall & others: 2000) الضغوط إلى نوعين الأول: الضغوط الجيدة أو المرغوبة، وهي تمثل "التحدي" بالنسبة إلى الإنسان، وينتج عنها تأثيرات إيجابية مثل زيادة الإنتاجية والإبداع، وبدون هذا المثير فإن الحياة ستكون مملة، والنوع الثاني هو: الضغوط السلبية وهي عندما يوهم الإنسان نفسه بأنه غير قادر على التحكم في الموقف الذي يثير الضغط، وبالتالي فإن هذا النوع من الضغط ينتج عنه قلة الإنتاجية ويقلل من مستوى رفاهية الإنسان بشكل عام، وخالصة القول إن الضغط هو جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية ولا يمكن تفاديه، ويقابله الإنسان بشكل يومي في حياته الشخصية والاجتماعية والعملية، والمهم هو كيفية التعامل معه (Kendall & others: 2000, 9) .

وقد تكون للضغوط تأثيرات إيجابية، وتعتبر هذه الضغوط في هذه الحالة مفضلة أو مرغوبا فيها كونها تستخدم كمنبه، وكأداة تحذير للمشاكل التي يتعرض لها الأفراد، فالتوتر والاستثارة عاملان ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة (شاريف، 2011: 52).

ويؤكد (الخواجة: 2010) أن بعض الضغط مفيد وهو ما يعرف بالضغط الايجابي (Eustress) فالانفعال في درجات معقولة يحمي الإنسان من الخطر، ويعبئ طاقاته للعمل والنشاط، ويدفعه إلى مقاومة الأخطار، والإعداد لمواجهة المستقبل، فالخوف لدى المريض المصاب بارتفاع ضغط الدم قد يكون قوة دافعة له لكي يحد من الأملاح في طعامه، أما إذا زاد الضغط عن طاقة تحمله أو أصبح في صورته السلبية، فإنه يصبح مصدرا من مصادر الاضطراب في الحياة النفسية والاجتماعية للفرد، وهذا يسبب ما يسمى بالضغوط الانفعالية (Emotional Stress) أو ما يعرف بالمحنة (Distress)، وفي بعض الأحيان فإن هذا الضغط النفسي لا يفيد ولا يضر وهو ما يعرف بالضغط المحايد (Neustress) (الخواجة، 2010: 11-12).

أما (Fontana: 1989) فيرى أن الضغط عبارة عن العنصر المجدد للطاقة التكيفية لكل من العقل والجسم، فإذا كانت هذه الطاقة يمكنها احتواء المتطلبات وتستمتع بالاستثارة المتضمنة فيها فإن الضغط يكون مقبولا ومفيدا، أم إذا كانت لا تستطيع ووجود الاستثارة يضعفها، فإن الضغط لا يكون مقبولا وغير مفيد، بل ضار (Fontana, 1989: 14).

لا شك أن جميع الآثار المترتبة على ضغوط العمل ليست بالضرورة سلبية أو ضارة، بل هناك إيجابية لها قد تدفع العامل نحو الإنجاز والتفوق، وتكون حافزا على العمل، وتحقيق أهدافه لاعتقاده أنها أساس وجوده، وتتمثل الآثار الايجابية للضغوط داخل المدرسة في التعاون، وتضافر جميع الجهود لحل المشكلات ، والتنافس البناء وتكثيف الرغبة في العمل، وزيادة الدافعية وتعميق الرضا الوظيفي، والشعور بالإنجاز وانخفاض الغياب، والتأخير ومعدل دوران العمل والمشاركة في حل المشكلات (حسين، وحسين، 2006: 233).

ثانياً: أنواع الضغوط :

تصنف (Kendall & others: 2000) الضغوط المهنية إلى ثلاثة أنواع وهي كالتالي:

✓ الضغط الحاد Acute stress:

يشير مصطلح "acute" أو "الحاد" إلى حدوث ضغط مفاجئ، والضغط من هذا النوع عادة يتضمن استجابة سريعة من قبل المضغوط، تأتي على هيئة قلق حاد وسرعان ما يبدأ بالانحسار، ومن المواقف السلبية التي تستدعي حدوث الضغط الحاد الحرمان المفاجئ، الإساءة الجسدية، الصراعات في بيئة العمل، الحصول على مركز جديد، وفي هذا النوع من الضغوط تظهر بعض الأعراض الجسدية التي يشعر بها المضغوط مثل جفاف الفم، الإسهال، زيادة ضربات القلب، ومعظم الذين يتعرضون لهذا النوع من الضغوط فإنه من المتوقع أن يعودوا لسلوكهم الطبيعي في فترة قصيرة (Kendall & others, 2000: 12).

✓ ضغط ما بعد الصدمة Post-Traumatic stress

ويظهر هذا النوع من الضغوط عندما تكون الظروف في بيئة العمل مهددة للحياة، مثل أفراد الشرطة والجيش ورجال الإطفاء، وبالتالي يتطور لديهم نوع جديد من الضغوط يسمى "اضطراب ضغط ما بعد الصدمة"، ويكون عبارة عن نوع من ردود الأفعال تلازم الأحداث الكارثية والتي تدوم لمدة طويلة أو قصيرة، وتكون الاستجابة لتلك الضغوط بشكل متواصل، مثل القلق والاكتئاب والتفكير في الانتحار والانتواء والرهاب (Kendall & others, 2000: 12-13).

✓ الضغط المزمن Chronic stress

وهو عبارة عن ردود أفعال لضغوط متراكمة على مر الزمن، وهذا النوع من الضغط يبدأ بالتدرج ويتطور ببطء، ويعتبر رد فعل داخلي متواصل للظروف الخارجية عندما يعجز الإنسان عن التكيف مع تلك الظروف، وعلى عكس النوع الأول وهو الضغوط الحادة والتي يتوقع فيها أن يعود الإنسان لحالته الطبيعية بعد فترة وجيزة، الضغط المزمن يظهر نفسه على شكل أعراض جسدية ونفسية بشكل مستمر مثل: ارتفاع ضغط الدم، اضطرابات النوم، أمراض القلب والجلطات، عدم القدرة على التركيز، الاكتئاب والانتواء، وعلى المدى الطويل ممكن أن يؤدي إلى ضعف في الجهاز المناعي (Kendall & others, 2000: 12-13).

أما (غانم: 2005) فقد اعتمد في كتابه "كيف تواجه الضغوط النفسية" على تصنيف الضغوط ضمن فئتين هما:

✓ ضغوط طبيعية: أي من صنع الطبيعة ولا دخل للإنسان فيها.

✓ ضغوط إنسانية اجتماعية: أي من صنع البشر ونتيجة عن أخطائهم (غانم، 2005: 27).

ويرى (ويلز وشيفمان) أن هناك ثلاثة أنواع من الضغوط حسب المدة وهي:

- ✓ أحداث الحياة الرئيسية: مثل المرض، وانتقال الطالب من مدرسة إلى أخرى، وموت شخص عزيز، وهي ضغوطات قد تكون حادة ولكنها قصيرة المدى.
- ✓ متاعب الحياة اليومية: مثل الانتظار في طابور، أو إشارات المرور، أو الجدل أو النقاش مع البائع في المتجر أو مع شريك الحياة، وكذلك المشاحنات بين أفراد الأسرة.
- ✓ ضغوط طويلة المدى: وترتبط بأداء الأدوار مثل الضغوط المرتبطة بأداء الأدوار الاجتماعية ومن أمثلتها ضغط المواجهة مع الوالدين لدى المراهقين (حسين، وحسين، 2006: 24).

ثالثاً: مراحل الإحساس بالضغط:

يذكر (مكناسي: 2007) أن مراحل الإحساس بالضغط لدى الإنسان تأخذ الشكل التالي:

- 1- مرحلة نشوء الضغط : وتمثل مرحلة البدء أو الظهور لضغط العمل.
 - 2- مرحلة نمو الضغط: وفي هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة قد استكملت عدتها، وأحكمت سيطرتها على الفرد، وسيطرت على أفكاره وعواطفه، وبدأت تتحكم في سلوكه، ومن خلال هذا التحكم يتم توجيه السلوك في الاتجاه المرغوب من جانب تلك القوى الضاغطة.
 - 3- مرحلة اكتمال الضغط: في هذه المرحلة يصل الضغط ذروته، ولا يملك الإنسان إلا الاستجابة له، والانصياع لمطالب قوى الضغط.
 - 4- مرحلة انحسار الضغط: وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب مهم ورئيسي من المطالب التي تتنادي بها قوى الضغط في العمل.
 - 5- مرحلة اختفاء الضغط: وتأتي هذه المرحلة عندما تتحقق قوى الضغط بالكامل، وبالتالي تفقد هذه القوى المبرر من استمرارها (مكناسي، 2007: 94).
- ويؤكد (الخواجة:2010) أن ردود فعل الفرد تجاه الضغط لا تأتي فجأة وبدون سابق إنذار، بل تتبع نمودجا ذو خطوات متتابعة، وقد حدد (Hans Selye) ثلاث مراحل من ردود الفعل للحدث المثير للضغط وهي كالتالي:

• المرحلة الأولى: مرحلة الإنذار أو التحذير (Alarm Stage)

ويبدأ الجسم فيها بمكافحة مصدر الضغط، وتسمى أيضا مرحلة الفرع، حيث يظهر الجسم تغيرات واستجابات تقل خلالها مقاومة الجسم، ويبدأ الفرد بتهيئة نفسه للدفاع عن أي تهديدات داخلية أو خارجية، نفسية أو بيولوجية، من خلال إثارة الجهاز العصبي محدثا تغيرات فسيولوجية مثل: تسارع نبض القلب، زيادة إفراز العرق، ارتفاع ضغط الدم، زيادة إفراز هرمون الأدرينالين، توتر العضلات.

• المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة (Resistance Stage)

والتي يحاول الجسم فيها الصمود في وجه الضغط ، محاولا التكيف وإيجاد بعض الطرق للتعامل مع الموقف الضاغط والتخلص منه، وعند استمرار وقوع الفرد تحت تأثير هذا الضغط فعندها سنظهر لديه

أعراض نفسية وجسدية كالأرق، والقرحة المعدية، وسيؤدي إلى إضعاف قوة الفرد على التركيز واتخاذ القرارات، ويمكن ان تستمر هذه المرحلة لمدة أشهر أو سنوات.

• المرحلة الثالثة: مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك (Exhaustion Stage)

والتي ينهار فيها الجسم بعد فشله في التكيف مع هذه المواقف الضاغطة، ويصل الفرد إلى حالة من الإعياء والتعب والانهيار (الخواجة، 2010: 14).

رابعاً: أعراض الضغوط:

ذكرت (Michie: 2002) العلامات التي تظهر على الشخص المضغوط كالتالي:

✓ كيف تشعر (وجدانيا):

- القلق.
- الاكتئاب.
- التعب.
- الغضب.
- الإحباط.
- الملل.
- اللامبالاة.

✓ كيف تفكر (معرفياً):

- صعوبة التركيز وذاكرة ضعيفة.
- عدم القدرة على التنظيم واتخاذ القرارات.
- إبداعية أقل في حل المشكلات.
- الحساسية المطلقة تجاه النقد.

✓ كيف تتصرف:

- الوقوع في الأخطاء.
- مشاكل في النوم والأكل.
- تعاطي المخدرات والكحول.
- مشاكل اجتماعية كالانطواء.

✓ أعراض جسدية:

- التعرق.
- الشعور بالدوار.

- انقطاع النفس.
 - الشعور بآلام جسدية.
 - الربو.
 - آلام في المعدة (Michie,2002: 68).
- أما (Bickford: 2005) فقد ذكرت العديد من الأعراض الجسدية التي تظهر على المضغوط منها:
- ضغط الدم المتزايد.
 - ارتفاع في معدل النبض أو التمثيل الغذائي (سرعة في دقات القلب والتنفس).
 - انخفاض معدل تركيب البروتين، عسر الهضم، خلل في جهاز المناعة.
 - ارتفاع معدل الكولسترول والدهون في الدم .
 - سرعة تخثر الدم.
 - زيادة في معدل إنتاج السكر في الدم.
 - زيادة في إفراز أحماض المعدة (Bickford, 2005: 4).
- ويبين الجدول رقم (2/1) أهم الأعراض (سلوكية - نفسية - جسدية) التي تظهر للمضغوطين:

جدول رقم (2/1)

الأعراض التي تصاحب الضغوط

جسدية	نفسية	سلوكية
-الصداع	-القلق	-زيادة في الأكل أو فقدان الشهية
-صر الأسنان	-سرعة التهيج	-قلة الصبر
-شد الفك	-الحزن	-تناول المخدرات والكحوليات
-آلام في الصدر	-الهجومية في التعامل	-زيادة التدخين
-انقطاع النفس	-الغضب	-العزلة والانسحاب
-ارتفاع ضغط الدم	-المزاجية	-عدم تحمل المسؤولية
-آلام في العضلات	-التحسس الزائد	-أداء وظيفي ضعيف
-عسر الهضم	-لامبالاة	-عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية
-سرعة في التنفس	-الاكتئاب	-تغير في الممارسات الدينية
-الأرق	-بطء التفكير	-تغير في العلاقات العائلية
-الإمساك أو الإسهال	-الشعور بالعجز	-الجدلية في الحديث
-التعب العام	-اليأس	-المماطلة والتسويف
-المرض باستمرار	-الشعور	

(Canadian Centre for Occupational Health and Safety, 2000)

ويضيف (عبد المقصود: 2005) أن الضغوط المهنية قد تؤدي إلى تعرض المبدعين للعديد من الأمراض الجسدية والنفسية، كالقلق والتوتر والاكتئاب والعزلة والعقد النفسية وأمراض ضغط الدم وأمراض الجهاز العصبي والغدد الصماء، التي تؤدي إلى حدوث خلل في الاتزان الهرموني، وهو ما يعيق الإبداع ويقلل من فرصة حدوثه (عبد المقصود، 2005: 195).

ويذكر (الخواجة: 2010) أنه عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له ضيقاً وإزعاجاً (ضغوط نفسية) فإن جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالواجهة أو الهروب، وعلى أثر ذلك تزداد ضربات القلب ويتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية، حيث تتسع حدقة العين ويسري الأدرينالين والدهون في الدم، ويتحول التنفس من الحجاب الحاجز إلى الصدر، ويصنف الأعراض كالتالي:

✓ **أعراض جسدية:** مثل التعرق الزائد، التوتر العالي، الصداع، آلام العضلات وبخاصة الرقبة والأكتاف، عدم انتظام النوم، الأرق أو النوم الزائد، الاستيقاظ المبكر على غير العادة، تطبيق الفكين، الإمساك، آلام الجزء السفلي من الظهر، عسر الهضم، القرحة المعدية، التعب أو فقدان الطاقة.

✓ **أعراض انفعالية:** مثل سرعة الانفعال، تقلب المزاج والعصبية، سرعة الغضب، العدوانية، الاكتئاب، سرعة البكاء.

✓ **أعراض ذهنية:** مثل النسيان، صعوبة التركيز، صعوبة اتخاذ القرارات، تشويش التفكير، استحواذ فكرة واحدة على الفرد، انخفاض الدافعية، تزايد الأخطاء (الخواجة، 2010: 16-17).

ويرى الباحث أن هذه الأعراض بطبيعتها تؤدي إلى تراجع في أداء الفرد، وبالتالي تعطيل للأعمال التي تقوم عليها المؤسسة.

خامساً: مسببات الضغوط:

تناول الباحث في هذا الجزء مسببات ضغوط العمل، والتي تباينت تصنيفاتها ومسبباتها بين الباحثين لاختلاف توجهاتهم النظرية، وفيما يلي استعراض لأهم تلك التوجهات.

لا نستطيع أن نتصور إنساناً بدون عمل، لأن الشخص يقضي على الأقل من 8 - 12 ساعة من يومه في العمل، فللعمل العديد من الفوائد، إلا أنه بالرغم من ذلك فإن الشخص يواجه العديد من أنواع الضغوط في مجال عمله مثل:

- كثرة الأعمال.
- كثرة المسؤوليات.
- الخوف من الفشل.
- اضطراب العلاقة بين الموظف ورئيسه.

- اضطراب العلاقة بين الموظف وزميله.
- عدم توفر دعم كافٍ.
- اضطراب الأدوار المكلف بها.
- عدم كفاية العائد المالي من العمل.
- التحويل للتحقيق.
- عدم الترقية.
- الانتقال إلى عمل جديد.
- عدم إتقان مهارات جديدة يتطلبها العمل (مثل إدخال الحاسب الآلي في العديد من المصالح والمؤسسات ولا بد للعامل لكي يستمر في عمله أن يتوافق مع متطلبات المهنة).
- الانشغال بالمعاش المبكر .
- الخوف من البطالة.
- الإحساس بأنه مسئول عن العديد من الأعمال على عكس غيره من الزملاء (غانم، 2005: 66-67).
- ويتساءل (حسنين: 2007) هل منا من لا يعيش تحت رزمة ضغوطات؟! وأن المعلم أكثر الناس عرضة لها، وذكر العديد من مسببات الضغوط في مهنة التعليم على وجه الخصوص ومنها:
- الإدارة ونظام الاتصال ما بين المعلم والإدارة وما بين المعلم وباقي المعلمين.
- الطلبة: خصائصهم، طلباتهم، إخراجاتهم.....
- علاقة المعلم مع المشرف التربوي.
- تكرار تدريس نفس الدروس.
- تعطل المعينات، أو مسئولية تأمينها، أو قدمها، وباختصار: (قضية المعينات التعليمية).
- شح الموارد، والمواد، والعدد، والأجهزة، واللوازم، وسوء نظام توريدها، وصعوبة حصول المعلم عليها.
- علاقة المعلم مع أهالي الطلبة.
- التقويم ونتائجه.
- سوء أحوال بيئة التعليم.
- أنماط السلوك السلبية والمزعجة للطلبة.
- ارتفاع عدد الحصص المطلوبة من المعلم.
- القلق وعدم الأمن الوظيفي.
- انقطاع وتغيب الطلبة.
- بروز مشكلات غير متوقعة (حسنين، 2007: 109).

ويصنف (Fontana: 1989) مسببات الضغوط في عدة مجالات وهي كالتالي:

1- الأسباب العامة في مجال العمل وتتضمن: المشكلات التنظيمية، وقلة أو عدم كفاءة الموظفين، وساعات العمل الطويلة، والمركز والأجر والترقية، وطقوس وإجراءات غير ضرورية، وعدم الاستقرار وفقد الأمن.

2- أسباب محددة في مجال العمل وتتضمن: غموض الدور، صراع الدور، التوقعات غير الواقعية للذات، ضعف القدرة على التأثير في صنع القرار، المواجهات المتكررة مع الرؤساء، فقد التأييد من الزملاء، كثرة العمل وضغوط الوقت، الرتابة والشعور بالملل، سوء الاتصال أو التخاطب، القيادة غير المناسبة، الصراع مع الزملاء، صعوبة إنجاز العمل، دفاعات في معارك غير ضرورية.

3- أسباب تتعلق بمهمة العمل نفسها وتتضمن: صعوبة التعامل مع العملاء أو الجمهور، تضائل فرص التدريب، التوحد العاطفي مع العملاء، المسؤوليات المرتبطة بطبيعة العمل، عدم القدرة على تقديم المساعدة أو التصرف بفاعلية.

4- الضغط الناتج عن أسباب منزلية وتتضمن: الضغط الذي يكون مصدره شريك الحياة، أو الأمور العائلية، أو الأطفال (Fontana, 1989:60- 78).

وقد تكون مصادر الضغط المنزلي أكثر تأثيراً على الفرد من الضغط الذي يسببه العمل نفسه، فبالرغم من أن ضغوط العمل هنا هي مجال اهتمامنا، إلا أننا لا ننكر أهمية وجود جو هادئ ومريح غير مثير للضغط والتوتر في المنزل يساعد على النجاح، ويزيد من تكيف الإنسان مع حالات الضغط والتوتر المتسبب عن مصادر خارج المنزل.

أما (حسين، وحسين: 2006) فقد صنف مسببات الضغوط بصفة عامة كالتالي:

- **ضغوط فيزيقية:** كالحرارة والبرودة والكوارث الطبيعية.
- **ضغوط اجتماعية ونفسية:** كالخلافات الأسرية والمرض وصراع القيم، وعدم العدالة ونقص تقدير الذات.
- **ضغوط مادية أو اقتصادية:** كالفقر والبطالة والتفاوت الطبقي.
- **ضغوط سياسية:** مثل عدم الرضا عن أنظمة الحكم الاستبدادية والصراعات السياسية والتسلح النووي.
- **ضغوط ثقافية:** وتتمثل في الانفتاح على الثقافات الهدامة، والاستخدام السيئ للشبكة العنكبوتية.
- **ضغوط مهنية:** مثل العبء الكمي والكيفي للعمل وصراع الدور والخلافات مع الرفاق.

• **ضغوط أكاديمية:** مثل انتقال الطالب من مدرسة لأخرى، ونقص الدافعية ونظام الامتحانات والتقويم، وتوتر العلاقات مع المدرسين (حسين، وحسين، 2006: 39-40).

ويذكر (Blaug & others: 2007) أنه يوجد ستة عوامل تعتبر الأسباب الرئيسية لضغوط العمل وهي:

- 1- متطلبات العمل.
- 2- التحكم والقدرة على اتخاذ القرار.
- 3- العلاقات في العمل.
- 4- التغيرات في بيئة العمل.
- 5- الدور وعبئه وغموضه.
- 6- الدعم والمساندة (Blaug & others, 2007:5).

أما (Kendall & others: 2000) فقد صنفت الأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل كالتالي:

- نقاط ضعف الشخصية.
- سمات المهنة نفسها.
- المناخ التنظيمي.
- الانسجام بين الفرد وبيئة العمل.
- مدى تقدير العامل.
- عوامل ثقافية واجتماعية.
- ممارسات إدارة الموارد البشرية.
- الممارسات القانونية والطبية في بيئة العمل.
- ممارسات قوانين العودة للعمل وإصابات العمل (Kendall & others, 2000: 21)

سادساً: الآثار الناتجة عن ضغوط العمل:

كما ذكرنا سابقا ليس من الضرورة أن تكون جميع الآثار المترتبة على ضغوط العمل سلبية أو ضارة، بل هناك آثار إيجابية، ولكن فيما يتعلق بالآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل في المدرسة فهي متعددة، منها ما يقع على الأفراد العاملين، ومنها ما يقع على المدرسة، وفيما يلي عرض لهذه الآثار السلبية.

يصنف (حسين، وحسين: 2006) الآثار السلبية للضغوط على النحو التالي:

1- على المستوى المدرسي

- وتتمثل في عدة جوانب منها:
- الغياب والتأخير عن العمل.
- الإحجام والتوقف عن العمل.

- التظلمات والشكاوى.
 - ضعف الاتصالات.
 - اتخاذ القرارات الخاطئة.
 - علاقات العمل السيئة (حسين، وحسين، 2006: 234).
- 2- على مستوى الأفراد في البيئة المدرسية:

وتتمثل في:

- آثار فسيولوجية: مثل ارتفاع ضغط الدم، زيادة معدل ضربات القلب، الصداع، ارتفاع مستوى الكولسترول في الدم، القرحة، اضطرابات النوم.
- الآثار النفسية: مثل الغضب والقلق والاكتئاب، والعصبية والتوتر والملل، وانخفاض تقدير الذات، وعدم الإشباع الوظيفي.
- آثار سلوكية: مثل الكلام السريع، والوقاحة تجاه الآخرين، وممارسة سلوكيات العدوان والعنف.
- آثار اجتماعية: مثل الصراعات الزوجية، وتوتر العلاقات الاجتماعية مع الرفقاء خلال التواصل أثناء العمل (حسين، وحسين، 2006: 235).

سابعاً: النظريات المفسرة للضغوط:

إن ظاهرة الضغوط المهنية والنفسية هي ظاهرة إنسانية بطبيعتها، وبالتالي نظرية واحدة لتفسيرها لا تكفي كما هو الحال في كل الظواهر الإنسانية، وتظل ظاهرة الضغوط المهنية من الظواهر المعقدة التي تفسر على أسس بيولوجية وعقلية ومعرفية وسيكولوجية واجتماعية، وفيما يلي عرض موجز لبعض النظريات التي تناولت تفسير ظاهرة الضغوط.

✓ النظرية الأولى: نظرية هانز سيلبي (Hans Selye)

تنتطق هذه النظرية من إحدى المسلمات التي مفادها أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط **stressor**، يميز الشخص، ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماطاً معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ويعتبر (Selye) أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة، وقد حدد (Selye) ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط، ويرى أن المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

- 1- الفرع: وفيها يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديداً.
- 2- المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

3- الإجهاد: ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف (عثمان، 2001: 98).

✓ النظرية الثانية: نظرية تشارلز سبيلبرجر (Charles Spielbeger)

يقول (Spielbeger) أن القلق حالة موقفية تعتمد بصورة أساسية ومباشرة على الظروف والمواقف الضاغطة، فإذا تعرض الشخص لمواقف ضاغطة والتي تثير القلق لديه- فإنه في هذه الحالة يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط مثل (الكبت، الإنكار، الإسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط، هذا وقد اهتم أيضا بتحديد خصائص وطبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي إلى مستويات مختلفة لحالة القلق، إلا أنه يساوي بين مفهومي القلق والضغط،(الخواجة، 2010: 20).

✓ النظرية الثالثة: نظرية موراي (Murray)

يعتبر (موراي) أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز (موراي) بين نوعين من الضغوط وهما:

1- ضغط بيتا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

2- ضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح (موراي) أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا (عثمان، 2001: 100).

✓ النظرية الرابعة: نظرية لازاروس (Lazarus)

وتسمى أيضا (نظرية التقدير المعرفي)، وتستند الأساليب المعرفية إلى افتراض مفاده أن التعرض لمصدر ضغط لا يسبب الانزعاج بحد ذاته، بل إن نوعية رد الفعل من جانب الفرد هو الذي يحدد النتيجة النهائية، ويعتمد تقييم الفرد للموقف الضاغط على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف هذه النظرية الضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين:

1- المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

2- المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف (عثمان، 2001: 100).

ثامناً: استراتيجيات إدارة الضغوط:

يواجه الفرد في حياته كثيراً من الظروف والأحداث الضاغطة، ومن ثم يحاول التعامل معها من خلال إتباع عدة أساليب، تبعد عنه الخطر، وتجعله في حالة من التوازن، وفيما يلي عرض لبعض الاستراتيجيات للتعامل مع الضغوط بمرونة وترو.

يقول (نوتس: 2003) إن الشعور بالضغوط النفسية والمعاناة منها كانت دائماً وما تزال عملية تتألف من مرحلتين، أولاً: الحاجة إلى شيء ما يكون هو الدافع أو المحرك الرئيس لشعورك بالتوتر والضغط، ثم تأتي بعد ذلك الحاجة إلى إدراك الدور الذي يلعبه ذلك الشيء في تحفيز وإثارة شعورك ومعاناتك من تلك الضغوط، وفي إمكانك تمكين هذه المشكلات والمواقف الخارجية منك أو العكس من خلال أسلوبك في التعامل معها، ومن الأسرار المهمة التي يجب أن يكون المرء على دراية بها حتى يتمكن من التغلب على ما قد يواجهه من ضغوط نفسية؛ التعرف على كيفية تسببه في توفير ما يعانيه من ضغوط عن طريق نمط التفكير الذي يتبعه، وكذلك التعرف على كيفية تغيير هذا النمط (نوتس، 2003: 10).

وقد اقترح علماء النفس الإرشادي والعلاجي مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات العلاجية المناسبة لذلك، مثل أسلوب الاسترخاء العضلي، وأسلوب العلاج المعرفي وأسلوب حل المشكلات وغيرها من الأساليب، وذلك لخفض مستوى الضغط النفسي عند الأفراد، كما واستخدمت اليوغا (Yoga) كعلاج لعدة قرون سابقة، ومن بين البرامج التي ثبتت فعاليتها في التعامل مع التوتر والصعوبات التكيفية، تلك البرامج المبنية على نظرية العلاج العقلاني الانفعالي ل(ألبرت أليس) حيث يرى أن الناس يخلقون لأنفسهم المشكلات النفسية من خلال حديثهم مع ذواتهم، ومن خلال تقييمهم لأنفسهم، ومن خلال تحويل تفضيلاتهم إلى حاجات ملحة (الخواجة، 2010: 28).

ويرى (حسين، وحسين: 2006) أن هناك أسلوبين للتدخل في مواجهة الضغوط وهما:

✓ إدارة الضواغط Stressor Management

وتستهدف خفض الضواغط في بيئة الفرد، وزيادة مصادر المواجهة لدى الفرد للتعامل مع الضواغط، وهي عبارة عن استراتيجية مواجهة مباشرة يحاول من خلالها الفرد حدوث تغيير في الموقف، وذلك من خلال خفض المطالب البيئية، أو من خلال زيادة مصادر وإمكانات الفرد للتعامل مع الحدث الضاغط، وتركز إدارة الضواغط على التعامل مع الموقف عن طريق تغيير البيئة الداخلية والخارجية، إذ أن عدم التوازن بين المطلب والمواجهة يتم التعامل معه عن طريق تغيير أو خفض المطالب، وعندما لا يكون ذلك ممكناً يتم التعامل معه عن طريق زيادة مصادر الفرد، حيث يتم تعلم الفرد مهارات جديدة وفنيات لخفض الضواغط والمساندة من الآخرين في المجتمع، ومن تلك المصادر التغذية والتمرينات المنظمة.

✓ إدارة الضغوط Stress Management

وهو يهدف إلى تعديل استجابات الفرد نحو الضواغط، وهو عبارة عن استجابات مواجهة فعالة تستخدم في مواجهة المواقف الضاغطة، فإدارة الضغوط عبارة عن إدارة لردود الأفعال التي تصدر عن الفرد تجاه الضواغط، فعندما يدرك الفرد أن الموقف الضاغط لم تكن لديه القدرة على تجنبه، وكذلك لم تكن لديه القدرة على تغييره فإنه يحاول إدارة ردود الأفعال التي تصدر عنه تجاه الموقف الضاغط، وذلك لكي يخفض من التأثيرات السلبية التي تتجم عن الموقف (حسين، وحسين، 2006: 76).

أما (Kendall & others: 2000) فقد ذكرت أنه يوجد ثلاث مجموعات من استراتيجيات إدارة الضغوط، وقد صنفتها كالتالي:

✓ استراتيجيات إدارة أولية Primary Management

وممكن أن تكون هذه الإدارة استباقية أو رجعية، والمقصود بالإدارة الرجعية هو تحديد مصادر الضغوط في المؤسسة والتي تؤثر على العامل، أما الإدارة الاستباقية فهي تعنى بتوفير بيئة في العمل لا تثير أي ضغوط، أي منع الضغوط قبل حدوثها، وبالتالي فإن الإدارة الاستباقية تعنى بالمنظمة أكثر من اهتمامها بالعامل، وبالتالي تلقى نصيباً أكبر من النجاح.

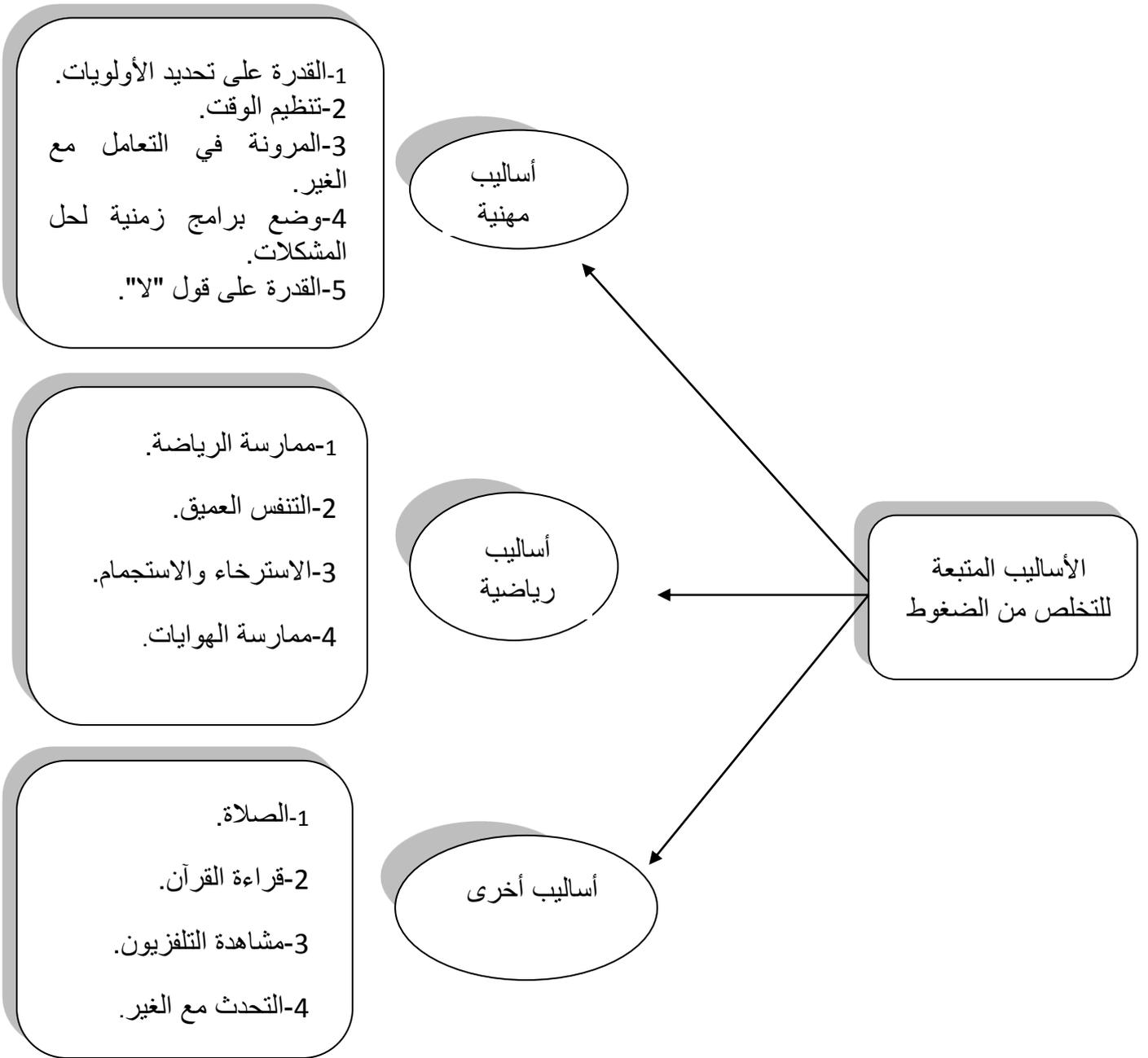
✓ استراتيجيات إدارة ثانوية Secondary Management:

وفي هذه المرحلة يتم تدخل المعالجين النفسيين فيها بالإضافة إلى المستشارين الطبيين، وهنا تهتم المنظمة بمعالجة أفرادها بعد تعرضهم الفعلي للضغط، مثال على ذلك المعالجات النفسية والطبية، وبرامج مساعدة العاملين.

✓ استراتيجيات إدارة ثالثة Tertiary Management

وهذه هي المرحلة الأخطر وتتم عندما يتعرض العامل للضغوط بشكل كبير وتؤثر على عمله، وربما تتطلب منه الغياب عن عمله، وبالتالي يتطلب أن يتعرض لبرامج إعادة تأهيل لكي يعود لعمله، وهنا يكون إعادة التأهيل والمساعدة مخصصة لأشخاص بعينهم دون الآخرين، وتتم معالجتهم نفسياً وجسدياً كل على حدة وهو ما يعرف " بإدارة الحالة " (Kendall & others, 2000:101-113).

أما (عثمان، 2001: 107) فيذكر بعض الأساليب المستخدمة في التخلص من ضغوط العمل كالتالي:



شكل (2/1) أساليب التخلص من الضغوط

المصدر (عثمان، 2001: 107)

تاسعاً: العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات إدارة الضغوط:

تتأثر الطريقة التي من خلالها يقيم الفرد أحداث الحياة، ولكي نفهم العملية التي من خلالها يقوم الأفراد بمحاولات للتعامل مع ضغوط الحياة في البيئة، لا بد لنا من أن نفهم المتغيرات التي تؤثر في سلوكيات المواجهة وإدارة الضغوط، وفيما يلي استعراض لبعض تلك المتغيرات.

صنف (حسين، وحسين: 2006) المتغيرات التي تسهم بدور فعال في تحديد واختيار الاستراتيجية الموجهة التي يستخدمها الفرد إزاء المواقف الضاغطة وهي كالتالي:

1- المتغيرات الشخصية:

حيث يسهم أسلوب الشخصية بدور فعال في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط وذلك عن طريق:

• **مركز الضبط:** وهو كيفية إدراك الفرد لموجهات الأحداث في حياته، أو إدراكه لعوامل الضبط والسيطرة في بيئته، وينقسم الأفراد في هذا الصدد إلى فئتين: فئة الضبط الداخلي وهم الأفراد الذين يعتقدون أنهم مسؤولون عما يحدث لهم، وبالتالي يتعاملون مع الموقف الضاغط بأسلوب ملائم، مثل السعي نحو المساندة الاجتماعية، أما الفئة الثانية فهي فئة الضبط الخارجي فهم يرون أنفسهم تحت تحكم قوى خارجية، ويفتقرون إلى التحكم في الأحداث، ويستخدمون استراتيجيات سلبية للتعامل معها مثل التجنب والاكنتاب.

• **تقدير الذات:** فكلما ارتفع تقدير الفرد لذاته كلما انخفض الشعور بالضغط، وحيث إن الأفراد ذوي التقدير العالي للذات يستخدمون استراتيجيات فعالة للتخلص من الضغوط مثل المواجهة، أما ذوي التقدير المنخفض فيميلون إلى استخدام استراتيجيات تركز على النكران والانسحاب.

(حسين، وحسين، 2006: 123-124).

• **نمط الشخصية:** تشير الدراسات إلى أن نمط الشخصية (A) يستجيب بقوة أكبر للضغط من نمط الشخصية (B)، كما أنه أقل تكيفاً مع الضغط، فالشخص من نمط (A) عادة ما يلوم نفسه على النتائج السلبية بعكس نمط الشخصية (B)، الذي يتحاشى لوم ذاته، ويعزي النتائج السلبية إلى صعوبة العمل أو الحظ السيئ (جودة، 2003: 34).

• **الصلابة النفسية:** ويعتبر هذا المفهوم عامل هام في مقاومة الضغوط، فالفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الأزمات ومواجهتها بفاعلية، والعكس صحيح حيث يميل الأفراد ذوو الصلابة النفسية المنخفضة إلى النكوص والتجنب والابتعاد (حسين، وحسين، 2006: 125).

• **اختلاف قدرات الأفراد:** حيث تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دوراً في تفاوت الشعور بضغوط العمل، و بالتالي تتفاوت الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة الضغوط (السقا، 2009: 29).

2- العوامل الموقفية:

• **طبيعة الموقف وخصائصه:** إن العوامل الموقفية تؤثر على الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع المواقف الضاغطة، إذن هي ليست ثابتة إنما نوعية وموقفية يختارها الفرد وفقا للتقييم المعرفي لمصدر الضغط، وعلى ذلك يستخدم الفرد أساليب المواجهة التي تركز على الانفعال في أحد المواقف، والتي تركز على المشكلة في مواقف أخرى.

• **المساندة الاجتماعية من الآخرين:** تعتبر المساندة الاجتماعية من المتغيرات الموقفية التي تسهم بدور فعال في تحديد أساليب المواجهة وإدارة الضغوط، وتلعب دورا في التخفيف من الآثار السلبية للأحداث الضاغطة، أيضا العلاقات الاجتماعية المختلة مع الآخرين قد تصبح في حد ذاتها مصدرا للضغوط (حسين، وحسين، 2006: 128-129).

3- المتغيرات الديموغرافية :

• **العمر:** فمثلا الاستراتيجيات التي يستخدمها الطفل للتعامل مع الضغوطات تختلف عن تلك التي يستخدمها المراهق، وتختلف عن تلك التي يستخدمها الشاب والتي يستخدمها المسن، فالطفل يركز على الاستراتيجيات الانفعالية، أما الراشدين فيركزون على الاستراتيجيات التي تركز على المشكلة، أما المسن فيركز على استراتيجيات إعادة التفسير المعرفي للأحداث.

• **المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي:** فالأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى منخفض من التعليم والحالة المادية والاجتماعية يميلون إلى تعاطي العقاقير والمخدرات كأسلوب مواجهة، أما الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى اقتصادي واجتماعي وثقافي مرتفع يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة السلوكية والمعرفية الفعالة.

• **النوع (الجنس):** لقد أوضحت الدراسات وجود فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات المواجهة، حيث يميل الذكور إلى استراتيجيات المواجهة الإقدامية التي تركز على المشكلة، أما الإناث فتميل إلى استخدام استراتيجيات انفعالية (حسين، وحسين، 2006: 130-134).

أما (شبير: 2009) فقد أشار إلى أن تحديد أي أسلوب في مواجهة الضغوط المهنية، يتطلب أن يتوفر في أساليبه الشروط التالية:

1- أن تتسم بالفردية والخصوصية، فأسلوب مواجهة ضغوط العمل الذي يصلح لفرد ما ليس بالضرورة أن ينجح مع شخص لآخر.

2- أن تكون مبنية على أساس تفضيلات الفرد وعمله، بدلاً من فرضها على الشخص لأنه في هذه الحالة ستكون مصدرا آخر للضغوط.

3- أن تكون متعددة الأبعاد تستخدم أساليب متعددة.

4- أن تتسم بالمرونة وقابليتها للتعديل والتكيف مع ظروف الفرد والمنظمة التي يعمل بها (شبير، 2009: 100).

عاشراً: فنيات إدارة الضغوط:

تزايد الاهتمام مؤخراً بدراسة أساليب وفنيات مواجهة الضغوط، وأصبح ضرورياً خاصة في الآونة الأخيرة، حيث زادت تعقيدات الحياة، ويتعرض الفرد لضغوط عديدة يحتاج لمواجهتها بفاعلية، حتى يستطيع تجنب أثارها السلبية.

وفي دراسة أبو عون (2014) حدد عدة أساليب للتعامل مع الضغوط وهي كالتالي:

1- أسلوب الإيجابية: وهو ما يقوم به الفرد من أفعال توجه مباشرة نحو مصدر المشكلة، بغية التخلص من الموقف الضاغط.

2- أسلوب ضبط النفس: وهو قدرة الفرد على التريث، وإجبار الذات على الانتظار للوقت المناسب.

3- أسلوب البحث عن الدعم والمساندة الاجتماعية: ويتضمن هذا الأسلوب مدى توفير الدعم من أعضاء العائلة والأصدقاء، وتوفير التشجيع والمشاركة في المصادر الانفعالية والمادية. (أبو عون، 2014: 50).

4- التجنب أو الهروب من الضغط: وذلك إما بطلب المساعدة من الآخرين، أو استخدام لمقولة (لا) لأي متطلب.

5- إدارة نمط الحياة: من مثل اتباع نظام غذائي سليم، ومحاولة تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة في حياة الفرد.

6- التكيف والسيطرة على مصادر الضغوط: وذلك من خلال عدة وسائل منها التعايش مع الضغوط، والانسحاب من المواقف الضاغطة، وتغيير الضغوط نفسها، وتقبل الموقف وتخفيض الضغوط (شبير، 2009: 101).

7- مزولة بعض التمارين الرياضية.

8- التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط.

9- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات، والتخلص من التصورات الذهنية الخاطئة، التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل (عثمان، 2010: 73).

وقد صنفت (السقا: 2009) نوعين من استراتيجيات إدارة الضغوط في منظمات الأعمال وهي:

10- الاستراتيجيات الفردية: وتشمل الكشف الطبي للفرد للمساعدة في معرفة الآثار المحتملة للضغوط، ومعرفة الحالة البدنية، وعادات التدخين والسجل الطبي لمرضى القلب والشرايين، وتشمل أيضاً نشاطات فردية أخرى كالتمارين الرياضية، والاسترخاء، وتنمية اهتمامات خارج محيط العمل مثل ممارسة الهوايات والنشاطات الخيرية.

11- الاستراتيجيات التنظيمية: مثل تحديد مسببات الضغط عن طريق برامج مطورة للاختيار والتعيين، فقد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مكثفة مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد

تحدث في العمل، وتأتي ثاني استراتيجية نحو التدريب المتطور، فتعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل (السقا، 2009: 36-37).

الحادي عشر: أنواع الضغوط التي تعرض لها الرسول ﷺ خلال حياته:

الابتلاء هو واقع الإنسان الذي يعيشه على مدار حياته، وهو القانون الذي تسيّر به حياة الإنسان بمشيئة الله تعالى، فهو ليس اختياراً، بل أمر اقتضته المشيئة الإلهية، يمضي على المؤمن والكافر على حد سواء، وسف أخط في السطور القادمة بعضاً من أشكال الضغوط _ التي تعد نوعاً من الابتلاء _ التي تعرض لها الرسول ﷺ في حياته.

لم يفتر المشركون عن أذى رسول الله ﷺ، منذ أن صدع بدعوته إلى أن خرج من بين أظهرهم، وأظهره الله عليهم، ويدل على مبلغ هذا الأذى تلك الآيات الكثيرة التي كانت تنزل عليه في هذه الفترة تأمره بالصبر، وتدله على وسائله وتنهاه عن الحزن، وتضرب له أمثلة من واقع إخوانه المرسلين، مثل قوله تعالى ﴿وَاصْبِرْ عَلَىٰ مَا يَقُولُونَ وَاهْجُرْهُمْ هَجْرًا جَمِيلًا﴾ (المزمل: 10).

ويسرد (الصلابي: 2007) أنواع الضغوط التي تعرض لها الرسول الكريم ﷺ بعد شروعه بالدعوة إلى الله جهراً، والتي أطلق عليها " سنة الابتلاء " ومنها:

• محاربة المشركين للدعوة الإسلامية عن طريق محاولة قريش إبعاد أبي طالب عن مناصرة وحماية الرسول ﷺ.

• محاولة تشويه دعوة الرسول ﷺ عن طريق اتهامه بالجنون والسحر .

• الأذى والتعذيب الذي تعرض له الرسول ﷺ مثل وضع الشوك في طريقه .

• السخرية والاستهزاء والإيذاء النفسي.

• موت زوجته خديجة رضي الله عنها وعمه أبو طالب في نفس العام " عام الحزن " ومحنة الطائف.

• حصار قريش لشعب أبي طالب.

• إيذاؤهم للصديق أبو بكر ﷺ عن طريق ضربه بالنعال في المسجد الحرام.

• تعذيبهم الشديد لبلال ﷺ بتلبيسه درع الحديد وصهره في الشمس (الصلابي، 2007: 131-141).

أما (الرازي: 1995) فقد ذكر العديد من السياسات التي اتبعتها الكفار كنوع من الضغوط على الرسول ﷺ، ليثبته عن دينه، نذكر منها:

• الجوع: إن لذة الحياة قائمة على غريزة اشباع البطن، وعلى مدار التاريخ كان أعداء الرسل والأنبياء

يتخذون من سياسة التجويع، والحصار الاقتصادي أسلوباً رئيساً في محاربة دعوة الأنبياء والرسل، وقد

تعرض رسولنا محمد ﷺ إلى ابتلاء الجوع في مكة والمدينة، ابتداءً من حصار شعب أبي طالب،

وأصابهم أول هجرتهم إلى المدينة لقلة أموالهم، حتى أنه عليه السلام كان يشد الحجر على بطنه.

- المعارك والغزوات: فالمعارك التي خاضها الرسول ﷺ دفاعاً عن الدعوة والرسالة السماوية، من بدر الكبرى إلى غزوة أحد، التي كانت درساً قاسياً للمسلمين، وأوذي فيها الرسول ﷺ، إلى غزوة الخندق وما تعرض فيها الرسول ﷺ وصحابته، إلى الابتلاء والشدة.
- وفاته: فقد تحمل الرسول ﷺ الكثير من آلام سكرات الموت . (أبو سخيّل، 2007: 50-51).

الثاني عشر: كيفية التعامل مع الضغوط النفسية من وجهة نظر إسلامية:

إن القرآن الكريم والسنة النبوية تعتبر منجماً للدرر النفسية لمن أراد أن يسبر غور النفس البشرية، ويفهم معنى التوافق النفسي والتغلب على الضغوط، والقرآن الكريم هو المعلم الأول ومنه نأخذ كل العبر والعظات، من أجل حياة ملؤها الرضا والقناعة، فيقع الفرد وتهدأ نفسه، ويمضي في حياته مقبلاً غير مدبر، وفي الأسطر التالية سنذكر لمحة عن الأساليب القرآنية في التغلب على الضغوط النفسية من وجهة نظر الشيخ حسان الطهراوي:

- الإيمان بالله تعالى والتحقيق الكامل للتوحيد ومعنى الشهادتين، حيث يقول تعالى في محكم تنزيله ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَٰئِكَ لَهُمُ الْأَمْنُ وَهُمْ مُسْتَعِينُونَ﴾ (الأنعام: 82)
- المحافظة على الصلاة مع التسبيح والدعاء بعد الفراغ منها، فقد كان الرسول ﷺ يقول لبلال بن رباح ﷺ: (يا بلال، أقم الصلاة أرحنا بها) (الهيثمي، 1412 هـ: 211).
- الوضوء، حيث غسل الأعضاء بالماء يقلل من التوتر، ويحد من وطأة القلق والاحزان.
- قيام الليل، حيث يستفيق المسلم من فراشه ليناجي ربه، وينفس عن هموم أثقلت صدره وأرقت مضجعه.

- الدعاء، فهو نوع من الفضفضة والتعبير عما تجيش به النفس ويعتمل في الفؤاد، يقول الله تعالى في محكم التنزيل: ﴿إِنَّمَا أَشْكُو بِنِّي وَحُزْنِي إِلَى اللَّهِ﴾ (يوسف: 86). (الطهراوي: الضغوط النفسية وطرق التعامل معها في القرآن) (د.ت)

أما (أبو عون: 2014) فقد قام ببلورة أساسيات مشتركة يرى أنها قد تشكل نواة لاستراتيجية إرشادية للتعامل مع الضغوط النفسية تنبع من الرؤية الإسلامية نذكر منها:

- 1- الإيمان بالله هو القضية المحورية في الرؤية الإسلامية للتعامل مع ضغوط الحياة.
- 2- الإيمان بقضاء الله وقدره.
- 3- العمل الصالح.
- 4- ممارسة العبادات الإسلامية.
- 5- أهمية الجماعة.
- 6- التفاوض في التعامل مع ضغوط الحياة.

7- الإكثار من الدعاء. (أبو عون، 2014: 41).

8- الرجوع إلى الدين: وتشير هذه الاستراتيجية الدينية إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط، وذلك عن طريق الإكثار من الصلاة والعبادة، كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والانفعالي في مواجهة المواقف الصاغطة (حسين، وحسين، 2006: 95).

9- قراءة القرآن الكريم والاستماع إليه: فالقرآن يدخل على النفس الراحة، والسكون، والطمأنينة، ويذهب الحزن والخوف، ويبدد المعاناة، يقول الله تعالى في محكم تنزيله: (وَتُنزِلُ مِنَ الْقُرْآنِ مَا هُوَ شِفَاءٌ وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ وَلَا يَزِيدُ الظَّالِمِينَ إِلَّا خَسَارًا) (الإسراء: 82)، فالقرآن جالب للراحة والرحمة، وبقدر الابتعاد عن القرآن يكون الخوف، والحزن، والهم .

10- البعد عن المعاصي: تعتبر الذنوب والمعاصي من بمثابة النار التي تحرق الإنسان، وتؤدي به إلى الهلاك دون أن يشعر، ويمكن القول بأن معظم الهموم والأحزان والمعاناة التي يعيشها الإنسان ناتجة عن الذنوب والمعاصي، يقول الله تعالى: (فَلَوْلَا كَانَتْ قَرِينَةً أَمَّنْتُ فَتَنَعَهَا إِيمَانُهَا إِلَّا قَوْمٌ يُونُسَ لَمَّا آمَنُوا كَشَفْنَا عَنْهُمْ غَدَابَ الْخِزْيِ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَمَتَّعْنَاهُمْ إِلَىٰ حِينٍ) (يونس: 98)، وفي هذه الآية يوضح الله لنا فضل ترك المعاصي، وأثارها الطيبة التي تعود على الإنسان. (شبير، 2009: 90-91).

يتضح لنا مما سبق أن الضغوط بصفة عامة والمهنية بصفة خاصة موجودة، وتتمثل في العقبات والمشكلات والصعوبات المختلفة، وكلها تؤثر على الأداء في العمل، سواء كانت هذه الأعمال بسيطة أو كبيرة، وأيضاً تختلف آثار هذه الضغوط من إنسان إلى آخر، وهذا يعود لطبيعة الإنسان، من حيث التحمل والجلد، وأيضاً تعود إلى مدى إيمانه بالله سبحانه وتعالى، وبالقضاء والقدر، وأيضاً تعود إلى مدى ثقافة وخبرة الإنسان في التعامل معها، وذكائه في جعلها إيجابية لا سلبية، نافعة لا ضارة.

المحور الثاني مستوى الانجاز

تمهيد

عندما لا تتوفر لبعض الناس أسباب الحصول على العلم والمال في بلدانهم، يهاجرون في أرض الله الواسعة، إلى بلدان أخرى من أجل الحصول عليهما، لكن هناك من يهاجر كذلك إلى بلدان أخرى لينجز بطريقة أفضل، وهذا خاص بهجرة الأدمغة، فالمجتمعات التي لا تشجع على الانجاز، وترضى بالتقليدية والاعتمادية، تتكون فيها قيم واتجاهات ترتبط فيما بينها، فينظر أفراد هذه المجتمعات إلى الأشخاص ذوي الانجاز المرتفع نظرة شك، ويعتبرونهم بمثابة مصادر تهديد لقيم هذه المجتمعات وترابطها وتماسكها، فيصبح المنجزون غرباء ومضطهدين في بلدانهم، فيدفعهم ذلك إلى الهجرة إلى المجتمعات التي تشجع الانجاز المرتفع وتقدره وتدعمه (معمرية، 2013: 9).

إن البحث عن القوى الدافعة التي تظهر سلوك الإنسان وتوجهه لهو أمر بالغ الأهمية، بالذات في الحقل التعليمي، ويعتبر دافع الإنجاز عاملاً مهماً في توجيه سلوك الفرد، ومهما في إدراك الفرد للمواقف، ويعد أيضاً مكوناً أساسياً في سعي الفرد لذاته وتوكيدها، ومن هنا ارتأى الباحث ضرورة تخصيص هذا الجزء من البحث للتعرف على مفهوم الدافعية، وأهمية الدوافع وأنواعها، ومفهوم دافعية الانجاز، وأبعاده، والصفات المميزة لأصحاب الدوافع القوية للإنجاز، وغيرها....

أولاً: مفهوم الدافعية

يلعب مفهوم الدافعية دور العصب في الحياة النفسية وعلم النفس، فيشير (بيرد) Bird إلى أن كلمة دوافع هي مصطلح عام أطلق للدلالة على العلاقة الديناميكية بين الكائن الحي وبيئته، وأن اللفظ لا يعني ظاهرة سلوكية يمكن ملاحظتها، وإنما يعني فكرة تكونت بطريقة الاستدلال ولا بد من التسليم بوجودها، لأن الأفراد لا يستجيبون للموقف بطريقة واحدة، ومن ثم تعتبر الدوافع تكوينات فرضية وسيطة ترمز إلى العلاقة الديناميكية بين الكائن الحي والوسط الذي يعيش فيه، وهي بالتالي ضرورية لتفسير مسببات السلوك، ولها قيمة وظيفية كبيرة في حياة الإنسان (الخولي، 2002: 201).

وقد عرف (الخولي: 2002) الدافعية بأنها: " حالة تغير ناشئة عن نشاط الكائن الحي تتميز بالاستثارة وبالسلوك الموجه نحو تحقيق الهدف" (الخولي، 2002: 204).

أما (عدس، وقطامي: 2008) فقد عرفوا الدافعية على أنها " القوة التي تحرك السلوك وتوجه مساره ، ولكون الدوافع تتبع من حاجاتنا الأساسية يمكن اعتبارها بمثابة طاقات، أو قوى، تحرك السلوك وتعطيه هدفاً واتجاهاً " (عدس، وقطامي، وآخرون، 2008 : 348).

ويشير (Murray, 1964) إلى أن الدافع عبارة عن عامل داخلي يستثير سلوك الإنسان ويوجهه، ويحقق فيه التكامل، ونحن لا نملك أن نلاحظه ملاحظة مباشرة، وإنما نستنتج من سلوكه أو نفترض وجوده حتى يمكننا تفسير سلوكه (Murray, 1964: 28).

ويؤكد (الخولي: 2002) على أن الدافع النفسي يستثير السلوك ويوجهه نحو تحقيق هدف معين، ولا يكف الدافع النفسي عن ذلك حتى يتحقق الهدف أو يعجز الفرد عن مواصلة السلوك، أو يقتنع أو يجبر الفرد على تأجيل تحقيق الهدف حتى تحين ظروف أكثر ملائمة، وبالتالي يمكن القول أن الدافعية العامة هي حاجة لدى الفرد وتنشأ للتغلب على العقبات، والنضال من أجل السيطرة على التحديات الصعبة، وهي الميل إلى وضع مستويات مرتفعة من الأداء، والسعي نحو تحقيقها والعمل بمواظبة شديدة، ومثابرة مستمرة، وعلى ذلك فإن الدافعية تعتبر قوى داخلية تتمثل في رغبة الفرد في العمل المميز والتفوق والمنافسة (الخولي، 2002: 204).

يستخلص الباحث مما سبق بأن الدافعية عبارة عن مثير أو باعث داخلي يعبئ ويزيد من طاقة الكائن الحي، ويوجه سلوكه نحو تحقيق الأهداف، وبالذات تلك الأهداف التي تتسم بالجدية والقيمة.

ثانياً: أهمية الدوافع

يقول (الخولي: 2002) أن سلوك الفرد يتميز بالنشاط والرغبة في بعض المواقف، وغير واضح في مواقف أخرى، وذلك يرجع إلى مستوى دافعية الفرد نحو ممارسة السلوك في هذه المواقف دون غيرها (الخولي، 2002: 206).

ولا يزال نفر من علماء النفس اليوم يحتفظون بقوة بوجهة نظر معرفية في أساسها في مسألة الدافعية، ولعل أحسن مثال على ذلك هو (جورج كييلي) الذي لا يكاد يكون لمصطلح الدافعية وجود عنده، فهو لا يؤمن بأن السلوك أمر في حاجة إلى ما يدفعه أو يحركه، وإنما يؤمن بأن السلوك نشط على الدوام، وأن المشكلة الرئيسية تتركز في اختيار البدائل (Murray, 1964: 23)

والدافع بالنسبة للإنسان هو القوة المحركة أو الباعثة، أي هو علة السلوك وحين نريد أن نعرف لماذا تصرف أحد الناس على النحو الذي حدث، فنحن نتساءل عما (دفعه) أو (حركه) لهذا الفعل، ويمكننا التنبؤ بما سوف يفعله أي شخص في موقف ما إذا نحن عرفنا عنه ثلاثة أشياء، وهي خبراته الماضية، وموقف التنبيه الحالي، والحالة النفسية الباطنة للشخص ساعة حدوث الفعل (موسوعة علم النفس والتربية، مجلد 4: 101).

وقد أشار (شواشرة: 2007) بأن للدوافع ثلاث وظائف أساسية في السلوك: هي تحريكه، وتنشيطه، وتوجيهه، والمحافظة على استدامته حتى تشبع الحاجة ويعود التوازن، كما يشير مصطلح الدافعية إلى حالة فسيولوجية نفسية داخلية تحرك الفرد للقيام بسلوك معين في اتجاه معين لتحقيق هدف محدد، وإذا لم يتحقق هذا الهدف يشعر الإنسان بالضيق والتوتر حتى يحققه (شواشرة، 2007: 3).

وقد سرد (شحادة: 2012) نقلا عن (زايد: 2003) وظيفتين أساسيتين تؤديها الدوافع وذلك على النحو التالي:

1- **وظيفة بعث السلوك وإثارته:** فالدافعية توفر الطاقة لتحريك السلوك، وتدفع الكائن إلى النشاط، وبذل الجهد بعد حالة السكون.

2- **وظيفة توجيه السلوك:** فهي بمثابة البوصلة التي تحدد اتجاه السير للإنسان في طريق سلوكي محدد (شحادة، 2012: 23).

ثالثاً: أنواع الدوافع

يميز علماء النفس بين ما يسمى بالدافعية الداخلية والدافعية الخارجية، وتحدث الدافعية الخارجية عندما تكون النشاطات موجهة نحو موضوعات خارجية لخبرة التعلم كالمكافآت المالية التي تعطى للسلوك الطيب، والدافعية الداخلية تعزى إلى الدافعية والتي تستخدم الخبرة نفسها كهدف يدفع الأطفال داخليا إلى التعلم والقراءة، والدافعية الداخلية بهذا المعنى تعزى إلى ما يسميه السلوكيون بالنشاطات المدعمة ذاتيا (الأشول، 2008: 110).

أما (خليفة: 2000) فقد ميز بين نوعين من الدوافع وهي: دوافع فسيولوجية ودوافع اجتماعية:

- ✓ **دوافع فسيولوجية:** وهي الدوافع الأولية كالجوع والعطش والجنس والأمومة.
- ✓ **دوافع اجتماعية:** وهي تلك التي يكتسبها الفرد من البيئة، والإطار الحضاري الذي يعيش فيه، وتتأثر بالسياق النفسي والاجتماعي للفرد، مثل دافع الإنجاز، ودافع الاستقلال، ودافع السيطرة، ودافع التملك، ودافع حب الاستطلاع (خليفة، 2000: 89).

وقد صنفت الدوافع طبقاً لنظرية (ماسلو) في الدافعية الإنسانية إلى:

- ✓ **حاجات فسيولوجية:** كالحاجة للطعام والهواء والماء والسكن
- ✓ **حاجات الأمن والسلامة:** كالحاجة إلى بيئة آمنة وخالية من الأضرار المادية والنفسية.
- ✓ **حاجات الانتماء والميول:** وتتمثل في الحاجة إلى القبول من طرف الآخرين.
- ✓ **حاجات تحقيق الذات:** كحاجة الفرد أن يحقق ذاته، وذلك من خلال استغلال كافة قدراته وإمكاناته (شحادة، 2012: 27)

أما (بلخير، 2007) نقلاً عن (الكبيسي، والداهري: 2000) فقد صنف الدوافع لنوعين هما:

- ✓ **الدوافع الشعورية:** وهي التي يمكن للشخص إدراكها ويعي ما وراء سلوكه، وعلى هذا الأساس كل الدوافع الأولية والفسولوجية هي دوافع شعورية.
- ✓ **الدوافع لا شعورية:** وهي التي تتسبب في سلوكيات لا يعي الشخص مصدرها أو سبباً لحدوثها (بلخير، 2007: 29).

في حين صنف (عثمان: 2010) نقلاً عن (شارلز سميث: 1969) دافع الإنجاز بشكل خاص على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين، وذلك على النحو التالي:

- ✓ **دافعية الإنجاز الذاتية:** وهي التي تتضمن تطبيق المعايير الشخصية الداخلة في الموقف، كما يمكن أن تتضمن معيار مطلق للإنجاز.
- ✓ **دافعية الإنجاز الاجتماعية:** وهي التي تتضمن تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية في الموقف (عثمان، 2010: 91).

رابعاً: الدافع للإنجاز

يمثل الدافع إلى الإنجاز أحد الدوافع الهامة في منظومة الدوافع الإنسانية، ومكوناً هاماً في الشخصية، وقد نال اهتمام الباحثين في مجال بحوث الشخصية وعلم النفس الاجتماعي وعلم النفس التربوي وعلم نفس العمل، وهو من أهم دوافع العمل، وعوامل النمو الاقتصادي، مقارنة بالدوافع الأخرى. ويعد الدافع إلى الإنجاز عاملاً مهماً في تنشيط سلوك الفرد وتوجيهه نحو تحقيق أهدافه، وتحقيق ذاته وتوكيدها، حيث يشعر الفرد بتحقيق ذاته من خلال ما ينجزه. ويسعى إليه للوصول إلى أسلوب حياة أفضل، ومستويات أعظم لوجوده الإنساني الواعي ويؤدي الدافع إلى الإنجاز دوراً أساسياً في رفع مستوى الأداء والإنتاج في مختلف الأعمال والأنشطة، سواء على مستوى الفرد أم على مستوى المجتمع. ويعتبر الدافع إلى الإنجاز العامل الكامن وراء كل ما هو متفوق وناجح، في العديد من الميادين والمجالات العلمية والعملية، كالمجال الأكاديمي والمجال الاقتصادي والمجال الإداري وغيرها (معمرية، 2013: 10).

ومن المعروف أن دافعية الإنجاز كغيرها من أنواع الدوافع يكتسبها الفرد ويتعلمها خلال مراحل حياته المختلفة، ولهذا فهي ترتبط بكثير من المتغيرات الأخرى التي تسهم بدرجة ما في تكوينه، أو في رفع مستواه عن طريق المنافسة، والجدية في العمل، والسرعة في الأداء، حيث أن مثل هذه السمات إذا ما تميز بها الفرد فإنها تعمل بدورها على تكوين وتقوية دافع الإنجاز.

ويعرف (موراي) Muray الدافع للإنجاز هو الرغبة أو الميل إلى عمل أشياء على نحو جيد بقدر الإمكان، وعلى ذلك فإن الدافع للإنجاز - في رأي موراي - يتمثل في الحرص على تحقيق الأشياء التي

يراهم الآخرون صعبة، والسيطرة على البيئة الفيزيائية والاجتماعية والتحكم في الأفكار وحسن تناولها وتنظيمها، والقيام بالأعمال الصعبة على نحو جيد وسريع بقدر الإمكان، وبطريقة استقلالية، والتغلب على العقبات، وبلوغ معايير التميز، والتفوق على الذات، ومنافسة الآخرين والتفوق عليهم وتخطيهم (الخولي، 2002: 207).

وقد عرف (دافيد ماكلياند) الإنجاز بأنه الأداء في ضوء مستوى الامتياز أو مجرد الرغبة في النجاح (Murray, 1964: 194)

ولكن هل يؤدي الدافع إلى الإنجاز إلى تسهيل التعلم والأداء؟ يقول (Murray, 1964) أن عددا كبيرا من الدراسات أظهرت أن من كان ذا دافع قوي إلى الإنجاز، يتعلم الاستجابات بصورة أحسن وأسرع من أصحاب الدافع المنخفض إلى الإنجاز، ولكنه مع ذلك لا يمكن الحكم بأن الأفراد من أصحاب الدافع القوي إلى الإنجاز يكون أدائهم أفضل بطريقة تلقائية في كل الأعمال، فهم لا يفوقون في الأعمال الروتينية التي لا تنطوي على تحدي (Murray, 1964: 195).

وقد تعكس دافعية الفرد للإنجاز طبيعة التوجهات الاجتماعية التي تحكمه في الحياة، كما تعكس في الوقت نفسه مدى إحساسه بالرضا من عدمه في ضوء قدرته على توظيف هذه الدافعية بالشكل المناسب (خليفة، 2000: 90).

ويؤكد (شاهين: 2013) نقلاً عن (جبران: 2010) على أهمية الإنجاز في تحقيق التوازن النفسي للأفراد، لأن الفرد عالي الإنجاز يكون أكثر تقبلاً لذاته، وأشد سعيًا نحو تحقيقها، كما ينعكس انجازه على جماعته التي يتعامل معها، مما يحقق له توافقًا اجتماعيًا سويًا، وهناك علاقة عضوية بين الفرد المنجز ومجتمعه، فهو من يصنع المجد لمجتمعه، كما أن المجتمع المتفوق يجني ثمار أفراد المنجزين، وتحقيق الإنجاز يعتبر مصدراً مستمراً للإبداع، والابتكار، وتحقيق الراحة النفسية (شاهين، 2013: 72).

وبذلك تعتبر الدافعية للإنجاز واحدة من المفردات التي حصلت على الكثير من النقاش والجدل لدى التربويين، كونها تلعب دوراً هاماً في حياة الإنسان، الاجتماعية والمهنية على السواء، وكذلك تلعب دوراً واضحاً في رفع مستوى أداء الفرد، في مختلف المجالات والأنشطة.

خامساً: أبعاد دافع الإنجاز:

اقترح (الخولي: 2002) نقلاً عن (عمران: 1980) أربعة أبعاد أو مكونات لدافع الإنجاز وهي:

- البعد الشخصي: ويتمثل في الطموح، والتحمل، والمثابرة.
- البعد الاجتماعي: ويتمثل في التنافس مع الآخرين والتفوق عليهم.

- **بعد السرعة والتنظيم:** ويتمثل في مهارة تنظيم الأعمال وسرعة أدائها.
- **بعد المستوى:** ويتمثل في حرص الفرد على الوصول إلى المستوى الجيد أو الممتاز في أداء الأعمال المختلفة (الخولي، 2002: 209).

أما (الأعسر، وقشقوش، وسلامة: 1983) فقد قاموا بدراسة مسحية لماهية الجوانب والأبعاد الأكثر شيوعاً وتواتراً في الاختبارات والاستبيانات التي وضعت بهدف الاستخدام في قياس دافعية الإنجاز لدى مختلف الباحثين، وقد توصلوا إلى ثمانية عشر جانباً أو بعداً لدافعية الإنجاز هي كما يلي:

- 1- توجه العمل.
- 2- وجهة الضبط.
- 3- التعاطف الوالدي.
- 4- الخوف من الفشل.
- 5- القلق المعوق.
- 6- وجهة مثير السلوك.
- 7- التقبل الاجتماعي.
- 8- قلق التحصيل.
- 9- المثابرة.
- 10- الاستقلال.
- 11- الجمود.
- 12- احترام الذات.
- 13- الاستجابة للنجاح / الفشل.
- 14- التوجه نحو المستقبل.
- 15- الاستغراق في العمل.
- 16- التقبيد الوالدي.
- 17- المنافسة.
- 18- التحكم في البيئة (الخولي، 2002: 210).

أما (عبد الله: 2003) فاعتبر أن الدافع للإنجاز يستدل عليه من سبعة أبعاد و هي:

- 1- التطلع للنجاح.
- 2- التفوق عن طريق بذل الجهد والمثابرة.
- 3- الانجاز عن طريق الاستقلال عن الآخرين، في مقابل العمل مع الآخرين بنشاط.
- 4- القدرة على انجاز الأعمال الصعبة بالتحكم فيها، والسيطرة على الآخرين.
- 5- الانتماء إلى الجماعة والعمل من أجلها.

6- تنظيم الأعمال وترتيبها، بهدف إنجازها بدقة واتقان.

7- مراعاة التقاليد والمعايير الاجتماعية المرغوبة، أو مسايرة الجماعة والسعي لبلوغ مكانة مرموقة بين الآخرين (عبد الله، 2003: 33).

سادساً: الصفات المميزة لأصحاب الدافع القوي للإنجاز

تشير البحوث والدراسات التي تناول أصحابها خصائص شخصية الأفراد أصحاب الدافعية المرتفعة بأنهم يميلون إلى التصرف والسلوك بطرق وأساليب معينة وتكون مختلفة بحيث يتميزون فيها عن غيرهم، وقد ذكر (Murray, 1964) بعض الصفات التي يتمتع بها أصحاب الدافع القوي للإنجاز، فهم أميل إلى الثقة بالنفس وإلى تفضيل المسؤولية الفردية، وإلى تفضيل المعرفة المفصلة بنتائج أعمالهم، يتخبرون بالخبراء لا الأصدقاء ليشتركوا معهم في الأعمال، ويقاومون الضغط الاجتماعي الخارجي، وهم يستمتعون بالمخاطرة المعتدلة، في المواقف التي تتوقف على قدراتهم الخاصة، لا المواقف التي تركز على الحظ الصرف (Murray, 1964: 196).

أما (خليفة: 2000) فقد سرد العديد من الصفات المميزة لأصحاب الدافع القوي مثل: شعور الفرد بأهمية الوقت والتفاني في العمل، والسعي نحو الكفاءة في تأدية المهام التي توكل إلى الشخص، والرغبة المستمرة في الإنجاز، ويتميزون أيضاً بدرجة كبيرة من المثابرة، والاستمرار في العمل لفترات تعد طويلة نوعاً ما، ومحاولة التغلب على العقبات التي تواجههم، وذلك بهدف السعي لتحقيق الأداء بدرجة عالية من الكفاءة (خليفة، 2000: 79).

وفي مقابل ذلك يرى (Atkinson: 1964) أن أصحاب الدافعية المنخفضة للإنجاز يتميزون بأنهم يفضلون إما أداء المهام السهلة جداً، حيث احتمال الفشل فيها محدود، أو الصعبة جداً لأن فشلهم فيها يستثير لديهم درجة محدودة من الخجل وإعجاب الآخرين بهم نظراً لقيامهم بها (خليفة، 2000: 94).

ويمتاز الأفراد ذوي الدافعية العالية للإنجاز من منظور (بو حمامة، وعبد الرحيم، والشحومي: 2006) نقلاً عن (شواشرة: 2007) بأنهم لديهم القدرة على وضع تصورات مستقبلية معقولة ومنطقية للمشكلات التي يواجهونها، والتي تمتاز بأنها متوسطة الصعوبة ويمكن تحقيقها (شواشرة، 2007: 3).

أما (الأعسر: 1988) نقلاً عن (سيد أحمد: 2008) فقد حددت بعض تلك الصفات وهي:

- 1- السعي نحو الإتقان والتميز.
- 2- القدرة على تحمل المسؤولية.
- 3- القدرة على تحديد الهدف.
- 4- القدرة على استكشاف البيئة.

5- القدرة على التخطيط لتحقيق الهدف.

6- القدرة على تعديل المسار.

7- القدرة على التنافس مع الذات. (سيد أحمد، 2008: 29).

وهكذا نستطيع إجمال ما سبق بأن الأشخاص ذوي الدافع القوي للإنجاز يتمتعون بصفات ذات طابع إيجابية، تؤهلهم للقيام بتنفيذ ما وضعوه من خطط وأهداف لحياتهم، محاولةً منهم لتنفيذها واكتساب الشعور بالرضا عن الذات أيضاً.

سابعاً: العوامل المؤثرة في مستوى الإنجاز:

هناك عوامل عدة تؤثر في مستوى انجاز الفرد، أي تساهم في رفع أو خفض مستوى الانجاز لديه، وهذه العوامل كما حددها (أبو عون: 2014) نقلاً عن (الخيري: 2008) على النحو التالي:

✓ **الثقافة السائدة:** بنظمها وأعرافها وتقاليدها ومؤسساتها هي التي تشكل سلوك الفرد، وبالتالي تؤثر على مستوى الانجاز لديه.

✓ **الأسرة:** حيث إن الدفء الوالدي والأب غير المسيطر هي عوامل مؤثرة في انجاز الفرد.

✓ **المؤسسات التربوية:** وهي التي يقع على عاتقها تحديث المجتمع، وهي المسؤولة عن إعداد الموارد البشرية، وبالتالي أي تدني في كفاءة هذه المؤسسات سيقلل من فاعليتها.

✓ **الطبقة الاجتماعية:** حيث وجد أن الطبقة ميسورة الحال هي أكثر الطبقات توجهاً نحو الانجاز والنجاح بعكس الطبقة الدنيا والتي تركز على الرزق (أبو عون، 2014: 53).

وفي ضوء تصور (أتكسون) يعد الإنجاز مخاطرة تحدها أربعة عوامل وهي :

1- **العوامل المرتبطة بخصال الفرد:** حيث أنه يوجد نمطان من الأفراد، يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه للإنجاز، فأفراد النمط الأول يتسمون بارتفاع الحاجة للإنجاز، أكثر من الخوف من الفشل، بينما أفراد النمط الثاني يتميزون بالعكس، وعليه فإن أفراد النمط الأول لديهم دافع قوي للإنجاز، ودافع منخفض للفشل، والعكس صحيح.

2- **العوامل المرتبطة بخصائص المهمة:** ويمثل الأول احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة وهي أحد محددات المخاطر، أما الثاني فهو الباعث للنجاح في المهمة، ويقصد به الاهتمام الذاتي لأي مهمة بالنسبة للشخص، وهذا الباعث يكون مرتفعاً عندما تتزايد صعوبة المهمة، والعكس صحيح في حالة سهولتها (بلخير، 2007، 34).

ثامناً: النظريات المفسرة لدافعية الانجاز:

تعددت النظريات التي حاولت تفسير الدافعية، تناول الباحث بعضها بشكل موجز في السطور التالية:

✓ **نظرية موراي Murray**

كان (موراي) أول من قدم مفهوم الحاجة إلى الإنجاز، حيث حدد قائمة تشمل على 28 حاجة ذات أصل نفسي من بينها الحاجة إلى الإنجاز، كما يؤكد في تفسيره للسلوك على أهمية خبرات الطفولة المبكرة، حيث يرى أن الحاجة إلى الانجاز تحدد بالرغبة أو الميل إلى عمل الأشياء بسرعة على نحو جيد، وقد قدم (موراي) تصورات لقياس دافع الإنجاز من خلال اختبار تفهم الموضوع (TAT)(السيد أحمد، 2008: 27)

✓ نظرية ماكلياند McClelland

سعى (ماكلياند) لاستكمال الجهود التي بدأها (موراي)، وقد ركزت جهوده على متغير دافعي واحد وهو دافع الإنجاز، واستخدم مفهوم الدافعية للإنجاز بدلا من الحاجة للإنجاز، وقد قرر (ماكلياند) أن الدافع يصير عبارة عن ارتباط وجداني قوي يتميز بوجود رد فعل توقعي تجاه الهدف، وهذه الاستجابة التوقعية تقوم على وجود ارتباط سابق بين أمارات معينة وبين اللذة والألم، بمعنى انه إذا كانت مواقف الإنجاز الأولية إيجابية بالنسبة للفرد، فإنه يميل لمواصلتها والانهماك فيها، أما إذا حدث نوع من الفشل، وتكونت بعض الخبرات السلبية، سوف ينشأ عنه دافع لتحاشي الفشل (بلخير، 2007: 36-37).

✓ نظرية أتكسون Atkinson

تهدف هذه النظرية إلى توقع سلوك الأفراد الذين رتبوا بتقدير عال أو منخفض بالنسبة للحاجة للإنجاز، ويقول (أتكسون) أن الناس يكونون مرتفعي الحاجة للإنجاز يكون لديهم استعداد أو كفاح من أجل النجاح، ويكونون مدفوعين للحصول على الأشياء التي تأتي من تحقيق أو إنجاز بعض الأهداف التي توجد فيها فرص للنجاح، ويتجنبون الأعمال السهلة، وأنهم يقبلون على التدريب ليصبحوا أكثر انجازا (شحادة، 2012: 27).

✓ نظرية راينر ورايين Raynor&Ribin

وتعد هذه النظرية إضافة جديدة لنظرية (أتكسون) وتؤكد على التوجه المستقبلي الذي يشترط فيه لأداء الأفراد من ذوي الانجاز العالي يكون أفضل من أداء ذوي الإنجاز المنخفض، وتؤكد النظرية على ما يتميز به الأفراد من ذوي الانجاز العالي من نظرة مستقبلية مؤدية إلى الطموح والمثابرة والتفاؤل وتقدير الذات (سالم: 2008: 140).

✓ نظرية كيوكلا Kuakla

ساوت هذه النظرية ناتج الدافع للإنجاز بمفهوم القدرة المدركة، فعندما تدرك سهولة العمل، فإن الأفراد الذين يتمتعون بارتفاع لدافع الإنجاز أو يعتقدون بأن قدراتهم عالية، سوف يتوقعون جهدا بسيطا لضمان النجاح، أما الأفراد الذين يتميزون بانخفاض ناتج دافعتهم للإنجاز يتوقع لهم بذل جهد أكبر لضمان

النجاح، كما يمكن التنبؤ بأن من يتمتع بدافع مرتفع للإنجاز سوف يكون أداءه أفضل ممن يتصفون بدافع منخفض حينما يدركون صعوبة العمل (سالم، 2008: 144).

✓ نظرية هيدر (العزو) Hider

يعتبر (هيدر) هو المؤسس لنظرية العزو، وتقوم على تفسير سلوك العلاقات بين الأفراد، وتحليل الفعل وتأثير المتغيرات البيئية في عملية العزو، ويعتبر (هيدر) أن هناك دافعين رئيسيين وراء التفسيرات السببية التي يقدمها الأفراد وهما: حاجة الفرد لتكوين فهم مترابط على العالم المحيط، وحاجة الفرد للتحكم والسيطرة على البيئة، وذلك من خلال التنبؤ بسلوكيات الآخرين، والسيطرة عليها، وللفرد أهمية كبيرة في دافعية الانجاز، حيث يعتبر أن الأفراد الذين يوجد لديهم دافع للنجاح أكبر من دافع الخوف من الفشل و عدم النجاح ، يميلون إلى عزو النجاح إلى أسباب داخلية، في المقابل نجد الأفراد الذين يوجد لديهم دافع لتجنب الفشل أكبر من النجاح يميلون إلى عزو النجاح لأسباب خارجية(عثمان، 2010: 100).

✓ نظرية وينر Weiner

اقترح (وينر) نظرية عزو ثانية مكملة لنظرية هيدر لتفسير دافعية الانجاز، إذ يرى أن التقويم أو التفسير الذي يقوم به الفرد عندما يواجه بعمل متعلق بالإنجاز وهو مقرر مهم يحدد رغبته في القيام به، حيث اقترح بعدين لتحليل العزو السببي، يتكون من أربعة عوامل هي: القدرة والجهد وصعوبة العمل والحظ، إذ يرى وينر أن عاملي القدرة والجهد هما عاملان داخليان يعتمدان على الفرد، بينما صعوبة العمل والحظ عاملين خارجيين، ويتميز عاملا القدرة وصعوبة العمل بالثبات النسبي، بينما يتذبذب عاملا الجهد والحظ ويتوسط العزو السببي المثير والاستجابة (الأداء). (بركات، وحسن، 2011: 43).

✓ نظرية نيكولز Nicholls

اهتم (نيكولز) بعمليات الإدراك الذاتي للقدرة والجهد وصعوبة العمل في مواقف الانجاز، حيث يعرف السلوك الإنجازي بأنه سلوك موجه نحو تنمية أو إظهار قدرة الشخص العالية وتجنب إظهار قدرة منخفضة، أي أن الأفراد يرغبون في النجاح في مواقف الانجاز بقصد إظهار أن قدراتهم عالية، ويميلون إلى تجنب الفشل حتى لا يتسمون بقدرة منخفضة، ولقد ركز (نيكولز) على عامل الجهد بصفته العامل الأكثر قدرة على الكشف عن الطاقة الانجازية (بركات، وحسن، 2011: 43)

✓ نظرية الحاجات لماسلو

تقتض هذه النظرية أن هناك حاجات يشعر بها الفرد، وتعمل كدافع محرك للسلوك، وقسم العالم (ابراهيم ماسلو) الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات، وضعت على شكل هرم قاعدته العريضة الحاجات الفسيولوجية، وتوكيد الذات وتحقيق الانجازات في قمته، ويمثل الشكل (2/2) هرم ماسلو للحاجات.



شكل رقم (2/2) هرم ماسلو للحاجات

المصدر: (عدس، وقطامي، وآخرون، 2008: 75)

نستطيع أن نستخلص من تعدد النظريات السابق، أن العلماء الغرب اجتهدوا في تفسير دافعية الإنجاز من منظور فلسفي، ومن خلال ربط مفهوم الإنجاز بحاجات الإنسان السيكولوجية، ومنهم من تم ربط هذا المفهوم بمسألة الحظ، وأن هذا الحظ هو عامل خارجي يتذبذب ما بين الزيادة والنقصان، ولكن الحديث عن الحظ في ديننا الحنيف كما لو كان قدراً يرسم مصير الإنسان، ويحدد مساره بعيداً عن إرادة الله تعالى أمر مرفوض، بل إن الاعتقاد بذلك يحمل شائبة الشرك بالله. وقد ذكر الدكتور خالد عبد الرحمن الجريسي أن الله تعالى هو القادر العالم علم أزلي يعلم ما كان وما سيكون من أفعال البشر، وما سيكون من تقديمهم للأسباب، وعدم تقديمهم لذلك، فالإنسان بسعيه وتقديمه للأسباب قد يظفر ويصبو إلى ما يسعى إليه، وهذا بتوفيق الله له. (الجريسي: هل لمسألة الحظ تأصيل شرعي)(<http://majles.alukah.net>).

تاسعاً: كيف تقاس دافعية الإنجاز

لقياس الدافعية للإنجاز هناك نوعان من المقاييس المستخدمة هما المقاييس الإسقاطية والمقاييس الموضوعية، وتناولهما الباحث بشيء من التفصيل فيما يلي.

1- المقاييس الإسقاطية

وتتضمن ما يلي:

✓ اختبار تفهم الموضوع (TAT): من وضع (موراي)، وهي طريقة للتمييز بين المستويات المختلفة للدافعية للإنجاز، حيث تقدم للفرد صوراً غامضة وغير واضحة، ويطلب منه أن يحكي قصة عليها،

ويفترض (موراي) أن الفرد يكشف عن نفسه وعن حاجاته الإنجازية من خلال هذه القصص (بلخير، 2007: 47).

✓ **مقياس الاستبصار (الفرنش):** قامت (فرنش) بوضع مقاييس الاستبصار على ضوء الأساس النظري الذي وضعه (ماكلياند) لتقدير صور وتخيلات الانجاز، حيث وضعت جملاً مفيدة، تصف أنماطاً متعددة من السلوك يستجيب لها المفحوص باستجابة لفظية إسقاطية عند تفسيره للمواقف السلوكية الذي يشتمل عليه البند أو العبارة (عثمان، 2010: 103).

✓ **مقياس التعبير عن الرسم (A.G.E.T) لأرونسون:** وصم هذا المقياس لقياس دافعية الإنجاز لدى الأطفال لأن ما سبق من المقاييس كانت صعبة بالنسبة للأطفال، وقد تضمن المقياس نظام تقدير لتصحيح اختبار الرسم في خصائص معينة كالخطوط والأشكال (البار، 2014: 86).

2- المقاييس الموضوعية

✓ **اختبار الدافع للإنجاز لهيرمانس:** ويتكون هذا الاختبار من (29) عبارة متعددة الاختيارات، وذلك بعد حصر جميع المظاهر المتعلقة بمفهوم الانجاز (البار، 2011: 87).

✓ **مقياس التوجه نحو الانجاز لايزنكو ويلسون:** وهو اختبار مكون من سبعة مقاييس فرعية تقيس المزاج التجريب المثالي، ويتكون المقياس من 30 بند، يجاب عليها بنعم، غير متأكد، لا (معمرية، 2013: 54)

✓ **مقياس اراي و لن لدافع الانجاز:** وضع هذا المقياس لن في عام (1960) ثم طوره (راي) في السبعينات، ويتكون من (14) سؤالاً يجاب عليها بنعم، غير متأكد، لا (معمرية، 2013: 55).

عاشراً: تطبيقات تربوية لدافعية الإنجاز

كان للتصورات النظرية والأساليب المنهجية التي تحققت في سيكولوجية دافعية الإنجاز، تضمينات وتطبيقات لعدة قضايا تربوية منها الاختيار التربوي والمهني، والأداء المدرسي .

بينت دراسة (ماهون: 1960) نقلاً عن (بلخير: 2007) وجود علاقة بين الدافعية للإنجاز واختيار الشخص لدراسته ومهنته، وقد تحقق (ماهون) من الفرض الذي ينص على أن الأفراد الذين يتفوق عندهم دافع النجاح على دافع الخوف من الفشل، يكون لديهم واقعية في طموحاتهم المهنية، بينما العكس صحيح (بلخير، 2007: 51).

وقد لا تكون مؤسساتنا التربوية مهياً لتحقيق الانجاز في كل المجالات، وقد لا يتيسر لها إمكانات إعادة تصميم البيئة التعليمية بكامل عناصرها، لكن عدم الرضا بالواقع، يمثل اللبنة الأولى في مرحلة تنسيق الجهود والتعاون للإنجاز المتميز المطلوب.

ولقد أكدت (شاهين: 2013) أنه للباحثين عن التميز الحقيقي في مؤسساتهم التربوية، وتحقيق الانجاز تؤكد على أهمية التركيز على مصطلح أطلقه خبراء الإدارة وهو "ذكاء الموهبة"، الذي يجمع بين الموهبة والانجاز، فاكتشاف المواهب والتعرف عليها وصفلها وتميئتها، واقتزانها بكلمة الانجاز، كل ذلك يسهم في رفع شأن المؤسسة التربوية، والموهبة بلا انجاز تظل مجرد طموح (شاهين، 2013: 91).

الحادي عشر: الإنجاز من منظور إسلامي:

يعد مفهوم الإنجاز من المفاهيم التي تناولها الإسلام، فنصوص الإسلام زاخرة بهذه المعاني التي تؤكد إشاعة ثقافة الإنجاز، وبذل الجهد ومواصلة العمل، وتوظيف الطاقات حتى في أحلك الأوقات، ولعل في حديث رسول الله ﷺ: "إن قامت الساعة وفي يد أحدكم فسيلة، فإن استطاع أن لا تقوم حتى يغرسها فليغرسها" (مسند أحمد، 351هـ: 12902).

ويعد الإنجاز أحد الدوافع المهمة في تحريك الفرد، وتوجيهه نحو أهداف محددة، وترى (شاهين: 2013) أن أكبر محفز يحثنا على الإنجاز في حياتنا هو أن الله ﷻ أوجدنا هنا لعبادته حيث قال تعالى: ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ﴾ (الذاريات: 56)، ومفهوم العبادة مفهوم شامل ليس فقط عبادة وأشغال، بقدر ما هي منهجية كاملة للإنسان في حياته، فالإنسان حين يتيقن أن كل عمل يقوم به يخدم بلده ونفسه، فإن هذا الأمر يساعد في زيادة حسناته، وبالتالي زيادة دافعيته للعمل والإنجاز، كما أن الإنسان كلما كان منجزا معطاء، كلما كان مؤثرا فيمن حوله، محققا التكيف مع ذاته و غيره. (شاهين، 2013: 90).

وقد تعددت المفاهيم الإسلامية والتي ذات علاقة بمفهوم الانجاز، وقد لخصتها (الشمراني: 1431 هـ) كالتالي:

1- الإتيقان: وهو أداء الأعمال بإحكام دون خلل أو قصور، فقد قال رسول الله ﷺ: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" (مسند أبي يعلى، 349هـ: 1243).

2- الجودة: وهو مفهوم موجود في كل تعاليم الإسلام بكل مضامينه، حيث قال تعالى: ﴿فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ مِنْهُ﴾ (الكهف: 19).

3- الإبداع: وهو بذل أقصى جهد في استثمار جميع الطاقات والإمكانات المتاحة من أجل بلوغ أقصى درجات الإحسان، قال تعالى: ﴿بَدِيعُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ﴾ (البقرة: 117).

4- الإحسان: وهو مصطلح أوسع دلالة من الإتيقان والإنجاز، فهو يشتمل على معنى الإتيقان والإحكام، ويتضمن أداء العمل على أتقن وجه، قال رسولنا الكريم ﷺ: "أن تعبد الله كأنك تراه، فإن لم تكن تراه فإنه يراك" (مسلم، 2003: 648).

5- الإخلاص في العمل: وهو أن يصدر كل قول أو عمل عن المسلم لوجه الله تعالى، قال ﷺ :

﴿وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَيُؤْتُوا الزَّكَاةَ وَذَلِكَ دِينُ الْقِيَمَةِ﴾ (البينة: 5).

6- التعاون: وهو سلوك يعبر عن تأصيل عدد من القيم الإسلامية الأساسية مثل الرحمة والإيثار

والرفق، قال تعالى: ﴿تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ﴾ (المائدة: 2)

(الشمراني: 1431 هـ : 66-86) .

وخلاصة القول أن دافع الانجاز يعد مكوناً أساسياً وهاماً في سعي الفرد نحو تحقيق ذاته، وذلك من خلال ما ينجزه من أعمال، وما يحققه من أهداف، وبعد الانجاز حاجة سيكولوجية واجتماعية مهمة، لا تتضمن فقط القدرة على انجاز شيء، بل يجب أن يكون هذا الشيء حقيقي له قيمته في الحياة.

المحور الثالث: المعلم

تمهيد

يعد المعلم الركيزة الأساسية في العملية التعليمية، فهو العنصر الفعال الذي يقع عليه مهام إعداد وتكوين الأجيال الصاعدة، فعمل المعلم هو الأساس في الإعداد للمهن الأخرى، ودوره الاجتماعي المهم لا يعوضه أي عنصر آخر سواء كان ذلك في إدارة المدرسة، أو المنهاج الدراسي، أو الوسائل التعليمية أو الكتاب المدرسي، باعتباره هو الذي يعطي لكل هذه العناصر السالفة الذكر دورها على أرض الواقع بشكل فعلي، كيف لا وهو صاحب أسمى مهنة على الأرض، ألا وهي صناعة الإنسان.

وقد قصد هذا المحور التطرق إلى إلقاء نظرة على مكانة المعلم، ثم التطرق إلى واقع المعلم العربي، ثم التعرف إلى معوقات عمل المعلم، وأدواره وخصائصه والمهارات التي يجب أن يتمتع بها، ثم التفريق بين أنواع المعلمين في غرفة الصف.

أولاً: النظرة إلى مكانة المعلم

المعلم هو حجر الزاوية في العملية التعليمية، وهو المكون الرئيس بين مكوناتها المتعددة، والعامل المؤثر في جعلها كائناً حياً متطوراً وفاعلاً، وللمعلم تأثيره الذي لا ينكر في الموقف التربوي، لأنه يعطي من نفسه لمتعلميه، ويمهد السبيل أمامهم للانتفاع بما يتلقونه على يديه من حقائق ومعارف ومفاهيم، واتجاهات تضمنها المنهاج الذي يعمل على تقويم سلوك المتعلم وبناء شخصيته، وصقل مواهبه، وتهذيب خلقه، ولن يتحقق هذا إلا إذا كان المعلم معلماً بحق، فهو القدوة، أن كان صالحاً له بين المتعلمين الأثر الصالح، وإن كان غير صالح كان أثره كذلك (الأحمد، 2005: 73).

و يبدو أن النظرة إلى المعلمين كان فيها شيء من التقدير منذ العصر الجاهلي، ذلك أنه كان من شروط الإنسان الكامل إتقانه للكتابة، وفي الإسلام كانت مهمتهم كبيرة من أجل محو الأمية، وتعليم صبيان المسلمين الكتابة والقراءة، خاصة قراءة القرآن الكريم.

ومع هذا لم تخل تلك النظرة من نقد للمعلمين واستهانة بعلمهم، لكونهم يتعاملون مع صبيان عقولهم محدودة التفكير، وهذا جعل المجتمع لا يرفع من مكانتهم، أيضاً كانت ثقافة بعض المعلمين محدودة، فضلاً عن أن بعضهم كان لا يتقن قراءة القرآن الكريم فيخطئ في تعليم الصبيان القرآن، كل ذلك فتح

الباب لانتقادهم من قبل بعض العلماء، فقد قال الجاحظ: "مررت بمعلم وقد كتب لغلام ﴿وَإِذْ قَالَ لِقْمَانُ

لأَبْنِهِ وَهُوَ يَعِظُهُ يَا لَأَقْصَصُ رُؤْيَاكَ عَلَى إِخْوَتِكَ فَيَكِيدُوا لَكَ كَيْدًا وَأَكِيدُ كَيْدًا فَمَهْلُ الْكَافِرِينَ أَهْلُهُمْ رُؤْيَاً ﴿١٣﴾
 (لقمان: 13)، (يوسف: 5)، (الطارق: 16-17)، فقلت له: ويحك! فقد أدخلت سورة في سورة! قال: نعم، إذا كان أبوه يدخل شهراً في شهر؛ فأنا أيضاً أدخل سورة في سورة، فلا آخذ شيئاً ولا ابنه يتعلم شيئاً (ابن الجوزي، 1999: 142).

ويبدو أن عدم قبول بعض القضاة بشهادة المعلم في فترة تالية لصدور الإسلام كان أحد أسباب الحط من مكانتهم، ولكن كل ذلك لم يبلغ أن المعلمين هم أوعية العلم، والسبل المؤدية إلى المعرفة، ومع العلم والمعرفة: الخلق القويم، والمبادئ الإنسانية السامية، وكان الرسل والمصلحون والحكماء في كل عصور التاريخ يتفاخرون بأنهم معلمون ويذكرون منة الله عليهم بأن تربية الشعوب وكنلت إليهم، ليخرجوها من ظلمات الجهالة إلى نور المحبة والمعرفة والخير (عبيدات، 2007: 4-5).

ثانياً: هوية المعلم الفلسطيني

اعتبرت مهنة التعليم _ ولأول مرة في فلسطين_ بأنها بحاجة إلى تأهيل، خلال فترة الانتداب البريطاني، ففي العام (1918) تم إنشاء كليتي تدريب معلمين في القدس، ثم أسست في العام (1952) كليات جامعية متوسطة لتعليم العلوم والآداب في مدينة رام الله، ثم أسست وكالة غوث وتشغيل اللاجئين كلية مجتمع المرأة في العامين (1961) و (1962)، ثم تأسس معهد النجاح للمعلمين في نابلس عام (1965)، وكانت تسند إلى خريجي هذه الكليات والمعاهد الحكومية والوكالة والخاصة مهام التدريس للمراحل الدراسية المختلفة (شخصير، وأبو دقة، 2006: 20).

وبالنظر إلى طرق تعيين المعلمين سارية المفعول خلال العقد الماضي، نجد أن وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، تقوم باستخدام عدة معايير، تشمل كلاً من:

- الخبرة في التدريس و خارج التدريس.
- الدرجة العلمية: أوزان مختلفة لكل درجة علمية أو شهادة تربوية، وذلك حسب تقدير العلامات.
- المقابلة الشخصية.
- امتحان كتابي في التخصص، بحيث لا تقل علامة من يجتاز الامتحان عن 60%.

(المصدر: تعليمات وزارة التربية والتعليم الفلسطينية: 2005).

ولقد عانت مهنة التعليم في فلسطين مثلها مثل أي دولة أخرى، بل كان لها أيضاً خصوصيتها في تلك المعاناة، نتيجة الاحتلال المبرير على مر السنوات، وما قاساه المعلم الفلسطيني نتيجة لذلك.

فقد ذكر (عساف: 2001) عن تطور مهنة التعليم في فلسطين ومتاعبها بما في ذلك تاريخها النقابي، وصراعها لتحسين ظروف عملها، خلال النصف الأخير من القرن السابق، حيث كان المعلمين في صراع لتكوين نقابتهم، حيث تم تأسيس أول نقابة لهم سنة (1955)، ولكن ذلك توقف منذ الاحتلال الاسرائيلي، وحاول المعلمون تأسيس نقابة لهم خلال السبعينيات والثمانينيات بغرض تحسين أوضاعهم المالية، واستمرت الاضرابات المتقطعة والإجراءات الاحتجاجية حتى بداية عهد السلطة الفلسطينية، واستؤنفت محاولات تشكيل لجنة لمعلمي المدارس بين سنة (1997) وسنة(2000)، ونظمت بعض الاضرابات بهدف زيادة رواتب المعلمين (عساف، 2001: 56). وفيما يتعلق بالضغط النفسي الذي يتعرض له المعلم الفلسطيني، فقد أوضحت (نيهان: 2004) بأن أكثر عوامل الضغط النفسي الذي يخضع لها المعلم الفلسطيني، هي قلة دافعية الطلبة، والعائد المالي للوظيفة، وطبيعة المنهاج الجديد، وعدم وضوح العلاقة مع أولياء الأمور، وطبيعة العلاقة مع المدير، ومكان العمل (نيهان، 2004: 92).

ثالثاً: واقع المعلم العربي

على الرغم مما سبق ذكره من تقدير لمكانة المعلم وقيمه، إلا أن الواقع العملي يختلف عن الواقع النظري إلى حد كبير، فكتبنا العربية تحفل بالكثير من التمجيد للمعلم، ولكن الصورة المجسدة لهذا التمجيد تختلف كثيراً ، لذا كتبت في السطور المقبلة بعض من الجوانب الاقتصادية والاجتماعية التي يعاني منها المعلم العربي.

يقول (عبيدات: 2007) بأن واقع المعلم العربي يختلف من بلد عربي إلى آخر، فقد يكون الراتب مرتفعاً في بلد عربي، لكن الضمانات الاجتماعية مفقودة، وعلى العكس، وتتمثل الجوانب الاقتصادية والاجتماعية لواقع المعلم العربي في :

- **سوء الاختيار والانتقاء:** فمن المعروف أن ليس كل من تعلم علماً بقادر على تعليمه لغيره من الناس، وأن المسؤوليات المطلوبة من المعلم عن التعدد والتنوع مما قد لا يتفق لكل معلم أن يستطيعها، وكل ذلك يقلل من شأن المعلم أمام الناس.
- **نقص الإعداد:** حيث إن الهدف والأساس من إعداد المعلم هو أن ندرس حاجات المجتمع والحاضر والمستقبل ، دون الالتفات إلى الماضي، لأن ذلك لن يتناسب مع ما نحن فيه من تقدم، وأن ذلك سينعكس سلباً على تلاميذه من غير شك.
- **افتقاد الاستقرار المعيشي:** حيث تضطر وزارة التربية والتعليم أحياناً إلى تعيين معلمين في مناطق نائية عن المناطق التي استقروا فيها، وذلك يؤدي الى تأثير سلبي على المعلم من حيث السفر اليومي، وكثرة الأعباء المالية.

- **السلوك الشخصي لبعض المعلمين:** حيث يسيئ بعض المعلمين إلى أنفسهم أولاً وإلى طائفة المعلمين ثانياً ببعض التصرفات التي لا تتفق وأداء المهنة، مثل: السعي إلى الدروس الخصوصية، وبيع الأسئلة إلى التلاميذ.
- **افتقار فرص الطموح والرقى العلمي:** حيث إن فرص الترقى العلمي لا تشبع نهم المعلم، وتوقف الارتقاء العلمي يعني انخفاض المستوى الاجتماعي ومن ثم المالي.
- **التباين الشديد بين ما هو مطلوب وما هو معطى:** لأن التدريس يواجه في العصر الحالي عزوفاً شديداً، ويلقى المجتمع على عاتق المعلم من المسؤوليات ما لا يلقيها على عاتق أي عامل آخر، ونجد المعلم يأخذ من المجتمع أقل مما يأخذه أي عامل آخر (عبيدات، 2007: 16-21).
- ويؤكد (الأحمد: 2005) أن عدم تطور رواتب المعلمين بسرعة كما حصل في المهن الأخرى، أدى إلى تآنيث المهنة، وإلى تدهور واضح في مكانة مهنة التعليم، وإلى شعور المعلمين بعدم الرضا عن أوضاعهم الوظيفية والاقتصادية والاجتماعية، وأثر ذلك على دافعيتهم وإنتاجيتهم، وجعل المهنة غير جذابة للشباب المتميزين، إلا على أساس مؤقت أثناء البحث عن عمل آخر يكون مرموقاً أكثر (الأحمد، 2005: 69).

رابعاً: معوقات عمل المعلم

- أجمعت الدراسات على أن هناك عوامل مشتركة تعمل على تثبيط عزيمة المعلم لأداء عمله على أكمل وجه، وتم التوصل إلى أن أهم تلك المعوقات ما يلي:
- 1- غياب التقدير المهني.
 - 2- تدني النظرة العامة للمعلمين ومهنته.
 - 3- نقص الدعم المادي والمعنوي.
 - 4- صعوبة ظروف العمل.
 - 5- عدم ملائمة متطلبات العمل.
 - 6- ضغوطات المدرسة.
 - 7- عدم ملائمة التجهيزات وقلة المرافق.
 - 8- كثرة عدد التلاميذ في الصف.
 - 9- عدم المشاركة في صنع القرار.
 - 10- انخفاض الرواتب.
 - 11- قلة فرص الترقية.
 - 12- بعد مكان العمل عن السكن (عبيدات، 2007: 26-27).

أما (العتيبي: 2007) فقد سرد العديد من العوامل التي من شأنها أن تثقل كاهل المعلم، وتكون سبباً في انخفاض أدائه التربوي، نسردها هنا على سبيل المثال لا الحصر:

- 1- زيادة نصاب المعلم التدريسي.
- 2- زيادة الأعباء الإضافية، كالتدريس الصباحي، والإذاعة المدرسية، والإشراف على حضور وانصراف الطلبة، وتصحيح الواجبات المنزلية.
- 3- كثافة الطلاب في الفصول المدرسية.
- 4- قلة إمكانات المدرسة وتجهيزاتها.
- 5- العلاقة السلبية مع المعلمين والطلبة (العتيبي، 2007: 77-81).

خامساً: أدوار المعلم

إن المطلوب من المعلم في المؤسسات التربوية أن يؤدي أدواراً جديدة تسهم في المحافظة على أصالة المدرسة والمجتمع وقيم المجتمع الصالحة، كما تسهم في استيعاب المستجدات، لتمكين المجتمع من مواجهة التحديات والتصدي لها.

لقد حدد (عبيدات: 2007) أربعة أدوار يجب على كل معلم أن يكون ملماً بها، وإلا اعتبر مقصراً، وهي كالتالي:

- ✓ **المعلم كصانع قرارات:** وهي القرارات التي ترتبط بوظائف المعلم الثلاث وهي: التخطيط والتنفيذ والتقييم، حيث يجب أن يقرر المعلم ماذا يريد من الطلاب تعلمه، ثم أن يضع إستراتيجية للحصول على تعلم مقبول، ثم يقرر بشأن تقويم تأثير التعلم ومخرجاته.
- ✓ **المعلم كقائد تعليمي تربوي:** فالقيادة الديمقراطية في الفصل تنمّر كمية كبيرة من العمل المنجز، وروح معنوية عالية، وعلاقة مودة مع القائد.
- ✓ **المعلم كضابط للصف:** ذلك أن المعلم في إدارته لصفه، وفي عمله داخله، يتعامل مع عقول وأفكار ومشاعر إنسانية، وليس مع آلات، كما أن تعقد القيم الاجتماعية التي يتبناها الأفراد في المجتمع يزيد من عمل المعلم، وفي قدرته على إدارة وقيادة الصف بنجاح.
- ✓ **المعلم كباحث ومجدد وعامل تغيير:** أي أن يكون قادراً على التنظير من خلال ما يقوم به من ممارسات، ويفكر بطريقة ناقدة و هادفة، ويمارس دوره كباحث في الميدان، والتجريب والابتكار و الإبداع (عبيدات، 2007: 37-54).

وقد صنف (مرعي، وآخرون: 2008) أدوار المعلم إلى أربعة محاور رئيسية وهي:

1- مهمات صافية تنظيمية غير تعليمية وتشمل:

- مهمات إدارة الصف وضبط النظام.
- مهمات رعاية البيئة المادية والنفسية في غرفة الصف وخارجها.
- مهمات إعداد الوسائل التعليمية والسجلات وحفظها وصيانتها.

2- مهمات متصلة بأنشطة الطلبة داخل غرفة الصف وخارجها وتشمل:

- مهمات المعلم في رعاية التفاعل اللفظي الصفي.
- مهمات المعلم في تنظيم التعيينات البيئية.
- مهمات المعلم في تنظيم العمل الكتابي.
- مهمات تنظيم العمل الفردي والزمري في التعلم.
- مهمات المعلم في تخطيط الأنشطة المنهاجية غير الصفية.
- مهمات المعلم في استخدام الكتاب المدرسي.

3- مهمات المعلم المتعلقة بشخصيته وتشمل:

- مهمات المعلم في مجال تحقيق الذات.
- مهمات المعلم في مجال نموه المهني (مرعي، وآخرون، 2008: 80-99).

سادساً: خصائص المعلم الناجح

من المتعارف عليه أن التعليم مهنة تتطلب كفايات معينة ليس من السهل توافرها عند كل إنسان، فهناك تفاوت بين المعلمين ممن وهبهم الله الخصائص التي تجعل من كل منهم معلماً مميزاً، وقد لخص (عبيدات: 2007) أهم الخصائص التي يجب أن يتصف بها المعلم على النحو التالي:

- ✓ خصائص خلقية: كالعطف واللين والصبر والحزم والكياسة، والإخلاص في العمل.
- ✓ خصائص جسمية: كسلامة الحواس والجسد والمظهر والنظافة.
- ✓ خصائص مهنية: كالقدرة على ضبط الصف، والثقافة العامة، والمعرفة باستخدام الوسائل المعينة.
- ✓ خصائص عقلية: كالذكاء وسرعة البديهة والإبداع والتطوير.
- ✓ خصائص اتصالية: كإقامة علاقات حسنة مع الطالب، حل مشكلاتهم، الإنصات الجيد.
- ✓ خصائص معرفية: كالإلمام بالمادة الدراسية، وحسن تقديمها للطالب، ومعرفة مراحل نمو التلاميذ.
- ✓ خصائص انفعالية: كالاتزان في التفكير، الحماس في العمل، الامتناع عن الجمود والتصلب في الرأي. (عبيدات، 2007: 181-197) بتصرف.

أما (الأحمد: 2005) فقد ذكر الجوانب التي يجب أن يتخصص فيها المعلم وهي:

✓ **الجانب الثقافي:** وهو أن يهتم المعلم بالتزود الثقافي من العلوم الأخرى غير تخصصه، والإلمام بموضوعات العصر.

✓ **الجانب التخصصي:** وهي جميع الخبرات التي ينبغي أن يكتسبها المعلم في مجال تخصصه، ليتمكن من تقديمها للطلاب بصورة كاملة.

✓ **الجانب التربوي:** وتشمل فهم طبيعة المتعلم ، والإلمام بنظريات التعلم، وجوانب تطور الفكر التربوي بصفة عامة.

✓ **الجانب العملي:** وهي كل الخبرات التي ينبغي أن يكتسبها المعلم مما يساعده على ممارسة التعليم الصفي بشكل ملحوظ (الأحمـد، 2005: 87-90) بتصرف.

وقد ذكر (مرعي، وآخرون: 2008) العديد من خصائص المعلم الفعال منها:

- 1- المحب للأطفال.
- 2- المتحمس للمهنة.
- 3- المتمتع بصحة جيدة.
- 4- الممتلك لصفات أخلاقية جيدة.
- 5- المتصف بالتفاؤل والمرح.
- 6- الواسع الاطلاع على الثقافة العامة.
- 7- المعد إعدادا مهنيا جيدا (مرعي، وآخرون، 2008: 55).

سابعاً: المهارات التي يجب أن يتمتع بها المعلم

يذكر (حسنين: 2007) أهم المهارات التي يجب أن يتمتع بها المعلم وهي على النحو التالي:

- 1- **مهارات إعدادية مثل/**
 - مهارات تخطيط الحصة التعليمية.
 - مهارة إعداد التقارير.
 - مهارة تطوير المحتوى التعليمي.
 - مهارة بناء الأهداف.
 - مهارة تهيئة البيئة التعليمية.
- 2- **مهارات إدارية مثل/**
 - مهارة إدارة مشكلة.
 - مهارة إدارة الضغوطات والانفعالات.
 - مهارة إدارة المناقشات والعصف الذهني.

- مهارة إدارة الوقت.

3- مهارات اتصالية مثل/

- مهارة مواجهة الجمهور.
- مهارة رصد التوقعات.
- مهارة التعامل مع أسئلة الطلبة.
- مهارة التنبؤ.
- مهارة احتواء النقد.
- مهارة شد الانتباه (حسنين، 2007: 5-6).

أما (المزين، و قاسم:2006) فقد ذكرا بعضاً من المهارات أو السمات_ التي يجب أن يمتلكها المعلم ومنها:

- معرفة المعلم بخصائص طلبته.
- تكوين علاقة ايجابية مع طلبته.
- ضبط الصف وجذب انتباه التلاميذ.
- متقهماً لثئون المجتمع، ويتحسس أخباره.
- يتعامل مع أفراد المجتمع بعلاقات ايجابية يسودها الود والتقدير.
- اتصال المعلم الوثيق بعلم النفس وسيكولوجية الطفل.
- أن يكون قدوة صالحة لطلابه.
- الاستفادة من المناهج المقررة لتثبيت المفاهيم الدينية.
- إتقان المادة العلمية.
- تحديث الخبرات.
- معرفة مقبولة في المقررات الأخرى عدا التي يدرسها (المزين، وقاسم، 2006: 9-15)

ثامناً: أنماط المعلمين في غرفة الصف

إن المناخ النفس اجتماعي في غرفة الصف له تأثير كبير في تعاون أطراف العملية التعليمية وتقبل بعضهم بعضاً، وعلى الرغم من أثر تشابه أو اختلاف الطلاب في نوع المناخ الصفّي، إلا أن لنمط إدارة المعلم الصف أكبر أثر في ذلك.

وفيما يلي عرض لبعض أنماط سلوك المعلمين في الصف من وجهة نظر(الحاج خليل، وآخرون: 2008):

1- المعلم الاستبدادي التسلطي.

وينطلق هذا المعلم من افتراض أنه أكبر من الطلاب سناً، وأوسع منهم خبرة وحكمة، وينتظر منهم الطاعة العمياء والولاء، ففيه صورة الأب، وهو المسئول عن الوضع التعليمي كما هو مرسوم، ولا يسمح لأي أحد بمحاولة التغيير، ويكون معدل إنجاز الصف الذي يدار بهذه الطريقة عالياً، عندما يكون المعلم حاضراً، ولكنه يقل وينحدر انحداراً شديداً عندما يغيب هذا المعلم.

2- المعلم اللامبالي

ويتميز هذا المعلم بالسلبية، فهو لا يبالي بشيء، ويترك الحبل على الغارب، ويمنح الحرية غير المحدودة للمتعلمين في اتخاذ القرارات بشأن الأنشطة الفردية أو الجماعية، وهو نادراً ما يبادر أو يقترح، وهو حريص على الحفاظ على علاقات الود والصداقة بينه وبين طلابه، دون الاهتمام بتحفيزهم أو تعزيز أعمالهم، ويغلب على طلاب هذا المعلم أن يكونوا قليلي الإنتاج في حضور المعلم وغيباه.

3- المعلم الديمقراطي

واهم ما يميز هذا المعلم حرصه على جعل العملية التعليمية التعلمية قريبة من الحياة، فيتيح للطلاب فرص المشاركة والتشاور والتعاون واتخاذ القرار، وتبادل الخبرات دون التضحية بالأهداف المرسومة، ونجد أن المتعلمين يتعلمون ويعملون في مناخ من الحب والمودة وعلاقات التعاون الإيجابي.

4-المعلم التوفيقى

واهم ما يميز هذا المعلم أنه يسعى للتوفيق بين الأنماط الثلاثة السابقة، وهو في ذلك يحاول العمل والسلوك وفق ما يمليه عليه الموقف التعليمي التعليمي، وسلوك الطلاب، والتطلع إلى تحقيق الأهداف المرجوة للتربية (الحاج خليل، وآخرون، 2008: 322-324).

وهكذا نرى أن مهنة التدريس ليست مهنة سهلة، باعتبار أنها تحكمها شروط ومقاييس للالتحاق بها، وممارستها، وعلى مؤسسات إعداد المعلمين أن تهتم بانتقاء أحسن العناصر للعمل في مهنة التدريس، وأن تراعي من تتوفر لديهم الخصائص والسمات والمهارات التي تميز المدرس المثالي، الذي يحب المهنة ويختارها وبالتالي يتقنها ويقدها ويبدل كل جهوده قصد تحقيق رسالته النبيلة.

يتضح لنا مما سبق أن مصادر ضغوط العمل تعد المثبط للطاقات والقدرات الإبداعية لأي مؤسسة، ويتجلى ذلك واضحاً من خلال آثارها العديدة على الفرد، لا سيما في المؤسسات التربوية، تلك المؤسسات التي لها الدور الفاعل في صناعة الإنسان، حيث يكون المعلم هناك مطالباً بتبني ثقافة الانجاز، وتجويد الأداء، وتهيئة الطلبة، وتحفيزهم لإطلاق القدرات والطاقات الإبداعية، وتحدي أي معوقات، ومساعدة الطلبة في الوصول إلى مستويات عالية من التعليم.

فكلما سعت المؤسسة إلى التخلص من مصادر ضغوط العمل لدى العاملين فيها كلما كان لذلك أثره الواضح على أدائهم، وهو ما يشعر العاملين بالانتماء للمؤسسة والمناخ المناسب للعمل وبالتالي يدفعهم إلى رفع مستوى الانجاز.

وهذا التناسب العكسي في ما بين المحورين -مصادر ضغوط العمل، ومستوى الانجاز- يقودنا الى التفكير في العمل على تحسين اداء المؤسسات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص لما فيها ارتفاع نسبة الانتاجية سواء على صعيد الإنتاجية البشرية او الاقتصادية أو غير ذلك.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- أولاً: الدراسات العربية في مجال ضغوط العمل. <
- ثانياً: الدراسات الأجنبية في مجال ضغوط العمل. <
- ثالثاً: الدراسات العربية في مجال مستوى الانجاز. <
- رابعاً: الدراسات الأجنبية في مجال مستوى الانجاز. <
- خامساً: التعقيب على الدراسات السابقة. <

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل استعراضاً للدراسات العربية والأجنبية، والتي جاءت نتيجة اطلاع الباحث على الأدب التربوي والتراث العلمي عبر تقنيات البحث المختلفة، حيث تم انتقاء بعض البحوث والدراسات السابقة في المجالات التي تخدم موضوع الدراسة الحالية، ألا وهو مجال مصادر ضغوط العمل، ومجال مستوى الانجاز، وخاصة الدراسات الحديثة منها، وقد قسم الباحث هذه الدراسات إلى قسمين: القسم الأول ويتضمن الدراسات العربية، والثاني ويتضمن الدراسات الأجنبية، وهي مرتبة بشكل متسلسل من الأحدث إلى الأقدم.

أولاً: الدراسات العربية في مجال مصادر ضغوط العمل

1- دراسة (محمد، وأحمد: 2014) بعنوان: " ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية لدى عينة من مدرء المدارس بمدينة البيضاء " - ليبيا.

هدفت الدراسة التعرف إلى مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس في مدينة البيضاء بالمغرب، وتبيان مدى علاقتها بنوع القيادة التربوية لديهم، وذلك في المراحل التعليمية الثلاث الابتدائية، والمتوسطة والثانوية، تبعاً لمتغيرات المرحلة التي يعمل بها المدير، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، وقد تكونت عينة الدراسة من (9) من مديري المراحل التعليمية الثلاث، بالطريقة الطبقية العشوائية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وقد كانت أداة الدراسة عبارة عن استبيانين، أحدهما لقياس ضغوط العمل من إعداد (هارون توفيق الرشيدى 2001) ، ومقياس القيادة التربوية من إعداد (محمد مرسى: 1998) ، وقد بينت النتائج ما يلي:

- يعاني مديرو المدارس من ضغوط العمل بنسبة مرتفعة وبوزن نسبي (83.1%).
 - لا تصل القيادة التربوية لدى مدرء المدارس إلى المستوى الممتاز بناءً على مستويات الاختبار.
 - يوجد علاقة ارتباطية عكسية بين شعور مدرء المدارس بالضغط، وبين قدرتهم على القيادة التربوية.
- وقد أوصى الباحثان بضرورة الاهتمام بتحديث نظم الإدارة المدرسية في المدارس، وتوعية مديري المدارس بكيفية التعايش مع الضغوط الحياتية والمهنية.

2-دراسة (طلافة،2013) بعنوان: " ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة

الأساسية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها - عمان"- الأردن.

هدفت الدراسة الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في العاصمة عمان، والمشكلات الناجمة عنها، ومعرفة أثر كل من الجنس، وسنوات الخدمة، والمؤهل العلمي، في تقديراتهم لمستوى تلك الضغوط، وقد تكونت عينة الدراسة من (228) معلما ومعلمة موزعين على أربع مديريات للتربية في عمان، وقد تم إعداد أداة الدراسة وهي عبارة عن استبانة مكونة من أسئلة مفتوحة من إعداد الباحث، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- ضغوط العمل التي تواجه المعلمين كانت بمستوى مرتفع على الأداة ككل.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، وللسنوات الخدمة لصالح المعلمين من ذوي سنوات الخدمة المتوسطة (5-10) سنوات.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إيجاد حوافز ومكافآت مادية ومعنوية، ورفع المستوى الاقتصادي والاجتماعي لمعلمي الدراسات الاجتماعية نظرا لعظم مسؤولياتهم، وضرورة خفض أعداد الطلاب في الفصول الدراسية، وتجنب مديري المدارس للممارسات المسببة لغموض الدور، وتفويض الصلاحيات للمعلمين كل حسب استعداده وقدراته.

3-دراسة (السلمي،2013) بعنوان: " واقع إدارة الوقت وعلاقته بضغوط العمل لدى مديري

المدارس الثانوية بمحافظة جدة"- المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لإدارة الوقت، وتحديد درجة ضغوط العمل لديهم بمحافظة جدة، والتي قد تعزى لمتغيرات العمر، سنوات الخبرة، حضور دورات تدريبية في مجال إدارة الوقت أو ضغوط العمل، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تم بناء استبانة من محورين، الأول: للكشف عن واقع إدارة الوقت، والثاني: للكشف عن ضغوط العمل التي تواجه المديرين، وتكونت العينة من (104) مديرا، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- المتوسط الكلي لدرجات ممارسة إدارة الوقت بالمدارس الثانوية الحكومية في محافظة جدة عالي.
- المتوسط الكلي لدرجات ضغوط العمل بالمدارس الثانوية الحكومية متوسطة.
- تبين وجود علاقة عكسية بين درجات ممارسة إدارة الوقت وبين درجات التقدير لمصادر الضغوط لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية.

وقد أوصت الدراسة بما يلي: ضرورة العمل على إكساب مديري المدارس الثانوية الأساليب الفنية والعلمية للتعامل مع ضغوط العمل من خلال التدريب العملي الميداني، وتطوير برامج تدريبية لإعداد المديرين وتدريبهم بمجال إدارة الوقت لمواجهة ضغوط العمل المدرسي.

4- دراسة (قوراري، 2013) بعنوان: " الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية- دراسة ميدانية- الدوسن" - الجزائر.

هدفت الباحثة من دراستها التعرف إلى مستويات الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، وطبيعة العلاقة بين المتغيرين، وقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وقد طبقت عددا من المقاييس منها: مقياس الضغوط المهنية ومقياس دافعية الإنجاز وهما من إعداد الباحثة، ثم المقابلة لتأكيد نتائج المقياسين السابقين، وللتعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وقد تكونت عينة البحث من (8) طبيبا وطبيبة من المؤسسة العمومية للصحة بمحافظة الدوسن، وقد استخلصت الباحثة النتائج التالية:

- مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع (70.5%).
- مستوى دافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية منخفض وبوزن نسبي (42.1%).
- توجد علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية.

وقد أوصت الباحثة بما يلي: لا بد أن يعمل الطبيب في جو يسوده الاستقرار النفسي، بعيدا عن كل الضغوطات التي يمكن أن تؤثر عليه وعلى أدائه المهني، ومن بينها الضغوطات التي يمكن أن تتسبب فيها محيط عمله وعلاقاته المهنية، ويجب أن يعمل الطبيب في ظروف فيزيقية ومادية مناسبة، بالإضافة إلى تطوير إمكانياته العلمية وتحسينها عن طريق التكوين.

5- دراسة (علي، 2012) بعنوان: " أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي- دراسة حالة: وكالة السودان للأنباء-الخرطوم" - السودان.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها موظفو وكالة السودان للأنباء، وأهم مصادر وآثار ضغوط العمل في الوكالة، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من موظفي الوكالة، وقد استخدمت الباحثة استبيان مصادر الضغوط المهنية من تصميمها بمساعدة الدراسات السابقة، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- 80 % من عينة موظفي وكالة السودان للأنباء يشعرون بالتوتر والانفعال أحيانا، وأنه لا يوجد فارق دال إحصائيا في مستوى التوتر بين الذكور والإناث.
- لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين مستوى التوتر والانفعال وعدد سنوات الخدمة لموظفي وكالة السودان للأنباء.

- 94% من عينة موظفي وكالة السودان للأنباء يرتكبون الأخطاء إما نادرا أو أحيانا أو كثيرا،
وانه لا يوجد فارق دال إحصائيا في متوسط ارتكاب الأخطاء بين الذكور والإناث.
- 6 و 20% من عينة موظفي وكالة السودان للأنباء يجدون صعوبة في عملية التواصل مع الإدارة.
- 4 و 39% من عينة موظفي وكالة السودان للأنباء لا يجدون التقدير والإشادة من قبل المسؤولين في حال قيامهم بعمل ممتاز أو إضافي.

وقد خرجت الباحثة بعدة توصيات منها: زيادة اهتمام إدارة وكالة السودان للأنباء بتحقيق التوافق بين آرائها وآراء الموظفين، وتبني الإدارة لسياسات تعتمد على تحفيز الموظفين ذوي الأداء المتميز، وإعادة النظر في محتوى وعدد الدورات التدريبية مما يساهم في تخفيض مستوى ضغوط العمل ، وتخفيض تكرار الأخطاء.

6- دراسة موسى، والشقيري (El Shikieri & Musa, 2011) بعنوان: "العوامل المرتبطة بضغوط العمل، وآثارها على الأداء التنظيمي في الجامعة السودانية"- السودان.

هدفت الدراسة التعرف إلى العوامل المرتبطة بالضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء التنظيمي في جامعة السودان الخاصة، تكونت عينة الدراسة من (150) موظفاً وموظفة في أقسام مختلفة ، ومن مستويات تعليمية مختلفة، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية، واعتمد الباحثان على المنهج التحليلي الوصفي في الدراسة، وتم تطوير استبانتيين من قبل الباحثين لقياس مدى الضغوط، وأخرى لقياس مستوى الأداء التنظيمي، وأظهرت النتائج ما يلي:

- يعاني الموظفون من مستوى عالي من الضغوط المهنية.
- الضغوط المهنية تؤثر بشكل سلبي على الحالة الجسدية للموظفين.
- تؤثر الضغوط المهنية على الموظفين من ناحية مدى الالتزام، الرضا الوظيفي، ومستوى الانجاز.

وقد أوصى الباحثان بضرورة اهتمام الجامعة بزيادة عدد الموظفين في الجامعة لتحمل الأعباء الوظيفية الكبيرة، أو تقليل أعداد الطلاب الملتحقين بالجامعة.

7- دراسة (شاريف، 2011) بعنوان: "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث(ابتدائي، متوسط، ثانوي)- دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو"- الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي المقارن، وقد اشتملت الدراسة على عينة مكونة من (210) مدرساً من الجنسين، اختيروا بطريقة عشوائية طبقية، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء مقياس

مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، انطلاقاً من الأدب التربوي والدراسات السابقة، وهو مكون من (48) بنداً، موزعة على (4) مجالات، وهي مصادر ضغوط طبيعة العمل، ومصادر الضغوط المادية، ومصادر الضغوط الاجتماعية، ومصادر الضغوط العلائقية، ولقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية التي تم ذكرها في المقياس، مع وجود فروق دالة إحصائية تعود لصالح مدرسي التعليم المتوسط.
- لم تظهر فروق دالة إحصائية بين الفئات الثلاث في مصادر الضغوط المهنية ككل بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية.
- في المصدر الخاص بضغوط طبيعة العمل كانت الفئة طويلة سنوات الخدمة هي الفئة الأكثر شعوراً بالضغط، تليها الفئة متوسطة سنوات الخدمة، ثم أخيراً الفئة قصيرة الخبرة.

وقد خلصت الباحثة إلى العديد من التوصيات منها: على المدرس أن يدرك مدى خطورة تعرضه للضغط المهني، وما يترتب عليه من آثار سلبية على صحته النفسية والجسمية، وأن يكون استراتيجيات ذاتية لتيسير الضغوط ومواجهتها، مثل ممارسة الرياضة والاسترخاء، وإبعاد الأفكار السلبية واستبدالها بالإيجابية.

8- دراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011) بعنوان: "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني - غزة - فلسطين".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى العلاقة بين كل من الضغوط المهنية، والرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني، مع التعرف إلى الفروق المعنوية في مقياس كل من الضغوط المهنية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات: الجنس، نوع المدرسة، المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، وقد تكونت عينة الدراسة من (330) معلماً ومعلمة من مجتمع الدراسة في مدارس التعليم العام الحكومية، ووكالة الغوث للاجئين الفلسطينيين في محافظة خان يونس، وقد استخدم الباحثان مقياس الضغوط المهنية، ومقياس الرضا الوظيفي للمعلم الفلسطيني، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- توجد علاقة سالبة دالة بين كل من الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية، والرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني.
- لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية تبعاً لمتغيري الجنس ونوع المدرسة.
- توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية تبعاً لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، لصالح حملة درجة الدبلوم، وسنوات الخدمة من سنة - 5 سنوات.

• توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات: الجنس ونوع المدرسة، والمؤهل العلمي لصالح الذكور، في حين أنه لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة.

وقد أوصى الباحثان بجملة من التوصيات منها: يجب التخفيف من مستوى الضغوط المهنية، لدى كل من المعلمين الفلسطينيين والمعلمات، حيث إنها تؤثر على الرضا الوظيفي لديهم، وذلك من خلال توفير بيئة مهنية متوافقة.

9- دراسة (نعامة، وعلي، 2011) بعنوان: "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي- دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق" سوريا.

هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي المستخدم في الدراسة، استناداً إلى مجموعة من المتغيرات (عدد سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي)، وتكونت عينة الدراسة من (120) عاملاً وعاملة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية، واعتمدت الدراسة على أدواتي مقياس الضغوط المهنية، ومقياس الأداء الوظيفي، وهما من إعداد الباحثين، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

• توجد علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة البحث وفق متغير سنوات الخدمة، والمؤهل التعليمي، والجنس لصالح الإناث.

• أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعاً هو المصدر السادس "الضغوط الناتجة من المردود المادي". وقد أوصى الباحثان بما يلي: تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل، والمحافظة على الممتلكات العامة، والكياسة في التعامل مع المراجعين، والعمل على تخفيض ضغوط العمل للعاملين في المكتبات الأكاديمية بتفعيل الاتصال الإنساني بين المراجعين المستفيدين وبين العاملين.

10- دراسة (بركات، 2010) بعنوان: "الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي

المدارس الحكومية في محافظة طولكرم"- فلسطين.

هدفت الدراسة التعرف إلى أهم الاستراتيجيات النفسية والاجتماعية والجسمية التي يستخدمها المعلم للتكيف مع الضغوط المهنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة صممها الباحث لهذا الغرض طبقت على عينة مكونة من (100) معلماً و(100) معلمة، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

• أن المعلمين يستخدمون الاستراتيجيات التكيفية الاجتماعية والنفسية والجسمية على الترتيب لمواجهة الضغوط المهنية.

• وجود فروق دالة إحصائية لاستخدام المعلمين لهذه الاستراتيجيات تبعاً لمتغير الجنس وذلك لصالح الإناث في الاستراتيجيات النفسية والاجتماعية، ولصالح الذكور في الاستراتيجية الجسمية، ووجود فروق دالة إحصائية في استراتيجيات المعلمين التكيفية النفسية والجسمية لصالح الذكور تبعاً لمتغير نوع المدرسة.

• عدم وجود فروق دالة إحصائية في استخدام المعلمين للاستراتيجيات التكيفية تبعاً لمتغيري المؤهل العلمي والتخصص.

وقد خرج الباحث بالعديد من التوصيات منها: ضرورة استغلال الإجازات من أجل التخفيف من الضغوط، وفسح المجال أمام المعلم لتطوير قدراته وعدم تقييده بالخطة المتبعة، وتخفيف الضغوط على المعلم ولو بشكل نسبي كتقليل الضغط في الصفوف والتدريس في مكان سكنه.

11- دراسة (عابدين ، 2010) بعنوان: "علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة" - فلسطين.

في هذه الدراسة تم دراسة موضوع علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، محافظات غزة، وقد تم التعرف على وجهة نظر العاملين في الشركة حول موضوع البحث، حيث تم تناول أهم مصادر الضغوط الوظيفية (صراع الدور، غموض الدور، العبء الوظيفي، بيئة العمل المادية)، وقد كانت العينة عشوائية طبقية وتكونت من (400) مفردة، وقد قام الباحث بإعداد استبانة من تطويره، كما تم إجراء لقاء مع المدير الإداري والمالي للشركة، وذلك للحصول على تصور دقيق حول موضوع البحث، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- العاملون في شركة توزيع الكهرباء يتعرضون لآثار نفسية وجسدية نتيجة الضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها .
- تؤدي الضغوط الوظيفية إلى آثار نفسية سلبية على مستوى الفرد مثل انخفاض معدل الرضا الوظيفي.
- تؤدي الضغوط الوظيفية إلى آثار جسدية سلبية على مستوى الفرد مثل صداع الرأس وارتفاع مستوى الضغط.

وقد تم تقديم مجموعة من التوصيات منها: على إدارة الشركة التعامل مع ظاهرة الضغوط الوظيفية بصورة جدية وعلمية، والعمل على تحسين البيئة المادية، وتخفيض أعباء العمل، وزيادة الوعي عند العاملين فيما يتعلق بموضوع الضغوط الوظيفية.

12- دراسة (الخرابشة والقمش، 2010) بعنوان: "مصادر الضغوط لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية بمحافظة البلقاء في الأردن".

هدفت الدراسة إلى تعرف الضغوط التي يتعرض لها المعلمون والمعلمات في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة البلقاء الأردنية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة استبانة صممها الباحثان لهذا الغرض، وقد تم تطبيقها على عينة عشوائية من (320) معلما ومعلمة، وقد أفضت الدراسة إلى العديد من النتائج منها:

• تعرض معلمي ومعلمات محافظة البلقاء للضغوط وكانت مرتبة حسب قوتها إلى ضغوط أكاديمية بدرجة متوسطة، وضغوط إدارية ومهنية ونفسية واجتماعية بشكل ضعيف، وكانت المعلمات أكثر ضغوطا من المعلمين في جميع المجالات.

• ولا توجد فروق دالة إحصائية في تعرض معلمي المدارس للضغوط تعزى لمتغيرات المرحلة الدراسية أو المؤهل العلمي.

وانتهت الدراسة بعدد من التوصيات منها عقد دورات تدريبية للمعلمين الجدد، وتقديم حوافز للمعلمات لمساعدتهن على تخطي الضغوط، وعقد برامج توعوية للمعلمين والمعلمات لتعريفهم بكيفية التعامل مع أنواع الضغوط المختلفة وسبل التغلب عليها.

13- دراسة (أبو مصطفى والزين، 2009) بعنوان: "مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة، دراسة ميدانية على عينة من معلمي الأطفال المعوقين في مؤسسات التربية الخاصة بمحافظة غزة"- فلسطين.

هدفت الدراسة إلى تعرف الأهمية النسبية لمجالات مصادر ضغوط العمل لدى عينة من معلمي التربية الخاصة في محافظات غزة، مع التعرف إلى الفروق المعنوية في مجالات مقياس الدراسة تعزى لمتغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، نوع إعاقة الطفل، فئة المعلم ونوع وظيفة المعلم، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن مقياس لمصادر ضغوط العمل من إعداد الباحثين وتم تطبيقه على عينة قوامها (183) معلما ومعلمة، وقد بينت نتائج الدراسة:

• أن أكثر مصادر ضغوط العمل شيوعا هي في مجال العلاقة مع الأطفال يليه على التوالي مجال الراتب والترقية ثم العلاقة مع الزملاء ثم العلاقة مع مدير المؤسسة وأخيرا مجال بيئة العمل.

• لا توجد فروق معنوية في التعرض لمصادر الضغط تبعا لمتغير الجنس والمؤهل العلمي ونوع الوظيفة.

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح المعلمين المتزوجين تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، ووجود فروق إحصائية في مجالي الراتب والعلاقة مع المدير لصالح المعلم العالي الراتب.

و قدم الباحثان العديد من التوصيات منها ضرورة الاهتمام بتحسين رواتب المعلمين في مؤسسات التربية الخاصة، وتصميم برامج إرشادية لمساعدة المعلمين على التكيف مع مصادر الضغوط لديهم، والعمل على تخفيف أعباء العمل.

14- دراسة (شبير، 2009) بعنوان: " ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها" - فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم، وتحديد أهم السبل للتغلب عليها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع العينة، حيث بلغت (374) مديراً ومديرة، وقد استخدم الباحث استبانة من إعدادة لتطبيق الدراسة، وقد توصل الباحث للعديد من النتائج من أهمها:

- يتعرض مديرو المدارس الحكومية بمحافظة غزة لمستوى متوسط من ضغوط العمل.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير فترة الدوام، المؤهل العلمي.
- وتوصل الباحث إلى العديد من التوصيات منها: ضرورة أن تولى وزارة التربية والتعليم موضوع ضغوط العمل أهمية خاصة لما له من تأثيرات وانعكاسات سلبية على سير العمل المدرسي لدى المديرين. ضرورة التخفيف من الأعباء الإدارية المرهقة التي يكلف بها مديرو المدارس، وضرورة التأهيل والتدريب المستمر.

15-دراسة (جودة، 2003) بعنوان: " مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية"- فلسطين.

هدفت الدراسة التعرف إلى مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال غزة، كما هدفت إلى تعرف دور متغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان السكن، نوع ومكان المستشفى، نوع القسم) على نسبة التعرض للضغوط المهنية، ولتحقيق هذه الأهداف اختيرت عينة عشوائية من الممرضين والممرضات بشكل عشوائي مكونة من (276) ممرضاً وممرضة، وقد استخدم الباحث استبانة قام بتطويرها بنفسه من خلال اطلاعه على الأدب التربوي، كذلك اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- الدرجة الكلية لمصادر لضغوط العمل كانت متوسطة، أي بنسبة (2و67%) .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات سنوات الخدمة والحالة الاجتماعية، ومكان السكن، ونوع المستشفى، ومكان المستشفى، ونوع القسم.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: إظهار جانب من المرونة مع الممرضين والممرضات من القرى، لما يعانونه من صعوبات على الطرق بسبب الحواجز الإسرائيلية، والعمل على زيادة مخصصات الممرضين والممرضات وتحسين رواتبهم المعيشية.

16-دراسة (النوشان، 2003) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات- دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض"-السعودية.

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الضغوط المهنية لدى القيادات الإدارية، وأثرها على عملية اتخاذ القرارات لديهم في الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض، وعلاقة بعض المتغيرات كالجنس والمؤهل العلمي، والمرتبة الوظيفية، ومسمى الوظيفة، وسنوات الخدمة، وجهة العمل، ومتوسط الدخل بمستوى ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وقد تكونت عينة الدراسة العشوائية من (50%) من المجتمع الأصلي للدراسة، وقد استخدم الباحث استبانة ضغوط العمل ومقياس خطوات اتخاذ القرار وهما من تطوير الباحث، وقد أفضت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية أقل من المتوسط، وأن مستوى الضغوط أعلى لدى القيادات الإدارية المدنية مقارنة بالقيادات الأمنية.
- ضغوط العمل لها تأثير على إتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات.
- كلما زادت ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية كلما انخفض مستوى إتباعهم لخطوات عملية اتخاذ القرارات.

وقد أوصت الدراسة ب: الاستعانة بالمفكرين في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس، لإيجاد استراتيجية تهدف إلى تخفيف مستوى ضغوط العمل على القيادات الإدارية، وتحديد الأعباء الوظيفية التي يجب على القيادات الإدارية أن تؤديها، وإصدار الأدلة التنظيمية التي توضح تفاصيل المهام التي ينبغي على العاملين إتباعها، والعمل على إنشاء أندية في جميع الأجهزة لتقديم الأنشطة الرياضية والترفيهية للابتعاد عن بيئة العمل الرسمية.

17-دراسة (أبو نبعة، 1999) بعنوان: "الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين، في ضوء متغيرات الجنس والعمر وسنوات الخدمة البنكية، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية والدخل الشهري ومكان العمل، وقد استخدم الباحث استبانة مكونة من (72) فقرة لقياس الضغوط المهنية، وطبقها على عينة عشوائية من الموظفين العاملين في البنوك في الضفة الغربية،

مكونة من (531) موظفاً، منهم (316) موظفاً، و (215) موظفة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج منها:

- يواجه أفراد العينة ضغوط مهنية فوق المتوسط، أي بنسبة (73%).
- مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها موظفو البنوك كانت في معظمها تتعلق بالضغوط الناجمة عن الراتب والحوافز التشجيعية والتقدم المهني ونوع العمل.
- هناك فروق دالة إحصائية مفادها أن الذكور يعانون من الضغوط المهنية أقل من الإناث.
- هناك فروق دالة إحصائية تفيد بأن غير المتزوجين يعانون ضغوطاً مهنية بدرجة أكبر من المتزوجين.

وقد أوصت الدراسة بما يلي: على الإدارات العليا في البنوك أن تعمل على تخفيف حدة الضغط الناجم عن أهمية الدقة في الأداء وخطورة العمل البنكي، وذلك عن طريق إلحاق الموظفين بدورات تدريبية من شأنها أن ترفع مستوى أدائهم، وضرورة أن تعمل أيضاً على رفع رواتب الموظفين بين الحين والآخر لتتناسب مع مستوى غلاء المعيشة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية في مجال مصادر ضغوط العمل

18-دراسة حسن (Hasan,2014) بعنوان: "مصادر ضغوط العمل لدى مدرسي المدارس الابتدائية في مقاطعة هارديوير" - الهند.

"A Study of Occupational Stress of Primary School Teachers in Haridwar"-
India.

هدفت الدراسة إلى مقارنة مصادر الضغوط بين مدرسي المدارس الابتدائية الخاصة والحكومية في مقاطعة هارديوير بالهند، تبعاً لمتغير الجنس، تكونت عينة الدراسة من (100) معلماً، (50) من المدارس الحكومية و(50) معلماً من المدارس الخاصة، ثم قسمت كل عينة إلى (50%) من الذكور، و(50%) من الإناث، وقد تم تصميم مقياس للضغوط من قبل الباحث، وتم مراجعته والتأكد من صحة معاييرها بواسطة كلاً من الدكتور (ساجد جمال)، والدكتور (عبد الرحيم)، وقد تكونت أداة الدراسة من (5) أبعاد وهي: عبء العمل، مشكلات الطلبة السلوكية، قلة المعرفة المهنية، قلة الموارد الفيزيائية، العلاقة الضعيفة مع الزملاء، وقد بينت النتائج أن:

- مستوى الضغوط في كلا النوعين من المدارس الخاصة والحكومية مرتفع.
 - نسبة الضغوط أعلى بين مدرسي المدارس الخاصة.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين الذكور والمعلمات الإناث في مستوى التعرض لضغوط العمل في كلا النوعين من المدارس.
- وقد أوصت الدراسة بعمل المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع.

19-دراسة بيهشتيفار، و مودابر (Beheshtifar&Modaber, 2013) بعنوان: "البحث في العلاقة بين الضغوط المهنية والاستقرار الوظيفي" - إيران.

"The Investigation of Relation between Occupational Stress and Career Plateau"-Iran.

هدفت الدراسة إلى تعرف نوع العلاقة بين كل من الضغوط المهنية والاستقرار الوظيفي في جامعة آزاد الإسلامية في مقاطعة كيرمان بإيران، وما لهما من آثار على كل من مستوى الأداء ، الرضا الوظيفي، ومستوى الدافعية، تبعاً لمتغير العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، وقد اعتمدت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من طاقم الجامعة بلغ (154) موظفاً وموظفة، وقد بلغت نسبة الذكور من العينة (48.7%)، أما نسبة الإناث فبلغت (51.3%)، وكان متوسط أعمار أفراد العينة (40) عاماً، وقد طورت الباحثتان مقياسين لقياس مستوى الضغوط المهنية وتكون من (5) أبعاد وهي: غموض الدور، قصور الدور، عبء العمل الزائد، محدودية الدور، البيئة الفيزيائية للعمل، والآخر لقياس مستوى الاستقرار الوظيفي، وقد نتجت عن الدراسة النتائج التالية:

- يوجد علاقة ارتباطية عكسية بين كل من الضغوط المهنية ومستوى الاستقرار الوظيفي.
- النتائج السلبية للضغوط المهنية عبارة عن أداء ضعيف، تقلص الإنتاجية، تغيب عن العمل، إدمان المخدرات والكحول، تصرفات مدمرة متعددة.

ومن ضمن توصيات الباحثتين ضرورة مبادرة رؤساء العمل لمساعدة المرؤوسين للتخفيف من ضغوط العمل وآثارها المدمرة، ومن تلك المبادرات تجنب الترقيات العشوائية، وزيادة المكافآت المالية.

20-دراسة (2012,Jeyaraj) بعنوان:(الضغوط المهنية بين معلمي المدارس الثانوية في مقاطعة مادوراي" - اندونيسيا.

"Occupational Stress among the Teachers of the Higher Secondary Schools in Madurai District"- Indonesia.

هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى الضغوط المهنية بين المعلمين الحكوميين والمساعدين (معلمي المدارس الخاصة) الذين يعيشون في بيئات مختلفة اقتصادياً واجتماعياً وثقافياً، تبعاً لمتغيرات الجنس، العمر، مكان المدرسة، عدد الأفراد المعالين، سنوات الخدمة، قيمة الراتب، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وطُبق مقياس طوره الباحث بنفسه، مكوناً من (180) فقرة، على عينة مكونة من (185) معلماً حكومياً و(120) معلماً مساعداً، وكانت نسبة المعلمين الذكور (56.1%)، أما نسبة الإناث فبلغت (43.9%)، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، وقد بينت النتائج:

- أن المعلمين المساعدين يتعرضون للضغوط المهنية أكثر من المعلمين الحكوميين.

• بلغ عدد المعلمين الذين يعانون من ضغوط مهنية من كلا النوعين من المدارس بنسبة متوسطة (190) معلماً، و (61) معلماً يعانون من الضغوط المهنية بنسبة مرتفعة، و(54) معلماً يعانون من الضغوط المهنية بنسبة منخفضة.

• أن المعلمين الذين يتعرضون للضغوط غير راضين مهنياً ويميلون إلى الغياب المتكرر ولديهم ميول لتترك مهنة التدريس.

وقد أوصى الباحث بضرورة اهتمام صانعي القرارات بتحليل نظام التقييم والتدريب الخاص بالمعلمين بناء على ظروفهم الاقتصادية وصفاتهم الشخصية، وعلى المدارس الحكومية والمساعدة (الخاصة) تقديم الدعم للمعلمين لمساعدتهم على التغلب على ضغوط العمل عن طريق تقديم الأمان الوظيفي لهم.

21-دراسة كياشثا وكياشثا (D P Kayastha & R Kayastha, 2012) بعنوان: "أثر الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الثانوية بنيبال- دراسة تجريبية".

"A Study of Occupational Stress on Job Satisfaction among Teachers with Particular Reference to Corporate, Higher Secondary School of Nepal: Empirical Study".

هدفت الدراسة البحث في العلاقة بين الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمين وبين درجة الرضا الوظيفي لديهم، في المدارس الثانوية بمقاطعتي كاشماندو و لاليتبور بنيبال، في ضوء متغير العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهلات الأكاديمية، وعدد الأشخاص المعالين، وقيمة الراتب، سنوات الخدمة، نوع المدرسة، عدد الطلاب في الفصل الواحد، وعدد الطلاب في المدرسة ككل، وقد تم اختيار عينة قصدية مكونة من (216) معلماً، و (52) معلمة لإجراء الدراسة، وقد تم اعتماد استبانتيين لغرض الدراسة من تطوير الباحثين، واحدة تتعلق بمصادر الضغوط وتتكون من (6) أبعاد وهي: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، الضغوط السياسية، مدى مسئولية المعلم، العلاقات الضعيفة مع الزملاء، والأخرى تتعلق بدرجة الرضا الوظيفي، وقد تكونت من (4) أبعاد وهي: العمل، الراتب، الإشراف، الترقيات، وقد أشارت النتائج إلى الآتي:

• يوجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية التي يتعرض لها المعلمون وبين درجة الرضا الوظيفي لديهم.

• معظم أفراد العينة يعانون من مستوى متوسط من الضغوط المهنية.

• تأتي الضغوط المهنية في المقام الأول من عبء العمل الزائد، ثم صراع الدور، ثم العلاقة الضعيفة بين الزملاء، ثم عبء المسئولية الأسرية، ثم الضغوط السياسية.

وقد أوصى الباحثان بضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع، وضرورة اهتمام الحكومة الهندية بتحسين ظروف العمل لدى المعلمين.

22-دراسة نيرو (Nnuro, 2012) بعنوان: "الضغوط المهنية وآثارها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة في معهد بوليتكنيك كوفوريدوا"- غانا.

" Occupational Stress and its Effects on Job Performance: A case of Koforidua Polytechnic"- Ghana .

هدفت الدراسة إلى تعرف الضغوط المهنية وآثارها على الأداء الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في معهد بوليتكنيك كوفوريدوا بغانا، تبعاً لمتغيرات الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الرتبة الوظيفية، الحالة الاجتماعية، وكيف يمكن لتلك الضغوط أن تؤثر على مدى إنتاجيتهم، وتم اختيار عينة منتظمة مكونة من (137) فرداً من المعهد، منهم (79) ذكراً و(58) أنثى، وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي حيث يعد الأنسب لهذا النوع من الدراسات، وقد اعتمد الباحث في دراسته على استبانيتين واحدة للأسئلة المفتوحة، والآخرى للأسئلة المغلقة، وهما من تصميم الباحث، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- توجد علاقة عكسية بين الضغوط المهنية و مستوى الأداء الوظيفي.
- عبء العمل هو السبب الأول للضغوط المهنية .
- ما نسبته (83.9%) من أفراد العينة قد اختبروا خلال عملهم بعض المؤثرات التي تدل على الضغوط المهنية.
- ما نسبته (86%) من أفراد العينة أكدوا على أن الضغوط المهنية قد أثرت سلبياً على أدائهم الوظيفي.

وقد أوصى الباحث بضرورة ممارسة أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد لأنشطة رياضية خفيفة داخل مكاتبهم، بالإضافة لعمل الزملاء زيارات قصيرة بين بعضهم البعض داخل المعهد ومناقشة أمور لا علاقة لها بالعمل، كذلك أوصى الباحث بضرورة اهتمام المسؤولين بموضوعي عبء العمل وصراع الدور، وتشجيع الأشخاص البارزين في عملهم وتقديم الحوافز لهم، كذلك على إدارة المعهد الاهتمام بموضوع نقص الأجهزة والمعدات في المعهد.

23-دراسة إيرز، و أتاناسوسكا (Eres&Atanasoska, 2010) بعنوان: "الضغوط المهنية لدى المعلمين: دراسة مقارنة بين تركيا ومقدونيا"- تركيا.

"Occupational Stress on Teachers: A Comparative Study Between Turkey and Macedonia" –Turkey.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد حجم الضغوط لدى المعلمين في كل من تركيا ومقدونيا، والذين يعيشون في بيئات ثقافية واجتماعية واقتصادية مختلفة، مع الأخذ بعين الاعتبار متغير الجنس، وسنوات الخدمة، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، المقياس المستخدم في الدراسة كان من تطوير الباحثين، تكونت عينة الدراسة من (416) معلماً تركياً، و (213) معلماً مقدونياً، وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- يعاني المعلمون الأتراك من نسبة متوسطة من الضغوط المهنية، وبنسبة أقل من المعلمين المقدونيين.

• تأتي مصادر الضغوط لدى المعلمين من العلاقة السيئة مع المدير والزملاء، سوء تصرفات الطلاب وأولياء الأمور، تحمل مسؤولية اتخاذ القرارات، التطور المهني.

• هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الشعور بالضغط لصالح الإناث. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام صناع القرار بتطوير برنامج تدريب وتقييم المعلمين، كذلك يجب عليهم افتراض أن الخصائص الشخصية والاجتماعية وظروف العمل تؤثر بشكل كبير على مستوى شعور المعلمين بالضغط، ويجب الاهتمام بعمل بحوث أكثر في هذا المجال

24-دراسة جبريل، وجيوبوا (Jibril & Jaiyeoba:2010) بعنوان: (مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية كانو"- نيجيريا.

"Sources of Occupational Stress among Secondary School Administrators in Kano State" - Nigeria

هدفت الدراسة إلى تعرف مصادر الضغوط المهنية لمديري المدارس الثانوية في ولاية (كانو) بنيجيريا، الدراسة استخدمت المنهج الوصفي المسحي، وقد طبقت الدراسة في (183) مدرسة، منها (150) مدرسة حكومية، و(55) مدرسة خاصة، وقد اختيرت عينة عشوائية طبقية لهذا الغرض، مكونة من (421) مديراً، وقد تم استخدام استبيان من تصميم الباحث للتحقق من غرض الدراسة، مكوناً من (18) فقرة المطلوب من المفحوصين ترتيبها تصاعدياً من حيث كونها سبباً للضغوط المهنية، وقد بينت النتائج:

• أن الروتين الإداري، أعباء العمل، الصراع بين متطلبات العمل والعائلة تعتبر أكبر مصادر الضغوط.

• مصادر الضغوط لدى المديرين رتبت كالتالي: المهنية ثم العائلية ثم الاقتصادية.

• ما نسبته (77.48%) من أفراد العينة يعتقدون بأن وظيفتهم مرهقة، وبالتالي فإنهم يعانون من الضغوط المهنية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود محاولات جادة وعملية للحد من تلك الضغوط لتأثيرها على البيئة العملية.

25-دراسة (Archibong & others, 2010) بعنوان: "مصادر الضغوط المهنية لدى الطاقم الأكاديمي الجامعي"- نيجيريا.

" Occupational Stress Sources among University Academic Staff" - Nigeria.

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية لدى أعضاء الهيئة التدريسية الجامعيين، تبعاً لمتغير الجنس، تكونت العينة من (279) موظفاً وموظفة، (168) موظف و(111) موظفة، تم تطوير استبيان من قبل الباحثين لجمع المعلومات المطلوبة، مكون من (4) أبعاد وهي: مكان العمل، العلاقات

مع الزملاء وإدارة الجامعة ، عبء البحث العلمي والتدريس، التطور المهني، وقد أوضحت النتائج ما يلي:

- التطور المهني احتل المرتبة الأولى من حيث كونه مصدراً للضغوط المهنية، ثم العلاقة مع إدارة الجامعة، ثم العلاقة مع الزملاء.
- يوجد فروق دالة إحصائية بوجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى التعرض للضغوط لصالح الإناث.

وقد أوصى الباحثون بضرورة توظيف الجامعات للعديد من الموظفين الإضافيين لتحمل عبء العمل، وضرورة دعم الأبحاث الخاصة بالطاقم الأكاديمي مادياً من قبل الحكومة وإدارة الجامعة، وعلى الجامعات تطوير نظام إلكتروني يعتمد على الحاسوب لتخزين ومعالجة بيانات الطلاب المختلفة.

26- دراسة رافيشاندران، وراجيندران (Ravichandran,&Rajendran:2006) بعنوان: "مصادر الضغوط لدى المعلمين في شينغاهاي"-الهند.

"Perceived Sources of Stress among the Teachers in Chennai" India.

هدفت الدراسة لتعرف مصادر الضغوط المختلفة لدى معلمي المدارس الثانوية في مدينة شينغاهاي بالهند، تبعاً لمتغيرات العمر، وسنوات الخدمة، المؤهل العلمي، نوع المدرسة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، وقد طبق الباحثان مقياساً للضغوط من تصميمهما، مكوناً من (65) فقرة، موزعة على (6) أبعاد وهي: التوقعات الشخصية، قيمة التدريس كمهنة، نقص الدعم من الأهل، التسهيلات داخل المدرسة، السياسة التنظيمية، توقعات الأهل، طبق على عينة عشوائية مكونة (200) معلماً، حيث بلغ عدد المعلمين الذكور (82) معلماً، أما المعلمات الإناث (118) معلمة، وقد شملت العينة المدارس الحكومية والخاصة، وقد بينت النتائج أن :

- المتغيرات الديموغرافية(الشخصية) كالجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة ونوع المدرسة تلعب دوراً فعالاً في مدى التعرض للضغوط المهنية فيما يخص مهنة التدريس على وجه الخصوص.
- وجدت فروق دالة إحصائية في التعرض لضغوط العمل تبعاً للجنس لصالح الإناث.
- تعتبر سنوات الخدمة سبب مباشر للتعرض لضغوط العمل.
- يوجد فروق بين المعلمين والمعلمات في طريقة ادراكهم و تعاملهم مع الضغوط المهنية.
- وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ببرامج تربوية للتقليل من حدة الضغوط المهنية وبالتالي ستتحسن مهارات المعلمين الوظيفية وتؤدي إلى بيئة صفية أكثر فعالية.

ثالثاً: الدراسات العربية في مجال مستوى الإنجاز

- 1- دراسة (الدم: 2014) بعنوان: "مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى مدربي مراكز التدريب المهني"- فلسطين.

تناولت هذه الدراسة موضوع مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى مدربي مراكز التدريب المهني، وهدفت إلى تحديد مستوى الضغوط المهنية وكيفية مواجهتها، وأيضاً تحديد مستوى الدافعية للإنجاز لديهم، تبعاً لمتغيرات الجنس، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية، ولتحقيق هذه الأهداف اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار جميع مفردات مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (224) مدرساً ومدرسة، من العاملين بمراكز التدريب المهني التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية، ووزارة العمل، ووكالة الغوث في قطاع غزة، واستخدمت الباحثة ثلاثة مقاييس لتحقيق أهداف الدراسة، الأول: مقياس مواجهة الضغوط، والثاني: مقياس ضغوط العمل، والثالث: مقياس الدافعية للإنجاز، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين أساليب مواجهة الضغوط المهنية وأبعاد ضغوط العمل.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الذكور.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية.
- وقد أوصت الباحثة بضرورة وجود برامج متابعة من قبل أخصائيين نفسيين من أجل تخفيف التوتر الناشئ من بيئة العمل، كذلك مراعاة الجانب المادي لكافة المدربين بما يتناسب مع عملهم.

2- دراسة (شحادة: 2012) بعنوان: " الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصريا في محافظات غزة" - فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاغتراب النفسي والدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصريا، ومدى العلاقة بين المتغيرين، تبعاً لمتغيرات الجنس، والمرحلة التعليمية، والمستوى التعليمي لكلا الأب والأم، والمستوى الاقتصادي للأسرة، ودرجة الإعاقة وسببها، وقد تكونت عينة الدراسة من (120) طالبا وطالبة، (82) مسجلين في مدرسة النور والأمل للمعاقين بصريا، و(38) طالبا وطالبة مسجلين في الجامعة الإسلامية، واستخدمت الباحثة مقياس الاغتراب النفسي وهو من إعدادها، ومقياس الدافعية للإنجاز وهو من إعداد إيمان أبو شعبان، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي في دراستها، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية للاغتراب النفسي ومستوى الانجاز.
 - الدرجة الكلية للاغتراب النفسي متوسطة، والدرجة الكلية لمستوى الانجاز مرتفعة.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاغتراب النفسي تعزى لمتغيرات الدراسة جميعها.
- وقد أوصت الباحثة بضرورة تفعيل قانون العمل الفلسطيني الخاص بالمعاقين لتحفيز المعاقين بشكل عام والمعاقين بصريا بشكل خاص، والاهتمام بدور الإعلام في توعية وعي المجتمع بالمعاقين بصريا،

وإمدادهم بأساليب المعاملة الإنسانية، ودمج مقررات التربية الخاصة ضمن المناهج التعليمية بالمدارس، وأخيرا اكتشاف ميول ومهارات المعاقين، والاهتمام بهواياتهم، والعمل على صقلها وتمييزها.

3-دراسة (زكريا:2012) بعنوان: "دافعية الانجاز لدى أستاذ التربية البدنية والرياضية في ظل فلسفة التدريس بالمقاربة بالكفاءات- دراسة ميدانية على مستوى متوسطات ولاية الوادي"- الجزائر.

هدفت الدراسة معرفة تأثير المنهاج الجديد على دافعية الانجاز لأستاذ التربية البدنية والرياضية، وقد اختار الباحث عينة عشوائية مكونة من (65) أستاذاً في التربية البدنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبيان مكون من (28) سؤالاً، يحتوي على أسئلة مغلقة ونصف مغلقة أسئلة محدودة الاجوبة، وقد توصل الباحث للنتائج التالية:

- المنهاج الجديد حافز لأستاذ التربية البدنية والرياضية في عملية التدريس.
 - الأساتذة يفضلون التدريس بالمقاربة بالكفاءات.
 - (92.3%) من أفراد العينة يعتبرون أن نظام المقاربة بالكفاءات يرفع معنوياتهم المهنية.
 - (89.2%) من أفراد العينة أصبحوا أكثر استعداداً لعملية للتدريس في المنهاج الجديد.
 - (100%) من أفراد العينة أكدوا أنهم متقبلون للمنهاج الجديد ومستعدون لتطبيقه ميدانياً والعمل به.
- وقد أوصى الباحث بضرورة معرفة الأساتذة طرق تنمية دافع الانجاز وإلقاء ولو نظرة على النظريات المفسرة لها، وإجراء المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع.

4-دراسة (سالم، وآخرون: 2012) بعنوان: "علاقة دافعية الانجاز بموضع الضبط، ومستوى الطموح، والتحصيل الدراسي، لدى طلاب مؤسسات التعليم العالي بالسودان".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين دافعية الانجاز وموضع الضبط ومستوى الطموح والتحصيل الدراسي لدى الطلبة الجامعيين بالسودان، وقد بلغ حجم العينة (235) طالبا وطالبة، منهم (101) ذكرا و(134) أنثى، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية من مؤسسات التعليم العالي بالسودان، ولجمع المعلومات من أفراد العينة تم استخدام مقياس جيسيمونيجارد لدافعية الانجاز، ومقياس جيمس لموضع الضبط، ومقياس كاميليا عبد الفتاح لمستوى الطموح، فضلا عن درجات أعمال السنة والامتحانات النهائية لكل عام دراسي، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائيا بين دافعية الانجاز وموضع الضبط.
 - توجد علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائيا بين دافعية الانجاز ومستوى الطموح.
 - لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين دافعية الانجاز والتحصيل الدراسي.
 - يوجد تفاعل دال إحصائيا بين مستويات الدافعية للإنجاز ومستويات الضبط على التحصيل الدراسي.
- وقد أوصى الباحثون بدراسة أسباب تدني الرغبة في النجاح لدى الذكور مقارنة بالإناث في الجامعات السودانية، ودراسة الأساليب التربوية التي تعمل على تنمية موضع الضبط الداخلي لدى النشء، ودراسة

دافعية الانجاز والعوامل المرتبطة بها كموضع الضبط الداخلي، وأثرهم على دافعية العمل والإنتاج لدى السودانيين.

5- دراسة (شبلي: 2011) بعنوان: "دافعية الانجاز وعلاقتها بمستوى إتقان المهارات العملية - دراسة ميدانية على عينة من طلاب الثانويات الصناعية بمحافظة دمشق وريف دمشق"- سوريا.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين دافعية الانجاز ومستوى إتقان المهارات العملية ، إضافة إلى تعرف العلاقة بين درجات التحصيل الدراسي ومستوى إتقان المهارات العملية لدى الطلبة أفراد العينة، تعزى لمتغير الجنس، التخصص العلمي، السنة الدراسية ، ومكان الإقامة، وقد تكونت عينة البحث من (579) طالبا وطالبة من طلبة المدارس الثانوية الصناعية الرسمية في محافظة دمشق وريفها، (480) طالبا و(99) طالبة، وقد تم سحب العينة بالطريقة العشوائية وفقا لتوزيع الاختصاصات الدراسية، وقد تم الاعتماد في هذا البحث على بطاقة خاصة برصد درجات الطلبة وهي من إعداد الباحث، واستبيان موجه إلى مشرفي التدريب العملي في المدارس الصناعية، ومقياس الدافعية للإنجاز لهيرمانز، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين دافعية الانجاز ومستوى إتقان المهارات العملية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلبة على مقياس دافعية الانجاز تبعا لمتغيرات الدراسة جميعها.

وقد أوصى الباحث بالمزيد من الدراسات حول نفس الموضوع.

6- دراسة (عثمان: 2010) بعنوان: "الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية- دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة"- الجزائر.

هدفت الباحثة من الدراسة التعرف إلى علاقة متغير الضغوط المهنية بمتغير الدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة بسكرة بالجزائر، تبعا لمتغيرات السن، الحالة الاجتماعية، وسنوات الخدمة، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية حديثة مكونة من (119) عوناً جميعهم من الذكور، وقد تم الاعتماد في الدراسة على مقياسين الأول خاص بالضغوط المهنية وهو مقياس Maslash Burnout Inventor وقد تم ترجمته للعربية وتعديله وفقا لعينة الدراسة، كما تم الاعتماد على مقياس دافعية الانجاز لصاحبه Nemov R.C. 1999 بعد ترجمته للعربية، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية ودافع الانجاز.
 - لا يؤثر متغير السن وسنوات الخدمة والحالة الاجتماعية على مستوى الضغوط المهنية .
- وقد أوصت الباحثة بضرورة عمل المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع وعدم التقيد بنتائج دراستها.

7-دراسة (سيد أحمد: 2008) بعنوان: " التلكؤ الأكاديمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز والرضا عن الدراسة لدى طلاب جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة التعرف إلى علاقة التلكؤ الأكاديمي ببعض المتغيرات النفسية، وهي الرضا عن الدراسة والدافعية للإنجاز، في جامعة الملك خالد بالسعودية، وكشف ما إذا كان هناك فروق بين طلاب كلية اللغة العربية وكلية الشريعة في مدى تعرضهم لظاهرة التلكؤ الأكاديمي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي ، وقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (200) طالباً من كلا الكليتين، تراوحت أعمارهم بين 17-21 سنة، وقد تطلب تحقيق أهداف البحث استخدام ثلاثة مقاييس وهي: مقياس التلكؤ الأكاديمي من إعداد عبد الرحمن مصيلحي، ونادية الحسيني، ومقياس الدافعية للإنجاز ومقياس الرضا عن الدراسة وهما من إعداد الباحث، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- وجود فروق جوهرية بين طلاب كليتي اللغة العربية والشريعة في الدرجة الكلية للتلکؤ الأكاديمي.
- يوجد علاقة عكسية بين درجات التلكؤ الأكاديمي ودرجات الرضا عن الدراسة لكلا العينتين.
- يوجد علاقة عكسية بين درجات التلكؤ الأكاديمي ودرجات الانجاز الأكاديمي لكلا العينتين.

وفي ضوء نتائج البحث وصى الباحث بما يلي: الاهتمام بعلاقة أستاذ الجامعة مع طلابه من خلال التفاعلات القائمة بينهما، عمل برامج إرشادية لخفض التلكؤ الأكاديمي لدى طلاب الجامعة، الاهتمام بتحديث طرق التدريس، ومراعاة عدم تعارض مواعيد المحاضرات مع الأنشطة التي تقدم في الكلية، أهمية تفعيل دور أساتذة الصحة النفسية من خلال عمل برامج إرشادية إجبارية لطلاب الفصل الأول الجامعي ليتسنى لهم الاختيار الصحيح من بين البدائل.

8- دراسة (بلخير: 2007) بعنوان: "الاتجاه نحو مهنة التدريس وعلاقته بالدافعية للإنجاز - دراسة ميدانية بمعهد تكوين المعلمين وتحسين مستواهم بورقلة"- الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاتجاه نحو مهنة التدريس والدافعية للإنجاز لدى طلبة معهد تكوين المعلمين وتحسين مستواهم بورقلة في الجزائر، وكذلك معرفة طبيعة اتجاهاتهم نحو المهنة ومستوى دافعيّتهم للإنجاز، وشملت عينة الدراسة جميع طلبة المعهد البالغ عددهم (106) طالبا وطالبة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث أداتين الأولى استبيان الاتجاه نحو مهنة التدريس من إعداد الباحث، والثانية اختبار الدافعية للإنجاز لهيرمانز، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وجاءت نتائج الدراسة كما يلي:

- اتجاهات طلبة معهد تكوين المعلمين ايجابية.
- مستوى دافعية طلبة معهد تكوين المعلمين مرتفع.
- يوجد علاقة موجبة بين الاتجاه نحو مهنة التدريس والدافعية للإنجاز.
- اختلفت اتجاهات الطلبة نحو مهنة التدريس باختلاف الجنس، بينما لم تختلف باختلاف المستوى الدراسي.

• اختلفت دافعية الانجاز للطلبة باختلاف الجنس ، بينما لم تختلف باختلاف المستوى الدراسي .
وقد أوصى الباحث بضرورة التركيز في توجيه الطلبة الناجحين في البكالوريا على وضع مقاييس يمكن من خلالها كشف ميول وقدرات الطالب الذي يلتحق بمعاهد تكوين المعلمين، وضرورة زيادة الاهتمام بالمواد التربوية والنفسية والمهنية خاصة في سنة التخرج، حتى تساعد على تنمية الاتجاهات اكثر، وضرورة الاهتمام بالجوانب المادية والاجتماعية المحفزة لمهنة المعلم .

9- دراسة (عبد الحميد: 2003) بعنوان: " الدافعية للإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية" - الإمارات العربية المتحدة.

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الدافعية للإنجاز لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية بدولة الإمارات العربية المتحدة، وعلاقتها بكل من توكيد الذات والعمر لدى الجنسين، والتعرف على طبيعة الفروق في مستوى الدافعية بين الموظفين حسب تباينهم من حيث الجنس والجنسية ومستوى الأجر والتعليم والحالة الاجتماعية، وقد انتهجت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (178) موظفا و(62) موظفة بكل من بلدية العين ومستشفى العين بإمارة أبو ظبي تم اختيارهم بطريقة عرضية، وقد تم تطبيق مقياسين لقياس الدافعية للإنجاز ومقياس توكيد الذات وهما من تطوير الباحث، وذلك عن طريق المقابلة الفردية المقننة، وقد أشارت النتائج إلى ما يلي:

- يوجد ارتباط ايجابي بين توكيد الذات من جهة والدافعية للإنجاز من جهة أخرى بالنسبة للذكور .
- توجد فروق دالة إحصائيا بين الجنسين في توكيد الذات لصالح الذكور .
- يوجد ارتباط منحنى بين توكيد المرأة لذاتها ودافعيتهما للإنجاز .
- وجود ارتباط ايجابي دال بين العمر من جهة وكل من المثابرة والطموح والدافعية للإنجاز .

وقد أوصى الباحث بضرورة تعميق الدراسات في هذا الموضوع.

10- دراسة (القرشي: 1433 هـ) بعنوان: " الدافع للإنجاز وعلاقته بقلق المستقبل لدى عينة من طلاب جامعة أم القرى " -المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة التحقق من وجود علاقة بين الدافع للإنجاز وقلق المستقبل، وكذلك التحقق من وجود فروق في الدافع للإنجاز وقلق المستقبل وفقا لمتغير المستوى الدراسي والتخصص، وقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي، وتم إجراء الدراسة على عينة مكونة من (300) طالبا ، منهم (150) طالبا من الكليات العلمية و(150) طالبا من الكليات النظرية بجامعة أم القرى، وقد استخدم الباحث مقياسين لقياس الدافع للإنجاز وقلق المستقبل وهما من تطوير وتعديل الباحث، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- مستوى الدافع للإنجاز لدى طلاب جامعة أم القرى متوسط.
- مستوى قلق المستقبل لدى طلاب جامعة أم القرى مرتفع.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين درجات الدافع للإنجاز ودرجة قلق المستقبل لدى عينة الدراسة.

• عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الدافع للإنجاز ومتوسطات درجات قلق المستقبل ترجع لمتغير المستوى الدراسي ونوع التخصص.

وقد أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بالبرامج التي تهتم بتنمية الدافع للإنجاز لدى شرائح الشباب السعودي عامة والجامعي خاصة، كذلك الاهتمام بالبرامج التي تعني بتحسين مستوى القلق من المستقبل لدى الشباب السعودي، وأن تقيم الجامعة المراكز المتخصصة التي تعتني بالشباب وتلبى احتياجاتهم النفسية.

11- دراسة (الشمراني، 1431 هـ) بعنوان: "الإحباطات المهنية والدافعية للإنجاز لدى معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية بمدينة مكة المكرمة"- السعودية.

هدفت الدراسة التعرف على واقع الإحباطات المهنية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية، وتحديد أهم تلك الإحباطات المهنية، والتأكد من وجود فروق في الإحباطات المهنية بين متوسطات المعلمين والمعلمات، والتحقق من وجود فروق في الدافعية للإنجاز بين متوسطات المعلمين و المعلمات، وذلك تبعاً لمتغير الجنس، ونوع المبنى، وسنوات الخدمة، ومستوى الدخل، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المسحي، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من المدارس الابتدائية بلغت (137) معلماً، و (103) معلمة، كما اعتمدت الدراسة على أداتين علميتين هما مقياس الإحباطات المهنية ومقياس الدافعية للإنجاز، وقد خرجت الدراسة بالنتائج التالية:

- أهم الإحباطات المهنية التي تواجه المعلمين والمعلمات هي من المصادر الاقتصادية ثم الاجتماعية، ثم البيئة المدرسية ومشكلاتها، ثم المصادر النفسية الفيزيائية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحباطات المهنية بين متوسطات المعلمين والمعلمات لصالح المعلمين.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الدافعية للإنجاز بين متوسطات المعلمين والمعلمات لصالح المعلمات.
- وجود علاقة عكسية بين متغير الدافعية للإنجاز ومتغير الإحباط.

وقد أوصت الدراسة بالأخذ بعين الاعتبار موضوع الإحباطات المهنية، كما أوصت بالعناية الفائقة بحاجات المعلمين والمعلمات كتوفير الحوافز والمكافآت المادية، كما أوصت بالدعم المعنوي المستمر من قبل إدارة المدرسة ، والاهتمام بالمباني الدراسية وصيانتها، وإعطاء المعلمين جدول حصص ملائم يسمح بممارسة الأنشطة الأخرى ومتابعة أعمال وتكليفات الطلاب والطالبات.

رابعاً: الدراسات الأجنبية في مجال مستوى الإنجاز

12- دراسة خاطبي وآخرون (Khatibi& others: 2014) بعنوان: "العلاقة بين الرضا

الوظيفي ومستوى الانجاز بين موظفي مصانع الملابس"- سيريلانكا.

" Job Satisfaction and Job Performance among Factory Employees in Apparel Sector" – Sri Lanka.

هدفت هذه الدراسة تحديد العلاقة بين متغيري الرضا الوظيفي ومستوى الانجاز بين موظفي مصانع الملابس في سيريلانكا، حيث يعتبر قطاع الملابس في سيريلانكا واحد من أهم قطاعات التطور الاقتصادي فيها، تبعاً لمتغيرات العمر والجنس وسنوات الخدمة، وقد تمت الدراسة على (17) شركة مصنعة للملابس في منطقة التجارة الحرة، وتكونت العينة من (383) موظفاً وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وقد بلغت نسبة الذكور في العينة (28%)، أما الإناث فهي (72%)، حيث تعمل الإناث في مجال صناعة الملابس بشكل أكبر من الذكور، واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، وقد تم اعتماد استبيان مطور من قبل الباحثين لجمع المعلومات، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- يوجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي و مستوى الانجاز.

وقد أوصى الباحثون بضرورة إجراء مثل هذه الدراسة على جميع الشركات المصنعة للملابس في سيريلانكا، وليس على عينة منها، كما أوصوا بضرورة تطبيق مثل هذه الدراسة على المهن الأخرى، حيث تؤثر بشكل كبير على اقتصاد الدولة.

13- دراسة (Saeed& others: 2013) بعنوان: "العوامل المؤثرة على مستوى انجاز

الموظفين في قطاع البنوك"- الباكستان.

" Factors Affecting the Performance of Employees at Work Place in the Banking Sector of Pakistan".

هدفت الدراسة إيجاد العوامل المؤثرة على مستوى الانجاز لدى موظفي البنوك في الباكستان، وقد شملت تلك العوامل مواقف الإدارة، الثقافة التي تتبناها المؤسسة، المشاكل الشخصية للموظف، درجة الرضا الوظيفي، الحوافز المادية، وتكونت العينة العشوائية البسيطة من (200) موظف وموظفة من بنوك إسلامية وتقليدية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي الارتباطي، وطبق عليهم استبيان مغلق الأسئلة، وبينت النتائج ما يلي:

- يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين جميع متغيرات الدراسة ومستوى الانجاز، ما عدا متغير مشاكل الموظف الشخصية.

وقد أوصى الباحثون بضرورة توفير برامج دعم نفسي للموظفين، كذلك الاهتمام بدمج ثقافة العاملين مع ثقافة المؤسسة، وإشراك الموظفين في عملية صنع القرار.

14- دراسة (Negin& others: 2013) بعنوان: " أثر الولاء التنظيمي على مستوى انجاز

موظفي البنك الوطني الإيراني في كردستان " - إيران.

" The Impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance – A Study of Meli Bank"- Iran.

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الولاء التنظيمي ومستوى الانجاز لدى موظفي البنك الوطني الإيراني في إيران، تبعا لمتغيرات الجنس، العمر، والمناخ الوظيفي، وقد تكونت العينة من (230) موظفا وموظفة، وطبق استبيان لقياس مدى الالتزام الوظيفي ومستوى الانجاز وهما من تطوير الباحثين، وقد بينت النتائج ما يلي:

يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين الولاء الوظيفي ومستوى الانجاز.

لا يوجد علاقة ارتباطية بين مستوى الانجاز وكل من العمر والجنس.

يوجد علاقة ارتباطية سلبية بين مستوى الانجاز وظروف المناخ الوظيفي.

وقد أوصى الباحثون بضرورة اهتمام إدارة البنك بتطوير المناخ الوظيفي للموظفين، وعمل المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع، وفي مهن أخرى.

15- دراسة (Arshad & others: 2012) بعنوان: " كيف تعزز انجاز الموظفين: الكشف عن تأثير القيادة التحويلية وبيئة العمل من منظور باكستاني".

" How to Boost Employee Performance: Investigating the Influence of Transformational Leadership and Work Environment in a Pakistani Perspective"

هدفت الدراسة إلى تقديم مقترح لتعزيز ثقافة الانجاز لدى موظفي المصانع الباكستانيين، ومعرفة مدى تأثير نوع القيادة التحويلية وبيئة العمل على مستوى الانجاز في الباكستان، وقد أخذت عينة قصدية لإنجاز الدراسة مكونة من (215) موظفا وموظفة من القطاع الصناعي في الباكستان، (21%) من الذكور، و(78%) من الاناث، تتراوح أعمارهم من 20-30 سنة، تم تطبيق استبيان لقياس الانجاز طور من قبل الباحث، وكذلك تم تطبيق مقياس لبيئة العمل، وأظهرت النتائج ما يلي:

• يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين القيادة التحويلية ومستوى الانجاز.

• تقف بيئة العمل كمتغير وسط بين كل من القيادة التحويلية ومستوى الانجاز، بمعنى أنه إذا

كانت بيئة العمل ايجابية ازداد مستوى الانجاز والعكس صحيح.

وفي نهاية الدراسة أوصى الباحثون بضرورة إجراء مثل هذه الدراسة ولكن بتطبيقها على مدى أطول من الزمن، كذلك الأخذ بعين الاعتبار أبعاد أكثر للمتغيرات، وأيضا ضرورة إجراء مثل هذه الدراسة على مجالات عمل غير المصانع.

16- دراسة (Jagero & others:2012) بعنوان: " العلاقة بين التدريب المهني ومستوى انجاز الموظفين في شركات البريد في مدينة دار السلام"- تنزانيا.

" Relationship between on the Job Training and Employee's Performance in Courier Companies in Dar el Salaam"- Tanzania.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود نوع من التدريب المهني في شركات البريد افي مدينة دار السلام التنزانية، وقياس مدى العلاقة بينه وبين مستوى انجاز الموظفين، وعلى وجه التحديد شركة(فيدكس) و(DHL) لتسليم الطرود، وقد تم استخدام المنهج الارتباطي المسحي في الدراسة، وتم اعتماد استبيان كأداة للدراسة، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (150) موظفا وموظفة، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- يوجد برامج تدريبية مختلفة للموظفين في كلا الشركتين.
 - مستوى انجاز الموظفين يعتمد بشكل كبير على نوعية البرامج التدريبية.
- وقد أوصى الباحثون بضرورة اهتمام الحكومة بمدارس وكليات التأهيل المهني، بحيث لا يستهلك الطالب بعد ذلك الكثير من الوقت في دورات التدريب المهني.

17- دراسة (Klang:2012) بعنوان: "العلاقة بين الشخصية ومستوى الانجاز في مجال المبيعات"-السويد.

" The Relationship Between Personality and Job Performance in Sales"- Sweden.

هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين أبعاد الشخصية (الانبساطية، الاجتهادية، العصابية، التوافقية، الإنفتاحية) ومستوى الانجاز، وذلك بين موظفي المبيعات في شركات الاتصالات في ستوكهولم-السويد، عينة عشوائية من (24) بائعاً و (11) بائعة من أكبر شركتي اتصالات في ستوكهولم خضعوا لفرضيات الدراسة، وتم اعتماد مقياس تحليل الشخصية واستبيان مستوى الانجاز في الدراسة، وقد بينت النتائج التالي:

- الشخصيات الانبساطية والاجتهادية والأقل عصابية ينجزون بشكل أفضل في قسم المبيعات بشركات الاتصال.
 - لا يوجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الشخصية الإنفتاحية والتوافقية وبين مستوى الانجاز.
- وأوصى الباحث في نهاية الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول نفس الموضوع، لكن بشكل موسع مثل إدخال الأفرع لمقومات الشخصية الخمسة في الدراسة، وأيضاً باستخدام عينة أكبر من تلك الموجودة في الدراسة الحالية.

18- دراسة (Salleh& others: 2011) بعنوان: " مدى تأثير الدافعية على مستوى الانجاز على موظفي الدولة الحكوميين في ماليزيا".

" The Effect of Motivation on Job Performance of State Government Employees in Malaysia".

هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين أبعاد الدافعية ومستوى الانجاز لدى الموظفين الحكوميين في ماليزيا، وذلك تبعا لمتغيرات الجنس والعمر، ومستوى التعليم، سنوات الخدمة، الراتب الشهري، والرتبة،

وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (100) موظفاً حكومياً من الشرطة في الساحل الشرقي من ماليزيا، تم اختيارهم من ضمن الطاقم كموظفين متميزين حسب شهادة وتوصية المسؤولين عنهم، وقد أعطي كل واحد منهم استبيانين، الأول لقياس الدافعية نحو المهنة، والثاني لقياس مستوى الانجاز، وقد أظهرت الدراسات ما يلي:

- يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين الشعور بالدافعية في بعد (دافعية الانتماء) ومستوى الانجاز.
- لا يوجد علاقة ارتباطية بين الشعور بالدافعية في بعدي (دافعية الانجاز، ودافعية القوة) ومستوى الانجاز.

وقد أوصى الباحثون بضرورة اهتمام الحكومة بتعيين موظفين حكوميين داخليين ذوي دافعية انتماء عالية، وذلك عن طريق إخضاعهم لمقابلة، أو لاستبيان قياس مدى الدافعية، كذلك يجب على الحكمة إيجاد الطرق المختلفة لزيادة دافعية موظفيها من أجل انجاز أكبر، وحثهم على ذلك عن طريق قراءة آيات القرآن التي تحث على العمل الجاد في صلاة الفجر، وإظهار مدى اهتمام الرسول ﷺ بذلك في حياته.

19- دراسة (Ojo: 2009) بعنوان: "تقدير أثر ثقافة الشركة على مستوى انجاز الموظفين"- نيجيريا.

" Impact Assessment of Corporate Culture on Employee Job Performance"- Nigeria.

هدفت الدراسة إلى تعرف مدى تأثير الثقافة التي تتبناها الشركات على مستوى الانجاز لدى موظفيها، بالإضافة إلى تعرف مدى الإنتاج التنظيمي لديهم كذلك، وذلك على عدة بنوك في ولاية لوغوس بنيجيريا كدراسة حالة جمعية، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الاستطلاع لتحقيق أهدافها، وقد اختيرت عينات الدراسة من المؤسسات البنكية بالطريقة العشوائية الطبقية وذلك حسب السنة التي تم إنشاء البنك بها، أي قسمت العينة إلى بنكين من البنوك الحديثة، وبنكين من البنوك القديمة، وقد تم اختيار (100) موظفاً وموظفة من هذه البنوك حسب الطريقة العشوائية، وقد طبق الباحث استبيان لجمع معلومات الدراسة، وقد بينت النتائج ما يلي:

- عدد كبير من عينة الدراسة (7 و 57%) يوافقون وبشدة على أن ثقافة الشركة تؤثر على مستوى انجاز الموظفين.
- (7 و 48) من عينة الدراسة تؤيد أن ثقافة الشركة تؤثر على نسبة إنتاجية موظفيها.
- يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين الثقافة التي تتبناها الشركة وبين مستوى انجاز موظفيها.
- يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين الثقافة التي تتبناها الشركة وبين مستوى الإنتاجية التنظيمية لموظفيها.

وقد أوصى الباحث في نهاية دراسته بضرورة مراعاة الشركات لثقافات موظفيها وتبني وجهات نظرهم، ومحاولة دمجها مع ثقافة الشركة، حيث يتم تشجيع اللارسمية بين موظفي الشركة، وبالتالي يزيد من إنتاجيتهم ومدى التزامهم المهني.

20- دراسة (Mrayyan& Al – Faouri: 2008) بعنوان: "العلاقة بين مدى الالتزام المهني ومستوى الانجاز لدى الممرضين و الممرضات في مستشفيات الأردن".

" Nurses' Career Commitment and Job Performance: Differences across Hospitals"- Jordan.

هدفت الدراسة إلى تعرف مدى وجود علاقة بين الالتزام المهني ومستوى الانجاز، بين الممرضين و الممرضات في مستشفيات مدينة الزرقاء بالأردن، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (640) ممرضا وممرضة، وقد تم اختيار العينة من (24) مستشفى، اثنتين مستشفيات جامعيان، (11) مستشفى حكومي، و(11) مستشفى خاص، وذلك من محافظات الأردن الشمالية والجنوبية والوسطى، وذلك تبعا لمتغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، فترة الدوام، المستوى التعليمي، العمر، سنوات الخدمة، منطقة العمل، وقد تم تطبيق مقياسين لقياس مدى درجة الالتزام الوظيفي، ومستوى الانجاز لجاردنر وبدون أي تعديلات أو ترجمة، وقد اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي لإجراء الدراسة، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

- يوجد علاقة ارتباطية موجبة بين مدى الالتزام المهني ومستوى الانجاز.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى الالتزام المهني بين الممرضين والممرضات لصالح الممرضات.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضين والممرضات في مستوى الانجاز لصالح الممرضات.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضين والممرضات في مستوى الانجاز لصالح موظفي المستشفيات الخاصة.

وقد أوصى الباحثان بضرورة خلق بيئة داعمة للمرضين والممرضات من أجل زيادة مدى التزامهم المهني، مثل زيادة الحوافز، زيادة فرص التطور المهني، وتحسين الأجهزة والتقنيات الموجودة في المستشفيات.

21- دراسة (Kahia: 2007) بعنوان: "مدى تأثير خصائص المهنة وظروف العمل على مستوى الانجاز لدى موظفي شركات الحديد" تركيا.

" The Effect of Job Characteristics and Working Conditions on Job Performance"- Turkey.

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تأثير خصائص المهنة (البيئة الفيزيائية والدرجة)، وظروف العمل (الظروف البيئية والمخاطر) على مستوى الانجاز لدى موظفي شركات الحديد في تركيا، تبعا

لمتغيرات سنوات الخدمة والمستوى التعليمي ، عينة مكونة من (154) موظفا تم اختيارها لإجراء الدراسة، وذلك من (18) شركة متوسطة الحجم من شركات تصنيع الحديد، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة، وقد بينت النتائج ما يلي:

- يوجد علاقة إيجابية بين مستوى الانجاز ودرجة الموظف.
 - يوجد علاقة سلبية بين مستوى الانجاز وبيئة العمل الضعيفة.
 - أجواء العمل الغير مريحة هي السبب الأول لقلّة الانتاجية.
 - يوجد علاقة سلبية بين بيئة العمل والمؤهل التعليمي للموظف، بمعنى ان الموظفين ذوي الدرجات المنخفضة من التعليم باستطاعتهم تأدية مهامهم في بيئة عمل ضعيفة.
 - كلما كانت أجواء العمل غير مريحة، كلما بذل الموظف جهداً أكبر في عمله.
- وقد أوصى الباحث بضرورة تحسين بيئة العمل المادية من أجل انجاز أفضل، وذلك عن طريق تحسين ظروف العمل من توفير مكاتب مريحة، منح الفرصة للموظفين للتطور المهني، وكذلك مشاركتهم في صنع القرار.

خامساً: التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، والتي تتعلق سواء بمصادر ضغوط العمل، أو بمستوى الإنجاز، أن موضوع ضغوط العمل وآثاره لدى الموظفين بشكل عام، والمعلمين بشكل خاص- لخصوصية هذه المهنة وحساسيتها-، يلقي كما كبيرا من الاهتمام من قبل الباحثين، فقد لوحظ من خلال سرد هذه الدراسات أنها حاولت فهم أبعاد ظاهرة ضغوط العمل، والكشف عن آثارها ومسبباتها ومصادرها، كذلك حاولت بعض هذه الدراسات وضع استراتيجيات تكيفية للتعامل مع هذه الضغوط.

وقد تم رصد عدد من نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة وبعضها البعض، وبينها وبين الدراسة الحالية، وسرد الباحث في السطور التالية تلك الأوجه من الاختلاف والاتفاق، كذلك وضح الباحث أيضا مدى استفادته من الدراسات السابقة، وكذلك أوجه تميز هذه الدراسة عن بقية الدراسات السابقة.

أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة

تتفق الدراسات السابقة التي تم عرضها مع بعضها بجملة من النتائج المنطق عليها وهي:

- 1- يكاد يجمع جميع الباحثين الذين أجروا دراساتهم على مصادر الضغوط، على أن ضغوط العمل تترك آثارها السلبية على المعلمين ، وهذا من شأنه أن يعيق المعلم عن أداء عمله على أكمل وجه، وقد أكدت الدراسات على أن المعلمين يتعرضون بنسب مختلفة لتلك الضغوط ، ومنهم دراسة (طلافة، 2013)، ودراسة (شارييف، 2011)، و دراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011)، و

دراسة (بركات، 2010) ، ودراسة (الخرابشة، والقمش، 2010)، ودراسة (أبو مصطفى، والزين، 2009)، ودراسة (Hasan, 2014)، ودراسة (Jeyara, 2012)، ودراسة (Kayastha D. P. , 2012)، ودراسة (Nnuro, 2012)، ودراسة (Eres&Atanasoska, 2010)، ودراسة (Ravichandran, &Rajendran:2006).

2- تناولت بعض الدراسات السابقة موضوع ضغوط العمل في مجالات أخرى كالتمريض، وموظفي المكتبات، وأساتذة الجامعات، وأفراد الشرطة، والأطباء، ومديري المدارس، والصحفيين، وموظفي البنوك وغيرهم، وكلها أجمعت على أن كل أصحاب هذه المهن يتعرضون لنسب مختلفة من الضغوط المهنية، ومنهم دراسة (السلمي، 2013)، ودراسة (قوراي، 2013)، ودراسة (علي، 2012)، ودراسة (نعامة، وعلي، 2011)، ودراسة (عابدين، 2010)، ودراسة (شبير، 2009)، ودراسة (جودة، 2003)، ودراسة (النوشان، 2003)، ودراسة (أبو نبعة، 1999)، ودراسة (Beheshtifar&Modaber, 2013)، ودراسة (Nnuro, 2012)، ودراسة (ElShikieri& Archibong& others, 2011)، ودراسة (Jibril& Jaiyeoba:2010)، ودراسة (Musa, 2011)، ودراسة (2010).

3- اهتمت بعض الدراسات السابقة بموضوع مستوى الانجاز كمتغير تابع، وذلك لما له من أهمية في زيادة الإنتاجية ، وتحسين مستوى العمل والرقي به، كذلك لما له من دور كبير في زيادة التحصيل المدرسي أيضا، وقد أجمعت كل الدراسات السابقة على أن مستوى الانجاز يتأثر كثيرا بالعوامل السلبية المحيطة بمجال العمل أو الدراسة، مثل علاقته بظاهرة الاغتراب النفسي كما في دراسة (شحادة، 2012)، وعلاقته بنوع طريقة التدريس من حيث الحداثة والقدم مثل دراسة (زكريا، 2012)، وعلاقة مستوى الانجاز ببعض المتغيرات كالطموح ومستوى الضبط مثل دراسة (سالم ، وآخرون، 2012)، وعلاقة مستوى الانجاز بمدى إتقان المهارات العملية مثل دراسة (شبلي، 2011)، وعلاقة مستوى الانجاز بالتلكؤ الأكاديمي مثل دراسة (سيد أحمد، 2008)، وعلاقة الاتجاه نحو مهنة التدريس بمستوى الانجاز مثل دراسة (بلخير، 2007)، وعلاقة مستوى الانجاز بقلق المستقبل مثل دراسة (القرشي، 1433 هـ)، وعلاقته بالرضا الوظيفي مثل دراسة (Khatibi& others: 2014)، وعلاقته بالولاء التنظيمي مثل دراسة (Negin& others: 2013)، وعلاقته بمستوى الدافعية مثل دراسة (Salleh& others: 2011).

4- تتفق معظم الدراسات السابقة حول مسببات ومصادر ضغوط العمل ، والتي يمكن حصرها في عبء العمل، العلاقة مع الزملاء والرؤساء، صراع الدور وغموضه، المشاكل الشخصية، طبيعة العمل، المردود المالي، ومن هذه الدراسات دراسة (علي، 2012)، ودراسة (شاريف، 2011)، ودراسة (الخرابشة، والقمش، 2010)، ودراسة (أبو مصطفى، والزين، 2009)، ودراسة (أبو نبعة، 1999)،

ودراسة (Nnuro, 2012)، ودراسة (Eres&Atanasoska, 2010)، ودراسة (Jibril& (Jaiyeoba:2010).

5- تتفق معظم الدراسات السابقة في الآثار السلبية لضغوط العمل، والتي تتراوح ما بين جسدية ونفسية واجتماعية وسلوكية، مثل دراسة (El Shikieri& Musa, 2011)، ودراسة (Jeyaraj,2012)، ودراسة (Beheshtifar&Modaber, 2013)، ودراسة (عابدين، 2010)، ودراسة (بركات، 2010).

أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

1- تتفق الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة من حيث المنهج المتبع في الدراسة، وهو المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي، حيث يعتبر هو المنهج الوحيد الذي يصلح لهذا النوع من الدراسات.

2- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في موضوع الدراسة والهدف منها، ألا وهو تحديد مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية، مثل دراسة (طلافة، 2013)، ودراسة (شاريف، 2011)، ودراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011)، ودراسة (بركات، 2010)، ودراسة (الخرابشة، والقمش، 2010)، ودراسة (أبو مصطفى، والزين، 2009)، ودراسة (Hasan, 2014)، ودراسة (Jeyara,2012)، ودراسة (Kayastha D. P. &Kayastha, 2012)، ودراسة (Nnuro, 2012)، ودراسة (Eres&Atanasoska, 2010)، ودراسة (Ravichandran, &Rajendran:2006).

3- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث العينة التي تم تطبيق الدراسة عليها، والعينة التي تم تطبيق الدراسة الحالية عليها، في كون الاثنتين انصب اهتمامهما على عينة معلمي المدارس الحكومية، ومنها دراسة (شاريف، 2011)، ودراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011)، ودراسة (بركات، 2010)، ودراسة (الخرابشة، والقمش، 2010)، ودراسة (Jeyaraj,2012)، ودراسة (Kayastha D. P. & R Kayastha , 2012)، ودراسة (Eres&Atanasoska, 2010).

4- تتفق الدراسة الحالية مع معظم الدراسات في كون الدراسات السابقة تناولت المعلمين والمعلمات، وفي كون هذه الدراسة لم تقتصر على نوع محدد، بل أجريت على كلا الجنسين، وتتفق في ذلك مع دراسة كلا من (طلافة، 2013)، ودراسة (على، 2012)، ودراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011)، ودراسة (Jeyaraj,2012)، ودراسة (Kayastha D. P. & R Kayastha , 2012)، ودراسة (Eres&Atanasoska, 2010).

5- تتفق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة من حيث أداة البحث ألا وهي استبانة لقياس مصادر ضغوط العمل لدى المعلمين.

أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

1- اختلفت الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في كونها اقتصرت على عينة من المعلمين والمعلمات فقط، في حين بعض الدراسات ضمنت عينات مختلفة مثل الأطباء، الممرضين، المديرين،

أفراد الشرطة، موظفي البنوك، أساتذة الجامعات، ومن هذه الدراسات دراسة (السلمي، 2013)، ودراسة (قوراي، 2013)، ودراسة (علي، 2012)، ودراسة (نعامة، وعلي، 2011)، ودراسة (عابدين، 2010)، ودراسة (شبير، 2009)، ودراسة (جودة، 2003)، ودراسة (النوشان، 2003)، ودراسة (أبو نبعة، 1999)، ودراسة (Beheshtifar&Modaber, 2013)، ودراسة (Nnuro, 2012)، ودراسة (El Shikieri& Musa, 2011)، ودراسة (Jibril& Jaiyeoba:2010)، ودراسة (Archibong& others, 2010).

2- تختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في كونها اقتصر على التعليم الثانوي، في حين بعض الدراسات انصب على التعليم الأساسي، وكذلك المعاقين بصريا، والتربية الخاصة، مثل دراسة (طلافة، 2013)، ودراسة (شاريف، 2011)، ودراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011)، ودراسة (أبو مصطفى، والزين، 2009).

3- تختلف هذه الدراسة عن بعض الدراسات في الأداة، حيث استخدمت بعضها مقياس إدارة الوقت مثل دراسة (السلمي، 2013)، ومقياس الأداء الوظيفي مثل دراسة (علي، 2012)، ومقياس الرضا الوظيفي مثل دراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011)، ومقياس الأداء التنظيمي كما في دراسة (El Shikieri& Musa, 2011)، ومقياس الاستقرار الوظيفي كما في دراسة (Beheshtifar&Modaber, 2013).

4- تختلف هذه الدراسة عن جميع الدراسات السابقة من حيث حدود الدراسة الجغرافية، حيث أجريت على معلمي المدارس الثانوية في محافظات غزة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1- من حيث موضوع الدراسة: حيث جاءت هذه الدراسة مكمل للجهود السابقة التي بذلت في هذا المجال وبدأت من حيث انتهى الآخرون فهي حلقة ضمن حلقات البحث العلمي التراكمي، **مثل دراسة** (شاريف، 20011)، ودراسة (المساعد، 1993)، ودراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011)، ودراسة (Hasan, 2014)، ودراسة (Jeyaraj, 2012) والتي انصب الاهتمام بها في مجال المعلمين، دون غيرها من المهن.

2- من حيث المنهج: استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، وذلك على نهج جميع الدراسات التي اعتمدها الباحث في دراساته السابقة، منها على سبيل المثال دراسة (أبو نبعة، 1999)، ودراسة (Beheshtifar & Modaber, 2013)، ودراسة (شحادة، 2012)، فهو المنهج الوحيد الملائم لهذا نوع من الدراسات.

3- تحديد المتغيرات والإجراءات المناسبة، وقد تم الاسترشاد بذلك بدراسات منها (أبو مصطفى والأشقر، 2011)، ودراسة (الشارشة، والقمش، 2010).

- 4- من حيث أداة الدراسة: تم الاستفادة من معظم الدراسات السابقة في بناء استبانة الدراسة وتحديد مجالاتها وبنودها، مثل دراسة (شبير: 2009)، ودراسة (السلمي، 2013)، ودراسة (الشمراي، 143 هـ).
5- من حيث الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وتفسيرها، وذلك على نهج جميع الدراسات السابقة التي اعتمدها الباحث.
6- من حيث النتائج والتوصيات: استفاد الباحث مما قدمتها الدراسات السابقة من توصيات ومقترحات في اختيار عنوان الدراسة، مثل دراسة (شبير، 2009)، ودراسة (المساعد، 1993).
7- من حيث اختيار عينة الدراسة، مثل دراسة (القرشي، 1433)، ودراسة (بلخير، 2007).
8- من حيث المعوقات حيث أشارت بعض الدراسات السابقة بأنها تعرضت لصعوبات في تطبيق وتوزيع وجمع أداة الدراسة حيث استفاد الباحث من خبرات وتجارب الآخرين.

أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- 1- تناولت الدراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الحكومية بمحافظة غزة.
2- تضمين الدراسة متغير جديد وهو متغير فترة الدوام، حيث يعتقد بأن لهذا المتغير تأثيراً واضحاً سعت الدراسة للكشف عنه.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

الطريقة والإجراءات

- ◀ المقدمة.
- ◀ أولاً: منهج الدراسة.
- ◀ ثانياً: مجتمع الدراسة.
- ◀ ثالثاً: عينة الدراسة.
- ◀ رابعاً: الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية.
- ◀ خامساً: أداة الدراسة.
- صدق الاستبانة.
- ثبات الاستبانة.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة

مقدمة:

يعرض هذا الفصل وصفا مفصلا للإجراءات والخطوات المنهجية التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهجية البحث ، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أولاً: منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والآثار التي تحدثها.

ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: " المنهج الذي من خلاله يمكن وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها" (أبو حطب، وصادق، 2010: 104-105)، والتي يحاول الباحث من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة(مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة، وعلاقتها بمستوى الإنجاز)، وهو أحد أشكال التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة بالفحص والتحليل.

وقد تم استخدام مصدرين رئيسيين من مصادر المعلومات:

- المصادر الثانوية: تم الرجوع إلى مصادر البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري للبحث، والتي تتمثل في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات، والمقالات، والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث، والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

• **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، وقد تم تفرغ وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي "Statistical Package for the Social Sciences SPSS".

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في محافظات غزة والبالغ عددهم وفقاً للسجلات الرسمية (4857) معلماً ومعلمة، والجدول رقم (4/2) يوضح مجتمع الدراسة حسب بعض متغيرات الدراسة

جدول رقم (4/2)

يوضح مجتمع الدراسة من جميع معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة غزة

المجموع	الجنس		جنس المدرسة			عدد المدارس	المحافظة
	معلمة	معلم	مشتركة	إناث	ذكور		
779	394	385	-	11	12	23	شمال غزة
1538	824	714	-	23	25	48	غزة
910	511	399	3	11	13	27	الوسطى
1035	519	516	-	15	16	31	خان يونس
595	323	272	-	6	10	16	رفح
4857	2571	2286	3	66	76	145	المجموع

*وفق السجلات الرسمية لوزارة التربية والتعليم للعام الدراسي 2014 - 2015.

ملاحظة: يقصد بالمدارس المشتركة بأنها المدارس التي تكون مخصصة لدوام الفترتين صباحية ومسائية.

ثالثاً: عينة الدراسة:

1- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكوّنت عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) معلماً ومعلمة، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية بغرض تقنين أداتي الدراسة، والتحقق من صلاحيتهما للتطبيق على العينة الأصلية، ومن أجل استطلاع الظروف المحيطة بمشكلة الدراسة، وأيضاً لتحديد جوانب القصور في أداة الدراسة ليتم التعديل عليها

لاحقاً، ولتقدير الوقت الذي ستستغرقه الدراسة الميدانية، وهي عينة منفصلة عن عينة الدراسة الأصلية التي تم التطبيق عليها.

2- عينة الدراسة الأصلية:

تكونت عينة الدراسة من (510) معلماً ومعلمة، حيث تم توزيع أداة الدراسة عليهم جميعاً وقد تم استرداد (485) أي ما نسبته (9%) من مجتمع الدراسة وهي العينة الفعلية للدراسة.

رابعاً: الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية:

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (4/3)

توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية%
معلم	229	47.2 %
معلمة	256	52.8 %
المجموع	485	100 %

يبين جدول رقم (4/3) أن ما نسبته (47.2%) من عينة الدراسة هم من المعلمين، بينما ما نسبته (52.8%) هم من المعلمات.

2- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة:

جدول (4/4)

توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	86	17.7 %
من 5 - 10 سنوات	220	45.4 %
أكثر من 10 سنوات	179	36.9 %
المجموع	485	100 %

يبين جدول (4/4) أن ما نسبته (17.7%) من عينة الدراسة هم من الذين (سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات)، بينما ما نسبته (45.4%) هم من الذين سنوات خدمتهم (من 5 - 10 سنوات)، بينما (36.9%) هم من الذين سنوات خدمتهم (أكثر من 10 سنوات).

3- توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (4/5)

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
بكالوريوس	431	88.9%
ماجستير فأعلى	54	11.1%
المجموع	485	100%

يبين جدول (4/5) أن ما نسبته (88.9%) من عينة الدراسة هم من الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما ما نسبته (11.1%) هم من الذين مؤهلهم العلمي ماجستير فأعلى.

4: توزيع أفراد العينة حسب فترة الدوام المدرسي:

جدول رقم (4/6)

توزيع أفراد العينة حسب فترة الدوام المدرسي

فترة الدوام المدرسي	العدد	النسبة المئوية %
صباحي دائم	404	83.3%
مسائي دائم	19	3.9%
مدرسة ذات فترتين	62	12.8%
المجموع	485	100%

يتضح من الجدول رقم (4/6) أن ما نسبته (83.3%) "صباحي دائم"، وأن ما نسبته (3.9%) "مسائي دائم"، وأن ما نسبته (12.8%) "مدرسة ذات فترتين".

5- توزيع أفراد العينة حسب المحافظة :

جدول رقم (4/7)

توزيع أفراد العينة حسب المحافظة

المحافظة	العدد	النسبة المئوية %
شمال غزة	77	15.9%
غزة	154	31.8%

الوسطى	91	% 18.8
خانيونس	104	% 21.4
رفح	59	% 12.2
المجموع	485	% 100

يتضح من الجدول رقم (4/7) أن ما نسبته (15.9%) "شمال غزة"، وأن ما نسبته (31.8%) "غزة"، وأن ما نسبته (18.8%) "الوسطى"، وأن ما نسبته (21.4%) "خانيونس"، وأن ما نسبته (12.2%) "رفح".

خامساً: أدوات الدراسة:

تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها: "أداة ذات أبعاد، وينود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابية تحريرية" (الأغا والأستاذ، 2004: 116)، وقد تم استخدام الاستبانة لقياس "مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز لديهم" لمناسبتها لموضوع الدراسة. حيث قام الباحث ببناء استبانتين. تقيس الاستبانة الأولى مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم، بينما تقيس الاستبانة الثانية مستوى الإنجاز لديهم.

خطوات بناء أداتي الدراسة:

- 1- الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانتين، وصياغة فقراتهما.
 - 2- تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانتان.
 - 3- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- تم تصميم استبانتين الأولى لقياس مصادر ضغوط العمل، وقد تكونت من (75) فقرة في صورتها الأولية موزعة على (5) مجالات وهي:

- المجال الأول : ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه.
- المجال الثاني : ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية.
- المجال الثالث : ضغوط العمل الناتجة عن العلاقة مع المدير والزملاء.
- المجال الرابع : ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي.
- المجال الخامس : ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة.

أما الاستبانة الثانية فتناولت موضوع الانجاز، وتكونت من (48) فقرة، انظر ملحق رقم (1).
 4- تم عرض الاستبانتين على المشرف، والأخذ بمقترحاته وتعديلاته الأولية.
 5- تم عرض الاستبانتين على (15) محكماً من الباحثين والأكاديميين في كليات التربية، والمختصين في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، ووزارة التربية والتعليم العالي، والملحق رقم (2) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.
 6- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل وإضافة بعض الفقرات فأصبحت (68) فقرة، والاستبانة الثانية تم تعديل بعض الفقرات وحذف البعض لتستقر في صورتها النهائية على (30) فقرة، انظر ملحق (3).
 يتم الإجابة على كل فقرة من الفقرات السابقة وفق مقياس (ليكرت) الخماسي كما هو موضح في جدول رقم (4/8).

جدول رقم (4/8)

مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
الدرجة	5	4	3	2	1

أولاً: صدق استبانة مصادر ضغوط العمل و ثباتها :

صدق الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة: "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه"، كما يقصد بالصدق: "شمولاً لاستقصاء جميع العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها، ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001:44) وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية ملحق رقم (1) على مجموعة من المحكمين، تألفت من (15) محكماً من المتخصصين في التربية، وقد تم الاستجابة لآراء المحكمين من حيث الحذف والتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

1- صدق الاتساق الداخلي "Internal Validity"

يقصد بصدق الاتساق الداخلي: "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة، والدرجة الكلية للمجال نفسه.

نتائج الاتساق الداخلي للمجال الأول: "ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه "

يوضح جدول رقم (4/9) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4/9)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1-	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها.	**0.73	0.01
2-	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.	**0.50	0.01
3-	أكلف بأعمال صعبة ومعقدة لا تتناسب وقدراتي.	**0.77	0.01
4-	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.	**0.51	0.01
5-	أكلف بأعمال بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.	*0.43	0.05
6-	أكلف بأعمال أهدافها غير محددة.	**0.57	0.01
7-	ألتقي أوامر العمل من عدة مصادر .	**0.49	0.01
8-	أجهل حدود مسؤولياتي.	**0.53	0.01
9-	أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة.	**0.58	0.01
10-	يقيم المدير عملي بمعايير غير دقيقة.	**0.83	0.01
11-	يقيم المدير عملي بناء على المجاملة و العشوائية.	**0.73	0.01
12-	تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي.	**0.50	0.01
13-	لا يحق لي التظلم عندما تكون نتائج تقييمي غير منصفة.	**0.77	0.01
14-	أؤدي مهام بطريفة خطأ من أجل إرضاء مديري طبقاً لإرشاداته.	**0.51	0.01
15-	أبادر في طرح الأفكار لمديري فلا أجد أذانا صاغية.	*0.43	0.01
16-	تتخذ القرارات دون مشاركتي فيها.	**0.57	0.01
17-	يتوقع مديري مني جهداً أكبر من طاقتي.	**0.49	0.01
18-	تنقصني بعض المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل.	**0.53	0.01
19-	تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إليّ.	**0.58	0.01
20-	جدول الحصص متغير وغير ثابت.	**0.83	0.01

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (28) تساوي 0.449

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (28) تساوي 0.349

نتائج الاتساق الداخلي للمجال الثاني: "ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية "

يوضح جدول رقم(4/10) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية "والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4/10)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1-	الإضاءة في الفصول غير كافية.	**0.67	0.01
2-	أعمل في فصول تفتقر إلى الهدوء (كثرة الضوضاء).	**0.88	0.01
3-	أعمل في فصول غير مناسبة صحيا من حيث التهوية أو التدفئة.	**0.52	0.01
4-	أعمل في مدرسة لا تتوفر فيها غرفة معلمين ملائمة.	*0.45	0.05
5-	ترتيب المقاعد في الفصول لا يساعدني على أداء عملي بسهولة.	**0.67	0.01
6-	أستخدم أدوات ووسائل تعليمية تقليدية.	**0.77	0.01
7-	ينقصني التجهيزات والوسائل التعليمية في العمل.	**0.58	0.01
8-	توزيع الفصول في المدرسة لا يتلاءم مع جو مهني سليم.	**0.64	0.01
9-	أشعر بالتعب والضيق من صعوبة الانتقال بين الفصول في المدرسة.	**0.77	0.01
10-	بعض الفصول الدراسية ضيقة.	**0.58	0.01
11-	عدد الطلاب كبير في الفصل الواحد.	*0.39	0.05
12-	المدرسة تفتقر إلى مظلات لحماية الطلبة فترة الاستراحة.	**0.69	0.01

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (28) تساوي 0.449

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (28) تساوي 0.349

نتائج الاتساق الداخلي للمجال الثالث: "ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء:

يوضح جدول رقم(4/11) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء "والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4/11)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	علاقات المودة والألفة بيني وبين زملائي في المدرسة ضعيفة.	**0.74	0.01
2	أشعر أن المعلمين يضمنون لي مشاعر الغيرة والحسد.	**0.64	0.01
3	مشاركتي ضعيفة في المناسبات الخاصة مع المعلمين.	**0.66	0.01
4	أشعر بوجود عدم ثقة بيني وبين المعلمين في المدرسة.	**0.87	0.01
5	العلاقة بيني وبين المدير بعيدة عن التفاهم.	**0.74	0.01
6	أشعر بأنني مراقب دائما من قبل المدير.	**0.57	0.01
7	تزعجني اللامبالاة تجاه أوضاع المدرسة.	**0.57	0.01
8	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أؤدي عملي بشكل جيد.	**0.67	0.01
9	بضايقتني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع المدير.	**0.88	0.01
10	يفنقر الزملاء لمبدأ المشاركة والتعاون.	**0.52	0.01
11	أشعر أن زيارة المدير لي في الفصل هدفها تصيد الأخطاء.	*0.45	0.05
12	تضايقتني بعض التصرفات الشخصية لزملائي.	**0.67	0.01
13	أشكو من قلة الأخذ باقتراحاتي من قبل المدير.	**0.77	0.01

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (28) تساوي 0.449

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (28) تساوي 0.349

نتائج الاتساق الداخلي للمجال الرابع: "ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي"

يوضح جدول رقم (4/12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4/12)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي" والدرجة الكلية للمجال

م	معامل الارتباط	Sig	م	معامل الارتباط	sig
1	**0.68	دالة عند مستوى 0.01	8	**0.78	دالة عند مستوى 0.01
2	**0.74	دالة عند مستوى 0.01	9	**0.64	دالة عند مستوى 0.01

دالة عند مستوى 0.01	**0.81	10	دالة عند مستوى 0.01	**0.64	3
دالة عند مستوى 0.01	**0.58	11	دالة عند مستوى 0.01	**0.77	4
دالة عند مستوى 0.01	**0.64	12	دالة عند مستوى 0.01	**0.84	5
			دالة عند مستوى 0.01	**0.69	6
			دالة عند مستوى 0.01	**0.74	7

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (28) تساوي 0.449

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (28) تساوي 0.349

نتائج الاتساق الداخلي للمجال الخامس: "ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة"

يوضح جدول رقم (4/13) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه.

جدول رقم (4/13)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة" والدرجة الكلية للمجال

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1	أتعامل مع طلابي بقسوة بسبب عدم أدائهم مطالبي التدريسية.	**0.69	0.01
2	أشعر بالضيق من نقص دافعية طلابي.	**0.55	0.01
3	أجد صعوبة في ضبط الفصل لكثرة أعداد الطلبة.	**0.78	0.01
4	تصرفات طلبي تزيد من ضغوطني النفسية.	**0.51	0.01
5	أشعر بأني أتعامل مع الطلبة يومياً أكثر مما ينبغي.	*0.43	0.01
6	يضايقتني اكتظاظ الفصول بالطلبة .	**0.57	0.01
7	يزعجني انتشار المشكلات السلوكية بين الطلبة.	**0.55	0.01
8	أخشى من ممارسة العقاب البدني على الطلبة.	**0.69	0.01
9	أعاني من وجود تكتلات طلابية داخل الفصل.	**0.78	0.01
10	يزعجني تأخر الطلبة عن الحصص.	**0.48	0.05
11	أبذل مجهوداً كبيراً في حل مشكلات الطلبة.	**0.68	0.01

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (28) تساوي 0.449

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (28) تساوي 0.349

" Structure Validity" : الصدق البنائي

يعد الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وللتحقق من

الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة كما في جدول رقم (4/14).

جدول (4/14)

معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

المجال	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	.61 **0	0.01
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	.51 **0	0.01
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية	.73 **0	0.01
ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير و الزملاء	.49 **0	0.01
ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي	.58 **0	0.01
الدرجة الكلية	.78 **0	0.01

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (28) تساوي 0.449

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (28) تساوي 0.349

يتضح من الجدول رقم (4/14) أن معامل الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك المجالات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة : " Reliability "

يشير الثبات إلى: "مدى اتساق نتائج المقياس، فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين مختلفتين، فإننا نستدل على ثباتها" (علام، 2010:466).

ويعرف أيضاً: "إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات مقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه، وانسجامه، واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة" (القحطاني، 2002:76).

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

أ-معامل ألفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha Coefficient)

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وتشير النتائج الموضحة في جدول رقم (4/15) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة حيث كانت تتراوح قيمتها للمجالات ما بين (0.395 - 0.681)، بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للاستبانة (0.798) وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

جدول رقم (4/15)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	20	0.89
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية	12	0.60
ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء	13	0.89
ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي	13	0.59
ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة	11	0.77
الدرجة الكلية لضغوط العمل	69	0.81

ب- طريقة التجزئة النصفية: (Split Half Method)

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون = معامل الارتباط المعدل، حيث R معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول رقم (4/16):

جدول رقم (4/16)

طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

المجال	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	0.56	0.72
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية	0.69	0.82
ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء	0.87	0.93
ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي	0.54	0.70
ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة	0.69	0.82
الدرجة الكلية لضغوط العمل	0.88	0.94

واضح من النتائج الموضحة في جدول رقم (4/16) أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم (3) قابلة للتوزيع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة، وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

الأداة (الاستبانة) الثانية:

ثانيا : صدق وثبات استبانة مستوى الانجاز لدى المعلمين:

صدق الاستبانة: وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية ملحق رقم (1) على مجموعة من المحكمين، تألفت من (15) محكماً من المتخصصين في التربية، وقد تم الاستجابة لآراء المحكمين من حيث الحذف والتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية ملحق رقم (3).

2- صدق الاتساق الداخلي "Internal Validity"

يقصد بصدق الاتساق الداخلي: "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال الاستبانة، والدرجة الكلية.

نتائج الاتساق الداخلي لفقرات مستوى أداء المعلمين"

يوضح جدول رقم (4/17) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور " مستوى إنجاز المعلمين " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوي معنوية

($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر المجال صادق لما وضع لقياسه

جدول رقم (4/17)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "مستوى إنجاز المعلمين" والدرجة الكلية للمجال

م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	**0.78	دالة عند مستوى 0.01	16	**0.55	دالة عند مستوى 0.01
2	**0.64	دالة عند مستوى 0.01	17	**0.69	دالة عند مستوى 0.01
3	**0.81	دالة عند مستوى 0.01	18	**0.78	دالة عند مستوى 0.01
4	**0.58	دالة عند مستوى 0.01	19	**0.48	دالة عند مستوى 0.05
5	**0.64	دالة عند مستوى 0.01	20	**0.68	دالة عند مستوى 0.01

0.01 دالة عند مستوى	**0.79	21	0.01 دالة عند مستوى	**0.74	6
0.01 دالة عند مستوى	**0.67	22	0.01 دالة عند مستوى	**0.69	7
0.01 دالة عند مستوى	**0.78	23	0.01 دالة عند مستوى	**0.55	8
0.01 دالة عند مستوى	**0.68	24	0.01 دالة عند مستوى	**0.78	9
0.01 دالة عند مستوى	**0.67	25	0.01 دالة عند مستوى	**0.68	10
0.01 دالة عند مستوى	**0.77	26	0.01 دالة عند مستوى	**0.74	11
0.01 دالة عند مستوى	**0.64	27	0.01 دالة عند مستوى	**0.64	12
0.01 دالة عند مستوى	**0.79	28	0.01 دالة عند مستوى	**0.77	13
0.01 دالة عند مستوى	**0.88	29	0.01 دالة عند مستوى	**0.84	14
0.01 دالة عند مستوى	**0.67	30	0.01 دالة عند مستوى	**0.69	15

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (28) تساوي 0.449

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (28) تساوي 0.349

يتضح من الجدول رقم (4/17) وجود علاقة طردية قوية عند مستوى دلالة 0.05 بين المجالات والدرجة الكلية للمجال، حيث أن كل منها sig (مستوى الدلالة) أقل من 0.05 .

ثبات الاستبانة : " Reliability "

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

أ-معامل ألفا كرونباخ:(Cronbach's Alpha Coefficient)

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وتشير النتائج الموضحة في جدول رقم(4/18) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة حيث كانت قيمته للدرجة الكلية للاستبانة (0.85) وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

جدول رقم(4/18)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استبانة الانجاز

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الدرجة الكلية للاستبانة	30	0.85

ب-طريقة التجزئة النصفية: (Split Half Method)

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سيبرمان براون = معامل الارتباط المعدل، حيث R معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول رقم(4/19):

جدول رقم(4/19)

طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الاستبانة

معامل الارتباط المعدل	معامل الارتباط	المجال
0.84	0.75	الدرجة الكلية للاستبانة

واضح من النتائج الموضحة في جدول رقم(4/19) أن قيمة معامل الارتباط المعدل(سييرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق رقم(3) قابلة للتوزيع، ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة، وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)".

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- النسب المئوية، والتكرارات، والوزن النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة .
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وكذلك اختبار التجزئة النصفية؛ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)؛ لقياس درجة الارتباط، ويقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي، والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الدرجة المتوسطة وهو(3)، أم زاد أو قل عن ذلك، ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة، وقد استخدم للإجابة عن الفرضية الثانية (الجنس، المؤهل العلمي).
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات، أو أكثر من البيانات، وقد استخدم مع متغير (سنوات الخدمة، فترة الدوام، المحافظة).

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية

”إجابة التساؤلات ومناقشتها“

- المقدمة. <
- المحك المعتمد في الدراسة. <
- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة وتفسيرها. <
 1. الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة.
 2. الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة.
 3. الإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة.
 4. الإجابة عن السؤال الرابع من أسئلة الدراسة.
 5. الإجابة عن السؤال الخامس من أسئلة الدراسة.
- التوصيات. <
- المقترحات. <

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية

مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف إلى: "مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز لديهم"، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام المدرسي، المحافظة).

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)" للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

المحك المعتمد في الدراسة :

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة ، فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس ($5-1=4$)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي ($4/5=0.80$)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (5/20)

يوضح المحك المعتمد في الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	درجة الموافقة
من 1 - 1.80	من 20% - 36%	قليلة جدا
أكثر من 1.80 - 2.60	أكثر من 36% - 52%	قليلة
أكثر من 2.60 - 3.40	أكثر من 52% - 68%	متوسطة
أكثر من 3.40 - 4.20	أكثر من 68% - 84%	كبيرة
أكثر من 4.20 - 5	أكثر من 84% - 100%	كبيرة جدا

المحك المعتمد للدراسة **نقلًا عن** (التميمي، 2004:42)

ولتفسير نتائج الدراسة والحكم على مستوى الاستجابة، اعتمد الباحث على ترتيب المتوسطات الحسابية على مستوى المجالات للأداة ككل، ومستوى الفقرات في كل مجال، وقد حدد الباحث درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

ثانياً : تحليل مكونات أداة الدراسة " واقع متغيرات الدراسة " ومناقشة النتائج

اختبار التوزيع الطبيعي (K-S) Nolmogorov-Simirov Test

تم استخدام اختبار كولموجوروف-سمرنوف (Nolmogorov-Simirov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (5/21)

جدول رقم (5/21)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

م	الاستبانة	قيمة z	القيمة الاحتمالية
1	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	0.85	0.11
2	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية	0.78	0.23
3	ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء	0.69	0.06
4	ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي	0.87	0.14
5	ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة	0.96	0.30
6	الانجاز	0.85	0.11
	جميع الفقرات	0.78	0.87

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع مجالات المقياس كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وعليه تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل فقرات الاستبانة والإجابة على الفرضيات.

تحليل فقرات الاستبانة :

قام الباحث باستخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T.test) لتحليل فقرات الاستبانة، فإذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig) أكبر من (0.05) نقبل الفرضية الصفرية، ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة أقل من قيمة الموافقة المتوسطة وهي (2.60)، أما إذا كانت القيمة الاحتمالية (Sig) أقل من (0.05) نرفض الفرضية الصفرية، ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة أكبر من قيمة الموافقة المتوسطة وهي (2.60)، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يختلف اختلافاً جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وذلك من خلال قيمة الاختبار.

الإجابة عن أسئلة الدراسة:

قام الباحث بالإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال تحليل البيانات، والتركيز على أعلى فقرتين وأدنى فقرتين، وتفسير نتائجها ومقارنتها بالدراسات السابقة.

الإجابة عن السؤال الأول:

- ما درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم؟ وللإجابة على هذا التساؤل، تم استخدام المتوسط الحسابي، والوزن النسبي، واختبار T لعينة واحدة.

جدول رقم (5/22)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل مجال من المجالات

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (sig)	الرتبة
1.	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	3.3	1.22	66.00	3.84	0.00	3
2.	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية	3.12	0.83	62.4	8.58	0.00	5
3.	ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء	3.38	1.13	67.5	10.7	0.00	1
4.	ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي	3.18	1.14	63.7	17.9	0.00	4
5.	ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة	3.31	1.15	66.2	19.8	0.00	2
	الدرجة الكلية للاستبانة	3.26	1.09	65.1	4.88	0.00	

يبين جدول رقم (5/22) أن: المتوسط الحسابي لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة يساوي (3.26)، وبذلك فإن الوزن النسبي (65.1%)، وأن قيمة اختبار T يساوي (4.88)، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)، وهذا يعني أن: هناك موافقة بدرجة متوسطة على مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة بشكل عام.

ومن الملاحظ أنه بالرغم من ترتيب المجالات حسب الوزن النسبي، إلا أن جميع المجالات الخمسة كانت متقاربة في الوزن النسبي فهي بحدود (67.5%) و(62.4%)، أي الفروق طفيفة في الوزن النسبي، وهذا يؤكد أن جميع المجالات التي اختارها الباحث بناء على خبرته الشخصية ومقابلاته غير الرسمية مع المعلمين، كانت في موضعها الصحيح.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- خصوصية المجتمع الفلسطيني عامة، والمعلمين بصفة خاصة، حيث تكثر الأعباء والمهام المطلوبة من المعلمين، فهي تتنوع ما بين التدريسية، والإدارية، والإشرافية، والتقويمية، ويجب تنفيذها بأقصى جودة وسرعة ممكنة، إضافة إلى الأعباء الاجتماعية والمالية، وعدم العدالة في توزيع الرواتب وغيرها الكثير.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (السلمي: 2013) ، (الخرابشة، والقمش: 2010) ، (شبير: 2009)، (جودة: 2003)، في التعرض إلى درجة متوسطة من الضغوط. وعليه فإن معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة يتعرضون لضغوط عمل بدرجة متوسطة، وفق التحليل الذي أجري لاستجاباتهم من وجهة نظرهم.

_ كما يتضح من الجدول رقم (5/22) أن المجال الثالث " ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء" حصل على المرتبة الأولى وبدرجة متوسطة، حيث بلغ الوزن النسبي (67.5%).
ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ اللوائح والقوانين التي تفرضها إدارة المدرسة على المعلمين تسبب بعض الاشكاليات لبعض المعلمين.
- أن أجواء العمل في غالبية المدارس الثانوية تتسم بالتوتر نوعاً ما، وذلك بسبب جملة الضغوطات التي يعاني منها المعلمون والمديرون على حد سواء، إما بسبب الظروف المادية المتباينة بين المعلمين، فيسبب ذلك نوعاً من الحساسية، أو بسبب حساسية المرحلة التي يدرسونها، بالذات طلبة الثانوية العامة، وأحياناً تدخل التحيزات السياسية في العلاقات بين الزملاء وبعضهم البعض، وبين المدير، كل تلك الأسباب مجتمعة توفر نوعاً من التوتر وعدم الانسيابية في العلاقات.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة إيرز، وأتاناوسكا (Eres&Atanasoska, 2010) من حيث حصول مجال العلاقة مع الزملاء على الترتيب الأول من حيث مصادر ضغوط العمل.

- وقد حصل المجال الخامس " ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة" على المرتبة الثانية، حيث بلغ الوزن النسبي (66.2%) وبدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن المعلمين يقضون جل وقتهم في عملية ضبط الطلبة داخل الصفوف وفي ساحة المدرسة، ومحاولة لعلاج مشكلاتهم السلوكية الزائدة عن حدها بسبب دخولهم مرحلة المراهقة، هذا بالإضافة إلى العبء الأكبر داخل الصف من تدريس ومتابعة أعمالهم، ومستوياتهم التحصيلية، وتقييمهم وخلافه، جل ذلك من شأنه أن يزيد من حدة الضغوط على المعلمين.

- أيضاً هناك مشكلة إما عدم توافر مرشد نفسي في المدرسة، أو تواجده بشكل مؤقت بسبب دوامه في مدرستين في نفس الوقت، وذلك بسبب ضعف الإمكانيات المادية للحكومة، فتلجأ إلى سد العجز

بتوظيف موظف واحد في مدرستين، أو أحياناً يكون هناك تقاعس من قبل المرشد النفسي في المدرسة عن حل مشكلات الطلبة، وعدم الاهتمام بالقيام بوظيفته على اكمل وجه.

_ وقد حصل مجال الأول "ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه" على المرتبة الثالثة وبدرجة متوسطة، حيث بلغ الوزن النسبي (66.00%).

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ كثرة الأعباء الملقاة على عاتق المعلمين، والتي تتضمن مهام إدارية وتعليمية وتقييمية وإشرافية، كل ذلك في فترة زمنية محدودة لا تتعدى الست ساعات يومياً، وربما يؤجل المعلم ما بقي من واجباته إلى يومه التالي، لتزيد أعباءه أكثر، أو أحياناً يصطحبها إلى منزله، فيقلل من فترات راحته وأوقات رفاهيته، ويحرم عائلته من التمتع بصحبته.

• وحصل المجال الرابع "ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي" على المرتبة الرابعة، حيث بلغ الوزن النسبي (63.7%) وبدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ التناقض بين رغبة المعلم في أن تثمر جهوده طيلة السنوات، ليصل إلى مرتبة أعلى يستحقها نظير خدمته الطويلة في العمل، في ظل غياب معايير واضحة للتقدم الوظيفي.

- عدم اكتراث الوزارة لحملة الشهادات العليا، ومساواتهم بزملائهم من حملة البكالوريوس وربما الدبلوم، فيشعر المعلم بعدم الفائدة من محاولة النمو مهنياً، لأن الترقى الوظيفي لن يكون حليفه معظم الوقت.

- وحصل المجال الثاني "ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية" على المرتبة الخامسة، حيث بلغ الوزن النسبي (62.4%) وبدرجة متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن بيئة العمل المادية مقبولة - نوعاً ما - في المدارس الثانوية، حيث التهوية جيدة إلى حد ما، كذلك توجد غرف معلمين ملاءمة، كما أن توزيع الفصول في المدرسة يسمح بحرية الحركة والتنقل بين المرافق المختلفة، إلا أن هناك بعض الصعوبات في النظام المادي للمدرسة مثل كثرة عدد الطلاب في الفصل الواحد، كذلك عدم توافر وسائل تعليمية كافية ومناسبة، وهذا يؤدي إلى نوع من الضغوط المهنية لدى المعلمين.

• تحليل فقرات المجال الأول: " ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه":

جدول رقم (5/23)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig)	الترتيب
1.	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها.	3.2	63.9	12.6	0.00	8
2.	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.	3.7	74.00	7.6	0.00	3
3.	أكلف بأعمال صعبة ومعقدة لا تتناسب وقدراتي.	1.94	38.8	14.9	0.12	20
4.	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.	4.65	93.00	12.8	0.00	1
5.	أكلف بأعمال بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.	3.1	62.00	1.41	0.143	11
6.	أكلف بأعمال أهدافها غير محددة.	2.7	54.00	6.52	0.00	16
7.	أتلقي أوامر العمل من عدة مصادر.	2.6	52.00	4.61	0.00	17
8.	أجهل حدود مسؤولياتي.	3.12	62.4	20.6	0.00	9
9.	أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة.	2.74	54.8	4.85	0.00	15
10.	يقيم المدير عملي بمعايير غير دقيقة.	2.45	49.00	2.56	0.11	19
11.	يقيم المدير عملي بناء على المجاملة و العشوائية.	4.25	85.00	5.45	0.00	2
12.	تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي.	2.57	51.4	0.505	0.614	18
13.	لا يحق لي التظلم عندما تكون نتائج تقييمي غير منصفة.	3.21	64.2	1.41	0.255	7
14.	أؤدي مهامى بطريقة خطأ من أجل إرضاء مديري طبقاً لإرشاداته.	3.45	69.00	15.3	0.00	6
15.	أبادر في طرح الأفكار لمديري فلا أجد آذانا صاغية.	3.55	71.00	5.62	0.00	5
16.	تتخذ القرارات دون مشاركتي فيها.	3.08	61.7	8.65	0.00	12
17.	يتوقع مديري منى جهداً أكبر من طاقتي.	3	60.00	7.62	0.00	13
18.	تتقصني بعض المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل.	3.62	72.4	9.35	0.00	4
19.	تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إليّ.	3.12	62.4	2.98	0.01	10
20.	جدول الحصص متغير وغير ثابت.	2.76	55.3	2.84	0.012	14
	الدرجة الكلية	3.3	66.00	3.83	0.00	

• الفقرة دالة عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (5/23) أعلى فقرتين في هذا المجال كانت:

• الفقرة رقم (4) والتي نصت على: "أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها" احتلت المرتبة الأولى بوزن

نسبي قدره (93.00%) بدرجة تقدير كبيرة جداً.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أسلوب التكرار والنمطية في عمل المعلمين بصفة عامة، فاليوم الدراسي بالنسبة للمعلم يتكرر كل يوم

طوال العام الدراسي، فهو يبدأ بطابور الصباح وما يتبعه من مشكلات تأخر الطلبة، ثم التنقل بين

الحصص والفصول لشرح نفس الدرس، ثم أعمال التحضير للدروس القادمة خلال الاستراحة أو حصص الفراغ، ثم يليها إعداد الامتحانات وتدقيقها ورصد درجات الطلبة، وبعد ذلك انتهاء اليوم الدراسي، ليعود في الصباح التالي ليمارس نفس الأنشطة مع نفس الطلبة في نفس المدرسة.

- الفقرة رقم (11) والتي نصت على: "يقيّم المدير عملي بناء على المجاملة والعشوائية" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (85.00%) بدرجة تقدير كبيرة جداً.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ انتشار ظاهرة (حاشية المدير)، وهم تلك المجموعة من المعلمين الذي يتواجدون باستمرار حول المدير ومقربين منه، وبينهم نوع من الصداقة، فيتم تقييمهم بصورة غير عادلة، والعكس صحيح بالنسبة للمعلمين غير المقربين من المدير، فيتم تقييمهم بدون النظر الفعلي إلى انجاز ذلك المعلم، بل يتم بصورة سريعة بناء على النظرة الخارجية للمعلم من قبل مديره، وتتدخل بعض الذاتية أحياناً في عملية التقييم، وعندما تزيد عن حدها وتأخذ الشكل العشوائي الظالم، فعندها تصبح مسألة التقييم برمتها مصدراً للضغط المهني.

كما يتضح أن أدنى فئتين في هذا المجال كانت:

الفقرة رقم (3) والتي نصت على: "أكثف بأعمال صعبة ومعقدة لا تتناسب وقدراتي" احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (38.8%) بدرجة تقدير قليلة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن معظم المعلمين يثقون بقدراتهم ومهاراتهم، ولديهم ما يمكنهم من أداء الأعمال مهما تعاضمت.

- أن المعلم لم يحصل على وظيفته في التدريس إلا بعد المرور باختبار ومقابلة يتم من خلالها تحديد المعلم الكفاء الذي يتمتع بقدرات ومهارات عالية.

- اهتمام وزارة التربية والتعليم بالنمو المهني للمعلم باستمرار، فنجد أنها تهتم بعقد دورات تدريبية للمعلمين الجدد، وكذلك تهتم بعقد ورشات عمل من وقت لآخر للمعلمين القدماء، وذلك من أجل تحديث معلوماتهم التربوية أولاً بأول، فقد أكدت دراسة (شقفة: 2010) على أن ما نسبته (68.3%) من عينة الدراسة يرون أن درجة الاستفادة من المشاركة في الدورات التدريبية كانت كبيرة جداً، وانها تساهم في تطوير المعلم مهنيًا.

- الفقرة رقم (10) والتي نصت على: "يقيّم المدير عملي بمعايير غير دقيقة" احتلت المرتبة الثامنة وقبل الأخيرة، بوزن نسبي قدره (49.00%) بدرجة تقدير قليلة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ يؤمن المعلمون أن المعايير التي تضعها وزارة التربية والتعليم لتقييم المعلمين جيدة، وقد أظهرت دراسة (موسى: 2012) أن برنامج تقييم المعلمين في وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة فعال بنسبة متوسطة وبوزن نسبي بلغ (67%) - لا يختلف برنامج تقييم المعلمين في مدارس وكالة الغوث عنه في مدارس الحكومة التابعة لوزارة التربية والتعليم إلا بشكل بسيط- إلا أن تدخل أهواء ومصالح بعض المديرين أحيانا هي التي تمثل مصدراً من مصادر الضغوط على المعلمين.

• تحليل فقرات المجال الثاني: ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية:

جدول رقم (5/24)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة

العمل المادية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	الإضاءة في الفصول غير كافية.	3.32	66.3	12.4	0.00	2
2	أعمل في فصول تفتقر إلى الهدوء (كثرة الضوضاء).	2.95	59.00	6.45	0.00	6
3	أعمل في فصول غير مناسبة صحيا من حيث التهوية أو التدفئة.	2.71	54.2	1.99	0.055	10
4	أعمل في مدرسة لا تتوفر فيها غرفة معلمين ملائمة.	2.53	50.6	1.12	0.259	11
5	ترتيب المقاعد في الفصول لا يساعدني على أداء عملي بسهولة.	2.75	55.1	2.78	0.007	7
6	أستخدم أدوات ووسائل تعليمية تقليدية.	3.02	60.4	8.62	0.00	5
7	ينقصني التجهيزات والوسائل التعليمية في العمل.	3.23	64.6	11.9	0.00	4
8	توزيع الفصول في المدرسة لا يتلاءم مع جو مهني سليم.	2.73	54.6	2.84	0.006	8
9	أشعر بالتعب والضيق من صعوبة الانتقال بين الفصول في المدرسة.	2.73	54.5	2.33	0.018	9
10	بعض الفصول الدراسية ضيقة.	2.46	49.1	2.78	0.009	12
11	عدد الطلاب كبير في الفصل الواحد.	3.52	70.3	16.2	0.00	1
12	المدرسة تفتقر إلى مظلات لحماية الطلبة فترة الاستراحة.	3.24	64.8	10.6	0.00	3
	الدرجة الكلية	3.12	62.4	8.58	0.00	

الفقرة دالة عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (5/24) أعلى فقرتين في هذا المجال كانت:

- الفقرة رقم (11) والتي نصت على: "عدد الطلاب كبير في الفصل الواحد" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (70.3%) بدرجة تقدير كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن مشكلة اكتظاظ الفصول بالطلبة هي مشكلة قديمة حديثة، فقطاع غزة من أكثر المدن ازدحاماً بالسكان، علاوة على أننا كدولة تقع تحت الاحتلال لا نملك الكثير من الموارد المادية لبناء مدارس إضافية، مما أدى إلى تكديس وتدفق عدد كبير من الطلبة داخل الفصول القديمة، فارتفع عدد الطلبة في بعض المناطق يصل إلى (40 و 45) طالباً في الشعبة الواحدة، وهذا ينعكس سلباً على العملية التعليمية، ولقد أكدت (إيلانة رمحي: 2010) أن الاكتظاظ داخل الصفوف الدراسية يلعب دوراً في رفع التشويش داخل الصفوف، وأن ارتفاع حصة المعلم من الطلبة تأثيراً على زيادة حجم العبء الملقى على كاهله، ويصبح نتيجة لذلك أقل دافعية وأقل حزمياً ويشعر بالإحباط من النظام المدرسي بالكامل.

- والفقرة رقم (1) والتي نصت على: "الإضاءة في الفصول غير كافية" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (66.3%) بدرجة تقدير متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ تعاني الفصول الدراسية من عدم توافر إضاءة كافية، وذلك بسبب إما انقطاع التيار الكهربائي المستمر عن محافظات غزة، بفعل الحصار المفروض عليه منذ ثماني سنوات، وعدم قدرة مدارس الحكومة على توفير مولدات كهرباء وبنزين لتشغيلها باستمرار.

- سعي بعض الطلبة المستمر لتخريب مرافق المدرسة، وتكسير المصابيح الموجودة في الفصول كنوع من التمرد على سلطة المعلم والمدير.

- كما يتضح من الجدول أن أدنى فقرتين هما:

- الفقرة رقم (10) والتي نصت على: "بعض الفصول الدراسية ضيقة" احتلت المرتبة الأخيرة، وبوزن نسبي قدره (49.1%) بدرجة تقدير قليلة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن المدارس الثانوية تتسم بالاتساع إلى حد كبير، ولكن المشكلة تكمن في كثرة عدد الطلبة، لا في حجم الفصل لأن الفصول مصممة حسب معايير ومواصفات الجودة، فالحصول على وزن نسبي متدني لهذه الفقرة هو أمر منطقي.

- والفقرة رقم (4) والتي نصت على: "أعمل في مدرسة لا تتوفر فيها غرفة معلمين ملائمة" احتلت المرتبة قبل الأخيرة، بوزن نسبي قدره (50.6%) بدرجة تقدير قليلة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن معظم المدارس الثانوية تتوفر فيها غرف معلمين ملائمة، فهي مكان لاستراحتهم في حصص الفراغ، كما أنها المكان الوحيد لممارسة الواجبات غير التدريسية، كتحضير الدروس، وتصحيح الامتحانات، وتناول وجبة الفطور، وممارسة العلاقات الاجتماعية المختلفة.

تحليل فقرات المجال الثالث: ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء

جدول رقم (5/25)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير وزملاء "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
1	علاقات المودة والألفة بيني وبين زملائي في المدرسة ضعيفة.	3.21	64.2	14.9	0.00	*8
2	أشعر أن المعلمين يضمرون لي مشاعر الغيرة والحسد.	3.1	62.00	18.6	0.00	13
3	مشاركتي ضعيفة في المناسبات الخاصة مع المعلمين.	3.52	70.4	9.4	0.00	4
4	أشعر بوجود عدم ثقة بيني وبين المعلمين في المدرسة.	3.25	65	20.4	0.00	6
5	العلاقة بيني وبين المدير بعيدة عن التفاهم.	3.12	62.4	10.2	0.00	*11
6	أشعر بأني مراقب دائما من قبل المدير.	4.52	90.4	3.6	0.00	1
7	تزعجني اللامبالاة تجاه أوضاع المدرسة.	3.62	72.4	7.1	0.00	2
8	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أؤدي عملي بشكل جيد.	3.55	71	16.5	0.00	3
9	يضايقتني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع المدير.	3.45	69	3.65	0.00	5
10	يفتقر الزملاء لمبدأ المشاركة والتعاون.	3.12	62.4	4.12	0.00	*10
11	أشعر أن زيارة المدير لي في الفصل هدفها تصيد الأخطاء.	3.21	64.2	6.85	0.00	*9
12	تضايقتني بعض التصرفات الشخصية لزملائي.	3.11	62.2	1.84	0.064	12
13	أشكو من قلة الأخذ باقتراحاتي من قبل المدير.	3.21	64.2	2.33	0.018	*7
	الدرجة الكلية	3.38	67.5	10.7	0.00	

الفقرة دالة عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (5/25) أعلى فقرتين في هذا المجال كانت:

- الفقرة رقم (6) والتي نصت على: " أشعر بأني مراقب دائما من قبل المدير" احتلت المرتبة الأولى، بوزن نسبي قدره (90.4%) وبدرجة تقدير كبيرة جداً.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن معظم المعلمين يرفضون السلطة العليا من قبل المدير لا إرادياً، وينظرون إليه على أنه شخص وجد ليتصيد الأخطاء فقط، بدون النظر إلى الإيجابيات، وأنهم دائماً موضع مراقبة من قبله، حتى وإن لم يكن موجوداً، ولذلك تجدهم لا يتصرفون على سجيبتهم في أغلب الأحوال، إما محاولة لإرضائه، أو تجنباً لوقوع خلافات معه، وكل ذلك يكون مصدر ضغط مهني ونفسي أيضاً.

-والفقرة رقم (7) والتي نصت على: "تزعجني اللامبالاة تجاه أوضاع المدرسة" احتلت المرتبة الثانية، بوزن نسبي قدره (72.4%) بدرجة تقدير كبيرة.

ويعزو الباحث ذلك إلى أن:

-حرص المعلمين على مصلحة المدرسة بالرغم من الظروف الاقتصادية السيئة، وشعورهم بالانتماء لهذا الصرح العظيم.

- اهتمام بعض المعلمين بأنفسهم وبأداء عملهم التدريسي، وقيامهم بعمل كل شيء بشكل روتيني لا تجديد فيه، ابتداءً من تحضير الدروس، إلى وضع الامتحانات وتصحيحها، وقلة الدخل المادي يؤدي ببعضهم إلى إهمال بعض الأعمال المدرسية، واعتبار ذلك أنه خارج نطاق صلاحيتهم، وأنه لا فائدة من عمل لا يجازى مادياً.

- كما يتضح أن أدنى فقرتين في هذا المجال كانت:

- الفقرة رقم (2) والتي نصت على: "أشعر أن المعلمين يضمرون لي مشاعر الغيرة والحسد" احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (62.00%) وبدرجة تقدير متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن جميع المعلمين يعيشون نفس الظروف الاجتماعية، من حصار وتضييق، ورواتب غير منتظمة وغير ذلك، وهذا يقلل من وجود حالة من الحسد والغيرة فيما بينهم.

- الفقرة رقم (12) والتي نصت على: "تضايقتني بعض التصرفات الشخصية لزملائي" احتلت المرتبة الثامنة، بوزن نسبي قدره (62.2%) وبدرجة تقدير متوسطة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أنه على الرغم من وجود نوع من المنافسة بين المعلمين، إلا أن معظمهم يحتفظ بها ضمن نطاق المنافسة الشريفة، فالعلاقات الاجتماعية داخل وخارج المدرسة تسود بينهم، فهم يقضون حوالي ستة ساعات يومياً مع بعضهم البعض في المدرسة، فمن الطبيعي أن تسود بينهم علاقات مودة وألفة وثقة. - أن العلاقات الإنسانية الجيدة بين أعضاء المؤسسة تعد شرطاً أساسياً لنجاحها.

• تحليل فقرات المجال الرابع: ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي

جدول رقم (5/26)

المتوسط الحسابي والقيمة الاحتمالية (Sig.) لكل فقرة من فقرات مجال " ضغوط العمل الناتجة عن

النمو والارتقاء الوظيفي"

م	المجال	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (sig)	الرتبة
1	أجد في عملي فرص نمو وترقيات محدودة.	3.22	64.4	12.2	0.00	7
2	تحقيق طموحاتي في مكان عملي صعبة.	3.03	60.6	7.88	0.00	10
3	ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.	3.54	70.9	18.3	0.00	2
4	أشعر بأن فرص الترقى في مهنة التدريس أقل منها في المهن الأخرى.	3.84	76.8	24.6	0.00	1
5	عدم الشعور بأمان للمستقبل الوظيفي بالمدرسة.	3.34	66.8	13.1	0.00	5
6	فرص النمو الوظيفي غير واضحة بالمدرسة	3.29	65.7	14.2	0.00	6
7	أشعر بأن نموي المهني لا يكفي للقيام بالمهام	2.77	55.4	3.56	0.00	11

					المطلوبة مني.
12	0.00	7.11	44.8	2.24	أشعر بأن مؤهلاتي لا تتناسب وطبيعة عملي.
4	0.00	4.41	68.8	3.44	يضايقني قلة دعم الزملاء لمقترحاتي الايجابية.
9	0.00	8.65	60.7	3.04	حرص الإدارة على تطوير المؤهلات الفنية للمعلمين.
3	0.00	15.9	68.8	3.44	سياسة الوزارة للترقيات غير عادلة.
8	0.00	7.84	61.3	3.06	فرصة الحصول على مكافآت مالية وعلاوات تعتمد على المحسوبية والعلاقات الشخصية.
	0.00	17.9	63.75	3.18	الدرجة الكلية

الفقرة دالة عند مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول رقم (5/26) أعلى فقرتين في هذا المجال كانت:

- الفقرة رقم (4) والتي نصت على: "أشعر بأن فرص الترقى في مهنة التدريس أقل منها في المهن الأخرى" احتلت المرتبة الأولى، بوزن نسبي قدره (76.8%) وبدرجة تقدير كبيرة. يعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن المعلم ربما يقضي عمراً بأكمله في مهنة التعليم كمعلم، ولا يحصل سوى على ترقية واحدة أو ربما اثنتين في حياته المهنية كنائب مدير أو كمدير على أبعد حد، وذلك على عكس بعض المهن الأخرى والتي تتوفر فيها فرص الترقية بشكل كبير ومتكرر من فترة لأخرى.

- والفقرة رقم (3) والتي نصت على: "ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة" احتلت المرتبة الثانية، بوزن نسبي قدره (70.9%) بدرجة تقدير كبيرة. ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن الوضع التعليمي في محافظات غزة يعاني من مشكلات كثيرة منها عدم وجود شواغر وظيفية في المستوى أعلى من معلم كنائب مدير أو مدير، وبالتالي ترتبط الترقية بوجود شاغر من عدمه، بصرف النظر عن مستوى الكفاءة لذلك المعلم، وهل يستحق الترقية أم لا.

كما يتضح أن أدنى فقرتين في هذا المجال كانت:

- الفقرة رقم (8) والتي نصت على: "أشعر بأن مؤهلاتي لا تتناسب وطبيعة عملي" احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (44.8%) بدرجة تقدير قليلة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أنه من المنطقي حصول هذه الفقرة على مستوى متدني من الوزن النسبي، لأنه من المعروف أن مؤهلات المعلم التربوية والأكاديمية هي المطلوبة والمناسبة لمهنة التعليم، والتي على أساسها تم اختيار هذا الشخص ليعمل كمعلم، وبالتالي فإن المهام المطلوبة من المعلم، وطبيعة عمله لا بد وأن تتناسب مع مؤهلاته.

- الفقرة رقم (7) والتي نصت على: "أشعر بأن نموي المهني لا يكفي للقيام بالمهام المطلوبة مني" احتلت المرتبة قبل الأخيرة، بوزن نسبي قدره (55.4%) بدرجة تقدير قليلة. ويعزو الباحث ذلك إلى:

_ أن نمو المعلم المهني، وما يحصل عليه من دورات تدريبية في مجال نموه، تكفي وبشكل كبير للقيام بمهنة المعلم على أتم وجه، بل بالعكس فإن النمو المهني يزيد من فعالية ذلك المعلم، وقيامه بدوره على أكمل وجه.

- كذلك اهتمام بالمعلم بنموه المهني من خلال إكمال الدراسات العليا ماجستير ودكتوراه، أو المشاركة في المؤتمرات وورش العمل يجعله التكيف باستمرار مع المهام المطلوبة منه.

• تحليل فقرات المجال الخامس: ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة

جدول رقم (5/27)

حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبي لكل فقرة من فقرات مجال ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة

الرتبة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	المتوسط الحسابي	المجال	
9	0.00	8.84	62	3.1	أتعامل مع طلابي بقسوة بسبب عدم أدائهم مطالبي التدريسية.	1
7	0.00	11.9	65.4	3.27	أشعر بالضيق من نقص دافعية طلابي.	2
10	0.013	2.55	60.3	3.02	أجد صعوبة في ضبط الفصل لكثرة أعداد الطلبة.	3
8	0.00	3.77	62.2	3.11	تصرفات طلبتي تزيد من ضغوطتي النفسية.	4
4	0.00	4.95	68.8	3.44	أشعر بأني أتعامل مع الطلبة يومياً أكثر مما ينبغي.	5
3	0.00	15.9	70.3	3.51	يضايقتني اكتظاظ الفصول بالطلبة .	6
1	0.00	20.9	73.2	3.66	يزعجني انتشار المشكلات السلوكية بين الطلبة.	7
6	0.00	12.1	65.5	3.27	أخشى من ممارسة العقاب البدني على الطلبة.	8
11	0.00	7.4	60.2	3.01	أعاني من وجود تكتلات طلابية داخل الفصل.	9
2	0.00	17.6	71.4	3.57	يزعجني تأخر الطلبة عن الحصص.	10
5	0.00	14.6	67.2	3.36	أبذل مجهوداً كبيراً في حل مشكلات الطلبة.	11
	0.00	19.8	66	3.3	الدرجة الكلية	

المتوسط الحسابي دال احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha 0.05$)

يتضح من الجدول رقم (5/27) أن أعلى فئتين كانتا :

- الفقرة رقم (7) والتي تنص على " يزعجني انتشار المشكلات السلوكية بين الطلبة " جاءت في المرتبة الأولى بوزن نسبي (73.2%) بدرجة تقدير كبيرة. ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن طلبة المرحلة الثانوية في ضلال مرحلة المراهقة، ويصبح تركيزهم الأكبر على مدى تحقيق الذات بين زملائهم، وطريقهم في ذلك العنف في السلوك، على اعتبار أن ذلك نوعاً من الرجولة والقوة، ويعتبرون أن الطالب الذي لا يثير الشغب في الفصل أو ساحة المدرسة هو طالب ضعيف، ومحاولة حل المعلمين لتلك المشكلات السلوكية باستمرار يزيد من ضغوطهم المهنية.

- والفقرة رقم (10) والتي تنص على "يزعجني تأخر الطلبة عن الحصص" في المرتبة الثانية، وبوزن نسبي (71.4%) بدرجة تقدير كبيرة. ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن سعي المعلمين إلى تحقيق أهداف العملية التعليمية قد لا يثمر بالنتيجة المطلوبة إذا لم يهتم المعلمون بحضور الطلبة، وتفاعلهم مع مجريات الدرس.

- أن هذه المرحلة مرحلة حساسة من مراحل نمو المتعلم وتحتاج إلى متابعة مستمرة من المعلمين، خاصة وأنها من أكثر المراحل التي يحدث فيها تسرب الطلبة. كما يتضح أن أدنى فئتين كانتا:

- الفقرة رقم (9) والتي تنص على " أعاني من وجود تكتلات طلابية داخل الفصل " جاءت في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (60.2%) وبدرجة تقدير متوسطة. ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن المعلمين وكذلك المديرين في المدارس الثانوية يحاولون قدر الإمكان تنظيم هذه الظاهرة، بالذات إذا كانت هذه التكتلات سياسية أو عائلية، وتوفير جو من التسامح والمحبة بين الطلبة، وإبعادهم عن التعصب الحزبي والقبلي، ونشر ثقافة الحوار والسلم والتسامح بينهم.

- والفقرة رقم (3) والتي تنص على " أجد صعوبة في ضبط الفصل لكثرة أعداد الطلبة " في المرتبة قبل الأخيرة وبوزن نسبي (60.3%) بدرجة تقدير متوسطة. ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن المعلمين في المدارس الثانوية قد بدؤوا بالتأقلم مع ظاهرة اكتظاظ الفصول بالطلبة، وبالتالي لا تحد هذه الظاهرة من قدرة المعلم على ضبط الصف، بالذات أن مسألة ضبط الصف هي مسألة جوهرية بالنسبة لعملية التعليم، فلا تعليم وتعلم بدون ضبط ونظام.

- كما أن طلبية الثانوية العامة على وجه التحديد لا يميلون لعمل فوضى في الصف، نظرا لانشغالهم بالتركيز على الدراسة من أجل الحصول على معدلات عالية تؤهلهم لدخول الجامعات في تخصصات حسب ميولهم.

الإجابة عن السؤال الثاني:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.050$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظات غزة تعزى إلى متغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام المدرسي، المحافظة)؟

للإجابة عن هذا التساؤل تم اختبار الفرضيات التالية:

• الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة على درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظات غزة تعزى إلى متغير الجنس (معلم، معلمة).

للإجابة على الفرض السابق قام الباحث باستخدام اختبار (ت).

جدول رقم (5/28)

المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في ضغوط العمل لمتغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	الجنس	البعد
0.04	2.66	0.73	2.41	229	معلم	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه
		0.64	2.54	256	معلمة	
0.31	1.01	0.84	2.97	229	معلم	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية
		0.81	2.89	256	معلمة	
0.04	2.65	0.77	2.12	229	معلم	ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء
		0.71	2.74	256	معلمة	
0.01	2.71	0.71	3.18	229	معلم	ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي
		0.57	3.23	256	معلمة	
0.03	2.17	0.8	3.23	229	معلم	ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة
		0.77	3.39	256	معلمة	
0.01	2.74	0.62	2.77	229	معلم	الدرجة الكلية
		0.5	2.86	256	معلمة	

قيمة "ت" عند مستوى 0.01 تساوي 1.96

قيمة "ت" عند مستوى 0.05 تساوي 2.58

يتضح من الجدول رقم(5/28):

أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.01$ وهي أقل من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنرفض الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول درجة مصادر ضغوط العمل في المدارس الثانوية لدى معلمي المدارس الثانوية تعزى لمتغير الجنس (معلم، معلمة)، وكانت الفروق لصالح المعلمات لجميع المجالات ما عدا مجال " ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية" تبين عدم وجود فروق في هذا البعد، وعليه فإننا نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة.

ويعزو الباحث وجود فروق في جميع المجالات ما عدا المجال الثاني تعزى لمتغير الجنس وقد كانت لصالح المعلمات للأسباب التالية:

1- ما تقوم به المرأة العاملة من أدوار متعددة إلى جانب دورها الوظيفي كمعلمة، فهي زوجة وأم وربة بيت، ومطلوب منها القيام بمهام رعاية الأبناء ومتابعتهم على الصعيد التعليمي، بالإضافة إلى التواصل الاجتماعي.

2- طبيعة المرأة من حيث قوة العاطفة لديها، فنها تتعامل مع ما يواجهها من مشكلات ناتجة عن السلوكيات الخاطئة للمعلمات والطالبات، بطريقة انفعالية شديدة، على عكس المعلم الذي ربما يتعامل مع المشكلات بشكل أقل حدة.

3- طبيعة تكوين جسم المرأة، والتغيرات الفسيولوجية التي تعترضها كل شهر، وما يتبعه من تغيرات على حالتها المزاجية والنفسية، كذلك ظروف الحمل والإرضاع التي تمر بها، كل تلك العوامل تزيد من القلق والتوتر لديهن، وبالتالي تولد المزيد من الضغوط.

4- كذلك من المعروف أن المسؤولية تجاه الطلبة من الإناث من قبل المعلمات تكون أكبر، وهذا يزيد من ضغوط العمل.

وقد توافقت هذه الفرضية في تعرض المعلمات لمستوى أعلى من الضغوط مقابل المعلمين مع دراسة كل من:

(نعامة، وعلي: 2011)، (الخرايشة، والقمش: 2010)، (شبير: 2009)، (أبو نبيعة: 1999)، (Eres & Atanasoska, 2010)، (Archibong& others, 2010)، (Ravichandran, 2006).

ولكنها جاءت متناقضة مع دراسة (طلافحة: 2013) حيث أكدت الدراسة وجود فروق إحصائية بين المعلمين والمعلمات في مستوى التعرض لضغوط العمل لصالح المعلمين، وأيضا كانت نتائج الفرضية متناقضة من دراسة كل من (علي: 2012)، (أبو مصطفى، والزين: 2009)، (جودة: 2003)، (Hasan: 2014) من حيث عدم وجود فروق إحصائية في مستوى التعرض للضغوط المهنية تعزى لمتغير الجنس.

- بالنسبة للمجال الثاني ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية فإن كل من المعلمين والمعلمات يشتركون في نفس البيئة المادية التي توفرها وزارة التربية والتعليم.

• التحقق من صحة الفرضية الثانية:

وتنص الفرضية الثانية على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة على درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي (بكالوريوس - ماجستير فأعلى).

وللتحقق من صحة هذا الفرض السابق قام الباحث باستخدام اختبار (T. Test).

والجدول رقم (5/29) يوضح ذلك:

جدول رقم (5/29)

المتوسط والقيمة المحسوبة ودالاتها للتعرف إلى الفروق في ضغوط العمل لمتغير المؤهل العلمي

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	المؤهل العلمي	البعد
0.77	0.29	0.69	2.48	431	بكالوريوس	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه
		0.66	2.45	54	ماجستير	
0.39	0.85	0.83	2.94	431	بكالوريوس	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية
		0.78	2.84	54	ماجستير	
0.11	1.51	0.75	2.25	431	بكالوريوس	ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء
		0.64	2.08	54	ماجستير	
0.24	1.15	0.64	3.09	431	بكالوريوس	ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي
		0.67	3.2	54	ماجستير	
0.22	1.32	0.8	3.34	431	بكالوريوس	ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة
		0.71	3.09	54	ماجستير	
0.43	0.77	0.56	2.73	431	بكالوريوس	الدرجة الكلية
		0.52	2.67	54	ماجستير	

قيمة "ت" عند مستوى 0.01 تساوي 1.96

قيمة "ت" عند مستوى 0.05 تساوي 2.58

يتضح من الجدول رقم (5/29) :

أن قيمة مستوى الدلالة sig=0.43 وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

استجابات أفراد العينة حول درجة ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وفي جميع المجالات والدرجة الكلية، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن كل المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية في محافظات غزة مكلفين بأداء نفس المهام والواجبات، ويتعرضون لنفس الضغوط بغض النظر عن المؤهل العلمي، ووزارة التربية والتعليم لا تعطي أي امتيازات أو إعفاءات من أي مهام عملية لحملة الدراسات العليا والعكس صحيح، حيث لا تكلف مهام زائدة عن المطلوب لحملة شهادة البكالوريوس.

وقد جاءت نتيجة هذه الفرضية متوافقة مع نتائج دراسة كل من (Ravichandran, 2006 & Rajendran)، (جودة: 2003)، (شبير: 2009)، (أبو مصطفى والزين، 2009)، (الخرابشة والقمش، 2010)، وقد جاءت هذه النتيجة متناقضة مع نتائج دراسة (نعامة، وعلي، 2011)، ودراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011) حيث أكدت نتائج الدراسة وجود فروق إحصائية في مستوى التعرض للضغوط لصالح حملة الدبلوم.

• التحقق من صحة الفرضية الثالثة:

وتنص الفرضية الثالثة على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة على درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، قام الباحث باستخدام اختبار One Way Anova ويوضح جدول رقم (5/30) النتائج التي تم الحصول عليها :

جدول رقم (5/30)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخدمة حول ضغوط العمل

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	بين المجموعات	0.48	2	0.24	0.51	0.59
	داخل المجموعات	228	482	0.47		
	المجموع	228	484			
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية	بين المجموعات	0.45	2	0.23	0.33	0.72
	داخل المجموعات	330	482	0.69		
	المجموع	331	484			
ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء	بين المجموعات	8.7	2	4.35	0.15	0.85
	داخل المجموعات	257	482	0.53		
	المجموع	266	484			
ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي	بين المجموعات	1.33	2	0.66	1.6	0.20
	داخل المجموعات	200	482	0.41		
	المجموع	201	484			

0.19	1.63	1.01	2	2.03	بين المجموعات	ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة
		0.62	482	301	داخل المجموعات	
0.13	1.98		484	303	المجموع	الدرجة الكلية
		0.62	2	1.23	بين المجموعات	
		0.31	482	150	داخل المجموعات	
			484	151	المجموع	

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (3، 485) مستوى دلالة 0.01 تساوي 3.78

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (3، 485) مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.60

يتبين من الجدول رقم (5/30):

أن قيمة مستوى الدلالة $\alpha=0.13$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخدمة لجميع المجالات والدرجة الكلية.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية بمحافظة غزة مطالبين منذ اللحظة الأولى لتعيينهم بالتكيف مع متطلبات العمل، والطلبة، وطبيعة العمل المادية، فتعرضهم للضغوط يكون بنفس المستوى بغض النظر عن سنوات خدمتهم.

وقد جاءت نتيجة هذه الفرضية متوافقة مع نتائج دراسة كل من (شبير: 2009)، (شاريف: 2011)، ولكنها جاءت متناقضة مع دراسة (الطلافة: 2013) حيث أكدت نتائج الدراسة وجود فروق إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخدمة وقد كانت لصالح ذوي سنوات الخدمة المتوسطة (5-10) سنوات، وأيضاً دراسة (أبو مصطفى، والأشقر، 2011) حيث يتعرض المعلمون من ذوي سنوات الخدمة (1-5) سنوات لضغوط أكثر، ودراسة (جودة: 2003)، ودراسة (Ravichandran, & Rajendran: 2006).

• التحقق من صحة الفرضية الرابعة:

وتنص الفرضية الرابعة على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة على درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير فترة الدوام المدرسي (صباحي دائم، مسائي دائم، مدرسة ذات فترتين).

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير فترة الدوام المدرسي، قام الباحث باستخدام اختبار One Way Anova ويوضح جدول رقم (5/31) النتائج التي تم الحصول عليها :

جدول رقم (5/31)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير فترة الدوام المدرسي حول ضغوط العمل

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.28	1.25	0.59	2	1.18	بين المجموعات	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه
		0.47	482	227	داخل المجموعات	
			484	228	المجموع	
0.31	1.17	0.8	2	1.6	بين المجموعات	ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية
		0.68	482	329	داخل المجموعات	
			484	331	المجموع	
0.32	1.11	0.61	2	1.22	بين المجموعات	ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء
		0.55	482	265	داخل المجموعات	
			484	266	المجموع	
0.26	1.32	0.55	2	1.1	بين المجموعات	ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي
		0.42	482	200	داخل المجموعات	
			484	201	المجموع	
0.08	2.44	1.52	2	3.03	بين المجموعات	ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة
		0.62	482	300	داخل المجموعات	
			484	303	المجموع	
0.25	1.36	0.42	2	0.85	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.31	482	150	داخل المجموعات	
			484	151	المجموع	

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (3، 485) مستوى دلالة 0.01 تساوي 3.78

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (3، 485) مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.60

يتبين من الجدول رقم (5/31):

أن قيمة مستوى الدلالة $\alpha=0.25$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير فترة الدوام المدرسي لجميع المجالات والدرجة الكلية.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن معظم المدارس الثانوية في محافظات غزة هي تتبع الدوام الصباحي فقط، وأن عدداً قليلاً من المدارس الذي يتبع نظام الفترتين أو الفترة المسائية فقط إلا أن المهام الملقاة على عاتق المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية هي واحدة في جميع الأحوال، ولا تختلف باختلاف فترة الدوام. وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع نتائج دراسة (شبير: 2009) حيث كان هناك فارق إحصائي بالنسبة لمستوى الضغوط المهنية لصالح دوام الفترة المسائية ودوام الفترتين.

• التحقق من صحة الفرضية الخامسة:

وتنص الفرضية الخامسة على ما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة على درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير المحافظة (شمال غزة - غزة - الوسطى - خانيونس - رفح)

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المحافظة، قام الباحث باستخدام اختبار One Way Anova ويوضح جدول رقم (5/32) النتائج التي تم الحصول عليها:

جدول رقم (5/32)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المحافظة لدرجة مصادر ضغوط العمل

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	بين المجموعات	4.19	4	1.05	2.21	0.06
	داخل المجموعات	224	480	0.47		
	المجموع	228	484			
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية	بين المجموعات	12	4	3	0.51	0.10
	داخل المجموعات	319	480	0.66		
	المجموع	331	484			
ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء	بين المجموعات	2.4	4	0.6	1.09	0.36
	داخل المجموعات	264	480	0.55		
	المجموع	266	484			
ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي	بين المجموعات	0.81	4	0.2	0.49	0.74
	داخل المجموعات	200	480	0.42		
	المجموع	201	484			
ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة	بين المجموعات	11.9	4	2.97	0.94	0.10
	داخل المجموعات	291	480	0.61		
	المجموع	303	484			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.13	4	0.28	0.9	0.46
	داخل المجموعات	150	480	0.31		
	المجموع	151	484			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (5، 485) مستوى دلالة 0.01 تساوي 3.78

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (5، 485) مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.60

يتبين من الجدول رقم (5/32):

أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.403$ هو أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول درجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المحافظة لجميع المجالات والدرجة الكلية، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن مساحة محافظات غزة الكلية تعتبر صغيرة نوعاً ما، وبالتالي لا توجد فروق جوهرية وملحوظة بين بيانات المحافظات الخمس، وعلى ذلك نقبل الفرضية الصفرية من حيث عدم وجود لدرجة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية في المحافظات الخمس.

• النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وتفسيرها:

ما مستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم؟

قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية و الوسط الحسابي النسبي والقيم الاحتمالية لجميع فقرات المحور الثاني كما هو موضح بجدول رقم (5/33):

جدول رقم (5/33)

حساب المتوسطات الحسابية والوسط الحسابي النسبي والترتيب لكل فقرة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (sig)	الرتبة
1	أقوم بعملتي كما يمليه عليّ واجبي وضميري الديني.	4.61	92.2	63.6	0.00	1
2	أنجز المهمات الموكلة إليّ مهما كلفني ذلك من جهد.	4.44	88.7	52.5	0.00	2
3	أتولى حل المهمات الصعبة التي يكلفني بها المدير.	4.07	81.5	38.3	0.00	12
4	أقوم بأعمالي بشكل متميز.	4.17	83.5	44.6	0.00	7
5	أضع لنفسني أهدافاً وأعمل على تحقيقها.	4.23	84.6	49.5	0.00	5
6	أحاول إنجاز الأعمال التي يراها الآخرون صعبة.	3.82	76.5	31.5	0.00	23
7	أنجز الأعمال التي تكون فيها المهمة محددة وواضحة.	4.21	84.1	45.6	0.00	6
8	أقوم بممارسة أي عمل لتطوير مهاراتي في أوقات الفراغ.	3.83	76.7	33.3	0.00	22
9	استغل وقت الفراغ لممارسة أي عمل لتطوير مهاراتي.	3.68	73.6	25.3	0.00	26
10	أحرص على انجاز عملي بنجاح وتميز أمام الآخرين.	4.09	81.8	37.3	0.00	11
11	أتعلم من الخطأ ولا أكرره.	4.34	86.8	45.1	0.00	3
12	أمارس عملي بنشاط وحيوية.	4.3	86.1	48.6	0.00	4
13	أرى أن مهنة التدريس هي مهنة مجدية.	3.94	78.7	29.5	0.00	20
14	أحب عملي بالرغم من الصعوبات التي أواجهها فيه.	4.17	83.4	41.3	0.00	8
15	أبذل كل جهدي لتذليل العقبات التي تعيقني للوصول إلى الأهداف.	4.12	82.5	41.2	0.00	10
16	تشجعني المكافآت المادية على بذل أقصى جهد.	3.32	66.4	12.4	0.00	30
17	أحاول أن أكون مبادراً عند أداء أي عمل.	3.95	78.9	33.9	0.00	19
18	أفضل تحقيق إنجاز متميز في عملي أكثر من الانخراط في نشاط اجتماعي.	3.75	74.9	29.6	0.00	25
19	أتجنب تأجيل عمل اليوم إلى الغد.	4.01	80.1	35.4	0.00	16
20	أواصل التعامل مع المشكلة حتى أتغلب عليها.	4.01	80.2	39.5	0.00	15

27	0.00	25.3	73.1	3.66	أستطيع إنجاز المهمات المعقدة وغير المألوفة.	21
21	0.00	36.1	77.9	3.9	تظهر لدى الحماسة أكثر من الانزعاج عندما يتطلب موقفا مبادرة أو منافسة.	22
9	0.00	44.2	82.7	4.13	أفضل العمل بجدية وحزم حتى اللحظة التي أصبح فيها راض تماما عن نتائج عملي.	23
17	0.00	38.1	79.9	4	أفضل المشاركة في الأعمال التي تكون فيها قدراتي أكثر من قدرات الآخرين.	24
14	0.00	38.6	80.5	4.02	أرفض الاستسلام بسهولة.	25
29	0.00	16.3	68.9	3.45	أجني ثمار تعبي كمدرس.	26
24	0.00	24.5	75.1	3.76	يشير دافعتي أن مهنتي تقابل باحترام من قبل الآخرين.	27
13	0.00	35.2	80.7	4.03	أقوم بعملتي بنفس الطريقة سواء شجعتني أحد أو لم يشجعني.	28
18	0.00	39.1	79	3.95	أحدد لنفسي معايير عالية للأداء المقبول.	29
28	0.00	21.7	70.6	3.53	ألجأ لطلب المساعدة من أي شخص إذا لم أتمكن من إنجاز عملي.	30
	0.00	59.6	79.7	3.98	الدرجة الكلية	

المتوسط الحسابي دال احصائيا عند مستوى دلالة (0.05 α) ≤

يتضح من الجدول (5/33) وهو عبارة عن استبانة مستوى الانجاز، والمكونة من (30) فقرة أن: أشارت النتائج في الجدول السابق على أن المتوسط الحسابي يساوي (3.98) أي أن المتوسط الحسابي النسبي (79.7%)، قيمة الاختبار (59.6) وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.00)، يعني أن هذا المجال دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05 α) ≤ بمعنى أن هناك موافقة وبدرجة كبيرة على فقرات الاستبانة، وقد جاءت هذه النتيجة متناقضة مع نتائج دراسة كل من (القرشي: 1433 هـ) حيث حصل أفراد العينة على مستوى دافعية انجاز متوسط، وأيضاً دراسة (أبو عون: 2014) حصلت على نفس النتائج، كذلك دراسة (قوراي: 2013) حيث كان مستوى الدافعية للإنجاز لدى أفراد العينة منخفض. ولكنها جاءت متوافقة مع دراسة (بلخير: 2007)، ودراسة (شهادة: 2012) والتي أكدت نتائجها على حصول مستوى الانجاز لدى عينة الدراسة على درجة مرتفعة.

كما يظهر في الجدول السابق أن أعلى ثلاث فقرات كانت:

- الفقرة رقم (1) والتي تنص على " أقوم بعملتي كما يمليه عليّ واجبي وضميري الديني " جاءت في المرتبة الأولى بوزن نسبي (92.2%) وبدرجة تقدير كبيرة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى:
- طبيعة المجتمع الفلسطيني أنه محافظ ومتدين ويتبع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف في كل خطوة يخطوها، ويراعي المعلم أن يقوم بعمله على أتم وجهه، بحيث يرضي ربه عز وجل ورسوله الكريم ﷺ، ولا يبخس أحداً من الطلاب حقه، امتثالاً لقوله ﷺ (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه)(الحنبلي: 2000، 212).

- والفقرة رقم (2) والتي تنص على " أنجز المهمات الموكلة إلى مهما كلفني ذلك من جهد " بوزن نسبي (88.7%) بدرجة تقدير كبيرة جداً، ويعزو الباحث ذلك إلى:
- أن المعلم يحاول دائماً إنجاز مهماته بشكل كامل، إما ليحصل على الامتياز والتقدير من مديره، وإما ليرضي ذاته ويعبر عن شخصيته من خلال عمله، وأحياناً ليحصل على تقييم " ممتاز " في نهاية العام الدراسي.
- والفقرة رقم (3) والتي تنص على " أتعلم من الخطأ ولا أكرره " بوزن نسبي (86.8%) بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى:
- أن المعلم يميل بصفة عامة إلى عدم تكرار أخطائه، حتى لا يكون عرضة للنقد من قبل مديره أو زملائه، كذلك لتحسين مستوى أدائه على مر السنين، فالمعروف أن المعلم يكتسب الخبرة من خلال عمله بمرور السنوات، وبالتالي تقل أخطاؤه تدريجياً، بعدما يكون قد مر بها من قبل.
- كما يظهر من الجدول السابق أن أدنى ثلاث فقرت كانت:
- الفقرة رقم (16) والتي تنص على " تشجني المكافآت المادية على بذل أقصى جهد " جاءت في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (66.4%) بدرجة تقدير متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى :
- أنه لا يوجد نظام المكافآت والحوافز المادية في قانون التعليم الفلسطيني، فجميع المعلمين من مبتدئ إلى خبير يتقاضون نفس الأجر، بصرف النظر عن انجازاتهم، وما بذلوه من أعمال ومهام خلال العام الدراسي.
- أن المعلم الفلسطيني يقوم بعمله على أكمل وجه دون انتظار مكافآت، ودون أن يتأثر هذا العمل في ظل عدم انتظام الرواتب.
- والفقرة رقم (26) والتي تنص على " أجنبي ثمار تعبي كمدرس " جاءت في المرتبة قبل الأخيرة بوزن نسبي (68.9%) بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى:
- أن المعلم في المدارس الثانوية لا يجني ثمار تعبه إلا من خلال راتبه الشهري، ومن خلال تقييمه في نهاية العام الدراسي عندما يحصل على تقدير يستحقه، أما بالنسبة إلى المكافآت والحوافز المادية، فهي غير موجودة في قانون التعليم الفلسطيني كما أسلف الباحث، فقد أشارت كلاً من (شخشير، وأبو دقة: 2006) أن المعلمين في فلسطين غير راضين بتأناً عن رواتبهم، وهي بدورها لا تلبي احتياجات الأسرة ولا تتناسب والجهد المبذول، و أن المعلمين الذكور تحديداً هم الأكثر ميلاً لتغيير وظائفهم باعتبارهم المصدر الرئيس لإعالة الأسرة.
- والفقرة رقم (30) والتي تنص على " ألجأ لطلب المساعدة من أي شخص إذا لم أتمكن من إنجاز عملي " بوزن نسبي (70.6%) بدرجة تقدير كبيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن معظم المعلمين يترددون حيال طلبهم المساعدة من زملائهم، كنوع من الكبرياء، والخوف من اتهامه غير المباشر بالفشل، أو التقصير، أو أنه أقل شأنًا من زملائه، فيميل المعلم إلى انجاز عمله كيفما اتفق، بدون طلب أي مساعدة.

- أنه بعد استتلاف عدد كبير من المعلمين جاء معلمون جدد كانوا بحاجة كبيرة للمساعدة، فلجأوا للاستفسار ممن تبقى من المعلمين بحكم الخبرة.

• النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع وتفسيرها:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول مستوى الانجاز في المدارس الثانوية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات (الجنس - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة- فترة الدوام المدرسي - المحافظة)؟

وينبثق من السؤال السابق الفرضيات التالية :

• التحقق من صحة الفرضية الأولى:

وتنص الفرضية الأولى على ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير الجنس (معلم، معلمة).

وللإجابة على الفرض السابق قام الباحث باستخدام اختبار (ت).

جدول رقم (5/34)

المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في الانجاز لمتغير الجنس

البعء	الجنس	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	معلم	229	3.95	0.54	0.62	0.36
	معلمة	256	4.01	0.48		

قيمة "ت" عند مستوى 0.01 تساوي 1.96

قيمة "ت" عند مستوى 0.05 تساوي 2.58

يتبين من الجدول رقم (5/34):

أن قيمة مستوى الدلالة sig=0.36 وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول مستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير الجنس.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن دافعية الانجاز لا تتبع جنس معين، فكلا الجنسين له قدراته وإمكانياته، وهذا العامل يرجع إلى البناء الداخلي للشخصية.

- كما أن المرأة أصبحت تساوي الرجل في العديد من المناصب والمهن، وأصبحت تثبت ذاتها من خلال العمل، كما أصبحت تناظر الرجل في جميع المجالات، في المجتمع العربي عامة والفلسطيني خاصة، ونتيجة لذلك أصبحت المرأة تنظر إلى نفسها نظرة إيجابية، مما يعزز شعورها بإيجابية نحو دافعية الانجاز، ويجعلها تشعر بالقدرة على التأثير.

وعند الموازنة بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية فيما يخص هذه الفرضية، ونتائج الدراسات السابقة نجد أنها اتفقت مع دراسة (Negin& others: 2013)، واختلفت مع نتائج دراسة (Mrayyan& Al – Faouri: 2008)، وكذلك اختلفت مع دراسة (الشمراي: 1431 هـ) ودراسة (بلخير: 2007) حيث كانت النتائج لصالح الإناث من حيث مستوى الدافعية.

• التحقق من صحة الفرضية الثانية :

وتنص الفرضية الثانية على ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لمستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير المؤهل العلمي (بكالوريوس - ماجستير فأعلى).

للإجابة على الفرض السابق قام الباحث باستخدام اختبار (ت).

جدول رقم (5/35)

المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في الانجاز لمتغير المؤهل العلمي

البعد	المؤهل العلمي	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بكالوريوس	431	3.98	0.52	0.16	0.97
	ماجستير فأعلى	54	3.97	0.49		

قيمة "ت" عند مستوى 0.01 تساوي 1.96

قيمة "ت" عند مستوى 0.05 تساوي 2.58

يتبين من الجدول رقم (5/35):

أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.97$ هو أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول مستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن جميع معلمي المدارس الثانوية، سواء من حملة البكالوريوس أو الماجستير فأعلى، يتبعون جهة رسمية واحدة وهي وزارة التربية والتعليم العالي، ومتساوون في المهمات والواجبات كما ذكرنا سلفاً، وبالتالي من الطبيعي أن يكون مستوى الانجاز لديهم واحد، لتشابه ظروف كل منهم.

• التحقق من صحة الفرضية الثالثة:

وتنص الفرضية الثالثة على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظات غزة تعزى إلى متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات) .

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، قام الباحث باستخدام اختبار One Way Anova ويوضح جدول رقم (5/36) النتائج التي تم الحصول عليها

جدول رقم (5/36)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخدمة حول مستوى الانجاز

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.85	2	0.43	1.62	0.19
	داخل المجموعات	126	482	0.26		
	المجموع	127	484			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (3، 485) مستوى دلالة 0.01 تساوي 3.78

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (3، 485) مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.60

يتبين من الجدول رقم (5/36):

أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.19$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول مستوى الانجاز لدى المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن معلمي المدارس الثانوية لا تضعف همتهم مع تقدمهم في العمر، بل بالعكس كلما تقدم بهم العمر كلما ازدادوا خبرة في مجال عملهم، والمعروف أن الإنسان الذي تصبح لديه خبرة في مجال عمله، يصبح قادراً على الانجاز فيه بشكل أكبر وأفضل.

- بالرغم من أن سنوات الخدمة لديهم متفاوتة إلا أن الظروف التي تجمعهم واحدة، فلا أثر لسنوات الخدمة في مستوى الإنجاز.

• التحقق من صحة الفرضية الرابعة:

وتنص الفرضية الرابعة على:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير فترة الدوام المدرسي (صباحي دائم، مسائي دائم، مدرسة ذات فترتين) .

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير فترة الدوام المدرسي، قام الباحث باستخدام اختبار One Way Anova ويوضح جدول رقم (5/37) النتائج التي تم الحصول عليها :

جدول رقم (5/37)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير فترة الدوام المدرسي حول مستوى الانجاز

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.49	2	0.25	0.94	0.39
	داخل المجموعات	127	482	0.26		
	المجموع	127	484			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (3، 485) مستوى دلالة 0.01 تساوي 3.78

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (3، 485) مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.60

يتبين من الجدول رقم (5/37):

أن قيمة مستوى الدلالة sig=0.39 وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول مستوى الانجاز في المدارس الثانوية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير فترة الدوام المدرسي.

ويعزو الباحث ذلك إلى:

- أن فترة الدوام لم تعد مشكلة حقيقية بالنسبة للمعلم، حيث إن المعلمين يحرصون على التكيف مع أي فترة دوام بما لا يؤثر على مستوى إنجازهم.

- مستوى انجاز المعلمين ودافعيتهم نحو العمل، لا يتأثران بهذا المتغير، بعد التعود على هذا النظام لفترة من الزمن.

• التحقق من صحة الفرضية الخامسة:

وتنص الفرضية الخامسة على ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات **تقديرات** أفراد العينة لمستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة تعزى إلى متغير المحافظة (شمال غزة - غزة - الوسطى - خان يونس - رفح).

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المحافظة، قام الباحث باستخدام اختبار One Way Anova ويوضح جدول رقم (5/38) النتائج التي تم الحصول عليها :

جدول رقم (5/38)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المحافظة حول مستوى الانجاز

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.25	4	0.56	2.16	0.07
	داخل المجموعات	125	480	0.26		
	المجموع	127	484			

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (5، 485) مستوى دلالة 0.01 تساوي 3.78

قيمة F الجدولية عند درجة حرية (5، 485) مستوى دلالة 0.05 تساوي 2.60

يتبين من الجدول رقم (5/38):

أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.07$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول مستوى الانجاز لدى المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير المحافظة.

ويعزو الباحث ذلك إلى :

- أن معلمي المدارس الثانوية في جميع محافظات غزة يخضعون لنفس المعايير التي تحددها وزارة التربية والتعليم عند التعيين، كما أنهم يتقاضون نفس الراتب، ومطالبون بنفس الواجبات، ولهم نفس الحقوق.

- كما أن المساحة الجغرافية لمحافظة غزة محدودة ويخضع من فيها بما فيهم المعلمين لنفس الظروف الثقافية والاجتماعية والاقتصادية، وبالتالي من الطبيعي أن لا يكون هناك أي فروقات بينهم على صعيد مستوى الانجاز.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس وتفسيرها:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha 0.05) \leq$ بين درجة مصادر ضغوط العمل ومستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم ؟
ولإجابة على السؤال السابق قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون وذلك لإظهار الارتباط والعلاقة بين كل من ضغوط العمل وكل عنصر من عناصر الانجاز بشكل عام، وينبثق من السؤال السابق الفرضية التالية :

• توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha 0.05) \leq$ بين درجة مصادر ضغوط العمل ومستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة من وجهة نظرهم .

جدول رقم (5/39)

نتائج معامل الارتباط بين ضغوط العمل ومستوى الانجاز

المجال	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (sig)
ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه	- 0.32	0.00
ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل المادية	- 0.25	0.00
ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء	- 0.30	0.00
ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي	- 2.32	0.00
ضغط العمل الناتجة عن الطلبة	- 4.65	0.00
الدرجة الكلية	- 0.51	0.00

يتبين من الجدول السابق أن معامل الارتباط بين ضغوط العمل ومستوى الانجاز (-0.51) وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني أن هناك علاقة عكسية بين درجة مصادر ضغوط العمل بجميع مجالاته ومستوى الانجاز، وقد جاءت نتيجة هذه الدراسة متوافقة مع دراسة (Kahia: 2007)، ولكنها جاءت متناقضة مع نتائج دراسة (عثمان: 2010) حيث أكدت النتائج عدم وجود علاقة بين كل من الضغوط المهنية ومستوى الانجاز لدى أفراد العينة. ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى أن:

1- الضغوط المهنية تؤدي إلى التقاعس عن أداء الواجبات، والتقصير أحياناً، على عكس المناخ الوظيفي المريح، والذي يزيد من دافعية الانجاز لدى الموظف. ويمكن تلخيص ما توصلت إليه الدراسة من نتائج كالتالي:

- درجة مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الثانوية في محافظات غزة متوسطة (65.1%)، وفي المجالات الخمسة للدراسة.
- مستوى الإنجاز لدى معلمي المدارس الثانوية في محافظات غزة مرتفع (79.7%).
- يوجد علاقة ارتباطية عكسية متوسطة بين كل من الضغوط المهنية ومستوى الانجاز، وقد بلغت (-0.51).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل في المدارس الثانوية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير الجنس (ذكر ، أنثى)، وكانت الفروق لصالح الإناث لجميع الأبعاد ما عدا البعد الأول " ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل المادية".
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام، المحافظة).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد العينة حول مستوى الانجاز لدى معلمي المدارس الثانوية من وجهة نظرهم تعزى لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، فترة الدوام، المحافظة).

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج السابقة والتي أظهرها التحليل الإحصائي، لضغوط العمل التي تواجه معلمي المدارس الحكومية في محافظات غزة، وملاحظة حجم الضغوط المرتفعة عليهم، وعلاقته العكسية مع مستوى الانجاز لديهم، فإن الدراسة الحالية توصي بجملة من التوصيات وهي:

- إعادة النظر من قبل متخذي القرار في وزارة التربية والتعليم بكل الخطط الموضوعية فيما يتعلق بالمدارس ووضعها المادي والمعنوي، من أجل توفير الراحة النفسية للمعلمين من أجل مستوى انجاز أفضل.
- على وزارة التربية والتعليم أخذ موضوع ضغوط العمل بأهمية خاصة، لما له من تأثير نفسي على المعلمين، من خلال إصدار النشرات الموضحة لهذا المفهوم، وكيفية التعامل معه.
- على وزارة التربية والتعليم تخفيف الأعباء التدريسية والإدارية الملقاة على كاهل المعلمين ، لما لها من آثار سلبية عليهم.
- وضع خطة تقييمية دورية للكشف عن مسببات الضغوط المهنية لدى المعلمين، وكيفية التعامل معها.
- ضرورة **التدريب** المستمر لمعلمي المدارس الثانوية، بحيث تمكنهم من اكتساب مهارات جديدة للتكيف مع ضغوط العمل.
- **يجب** أن يعمل مديرو ومديرات المدارس على التخفيف من حدة المراقبة للمعلمين والمعلمات، لما له من أثر سلبي على مستوى انجازهم.
- **من المهم** مراعاة المعلمات الإناث فيما يتعلق بتعرضهن للضغوط المهنية، من حيث توفير الدعم النفسي لهن، وإشراكهن في ورشات عمل لمناقشة مشاكلهن، وتقديم بعض المقترحات للتغلب عليها.
- اقرار وزارة التربية والتعليم لنظام الحوافز والمكافآت للمديرين والمعلمين المتميزين مما يساهم في رفع مستوى إنجازهم.

مقترحات الدراسة

في ضوء نتائج الدراسة الحالية، فإن الباحث يوصي بالقيام بالدراسات والأبحاث المقترحة التالية:

- إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع الضغوط المهنية وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى كالاتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي.
- دراسة الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية، ومدى تكاليفها على الفرد والمؤسسة.
- إجراء دراسة مشابهة ولكن على عينة أخرى، مثل دراسة الضغوط المهنية لمعلمي المدارس الأساسية الحكومية ، ومدارس وكالة الغوث.
- إجراء نفس الدراسة الحالية ولكن تشمل متغيرات أخرى، كالراتب، مكان السكن، الحالة الاجتماعية.
- إجراء نفس هذه الدراسة ولكن في منطقة جغرافية أخرى، كالضفة الغربية مثلا.

قائمة المصادر والمراجع

- ◀ المصادر.
- ◀ أولاً: المراجع العربية.
- ◀ ثانياً: المواقع الالكترونية
- ◀ ثالثاً: المراجع الأجنبية

قائمة المصادر والمراجع

1- القرآن الكريم، تنزيل العزيز الرحيم.

أولاً : المراجع العربية

2- أبو حطب، فؤاد، وصادق، آمال (2010): "مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر.

3- أبو سخيل، محمد (2007): "الأبعاد التربوية لسنة الابتلاء في ضوء الفكر التربوي الإسلامي"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

4- أبو عون، ضياء(2014): "الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

5- أبو الفضل، جمال الدين محمد بن مكرم الإفريقي (ابن منظور) (2003): "لسان العرب"، مج (7) ، دار صادر، بيروت، لبنان.

6- أبو مصطفى، نظمي والأشقر، ياسر (2011): "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني"، مجلة الجامعة الإسلامية-سلسلة الدراسات الإنسانية، العدد (1)، مج (19)، ص 209-238.

7- أبو مصطفى، نظمي، والزين، ديبية موسى (2009): "مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة، دراسة ميدانية على عينة من معلمي الأطفال المعوقين في مؤسسات التربية الخاصة في قطاع غزة"، مجلة الجامعة الإسلامية، العدد(2)، مجلد (17)، ص 303-347.

8- الأحمد، خالد طه (2005): "تكوين المعلمين- من الإعداد إلى التدريب-"، ط 1 ، دار الكتاب الجامعي، العين.

9- الأشول، عادل عز الدين (2008): "علم نفس النمو من الجنين إلى الشيخوخة"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

10- الأغا، إحسان، والأستاذ، محمود (2004): "مقدمة في تصميم البحث التربوي"، غزة، فلسطين.

11- ابن الجوزي، أبو الفرج عبد الرحمن (1999): "أخبار الحمقى والمغفلين"، تحقيق: عزيزة فوال، دار الكتاب العربي، القاهرة، مصر.

12- ابن كثير، إسماعيل بن عمر (2002): "تفسير القرآن - تفسير ابن كثير"، ج 8، تحقيق: سامي بن محمد السلامة، دار طيبة للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- 13- البار، الرميساء (2011): "المناخ التنظيمي وعلاقته بدافعية الانجاز"، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- 14- بركات، زياد وحسن كفاح (2011): "الكفايات التعليمية لدى المعلمين ومستوى ممارستهم لها وعلاقتها بالدافعية للإنجاز"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد(24)، مج (1)، ص 37-84.
- 15- بركات، زياد(2010): "الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين"، بحث محكم، منشورات جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.
- 16- بلخير، طبشي(2007):"الاتجاه نحو مهنة التدريس وعلاقته بالدافعية للإنجاز"، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرياح، الجزائر.
- 17- البنا الساعاتي، أحمد بن عبد الرحمن (1900): "الفتح الرباني لترتيب مسند الإمام أحمد بن حنبل الشيباني مع شرحه المسمى بلوغ الأمان من أسرار الفتح الرباني"، دار إحياء التراث العربي، بيروت.
- 18- الترمذي، محمد بن عيسى بن سورة (479 هـ): "سنن الترمذي- كتاب البر والصلة"، ط1، تحقيق: الألباني ، مكتبة المعارف للنشر والتوزيع، الرياض.
- 19- التميمي، فواز (2004): "فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة (أيزو 9001) في تطوير أداء الوحدات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في الأردن من وجهة نظر العاملين فيها ودرجة رضاهم عن هذا النظام"، رسالة دكتوراه، جامعة عمان الأهلية، الأردن.
- 20- التميمي الموصلي، أحمد بن علي (1984): "مسند أبي يعلي الموصلي"، دار المأمون للتراث، دمشق، سوريا.
- 21- جودة، يحيى (2003): "مصادر ضغوط العمل لدى المرضى والمرضى والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- 22- الحاج خليل، محمد وآخرون (2008): "إدارة الصف وتنظيمه"، منشورات جامعة القدس المفتوحة، عمان.
- 23- حسنين، حسين محمد (2007): "مهارات المعلم- الرزمة التدريبية للمعلمين في الوطن العربي"، ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان.
- 24- حسين، طه وحسين، سلامة (2006): "استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية"، ط 1، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 25- حسين، هشام بركات(2006): "تدريب المعلم في مجتمع المعرفة"، الناشر: www.Kotobarabia.com
- 26- الحنبلي، شمس الدين (2000): "المحرر في الحديث"، دار المعرفة، لبنان، بيروت.

- 27- الخرايشة، عمر محمد، والقمهي، مصطفى نوري(2009): "مصادر الضغط لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة البلقاء في الأردن"، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، العدد(2)، مج (1).
- 28- خضر، محسن خضر(1419هـ): "الاحترق النفسي للمعلم العربي"، مجلة المعرفة، العدد(39)، ص 86-93.
- 29- الخضيرى، محسن أحمد،(1991): "الضغوط الإدارية، الظاهرة، الأسباب، العلاج"، مكتبة مدبولي للنشر، القاهرة.
- 30- خليفة، عبد اللطيف محمد (2000)، "الدافعية للإنجاز"، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.
- 31- الخواجة، عبد الفتاح (2010): "الإدارة الذكية المطورة للمرؤوسين والتعامل مع الضغوط النفسية"، ط1، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان.
- 32- الخولي، هشام محمد (2002): "الأساليب المعرفية وضوابطها في علم النفس"، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
- 33- الخيري، حسن (2008): " الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسين بمراحل التعليم العالي بمحافظة الليث والقنفذة"، رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى، السعودية.
- 34- الدم، نجلاء نبيل (2014): "مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى مدرسي مراكز التدريب المهني"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- 35- الرشيدى، هارون توفيق (1999): "الضغوط النفسية- طبيعتها ونظرياتها"، مطبعة جامعة طنطا، القاهرة.
- 36- رمحي، إيلانة (2010): "تقييم نظام التعليم في فلسطين من منظور المنظمات الغير حكومية- السياق، المشاكل، التحديات، والتوصيات الخاصة بسياسة التعليم"، ورقة عمل، مركز إبداع المعلم ، رام الله، فلسطين.
- 37- زكريا، عبد الستار(2012):دافعية الانجاز لدى أستاذ التربية البدنية والرياضية في ظل فلسفة التدريس بالمقاربة بالكفاءات- دراسة ميدانية على مستوى متوسطات ولاية الوادي بالجزائر، رسالة ماجستير، الجزائر.
- 38- سالم، رفة (2008): "علاقة فاعلية الذات والفرع الأكاديمي بدافع الانجاز الدراسي لدى طالبات كلية عجلون الجامعية"، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد (23)، ص 134-169.
- 39- سالم، هبة الله وآخرون (2012): "علاقة دافعية الانجاز بموضوع الضبط ومستوى الطموح والتحصيل الدراسي لدى طلاب مؤسسات التعليم العالي بالسودان"، المجلة العربية لتطوير التفوق، العدد(4) مج (3)، ص 81-96.

40- السلطة الوطنية الفلسطينية ، "مشروع قانون التربية والتعليم العام لسنة (2005)"، وزارة العدل، ديوان الفتوى، غزة، فلسطين.

41- السلمي، عبد الله (2013): " واقع إدارة الوقت وعلاقته بضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة جدة"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.

42- السقا، ميسون (2009): " أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات- دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

43- السمدوني، السيد إبراهيم(1994): " دور الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته: دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية" مجلة التربية المعاصرة، العدد(31)، ص 62-120.

44- سيد أحمد، عطية(2008): " التلكؤ الأكاديمي وعلاقته بالدافعية للإنجاز والرضا عن الدراسة لدى طلاب جامعة الملك خالد بالمملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير، جامعة الزقازيق، مصر.

45- شريف، مليكة(2011): " مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين-دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث الابتدائي والإعدادي والثانوي"، رسالة ماجستير، جامعة تيزي، الجزائر.

46- شاهين، نرمين(2013):"الأنماط القيادية لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بتعزيز ثقافة الانجاز، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

47- شبلي، خالد (2011): " دافعية الانجاز وعلاقتها بمستوى اتقان المهارات العملية - دراسة ميدانية على عينة من طلاب الثانويات الصناعية في محافظتي دمشق وريف دمشق"، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا.

48- شبير، محمد(2009):"ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة، فلسطين.

49- شحادة، أسماء (2012):" الاغتراب النفسي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى المعاقين بصريا في محافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

50- شخشير، خولة صبري، وأبو دقة، سناء (2006):" سياسات تطوير نوعية مهنة التعليم في الأراضي الفلسطينية"، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، رام الله.

51- شقفة، عبد الرؤوف شاکر (2010):" دور الدورات التدريبية في تطوير النمة المهني لمعلمي العلوم في مدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تفعيله"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

52- الشمراني، علوة (1431 هـ):" الاحباطات المهنية والدافعية للإنجاز لدى معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية بمدينة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.

- 53- شواشرة، عاطف (2007):فاعلية برنامج في الارشاد التربوي في استثارة دافعية الانجاز لدى طالب يعاني من تدني الدافعية في التحصيل الدراسي- دراسة حالة، رسالة ماجستير، الجامعة العربية المفتوحة، الأردن.
- 54- الصلابي، علي محمد (2007):" السيرة النبوية- عرض وقائع وتحليل أحداث"، ط 1، دار ابن الجوزي، القاهرة.
- 55- طلافحة، حامد (2013):" ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الاساسية في الاردن والمشكلات الناجمة عنه"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، العدد (1)، مج (21)، ص 257-294.
- 56- طه، إسماعيل، و ياسين، أطفاف (2007):" الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعات"، كلية التربية للبنات، جامعة بغداد، مجلة مركز البحوث التربوية والنفسية، العدد(12).
- 57- عابدين، إبراهيم (2010):علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية والجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء- محافظات غزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- 58- عبد الحميد، إبراهيم (2003):" الدافعية للإنجاز وعلاقتها بكل من توكيد الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من شاغلي الوظائف المكتبية"، المجلة العربية للإدارة، العدد (1)، مج (23).
- 59- عبد الله، مجدي (2003):" السلوك الاجتماعي ودينامياته"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 60- عبد المقصود، محمد فوزي (2005): "الإبداع في التربية العربية- المعوقات والية المواجهة"، الناشر: www.kotobarabia.com
- 61- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001):" البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه"، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 62- عبيدات، سهيل أحمد (2007):" إعداد المعلمين وتمييزهم"، عالم الكتاب الحديث، إربد.
- 63- العتيبي، محمد عبد المحسن (2007):" المناخ المدرسي ومعوقاته ودوره في أداء المعلمين بمراحل التعليم العام- دراسة ميدانية على عينة من المعلمين العاملين بالمدارس الحكومية بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- 64- عثمان، فاروق (2001):" القلق وإدارة الضغوط النفسية"، ط 1، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 65- عثمان، مريم(2010):"الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية"، رسالة ماجستير، جامعة الأخوة منتوري، الجزائر.
- 66- عدس، عبد الرحمن وقطامي، يوسف (2008):" علم النفس التربوي"، منشورات جامعة القدس المفتوحة، عمان.

- 67- عساف، عمر (2001): "حركة معلمي المدارس الحكومية في الضفة الغربية 1997-2001"، رسالة ماجستير، جامعة بيرزيت، بيرزيت، فلسطين.
- 68- علام، رجاء (2010): "مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية"، دار النشر للجامعات، القاهرة، مصر.
- 69- علي، صفاء (2012): ضغوط العمل على الأداء الوظيفي - دراسة حالة : وكالة السودان للأنباء"، رسالة ماجستير، جامعة الخرطوم، السودان.
- 70- غانم، محمد حسن (2001): "كيف تواجه الضغوط النفسية"، الناشر: www.kotobarabia.com
- 71- فونتانا، ديفيد (1959): "الضغوط النفسية- تغلب عليها وابدأ الحياة"، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 72- القحطاني، محمد علي مانع (2002): "أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 73- القرشي، محمد (1433 هـ): "الدافع للإنجاز وعلاقته بقلق المستقبل لدى عينة من طلاب جامعة أم القرى"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية.
- 74- القوراي، الدوسنحنان (2013): "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية -دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية"، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- 75- الكلاب، مريد(2010): " كيف تسعد أبناءك"، دار اليازة للنشر والتوزيع، عمان.
- 76- الكبيسي، وهيب، والدراوي، صالح (2000): "المدخل في علم النفس التربوي"، دار الكندي للنشر والتوزيع، الأردن.
- 77- كوردلي، مريم(2009): " دور مركز التحكم وبعض المتغيرات الشخصية في تسيير ضغط مهنة التدريس ومصادره عند أساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
- 78- مجمع اللغة العربية (2004): " المعجم الوسيط"، ط 4، مجلد 1، مكتبة الشروق الدولية.
- 79- محمد، فرج هويدي، و أحمد، أشرف عبد العظيم (2014): " ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية لدى عينة من مديري المدارس بمدينة البيضاء"، بحث محكم، جامعة عمر المختار، المغرب.
- 80- مرعي، توفيق وآخرون (2008): "طرائق التدريب والتدريس العامة"، منشورات جامعة القدس المفتوحة، عمان.
- 81- المزين، سليمان حسين ، و قاسم، سامي عبد الله (2006): "العوامل المؤثرة في مكانة المعلم"، بحث مقدم لمؤتمر مركز العلم والثقافة.

- 82- المساعد، فوزي عادل (1993): "مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية والثانوية في لواء نابلس"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- 83- مسلم، مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري (2003): "صحيح مسلم"، دار الكتب العلمية، مصر.
- 84- معمريّة، بشير (2013): "سيكولوجية الدافع إلى الانجاز-تقنين أربعة استبيانات لقياسه"، شبكة العلوم النفسية العربية، العدد (30)، ص 22-56.
- 85- مكناسي، محمد (2007): "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية- دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة"، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 86- موري، إدوارد (1988): "الدافعية والانفعال"، ط1، مكتبة دار الشروق، القاهرة.
- 87- موسى، أحمد موسى (2012): "فاعلية برنامج تقييم المعلمين في وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة من وجهة نظر مديري المدارس وسبل تطويره"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 88- نبعة، أمجد (1999): "الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين"، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- 89- نيهان، رنا سامي ذيب (2004): "مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها معلمو المدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية في منطقة القدس"، رسالة ماجستير، جامعة بيرزيت، بيرزيت، فلسطين.
- 90- نعامة، سليم و علي، أنور (2011): "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي- دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، العدد (5)، مج (23)، ص 99-113.
- 91- نوتس، كويك (2003): "كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل- دليل عملي للتخلص من ضغوط الحياة الملحة-"، ط1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 92- النوشان، علي (2003): "ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات- دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- 93- الهيثمي، نور الدين (1412هـ): "مجمع الزوائد ومنبع الفوائد"، دار الفكر بيروت، مجلد(7)، ص 389.
- 94- وزارة التخطيط والتعاون الدولي (2007)، الإصدار الأول، السلطة الوطنية الفلسطينية، غزة، فلسطين.

- 95- وزارة التخطيط والتعاون الدولي الفلسطينية(1997): الأطلس الفني ، غزة، فلسطين.
- 96- وزارة التربية والتعليم العالي (2007- 2008):الكتاب السنوي حول إحصائيات التعليم في محافظات غزة .
- 97- وزارة التربية والتعليم الفلسطينية (2013):" الكتاب الإحصائي التربوي السنوي " ، غزة، فلسطين.
- ثانيا: المواقع الالكترونية
- 98- الأشقر، أسامة جمعة، (2014): " مسارات تشكيل تماسك المجتمع...المجتمع الغزي في حرب رمضان 2014 أنموذج"، ورقة عمل، مركز الزيتونة للدراسات والاستشارات. <http://www.alzaytouna.net/permalink/80717.html> الساعة الواحدة ظهرا، بتاريخ 11-11-2014
- 99- www.iugaza.edu.ps/ar/periodical
- 100- <http://www.ccohs.ca> المركز الكندي للصحة الوظيفية والأمن، الساعة 11 صباحا، بتاريخ 28-3-2015،
- 101- <http://quran-m.com/container2.php?fun=artview&id=1086> شبكة قرآن دوت كوم " الضغوط النفسية وطرق التعامل معها في القرآن"، الشيخ حسان الطهراوي، الساعة العاشرة مساء، بتاريخ 1-4-2015
- 102- <http://www.yu.edu.jo> جامعة اليرموك، " القيادة التربوية ودورها في بناء البيئة الايجابية لثقافة الانجاز التربوي"، الساعة الخامسة عصرا، بتاريخ 4-4-2015
- 103- <http://quran-m.com/container2.php?fun=artview&id=1086> الساعة الرابعة عصرا، بتاريخ 5-4-2015
- 104- <http://oem.bmj.com> مجلة الأقران الدولية للطب المهني والبيئي، الساعة السادسة مساء، 12-2015-3
- 105- http://www.mokatel.com/openshare/Behoth/Mnfsia15/HgatNafsia/sec01.d-oc_cvt.htm الساعة السادسة صباحاً، بتاريخ 2-7-2015
- 106- <http://majles.alukah.net> الجريسي، خالد عبد الرحمن ، هل لمسألة الحظ تأصيل شرعي؟، الساعة الرابعة عصراً، بتاريخ 2-8-2015.

ثالثا: المراجع الأجنبية

- 107- Al-Faouri, Ibrahim &Marrayan, Majd (2008):" Nurses' Career Commitment and Job Performance: Differences across Hospitals", Nursing Leadership Journal, Vol. (21), No.(2), pp 101-117.

- 108 - Arshad, Zaheer& others (2012):" **How to Boost Employee Performance: Investigating the Influence of Transformational Leadership and Work Environment in a Pakistani Perspective**",Middle-East Journal of Scientific Research, Vol.(11), No. (10), pp 1455-1462.
- 109- Archibong, Aniedi& others (2010):' **Occupational Stress Sources among University Academic Staff**', European Journal of Educational Studies Vol. (2), No. (3), pp 217-227.
- 110-Beheshtifar, Malikeh&Modaber, Hamide (2013):"**The investigation of Relation between Occupational Stress and Career Plateau**",Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol.(4), No.(11), pp650- 660.
- 111- Bickford, Melanie (2005):" **Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects, and the Solutions**", Canadian Mental Health Association.
- 112-Blaug, Ricardo & others(2007):" **Stress at Work**", A report prepared for The Work Foundation's Principal Partners.
- 113-. El Shikieri, Ahlam& Musa, Hassan (2012):"**Factors Associated with Occupational Stress and their Effects on Organizational Performance in a Sudanese University**", Creative Education Journal, Vol.(3), No.(1), PP 134-144.
- 114- Eres, Figen&Atanasoska, Tatjana (2010):" **Occupational Stress of Teachers: A Comparative Study Between Turkey and Macedonia**", International Journal of Humanities and Social Science Vol. (1), No. (7), pp 110-129.
- 115- Hardey, S, Carson, J, Thomas, S(1998): " **Occupational Stress; Personal & Professional Approaches**" Stanley Thomas Publishers, UK.
- 116-Hasan, Ansarul(2014):" **A Study of Occupational Stress of Primary Schools' Teachers**",Dissertation, Educationia Confab, Vol.(3), No.(4), pp. 11-19.
- 117-Ivancevich, J, Ganster, D(2014): " **Job Stress; From Theory to Suggestions**", Haworth Press, NY,USA.
- 118-Jagero, Nelson & others (2012):" **Relationship between on the Job Training and Employee's Performance in Courier Companies in Dar Es Salaam, Tanzania**", International Journal of Humanities and Social Science, Vol.(2), No.(22).
- 119- Jeyarja,S(2013):"**Occupational Stress among the Teachers of the Higher Secondary Schools in Madurai District**" IOSR Journal of Business and Management , Vol.(7), Issue(5),pp.63-76.
- 120- Jibril, M, Jaiyeoba, A (2010):" **Sources of Occupational Stress among Secondary School Administrators in Kano State**", European Journal of Educational Studies, Vol.(2), No. (3), pp. 116-129.

- 121-Kahya, Emin (2007):" **The Effects of Job Characteristics and Working conditions on job performance**", International Journal of Industrial Ergonomics, Vol.(37), pp 515–523.
- 122- Kayastha, R.&Kayastha, D.P. (2012):" **A Study of Occupational Stress on Job Satisfaction among Teachers with Particular Reference to Corporate, Higher Secondary School Of Nepal: Empirical Study**", Asian Journal of Management Sciences and Education, No. (2). Vol. (1), pp49-60.
- 123- Kendall, Elizabeth & others(2000):" **Occupational Stress: Factors that Contribute to its Occurrence and Effective Management**", A report to the workers' compensation and rehabilitation commission, Western Australia, Centre for Human Services, Griffith University .
- 124- Khatibi, Ali & others (2014):" **Job satisfaction and job performance among factory employees in apparel sector**", Asian Journal of Management Sciences and Education, Vol.(3), No. (1), pp 96-104.
- 125- Klang, Andreas (2012):"**The Relationship between Personality and Job Performance in Sales**", Dissertation, Stockholm University - Department of Psychology .
- 126- **Longman Dictionary of Contemporary English**:(1978), the pitman press- England.
- 127- Michie, Susan (2002):" **Causes and Management of Stress at Work**", Royal Free Medical School and University College.
- 128-Negin, Memari&Omid, Mahdieh (2013):" **The impact of Organizational Commitment on Employees Job Performance. "A study of Meli bank"**, - Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, Vol.(5), No. (5), pp 82-95.
- 129-Nnuro, Edward (2012):" **Occupational Stress and its Effects on Job Performance: A case of Koforidua Polytechnic**", Dissertation, Institute of Distance Learning, Ghana-faculty of business administration, Ghana.
- 130- O'Driscoll, P, Dewe, Ph, Cooper, C,(2010): " **Coping with Work Stress; A Review and Critique**", Ed.(1), Jhon Wiley % Sons Publishers.
- 131 -Ojo, olu (2009):" **Impact Assessment of Corporate Culture on Employee Job Performance**", Business Intelligence Journal , Vol. (2), No. (2), pp 388-397.
- 132- Ravichandran, R, Rajendran, R(2007): "**Perceived Sources of Stress among the Teachers**", Journal of Indian Academy of Applied Psychology, Vol(33), No(1), pp133-136.
- 133-Saeed, Rashid & others (2013):" **Factors Affecting the Performance of Employees at Work Place in the Banking Sector of Pakistan**", Middle-East Journal of Scientific Research, Vol.(17), No. (9), pp 1200-1208.
- 134- Salleh, Fauzilah& others (2011):" **The Effect of Motivation on Job Performance of State Government Employees in Malaysia**", International Journal of Humanities and Social Science Vol. 1 No. 4, pp 120-133.

ملاحق الدراسة

- ◀ أولاً: الاستبانتان في صورتها الأولى.
- ◀ ثانياً: قائمة بأسماء المحكمين.
- ◀ ثالثاً: الاستبانتان في صورتها النهائية.
- ◀ رابعاً: رسالة تسهيل مهمة الباحث.

فقرات الاستبانة:

المحور الأول: مصادر ضغوط العمل لدى المعلمين

الانتماء		المناسبة		الفقرات	م
غير منتمية	منتمية	غير مناسبة	مناسبة		
المجال الأول/ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه:					
				أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها.	1
				أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.	2
				أكلف بأعمال صعبة ومعقدة لا تتناسب وقدراتي.	3
				أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.	4
				أكلف بأعمال بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.	5
				أكلف بأعمال أهدافها غير محددة.	6
				أنتقل أوامر العمل من عدة أشخاص.	7
				أعمل مع أكثر من مجموعة تتطلب مني أعمال تختلف من مجموعة لأخرى.	8
				أجهل مسؤولياتي بالتحديد.	9
				أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة.	10
				أجهل كيف يقيم المدير/ة عملي.	11
				يقيم المدير/ة عملي بمعايير غير دقيقة.	12
				يقيم المدير/ة عملي بناء على المجاملة والعشوائية.	13
				تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي.	14
				لا يحق لي التظلم عندما تكون نتائج تقييمي غير منصفة.	15
				أؤدي مهام بطريقتي خاطئة من أجل إرضاء مديري/مديرتي طبقاً لإرشاداته/ها.	16
				أبادر في طرح الأفكار لمديري/مديرتي فلا أجد أذانا صاغية.	17
				اتخاذ القرارات يتم دون مشاركتي فيها.	18
				يتوقع مديري/مديرتي مني جهداً أكبر من طاقتي.	19
				تتفصني بعض المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل.	20

				21	تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إلي.
				22	جدول الحصص متغير وغير ثابت.
المجال الثاني/ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل المادية:					
				1	الإضاءة في الفصول غير كافية.
				2	أعمل في فصول يفتقر إلى الهدوء (كثرة الضوضاء).
				3	أعمل في فصول لا يتوفر فيها وسائل تحافظ على اعتدال درجة الحرارة.
				4	أعمل في مدرسة لا تتوفر فيها غرف معلمين ملائمة.
				5	ترتيب المقاعد في الفصول لا يساعدني على أداء عملي بسهولة.
				6	أستخدم أدوات ووسائل تعليمية ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل.
				7	ينقصني التجهيزات والوسائل التعليمية في العمل.
				8	التهوية غير ملائمة أبدا في الفصول.
				9	توزيع الفصول في المدرسة لا يتلاءم مع جو مهني سليم.
				10	أشعر بالتعب والضيق من صعوبة الانتقال بين الفصول في المدرسة.
				11	الفصول ضيقة إلى حد ما.
				12	عدد الطلاب كبير في الفصل الواحد.
				13	المدرسة تفتقر إلى مظلات لحماية الطلبة في الطابور صيفا وشتاء.
المجال الثالث/ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء:					
				1	علاقات المودة والألفة بيني وبين زملائي /زميلاتي في المدرسة ضعيفة.
				2	أشعر أن المعلمين/ المعلمات يضمرون لي مشاعر الغيرة والحسد.
				3	قليلًا ما أشارك المعلمين/المعلمات في مناسباتهم الخاصة.
				4	أشعر بوجود عدم ثقة بيني وبين المعلمين / المعلمات في المدرسة.

				5	العلاقة بيني وبين المدير/ة بعيدة عن التفاهم.
				6	أشعر بأنني مراقب دائما من قبل المدير /ة،
				7	تزعجني اللامبالاة من قبل بعض المعلمين /المعلمات تجاه أوضاع المدرسة.
				8	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أؤدي عملي بشكل جيد.
				9	يضايقني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع المدير /ة.
				10	لا يوجد تعاون بين الزملاء/ الزميلات في المدرسة.
				11	أشعر أن زيارة المدير /ة لي في الفصل هدفها تصيد الأخطاء.
				12	يضايقني ما أحس به من نقص الدافعية لدى طلابي.
				13	تضايقني بعض التصرفات الشخصية لزملائي/ زميلاتي.
				14	أحس بأن بعض المعلمين /المعلمات يمارسون ضغطا على زملائهم غير المساييرين لهم.
				15	أشكو من قلة الأخذ باقتراحاتي من قبل المدير /ة.

المجال الرابع: ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي

				1	أجد في عملي فرص نمو وترقيات محدودة.
				2	تحقيق طموحاتي في مكان عملي صعبة.
				3	ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.
				4	أشعر بأن فرص الترقى المعنوية في مهنة التدريس أقل منها في المهن الأخرى.
				5	محدودية فرص النمو و الترقى بالمدرسة.
				6	عدم الشعور بأمان للمستقبل الوظيفي بالمدرسة.
				7	فرص النمو الوظيفي غير واضحة بالمدرسة
				8	أشعر بأن نموي المهني لا يكفي للقيام بالمهام المطلوبة مني.
				9	أشعر بأن مؤهلاتي لا تتناسب وطبيعة عملي.
				10	أدعم بموضوعية اقتراحات الزملاء الإيجابية نحو التقدم والتطوير.

				11	تحرص الإدارة على تدريب وتطوير المؤهلات الفنية للمعلمين /والمعلمات .
				12	سياسة الوزارة للترقيات عادلة.
				13	الفرصة متاحة للأكفاء فقط للحصول على مكافآت مالية وعلاوات استثنائية.
المجال الخامس : ضغوط العمل الناتج عن الطلبة:					
				1	أتعامل مع طلابي بقسوة بسبب عدم أدائهم مطالبي التدريسية.
				2	أشعر بالضيق من نقص دافعية طلابي.
				3	أشعر بصعوبة في ضبط الصف.
				4	أخشى من اعتداء الطلاب/ الطالبات على جسديا.
				5	أشعر بان تصرفات طلابي تزيد من ضغوطتي النفسية.
				6	أشعر بأني أتعامل مع طلاب /طالبات يوميا أكثر مما ينبغي.
				7	يضايقني اكتظاظ الفصول بالطلبة .
				8	يزعجني انتشار المشكلات السلوكية بين الطلاب /الطالبات.
				9	أخشى من ممارسة العقاب البدني على الطلاب/ الطالبات.
				10	أعاني من وجود تكتلات طلابية داخل الفصل.
				11	يزعجني تأخر الطلبة عن الحصص.
				12	أشعر بالتعب والإجهاد حين محاولتي حل مشكلات الطلاب/ الطالبات.

المحور الثاني

مستوى الانجاز لدى المعلمين

الانتماء		المناسبة		الفقرات	م
غير منتمية	منتمية	غير مناسبة	مناسبة		
				أقوم بعملتي كما يمليه على واجبي وضميري الديني.	1
				أرغب في القيام بالمهام الموكلة إلي مهما كلفني ذلك من جهد.	2
				أتولى حل المهام الصعبة حتى وإن كنت غير واثق من أنني سأتمكن من حلها.	3
				يجذبني إنجاز الأعمال السهلة لأنها مضمونة النجاح.	4
				أفضل أداء أعمالي بشكل متميز.	5
				إذا لم أتوصل إلى شيء ما في مهمة ما فإنني أبذل كافة الجهود لتحسين أدائي.	6
				أضع لنفسني أهدافا وأعمل على تحقيقها.	7
				أميل إلى إنجاز الأعمال التي يراها الآخرون صعبة.	8
				أفضل الأعمال التي تكون فيها المهمة محددة وواضحة.	9
				في أوقات الفراغ أقوم بممارسة أي عمل لتطوير مهاراتي.	10
				يهمني إنجاز عملي بسرعة بغض النظر عن مدى جودته.	11
				أهتم بالأشخاص البارزين في مجال عملي.	12
				عندما أبدأ عملاً أحرص على إنهائه بنجاح.	13
				أميل أن أعتقد الآخرون بأنني شخص ناجح ومميز.	14
				بعد الفشل في مهمة ما أصبح أكثر حيوية وتأهب لمعاودة عملي.	15
				أشعر بأنني مفعم بالطاقة والحيوية أثناء ذهابي لعملي.	16
				أرى أن مهنة التدريس هي مهنة مجدية.	17
				أحب عملي بالرغم من الصعوبات التي أواجهها فيه.	18
				أبذل كل جهدي لتذليل العقاقب التي تعيقني للوصول لأهدافي.	19

				أشعر بالفتور حين أقوم بعمل دون منافسة أحد.	20
				تشجعتني المكافآت المادية على بذل أقصى جهد.	21
				أحاول أن أكون دائما في المقدمة.	22
				أفضل تحقيق إنجاز متميز في عملي أكثر من الانخراط في نشاط اجتماعي.	23
				لا أوجل عمل اليوم إلى الغد.	24
				لا أتم الأعمال التي تواجه عقبات في إنجازها.	25
				أستمر في التعامل مع المشكلة حتى أتغلب عليها.	26
				أشعر بالضيق حين يمر الوقت بدون إنجاز شئ.	27
				لا ألتزم بما أعد به.	28
				أميل إلى تأجيل بعض الأعمال من حين لآخر.	29
				أميل إلى إنجاز المهمات المعقدة وغير المألوفة.	30
				عندما يتطلب موقف مبادرة ومنافسة تظهر لدى الحماسة أكثر من الانزعاج.	31
				أفضل العمل بجدية وحزم حتى اللحظة التي أصبح فيها راض تماما عن نتائج عملي.	32
				أفضل المشاركة في الأعمال التي تكون فيها قدراتي أكثر من قدرات الآخرين.	33
				أعمل بفعالية أكثر تحت قيادة ما مما أتولى مسؤولية شخصية للقيام به.	34
				أشعر بالفتور حين أقوم بعمل دون منافسة الآخرين.	35
				أرفض الاستسلام بسهولة.	36
				أعتقد أنني أجنبي ثمار تعبى كمدرس.	37
				أشعر أن مهنتي تقابل باحترام من قبل الآخرين.	38
				أقوم بعملي بنفس الطريقة سواء شجعتني أحد أو لم يشجعتني.	39
				أحدد لنفسي معايير عالية للأداء المقبول.	40
				أسعى للتقرب من الشخصيات التربوية البارزة لأستفيد من خبراتهم.	41

				42	عندما أقوم بعمل صعب فإنني أخشى أن لا أقوم به أكثر من تأملي بإنجازه.
				43	إذا لم أتمكن من إنجاز عملي فإنني ألجأ لطلب المساعدة من أي شخص.
				44	أميل إلى القيام بأعمال غير ذات قيمة عندما أواجه صعوبة في عملي.
				45	أعتقد أنني غير طموح.
				46	لا أذاع عن وجهة نظري المعارضة للآخرين.
				47	أعتقد أن قدراتي لا تستطيع تحمل الأعمال الصعبة.
				48	لا أنتظر الفرص الهادفة بل أخلقها.

الملحق رقم (2):

قائمة بأسماء السادة المحكمين وأماكن عملهم

الرقم	الاسم	مكان العمل	طبيعة العمل
أ	الجامعة الإسلامية		
1-	أ.د. محمود أبو دف	الجامعة الإسلامية	أستاذ أصول التربية
2-	د. محمد الأغا	الجامعة الإسلامية	أستاذ أصول التربية
3-	د. سلمان المزين	الجامعة الإسلامية	أستاذ أصول التربية
4-	د. حمدان الصوفي	الجامعة الإسلامية	أستاذ أصول التربية
5-	د. إياد الدجني	الجامعة الإسلامية	أستاذ أصول التربية
ب	جامعة الأزهر		
6-	د. صهيب الأغا	جامعة الأزهر	أستاذ أصول التربية
7-	د. محمد هاشم أغا	جامعة الأزهر	أستاذ أصول التربية
8-	د. محمود عساف	جامعة الأزهر	أستاذ أصول التربية
ج	جامعة الأقصى		
9-	د. نافذ الجعب	جامعة الأقصى	عميد أصول التربية
10-	د. محمود خلف الله	جامعة الأقصى	نائب العميد لكلية التربية
11-	د. حمدي معمر	جامعة الأقصى	أستاذ أصول التربية
12-	د. محمد صادق عاشور	الكلية الجامعية	عميد الكلية الجامعية
د	وزارة التربية والتعليم		
13-	د. خليل حماد	وزارة التربية والتعليم	مدير عام التعليم الجامعي
14-	د. علي خليفة	وزارة التربية والتعليم	مدير عام التخطيط
15	د. عدلي الشاعر	الجامعة الإسلامية	أستاذ أصول التربية

ملحق رقم (3)

الاستبانة في صورتها النهائية



الجامعة الإسلامية - غزة

شؤون البحث العلمي والدراسات العليا

كلية التربية - قسم أصول التربية

أخي المعلم أختي المعلمة // السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية بعنوان:

"مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز لديهم".

وقد أعد الباحث الاستبانة الأولى لمعرفة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الثانوية والمكونة من (68) فقرة موزعة على خمسة مجالات: (ضغوط العمل الناتجة عن العمل نفسه، ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل المادية، ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء، ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي، ضغوط العمل الناتجة عن الطلبة) والاستبانة الثانية لمعرفة مستوى الانجاز لدى المعلمين وتكونت من (30) فقرة. لذا نرجو التكرم بالإجابة عن فقرات هذه الاستبانة بكل جدية وصدق وموضوعية، والمطلوب قراءة هذه الفقرات واختيار أحد هذه الأوزان الخمسة المقابلة لكل فقرة بوضع علامة (v) تحت الوزن الذي تراه مناسباً.

علماً بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

بارك الله فيك.. وشكراً لك

الباحث:

عمر خميس أبو حماد

☒ أولاً: البيانات الأولية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- المؤهل العلمي: بكالوريوس ماجستير فأعلى
- 3- سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- 4- فترة الدوام: صباحي دائم مسائي دائم مدرسة ذات فترتين
- 5- المحافظة: شمال غزة غزة الوسطى خان يونس رفح

✘ ثانياً: فقرات الاستبانة:

أ) المحور الأول: مصادر ضغوط العمل لدى المعلمين:

م	الفقرات	درجة الموافقة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
المجال الأول/ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل نفسه:						
1-	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها.					
2-	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي.					
3-	أكلف بأعمال صعبة ومعقدة لا تتناسب وقدراتي.					
4-	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها.					
5-	أكلف بأعمال بدون صلاحيات كافية لتنفيذها.					
6-	أكلف بأعمال أهدافها غير محددة.					
7-	أنتقى أوامر العمل من عدة مصادر.					
8-	أجهل حدود مسؤولياتي.					
9-	أعمل تحت سياسات وإرشادات غير متوافقة.					
10-	يقيم المدير عملي بمعايير غير دقيقة.					
11-	يقيم المدير عملي بناء على المجاملة والعشوائية.					
12-	تقييم عملي لا يهدف إلى تحسين أدائي.					
13-	لا يحق لي التنظيم عندما تكون نتائج تقييمي غير منصفة.					
14-	أؤدي مهامي بطريقة خطأ من أجل إرضاء مديري طبقاً لإرشاداته.					
15-	أبادر في طرح الأفكار لمديري فلا أجد آذاناً صاغية.					
16-	تتخذ القرارات دون مشاركتي فيها.					
17-	يتوقع مديري مني جهداً أكبر من طاقتي.					
18-	تتقصني بعض المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل.					
19-	تطوير مهاراتي وقدراتي يعوقه حجم العمل الموكل إليّ.					
20-	جدول الحصص متغير وغير ثابت.					
المجال الثاني/ضغوط العمل الناتجة عن بيئة العمل المادية:						
1-	الإضاءة في الفصول غير كافية.					
2-	أعمل في فصول تفتقر إلى الهدوء (كثرة الضوضاء).					
3-	أعمل في فصول غير مناسبة صحياً من حيث التهوية أو التدفئة.					

م	الفقرات	درجة الموافقة			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة
4-	أعمل في مدرسة لا تتوفر فيها غرفة معلمين ملائمة.				
5-	ترتيب المقاعد في الفصول لا يساعدني على أداء عملي بسهولة.				
6-	أستخدم أدوات ووسائل تعليمية تقليدية.				
7-	ينقصني التجهيزات والوسائل التعليمية في العمل.				
8-	توزيع الفصول في المدرسة لا يتلاءم مع جو مهني سليم.				
9-	أشعر بالتعب والضيق من صعوبة الانتقال بين الفصول في المدرسة.				
10-	بعض الفصول الدراسية ضيقة.				
11-	عدد الطلاب كبير في الفصل الواحد.				
12-	المدرسة تفتقر إلى مظلات لحماية الطلبة فترة الاستراحة.				
المجال الثالث/ ضغوط العمل الناتجة عن علاقتي مع المدير والزملاء:					
1-	علاقات المودة والألفة بيني وبين زملائي في المدرسة ضعيفة.				
2-	أشعر أن المعلمين يضمرون لي مشاعر الغيرة والحسد.				
3-	مشاركتي ضعيفة في المناسبات الخاصة مع المعلمين.				
4-	أشعر بوجود عدم ثقة بيني وبين المعلمين في المدرسة.				
5-	العلاقة بيني وبين المدير بعيدة عن التفاهم.				
6-	أشعر بأنني مراقب دائماً من قبل المدير.				
7-	تزعجني اللامبالاة تجاه أوضاع المدرسة.				
8-	أشعر أن زملائي يعتقدون أنني لا أؤدي عملي بشكل جيد.				
9-	يضايقني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع المدير.				
10-	يفتقر الزملاء لمبدأ المشاركة والتعاون.				
11-	أشعر أن زيارة المدير لي في الفصل هدفها تصيد الأخطاء.				
12-	تضايقني بعض التصرفات الشخصية لزملائي.				
13-	أشكو من قلة الأخذ باقتراحاتي من قبل المدير.				
المجال الرابع: ضغوط العمل الناتجة عن النمو والارتقاء الوظيفي					
1-	أجد في عملي فرص نمو وترقيات محدودة.				
2-	تحقيق طموحاتي في مكان عملي صعبة.				

م	الفقرات	درجة الموافقة			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
-3	ترتبط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.				
-4	أشعر بأن فرص الترقى في مهنة التدريس أقل منها في المهن الأخرى.				
-5	عدم الشعور بأمان للمستقبل الوظيفي بالمدرسة.				
-6	فرص النمو الوظيفي غير واضحة بالمدرسة				
-7	أشعر بأن نموي المهني لا يكفي للقيام بالمهام المطلوبة مني.				
-8	أشعر بأن مؤهلاتي لا تتناسب وطبيعة عملي.				
-9	يضايقتني قلة دعم الزملاء لمقترحاتي الايجابية.				
-10	حرص الإدارة على تطوير المؤهلات الفنية للمعلمين.				
-11	سياسة الوزارة للترقيات غير عادلة.				
-12	فرصة الحصول على مكافآت مالية وعلاوات تعتمد على المحسوبية والعلاقات الشخصية.				
المجال الخامس : ضغوط العمل الناتج عن الطلبة:					
-1	أتعامل مع طلابي بقسوة بسبب عدم أدائهم مطالبي التدريسية.				
-2	أشعر بالضيق من نقص دافعية طلابي.				
-3	أجد صعوبة في ضبط الفصل لكثرة أعداد الطلبة.				
-4	تصرفات طلبتي تزيد من ضغوطتي النفسية.				
-5	أشعر بأني أتعامل مع الطلبة يومياً أكثر مما ينبغي.				
-6	يضايقتني اكتظاظ الفصول بالطلبة .				
-7	يزعجني انتشار المشكلات السلوكية بين الطلبة.				
-8	أخشى من ممارسة العقاب البدني على الطلبة.				
-9	أعاني من وجود تكتلات طلابية داخل الفصل.				
-10	يزعجني تأخر الطلبة عن الحصص.				
-11	أبذل مجهوداً كبيراً في حل مشكلات الطلبة.				

ب : المحور الثاني / مستوى الانجاز لدى المعلمين

درجة الموافقة					الفقرات	م
قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		
					أقوم بعملتي كما يمليه عليّ واجبي وضميري الديني.	1-
					أنجز المهمات الموكلة إليّ مهما كلفني ذلك من جهد.	2-
					أتولى حل المهمات الصعبة التي يكلفني بها المدير.	3-
					أقوم بأعمالي بشكل متميز.	4-
					أضع لنفسي أهدافاً وأعمل على تحقيقها.	5-
					أحاول إنجاز الأعمال التي يراها الآخرون صعبة.	6-
					أنجز الأعمال التي تكون فيها المهمة محددة وواضحة.	7-
					أقوم بممارسة أي عمل لتطوير مهاراتي في أوقات الفراغ.	8-
					استغل وقت الفراغ لممارسة أي عمل لتطوير مهاراتي.	9-
					أحرص على إنجاز عملي بنجاح وتميز أمام الآخرين.	10-
					أتعلم من الخطأ ولا أكرره.	11-
					أمارس عملي بنشاط وحيوية.	12-
					أرى أن مهنة التدريس هي مهنة مجدية.	13-
					أحب عملي بالرغم من الصعوبات التي أواجهها فيه.	14-
					أبذل كل جهدي لتذليل العقبات التي تعيقني للوصول إلى الأهداف.	15-
					تشجعني المكافآت المادية على بذل أقصى جهد.	16-
					أحاول أن أكون مبادراً عند أداء أي عمل.	17-
					أفضل تحقيق إنجاز متميز في عملي أكثر من الانخراط في نشاط اجتماعي.	18-
					أتجنب تأجيل عمل اليوم إلى الغد.	19-
					أواصل التعامل مع المشكلة حتى أتغلب عليها.	20-
					أستطيع إنجاز المهمات المعقدة وغير المألوفة.	21-
					تظهر لدي الحماسة أكثر من الانزعاج عندما يتطلب موقفاً مبادرة أو منافسة.	22-

درجة الموافقة					الفقرات	م
قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		
					أفضل العمل بجدية وحزم حتى اللحظة التي أصبح فيها راض تماماً عن نتائج عملي.	-23
					أفضل المشاركة في الأعمال التي تكون فيها قدراتي أكثر من قدرات الآخرين.	-24
					أرفض الاستسلام بسهولة.	-25
					أجني ثمار تعبي كمدرس.	-26
					يثير دافعتي أن مهنتي تقابل باحترام من قبل الآخرين.	-27
					أقوم بعملتي بنفس الطريقة سواء شجعني أحد أو لم يشجعني.	-28
					أحدد ل نفسي معايير عالية للأداء المقبول.	-29
					ألجأ لطلب المساعدة من أي شخص إذا لم أتمكن من انجاز عملي.	-30

ملحق رقم (4):
تسهيل مهمة



الجامعة الإسلامية - غزة

شؤون البحث العلمي والدراسات العليا

كلية التربية - قسم أصول التربية

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي: 1150

ج س غ/135

2015/04/24

الأخ الدكتور/وكيل وزارة التربية والتعليم العالي حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالب/ **عمر خميس عمر أبو حماد**، برقم جامعي **120131808** المسجل في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص أصول التربية وذلك بهدف تطبيق أدوات دراسته والحصول على المعلومات التي تساعد في إعدادها والتي بعنوان:

مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز

والله ولي التوفيق،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د فؤاد علي العاجز

ملحق رقم (5)

Palestinian National Authority
Ministry of Education & Higher Education
General Directorate of Educational planning



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم العالي
الإدارة العامة للتخطيط التربوي

الرقم: و ت غ / (١٨٨٦)
التاريخ: 2015/05/05م

حفظهم الله

السادة / مديرو التربية والتعليم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع / تسهيل مهمة باحث.

نهديكم أطيب التحيات، وبالإشارة إلى الموضوع أعلاه، يرجى تسهيل مهمة الباحث/ **عمر خميس أبو حماد**، والذي يجري بحثاً بعنوان " **مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى الإنجاز** " وذلك لنيل درجة الماجستير في التربية تخصص أصول تربية في الجامعة الإسلامية، في تطبيق أدوات الدراسة على عينة من معلمي المدارس الثانوية، وذلك حسب الأصول.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

د. علي عبد ربه خليفة
مدير عام التخطيط التربوي



نسخة لـ

- ✓ السيد/ وكيل وزارة التربية والتعليم العالي
- ✓ السيد/ وكيل الوزارة المساعد للشؤون التعليمية
- ✓ الملف