

مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين

بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة "مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين
بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان"، وأجيزت بتاريخ ١٦ / ١٢ / ٢٠٠٧ م.

التوقيع

.....
.....
.....

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذة الدكتورة نسيمة علي دواد، مشرفاً
أستاذة الإرشاد النفسي
الأستاذ الدكتور محمد نزيه حمدي، عضواً
أستاذ الإرشاد النفسي

الدكتور رياض يعقوب ملكوش، عضواً
أستاذ مشارك إرشاد نفسي

الأستاذ الدكتور محمود حسين عطا، عضواً
أستاذ الصحة النفسية (جامعة البتراء)

تعتمد كلية الدراسات العليا
هذه النسخة من الرسالة
التوقيع:
التاريخ: ١٦ / ١٢ / ٢٠٠٧ م

الإهداء

إلى من باركت طريقي بصلاتها ودعواتها وزرعت في قلبي وروحي الحب والحنان والاطمئنان

أمي الحبيبة "فخر الزمان"

إلى ملاذي الآمن وصفاء روحي مصدر عزّي وعزيمتي

"أبي"

إلى من صقلوا طفولتي بالدفع وعجنوا بداياتي بالحنين والطيبة وعلموني في شبابي

الوصل والأصل والقوة والصلابة والأمل والعمل

الرياحين التي تثرت عطرها في كل محطة من محطات حياتي حباً وقرباً

"إخوتي"

إليكم جميعاً وإلى كل من أحببت في هذا العالم أهدي هذا العمل

جلال

بسم الله الرحمن الرحيم

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، بنعمته وفضله وإحسانه وتوفيقه تتم الصلحات، والصلاة والسلام على أشرف أنبيائه
ورسله مرشد البشرية الأول النعمة المزجاة والرحمة المهداة محمد عليه من ربه أفضل الصلاة وأتم التسليم، وبعد . .
فالحمد لله الذي امتن علي ووفقي لإتمام هذا العمل بلا حول مني ولا قوة إلا بتوفيق من الله سبحانه ومنه وكرمه،
فله الحمد أولاً وآخراً .

من باب رد الفضل لأهله تعجز الحروف ويضيق الكلام، وبحار القلم عن بيان معاني الامتنان الصادق والوفاء
الحقيقي لصاحبة الفضل التي شرفت بإشرافها علي الأستاذة الدكتور نسيمة علي داود، حيث أفاضت علي من جودها
وعلمها وكرمها الشيء الكثير والتي أثق أنها تعيش فرحتي فجزاها الله غني خير الجزاء .
كما أقدم بعض الشكر والامتنان لأساتذتي أعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور محمد نزيه حمدي، والأستاذ
الدكتور محمود حسين عطا، والدكتور رياض يعقوب ملكوش الذين تفضلوا بالموافقة على مناقشة رسالتي وتحملوا عنا
القراءة والنقد، حتى ترى دراساتي النور .

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان على أتاحتها فرصة إكمال دراساتي العليا وعلى
رأسها معالي الوزير يحيى بن سعود السليمي الموقر فلهم مني وافر الشكر والعرفان .
ولا يفوتني أن أقدم بجزيل الشكر إلى جميع العاملين بسفارة سلطنة عُمان في المملكة الأردنية الهاشمية على الجهد
الكبير الذي يبذلونه بتعاونهم وكرم توجيهاتهم في تذليل الصعاب التي تقف أمام أبنائهم الطلبة العمانيين الدارسين في المملكة
الأردنية الهاشمية وأخص بالذكر الملحق الثقافي الأستاذ أحمد بن علوي الكاف المحترم فلهم مني كل الشكر والتقدير .

وشكر خاص إلى أخواتي وإخوتي المعلمين؛ الذين فتحوا قلوبهم ورحبوا بي حتى ألتقي بهم لتحقيق أهداف هذه
الدراسة فلهم مني كل الشكر والتقدير، وإذ أسأل الله أن يسر لي مد يد العون لهم جميعاً مهما كانت هذه اليد صغيرة أو
ضعيفة . وأخيراً أقدم شكري وامتناني لجميع من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذا العمل .
وغني عن القول أن الكمال لله وحده، والحمد لله رب العالمين .

الباحث

جلال يوسف المخيني الجنبيني

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
قرار لجنة المناقشة	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
فهرس المحتويات	هـ
قائمة الجداول	ز
قائمة الملاحق	ح
الملخص باللغة العربية	ط
الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها	١
مقدمة	١
مشكلة الدراسة	٤
هدف الدراسة وأسئلتها	٤
أهمية الدراسة	٥
مصطلحات الدراسة	٥
محددات الدراسة	٦
الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة	٧
أولاً: الأدب النظري	٧
مفهوم الضغوط النفسية	٨
أنواع الضغوط النفسية	١٢
مظاهر الضغوط النفسية	١٤
نظريات الضغوط النفسية	١٩
مصادر الضغوط النفسية	٢٣
التعامل مع الضغوط النفسية	٢٩
مفهوم التعامل	٣٠
أساليب التعامل مع الضغوط النفسية	٣١
الأساليب السلبيه في التعامل مع الضغوط النفسية	٣٨
نتائج أساليب التعامل مع الضغوط النفسية	٣٩
ثانياً: الدراسات السابقة	٤١

أولاً: دراسات تناولت مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين، وعلاقتها ببعض المتغيرات..... ٤١

ثانياً: دراسات تناولت أساليب التعامل مع الضغوط النفسية..... ٤٨

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات..... ٥٣

منهج الدراسة..... ٥٣

مجتمع الدراسة..... ٥٣

عينة الدراسة..... ٥٤

أدوات الدراسة..... ٥٤

أولاً: مقياس مصادر الضغوط النفسية..... ٥٤

صدق المقياس..... ٥٥

ثبات المقياس..... ٥٦

ثانياً: مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية..... ٥٧

صدق المقياس..... ٥٧

ثبات المقياس..... ٥٨

إجراءات تطبيق الدراسة..... ٥٩

متغيرات الدراسة..... ٥٩

المعالجة الإحصائية..... ٦٠

الفصل الرابع: نتائج الدراسة..... ٦١

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات..... ٩٢

أولاً: مناقشة النتائج..... ٩٢

ثانياً: التوصيات..... ١٠١

المراجع باللغة العربية..... ١٠٢

المراجع باللغة الإنجليزية..... ١٠٦

الملاحق..... ١١٢

الملخص باللغة الإنجليزية..... ١٢٧

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١	توزيع أفراد المجتمع حسب المنطقة التعليمية	٥٣
٢	توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة	٥٤
٣	معاملات الثبات لمقياس مصادر الضغوط النفسية وأبعاده	٥٦
٤	معاملات الثبات لمقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وأبعاده	٥٨
٥	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة من المعلمين على أبعاد مقياس مصادر الضغوط النفسية والدرجة الكلية على المقياس مرتبة تنازلياً	٦١
٦	نتائج اختبار "t" لمقارنة الفروق في المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية بين الذكور والإناث	٦٣
٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير الخبرة	٦٤
٨	نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية للضغوط على كل مصدر من مصادر الضغط حسب متغير الخبرة	٦٦
٩	نتائج تحليل اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في سلطنة عُمان حسب متغير الخبرة	٦٨
١٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير المؤهل العلمي	٦٩
١١	نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير المؤهل العلمي	٧١
١٢	نتائج تحليل اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في سلطنة عُمان حسب متغير المؤهل العلمي	٧٣
١٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير العمر	٧٤
١٤	نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير العمر	٧٦
١٥	نتائج اختبار "t" للمقارنة بين متوسطي مجموعتين مستقلتين للاختلاف في مصادر الضغوط النفسية حسب متغير الحالة الاجتماعية	٧٨

١٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة من المعلمين على مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية مرتبة تنازلياً	٧٩
١٧	نتائج اختبار "t" لمقارنة الفروق بين المتوسطات الحسابية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية بين الذكور والإناث	٨٠
١٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الخبرة	٨٢
١٩	نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية في التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الخبرة	٨٣
٢٠	نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لمتوسطات أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لمجال الاسترخاء تعزى لمتغير الخبرة	٨٤
٢١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	٨٥
٢٢	نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية في التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	٨٦
٢٣	نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لمتوسطات أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لمجالي الإستراتيجيات المعرفية وممارسة التمارين الرياضية بحسب متغير المؤهل العلمي	٨٧
٢٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر	٨٨
٢٥	نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية في التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لتغير العمر	٨٩
٢٦	نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لمجالي (الاسترخاء والترفيه) تعزى لمتغير العمر	٩٠
٢٧	نتائج اختبار (t) للمقارنة بين متوسطي مجموعتين مستقلتين للاختلاف في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية حسب متغير الحالة الاجتماعية	٩١

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
١	أداة الدراسة بصورتها الأولية	١١٢
٢	أسماء محكمي أداة الدراسة	١١٩
٣	أداة الدراسة بصورتها النهائية	١٢٠

مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين

بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان

إعداد

جلال بن يوسف بن جمعة المخيني

المشرف

الأستاذة الدكتورة نسيم داود

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة الدراسة بالأسلوب العشوائي الطبقى حيث تكونت العينة من (٥٢٢) معلماً ومعلمة. ولتحقيق أغراض الدراسة تم بناء أداتين هما: مقياس مصادر الضغوط النفسية، ومقياس أساليب التعامل معها. وبعد إيجاد معايير صدق وثبات مناسبة لهذين المقياسين، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (t) للتحقق من وجود فروق في مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين على المجالات كانت بدرجة متوسطة، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمجالي (زملاء العمل، وعبء العمل) تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في مجالي (النمو الوظيفي، والراتب والحوافز التشجيعية) تعزى لمتغير الخبرة، ووجود فروق دالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في مجالات (النمو الوظيفي، والرضا الوظيفي، وعبء العمل) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في جميع مجالات أداة الدراسة الخاصة بمصادر الضغوط النفسية تعزى لمتغير العمر أو الحالة الاجتماعية.

وقد أشارت النتائج أيضاً أن المعلمين يستخدمون أسلوب (اللجوء إلى الدين) بدرجة تعامل مرتفعة، بينما حصل مجال (ممارسة التمارين الرياضية) على أدنى متوسط ودرجة تعامل منخفضة، ودلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل التي يستخدمها المعلمون في مجالات (الدعم الاجتماعي، والاسترخاء، وممارسة التمارين الرياضية، والترفيه) تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة إحصائية في أساليب التعامل التي يستخدمها المعلمون في

مجال (الاسترخاء) تعزى لمتغير الخبرة، ووجود فروق دالة إحصائية في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية المستخدمة لدى المعلمين في مجالي (الإستراتيجيات المعرفية، وممارسة التمارين الرياضية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل التي يستخدمها المعلمون في مجالي (الاسترخاء، والترفيه) تعزى لمتغير العمر، ووجود فروق دالة إحصائية في مجالي (الاسترخاء، وممارسة التمارين الرياضية) تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

مقدمة

تحتل الضغوط النفسية في أيامنا هذه مساحة واسعة من تفكيرنا، فتشغل بال الذين يعيشونها وما أكثرهم، وتستحوذ على اهتمام الباحثين للوصول إلى الطرق والأساليب الأكثر نجاحاً في التعامل معها، حيث تعتبر سبباً رئيساً في العديد من الأمراض الجسمية والنفسية لبني البشر.

إن إنسان هذا العصر يعيش الضغوط بأشكالها، حيث يمتاز عصرنا هذا بالضغوط، لذا فمن الأهمية بمكان توجيه دعوة صادقة للوقوف مع الذات ومشاهدتها عن قرب، ليرى الإنسان ما له وما عليه ويقوم بإصلاح ما يمكن إصلاحه وإيقاف الاستنزاف لطاقات النفس بالجوء إلى الأساليب التوافقية التي تتناسب وحالته قبل أن يصل إلى حالة الانهيار (حراشنة، ٢٠٠٣).

وتنشأ الضغوط نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة التي يتعايش أو يتفاعل معها وما يترتب عن هذا التفاعل من كثرة المطالب والتحديات التي تتطلب من الفرد الاستجابة لها؛ ويتسبب ذلك في ظهور حالة من الشعور السلبي وتهديد الذات نظراً لشعوره أن استجاباته غير كافية أو ملائمة، وهذا يولد لديه حالة من القلق أو الغضب أو الاكتئاب (الطريري، ١٩٩٤). ويلاحظ أن استجابة الأفراد للضغوط تختلف باختلاف طبيعتها وحجمها وخصائص الفرد الشخصية وطبيعة المجتمع الذي يعيش فيه الفرد (Rees, 1989). ففي هذا الصدد يرى كريتنر وكينيكي Kreitner & Kiniki (1989) أن استجابة الفرد للضغوط تعتمد إلى درجة كبيرة على خصائصه الشخصية وحالته النفسية عند مواجهة الحادث الضاغط؛ فالضغوط تختلف في شدتها تبعاً للفروق بين الأفراد والتي ترتبط بالعوامل الوراثية والعمر والجنس والخصائص الشخصية والبيئية المحيطة وطبيعة الدعم الاجتماعي الذي يحظى به الفرد.

وتختلف طبيعة الضغوط باختلاف مصادرها، فبعضها يرتبط بظروف الحياة اليومية الاعتيادية كالمطالب الاجتماعية، في حين ينبع بعضها الآخر من مطالب وظروف العمل. وتكاد تكون تلك المرتبطة بظروف العمل من أكثر الضغوط تأثيراً في حياة الأفراد والمجتمعات نظراً لآثارها السلبية على الصحة النفسية للفرد وعلاقاته مع الآخرين وتدني مستوى أدائه الإنتاجي (Matteson & Ivancevich, 1987).

ولعل ضغوط العمل كانت من أبرز الظواهر التي حظيت باهتمام الباحثين في مجالات السلوك الوظيفي وعلم النفس الاجتماعي، وأخذ يستحوذ على اهتمام متزايد في الدوائر الأكاديمية

التنظيمية منذ مطلع السبعينيات من القرن الماضي. واتسعت دائرة الاهتمام بتعريف ضغط العمل وتحديد مستوياته، لتمتد وتشمل البحث عن مصادره ومسبباته والآثار التي يتركها على صحة الفرد وعلى أنساق القيم والسلوك الاجتماعية (هيجان ، ١٩٩٨).

إن أهمية الضغوط النفسية في العمل ترتبط بالكلفة الاقتصادية التي تصرفها الدول نتيجة لمرض العامل وتغيبه عن العمل، وازدياد الأمراض الجسمية أو النفسية نتيجة للضغوط النفسية، كل هذا أثار اهتمام الدول الغربية لحساب كلفة هذا الضغوط النفسية من الناحية الاقتصادية. وفي الولايات المتحدة الأمريكية أثبتت الإحصاءات التي قامت بها الحكومة أن ما يعادل ٣% من الدخل القومي يصرف على التأمين الصحي ومعالجة الموظفين الذين أدت الضغوط بهم إلى أمراض جسمية أو نفسية، إضافة إلى تغيب العاملين عن العمل، وقلة إنجازهم بسبب الضغوط النفسية (ستورا ، ١٩٩٧).

أما في بريطانيا فقد أشارت هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) إلى أن الضغوط النفسية لدى العاملين في بريطانيا تكلف (٣ بلايين) جنيه إسترليني سنوياً (BBC, 2001) وذلك وفق تقرير جمعية الصحة العقلية البريطانية، وقد تقود الضغوط النفسية في العمل إلى ضعف في الصحة الجسدية، وإصابات عمل خطيرة؛ لذا تعد بيئة العمل مكاناً خصباً لتوليد الضغوط، بعد أن أصبحت الضغوط النفسية شائعة في بيئة العمل وأصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث (المشعان ، ٢٠٠١)، هذا الضغط الذي يؤثر أولاً في إنجاز الفرد، إذ بينت دراسة قامت بها شركة التأمين (Unum) في بريطانيا أن كل أربعة موظفين من خمسة يعتقدون أن بيئة العمل أصبحت أكثر ضغطاً نفسياً خلال السنوات الماضية، وأن ٧٣% من العاملين صرحوا أن إنجازهم يتأثر سلباً بالضغوط النفسية (Cooper, 2001).

إن المؤسسات الأكاديمية والتربوية العربية تواجه تحديات داخلية هائلة، تحديات تتمثل في الضغوط التي يمارسها المتعاملون الرئيسيون معها، وأهمهم الطلبة، وأولياء الأمور، ومؤسسات المجتمع المدني المختلفة، وكذلك ضغوط القوى السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية الهائلة (درة ، ٢٠٠٤). وتعد مهنة التعليم من المهن الضاغطة نظراً لكثرة متطلباتها وزيادة أعبائها ومسؤولياتها إلى الدرجة التي تجعل المعلمين غير راضين عن مهنتهم وغير مطمئنين على حياتهم ومستقبلهم مما يكون له الأثر السلبي في عطائهم (المشعان ، ٢٠٠٠).

ولذا فإن كل تطوير يتم التخطيط له للرقى بالعملية التعليمية، وجعلها أكثر كفاءة وجودة عنصره الأساسي هو المعلم، فهو الذي يستفيد ويتعامل مع المقترحات والخطط لتطوير العملية التعليمية، ودونه لن تكون هناك فائدة من الرغبة في التطوير والتغيير، بالإضافة إلى ذلك فالمعلم لا يكفي أن يكون ملماً بجوانب المعرفة في تخصصه، أو حتى بأساليب التربية الحديثة، وإنما

ينبغي أن يكون إلى جانب ذلك قادراً على تكوين علاقات سليمة مع التلاميذ والإدارة والزملاء، وأن يكون مدرباً على أساليب الإدارة الحديثة (جابر والشيخ ، ١٩٨٨). يفهم من كل ذلك أن أية صعوبات تواجه المعلم وتقف حائلاً بينه وبين تأديته لواجبه تؤدي بالتالي إلى انعكاسات سلبية على العملية التعليمية والتربوية برمتها (سلامة ، ١٩٩٥).

وقد أشارت دراستي دبراني (١٩٩٢) والعمادي (١٩٩٥) إلى أن مهنة التعليم من أكثر المهن التي تسبب ضغطاً نفسياً للإنسان، وأن أكثر الضغوط التي يعاني منها المعلم بصفة عامة ترجع إلى البيئة المدرسية بجميع جوانبها، ومنها ما يتعلق بصفاته الشخصية والنفسية. كما أكد الشافعي (١٩٩٨) أن مهنة التدريس أعلى ضغطاً مقارنة بضغوط بعض المهن الأخرى.

ويعتقد براون وراف (Brown & Ralph 1994) بأن مشكلة الضغوط التي يعاني منها المعلمون أصبحت حقيقة حاصلة، وأن مواجهتها حتمية سواء من المعلمين أو أنصارهم، ورغم عصر الإنجاز الذي نعيشه، والتطور الهائل في مختلف ميادين الحياة، إلا أن المعلم ما زال بحاجة إلى تخفيف معاناته وتأمين حصوله على حاجاته الإنسانية الأساسية، وإلى تجنب الألم، وكذلك الحاجة إلى النماء الوظيفي مما يؤدي إلى الشعور بالقناعة والمعنوية في العمل.

واهتم كثير من العلماء منذ أواخر القرن الثامن عشر وحتى الآن بمفهوم الضغوط النفسية وتفسيرها وتعريفها ومسبباتها، ومن أبرز هؤلاء العلماء برنارد (Bernard) المشار إليه في (Lovallo, 1997) حيث تحدث عن الطرق التي تجعل حياة الفرد أسهل وأبسط بعيداً عن الضغوط النفسية.

وقد ازداد الاهتمام بموضوع الضغوط النفسية وبأساليب التعامل معها عندما بدأت المؤسسات الحكومية والخاصة تلاحظ زيادة الكلفة الصحية التي تدفعها للعاملين فيها نتيجة تعرضهم للضغوط أثناء العمل، مما دفع هذه المؤسسات إلى دراسة مصادر تلك الضغوط، وبالتالي التخطيط لبرامج إرشادية تدرب العاملين من خلالها على أساليب مواجهة الضغوط النفسية بطرق صحية، وإدارة هذا الضغوط بطرائق مدروسة بقصد تخفيف النفقات المادية التي تتكلفتها المؤسسات عند زيادة الضغوط النفسية على العاملين فيها وما له من أثر سلبي في إنتاجهم (شريف ، ٢٠٠٣).

ويرى بعض الباحثين أن الضغوط النفسية ليست سيئة بالمطلق ولا تؤدي إلى نتائج سلبية دائماً، إذ ترى مادي وهاي تور (Maddi & Hightower 1999) أن الضغوط النفسية أو درجة قليلة منها ضرورية لحياة الفرد واستمرار نشاطه وحماسه لقضايا حياته، وربما تشعره بالإثارة الممتعة والسعادة، وتحرر قدراته الإبداعية، وبالمقابل فإن عدم وجودها نهائياً يؤدي إلى حياة مملة

تخلو من التحدي ومن دوافع العيش، من هنا يشير البعض إلى أن الضغوط النفسية بدرجة قليلة ضرورية لإيجاد التوازن اللازم لحياة الإنسان.

مشكلة الدراسة:

تعتبر الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون، وأساليب التعامل معها، محل اهتمام الباحثين، نظراً لتأثيرها السلبي على سلوكهم الوظيفي وإنتاجهم وتكيفهم، حيث أشارت نتائج بعض الدراسات إلى كثرة الضغوط الواقعة على عاتق المعلمين كدراسة (خليفة، ٢٠٠٢) ودراسة (المشعان، ٢٠٠١)، وترتبط هذه الضغوط بصراع الدور وغموضه، وعبء العمل، وتدني مستوى الدخل، والمكانة الاجتماعية، وغيرها من المصادر الأخرى، كما بينت نتائج هذه الدراسات أهمية التعرف على مصادر الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون وأساليب التعامل معها نظراً لأهمية الدور الذي يقوم به المعلم في تحقيق أهداف المنظومة التربوية، والمعلم في سلطنة عُمان كغيره من المعلمين في الأنظمة التربوية الأخرى يتأثر بمصادر الضغوط ويتعامل معها بطرق وأساليب من المفيد دراستها والتعرف عليها.

ومن هنا انبثقت مشكلة هذه الدراسة المتمثلة في التعرف على مصادر الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون العاملون بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان، والأساليب التي يستخدمونها في التغلب على تلك المصادر.

هدف الدراسة وأسئلتها:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة التالية:

١. ما مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين العاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان وما مستوياتها؟
٢. هل تختلف مستويات الضغوط النفسية لدى المعلمين تبعاً لمتغيرات (الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والعمر والحالة الاجتماعية)؟
٣. ما الأساليب التي يستخدمها المعلمون العاملون بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان للتعامل مع الضغوط النفسية وما مستوى استخدامها؟
٤. هل تختلف أساليب التعامل مع الضغوط النفسية التي يلجأ إليها المعلمون تبعاً لمتغيرات (الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والعمر والحالة الاجتماعية)؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من ندرة وجود دراسات في البيئة العُمانية حاولت التعرف على مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين وأساليب التعامل معها -على حد علم الباحث- مما يترتب على ذلك قلة المعلومات التي تسهم في وضع برامج لتحسين الصحة النفسية للمعلمين، ويمكن إجمال أهمية الدراسة فيما يلي:

- تناولت هذه الدراسة الضغوط النفسية التي تعد من المشكلات الرئيسية التي يعاني منها الفرد، وتؤثر سلباً على إنجازه في العمل وفي صحته النفسية والجسمية، وبذلك ينخفض مستوى إنجازه.
- كما تناولت أساليب التعامل التي يستخدمها المعلمون في مواجهة الضغوط النفسية، إذ تعد أساليب التعامل الوسيط بين الضغوط النفسية وتأثر الفرد بها.
- توفير المعلومات العلمية والموضوعية التي يمكن أن تساعد المسؤولين والقائمين على تطوير العملية التربوية بوضع برامج ودورات تدريبية للمعلمين في كيفية التعامل مع الضغوط النفسية التي تعيق عملهم، وتبصرهم بالطرق والأساليب العلمية للتغلب عليها.

مصطلحات الدراسة:

الضغوط النفسية: هي حالة من الإرهاق ناتجة عن التعرض لأحداث الحياة اليومية الضاغطة، والتي تسبب الإنهاك النفسي والجسمي للفرد، وما يصاحبه من القلق الشديد، وضعف القدرة على مواجهة الأحداث، كما أن هذه الضغوط تحدث نتيجة عملية التفاعل بين الفرد وبيئته، وتتضمن هذه العملية تقييم الفرد للأحداث المؤلمة والمهددة والمثيرة للتحدي، فإذا تم تقييم الأحداث باعتبارها مهددة فإن ذلك يعرض صحة الفرد النفسية للخطر والوقوع ضحية الاضطرابات النفسية (Schafer, 1996).

ويعرف إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة الكلية على كل مجال التي يحصل عليها المعلم أو المعلمة على مقياس مصادر الضغوط النفسية المستخدم لأغراض هذه الدراسة.

أساليب التعامل مع الضغوط: هي آليات سلوكية ومعرفية تتخذ لتخفف، أو تبدل، أو تخضع خبرة الضغط النفسي لسيطرة الفرد (Weber, 1995).

وتعرف إجرائياً في هذه الدراسة بالدرجة الكلية على كل مجال التي يحصل عليها المعلم أو المعلمة على مقياس التعامل مع الضغوط المستخدم لأغراض هذه الدراسة.

محددات الدراسة:

لهذه الدراسة عدد من المحددات التي قد تقلل من إمكانية تعميم نتائجها على المعلمين من خارج المجتمع الذي أجريت عليه فهي تتحدد مكانياً بسلطنة عُمان، وزمانياً بالفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (٢٠٠٦ / ٢٠٠٧م)، كما تتحدد نتائج هذه الدراسة بالعينة والأدوات المستخدمة فيها والمتغيرات التي اشتملت عليها.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

أولاً: الأدب النظري

يتعرض الأفراد في حياتهم اليومية إلى مجموعة من الضغوط النفسية في مختلف مجالات الحياة، وخاصة في عصرنا الحالي -عصر العلوم والتكنولوجيا، والتقدم التقني، والانفجار المعرفي- الذي قاد إلى كثير من التعقيدات الحياتية اليومية المتنوعة التي تسبب الضغوط النفسية بدرجات متفاوتة للأفراد، وتختلف درجة تأثيرها وشدها تبعاً لاختلاف الأفراد، والمواقف والظروف المسببة لها، الأمر الذي يقود البعض إلى درجة بسيطة من حالات التعامل السلبي، والبعض الآخر إلى الاضطرابات النفسية والجسمية المختلفة، فعندما يشعر الفرد بأنه لا يستطيع أن ينجز كل ما هو مطلوب منه إنجازاً، أو أنه غير قادر على الاستمرار في ممارسة الروتين الموجود في حياته، فإنه يشعر بالإعياء والتعب والاحتراق النفسي، والذعر من حجم المتطلبات، فيقع فريسة للضغط النفسي الذي قد يوصله إلى نوع ما من أنواع الأزمات النفسية أو الأمراض الجسمية (ششتاوي ، ١٩٩٣).

كما يمكن أن يتعرض الفرد لأحداث حياتية ضاغطة قد تؤثر على توافقه وتكيفه العام، والتي تؤدي به في النهاية إلى سوء التعامل، و القيام بأنماط سلوكية غير مرغوب بها، في محاولة للتوافق مع الضغط النفسي (ضمره ، ١٩٩٨).

ويعد مفهوم الضغوط النفسية من المفاهيم ذات العلاقة بالصحة النفسية، حيث تشير مظاهر الضغوط إلى حدوث اختلال في الصحة النفسية للفرد، وتكمن خطورة استمرار هذه الضغوط النفسية في آثارها السلبية التي من أبرزها حالة الاحتراق النفسي (Burnout) والتي تتمثل في التشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار والقيام بالواجبات بصورة آلية تدل على عدم الاندماج العاطفي، وكثيراً ما يعاني الفرد من أعراض عدم التركيز، وآلام الظهر وقلة النوم، وشعور عام بفقدان الأمل، بل نجد أثرها السلبي على إنتاجية الإنسان وصحته ورفاهيته عموماً (عسيري ، ٢٠٠٦).

ولا تؤثر ضغوط العمل بشكل عام على الفرد نفسه فقط، بل تمتد إلى الناحية الاقتصادية والإنتاجية للمؤسسات بشكل عام، وتكلف المؤسسات أعباء مادية نتيجة الإهمال في العمل والتقصير، ومستوى أقل من الإنتاجية، ومن هنا تبرز أهمية دراسة هذه الضغوط والتعرف على أسبابها والعوامل المؤثرة فيها، وكيفية التصدي لها والتعامل معها، فجاءت دراسات عدة في

ميادين شتى لتبحث في هذا الموضوع وتحاول الإجابة عن الكثير من التساؤلات التي يمكن من خلالها تقديم الحلول والأساليب المناسبة للتعامل مع الضغوط. لقد برز الاهتمام بدراسة هذه الظاهرة مع عقد السبعينات من القرن العشرين، حيث بدأت وبالأخص البلدان الصناعية الانكباب على دراسة هذا الموضوع، وأما في عالمنا العربي فقد بدأ الاهتمام بهذه الظاهرة مع نهاية عقد الثمانينات من القرن نفسه (هيجان ، ١٩٩٨).

وحقيقة الأمر إن ظاهرة ضغوط العمل لا تقتصر على المؤسسات الصناعية فقط، بل تمتد إلى جميع أنواع الأعمال بما فيها العمل في المؤسسات التربوية؛ إذ إن طبيعة التغيرات في التربية تعد من العوامل التي جعلت المؤسسات التربوية عرضة لهذه الظاهرة وأعراضها المرضية (Crawford, 1997).

مفهوم الضغوط النفسية:

إن مصطلح الضغوط النفسية (Psychological stress) من المصطلحات المألوفة والشائعة الاستخدام والذي تم أخذه من مصطلحات العلوم الفسيولوجية، ولكن مع استخدامه في وصف السلوك البشري لازمه بعض الغموض، مما أدى إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريفه في مجال العلوم النفسية وكان كثيراً ما يستخدم كمصطلح مرادف لمعنى القلق (Anxiety) أو كبديل عنه (درويش ، ١٩٩٣).

ويعرف مونات ولازاروس (1985) Lazarus & Monat الضغوط بأنها: أي حدث تدرك فيه المتطلبات البيئية والمتطلبات الداخلية باعتبارها متطلبات تفوق مصادر التعامل لدى الفرد ونظامه الاجتماعي ونظامه الجسمي.

وقد أشار كانون (Cannon) إلى أن الضغوط النفسية توجد نتيجة اختلال حالة التوازن في نظام الفرد عندما يتعرض لظروف ومتطلبات حياتية غير عادية تؤدي إلى إرهاقه نفسياً وجسيمياً؛ أي أنه أقرن الضغوط بمفهوم التوازن (Homeostasis)، والذي يقصد به استخدام الإنسان لمصادره حين يواجه موقفاً ضاغطاً من أجل تحقيق التوازن للبقاء، والضغوط تسبب خللاً في هذا التوازن، وذلك عندما تدرك العضوية تهديداً خارجياً من البيئة فإن الجسم يظهر مجموعة من التغيرات الفسيولوجية الداخلية التي تدفع الفرد للاستجابة لهذا التهديد إما بالمواجهة أو الهرب (Lovallo, 1997).

وعرّف لابورتا وفالون (1993) Lopporta & Fulloon الضغوط النفسية بأنها: شعور غير مريح وغير سار يحاول الفرد التخلص منه باستمرار عن طريق عدد من الاستجابات السلوكية، والمعرفية، والانفعالية، والفسيولوجية.

ويعرف موريس (1990) Morris الضغوط النفسية على أنها حالة من الشعور بالتوتر والضيق والتهديد تفرض على الفرد القيام بعدد من الاستجابات لمواجهة الموقف والتعامل معه، وأن المثيرات البيئية الخارجية هي التي تسبب هذه الحالة، وهذا ما أطلق عليه اسم (ضاغط) للإشارة إلى مصدر الضغط الخارجي الناتج عن أحداث غير سارة لا يمكن السيطرة عليها أو التنبؤ بها.

ويرى لازاروس وفولكمان (1984) Lazarus & Folkman أنّ مجال الضغوط النفسية يضم ظواهر نفسية وفسيولوجية واجتماعية، وأنه ليس مجرد مثير واستجابة فقط، بل هو علاقة ثنائية بين الفرد والبيئة يقيّمها الفرد بأنها حالة ضاغطة مهددة تتجاوز قدراته لمواجهة. ويمكن النظر للضغوط النفسية على أنها حالة نفسية داخلية أكثر من كونه حالة تعتمد على الظروف البيئية التي يواجهها الفرد فقط، بل تعتمد أساساً على تقييم الفرد للمواقف الضاغطة وتقييمه لمهاراته التوافقية معاً.

وقد ركز لازاروس وفولكمان (1984) Lazarus & Folkman على مفهوم التقييم وأوضحاً بأنه يمر بمرحلتين هما:

١- التقييم الأولي: والذي يظهر من خلال رؤية الفرد للمواقف على أنها إيجابية أو سلبية؛ فإذا تم تقييم الموقف على أنه إيجابي فلن تتعرض صحة الفرد للخطر، وبالتالي فالموقف غير ضاغط، أما إذا ما تم تقييمه على أنه سلبي فإنه يصبح ضاغطاً ويسبب إثارة الانفعالات السلبية كالخوف والغضب.

٢- التقييم الثانوي: حيث يظهر من خلال تقييم الفرد لمصادر الدعم وخيارات التوافق التي يمتلكها، وتتمثل مصادر التوافق في النواحي الجسمية والاجتماعية والنفسية والمادية، والتي يتم تقييمها على أنها متطلبات خاصة بالموقف.

وهذه المرحلة أيضاً تعتمد على محددات عديدة تشمل خبرة الفرد السابقة في أوضاع مشابهة، والمعتقدات لديه، وتوفر أساليب التعامل والمصادر المادية كالمال والوقت.

وقدم كوكس وفيرجسون (1991) Cox & Ferguson وصفاً لطبيعة الاستجابات للضغوط النفسية كما يلي:

١. الاستجابات السلوكية: مثل الميل إلى الحوادث، والإدمان على المخدرات والمسكرات، والانفجار العاطفي، والإفراط في الأكل والتدخين.

٢. الاضطرابات الانفعالية: ومنها الشعور بالقلق، والعدوانية، واللامبالاة، والملل، والاكتئاب، والإرهاق، والإحباط، وعدم تقدير الذات، والشعور بالوحدة.

٣. التغير في العمليات المعرفية: وتتضمن الاستجابات اللاإرادية على المهمات المعرفية، والأفكار المقتحمة والمكررة، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز، وانتباه قصير المدى.

٤. الاضطرابات الفسيولوجية: تزايد نسبة الجلوكوز في الدم، وزيادة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وجفاف الفم، والتعرق، وتغير حرارة الجسم ارتفاعاً وانخفاضاً.

٥. الاستجابات التنظيمية: مثل الغياب عن العمل، وانخفاض الإنتاجية، والعزلة، وعدم الرضا الوظيفي، وانخفاض التزام الموظف وولائه.

ويعرف شوييل و آندرو و هاري وريتشمان Schwebel, Andraw, Harrey &

(1990) Reichman الضغوط بأنها: الإنهاك الجسدي والنفسي الناتج عن الشدائد (Strain)

والأحداث اليومية المزعجة، وهو قلق الفرد حول قدرته على مواجهة التحديات.

ويعتبر سيلاي (1981) Selye من العلماء الذين تناولوا الضغوط النفسية من منطلق

فسيولوجي ونفسي، والذي بدأ ملاحظاته عندما قابل مرضى يعانون -إضافة إلى مرضهم

العضوي- أعراضاً أخرى مختلفة فقام بمجموعة من الدراسات على الحيوانات لمعرفة أثر

الضغوط على العمليات الجسمية؛ فتوصل إلى أن مصدر الضغوط ليس ذا أهمية إذ كانت

الاستجابة هي نفسها لجميع المصادر، حيث وجد - بالرغم من اختلاف المواقف التي تسبب

الضغوط للحيوان - أن الاستجابات الفسيولوجية للضغوط كانت متشابهة فخرج بأن الأفراد

يستجيبون للمواقف الضاغطة في حياتهم باستجابات وردود فعل جسمية متشابهة.

هذا وقد صنف سيلاي Selye الضغوط النفسية إلى أربعة أنواع ضمن بعدين هما:

١-أ- الضغط السلبي: وهو الذي يراه الفرد مؤذياً وسيئاً.

ب- الضغط الإيجابي: وهو الذي يرى الفرد أن له أثراً إيجابياً على نموه الشخصي وعلى خبرته الذاتية كالضغط الناتج عن التنافس الرياضي أو ولادة طفل.

٢-أ- الضغط المنخفض: وهو الذي يثير عند الفرد الإحساس بالضجر وعدم الإثارة.

ب- الضغط المرتفع: وهو الذي ينتج من تراكم الأحداث الضاغطة التي تتجاوز قدرة الفرد على التعامل.

ويؤكد سيلاي (1981) Selye أن الفرد خلال حياته لابد أن يعاني من أنواع الضغوط الأربعة، وأوضح أن الضغط الإيجابي يضع على الفرد متطلبات زائدة كالضغط السيئ، ويمكن أن تكون له متطلبات للتعامل معه كالسفر مثلاً.

ويلاحظ على تعريف سيلاي (Selye) أنه يركز على الجسم أو الاستجابة الفسيولوجية. بينما يركز لازاروس وفولكمان (1984) Lazarus & Folkman على البعد النفسي للضغط كحالة قلق والتوتر ناتجة عن أوضاع تتعدى فيها الأحداث والمسؤوليات قدرات الفرد التعاملية، أو علاقة بين الفرد والبيئة يتم إدراكها من قبل الفرد كحالة تتعدى أو تفوق مصادره وقدراته، وهذا التعريف يتضمن العامل المعرفي في الاستجابة ويتجاهل البعد الفسيولوجي للضغوط، ويعد التوتر عملية ديناميكية يقوم بها الجسم والعقل معاً ويبدلان جهوداً مستمرة للتكيف والتوازن.

ويذكر أبلاي وترمبل (1986) Appley & Trumbull أن عملية الضغوط النفسية تتضمن المراحل التالية:

١. المطلب (Demand): وهو الموقف الضاغط الذي يؤثر على الفرد.

٢. الاستقبال (Reception): وهو التقييم المعرفي والإدراك والمعرفة الذاتية للمطلب إما بشكل شعوري أو لا شعوري.

٣. الاستجابة (Respons): استجابة الفرد للموقف الضاغط سواء الفسيولوجي أو السلوكي أو الاجتماعي.

٤. النتائج المدركة (Perceived consequences): للاستجابات بالنسبة للفرد والبيئة.

كما يعرف براون ورالف (1994) Brown & Ralph الضغوط بأنها محصلة لحالتين مختلفتين، الأولى تشير إلى الظروف البيئية المحيطة بالفرد والتي تسبب له الضيق والتوتر،

والثانية تشير إلى ردود الفعل النفسية المتمثلة بمشاعر الحزن والضيق التي يشعر بها الفرد نتيجة للضغوط.

من خلال ما سبق نلاحظ أن التعريفات المختلفة والمتعددة للضغوط النفسية تتضمن عناصر مشتركة من بينها:

١. أن الضغوط النفسية حالة مزعجة يتخللها شعور بالضيق والارتباك.
٢. الضغوط النفسية يظهر عندما يواجه الشخص متطلبات تفوق ما لديه من قدرات وإمكانيات.
٣. يستجيب الفرد للضغوط النفسية بعدد من الاستجابات الفسيولوجية والمعرفية والسلوكية والانفعالية.

أنواع الضغوط النفسية:

تظهر الضغوط النفسية بأنواع مختلفة تبعاً لاختلاف المواقف الضاغطة، كما تختلف الاستجابة تبعاً لطبيعة الموقف الضاغط، أو تبعاً لشدة هذا الضغط وتبعاً للفروق الفردية في الاستجابة للضغط النفسي (Miller & Smith, 1997).

ويشير سيورد (2002) Seaward إلى أن هناك نوعين من الضغوط النفسية:

١. الضغط النفسي الحاد (Acute stress): وهو حالة يظهر فيها الضغط بسرعة ويزول بسرعة ولكنه حاد وشديد. وغالباً ما تكون الضغوطات مفاجئة ومؤقتة، مثل إيقاف الشرطي لشخص يسوق سيارته بسرعة كبيرة، أو التقدم لامتحان مفاجئ.
 ٢. الضغط النفسي المزمن (Chronic stress): وهو حالة لا يظهر فيها الضغط بشكل حاد وواضح، ولكنه يستمر لفترات زمنية طويلة قد تكون أسابيع أو أشهر أو سنوات، وتكون الضغوطات مزمنة أي دائمة ومستمرة بتواجدها في حياة الفرد، مثل الخلافات المستمرة بين الزوجين، العمل مع مدير صعب، أو العيش مع شريك مزعج أو العيش بمكان غير مريح، وغيره. وهذا النوع من الضغط النفسي يسبب الأمراض والاضطرابات العديدة؛ لأن على الفرد أن يعيش هذه الحالة وآثارها على عقله وجسمه فترة طويلة، لذا فهو بحالة استثارة تفوق المعدل الطبيعي لفترة زمنية طويلة نسبياً.
- ويفرق موريس (1990) Morris بين نوعين من الضغوط هما:

١. الضغط النفسي السلبي (Distress): وهو ضغط له آثار سلبية على الفرد وينتج عن أحداث الحياة المزعجة مثل: موت أحد المقربين أو المرض أو الفشل وغيرها من الأحداث وتترافقه تغيرات فسيولوجية وانفعالية، وهذا النوع من الضغط يحد من إنتاجية الفرد.

٢. الضغط النفسي الإيجابي (Eustress): وينتج عن أحداث الحياة السارة مثل الزواج وما يتضمنه من مسؤوليات كبيرة، وهذا النوع من الضغط يشكل دافعاً لدى الفرد للإنجاز والعمل، وتترافقه تغيرات فسيولوجية وانفعالية أيضاً.

ويرى موريس (1990) Morris أن الإحساس بالضغط النفسي بنوعها تعتمد إلى حد كبير على الفرد، فقد يشكل الموقف نفسه ضغطاً سلبياً لفرد معين وإيجابياً لفرد آخر، وهذا يظهر تأثير الفروق الفردية في الاستجابة لمواقف الضغط النفسية. ويشير لازاروس (1993) Lazarus إلى أهمية العوامل الداخلية والتي تلعب دوراً في شعور الفرد بالضغط النفسية، فقد يزيد الفرد من درجة إحساسه بالضغط (Man as Tension Producer) أو العكس بأن يكون مخفضاً للتوتر ولشعوره بالضغط (Man as Tension Reducer). أما شيفر (1996) Schafer فيتحدث عن أنواع أخرى من الضغوط بحيث يصنفها على النحو التالي:

١. الضغط النفسي المتوقع (Anticipatory stress): وهو استجابة الفرد لضغط نفسي متوقع حيث يحضر ذهنه وجسمه سلفاً لتغيير مفاجئ قد يكون نحو الأفضل أو الأسوأ، مثل التوتر الذي يسبق الامتحان مثلاً، وهو مفيد لأنه يحضر الفرد للأحداث ولكنه يصبح ضاراً عندما تضخم هذه الأحداث بنتائجها السلبية وتعطى أهمية أكثر مما تستحق.

٢. الضغط النفسي الحالي (Current stress): ينشأ ويتراكم خلال خبرة الضغط النفسي كاستثارة الجسد إثارة شديدة كالليقظة أثناء محاضرة أو مناقشة، أو كتدفق الطاقة للمتنسابق في المئة متر الأخيرة من السباق، وإذا تم ضبط هذا الضغط في الموقف المناسب يصبح فعلاً ودافعاً لإنجاز العمل.

٣. الضغط النفسي المتبقي (Residual stress): وهو الضغط الذي يبقى أو يظهر بعد انتهاء تجربة الضغط النفسي أو الموقف الضاغط، إذ يبقى الجسم في حالة من اليقظة بعد انتهاء

الموقف الضاغط لبعض الوقت. أي أن فرط الإثارة سواء أكانت سارة أم غير سارة لها النتائج نفسها على الفرد.

٤. الضغط النفسي الحاد (Acute stress): وهو الاستجابة الفورية لحادث يهدد الفرد أو

موقف ضاغط سريع الحدوث، ربما حادث سريع الانتهاء مثل حادث سيارة، أو طرد من العمل، أو فقدان عزيز. وهذا الضغط قصير الأمد وتأثيره قليل في المستوى الجسدي وسريع الانتهاء، أما في حالة تكرار المواقف الحادة للضغط فإن تأثيراته السلبية تظهر من خلال الأعراض الانفعالية والجسدية والسلوكية، وهذا النوع من الضغط يمكن أن يطلق عليه اسم (الصدمة) مثل السائق الذي يجد نفسه فجأة متورطاً في حادث، ولا يمكنه فعل شيء. وهنا تكون استجابة الجسم للضغط النفسي الحاد بإفراز هرمون الأدرينالين مما يؤدي إلى تزايد ضربات القلب وتسارعها. وتسارع التنفس وارتفاع ضغط الدم وزيادة إفراز سكر الدم في الكبد وتحول تدفق الدم إلى الدماغ والعضلات أي أن العضوية تستجيب بشكل متكامل. أما الاستجابة النفسية فتظهر على شكل ضعف التركيز وتشويش التفكير، وتسارع الحديث، النزق أو حدة الطبع وارتجاف اليدين.

مظاهر الضغوط النفسية:

للضغوط النفسية مظاهر عديدة: فيزيولوجية، وانفعالية وسلوكية، ومظاهر معرفية ويمكن تفصيلها كما يلي:

١- المظاهر الفيزيولوجية الجسدية (Physical distress symptoms):

تضعف الضغوط النفسية مناعة الجسم تجاه مقاومة الأمراض المختلفة، ويستجيب الفرد للضغط عادة بإصابة المناطق الأكثر استعداداً للإصابة بالمرض، وهي تختلف من فرد لآخر (Epstein, 2001). وتتجلى الآثار الجسدية للضغط النفسي في المظاهر التالية: جفاف الفم والبلعوم، التعب والانهيار العام، رجفة أو ارتعاش عصبي، سرعة خفقان القلب، إسهال/ إمساك، تزايد الحاجة للتبول، اضطراب المعدة والجهاز الهضمي، ألم الرقبة، ألم أسفل الظهر، ألم أعلى الظهر، نوبات دوار، فقدان الشهية للطعام/ أو زيادة الشهية، ألم في الصدر، وتشنج عضلات الجسم.

ومن المظاهر الجسدية للضغط أيضاً: السكري، والربو، والنوبات المتكررة للالتهابات التناسلية (Frank, 2001). كل هذه المظاهر تحصل نتيجة ضعف جهاز مناعة الجسم بسبب الضغط النفسي، وبالتالي سهولة مهاجمة الأمراض لهذا الجسد (Schafer, 1992)

٢- المظاهر النفسية الانفعالية (Emotional distress symptoms):

قام العلماء بدراسات عديدة لتحديد العلاقة بين الضغوط النفسية ومظاهرها الانفعالية كالقلق والاكتئاب، والمظاهر النفسية والذهنية، وقد أظهرت نتائج تلك الدراسات وجود علاقة ارتباط بينهم، وبيئت أن الضغوط النفسية قد تسهم أيضاً في تفاقم الاضطرابات النفسية (Ehlert & Straub, 1998) حيث تتداخل مظاهر الضغوط النفسية ببعض أعراض الاضطرابات الأخرى إذ تتفاعل بعض العوامل المتشابهة المكونة للضغوط النفسية مع أعراض الاضطرابات الأخرى، وتتجلى بعض هذه المظاهر بما يلي:

- القلق في بعض أعراضه المشابهة لمظاهر الضغوط النفسية.

- الاكتئاب الذي قد يكون "نتيجة ضغوط نفسية مزمنة غير معالجة، ويشبه بعض مظاهر الضغوط النفسية كالتغير في القابلية للطعام، واضطرابات النوم، ونقص الاستمتاع بالحياة (Web MD health, 1998) إضافة إلى انخفاض مستوى الطاقة، والانسحاب، والعواطف الضبابية غير الواضحة والشعور بالعجز (Spurlock, 2002; Epstein, 2001).

ويجمل كل من إبستاي (Epstein (2001 وسبرلوك (Spurlock (2002) المظاهر الانفعالية للضغوط النفسية كما يلي:

تقلب المزاج والانفعال، دافع قوي للبكاء، دافع قوي لإيذاء الآخرين، شعور بعدم الاستقرار العاطفي، فقدان الشعور بالمتعة، شعور بالقلق والحزن، خوف من المستقبل وتوقع حوادث سلبية وشيكة الحصول، خوف من عدم استحسان الآخرين، خوف من الفشل، صعوبة الاستغراق بالنوم، ضعف الاستمتاع بالجنس، قلة الصبر على غير العادة، شعور بأن الأمور خارجة عن السيطرة، وشعور بفقدان الأمل أو خيبتته.

وقد لا تتصاحب الضغوط النفسية مع كل هذه الأعراض إنما يكون الأمر تبعاً للموقف الضاغط من ناحية، وتبعاً للفروق الفردية في استجابة الفرد للموقف الضاغط من ناحية أخرى، كما أن هذه الأعراض قد تكون مؤقتة تنتهي مع انتهاء الموقف الضاغط (Short, 1999).

٣- المظاهر المعرفية للضغوط النفسية (Behavioral Symptoms of stressors):

هناك دراسات أكدت أن الضغوط النفسية لها تأثير على الإدراك الحسي، والتفكير وحل المشاكل، وعلى التكيف الاجتماعي، وكذلك على المهارات الإدراكية والحركية، كما أن لها تأثير في إضعاف القدرة على أداء المهارات الذهنية والأدائية (Lazarus & Launier, 1978) ومن هذه التأثيرات كما أوردها سبرلوك (Spurlock (2002):

١. ضعف في التركيز: إذ ينشغل الفرد المضغوط بموضوع الضغوط النفسية التي تشغله، وهذا ما يجعل قدرته على التركيز في العمل أو في قضايا حياتية أخرى أضعف مما قد يضر بعمله.

٢. ضعف الذاكرة: يسبب انشغال الفرد بالضغوط النفسية أثراً سلبياً في ذاكرته، فتضعف مهارة الذاكرة في أمور الحياة الأخرى، وينسى ما عليه فعله، كما ينسى أين وضع حاجياته، ويبحث عنها رغم عدم مرور وقت طويل على استخدامها.

٣. تفكير غير منطقي: يتغير نمط تفكير الفرد بالقضايا الحياتية، وينشغل بتفكير لا عقلائي ربما يؤدي به إلى تصرف غير عقلائي أيضاً، أي يحصل لديه تغير معرفي مؤقت أثناء المشكلة الضاغطة.

٤. اضطراب في التفكير: يتأثر الفرد الذي يعاني من الضغوط النفسية بمشكلته، ويصبح غير قادر على معرفة ماذا يريد أن يفعل، وكيف يمكن فعل ما يجب فعله، ويشعر أنه مشوش التفكير.

٥. انشغال داخلي: يمنع الفرد من الاستماع أو الإنصات: حيث لا يعود بإمكان الفرد أن يستمع إلى الآخرين بسبب انشغاله الداخلي بقضية الضغوط النفسية التي يعاني منها.

٦. كوابيس: ترافق الفرد المعرض للضغوط النفسية كوابيس ليلية تتعلق بموضوع الضغط الذي يعاني منه ولكن بشكل مشوه، لأن في الحلم يستطيع أن يفعل لا شعوريا ما لم يستطع فعله في الواقع.

٤- المظاهر السلوكية للضغوط النفسية (Behavioral stressors symptoms):

يرى شيفر (1992) Schafer أن كثيراً من الناس تظهر لديهم علامات الضغوط النفسية بشكلها السلوكي أكثر من أشكالها الانفعالية أو المعرفية، ويشير إلى أن الاستجابات السلوكية للضغوط النفسية تنقسم إلى قسمين:

أولاً: مظاهر مباشرة (Direct symptoms): وهي انعكاسات فورية للتوتر الداخلي لدى الفرد المضغوط مثل:

١. النزق Irritability: لا يستطيع الفرد المعرض للضغوط النفسية تحمل أي موضوع، بحيث يصبح التعامل معه صعباً، كما يكون متقلب المزاج، وسريع الغضب وكثير التملل.

٢. ارتجالية التصرف Compulsive: أي أن انفعاله بالموضوع يسبق تفكيره، وهذا ما يدفعه للتصرف دون تفكير، مما قد يعود عليه بردة فعل سلبية من الآخرين.

٣. تكرار الحديث حول موضوع الضغط: ربما يلجأ الفرد المضغوط إلى الحديث بالموضوع نفسه أو بموضوعات ذات علاقة، بشكل يجعل الآخرين يملون سماعه أو مرافقته.

٤. الجفل والخوف السريع: Easily startled: يكون من السهل إخافته، حتى أنه يجفل لسماع أي صوت مرتفع أو غريب.

٥. التمتمة والتلعثم بالحديث Stuttering or stumbling speech: نتيجة التوتر، أو ربما الخوف الذي يعاني منه الفرد المضغوط، فهو يحدث نفسه بصوت غير مفهوم، أو أنه يرتبك أثناء الحديث مع الآخرين فيتلعثم.

٦. شحذ الأسنان Grinding teeth: فقد يشد فكّيه بطريقة تجعل أسنانه تصطك بقوة نتيجة التوتر الشديد الذي يعاني منه.

٧. صعوبة الجلوس لفترة من الزمن: فهو سريع الانتقال من مكان إلى آخر، بسبب الملل الذي يصيبه من المكان نفسه، ونتيجة عدم تركيزه على موضوع الجلسة.

٨. التهجم اللفظي على شخص ما Verbal attack: من السهل عليه مواجهة الآخرين بالشتائم، أو المواجهة الكلامية غير اللائقة، حتى عندما يكون الموضوع لا يستدعي ذلك.

٩. صعوبة بقاءه بالحيوية نفسها طويلاً: فيتبدل نشاطه تبديلاً دائماً من الحيوية والنشاط والحماس أحياناً، إلى الكسل والتعب وبشكل أسرع من المعتاد.

١٠. الانسحابية Withdrawn: يتجنب الفرد المضغوط أحياناً أن يواجه أحداً أو أن يتدخل لحل مشكلته بل يحاول تجنب كل ما يخص موضوع مشكلته.

١١. الدخول في نوبات بكاء: ربما تؤدي شدة الانفعال لدى الفرد المضغوط نفسياً أحياناً إلى نوبات من البكاء، لا يستطيع معها السيطرة على نفسه.

ثانياً: مظاهر غير مباشرة (Indirect symptoms): إنها المظاهر التي تعكس زيادة سلوكيات معينة كطريقة يستخدمها الفرد للتحرر من الألم الذهني والجسدي للضغوط النفسية (Schafer, 1992)، فقد يلجأ الفرد المضغوط إلى طرائق غير مباشرة للتخفيف من الألم، كما أن زيادة تكرار هذه السلوكيات قد تكون مؤشراً على زيادة في مستوى الضغوط النفسية، مثل:

١. زيادة في التدخين: يدخن تدخيناً شراً وأكثر مما كان يفعل سابقاً، أو ربما أنه يبدأ التدخين نتيجة للمشكلة الضاغطة التي تواجهه.

٢. زيادة استهلاك الكحول: يتغير معدل استهلاكه المعتاد إلى درجة السكر والإدمان، أو أنه يبدأ تناول الكحول أيضاً على أثر الموقف الضاغط.

٣. زيادة استخدام الأدوية أو العقاقير الطبية لتخفيف التوتر: فمع ازدياد الشعور بالضغط النفسية يختلط ذلك مع الإحساس بالألم، وهذا ما يدفع الفرد لاستخدام الأدوية المسكنة أو المنبهة معتقداً أنها تخفف آلامه، التي لا يستطيع تحديد مصدرها.

٤. اللجوء للنوم كوسيلة للهروب: إذ يحقق النوم للفرد المضغوط مهرباً من التفكير بالمشكلة، كما تجده يصارع الوقت الذي يرغب بانقضائه بسرعة.

٥. مشاهدة التلفاز كوسيلة هروبية: رغم أن مشاهدة التلفاز لا تمنعه من التفكير بالمشكلة، إلا أنه يحاول التهرب بقضاء وقت طويل أمام التلفاز.

٦. زيادة استخدام العقاقير المنومة: لأن المشكلة قد تسبب له أرقاً يجعله يلجأ إلى العقاقير ليحقق النوم الذي يريد، وهذا يحمل مخاطر إدمان على العقاقير المنومة وعواقبها السلبية.

٧. استعمال عقاقير ممنوعة: ربما يلجأ في بعض الحالات إلى استخدام المخدرات أو المهدئات التي تسبب إدماناً.

٨. تكرار زيارة الطبيب لشكاوى صحية: إذ يشعر الفرد إنه لا يستطيع تحديد الألم، بل يشعر بآلام مختلفة كل مرة، وهذا ما يجعله يبحث عن المعالجة الطبية، كي يضيع قضيته الأساسية، ولكنه لا يشعر بتحسّن أبداً.

نظريات الضغوط النفسية:

إن موضوع الضغوط النفسية يعتبر من الموضوعات المهمة لدى الباحثين في مجال علم النفس وعلم النفس التربوي؛ وذلك لما لموضوع الضغوط من علاقة بالجوانب الصحية والنفسية والسلوكية للفرد إلى جانب الآثار التي تتركها الضغوط على نجاح أو عدم نجاح المؤسسات في تحقيقها لأهدافها، إلا أنه على الرغم من أهمية هذا الموضوع فإن الاختلاف بين الباحثين في تحديد مفهومه يعد اختلافاً كبيراً؛ ويعود ذلك إلى طبيعة المجالات التي ينطلق منها هؤلاء الباحثون في دراسة وتحليل هذه الظاهرة تنعكس في واقع الأمر على نظرة هؤلاء الباحثين لموضوع

الضغط وطريقة تناولهم أو دراستهم له، مما قاد الباحثين إلى وضع نظريات وتطويرها من أجل دراسة الضغوط النفسية بكل مكوناتها، ومن هذه النظريات:

- نظرية سيلاي (Selye):

إن البدايات الأولى للاهتمام بظاهرة الضغوط بشكل علمي ارتبطت بدراسات هانز سيلاي (Hans Selye) والذي لقب بالأب لنظرية الضغوط (Reading, 1999)، وقد بنى سيلاي نظريته على أساس ردود فعل الفرد تجاه الضغوط والتي أسماها متلازمة التكيف العام The General adaptation syndrome (G.A.S) ويرى سيلاي (1981) Selye أن الفرد عندما يتعرض لموقف ضاغط فإنه يمر بثلاث مراحل كما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة الإنذار (The alarm reaction): وفي هذه المرحلة يتنبه الفرد للموقف الضاغط فيجهز جسمه لمواجهة الموقف وذلك بإفراز الهرمونات ومن بينها الأدرينالين كما تتزايد سرعة ضربات القلب ومعدل التنفس ويرتفع ضغط الدم، وذلك لمساعدة الجسم لمواجهة التهديد، حيث يتم في هذه المرحلة تنبيه وسائل الدفاع في الجسم للتكيف مع المثير الجديد فإذا استطاع الجسم التكيف فإنه يعود نسبياً لأداء وظائفه الطبيعية، أما إذا لم يستطع فإنه ينتقل إلى المرحلة التالية.

والمرحلة الثانية: تسمى مرحلة المقاومة (The stage of resistance): وينتقل إليها الفرد تلقائياً إذا ما زادت حالة الإجهاد أو الضغط، حيث يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق ويحاول جاهداً مقاومة الضغوط، مما يترتب عليه وقوع حوادث وضعف في القرارات المتخذة والتعرض للأمراض، وذلك بسبب عدم قدرة الفرد على مواجهة متغيرات الموقف.

والمرحلة الثالثة: هي مرحلة الإنهاك (The state of exhaustion): وتأتي هذه المرحلة مع انهيار المقاومة حيث تستنزف طاقة الجسم ويصبح عرضه للأمراض المتولدة عن الضغوط مثل: القرح والصداع وارتفاع ضغط الدم والأخطار التي تشكل تهديداً مباشراً للأفراد، وقد ينتج عنها الموت.

وهنا قد تسهم عوامل البيئة الخارجية في زيادة شعور الفرد بالضغوط، كما يشير سيلاي (Selye) في نظريته إلى أن ردود الفعل السوية هي التي تسمح للجسم بأن يقاوم هذه الضغوط، أما استمرار الضغوط فإنه يؤدي إلى سلسلة من الاستجابات غير الصحية طويلة المدى. وكان لسيلاي الفضل في إبراز الآثار الضارة بعيدة المدى للضغوط، مما حدا بكثير من الباحثين بعد ذلك

إلى تطوير نظريات للضغوط؛ وذلك لأنه إذا ما تم فهم كيفية حدوث الضغوط وفهم أسبابها وطرق تأثيرها على الفرد أمكن اقتراح أساليب مناسبة لمواجهتها والتخفيف من آثارها.

- نظرية أحداث الحياة (The life events theory):

من أوائل النظريات التي حاولت تفسير الضغوط من خلال تحديد مواقف وأحداث الحياة التي تسبب الضغوط مثل الموت والطلاق والحوادث وغيرها.

حيث وضع هولمز وراه (Holmes & Rahe) نظريتهما المسماة بنظرية أحداث الحياة حيث اقترحا قائمة بأحداث الحياة؛ التي تسبب الضغوط للناس، وقام الباحثان بجدولة هذه الأحداث وترتيبها بوضع وزن نسبي لكل حادثة يعرف بوحدات تغير الحياة Life Change Units (LCUs) وكلما زادت القيمة زاد معدل التكيف المطلوب من الفرد.

ويعد نموذج هولمز وراه من النماذج البسيطة التي تقترض أن الأحداث البيئية لها قيم معينة في إسهامها بحدوث الضغوط، وأن هذه الأحداث لها آثار تراكمية على حالتنا الصحية (Landy, 1989).

- نظرية المواءمة بين الفرد والبيئة (The person – environment fit):

تحولت الدراسات بعد ذلك إلى محاولة الربط بين الفرد والبيئة من خلال التركيز على تأثير البيئة كمصدر للضغوط وإدراك الفرد لهذه البيئة باعتبارها ضاغطة فكانت نظرية المواءمة بين الفرد والبيئة (The person – environment fit (P- E) والتي اقترحها فرنش French المذكور في (الصباغ ، ١٩٨١) وتشير هذه النظرية فيما يتعلق ببيئة العمل إلى نوعين من عدم المواءمة بين خصائص الفرد وخصائص البيئة هما:

١. عدم التوافق بين إمكانيات الفرد وخبراته ومهاراته مع متطلبات العمل أو الوظيفة.

٢. عدم التوافق بين احتياجات الفرد وبين ظروف العمل وطبيعته .

وفي النوعين كليهما فإن الخلل في عدم التوافق يؤدي إلى حدوث الضغوط لدى الفرد. إن نظرية المواءمة بين الفرد والبيئة تؤكد على العلاقة بين الفرد وبيئته، وتقترض أن الأحداث البيئية ليست بحد ذاتها مسببات أساسية للضغوط، ولكن ترجع قيم الضغوط لمفاهيم الفرد، ولا تقتصر هذه المفاهيم على تقديرات الفرد للمتطلبات البيئية ولكنها تشمل أيضاً متطلبات الفرد نفسه بشأن قدراته ودافعيته لتحقيق تلك المتطلبات، كما تقترض هذه النظرية أن الأفراد يمكنهم حماية أنفسهم من الضغوط باستخدام آليتين؛ الأولى: هي المساندة الاجتماعية، والثانية: هي شبكة الدفاع الذاتي.

فإذا لم تتوفر هاتان الآليتان أدى ذلك إلى اضطرابات بدنية ونفسية وعدم إحساس بالرضا، وتدني الأداء (Landy, 1989).

- نظرية النمط السلوكي (أ) (Type A Behavior):

حاول الباحثان فريدمان وروسمان Friedman & Rosenman المشار إليهما في (Landy, 1989) ربط مجموعة من الخصائص بعضها ببعض في تصنيف معين لتكوّن نمطاً من الشخصية، ومن خلال نظرية النمط السلوكي التي تشير إلى وجود علاقة بين نمط سلوكي معين والإصابة بأمراض القلب، قام الباحثان بوصف نمطين مختلفين للسلوك، الأول يسمى النمط السلوكي (أ)، والثاني يسمى النمط السلوكي (ب) وتشير النظرية إلى أن كل إنسان يمتلك خصائص من كلا النمطين، إلا أن سيطرة أي من الخصائص على شخصية الإنسان تجعله يتبع أحد النمطين، ومن ثمّ يؤثر على شخصية الإنسان وإدراكه للضغوط ومدى تحمله لها وكيفية معالجتها.

وأكد الباحثان على أن الشخص الذي تنطبق عليه خصائص نمط السلوك (أ) يكون أكثر عرضة وتأثراً بضغوط العمل؛ حيث إن أصحاب هذا النمط من السلوك يتميزون بالنشاط الشديد وحب المنافسة وعدم الصبر والإحساس بقيمة الوقت والالتزام الشديد في عملهم والولاء له، والدافعية الشديدة نحو العمل والعدوانية لذا فهم أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب من أصحاب نمط السلوك (ب).

بينما يتميز الشخص الذي تنطبق عليه خصائص نمط السلوك (ب) بالمرونة والهدوء، وحسن المعاملة والثبات الانفعالي، وحرصه على تحقيق التوازن بين عمله واهتماماته الأخرى في الحياة، كما أنه أكثر صبراً ويمكنه أداء الأعمال الواحد تلو الآخر، كما أن هذا الشخص يكون أكثر قدرة على ملاحظة ضغوط العمل.

- نظرية بيير ونيومان (Beehr & Newman):

وتعتبر من النظريات المهمة في فهم ضغوط العمل لدى الأفراد وفهم مسبباتها وكيفية إدارتها، وقد ظهرت هذه النظرية ثمرة للعديد من الدراسات المتعلقة بضغوط العمل التي أنجزت في الفترة ما قبل (١٩٧٨)، وتفترض هذه النظرية أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما: الفرد، والمؤسسة، حيث إن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى أن تترك هذه الضغوط آثارها على كل من الفرد والمؤسسة مما قد يدفع كلاً منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط (هيجان، ١٩٩٨).

- نظرية مكجراث (McGrath):

افترض مكجراث ستة مصادر للضغوط في بيئة العمل وهي الضغوط المتعلقة بالمهام، والضغوط المتعلقة بالدور، وضغوط جوهريّة في السلوك وضغوط ناشئة من البيئة الفيزيائية، وضغوط ناشئة من البيئة الاجتماعية، وضغوط متعلقة بالنظام الشخصي للفرد (Koch, et al. 1982). ثم قام مكجراث بتفسير الضغوط في أربع مراحل؛ ففي المرحلة الأولى تحدث المواقف الضاغطة في البيئة والتي يستقبلها الفرد ويدركها في (المرحلة الثانية)، ومن ثم يختار ردود الفعل المناسبة (المرحلة الثالثة)، وتنتهي (في المرحلة الرابعة) بنتائج للجانبين الفرد والمؤسسة، وأي من المراحل الأربع ترتبط بحلقة من عمليات التقويم المعرفي المتعلقة باتخاذ القرار والأداء والمخرجات (Gmelch & Chan, 1995).

وبناء على هذه النظرية بيّن جملش وسونت (Gmelch & Swent 1993) دورة الضغوط في العمل لدى الأفراد والمكوّنة من أربع مراحل؛ تبدأ الدورة بمجموعة من المتطلبات في البيئة الموضوعية مثل كتابة تقارير أو اتصالات هاتفية أو اجتماعات أو زيارات وغيرها، وفي المرحلة الثانية يدرك الفرد هذه المتطلبات، فإذا لم يشعر بأن قدراته البدنية والنفسية تساعد على تحقيق هذه المتطلبات فإنه يقتنع بأن هذه المتطلبات مسببات للضغط، ولذلك ينتقل إلى المرحلة الثالثة التي يستجيب فيها للضغوط النفسية ويبدأ في التكيف معها وتكون على شكل تغيرات وأعراض نفسية وبدنية وسلوكية، ويقوم الفرد إما بإهمال وتجاهل مسبب الضغط أو مقاومته. وبالرغم من أن كلاً منا يواجه رد الفعل الكيميائي العضوي نفسه، إلا أن التجارب السابقة والمصادر المتوفرة تؤثر في استجابته، ومن ثمّ تحدث آخر مرحلة في دورة الضغوط وهي المرحلة الرابعة، وتشمل النتائج والتأثيرات بعيدة المدى للضغوط؛ فالفرد الذي لا يستطيع التكيف مع المواقف المسببة للضغوط فإنه يتعرض بالتالي للأمراض العقلية والبدنية.

من خلال تحليل نظريات الضغوط السابقة توصل الباحث إلى أن الضغوط جزء طبيعي في حياة الإنسان العادية والعملية، وأن هناك ثلاثة مصادر رئيسة للضغوط ناقشتها النظريات السابقة وهي المصادر البيئية للضغوط والمصادر المتعلقة بالفرد والمصادر المتعلقة بالمؤسسة، وأن هناك فروقاً فردية في الاستجابة للضغوط تختلف من شخص إلى آخر، وأن الأحداث والمواقف الضاغطة تترك آثاراً سلبية على الفرد قد تتراكم وتعرض صحة الفرد للخطر، وأن للضغوط آثاراً وعواقب نفسية وسلوكية ومعرفية وبدنية، وأن هناك طرقاً للوقاية من الضغوط يستخدمها الفرد والمؤسسة.

مصادر الضغوط النفسية:

ويقصد بها مجموعة الأمور والعوامل التي تسبب الضغوط النفسية، ويمكن الإشارة هنا إلى أنه لم تتفق أي من الدراسات العديدة التي هدفت إلى تحديد مصادر ومسببات الضغوط النفسية على مصادر محددة، ويمكن إرجاع عدم الاتفاق على تحديد مصادر الضغوط إلى أسباب عديدة منها: الباحثون أنفسهم، ومجتمعات وعينات الدراسة المستخدمة، ومنهج البحث الذي استخدمه هؤلاء الباحثون وغير ذلك، حيث يختلف الباحثون فيما بينهم من حيث الدقة والصدق والموضوعية، كما تختلف مجتمعات وعينات الدراسة المستخدمة، فمجتمع المعلمين مثلاً يختلف عن مجتمع المحامين أو الأطباء وهكذا، ويختلف كذلك المعلمون أنفسهم فالمعلمون في سلطنة عُمان يختلفون عن المعلمين في بريطانيا أو أمريكا، كما أن منهج البحث يلعب دوراً كبيراً في النتائج التي يتوصل إليها الباحثون؛ فنتائج المنهج التجريبي تختلف عن نتائج المنهج التاريخي أو الوصفي أو غير ذلك.

وبشير لوثانس (1995) Luthans إلى وجود ثلاثة مصادر للضغوط المتعلقة بالعمل،

هي:

١. المصادر الخارجية.

٢. المصادر الوظيفية.

٣. المصادر الشخصية.

المصادر الخارجية (External sources):

ويقصد بها تلك الأحداث والقوى والعوامل التي يتعرض لها الفرد في البيئة خارج المؤسسة التي يعمل بها والتي قد تؤثر عليه، ويذكر العلماء في هذا الشأن أنه من الضروري اعتبار المؤسسات المختلفة نظاماً مفتوحاً يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية. ويذكر لوثانس (1995) بأن ضغوط العمل ليست محددة بعوامل داخلية تحدث داخل المؤسسة خلال ساعات العمل، وإنما يجب أن ينظر إلى البيئتين الخارجية والداخلية للمؤسسة لتحديد أسباب الضغوط التي تقع على الأفراد، ومن المصادر الخارجية للضغوط ذات العلاقة بالعمل ثقافة المجتمع الذي يعيش فيه الفرد وفلسفته، والتغيرات التكنولوجية، والأسرة، والانتقال من مكان إلى آخر (من حيث السكن أو العمل، والاقتصاد القومي، والإمكانات المالية للفرد، والطبقة الاجتماعية وغير ذلك).

كما تشير الدراسات والأبحاث المختلفة إلى أن الأحداث التي تصيب عائلات الأفراد تؤثر بشكل كبير على هؤلاء الأفراد؛ كالتشجار بين أفراد الأسرة، أو مرض أحد أفرادها، أو التوترات

والمشاكل بين الزوج وزوجته أو الأطفال، وهذه الأمور كلها تؤدي إلى اشتغال ذهن الفرد، مما يؤثر على أدائه لوظيفته الأساسية في المؤسسة التي يعمل بها (الحنوي، ١٩٩٩)، وقد تجبر بعض المؤسسات أفرادها في بعض الأحيان على العمل في عطلة نهاية الأسبوع، فيقلل ذلك من فرصة الراحة والاستجمام لهؤلاء الأفراد، كما يقلل أيضاً من النشاطات والزيارات العائلية التي تكون ضرورية في كثير من الأحيان.

المصادر الوظيفية (Occupational sources):

وتتمثل بالآتي:

١. صراع الدور (Role conflict):

يظهر صراع الدور بسبب المتطلبات المتعارضة التي لا تكون غالباً قابلة للحل مثال على ذلك: وجود جماعات مختلفة يتعامل معها الفرد، وتحمل توقعات متناقضة في الطريقة التي يجب أن يسلك بها الفرد، ويجد نفسه مدفوعاً إلى اتجاهات مختلفة غير متناسقة، ففي مثل هذه الظروف يظهر صراع الدور (Hurrell & Murphy, 1996).

٢. غموض الدور (Role ambiguity):

يحدث غموض الدور عندما يصبح الفرد غير متأكد من أمور كثيرة لها علاقة بوظيفته ومدى مسؤولياته، وحدود سلطته، وسلطة الآخرين وقواعد العمل في دائرته، والأمان الوظيفي والطرائق المستخدمة في تقويم عمله (Grayham, 1997).

٣. النمو الوظيفي (Career development):

يعد تأخر أو بطء النمو الوظيفي من أهم مسببات الضغوط النفسية، فالموظف الذي لا يرقى بالسرعة المرجوة فيها يشعر بالضغوط النفسية تماماً كما يشعر الموظف الذي يرقى إلى مكانة أو وظيفة تتجاوز قدراته الذاتية؛ أي أن عدم القدرة على التطور المهني تعد من المصادر الهامة للضغوط في العمل (Rggatt & Morrissey, 1997).

٤. بيئة العمل (Work environment):

أظهرت بعض الدراسات أن ظروفاً معينة مثل: "الضجيج، والبرد، والحرارة، والإضاءة السيئة، ومكان العمل غير المريح كلها تسبب إنهاكاً جسدياً وضغوطاً نفسية"؛ فالضجيج مثلاً يؤدي إلى الأضرار براحة الأفراد، مما يدفعهم للملل والضجر، وعدم القدرة على التركيز، وبالتالي ينخفض مستوى إنتاجهم (الأمانة، ٢٠٠١).

٥. زملاء العمل (Work colleagues):

العلاقات الاجتماعية المحدودة أو الضاغطة قد تدفع الشخص إلى التدخين، وقد يرتفع لديه ضغط الدم، والكوليسترول، إضافة إلى ضعف النشاط الجسدي، الذي يشكل عامل خطر للموت المبكر؛ فالأفراد الذين يعانون من الوحدة، يتعرضون للضغوط النفسية أكثر من الأفراد

الاجتماعيين كما أن الغيرة والمنافسة، وسوء العلاقة مع زملاء العمل تؤدي إلى زيادة الضغوط في العمل (Swanson, 1997).

٦. الرواتب والحوافز التشجيعية (Salaries and promotive incentives):

ويقصد بالحوافز مجموعة الظروف التي تتوفر في بيئة العمل، وتعمل على تحفيز الأفراد وإشباع رغباتهم التي يسعون لإشباعها عن طريق العمل، وتوفر الحوافز الجيدة في بيئة العمل يجعل الأفراد متفانين في أعمالهم وبعيدين عن أسباب ومظاهر القلق والتوتر وغيرها من الأسباب التي تضعف الأداء، وأن ضعف نظام الحوافز والأجور يعد من أهم وأعظم مصادر ضغوط الوظيفة التي يشعر بها الأفراد (القريوتي وزويلف، ١٩٩٣).

٧. الدعم الاجتماعي (Social Support):

ترتبط المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعي، ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى الشعور بالراحة والمساعدة التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي بالجماعات والأفراد، ومن هنا فإن قلة الدعم الاجتماعي يؤدي إلى الشعور بالضغوط المهنية (هيجان، ١٩٩٨).

٨. الرضا الوظيفي (Job satisfaction):

ويعكس القناعات الذاتية للفرد، وعلاقته بعمله، فكلما ازدادت حدة الشعور بعدم الرضا عن العمل، سواء من حيث عدم ملاءمته، وقلة مردوده النفسي والمادي، وبعده عن تلبية الحاجات النفسية للفرد، ازدادت وتيرة الملل واللامبالاة والشعور بالضغوط النفسية والقلق (الصباغ، ١٩٨١).

٩. الإدارة والمسؤولين (Management and supervisors):

ويعد سوء العلاقة مع الرؤساء من أهم مصادر الضغط، فكلما ازدادت علاقة الفرد برئيسه سوءاً ازداد ضغوط العمل وارتفعت وتيرته، وقد أكدت الدراسات الأمريكية المعاصرة أن انعزال المديرين عن الآخرين وسوء العلاقة معهم يولد لديهم شعوراً بالوحدة وحالات من القلق والتوتر (الصباغ، ١٩٨١).

١٠. العبء المهني (Professional over load):

ويقسم إلى:

أ. عبء العمل الزائد (Work over load):

ويقصد به قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارة عالية لا يملكها الفرد؛ فقد يعاني المعلم من زيادة عبء العمل المتوقع منه مثل: إعطاء الحصص الدراسية، وتحضير الدروس والمشاركة في اللجان والأنشطة العامة ويعاني المعلم الذي يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل من مستوى مرتفع من الضغوط وما يترتب عليها من مشكلات جسمية مثل زيادة ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، والشعور بالخوف والقلق الدائم وينقسم العبء المهني للعمل إلى ما يلي:

١- العبء الزائد الكمي (Quantitative overload): وينتج عن مطالبة الفرد القيام بإنجاز قدر كبير من الأعمال في فترة زمنية محددة؛ حيث يكون الفرد كفاً بشكل عام في عمله، ولكن عامل الوقت هو الذي يسبب الضغوط ويحدث هذا العبء عند عمل الفرد لفترات طويلة دون وجود فترات راحة مناسبة، مثل ضغط الجدول الدراسي عند غياب المعلمين، وطول المنهج.

٢- العبء الزائد النوعي (Qualitative overload): وينتج عندما يتجاوز العمل مهارات الفرد الشخصية والكفاءة العقلية والنفسية له؛ حيث يتطلب العمل تركيزاً مستمراً، وأهم العوامل التي تساهم في وجود هذا النوع من العبء هو التعقيد الوظيفي؛ حيث يتطلب العمل الإلمام بمعلومات ومهارات كثيرة ومعقدة، مثل إدخال التكنولوجيا الحديثة في التعليم، وتغير الأساليب وطرق التدريس.

ب. تدني عبء العمل (Work underload):

وهذا النوع يؤدي إلى صعوبات مثل الشعور بالفشل في الوظيفة وفي توفير إثارة كافية. والوظائف التي لا توفر فرصاً لاستعمال المهارات المكتسبة، والخبرة الكافية، والانهماك العقلي تعد من الأمثلة على هذا النوع من العبء وتؤدي إلى الشعور بالملل (Fontana, 1989).

المصادر الشخصية (Personal sources):

ويقصد بها مجموعة من الأمور التي تخص الفرد وتميزه عن غيره من الأفراد؛ حيث يختلف الأفراد اختلافاً كبيراً فيما بينهم، فيمتاز البعض بالهدوء بينما يمتاز البعض الآخر بالحركة الدائمة وغير ذلك، وتلعب شخصية الفرد وخصائصه دوراً هاماً في توضيح وفهم حجم المعاناة

ورود فعل هذا الفرد تجاه الضغوط الوظيفية، ومن المصادر الشخصية التي تؤثر في ضغوط الوظيفة كما أوردها فريدمان وألمر (Friedman & Ulmer 1984) ما يلي:

١. نمط الشخصية أ (type A)، وب (type B) :

إذ أن أصحاب نمط الشخصية (A) يكونون أكثر تعرضاً وتأثراً بضغوط الوظيفة والمعاناة منها، كما أنهم عرضة للإصابة بأمراض نفسية وجسدية، وأكثر قابلية للتعرض لأمراض القلب من نمط الشخصية (B)، وتدل الدراسات كذلك على أن نمط الشخصية (A) تستجيب بقوة أكبر للضغط من نمط الشخصية (B) وأنه أقل تكيفاً منه، فهو عادة ما يلوم نفسه على النتائج السلبية بعكس نمط الشخصية (B) الذي يتحاشى لوم ذاته ويعزو النتائج السلبية إلى صعوبة العمل أو الحظ السيئ.

٢. مركز التحكم في الأحداث:

ويقصد به المدى الذي يعتقد الفرد فيه أنه قادر على التحكم والسيطرة على الأحداث أو المواقف المحيطة به، ويقسم مركز التحكم في الأحداث إلى قسمين هما: مركز التحكم الداخلي ومركز التحكم الخارجي ويقصد بمركز التحكم الداخلي أن الفرد يعتقد أنه يستطيع التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة، كما يقصد بمركز التحكم الخارجي أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل قوى خارجة عن تحكمه وسيطرته كالحظ أو الفرصة. ويمكن القول بأن الأفراد الذين يعتقدون بمركز التحكم الداخلي يختلفون عن الأفراد الذين يعتقدون بمركز التحكم الخارجي وذلك في ردود أفعالهم عندما يواجهون الضغوط المختلفة؛ فالأفراد الذين يعتقدون بمركز التحكم الداخلي يعدون أكثر جلدًا واحتمالاً للضغوط التي يواجهونها في حياتهم ويستطيعون التكيف معها، في حين يعتبر الأفراد الذين يعتقدون بمركز التحكم الخارجي أقل جلدًا واحتمالاً للضغوط التي يواجهونها في حياتهم، ولا يستطيعون التكيف معها بسهولة مما سيؤثر على أدائهم ونفسياتهم.

٣. قدرات الأفراد وحاجاتهم:

يعبر عن القدرات بأنها كل ما يستطيع الفرد أدائه في اللحظة الحاضرة من أعمال عقلية أو حركية سواء أكان ذلك نتيجة تدريب أم دون تدريب، حيث يمكن أن تكون القدرات فطرية موروثية أو بيئية مكتسبة. ولا شك بأن القدرات تختلف من شخص لآخر، فهناك فروق فردية بين الأفراد فنجد البعض منهم ضعيفاً ولا يتعلم بسهولة، ونجد البعض الآخر قوياً وسريع البديهة، وهذه

سنة الله تعالى في خلقه. كما ويتميز كل فرد بحاجاته عن غيره من الأفراد، ويمكن تعريف الحاجة بأنها حالة من النقص والعوز والافتقار.

التعامل مع الضغوط النفسية:

يختلف الأفراد في طرق وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، ويشير جبريل (١٩٩٤) إلى أن تعرض الأفراد للضغوط النفسية في مختلف مجالات حياتهم قد يقود بعضهم إلى درجة من التعامل السلبي وبعضهم الآخر إلى الاضطراب النفسي.

ويشير لابورتا وفالون (1993) Laporta & Fallon إلى وجود تباين جوهري بين الأفراد في الاستجابة لمواقف الضغوط النفسية. حيث توجد بعض العوامل التي تلعب دوراً في اختلاف ردود أفعال الأفراد نحو مواقف الضغوط النفسية؛ مثل خبرات التعلم وخبرات المرض المزمن ونمط الشخصية والوراثة، وقد يستجيب الفرد أحياناً لمواقف الضغوط استجابة مبالغ بها، وهذا يمكن أن يؤدي إلى اضطرابات نفسية، أو جسمية مثل الاكتئاب والعدوان، أو ممارسة العادات الخاطئة.

ويمكن تقسيم العوامل التي تؤثر في أساليب التعامل مع الضغوط إلى:

١. عوامل شخصية وديموغرافية: وهي تتضمن العمر والجنس والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية للفرد، والنضج الانفعالي، وقوة الأنا، والثقة بالنفس، والجماعات الفلسفية والدينية التي ينتمي إليها الفرد، والخبرات السابقة مع مواقف الضغط وأساليب التعامل معها. وتؤثر هذه العوامل في إدراك الفرد للموقف الضاغط كما تؤثر في طريقة تعامله معه.

٢. عوامل خاصة بمواقف الضغوط والبيئة: وتتضمن المواقف التي يمكن أن ترتبط بالضغوط وتؤثر فيها؛ ومنها البيولوجية مثل حالات المرض أو الموت، أو الشخصية النفسية مثل الزواج، أو البيئة الفيزيائية مثل الكوارث الطبيعية والانفجارات، وكذلك البيئة الاجتماعية الثقافية (Rutter, 1981).

مفهوم التعامل:

إن التعامل بمعناه العام الشامل عملية أساسية لبقاء الإنسان، وتتمثل عملية التعامل في سلوك الإنسان الذي يحاول من خلاله الاستجابة لمطالب البيئة وتغييراتها من جهة، وتلبية مطالبه وحاجاته الشخصية من جهة ثانية، مع إقامة نوع من التوازن بين الأمرين (جبريل ، ١٩٩٤).

ويمكن اعتبار التعامل مع الضغوط النفسية طريقة أو محاولة من الفرد للتعامل مع الموقف الضاغط، وهذه المحاولة إما أن تكون فاعلة، وبالتالي تخفف من آثار الضغوط النفسية السلبية، وإما أن تكون غير فاعلة فتساهم في تفاقم الشعور بالضغوط النفسية. إن أسلوب التعامل (Coping) هو الذي يشكل الفرق في محصلة التعامل، وهذا ما يسمى (طرق أو أساليب التعامل) التي تحدد مدى تأثر استجابة الفرد سلباً أو إيجاباً بالموقف الضاغط.

لقد استخدمت في تاريخ التعامل النفسي مجموعة من المصطلحات للتعبير عن أساليب التعامل مثل سلوكيات التعامل (Coping behaviors) وجهود التعامل (Coping efforts) وآليات التعامل (Coping mechanisms) ومهارات التعامل (Coping skills) إلى جانب مصطلحات مثل ردود أفعال التعامل (Coping reactions) وأساليب التعامل (Coping styles) (درويش ، ١٩٩٣).

يعرّف ستون ونيل (1994) Stone & Neale التعامل بأنه: السلوكيات والأفكار التي يستخدمها الفرد بوعي تام؛ ليتعامل أو يسيطر على تأثيرات المواقف الضاغطة التي يمر فيها الفرد حالياً، أو تلك التي من المتوقع أن يمر بها في المستقبل.

ويعرف لازاروس وفولكمان (1984) Lazarus & Folkman التعامل على أنه: عملية التغير المستمرة للجهود المعرفية والسلوكية أو كليهما؛ لضبط الظروف الداخلية والخارجية التي ينظر إليها كظروف ضاغطة من قبل الفرد، وقد حددا هدفين رئيسيين للتعامل هما:

١. ضبط الموقف الذي يسبب الضغوط (التعامل المركز حول المشكلة).

٢. تنظيم الاستجابات الانفعالية المرتبطة بالضغوط النفسية (التعامل المتمركز حول الانفعال).

ومما سبق يمكن القول أن التعامل: هو استجابة الفرد للموقف الضاغط بطريقة فعّالة أو غير فعّالة تهدف إلى التوافق أو التعايش مع الخبرات الضاغطة، وهذه الاستجابة إما أن تكون انفعالية أو معرفية أو سلوكية فالفرد أمامه موقفان؛ الأول تعديل الموقف الضاغط والثاني التعامل

مع الموقف الضاغط، حيث تلعب العوامل الخارجية البيئية والداخلية لدى الفرد دوراً في تحديد هذه الاستجابات.

وقد تم تحديد مجموعة من المهارات والاستراتيجيات في إطار الاتجاهات النفسية المختلفة السلوكية والمعرفية والجشطنية تسهم في تحسين كفاءة الفرد في التعامل مع الضغوطات وتؤدي إلى تحسن في مستوى تكيفه العام وهو ما يشار إليه هنا بأساليب التعامل.

أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

يستخدم الأفراد في مواجهة مصادر الضغوط مهارات تكيفية مختلفة يقوم بعضها على خفض التوتر، وبعضها على مواجهة المشكلة، والبعض الآخر يتعامل مع الجوانب المعرفية المرتبطة بتقييم الضغوط، أو تقييم الموارد المتاحة لمواجهةها، وحيث أن الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد في مواجهة مشكلاته يسهم في تكيفه وصحته النفسية، لذا فإن نمط التعامل الذي يستخدمه الشخص يتحدد بدرجة كبيرة بمستوى الدعم الاجتماعي الذي يمكن أن يحصل عليه (Palfai & Hart, 1997).

ويرى فليشمان (1984) Flesham أن أساليب التعامل هي متغيرات هامة في فهم عمليات الضغوط النفسية، وتقود إلى كل من السلوكيات الظاهرة والسلوكيات الضمنية التي تستخدم من أجل تعديل الظروف الضاغطة أو إلغائها، فالفرد الذي يواجه ظروفاً أو أحداثاً مرهقة يحاول التعامل معها بطريقة معينة، والأشخاص المختلفون يستخدمون أنماطاً سلوكية مختلفة.

وهذه السلوكيات المستخدمة سواء الفعالة التي تؤدي إلى نجاح عملية التعامل، أم غير الفعالة التي تؤدي إلى فشل عملية التعامل، هي أساليب متعلمة تمثل محتوى السلوك، لذلك يمكن أن تتغير وكذلك يمكن أن تمحى، فأساليب التعامل ليست فطرية ثابتة بل هي أساليب متعلمة مكتسبة (Ryan, 1989). ويعرف ناكانو (1991) Nakano أساليب التعامل بأنها: جهود فردية معرفية وسلوكية للتخفيف من آثار الأحداث الضاغطة أو تخفيف تأثيرها الجسدي والانفعالي على الفرد. ويرى ميناغان (1983) Menaghan أن هناك ثلاثة متغيرات متضمنة في أساليب التعامل هي:

١. موارد التعامل (Coping resources): وهي مهارات تعد مفيدة في مواقف الضغوط المتعددة، حيث تنظم اتجاهات الفرد الداخلية نحو الذات والعالم المحيط ومدى ثقته بقدراته الذكائية والعمليات العقلية والعلاقات الاجتماعية مع الآخرين ومدى النجاح فيها.

٢. جهود التعامل (Coping efforts): وهي ردود الأفعال الداخلية والخارجية التي يقوم بها الفرد في محاولته للتعامل مع الضغوط المختلفة.

٣. أساليب التعامل (Coping style): وهي التي تميز الفرد بنمط خاص من السلوك مثل الميل للانسحاب من المواقف الاجتماعية مقابل الميل للتحرك نحو الناس، أو ميل الفرد نحو لوم ذاته مقابل لوم الآخرين واعتبارهم السبب في المشكلة؛ أي الميل إلى إنكار المشكلة مقابل الميل للاعتراف بوجود المشكلة.

وقدم فولكمان ولازاروس (Folkman & Lazarus 1984) تصوراً لأساليب مواجهة الضغوط وهي:

١. العمليات المتمركزة حول المشكلة أو مصادرها: وتشمل المبادأة ومحاولة ممارسة أي نشاط لمواجهة الموقف الضاغط، وكذلك محاولة التفسير الإيجابي للموقف، وتحليل أبعاده بصورة منطقية.

٢. العمليات المتمركزة حول تحمل رد الفعل الانفعالي المصاحب للضغوط (التوتر، الألم، الضيق): وتشمل بعض السلوكيات التي تعكس عجز الفرد عن مواجهة الموقف والتماس مساعدة الآخرين، وعزل النفس عن الآخرين، أو التنفيس الانفعالي، وقد تشمل أيضاً بعض العمليات المعرفية مثل (قبول الموقف، والاستسلام له ومحاولة التعايش معه، وربما الانسحاب من الموقف وتجنب التفكير فيه، وقد يلجأ الشخص إلى الخيال والأمنيات، والشكوى والدعاء، الخ...).

٣. العمليات المختلطة: وتشمل مجموعة من التصرفات والممارسات سواء أكانت سلوكية أم معرفية للتخلص من الضغط، وقد تشمل (الرجوع إلى الدين والتضرع إلى الله لتخليصه من مشاكله، أو البحث عن مصادر الضغط للتعامل معها الخ..).

ويشير إبراهيم (١٩٩٨) إلى أن معالجة أحداث الحياة الضاغطة لا تعني التخلص منها أو تجنبها، أو استبعادها من حياتنا، فوجودها في حياتنا أمر طبيعي، ولكل منا نصيبه من هذه الأحداث الضاغطة وبدرجات متفاوتة، ووجودها لا يعني أننا مريضون بقدر ما يعني أننا نعيش ونتفاعل مع الحياة، ونحقق طموحات معينة، وخلال ذلك وبسببه تحدث أمور متوقعة أو غير متوقعة، ومن ثم فإن علاج أحداث الحياة الضاغطة لا يتم بالتخلص منها، وإنما بالعيش الإيجابي معها ومعالجة نتائجها السلبية.

وبما أن النتائج والآثار السلبية للضغوط النفسية التي تلحق بالفرد والمنظمة كانت محل اهتمام الباحثين لسنوات طويلة، فقد أبرز ذلك العديد من الاستراتيجيات والأساليب التي تسعى لمواجهة هذه الضغوط، كما أنه من غير الممكن تقديم طرق ثابتة للتخفيف من هذه الضغوط، وذلك لوجود تباين واختلاف في المواقف الضاغطة بالإضافة إلى تعدد وتنوع أساليب مواجهة كل فرد للموقف الضاغط.

إلا أنه من الممكن مواجهة الضغوط النفسية من خلال استخدام استراتيجيات وأساليب معينة لتخفيف آثارها السلبية، وهناك عدة تصنيفات لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية منها:

١. الاستراتيجيات المعرفية السلوكية (Cognitive- Behavioral Strategies):

لقد اهتمت النظريات السلوكية المعرفية والجشطاطية بموضوع الضغوط، حيث أبرز العلاج المعرفي السلوكي أهمية العمليات المعرفية مثل (التفكير العقلاني وإعادة البناء المعرفي والحديث الذاتي في تعديل السلوك).

فمن الملاحظ أن العديد من الأساليب العلاجية أصبحت تأخذ بعين الاعتبار مدى تأثير العمليات المعرفية على الضغوط النفسية عند الأفراد؛ فالهدف الرئيسي من العلاج السلوكي المعرفي هو محاولة تغيير الأفكار الخاطئة لدى الفرد، وذلك من خلال إعادة البناء المعرفي بهدف جعل العمليات المعرفية أكثر اتصالاً بالواقع، وبذلك فإن أسلوب إعادة البناء المعرفي يتعامل مع السلوك اللا تكيفي باعتباره نتاجاً للتفكير اللاعقلاني الذي يسبب للفرد الضغوطات النفسية، ومن هنا يمكن النظر إلى العلاج السلوكي المعرفي على أنه عملية تعلم داخلية تشمل إعادة تنظيم المجال الإدراكي، وإعادة تنظيم الأفكار المرتبطة بالعلاقات بين الأحداث والمؤثرات البيئية المختلفة والمشاعر والانفعالات المتولدة عنها؛ فالمعالج السلوكي المعرفي يمتاز بكونه نشيطاً ومباشراً وليس سلبياً، ويعمل للتعرف على آلية تفكير وتصورات ومشاعر المسترشدين التي تسبب لهم التوتر والضغوطات النفسية، كما يعمل على تعليمهم سلوكيات جديدة ومهارات شخصية وتفكيرية، ومهارات تتعلق بالتنظيم وضبط الانفعالات لخفض مستويات التوتر. كما يقوم المرشد أثناء تعامله مع المشكلات باستخدام العديد من الإجراءات بالاعتماد على الأساليب التي تستخدمها النظرية السلوكية المعرفية والتي تتناسب مع شخصيات وخلفيات المسترشدين ونوعية المشكلات التي يعانون منها بشكل عام (Bellack & Kazding, 1990).

هذا وطور مايكنبوم (2003) Meichenbaum أسلوب التحصين ضد التوتر لمساعدة الأفراد على اكتساب مهارات سلوكية ومعرفية للتعامل مع الضغوط النفسية، وقد ثبتت فاعلية هذا

الأسلوب في علاج عدد من الأعراض الانفعالية الناتجة عن المواقف الضاغطة مثل الخوف والغضب والاندفاع والقلق بالإضافة إلى فاعليته في علاج حالات الصداع الناتجة عن الضغوط النفسية، حيث يقوم هذا الأسلوب على (إعادة البناء المعرفي والاسترخاء) وهي أساليب تعنى بتقليل حدة الضغط التي يشعر بها الأفراد من خلال إكسابهم عدداً من المهارات التعاملية وإحداث تغيير في بنائهم المعرفي واستخدام الطرق التخيلية وإعطاء التعليمات الذاتية للتعامل مع الضغوطات والتدريب على الاسترخاء.

ويمكن أن نلخص ما يتضمنه (أسلوب التحصين ضد التوتر) في تعليم الأفراد المهارات اللازمة للتعامل مع الضغوط النفسية من خلال ثلاث خطوات هي:

١. توضيح ماهية الضغوط النفسية والمشاعر والأفكار المرتبطة بها وتوضيح ردود الفعل الفسيولوجية الناتجة عنها.
٢. تدريب الأفراد على مهارات سلوكية ومعرفية تساعد في مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها من خلال جلسات إرشادية.
٣. زيادة دافعية الأفراد لتطبيق المهارات التي تعلموها في الواقع المحيط بهم.

وبشكل عام يعد هذا الأسلوب كالمناعة التي يكتسبها الفرد من التحصين أو التلقيح ضد الأمراض، حيث أنه يساعد الأفراد على التعامل مع المشكلات الضاغطة التي تواجههم في المستقبل، ويكسبهم مهارات التفكير في الموقف، والانتباه للعبارات الذاتية المعرفية المعززة للشعور بالضغوط، وتحويل الانتباه من التركيز على الأفكار، والمشاعر السلبية إلى الجمل الذاتية الإيجابية، وتقليل اللجوء إلى آليات الدفاع الأولية المستخدمة في مواجهة الضغوط سابقاً، فهو يجمع الكثير من الأساليب العلاجية بهدف زيادة تكيف الأفراد مع الأحداث الحياتية الضاغطة.

٢. الاستراتيجيات السلوكية (Behavioral Strategies):

من الاستراتيجيات السلوكية أسلوب الضبط الذاتي، ويعرف الضبط الذاتي بأنه العملية التي يصبح بها الفرد العامل الأساسي في ضبط سلوكه وتوجيهه نحو المهمة التي يراها مناسبة، فهو عندما يضبط نفسه أو يفكر بحل مشكلة معينة فإنه سيقوم بضبط المتغيرات المسؤولة عن السلوك.

ويشتمل أسلوب الضبط الذاتي كغيره من الأساليب السلوكية على خطوات متتالية تبدأ باختيار الهدف السلوكي المراد تحقيقه، ثم مراقبة السلوك المستهدف، ثم تعديل المثيرات المتحكمة بالسلوك، ثم تأسيس توابع فعالة للسلوك وتعزيز الذات (غنام، ١٩٩٥).

وقد قام كانفر وجولد ستاين (Kanfer & Goldstein (1984 بوضع نموذج في الضبط الذاتي اشتمل على مراحل ثلاث هي:

١. مرحلة المراقبة الذاتية (Self – monitoring stage): تتمثل هذه المرحلة بانتباه الفرد الواعي والدقيق وبشكل متعمد لسلوكه، مع جمع المعلومات حول الأسباب التي يعد سلوكه محصلة لها، وتحديد السلوك المراد تعديله، وبهذا فإن هذه المرحلة تشمل وصفاً دقيقاً لسلوك الفرد.

٢. مرحلة التقويم الذاتي (Self – evaluation stage): يقوم الفرد في هذه المرحلة بوضع توقعات وأهداف للسلوك الذي يجب أن يكون عليه وفقاً للمعلومات التي حصل عليها الفرد من خلال مراقبته لسلوكه (مرحلة المراقبة الذاتية)، ثم يقوم الفرد بعمل مقارنة بين سلوكه الذي قام به وبين المعايير والأهداف التي وضعها لهذا السلوك، إضافة إلى أن الفرد في هذه المرحلة يحصل على تغذية راجعة حول سلوكه يستفيد منها في تقييم سلوكه إذا كان بحاجة إلى تعديل.

٣. مرحلة التعزيز الذاتي (Self – reinforcement stage): يقوم الفرد في هذه المرحلة بتعزيز ذاته والحصول على المكاسب إذا حقق الأهداف، والمعايير التي وضعها لنفسه، أو يقوم بعقاب ذاته إذا لم يحقق الأهداف، والمعايير التي وضعها لنفسه، وتعد هذه المرحلة ذات أهمية بالغة في عملية ضبط الذات لما تشتمل عليه من عمليات دفاعية.

وهناك مؤشرات على أن عملية المراقبة الذاتية، وحدها تمثل أسلوباً من أساليب ضبط الذات. وقد أشارت الدراسات إلى فاعليتها في التقليل من الوزن، وزيادة معدل ساعات الدراسة للطلاب، والتقليل من التدخين وغيرها.

٣. إستراتيجية حل المشكلات (Problem Solving Strategy):

ومن الأساليب الأخرى في مواجهة مصادر الضغوط المختلفة إستراتيجية حل المشكلات (Problem solving) والتي تعتبر من الأساليب المعرفية في الإرشاد النفسي، والتي تعرف بأنها الجهود السلوكية والمعرفية التي تساعد الأفراد على تصنيف واكتشاف إستراتيجيات مناسبة للتعامل مع مشكلاتهم اليومية. ويتألف الأسلوب العملي لحل المشكلات كما تشير كثير من دراسات الإرشاد النفسي من المراحل التالية:

١. الوعي بوجود المشكلة.
٢. تحديد المشكلة وتعريفها وجمع البيانات والمعلومات حولها.
٣. توليد الأبدال المحتملة كحل للمشكلة.
٤. اتخاذ قرار حول البديل أو مجموعة الأبدال المناسبة، وذلك من خلال موازنة الأبدال المختلفة.
٥. اتخاذ قرار حول كيفية تنفيذ البديل أو الأبدال التي اختيرت.
٦. اتخاذ الإجراءات للتنفيذ.
٧. تقييم فاعلية الحل وتطبيق العملية من جديد على أي مشكلات جديدة (حمدي ، داود ، جبريل ، أبو طالب ، ١٩٩٢)

بالإضافة إلى الاستراتيجيات المشار إليها سابقاً هناك مجموعة أخرى من الإستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم وتكيفهم مع مواقف الضغوط النفسية ومنها:

١. إستراتيجيات القيام بالتمارين الرياضية (Sport Exercise Strategies):

يعتبر هذا الأسلوب أكثر فعالية من الأساليب الأخرى في تخفيف حدة ضغوط العمل والضغوط بصفة عامة؛ حيث تعمل التمارين على خفض الضغوط النفسية بطرق مختلفة؛ لأنها تعطي الأفراد إحساساً بضبط أجسامهم بالإضافة إلى الشعور بالإنجاز، وتفيد الحركات الجسمية والتمارين الرياضية في تقليل مستوى التوتر أو الضغط، وتكون هذه الإستراتيجية أفضل ما تكون

عندما تشمل نشاطات يكون لدى الفرد اهتمام وتفوق فيها كالركض والمشي، ولعب الكرة (درويش، ١٩٩٣).

٢. إستراتيجية استخدام آليات الدفاع (Defense Mechanisms):

وهنا يستخدم الفرد الدفاعات الأولية التي تساعد وتحميه من الخوف الشديد، والقلق من خلال إبعاد أثر التهديد عنه، وتساعد على التخلص من أثر الواقع غير السار حتى يتمكن من امتلاك المصادر اللازمة لمعالجة المعلومات، وتعد هذه الوسائل أو الحيل ميكانيزمات دفاع لا شعورية يستعملها الناس للتعامل مع الضغوط النفسية، ومن أهمها (الكبت، التحويل، الإسقاط، التبرير الاستعلاء، النكوص، التعويض، الإنكار، الانسحاب) (الشايب، ١٩٩٤).

٣. البحث عن الدعم الاجتماعي (Social Support):

وهذه الإستراتيجية تقوم على أساس أن العلاقات مع الآخرين تساعد في عملية التعامل مع الضغوط النفسية وتساعد في القدرة على مواجهتها والتقليل من مستوى هذا الضغوط، ويأتي هذا الدعم عادةً من خلال أفراد الأسرة والأصدقاء والأشخاص القادرين على المساعدة في المجتمع (Klienke, 1991).

٤. إستراتيجيات الترفيه (Entertainment):

وتتضمن اللجوء إلى مصادر تبعث على الراحة والاسترخاء بعيداً عن الضغوط ومصادره، مثل لجوء الفرد إلى مشاهدة التلفاز أو الاستماع للمذياع، أو الرقص أو الاستماع للموسيقى، أو التنزه، واللعب أو القيام بأي نشاط أو زيارة أي مكان يصرف تفكير الفرد عن مصدر الضغط (المخزومي، ٢٠٠٢).

٥. الاسترخاء (Relaxation):

وهو أسلوب تكيفي يقوم على تدريب الفرد على شد مجموعات عضلية وإرخائها من أجل الوصول إلى الاسترخاء، وهذا ما يسمى بالاسترخاء العضلي، ويمكن التوصل إلى الاسترخاء بأساليب أخرى مثل التأمل أو التفكير في موضوع معين أو الموسيقى مع التدريبات أيضاً (Klienke, 1991).

٦. أسلوب اللجوء إلى الدين (Religious Coping):

أشارت الدراسات النفسية إلى أهمية اللجوء إلى ممارسة النشاطات الدينية كوسيلة لمواجهة الضغوط، والتوجه إلى الله كقوة عليا تساعد الإنسان على مواجهة مصاعب الحياة، حيث وجدت دراسة (Seaward, 2002) أن الأفراد الذين لا يمارسون نشاطات دينية منتظمة يعانون من مشاكل صحية أكثر بمرتين من الأشخاص الذين كانوا يمارسون هذه النشاطات بانتظام.

الأساليب السلبية في التعامل مع الضغوط النفسية:

ينظر إلى بعض أساليب التعامل مع الضغوط على أنها تزيد الضغوط النفسية بدلاً أن تخففها، وأنها أساليب غير تكيفية، وهي طرق سلوكية، أو طرق تفكير معرفية لا عقلانية مؤذية انفعالياً، وجسدياً، ومادياً، واجتماعياً (Epstein, 2001)؛ فقد حدد Young (1996) بعض الأساليب السلبية في التعامل مع الضغوط النفسية منها:

١. العدوان Aggression/ Hostility: ويتضمن القيام بهجوم مضاد خلال الاحتكاك بالآخرين أو لومهم أو الهجوم عليهم لفظياً أو جسدياً.

٢. تأكيد الذات المفرط ومحاولة السيطرة Dominance excessive self-assertion: أي محاولة السيطرة على الآخرين بشكل مباشر؛ وذلك بقصد تحقيق أهداف شخصية.

٣. البحث عن المركز Recognition-seeking , status-seeking: هو سلوك يهدف إلى ترك بصمة معينة، أو ترك انطباع ممتاز عن طريق تحقيق الفرد لإنجاز كبير أو منزلة رفيعة، أو لفت الأنظار إلى الفرد كنوع من التعويض عن الشعور بالنقص.

٤. التلاعب والاستغلال Manipulation, exploitation: هو محاولة الفرد إشباع حاجاته عن طريق استغلال الآخرين، أو إغوائهم، أو التعامل بقلة أمانة.

٥. العدوان السلبي، أو التمرد Passive aggressiveness, rebellion: ويظهر الفرد في هذا الأسلوب بمظهر المسابر أو المذعن بشكل صريح عند معاقبة الآخرين له، ويثور من خلال المماطلة، والاستياء، والتذمر، والشكوى من ضعف الإنجاز.

٦. الانضباط بشكل وسواسي Excessive orderliness obsessiveness: لدى الفرد في هذا الأسلوب ضبط ذاتي متشدد؛ فهو يدافع عن القوانين بصرامة، ويناصر بشدة الروتين أو الرتابة، أو المحاذير الاجتماعية والإدارية، ويكرس وقتاً طويلاً في البحث عن الطريقة الأفضل لإنجاز المهمات المطلوبة، أو لتجنب النتائج السلبية للمهمات.

٧. الإذعان والامتثال Compliance, dependence: حيث يلجأ الفرد للآخرين في كل أمر، ويتصرف بسلبية واثكالية، وتراه خاضعا ويلتصق بالآخرين، ويتجنب الصراع دائما، ويسعى لاستسماح الناس.

٨. الانسحاب الاجتماعي، والاستقلالية الشديدة Social withdrawal, excessive autonomy: يتم التكيف في هذه الحالة من خلال العزلة الاجتماعية، ومبالغة الفرد بالاعتماد على الذات دون الحاجة للآخرين، ويندمج أحيانا في نشاطات خاصة كمشاهدة التلفزيون، أو القراءة، أو العمل على الكمبيوتر.

٩. البحث عن الإثارة بشكل قهري Compulsive stimulation-seeking: فالفرد هنا يبحث عن الإثارة أو التسلية واللهو، من خلال إلزام نفسه بشراء بعض الحاجيات، أو ممارسة الجنس، أو لعب القمار، أو التعرض للمخاطر، أو بعض النشاطات الجسدية.

١٠. الإدمان، وتهدة الذات Addictive, self-soothing: ويعتمد على تجنب التفكير بالموقف الضاغط، أو التعامل معه، من خلال اللجوء للإدمان على الكحول، أو المخدرات، أو الأكل بشراهة.

١١. الانسحاب النفسي Psychological withdrawal: وفي هذه الحالة يكون التكيف من خلال الإنكار، أو الخيال، أو أشكال داخلية أخرى من الهرب النفسي.

١٢. لوم الذات: حيث يوجه الفرد نقداً شديداً لذاته، وقد يتعدى ذلك إلى إيذاء الذات، وفي كثير من الأحيان يكون ذلك غير مبرر، وغير منطقي.

وترتبط هذه الأساليب غير التكيفية بخصوصية كل فرد، كما تلعب الفروق الفردية دورا في مدى فاعلية هذه الأساليب أو عدم فعاليتها، تبعا لشخصية كل فرد.

نتائج أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

يتعرض الناس للضغوط النفسية بأشكال مختلفة لكنهم لا يتعرضون لمخاطرها بالدرجة نفسها؛ فتهدد الضغوط ومستواها يختلف من فرد إلى آخر، لذا فإن استجابة الفرد لها تختلف تبعاً لنمط الشخصية وتكوينها، ونوع البيئة والوسط الاجتماعي الذي يتحرك فيه ويؤثر في تشكيل شخصيته ونموها، وفي تحديد أسلوب التعامل مع الحدث أو الضاغط، وكذلك تبعاً للحيل النفسية وأسلوب الشخصية في الرد لإحداث التوازن الداخلي؛ فالناس يضطربون كما يرى أليس (Ellis) ليس بسبب الأحداث، ولكن بسبب وجهات نظرهم التي يكونونها عن هذه الأحداث (ستورا ،

٤٠
(١٩٩٧). (لا يفرع الناس من الأشياء ذاتها ولكن من الأفكار التي ينسجونها حولها) (بتلر وهوب

، ١٩٨٨).

واختلاف الأشخاص ينتج عنه اختلاف في ردود الفعل الناتجة عن الضغوط التي حدثت، وفي أسلوب التعامل معها، والطريقة التي يواجه بها كل شخص تلك الضغوط، والكثير منا يغمض عينيه عن المشكلة ظناً منه أنها ستتركه من تلقاء نفسها، والحقيقة أن المشكلة لن تدعه وشأنه وذلك لأنها تحتاج إلى المعالجة والحل (ستورا ، ١٩٩٧).

إن تلك المعالجة والحلول تحتاج إلى أساليب وإستراتيجيات مناسبة للتخفيف من أثر المشاكل والضغوط؛ فالأسلوب ما هو إلا محاولة ببذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي وللتكيف مع الأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية أو المستقبلية، أما إذا عجز الإنسان عن المواجهة، وفضل الهروب وعدم التصدي للمشاكل وفشل في إيجاد الوسائل والأساليب المناسبة لحلها، فإنها ستزداد صعوبة وسوءاً، وتصعب مواجهتها، وكلما كان تحديد المشكلة سريعاً ودقيقاً، كلما أمكن حلها (إبراهيم ، ١٩٩٨؛ الشيرازي ، ١٩٩٢).

ثانياً: الدراسات السابقة:

أصبح موضوع الضغوط النفسية التي يواجهها المعلم في مهنة التدريس يشغل حيزاً كبيراً من اهتمام الباحثين في مجال علم النفس والتربية، ومن هنا يجب تحديد مصادر الضغوط المرتبطة بمهنة التدريس نظراً للدور الذي يقوم به المعلم في المنظومة التعليمية، وقد حاولت بعض الدراسات السابقة التعرف على مستوى الضغوط المرتبطة بمهنة التعليم ومصادر ها.

ويتناول هذا الفصل عرضاً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك ضمن محورين، يعرض المحور الأول الدراسات التي تناولت مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين، وعلاقتها ببعض المتغيرات، أما المحور الثاني فيعرض الدراسات التي تتعلق بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

أولاً : دراسات تناولت مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين، وعلاقتها ببعض المتغيرات:

أجرى فورست وجبسن (2006) Forrest & Jepson دراسة بعنوان العوامل المتعلقة بالفرد المساهمة في ارتفاع مستوى الضغط لدى المعلم وأثره على المثابرة، والالتزام الوظيفي. وقد طور الباحثان مقياساً للكشف عن متغيرات الدراسة، والتي ظهر من خلالها أن هناك عوامل عديدة تؤثر في سلوك المعلم، وفي مثابرته والتزامه الوظيفي، ومنها الجنس، والخبرة في التدريس. تكونت عينة الدراسة من (٩٥) معلماً تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم تطبيق المقياس عليهم، وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- أن المعلمين يعانون من مستويات أعلى من الضغط مقارنة بالمعلمات.
- وجود علاقة إيجابية بين نمط الشخصية (أ) والمثابرة على التحصيل الشخصي والضغط المدرك وعلاقة سلبية بين مستوى الضغط ودرجة الالتزام الوظيفي.

وأجرى مركز أبحاث ماتسوي (2005) Matsui دراسة هدفت إلى الكشف عن اتجاهات أعضاء اتحاد معلمي المدارس الابتدائية في أونتاريو تجاه أعباء عملهم، وتأثير العبء على المعلمين من النواحي الشخصية، والاجتماعية والمهنية. تكونت عينة الدراسة من (١٠٧٠) معلماً ومعلمة، تم سؤالهم عن شعورهم تجاه عبء العمل لديهم، والنتائج الشخصية المترتبة عن العمل الزائد، وقد أشارت النتائج إلى أن المعلمين يواجهون عدداً من الإحباطات الشخصية والمهنية بسبب حجم عملهم الزائد، وهذا أدى إلى عجزهم عن تلبية معايير عملهم الشخصي، مما يسبب لديهم صعوبات في العمل مع الطلبة بشكل فردي، وصعوبة التشاور مع زملاء العمل حول المسائل التي تتعلق بالمناهج، كما أن (٦٩%) منهم أشاروا إلى أن متطلبات الوقت المتعلقة

بالعمل قد أثرت سلبياً على حياتهم العائلية، والشخصية، وأن (٩٦%) منهم ذكروا أن حجم العمل الكبير قد أثر سلبياً على صحتهم البدنية والعقلية.

وأجرى جومري وروب (2005) Gomery & Rupp دراسة بعنوان التأثيرات المختلفة للضغط على المعلمين، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسباب والنتائج المختلفة للضغط، كما هدفت إلى قياس العلاقة بين الضغط على المعلم وعوامل أخرى مثل التكيف، والاحترق النفسي، والاستجابات العاطفية، والسمات الشخصية، والدعم الاجتماعي وبيئة العمل، وقد تكونت عينة الدراسة من (٨٠) معلماً ومعلمة يدرسون في مدارس المرحلة الأساسية، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنّ أقوى العوامل المسببة للضغط لدى المعلمين الاستجابات العاطفية السلبية التي قد تزيد من مستوى الضغط، والاحترق النفسي لديهم.

وأجرى تايلور وزيمر وورماك (2005) Taylor, Zimmer & Wormack دراسة حول مسببات الضغط، والاحترق النفسي لدى المعلمين في مديرية التربية لمنطقة نائية في ولاية أركنساس بالولايات المتحدة الأمريكية، وشملت عينة الدراسة (١٣٠) معلماً ومعلمة يدرسون مختلف الصفوف ووزع عليهم استبيان مدرج الإجابة حسب طريقة ليكرت مكون من (٤٥) فقرة، وأشارت النتائج إلى أن الأفراد جميعهم سعداء بأن يكونوا معلمين، وإذا أعطوا فرصة مرة أخرى فإن (٧٩%) سيختارون ثانية مهنة التعليم، وأظهرت ردود فعل المعلمين أن أسباب الضغط تتعلق بالدعم الإداري، والآراء تجاه الطلبة، وبينت الدراسة أنه لا توجد حماية لهم ضد العنف ومشاكله، وكذلك شعورهم بأن مهنة التعليم لا يحترمها الناس خارج بيئة العمل.

وأجرى كيرياكو ويوشن (2004) Kyriacou & Yu chien دراسة هدفت إلى استكشاف مصادر الضغط النفسي التي تصيب المعلم في المدارس الأساسية في تايوان، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٣) معلماً ومعلمة، وأشارت النتائج إلى أن أهم أسباب الضغوط النفسية لدى المعلمين في تايوان هي: التغير في السياسات التربوية التي تمارسها الحكومة، وأن أهم وسيلة للتأقلم مع هذه الضغوط تكمن في أن يكون للمعلم حياة عائلية جيدة، وأهم علاجات الضغط على المعلم تكمن في تخفيض عبء العمل عنه.

كما هدفت دراسة خليفات (٢٠٠٢) إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي لدى معلمي مديريات تربية محافظة الكرك بالأردن، وعلاقتها ببعض المتغيرات، واشتملت عينة الدراسة على (٤٠٦) من المعلمين والمعلمات الذين تم اختيارهم عشوائياً من المدارس التابعة لمديريات تربية محافظة الكرك خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي (٢٠٠٠/٢٠٠١)، وطبقت عليهم أداة تم إعدادها خصيصاً للتعرف على مصادر الضغوط النفسية، وتضمنت تسعة أبعاد، وقد

أشارت النتائج إلى أن معلمي مديرية تربية محافظة الكرك يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية، كما أظهرت النتائج أن أكثر المصادر إثارة للضغوط النفسية هي تلك المرتبطة ببعد الدخل، والعلاقة بالمجتمع المحلي، وأولياء الأمور، والأنشطة اللامنهجية، والبناء والمناخ المدرسي، وعملية التدريس.

وأجرى نيلسون (2001) Nelson دراسة هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية عند معلمي الطلبة المصابين بالاضطرابات السلوكية والعاطفية، وكذلك التعرف على أسباب عدم وجود الرضا الوظيفي لديهم، وتكونت عينة الدراسة من (٤١٥) معلماً طبق عليهم الاستبيان، وأظهرت النتائج أن أهم مصادر الضغط عند هؤلاء المعلمين هي:

- زيادة عبء العمل الورقي.
- عدم وجود دعم لهم من الإدارة.
- الشعور بالعزلة عن زملائهم (المعلمين الآخرين الذين يدرسون طلبة أصحاء)
- عدم الرضا عن مستوى مشاركة أولياء أمور الطلبة.

وأجرى إيدموند وموريارتي وبلاتيفور وماتين Edmonds, Moriarty, Blatehford & Matin (2001) دراسة هدفت لمعرفة اتجاهات ومشاعر المعلمين، في سنواتهم الأولى نحو عملهم بمهنة التدريس، وتكونت عينة الدراسة من (١٥١) معلماً، وأظهرت النتائج أن المعلمين يجدون عملهم مع الأطفال الصغار مرضياً ومجزياً بالوقت نفسه، ولكنهم يرون بأن هناك عوائق من قبل عوامل خارجية مثل: تغير اللوائح والأنظمة التربوية، والمناهج الدراسية مما يسبب لهم الضغط، كما أعرب المعلمون عن إحباطهم من تنفيذ السياسات التي شعروا أنها متناقضة مع فهمهم للأساليب التدريسية، والقيم المهنية، واختتمت هذه الدراسة بأن المعلمين بحاجة لمشاركة أكبر في العمليات أو الإجراءات التي تؤثر على عملهم.

وهدف دراسة المشعان (٢٠٠١) إلى البحث في مصادر ضغوط العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة، تكونت عينة الدراسة من (٧٤٥) معلماً ومعلمة يعملون في مدارس مدينة الكويت بواقع (٣٧٧) من الذكور، و(٣٦٨) من الإناث، و(٣٦٣) من الكويتيين، و(٣٨٢) من غير الكويتيين، وأشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- المعلمين الكويتيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل من المعلمين غير الكويتيين.
- المعلمات أكثر شعوراً أو تعرضاً للضغط من المعلمين.

- الفئة العمرية من ٢٥-٣٤ وفئة الخبرة من ٥-٩ سنوات أكثر تعرضاً لضغوط العمل.

وهدفنا دراسة أبو طالب (٢٠٠٠) إلى الكشف عن واقع مصادر ضغوط العمل لدى معلمات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى بالأردن، وذلك فيما يتعلق بأبعاد: الإدارة، والمنهاج، وأولياء الأمور، والعلاقة مع المعلمات، والبيئة الصفية، وقدرات المعلمة. وقد اشتملت عينة الدراسة على (٢٥٣) معلمة من معلمات رياض الأطفال البالغ عددهن (١٥٤٠) معلمة موزعات على (٣٣٤) روضة، وأعدت الباحثة استبانة مكونة من (٣٣) فقرة لقياس أثر المتغيرات المستقلة (الخبرة، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي) على أبعاد الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة مستوى منخفضاً لمصادر ضغوط العمل لدى المعلمات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة على مستويات مصادر ضغط العمل في حين كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيري (الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي)، كما أظهرت نتائج الدراسة أن مصادر الضغوط لدى معلمات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى مرتبة حسب أهميتها هي: العلاقة مع أولياء الأمور، ومصادر البيئة الصفية، وقدرات المعلمة، والإدارة، والمنهاج، وأخيراً العلاقة مع المعلمات.

كما قام أبل وسويل (1999) Abel & Sewell بدراسة هدفت إلى معرفة مصادر ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الثانوية في المناطق الريفية والحضرية في كاليفورنيا، تكونت عينة الدراسة من (٥١) معلماً من الريف، و (٤٦) معلماً من الحضر من (١١) مدرسة من المدارس الثانوية من إحدى مناطق شمال كاليفورنيا.

وقد دلت نتائج الدراسة على أن المعلمين في المدارس الحضرية يتعرضون إلى ضغوط أشد من تلك التي يتعرض لها معلمو المناطق الريفية، وهي ضغوط نابعة من ظروف العمل السيئة، ومن العلاقات الوظيفية، كما دلت النتائج أيضاً على أن الضغوط الناتجة عن سوء سلوك الطلبة، وعامل الوقت كانت أقوى من الضغوط الناتجة عن سوء الأحوال الوظيفية، وسوء العلاقات مع الموظفين بالنسبة إلى كل من المعلمين في المناطق الريفية والحضرية على حد سواء، كما أن سوء الأحوال الوظيفية، وضغط الوقت هي السبب الرئيس للضغط لدى المعلمين في المناطق الريفية، وأن سلوك الطلبة والأحوال الوظيفية السيئة هي السبب الرئيس للضغط لدى المعلمين في المناطق الحضرية.

وقام محمد (١٩٩٩) بدراسة هدفت إلى التعرف على طبيعة الضغوط النفسية لدى معلمي ومعلمات دولة الإمارات العربية المتحدة، وإلى الوقوف على الفروق بين المعلمين والمعلمات في شعورهم بهذه الضغوط، وللتعرف على الحاجات الإرشادية للمعلمين المرتبطة بهذه الضغوط.

ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بإعداد مقياس للضغوط النفسية لدى المعلمين طبقه على عينة مكونة من (١٨٩) معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً من المدارس الإعدادية، والثانوية بمنطقتي العين وعجمان التعليميتين بدولة الإمارات العربية المتحدة.

وبينت نتائج الدراسة أن هناك أربعة مظاهر للضغوط النفسية لدى المعلمين وهي مرتبة حسب أهميتها كالتالي: الضغوط الإدارية، تليها الضغوط الطلابية، ثم الضغوط التدريسية، والضغوط الخاصة بالعلاقة مع الزملاء، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق في الضغوط الإدارية لصالح الذكور أما الفروق في الضغوط الطلابية، والضغوط الخاصة بالعلاقات فهي تشير إلى أن المعلمات أكثر معاناة من هذه الضغوط إذا ما قورنت بالمعلمين.

وأجرى الشافعي (١٩٩٨) دراسة مقارنة لضغوط مهنة التدريس كما يدركها المعلمون بضغوط المهن التالية: الإداريون في المدارس الكبيرة الحجم، وموظفو السنترال والمرضات في المستشفيات الكبرى في مصر، كما هدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين تقدير المعلمين للضغوط المهنية، وبين معتقداتهم التربوية. وتكونت عينة الدراسة من أربع عينات فرعية (٤٦) معلماً بالمرحلة الابتدائية، و(٤٩) ممرضاً، و(٤٢) موظفاً بالسنترال، و(٣٩) إدارياً بالمدارس.

وتكونت أدوات الدراسة من أداتين إحدهما (مقياس الضغوط المهنية لفونتانا) الذي قام الباحث بتعريبه، والأخرى (مقياس المعتقدات التربوية للمعلمين) من إعداد الباحث، وقد دلت نتائج الدراسة على أن تقدير الضغوط يختلف باختلاف المهنة. وأن التدريس أعلى ضغطاً من مهنة مقسم الهواتف وأقل من التمريض في حين يأتي مع العمل الإداري في مرتبة واحدة، كما دلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة بين تقدير المعلمين للضغوط المهنية ومعتقداتهم التربوية.

وهدف دراسة ريتشارد (1997) Richard إلى اكتشاف مصادر الضغط لدى معلمي المدارس الابتدائية في جزر البحر الكاريبي، وسعت الدراسة للإجابة عن ثلاثة أسئلة والتي تركز على إدراك المعلمين لما يلي:

١. أكثر نشاطات غرفة الصف المسببة للضغط.

٢. الاختلاف في مصادر الضغط بين المعلمين والمعلمات.

وتكونت عينة الدراسة من (٦٤٥) معلماً ومعلمة في المرحلة الابتدائية (٣١٠ معلمين ٣٣٥ معلمة) من جزر كاريبية، تم الحصول على إجابات عن هذه الأسئلة بواسطة قائمة جرد لضغوط المعلم (TSI) والتي تضمنت سبعة موازين وهي: (غموض الدور، ضغط الدور، الإدارة

المؤسسية، القناعة والرضا الوظيفي، الرضا الحياتي، ضغط المهمة ومساندة المشرفين)، وقد برز ضغط المهمة كمصدر رئيسي للضغط لدى المعلمين، وأظهر المعلمون مستوى أعلى من ضغط الدور والرضا الحياتي، كذلك برزت فروقات في هذه العوامل السبعة بين الجزر المختلفة.

وأجرى فرحات (١٩٩٤) دراسة هدفت إلى الكشف عن العوامل المتعلقة ببيئة العمل كالتدريس، وتحديد الأثر الذي تسهم به العوامل في وجود ضغوط مهنية لدى المعلمين بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق هذا الهدف أعد الباحث مقياساً للضغوط المهنية، طبقه على عينة مكونة من (١٨٠) معلماً من معلمي المدارس الحكومية والأهلية بالمملكة العربية السعودية، وقد بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة بين طبيعة البيئة المدرسية بالمدارس الحكومية والمدارس الأهلية، حيث تمثل البيئة المدرسية في المدارس الأهلية بيئة ضاغطة على المعلمين.

وقام ملحم (١٩٩٤) بدراسة هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط المعلمين ومدى تأثيرها على مستويات أدائهم في العمل، وانعكاس ذلك على مستويات التحصيل الدراسي للطلبة ومن ثم إمكانية بناء برنامج إرشادي لمعالجة بعض مصادر هذه الضغوط.

واستخدم الباحث لتحقيق أغراض الدراسة مقياس ضغوط المعلمين الذي أعده، وكذلك الاختبارات التحصيلية الخاصة بموضوع الدراسة التي يقوم بتدريسها المعلمون، كما قام الباحث بتطبيق برنامج إرشادي كان قد أعده لهذا الغرض، وتكون مجتمع الدراسة وعينتها من جميع معلمي ومعلمات مدارس المرحلة الإلزامية التابعة لوكالة الغوث الدولية في محافظة اربد بالأردن، والبالغ عددهم (٦١٢) معلماً ومعلمة، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن الضغوط التي يتعرض لها المعلمون في الأردن تأتي ضمن عشرة مجالات وهي: الضغوط الوظيفية، والإدارية، والتنظيمية، والأكاديمية، والبيئية، والاقتصادية، والاجتماعية، والأخلاقية، والشخصية للمعلم، وكذلك الشخصية للطلاب، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر الضغوط شيوعاً بين المعلمين ما يتعلق بكل من بطء الترقية في العمل، وتردد الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة، ومضايقتها للمعلمين، وتوزيع الحصص الدراسية بينهم، وكذلك انخفاض مستويات التحصيل الدراسي للطلبة، وانخفاض الرواتب، وعدم كفايتها لمتطلبات الحياة العادية، وعدم القدرة في التمييز بين المواقف المختلفة، والأنانية، وتدخل أولياء الأمور في الشؤون المدرسية، وانتشار الاعتمادية بين الطلبة، وانخفاض دافعيتهم نحو التعلم، ومراقبة الرؤساء لعمل المعلمين، كما حقق البرنامج الإرشادي الذي أعده الباحث وقام بتجريبه في الحد من ارتفاع ضغوط العمل لدى المعلمين.

وأجرى المساعيد (١٩٩٣) دراسة هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية والثانوية في لواء نابلس بفلسطين، وكذلك فحص وجود فروق

دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات المعلمين على مصادر الضغط النفسي وهي: عبء الدور، وغموضه، وضغط العمل، وضغط المدرسة، والرضا المهني، والنمط القيادي لمدير المدرسة تعزى إلى عدد من المتغيرات الخاصة بالمعلمين وهي: العمر، والمرحلة التعليمية، والجنس، والخبرة، وموقع المدرسة والمستوى التعليمي، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٩٠) معلماً ومعلمة، ودلت النتائج على أن مصادر الضغط النفسي التي يتعرض لها معلمو ومعلمات المدارس الحكومية في منطقة نابلس هي: عبء الدور وغموضه، وضغط العمل، وضغط المدرسة، والرضا المهني، والنمط القيادي لمدير المدرسة.

وأجرى كوبر وكيلي (Cooper & Kelly (1993) دراسة بعنوان الضغط المهني الذي يواجهه المعلمون على عينة مكونة من (٢٦٣٨) من المعلمين في المملكة المتحدة، وقد كشفت النتائج عن عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في درجة الشعور بالضغوط النفسية في المرحلة الابتدائية، في حين أظهرت المعلمات في المراحل الأعلى ارتفاعاً في مستوى الضغوط النفسية عن زملائهن من الذكور.

وأجرى هيبس وهابلين (Hips & Haplin (1991) دراسة لتحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها المعلمون، شملت عينة الدراسة (٢١٩) معلماً ومعلمة طبق عليهم مقياساً للضغوط النفسية للمعلمين، وقد أشارت النتائج إلى أن كثرة المسؤوليات المهنية، والعلاقات بين المعلمين والإدارة والزملاء والطلاب، هي من العوامل الرئيسية المحددة للضغوط النفسية ومستوياتها لدى المعلمين، كما تبين وجود علاقة بين الضغوط التي يتعرض لها المعلمون ومستوى الإنجاز المتوقع منهم.

وأجرى بسطا (١٩٩٠) دراسة هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل والانفعالات النفسية السلبية المصاحبة لها، وذلك باستخدام مقياس لتقدير ضغوط العمل لدى (٥٤١) معلماً من معلمي مرحلة التعليم الأساسي بحلقتيه الابتدائية والإعدادية بمحافظة القاهرة بجمهورية مصر العربية، وقد دلت نتائج الدراسة إلى أن معظم المعلمين يعانون من ضغوط العمل، ويتعرضون للانفعالات النفسية السلبية المصاحبة لها مثل الغضب والقلق والانزعاج أو تثبيط العزم، وأن أهم ثلاثة أبعاد لمصادر ضغوط العمل كما يدركها المعلمون في عينة البحث تتمثل في: كثافة الفصول وحالة الحجرات في المدرسة، ومشكلات تتعلق بالنمو المهني للمعلم، ومشكلات تتعلق بالتلاميذ، وتتمركز حول هذه الأبعاد أهم مصادر ضغوط العمل التي تتسبب في إحساس المعلم بالضغط النفسي، كما أشارت النتائج إلى أن أهم عشرة مصادر لضغوط العمل هي: ازدحام الفصول بالتلاميذ، وبطء الترقّي الوظيفي للمعلم، وانخفاض المرتبات، وعدم وجود رعاية

صحية مناسبة، وعدم وجود حجرات لائقة للمعلمين، وعدم اهتمام أولياء أمور طلبة المرحلة الابتدائية، وإهمال التلاميذ في أداء الواجبات والاستذكار.

ثانياً : دراسات تناولت أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

هدفت دراسة جولواي (2006) Gulwadi إلى مساعدة معلمي المدارس الابتدائية على استعادة نشاطهم وتمكنهم من التأقلم مع الضغط، تكونت عينة الدراسة من (٧١) معلماً ومعلمة، قام المعلمون بتنفيذ استراتيجيات فعالة في أمكنة مثل البيت والطبيعة وأمكنة داخل المدينة، وفي الكنيسة، تختلف هذه الأمكنة حسب إدراك المعلمين لتكرار ونوع الضغط الذي يتعرضون له، وكيف أن هذه الأمكنة مكنتهم من التزود بإستراتيجية داخلية أو خارجية لازمة لهم.

وأجرى مونسر وشاه وأوستن (2005) Muncer, Shah & Austin دراسة هدفت إلى التعرف على ضغوط المعلمين، وأساليب التأقلم المستخدمة لتخفيض الضغط، وشملت الدراسة (٥٠) معلماً ومعلمة من مختلف الأعمار، وبينت النتائج أن العزوف عن العمل، وعدم الشعور بالمسؤولية، والعدوانية غير المسيطر عليها كانت أساليب سلبية للتأقلم، ولكن أسلوباً واحداً يستخدمه المعلمون كان فعالاً في التأقلم الإيجابي مع الموقف الضاغط، وهو طلب المساعدة والتنفيس مع الآخرين، وتم اختبار أساليب المعلمين من ناحية التشابه والاختلاف مع تلك الأساليب التي أوصى بها أخصائيوون في الإرشاد المهني.

وأجرى هيمينجز وهوكلي (2003) Hemmings & Hockley دراسة بعنوان الضغط النفسي لدى معلمين قيد التدريب وآليات التكيف معه، اشتملت عينة الدراسة على (٤٣) معلماً قيد التدريب لمدة (٩) أسابيع في مدارس أساسية بمنطقة نائية في أستراليا (ويلز الجنوبية الجديدة)، وتم التعرف على خمس استراتيجيات للتأقلم مع الضغط وهي: التواصل مع الآخرين، المساعدة الذاتية، الاسترخاء وقضاء وقت ممتع، التدريس والإدارة، والتنظيم.

وأجرى بندهو وسدهيتش (1999) Bindhu & Sudheesh دراسة بعنوان "القناعة بالعمل الوظيفي، واستراتيجيات التكيف مع الضغط لدى معلمي المدارس الابتدائية"، وهدفت الدراسة إلى إيجاد الفروق الجوهرية في القناعة بالعمل، ومهارات التكيف مع الضغط بين المعلمين الذكور والمعلمات الإناث في المدارس الابتدائية، وفيما إذا كانت هناك علاقة بين القناعة والضغط، وقد شملت عينة الدراسة (٥٠٠) معلم ومعلمة من معلمي المرحلة الابتدائية في ولاية كيرلا في الهند، وقد استخدم الباحثان أداتين لجمع البيانات؛ الأولى معيار القناعة والرضا عن العمل، والثانية استراتيجيات التكيف مع الضغط. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود اختلاف في القناعة بالعمل الوظيفي بين المعلمين الذكور والإناث في المرحلة الابتدائية، وأن هناك علاقة

إيجابية بين القناعة واستراتيجيات التكيف مع الضغط، كما أشارت النتائج إلى أن المعلمين يستخدمون الاستراتيجيات المعرفية، والانفعالية، والروحية، والجسمية للتكيف مع المواقف الضاغطة، وأن المعلمات أكثر استخداماً للاستراتيجيات الاجتماعية، والانفعالية، والروحية من الذكور.

وأجرى ريجلين وكاري وريتزيمر وأن Reglin, Gary, Reitzammer & Ann (1998) دراسة بعنوان "التعامل مع الضغوط النفسية عند المعلمين"، وهدفت هذه الدراسة إلى التحقق من تعرض المعلمين للضغوط النفسية، حيث تم إجراء اختبار الضغوط النفسية على عينة مكونة من (٢١١) معلماً من شمال غرب فلوريدا بالولايات المتحدة الأمريكية، توصلت الدراسة إلى أن المعلمين معرضون للضغوط النفسية، وخاصة معلمي المراحل العليا ومعلمي الطلبة المتميزين، والمعلمون البدلاء، كما بينت الدراسة أن المعلمين يستخدمون تمارين الاسترخاء العضلي العميق، ورياضية السباحة، والمشي كاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل، كما أنهم يضعون جداول خاصة لتنظيم الوقت واستخدامه بفعالية، وتطبيق خطط تقليل مسببات الضغوط النفسية.

وهدفت دراسة العارضة (١٩٩٨) إلى التعرف على الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون في المرحلة الثانوية في محافظة نابلس بفلسطين للتكيف مع الضغوط النفسية التي تواجههم، وتحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة في الاستراتيجيات تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة ومكان العمل، وقد بلغت عينة الدراسة (٢٤١) معلماً ومعلمة (١٢٦ معلماً و ١١٥ معلمة) تمثل عدداً من المدارس في محافظة نابلس، وقد طبق الباحث قائمة استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية التي طورها على أفراد الدراسة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

١. وجد أن استخدام المعلمين لاستراتيجيات حل المشكلات، والضبط الذاتي والبعد الديني، كانت كبيرة، أما استراتيجيات الانسحاب، والانعزال والتدرب على الاسترخاء، والدعم الاجتماعي ووسائل الدفاع، كانت متوسطة، أما استراتيجيات التمارين الرياضية، والترفيه فكانت منخفضة. وبشكل عام فإن استخدام المعلمين للاستراتيجيات مجتمعة كانت متوسطة.

٢. لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام المعلمين لاستراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية تعزى إلى متغير الجنس، أو مكان العمل، أو المؤهل العلمي، أو الخبرة.

وأجرى كوكبيرن وأن Cockburn & Anne (1996) دراسة هدفت إلى معرفة الاستراتيجيات المتبعة من قبل المعلمين للتعامل مع الضغوط النفسية، وما هي أكثر الاستراتيجيات

التي يستخدمها المعلمون للتقليل من تلك الضغوط، وشملت عينة الدراسة (٤٨٨) معلماً، وقد أفادت نتائج الدراسة بأن عينة الدراسة كانت على دراية بـ (٣٥) من (٤٥) إستراتيجية مدرجة في الاستبانة. وأكدت نتائج الدراسة أن (٣٠%) من العينة فكروا في الذهاب إلى ندوة حول الضغط، في حين لم يفكر (٤٥,٢%) بأخذ إجازة ليوم واحد، رغم أن (٣٩%) اعتبروا مضغوطين بصورة كبيرة جداً بسبب الوظيفة، و(٣٥,٩%) من عينة الدراسة لم يفكروا أبداً بقراءة كتب حول الضغط. كما هدفت دراسة إبراهيم (١٩٩٤) إلى الكشف عن عمليات تحمل ضغوط العمل ومواجهتها، ودراسة علاقاتها بعدد من متغيرات الشخصية في مصر، لمعرفة الخصائص النفسية المميزة للأفراد المقاومين للضغط، وبلغت عينة الدراسة (١٩٠) معلماً ومعلمة من بين معلمي المدارس الإعدادية والثانوية، والمعاهد الأزهرية بمحافظة المنوفية، وصنفوا إلى ثلاث فئات عمرية، برهنت الدراسة على أن الأفراد يستخدمون استراتيجيات متباينة لمعالجة الضغوط، وأنه لا يوجد أثر للجنس في التنبؤ بعمليات التحمل.

وهدف دراسة جازل (1993) Gaziel إلى تحديد الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون في التعامل مع أحداث الضغوط المهنية في بيئات ثقافية مختلفة، وتحديد استراتيجيات التكيف مع أحداث الضغط المهني بين المعلمين العرب واليهود في إسرائيل، بالإضافة إلى أثر العوامل الثقافية بالمقارنة مع العوامل الشخصية (الجنس، التعليم، مركز التحكم)، تكونت عينة الدراسة من (٣٧٣) معلماً أي (٢٥%) من مجتمع المعلمين اختيروا عشوائياً منهم (٢٢٤) معلماً يهودياً، و(١٤٩) معلماً عربياً، وتشير النتائج إلى أن العامل الثقافي يكون قوياً فقط عندما تكون هناك استراتيجيات سلوكية من المجابهة المشتركة، وأن المدرسين اليهود يستخدمون بشكل متكرر استراتيجيات سلوكية نشطة في التكيف مع الضغط المهني، وتشمل استراتيجيات التكيف النشطة (حل المشكلات والبحث عن المعلومات والتحدث حول مصدر الضغط)، وهؤلاء المعلمون يميلون لمعالجة المشاكل في الحياة اليومية بصورة هادئة، ويقللون من تهويل التهديد والحاجة إلى تجنبه، أما المعلمون العرب فعادة ما يوظفون استراتيجيات سلوكية غير نشطة في التكيف مع الضغط المهني وتشمل هذه الاستراتيجيات الهروب والتجنب لمصدر الضغط.

وهدف دراسة براون وأوهيرا (1993) Brown & Uehara إلى البحث في التأثيرات السلبية لضغوط العمل، والتخفيض من مستوى هذه التأثيرات، وأساليب التأقلم معها، وعلاقتها بثقافات المناطق الأمريكية الواقعة في المحيط الهادي لدى المعلمين، تكونت عينة الدراسة من المعلمين الذين يدرسون في مدارس أمريكا ذاتها حيث يقطعون مسافة (٥٠٠٠) ميل بعيداً عن موطنهم، للتدريس في هذه المناطق وأجريت الدراسة عليهم بشكل عام، لتغطي أكثر من

(٢٥٠٠ معلم ومعلمة)، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين يستخدمون بعض الأساليب للتأقلم مع ضغوط العمل منها: (التحليل المنطقي للموقف، والتوافق المعرفي، والبحث عن الدعم الاجتماعي)، كما أن الدراسة توصلت إلى أن المعلمين يعانون من مستوى ضغط عالي يقودهم لترك وظائفهم والإكثار من الغياب.

يتضح من خلال الدراسات السابقة أنها هدفت إلى معرفة مصادر الضغوط النفسية في العمل، وأسبابها والآثار السلبية لهذه الضغوط، والبعض الآخر من هذه الدراسات حاول البحث في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية في العمل، حيث قام بعض الباحثين بمحاولة تحديد مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد في المهن المختلفة، ولا شك بأن هذه الضغوط الوظيفية تختلف اختلافاً كبيراً من مهنة لأخرى من حيث المصادر والمستويات التي تؤثر بها، كما حاول باحثون آخرون ربط ضغوط العمل بالسمات والخصائص الشخصية، وبعض المتغيرات كالجنس، والخبرة، والعمر، والمؤهل العلمي.

ويلاحظ كذلك من استعراض الدراسات السابقة أن هناك العديد من الأساليب التي خرجت بها نتائج هذه الدراسات، والتي تحدد الاستجابات التي يقوم بها الأفراد عندما يتعرضون لضغوط نفسية في بيئة العمل، كما أن هناك العديد من الأساليب التي أكدت عليها معظم هذه الدراسات من أنها أساليب مستخدمة: كإستراتيجية الطرق المعرفية، والدعم الاجتماعي، والتحول عن الموقف، والانعزال، وحل المشكلات، والتمارين الرياضية، والترفيه.

غير أن هذه الدراسة تميزت عن الدراسات السابقة بأمرين، أولهما سعيها للربط بين محورين؛ مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين، بينما اقتصرت الدراسات السابقة على مناقشة أحد هذين المحورين إما مصادر الضغوط النفسية وأسبابها، أو أساليب التعامل معها، وثانيهما أنها حاولت الوقوف على معظم مصادر الضغوط النفسية، وأسبابها لدى المعلمين وتنويع أساليب التعامل معها.

وكما أنه يتضح من خلال الدراسات السابقة عدم وجود دراسات في البيئة العُمانية حاولت التعرف على مصادر الضغوط النفسية، وأساليب التعامل معها لدى المعلمين لذا فإن هذه الدراسة – على حد علم الباحث- تعد الدراسة الأولى في سلطنة عُمان اهتمت بدراسة مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين.

إضافة إلى ذلك فقد ساهمت الدراسة في بناء مقياسين أحدهما لمصادر الضغوط النفسية والآخر لأساليب التعامل معها.

وبشكل عام، فإن هذه الدراسة قد استفادت من الدراسات السابقة بإثراء البعد النظري المتضمن فيها، ثم في الوقوف على مدى أهمية البحث في مصادر الضغوط النفسية، وأساليب التعامل معها لدى المعلمين.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها والأدوات المستخدمة وإجراءات بنائها وتطويرها والخطوات اللازمة لتحقيق صدقها وثباتها والطرق الإحصائية المستخدمة للوصول إلى معرفة نتائج الدراسة.

منهج الدراسة

اتبع الباحث المنهج الوصفي كونه المناسب لأغراض الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات العاملين في الميدان التربوي في مديريات التربية والتعليم بالمناطق التعليمية لسلطنة عُمان، وعددها عشر مديريات تربية وإدارة واحدة، ممن يشغلون وظيفة معلم والبالغ عددهم (٣٧٥٠٠) معلم ومعلمة للعام الدراسي (٢٠٠٦/٢٠٠٧). والجدوال (١) يبين توزيع أفراد المجتمع حسب المديريات. (وزارة التربية والتعليم، ٢٠٠٦).

الجدول ١. توزيع أفراد المجتمع حسب المنطقة التعليمية

الرقم	المنطقة	العدد
١.	مسقط	5860
٢.	الباطنة (شمال)	7281
٣.	الباطنة (جنوب)	4569
٤.	الداخلية	5154
٥.	الشرقية (جنوب)	3149
٦.	الشرقية (شمال)	2916
٧.	الظاهرة (شمال)	898
٨.	الظاهرة (جنوب)	2749
٩.	ظفار	3824
١٠.	الوسطى	599
١١.	مسندم	501
م		37500

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة من ثلاث مديريات من مناطق الشمال والوسط والشرق، هي مسقط والباطنة شمال والشرقية جنوب والتي تعتبر أكبر المناطق وتمثل في مجملها خصائص مجتمع الدراسة الأصلي، حيث تكونت العينة من (٥٢٢) معلماً ومعلمة. تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، وذلك خلال العام الدراسي (٢٠٠٦/٢٠٠٧م). والجدول (٢) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.

الجدول ٢. توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

العدد	المؤهل العلمي			الخبرة			العمر			الجنس		الحالة الاجتماعية	
	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	الدرجة الجامعية الأولى بكالوريوس	دراسات عليا	أقل من ٥ سنوات	٥-١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات	أقل من ٣٠ سنة	٣٠-٤٥ سنة	أكثر من ٤٥ سنة	ذكور	إناث	أعزب	متزوج
122	378	22	183	109	230	246	231	45	236	286	119	403	
المجموع	522	522	522	522	522	522	522	522	522	522	522	522	522

أدوات الدراسة:

لأغراض هذه الدراسة قام الباحث ببناء أداة تضم مقياسين هما: مقياس مصادر الضغوط النفسية، ومقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية، وفيما يلي وصف لكل منهما:

أولاً: مقياس مصادر الضغوط النفسية:

قام الباحث ببناء استبانة لقياس مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين بالإطلاع على الأدب التربوي المتعلق بهذا الموضوع والاستعانة بالدراسات السابقة، والإستفادة من المقاييس التي أعدها أبو لبّاد (١٩٩٥)، والمساعد (١٩٩٣)، والعدوان (١٩٩٢)، ورمضان (١٩٩٠). وقد تكونت الاستبانة بصورتها الأولية من (٩٠) فقرة، توزعت على (١٢) مجالاً، والمجالات هي: (صراع الدور، غموض الدور، الإدارة والمسؤولين، زيادة عبء العمل أو نقصه، النمو الوظيفي، بيئة العمل، زملاء العمل، الراتب والحوافز التشجيعية، الاستقرار الوظيفي، الرضا الوظيفي، القيمة والمكانة الاجتماعية، الجوانب الشخصية)، والملحق (١) يمثل الأداة بصورتها الأولية،

وأعطي لكل فقرة من فقرات الاستبانة وزن مدرج وفق سلم ليكرت الخماسي، لمعرفة مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين، وهذا التدرج هو (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) وتمثل رقمياً بالترتيب (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على التوالي.

صدق المقياس:

قام الباحث بعرض فقرات الاستبانة على (١٤) محكماً من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية، وكلية التربية في جامعة السلطان قابوس (ملحق، ٢)، للتأكد من أنها تقيس مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين، واعتمدت نسبة اتفاق بين المحكمين (٨٠%) كمعيار لاعتماد أن عدد الفقرات كافٍ لقياس المفهوم وكذلك التأكد من وضوح العبارات وارتباط الفقرة بالبعد، وقد استفاد الباحث من ملاحظات المحكمين في تعديل الصياغة والبناء اللغوي للفقرات وتعديل وحذف بعض الفقرات، وبذلك أصبحت الأداة مكونة من (٧٥) فقرة موزعة على (١١) مجالاً:

- المجال الأول صراع الدور وتمثله ٦ فقرات: (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦).
- المجال الثاني غموض الدور وتمثله ٥ فقرات: (٧، ٨، ٩، ١٠، ١١).
- المجال الثالث الإدارة والمسؤولين وتمثله ٨ فقرات: (١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩).
- المجال الرابع عبء العمل وتمثله ٨ فقرات: (٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧).
- المجال الخامس النمو الوظيفي وتمثله ٧ فقرات: (٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٤).
- المجال السادس بيئة العمل وتمثله ٧ فقرات: (٣٥، ٣٦، ٣٧، ٣٨، ٣٩، ٤٠، ٤١).
- المجال السابع زملاء العمل وتمثله ٧ فقرات: (٤٢، ٤٣، ٤٤، ٤٥، ٤٦، ٤٧، ٤٨).
- المجال الثامن الراتب والحوافز التشجيعية وتمثله ٧ فقرات: (٤٩، ٥٠، ٥١، ٥٢، ٥٣، ٥٤، ٥٥).
- المجال التاسع الاستقرار الوظيفي وتمثله ٦ فقرات: (٥٦، ٥٧، ٥٨، ٥٩، ٦٠، ٦١).
- المجال العاشر الرضا الوظيفي وتمثله ٧ فقرات: (٦٢، ٦٣، ٦٤، ٦٥، ٦٦، ٦٧، ٦٨).
- المجال الحادي عشر القيمة والمكانة الاجتماعية وتمثله ٧ فقرات: (٦٩، ٧٠، ٧١، ٧٢، ٧٣، ٧٤، ٧٥)، والملحق (٣) يمثل الأداة بصورتها النهائية.

ثبات المقياس:

تم التأكد من ثبات الأداة بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test re-test) حيث قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على (٣٠) معلماً ومعلمة من خارج عينة الدراسة وبفاصل زمني مدته أسبوعان بين التطبيقين، واستخراج معامل ارتباط بيرسون بين العلامات المحصلة في المرتين، وكذلك تم حساب الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لفقرات المقياس، والجدول (٣) يوضح معامل الثبات لمجالات الأداة بالطريقتين.

الجدول ٣. معاملات الثبات لمقياس مصادر الضغوط النفسية وأبعاده

المجال	معامل الثبات بالإعادة	معامل ثبات كرونباخ ألفا
صراع الدور	0.85	0.77
غموض الدور	0.81	0.75
الإدارة والمسؤولين	0.85	0.88
عبء العمل	0.78	0.87
النمو الوظيفي	0.84	0.83
بيئة العمل	0.88	0.83
زملاء العمل	0.81	0.87
الراتب والحوافز التشجيعية	0.80	0.88
الاستقرار الوظيفي	0.88	0.88
الرضا الوظيفي	0.81	0.76
القيمة والمكانة الاجتماعية	0.87	0.81
الدرجة الكلية	0.83	0.83

يتضح من الجدول (٣) أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية لأداة الدراسة حسب طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test re-test) عن طريق حساب ارتباط بيرسون هي (٠,٨٣) وقد تراوحت معاملات الثبات للمجالات الفرعية المكونة للأداة ما بين (٠,٧٨ - ٠,٨٨)، وأن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية لأداة الدراسة حسب معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي هي (٠,٨٣)، وتراوحت معاملات الثبات للمجالات الفرعية المكونة للأداة ما بين (٠,٧٥ - ٠,٨٨) وهذه القيمة مقبولة في البحوث التربوية والنفسية وبذلك اعتبرت الأداة ثابتة.

ثانياً: مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

قام الباحث ببناء مقياس لأساليب التعامل مع الضغط النفسي بالإطلاع على الأدب التربوي المتعلق بهذا الموضوع والاستعانة بالدراسات السابقة، والإستفادة من مقاييس الاستراتيجيات التي يستخدمها الباحثون للتعامل مع الضغوط النفسية، والتي طورتها مصطفى (٢٠٠٦)، وأبو العز (٢٠٠٥)، والشايب (١٩٩٤). وقد تكون المقياس بصورته الأولى من (٥٤) فقرة توزعت على (٧) مجالات هي: (الدعم الاجتماعي، استراتيجيات معرفية، أسلوب حل المشكلات، الاسترخاء، ممارسة التمارين الرياضية، الترفيه، اللجوء إلى الدين).

وأعطى لكل فقرة من فقرات المقياس وزناً مدرجاً وفق سلم ليكرت الخماسي، لمعرفة أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى المعلمين، وهذا التدرج هو (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) وتمثل رقمياً الترتيب (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على التوالي.

صدق المقياس:

قام الباحث بعرض فقرات الاستبانة على (١٤) محكماً من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية، وكلية التربية في جامعة السلطان قابوس (ملحق، ٢)، للتأكد من أنها تقيس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى المعلمين، وأعطت نسبة اتفاق بين المحكمين (٨٠%) كمعيار لاعتماد أن عدد الفقرات كافٍ لقياس المفهوم وكذلك التأكد من وضوح العبارات، وبعد الأخذ بملاحظاتهم من حيث الحذف والإضافة والتعديل أصبحت الأداة مكونة من (٤٨) فقرة موزعة على (٧) مجالات:

- المجال الأول الدعم الاجتماعي وتمثله ٧ فقرات: (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧).
- المجال الثاني الاستراتيجيات معرفية وتمثله ٨ فقرات: (٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥).
- المجال الثالث أسلوب حل المشكلات وتمثله ٧ فقرات: (١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢).
- المجال الرابع الاسترخاء وتمثله ٧ فقرات: (٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩).
- المجال الخامس ممارسة التمارين الرياضية وتمثله ٦ فقرات: (٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٤، ٣٥).

- المجال السادس الترفيه وتمثله ٨ فقرات: (٣٦، ٣٧، ٣٨، ٣٩، ٤٠، ٤١، ٤٢، ٤٣، ٤٤).

- المجال السابع اللجوء إلى الدين وتمثله ٥ فقرات: (٤٥، ٤٦، ٤٧، ٤٨). والملحق (٣) يمثل الأداة بصورتها النهائية.

ثبات المقياس:

تم التأكد من ثبات الأداة بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test re-test) حيث قام الباحث بتطبيق أداة الدراسة على (٣٠) معلماً ومعلمة من خارج عينة الدراسة وبفاصل زمني مدته أسبوعان بين التطبيقين، واستخراج معامل ارتباط بيرسون بين العلامات المحصلة في المرتين، وكذلك تم حساب الثبات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لفقرات المقياس، والجدول (٤) يوضح معاملات الثبات لمجالات الأداة بالطريقتين.

الجدول ٤. معاملات الثبات لمقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وأبعاده

المجال	معامل الثبات بالإعادة	معامل ثبات كرونباخ ألفا
الدعم الاجتماعي	0.72	0.69
الاستراتيجيات المعرفية	0.75	0.78
أسلوب حل المشكلات	0.76	0.88
الاسترخاء	0.80	0.68
ممارسة التمارين الرياضية	0.78	0.80
الترفيه	0.75	0.65
اللجوء إلى الدين	0.78	0.86
الدرجة الكلية	0.76	0.76

يتضح من الجدول (٤) أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية على مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية حسب طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-re-test) عن طريق حساب ارتباط بيرسون هي (٠,٧٦)، وقد تراوحت قيم معاملات الثبات للمجالات الفرعية المكونة للأداة ما بين (٠,٧٥ - ٠,٨٠)، وأن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية على مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية حسب طريقة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي بلغت (٠,٧٦) وقد تراوحت قيم

معاملات الثبات للمجالات الفرعية المكونة للأداة ما بين (٠,٦٥ - ٠,٨٨)، وهذه القيمة مقبولة في البحوث التربوية والنفسية، وبذلك عدت الأداة ثابتة.

إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد التأكد من صدق الأداتين وثباتهما وتحديد العينة والحصول على الكتب والموافقات الرسمية، قام الباحث بتوزيع أداتي الدراسة على العينة والتي تكونت من (٦٠٠) معلم ومعلمة، حيث قام الباحث بتوضيح تعليمات الإجابة على أسئلة الدراسة، وبعد استرجاع الاستبانات من أفراد العينة، تبين أن هناك (٨٧) استبانة غير مكتملة الإجابة، لذا تم استبعادها من التحليل الإحصائي وبهذا أصبحت العينة مكونة من (٥٢٢) معلماً ومعلمة فقط. وتم تفرغ البيانات وعمل التحليلات الإحصائية المناسبة لها وقد صممت الإجابة على الفقرات في الأداتين وفق السلم الخماسي ليعطي وزناً مدرجاً للأبدال دائماً وخصصت لها (٥) درجات و (٤) درجات لإجابة غالباً، و (٣) درجات لإجابة أحياناً، و (٢) لإجابة نادراً، و (١) لإجابة أبداً. وجرى تقسيم مستوى الضغوط وأساليب التعامل إلى ثلاثة مستويات (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)، وتم حساب المدى من خلال طرح أقل قيمة من أعلى قيمة ثم تقسيم هذا المدى على (٣)، بحيث أصبح المدى بين المستويات (١,٣٣, ١).

- ١-٢,٣٣ منخفضة.

- ٢,٣٤-٣,٦٧ متوسطة.

- ٣,٦٨-٥ مرتفعة.

متغيرات الدراسة:

١. الجنس وله فئتان: (ذكر، أنثى).
٢. العمر وله ثلاثة مستويات: (أقل من ٣٠ سنة، من ٣٠ سنة إلى ٤٥ سنة، أكثر من ٤٥ سنة).
٣. الخبرة ولها ثلاثة مستويات: (أقل من ٦ سنوات)، (٦ - ١٠ سنوات)، (أكثر من ١٠ سنوات).
٤. المؤهل العلمي وله ثلاثة مستويات: (أقل من الدرجة الجامعية الأولى، الدرجة الجامعية الأولى البكالوريوس، دراسات عليا).
٥. الحالة الاجتماعية ولها مستويان: (متزوج، أعزب).
٦. مصادر الضغط النفسي.

٦٠

٧. أساليب التعامل مع الضغط النفسي.

المعالجة الإحصائية:

بغية تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها فقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

١. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغط النفسي وأساليب التعامل.

٢. اختبار "t" للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغط النفسي تعزى للجنس، والحالة الاجتماعية.

٣. اختبار "t" للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل مع الضغط النفسي تعزى للجنس، والحالة الاجتماعية.

٤. اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط النفسية والتي تعزى إلى متغير العمر، أو الخبرة، أو المؤهل العلمي.

٥. اختبار تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في أساليب التعامل التي تعزى لمتغير العمر، الخبرة، المؤهل العلمي.

٦. اختبار شافيه (Scheffe) للمقارنات البعدية المتعددة في حالة وجود فروق دالة إحصائية عند إجراء تحليل التباين.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان، ويتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، بعد تحليلها ومعالجتها إحصائياً وذلك للإجابة عن أسئلتها وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة:

السؤال الأول: ما مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين العاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان وما مستوياتها؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة وترتيبها بشكل تنازلي والجدول (٥) يبين نتائج هذا التحليل.

الجدول ٥. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة من المعلمين على أبعاد مقياس مصادر الضغوط النفسية والدرجة الكلية على المقياس مرتبة تنازلياً

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الضغط
النمو الوظيفي	3.61	0.88	1	متوسطة
بيئة العمل	3.61	0.97	2	متوسطة
الراتب والحوافز التشجيعية	3.33	1.09	3	متوسطة
زملاء العمل	3.21	1.04	4	متوسطة
الاستقرار الوظيفي	3.10	0.94	5	متوسطة
الرضا الوظيفي	3.10	0.94	6	متوسطة
عبء العمل	2.99	0.90	7	متوسطة
غموض الدور	2.47	0.94	8	متوسطة
القيمة والمكانة الاجتماعية	2.47	1.10	9	متوسطة
صراع الدور	2.36	0.75	10	متوسطة
الإدارة والمسؤولين	2.24	0.91	11	منخفضة
الدرجة الكلية	2.95	0.95	—	متوسطة

يتضح من الجدول (٥) المتعلق بمستوى مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان، أن متوسط الأداء على المقياس وأبعاده تراوحت ما بين (٢,٢٤ - ٣,٦١)، حيث حاز مجالا (النمو الوظيفي، وبيئة العمل) على أعلى متوسط (٣,٦١)؛ وبانحراف معياري بلغ لمجال النمو الوظيفي (٠,٨٨)، أما مجال بيئة العمل فقد بلغ الانحراف المعياري له (٠,٩٧)، وبدرجة ضغوط متوسطة. بينما حصل مجال (الإدارة والمسؤولين) على أدنى متوسط؛ حيث بلغ (٢,٢٤) وبانحراف معياري بلغ (٠,٩١)، وبدرجة ضغط منخفضة، ويتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية على المقياس بلغ (٢,٩٥) وبانحراف معياري (٠,٩٥) وهي تشير إلى درجة متوسطة من الضغوط.

السؤال الثاني: هل تختلف مستويات الضغوط النفسية لدى المعلمين تبعاً لمتغيرات (الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والعمر والحالة الاجتماعية)؟

لإستخراج النتائج المرتبطة بهذا السؤال تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين فيما يتعلق بمتغيري الجنس والحالة الاجتماعية، وإجراء تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الخبرة، المؤهل العلمي، والعمر.

والجدول (٦) يوضح نتائج اختبار (t) للمقارنة بين متوسطات الذكور والإناث على متغير مصادر الضغوط النفسية.

الجدول ٦. نتائج اختبار "t" لمقارنة الفروق في المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية بين الذكور والإناث

المجال	فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
النمو الوظيفي	ذكور	236	2.40	0.77	0.55	0.58
	إناث	286	2.35	0.75		
بيئة العمل	ذكور	236	2.56	0.97	1.33	0.18
	إناث	286	2.43	0.92		
الراتب والحوافز التشجيعية	ذكور	236	2.13	0.92	-1.68	0.09
	إناث	286	2.29	0.90		
زملاء العمل	ذكور	236	2.77	0.94	-3.24	*0.00
	إناث	286	3.06	0.87		
الاستقرار الوظيفي	ذكور	236	3.70	0.91	1.39	0.17
	إناث	286	3.57	0.87		
الرضا الوظيفي	ذكور	236	3.59	0.92	-0.34	0.73
	إناث	286	3.63	0.98		
عبء العمل	ذكور	236	3.04	0.98	-2.13	*0.03
	إناث	286	3.27	1.05		
غموض الدور	ذكور	236	3.47	1.07	1.67	0.10
	إناث	286	3.28	1.09		
القيمة والمكانة الاجتماعية	ذكور	236	3.21	1.03	1.56	0.12
	إناث	286	3.06	0.91		
صراع الدور	ذكور	236	3.21	1.03	1.56	0.12
	إناث	286	3.06	0.91		
الإدارة والمسؤولين	ذكور	236	2.47	1.17	-0.01	0.99
	إناث	286	2.47	1.09		
الدرجة الكلية	ذكور	236	2.93	0.72	1.40	0.32
	إناث	286	2.93	0.63		

أشارت النتائج الواردة في الجدول (٦) إلى وجود اختلاف ذي دلالة إحصائية في متوسط درجات الذكور والإناث على مجالي (زملاء العمل، وعبء العمل) تعزى لمتغير الجنس استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة (٣,٢٤) لمجال زملاء العمل، و (٢,٣) لمجال عبء العمل، وكانت الاختلافات للإناث بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة الإناث على مجال زملاء العمل (٣,٠٦)، ومتوسط إجابة الإناث لمجال عبء العمل (٣,٢٧) أي أن الإناث يعانون من مستوى أعلى من الضغوط على هذين البعدين:

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الخبرة والجدول (٧) يبين نتائج هذا التحليل.

الجدول ٧. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الخبرة

المجال	الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
النمو الوظيفي	أقل من ٥ سنوات	183	2.36	0.65
	٥-١٠ سنوات	109	2.62	0.83
	أكثر من ١٠ سنوات	230	2.28	0.76
بيئة العمل	أقل من ٥ سنوات	183	2.42	0.85
	٥-١٠ سنوات	109	2.71	1.06
	أكثر من ١٠ سنوات	230	2.42	0.91
الراتب والحوافز التشجيعية	أقل من ٥ سنوات	183	2.14	0.85
	٥-١٠ سنوات	109	2.50	0.92
	أكثر من ١٠ سنوات	230	2.18	0.91
زملاء العمل	أقل من ٥ سنوات	183	2.84	0.90
	٥-١٠ سنوات	109	3.20	0.95
	أكثر من ١٠ سنوات	230	3.02	0.86
الاستقرار الوظيفي	أقل من ٥ سنوات	183	3.59	0.89
	٥-١٠ سنوات	109	3.79	0.88
	أكثر من ١٠ سنوات	230	3.55	0.89
الرضا الوظيفي	أقل من ٥ سنوات	183	3.64	0.97

0.90	3.81	109	١٠-٥ سنوات	عبء العمل
1.00	3.54	230	أكثر من ١٠ سنوات	
1.00	3.29	183	أقل من ٥ سنوات	
0.95	3.21	109	١٠-٥ سنوات	غموض الدور
1.08	3.22	230	أكثر من ١٠ سنوات	
1.13	3.34	183	أقل من ٥ سنوات	
1.02	3.40	109	١٠-٥ سنوات	القيمة والمكانة الاجتماعية
1.10	3.34	230	أكثر من ١٠ سنوات	
0.90	3.08	183	أقل من ٥ سنوات	
0.87	3.19	109	١٠-٥ سنوات	صراع الدور
1.02	3.11	230	أكثر من ١٠ سنوات	
0.90	3.08	183	أقل من ٥ سنوات	
0.87	3.19	109	١٠-٥ سنوات	الإدارة والمسؤولين
1.02	3.11	230	أكثر من ١٠ سنوات	
1.06	2.36	183	أقل من ٥ سنوات	
1.11	2.57	109	١٠-٥ سنوات	الأداة ككل
1.13	2.53	230	أكثر من ١٠ سنوات	
0.81	2.62	183	أقل من ٥ سنوات	
0.87	2.82	109	١٠-٥ سنوات	
0.88	2.70	230	أكثر من ١٠ سنوات	

يتضح من الجدول (٧) أن هناك اختلافاً ظاهرياً بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير الخبرة، وللتحقق من أن هذه الاختلافات جوهرية تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (٨) يبين نتائج ذلك.

الجدول ٨. نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية للضغوط على كل مصدر من مصادر الضغط حسب متغير الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة
النمو الوظيفي	بين المجموعات	8.35	2	4.17	*7.48	*0.00
	داخل المجموعات	254.98	520	0.56		
	المجموع	263.33	522			
بيئة العمل	بين المجموعات	7.29	2	3.64	*4.21	*0.02
	داخل المجموعات	395.72	520	0.87		
	المجموع	403.01	522			
الراتب والحوافز التشجيعية	بين المجموعات	9.63	2	4.82	*6.01	*0.00
	داخل المجموعات	366.20	520	0.80		
	المجموع	375.83	522			
زملاء العمل	بين المجموعات	7.83	2	3.92	*4.90	*0.01
	داخل المجموعات	364.60	520	0.80		
	المجموع	372.43	522			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	4.56	2	2.28	2.91	0.06
	داخل المجموعات	355.64	520	0.78		
	المجموع	360.20	522			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	5.36	2	2.68	2.88	0.06
	داخل المجموعات	424.35	520	0.93		
	المجموع	429.71	522			
عبء العمل	بين المجموعات	0.44	2	0.22	0.21	0.81
	داخل المجموعات	480.99	520	1.05		
	المجموع	481.43	522			

0.88	0.13	0.15	2	0.31	بين المجموعات	غموض الدور
		1.19	520	538.02	داخل المجموعات	
			522	538.32	المجموع	
0.62	0.48	0.43	2	0.86	بين المجموعات	القيمة والمكانة الاجتماعية
		0.90	520	407.27	داخل المجموعات	
			522	408.13	المجموع	
0.62	0.48	0.43	2	0.86	بين المجموعات	صراع الدور
		0.90	520	407.27	داخل المجموعات	
			522	408.13	المجموع	
0.25	1.38	1.69	2	3.37	بين المجموعات	الإدارة والمسؤولين
		1.22	520	556.45	داخل المجموعات	
			522	559.82	المجموع	
0.30	2.82	2.22	2	4.44	بين المجموعات	الأداة ككل
		0.90	520	413.77	داخل المجموعات	
			522	418.24	الكلية	

أشارت النتائج الواردة في الجدول (٨) إلى وجود فروق دالة إحصائية في المتوسطات الحسابية للضغوط على كل مصدر من مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في مجال (النمو الوظيفي) تعزى لمتغير الخبرة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٧,٤٨) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل. ومجال بيئة العمل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤,٢١) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل. وفي مجال (الراتب والحوافز التشجيعية)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٦,٠١) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل. وفي مجال (زملاء العمل)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤,٩٠) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل.

ولم يبين الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في بقية مجالات الأداة أو في الدرجة الكلية على الأداة تعزى لمتغير الخبرة.

ولمعرفة مصادر الفروقات في متغير الخبرة تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية، والجدول رقم (٩) يبين ذلك.

الجدول ٩. نتائج تحليل اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في سلطنة عُمان حسب متغير الخبرة

المجال	الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١٠-٥ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات
النمو الوظيفي	أقل من ٥ سنوات		-0.26*	0.07
	١٠-٥ سنوات			0.33*
	أكثر من ١٠ سنوات			
بيئة العمل	أقل من ٥ سنوات		-0.29*	0.00
	١٠-٥ سنوات			0.29*
	أكثر من ١٠ سنوات			
الراتب والحوافز التشجيعية	أقل من ٥ سنوات		-0.36*	-0.04
	١٠-٥ سنوات			0.32*
	أكثر من ١٠ سنوات			
زملاء العمل	أقل من ٥ سنوات		-0.35*	-0.18
	١٠-٥ سنوات			0.18*
	أكثر من ١٠ سنوات			

يتبين من الجدول (٩) بأن الاختلاف كان دالاً بين فئة الخبرة (١٠-٥) سنوات وكل من فئتي الخبرة (أقل من ٥ سنوات) وأكثر من (١٠ سنوات) حيث أن المعلمين في فئة الخبرة (١٠-٥) سنوات كانوا يشعرون بمستوى أعلى من الضغوط على الأبعاد الأربعة لمصادر الضغط مقارنة مع الفئتين الأخريتين.

وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي والجدول (١٠) يبين نتائج هذا التحليل.

الجدول ١٠. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
النمو الوظيفي	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	122	2.14	0.81
	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	378	2.44	0.71
	دراسات عليا	22	2.35	0.98
بيئة العمل	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	122	2.37	1.05
	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	378	2.49	0.88
	دراسات عليا	22	2.62	1.26
الراتب والحوافز التشجيعية	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	122	2.08	0.93
	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	378	2.29	0.88
	دراسات عليا	22	2.44	1.30
زملاء العمل	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	122	2.91	0.98
	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	378	3.00	0.86
	دراسات عليا	22	3.11	1.24
الاستقرار الوظيفي	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	122	3.49	0.92
	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	378	3.65	0.86
	دراسات عليا	22	3.60	1.05
الرضا الوظيفي	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	122	3.39	1.11
	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	378	3.69	0.91
	دراسات عليا	22	3.69	0.94
	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	122	3.45	1.05

1.01	3.16	378	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	عبء العمل
1.19	2.71	22	دراسات عليا	
1.17	3.25	122	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	غموض الدور
1.04	3.37	378	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	
1.44	3.20	22	دراسات عليا	
1.04	3.18	122	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	القيمة والمكانة الاجتماعية
0.89	3.09	378	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	
1.43	3.23	22	دراسات عليا	
1.04	3.18	122	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	صراع الدور
0.89	3.09	378	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	
1.43	3.23	22	دراسات عليا	
1.19	2.44	122	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	الإدارة والمسؤولين
1.06	2.46	378	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	
1.52	2.62	22	دراسات عليا	
0.93	2.53	122	أقل من الدرجة الجامعية الأولى	الأداة ككل
0.79	2.74	378	الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)	
1.06	2.82	22	دراسات عليا	

يتضح من الجدول (١٠) أن هناك اختلافاً ظاهرياً بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وللتحقق من أن هذه الاختلافات جوهرية تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (١١) يبين نتائج ذلك.

الجدول ١١. نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
النمو الوظيفي	بين المجموعات	7.74	2	3.87	*7.04	*0.00
	داخل المجموعات	269.38	520	0.55		
	المجموع	277.13	522			
بيئة العمل	بين المجموعات	1.57	2	0.78	0.90	0.41
	داخل المجموعات	425.21	520	0.87		
	المجموع	426.78	522			
الراتب والحوافز التشجيعية	بين المجموعات	4.33	2	2.16	2.65	0.07
	داخل المجموعات	400.50	520	0.82		
	المجموع	404.83	522			
زملاء العمل	بين المجموعات	0.91	2	0.45	0.56	0.57
	داخل المجموعات	394.90	520	0.81		
	المجموع	395.81	522			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	2.17	2	1.09	1.40	0.25
	داخل المجموعات	377.79	520	0.78		
	المجموع	379.96	522			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	7.84	2	3.92	*4.23	*0.02
	داخل المجموعات	452.80	520	0.93		
	المجموع	460.64	522			
عبء العمل	بين المجموعات	10.57	2	5.29	*5.02	*0.01
	داخل المجموعات	514.90	520	1.05		
	المجموع	525.47	522			
غموض الدور	بين المجموعات	1.63	2	0.81	0.70	0.50
	داخل المجموعات	568.81	520	1.17		
	المجموع	570.43	522			

0.61	0.49	0.44	2	0.87	بين المجموعات	القيمة والمكانة الاجتماعية
		0.89	520	430.11	داخل المجموعات	
			522	430.99	المجموع	
0.61	0.49	0.44	2	0.87	بين المجموعات	صراع الدور
		0.89	520	430.11	داخل المجموعات	
			522	430.99	المجموع	
0.86	0.15	0.18	2	0.37	بين المجموعات	الإدارة والمسؤولين
		1.22	520	596.52	داخل المجموعات	
			522	596.89	المجموع	
0.35	2.14	1.76	2	3.53	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.19	520	441.92	داخل المجموعات	
			522	445.53	المجموع	

أشارت النتائج الواردة في الجدول (١١) إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى المعلمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي في مجال (النمو الوظيفي)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٧,٠٤) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل. وفي مجال (الرضا الوظيفي)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤,٢٣) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل. وفي مجال (عبء العمل)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٥,٠٢) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل. ولم يظهر الجدول فروق ذات دالة إحصائية في بقية مجالات أداة الدراسة أو في الدرجة الكلية على الأداة.

ولمعرفة مصادر الفروقات التي تعزى لمتغير المؤهل العلمي تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية. والجدول (١٢) يبين ذلك.

الجدول ١٢. نتائج تحليل اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين في سلطنة عُمان حسب متغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	أقل من جامعي	بكالوريوس	دراسات عليا
النمو الوظيفي	أقل من جامعي		*-0.30	*-0.21
	بكالوريوس			0.09
	دراسات عليا			
الرضا الوظيفي	أقل من جامعي		*-0.30	*-0.30
	بكالوريوس			0.00
	دراسات عليا			
عبء العمل	أقل من جامعي		*0.29	*0.74
	بكالوريوس			*0.45
	دراسات عليا			

يتضح من الجدول (١٢) أن الاختلاف بين المعلمين في مستوى الضغوط النفسية تبعاً للمؤهل العلمي كانت ضمن فئة المؤهل العلمي أقل من جامعي وكل من بكالوريوس ودراسات عليا، حيث أن مستوى الإحساس بالضغوط النفسية في مجالي النمو الوظيفي، والرضا الوظيفي كانت أعلى لدى حملة البكالوريوس والدراسات العليا مما هي لدى حملة المؤهلات أقل من جامعي.

أما الضغوط النفسية المرتبطة بعبء العمل فقد كان مستوى الإحساس بها أعلى لدى المعلمين الذين مؤهلهم العلمي أقل من جامعي.

وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر، والجدول (١٣) يبين نتائج هذا التحليل.

الجدول ١٣. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير العمر

المتوسط	الانحراف المعياري	العمر	العدد	المجال
2.44	0.76	أقل من ٣٠ سنة	246	النمو الوظيفي
2.31	0.77	من ٣٠-٤٥ سنة	231	
2.17	0.49	أكثر من ٤٥	45	
2.54	0.95	أقل من ٣٠ سنة	246	بيئة العمل
2.43	0.93	من ٣٠-٤٥ سنة	231	
2.17	0.29	أكثر من ٤٥	45	
2.33	0.93	أقل من ٣٠ سنة	246	الراتب والحوافز التشجيعية
2.17	0.88	من ٣٠-٤٥ سنة	231	
2.02	0.33	أكثر من ٤٥	45	
3.01	0.92	أقل من ٣٠ سنة	246	زملاء العمل
3.00	0.90	من ٣٠-٤٥ سنة	231	
2.19	0.47	أكثر من ٤٥	45	
3.68	0.90	أقل من ٣٠ سنة	246	الاستقرار الوظيفي
3.61	0.86	من ٣٠-٤٥ سنة	231	
3.71	0.61	أكثر من ٤٥	45	
3.73	0.94	أقل من ٣٠ سنة	246	الرضا الوظيفي
3.52	0.98	من ٣٠-٤٥ سنة	231	
3.40	0.95	أكثر من ٤٥	45	
3.30	0.99	أقل من ٣٠ سنة	246	عبء العمل
3.16	1.04	من ٣٠-٤٥ سنة	231	
2.64	0.73	أكثر من ٤٥	45	
3.43	1.06	أقل من ٣٠ سنة	246	غموض الدور

1.09	3.32	231	من ٤٥-٣٠ سنة	المكانة الاجتماعية والقيمة
0.66	3.62	45	أكثر من ٤٥	
0.88	3.11	246	أقل من ٣٠ سنة	
0.97	3.11	231	من ٤٥-٣٠ سنة	صراع الدور
1.13	3.83	45	أكثر من ٤٥	
0.88	3.11	246	أقل من ٣٠ سنة	
0.97	3.11	231	من ٤٥-٣٠ سنة	الإدارة والمسؤولين
1.13	3.83	45	أكثر من ٤٥	
1.10	2.46	246	أقل من ٣٠ سنة	
1.11	2.55	231	من ٤٥-٣٠ سنة	الأداة ككل
0.64	1.81	45	أكثر من ٤٥	
0.82	2.71	246	أقل من ٣٠ سنة	
0.85	2.71	231	من ٤٥-٣٠ سنة	
0.59	2.63	45	أكثر من ٤٥	

أشارت النتائج الواردة في الجدول (١٣) أن هناك اختلافاً ظاهرياً بين المتوسطات الحسابية تبعا لمتغير العمر، وللتحقق من أن هذه الاختلافات جوهرية تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (١٤) يبين نتائج ذلك.

الجدول ١٤. نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية لمصادر الضغوط النفسية تبعا لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
النمو الوظيفي	بين المجموعات	1.89	2	0.94	1.62	0.20
	داخل المجموعات	235.43	520	0.58		
	المجموع	237.32	522			
بيئة العمل	بين المجموعات	1.65	2	0.82	0.95	0.39
	داخل المجموعات	352.70	520	0.87		
	المجموع	354.35	522			
الراتب والحوافز التشجيعية	بين المجموعات	2.80	2	1.40	1.73	0.18
	داخل المجموعات	328.79	520	0.81		
	المجموع	331.59	522			
زملاء العمل	بين المجموعات	3.99	2	1.99	2.43	0.09
	داخل المجموعات	331.97	520	0.82		
	المجموع	335.96	522			
الاستقرار الوظيفي	بين المجموعات	0.57	2	0.28	0.37	0.69
	داخل المجموعات	308.36	520	0.77		
	المجموع	308.92	522			
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	5.02	2	2.51	2.72	0.07
	داخل المجموعات	372.53	520	0.92		
	المجموع	377.55	522			
عبء العمل	بين المجموعات	4.20	2	2.10	2.05	0.13
	داخل المجموعات	414.01	520	1.02		
	المجموع	418.21	522			

0.52	0.65	0.75	2	1.50	بين المجموعات	غموض الدور
		1.15	520	460.16	داخل المجموعات	
			522	461.66	المجموع	
0.17	1.78	1.54	2	3.08	بين المجموعات	القيمة والمكانة الاجتماعية
		0.87	520	347.39	داخل المجموعات	
			522	350.46	المجموع	
0.17	1.78	1.54	2	3.08	بين المجموعات	صراع الدور
		0.87	520	347.39	داخل المجموعات	
			522	350.46	المجموع	
0.22	1.51	1.82	2	3.65	بين المجموعات	الإدارة والمسؤولين
		1.21	520	487.44	داخل المجموعات	
			522	491.08	المجموع	
0.25	1.59	1.42	2	2.85	بين المجموعات	الأداة ككل
		0.23	520	362.46	داخل المجموعات	
			522	365.32	الكلي	

يتضح من الجدول (١٤) عدم وجود اختلافات دالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى المعلمين في سلطنة عُمان على أي من مجالات أداة الدراسة الخاصة بمصادر الضغوط النفسية تعزى لمتغير العمر، حيث أن قيمة (F) لم تبلغ مستوى (٠,٠٥) فأقل.

وفيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية فقد تم إجراء اختبار (t) للمقارنة بين متوسطي المتزوجين وغير المتزوجين على متغير مصادر الضغوط النفسية والجدول (١٥) يوضح نتائج هذا التحليل.

الجدول ١٥. نتائج اختبار "t" للمقارنة بين متوسطي مجموعتين مستقلتين للاختلاف في مصادر الضغوط النفسية حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
النمو الوظيفي	أعزب	119	2.37	0.75	0.33	0.74
	متزوج	403	2.34	0.79		
بيئة العمل	أعزب	119	2.47	0.93	0.69	0.49
	متزوج	403	2.40	0.95		
الراتب والحوافز التشجيعية	أعزب	119	2.27	0.91	1.34	0.18
	متزوج	403	2.14	0.89		
زملاء العمل	أعزب	119	3.03	0.88	1.85	0.06
	متزوج	403	2.84	0.97		
الاستقرار الوظيفي	أعزب	119	3.61	0.88	0.57	0.57
	متزوج	403	3.56	0.92		
الرضا الوظيفي	أعزب	119	3.64	0.97	1.41	0.16
	متزوج	403	3.49	0.97		
عبء العمل	أعزب	119	3.24	1.03	1.51	0.13
	متزوج	403	3.07	1.08		
غموض الدور	أعزب	119	3.38	1.05	2.00	0.05
	متزوج	403	3.14	1.19		
القيمة والمكانة الاجتماعية	أعزب	119	3.12	0.93	1.00	0.32
	متزوج	403	3.01	1.02		
صراع الدور	أعزب	119	3.12	0.93	1.00	0.32
	متزوج	403	3.01	1.02		
الإدارة والمسؤولين	أعزب	119	2.45	1.09	-0.38	0.71
	متزوج	403	2.50	1.17		
الدرجة الكلية	أعزب	119	2.85	0.71	1.09	0.33
	متزوج	403	2.95	0.64		

يظهر الجدول (١٥) وجود فرق دال إحصائياً في مستوى الضغط على بعد غموض الدور بين المتزوجين وغير المتزوجين حيث كان مستوى الضغوط لدى غير المتزوجين أعلى. هذا ولم يظهر الجدول أية فروق بين الفئتين على باقي الأبعاد.

السؤال الثالث: ما الأساليب التي يستخدمها المعلمون العاملون بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان للتعامل مع الضغوط النفسية وما مستوى استخدامها؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة وترتيبها بشكل تنازلي والجدول (١٦) يبين نتائج التحليل الإحصائي لهذا السؤال.

الجدول ١٦. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة من المعلمين على مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية مرتبة تنازلياً

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التعامل
اللجوء إلى الدين	4.56	0.63	1	مرتفعة
استراتيجيات معرفية	4.15	0.64	2	مرتفعة
أسلوب حل المشكلات	4.13	0.67	3	مرتفعة
الدعم الاجتماعي	3.66	0.66	4	متوسطة
الاسترخاء	2.76	0.65	5	متوسطة
الترفيه	2.62	0.58	6	متوسطة
ممارسة التمارين الرياضية	2.01	0.78	7	منخفضة
الدرجة الكلية	3.41	0.65	-	متوسطة

يتضح من الجدول (١٦) المتعلق بالأساليب التي يستخدمها المعلمون العاملون بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان للتعامل مع الضغوط النفسية، أن متوسط الدرجات على أبعاد المقياس قد تراوحت ما بين (٢,٠١ - ٤,٥٦)، حيث حاز مجال (اللجوء إلى الدين) على أعلى متوسط (٤,٥٦) وبانحراف معياري (٠,٦٣) وبدرجة تعامل مرتفعة. بينما حصل مجال (ممارسة التمارين الرياضية) على أدنى متوسط حيث بلغ (٢,٠١) وبانحراف معياري (٠,٧٨) وبدرجة تعامل منخفضة. كما حصلت الدرجة الكلية على المقياس على متوسط (٣,٤١)، وبانحراف معياري (٠,٦٥) وبدرجة تعامل متوسطة.

السؤال الرابع: هل تختلف أساليب التعامل مع الضغوط النفسية التي يلجأ إليها المعلمون تبعاً لمتغيرات (الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والعمر والحالة الاجتماعية)؟

لاستخراج النتائج المرتبطة بهذا السؤال تم استخدام اختبار "t" لعينتين مستقلتين للإجابة عن متغيري الجنس والحالة الاجتماعية، وإجراء تحليل التباين الأحادي للإجابة عن متغيرات الخبرة، المؤهل العلمي، والعمر.

الجدول ١٧. نتائج اختبار "t" لمقارنة الفروق بين المتوسطات الحسابية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية بين الذكور والإناث

المجال	فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة
الدعم الاجتماعي	ذكور	236	3.40	0.68	-5.45 *	0.00
	إناث	286	3.76	0.62		
استراتيجيات معرفية	ذكور	236	4.14	0.61	-0.10	0.92
	إناث	286	4.14	0.65		
أسلوب حل المشكلات	ذكور	236	4.11	0.63	-0.31	0.76
	إناث	286	4.13	0.69		
الاسترخاء	ذكور	236	2.90	0.69	2.77 *	0.01
	إناث	286	2.72	0.63		
ممارسة التمارين الرياضية	ذكور	236	2.84	0.86	17.62 *	0.00
	إناث	286	1.73	0.49		
الترفيه	ذكور	236	2.88	0.67	5.96 *	0.00
	إناث	286	2.53	0.52		
اللجوء إلى الدين	ذكور	236	4.46	0.69	-2.12	0.03
	إناث	286	4.60	0.60		
الدرجة الكلية	ذكور	236	3.50	0.43	4.18	0.00
	إناث	286	3.35	0.32		

تشير النتائج الواردة في الجدول (١٧) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات (الدعم الاجتماعي، والاسترخاء، وممارسة التمارين الرياضية، والترفيه، واللجوء إلى الدين) تعزى لمتغير الجنس استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة والبالغة (٥,٤٥ -) لمجال الدعم الاجتماعي

و(٢,٧٧) لمجال الاسترخاء، و(١٧,٦٢) لمجال ممارسة التمارين الرياضية، و (٥,٩٦) لمجال الترفيه، و(٢,١٢ -) لمجال اللجوء إلى الدين.

وبيّن الجدول كذلك أن الاختلافات كانت للإناث في مجالي (الدعم الاجتماعي، وللجوء إلى الدين) وذلك بدلالة ارتفاع متوسطهن الحسابي؛ حيث بلغ متوسط إجابة الإناث في مجال الدعم الاجتماعي (٣,٧٦) مقابل (٣,٤٠) للذكور وفي مجال اللجوء إلى الدين كان متوسط الإناث (٤,٦٠) مقابل (٤,٤٦) للذكور.

وأظهر الجدول كذلك أن الاختلافات في مجالات الاسترخاء، وممارسة التمارين الرياضية، والترفيه كانت للذكور، وذلك بدلالة ارتفاع متوسطهم الحسابي؛ حيث بلغ متوسط إجابة الذكور على المجالات السابقة على التوالي (٢,٩٠)، (٢,٨٤)، (٢,٨٨) مقابل (٢,٧٢)، (١,٧٣)، (٢,٥٣) على التوالي للإناث.

وفيما يتعلق بمتغير الخبرة فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الخبرة، والجدول (١٨) يبيّن نتائج هذا التحليل.

الجدول ١٨. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الخبرة

المجال	الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
الدعم الاجتماعي	أقل من ٥ سنوات	138	3.80	0.57
	٥-١٠ سنوات	109	3.74	0.68
	أكثر من ١٠ سنوات	230	3.67	0.67
الاستراتيجيات المعرفية	أقل من ٥ سنوات	138	4.19	0.54
	٥-١٠ سنوات	109	4.11	0.65
	أكثر من ١٠ سنوات	230	4.22	0.52
أسلوب حل المشكلات	أقل من ٥ سنوات	138	4.11	0.66
	٥-١٠ سنوات	109	4.13	0.60
	أكثر من ١٠ سنوات	230	4.19	0.58
الاسترخاء	أقل من ٥ سنوات	138	2.88	0.63
	٥-١٠ سنوات	109	2.73	0.62
	أكثر من ١٠ سنوات	230	2.70	0.63
ممارسة التمارين الرياضية	أقل من ٥ سنوات	138	2.10	0.87
	٥-١٠ سنوات	109	2.13	0.88
	أكثر من ١٠ سنوات	230	1.95	0.69
الترفيه	أقل من ٥ سنوات	138	2.70	0.57
	٥-١٠ سنوات	109	2.69	0.65
	أكثر من ١٠ سنوات	230	2.59	0.55
اللجوء إلى الدين	أقل من ٥ سنوات	138	4.62	0.59
	٥-١٠ سنوات	109	4.52	0.59
	أكثر من ١٠ سنوات	230	4.55	0.61
الأداة ككل	أقل من ٥ سنوات	138	3.49	0.36
	٥-١٠ سنوات	109	3.44	0.36
	أكثر من ١٠ سنوات	230	3.42	0.35

أشارت النتائج الواردة في الجدول (١٨) أن هناك اختلافاً ظاهرياً بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير الخبرة، وللتحقق من أن هذه الاختلافات جوهرية تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (١٩) يبين نتائج ذلك.

الجدول ١٩. نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية في التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
الدعم الاجتماعي	بين المجموعات	0.61	2	0.30	0.69	0.50
	داخل المجموعات	195.20	520	0.44		
	المجموع	195.81	522			
استراتيجيات معرفية	بين المجموعات	0.59	2	0.29	0.76	0.47
	داخل المجموعات	172.78	520	0.39		
	المجموع	173.37	522			
أسلوب حل المشكلات	بين المجموعات	0.26	2	0.13	0.28	0.75
	داخل المجموعات	203.31	520	0.46		
	المجموع	203.57	522			
الاسترخاء	بين المجموعات	2.70	2	1.35	*3.26	0.04
	داخل المجموعات	182.77	520	0.41		
	المجموع	185.47	522			
ممارسة التمارين الرياضية	بين المجموعات	3.38	2	1.69	2.69	0.07
	داخل المجموعات	278.38	520	0.63		
	المجموع	281.77	522			
الترفيه	بين المجموعات	1.14	2	0.57	1.65	0.19
	داخل المجموعات	152.40	520	0.34		
	المجموع	153.54	522			
اللجوء إلى الدين	بين المجموعات	0.72	2	0.36	0.90	0.41
	داخل المجموعات	176.29	520	0.40		
	المجموع	177.01	522			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.34	2	0.67	1.46	0.10
	داخل المجموعات	194.30	520	0.23		
	المجموع	195.64	522			

تشير النتائج الواردة في الجدول (١٩) إلى وجود فروق دالة إحصائية في أساليب التعامل التي يستخدمها المعلمون العاملون في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان في مجال (الاسترخاء) تعزى لمتغير الخبرة، حيث بلغت قيمة (F)، المحسوبة (٣,٢٦) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل.

ولم يبين الجدول وجود اختلافات دالة إحصائية في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى المعلمين العاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في بقية مجالات أداة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة.

ولمعرفة مصادر الفروقات في مجال الاسترخاء العائد لمتغير الخبرة لمجال الاسترخاء تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية والجدول رقم (٢٠) يبين ذلك.

الجدول ٢٠. نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لمتوسطات أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لمجال الاسترخاء تعزى لمتغير الخبرة

الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٥-١٠ سنوات	أكثر من ١٠ سنوات
أقل من ٥ سنوات		0.14*	0.18*
٥-١٠ سنوات			0.04
أكثر من ١٠ سنوات			

يتضح من الجدول (٢٠) أن مستوى استخدام أسلوب الاسترخاء كان أعلى لدى المعلمين من فئة الخبرة (أقل ٥ سنوات) مقارنة بالمعلمين من ذوي الخبرة الممتدة من (٥-١٠ سنوات)، أو (أكثر من ١٠ سنوات).

وفيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (٢١) يبين نتائج هذا التحليل.

الجدول ٢١. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط	العدد	المؤهل العلمي	المجال
0.65	3.83	122	أقل من جامعي	الدعم الاجتماعي
0.63	3.73	378	بكالوريوس	
0.62	3.42	22	دراسات عليا	
0.49	4.31	122	أقل من جامعي	الاستراتيجيات المعرفية
0.54	4.14	378	بكالوريوس	
0.59	4.33	22	دراسات عليا	
0.58	4.25	122	أقل من جامعي	أسلوب حل المشكلات
0.61	4.13	378	بكالوريوس	
0.78	4.18	22	دراسات عليا	
0.68	2.80	122	أقل من جامعي	الاسترخاء
0.62	2.77	378	بكالوريوس	
0.77	3.10	22	دراسات عليا	
0.67	1.98	122	أقل من جامعي	ممارسة التمارين الرياضية
0.79	2.02	378	بكالوريوس	
0.05	2.73	22	دراسات عليا	
0.56	2.67	122	أقل من جامعي	الترفيه
0.57	2.63	378	بكالوريوس	
0.99	2.84	22	دراسات عليا	
0.41	4.68	122	أقل من جامعي	اللجوء إلى الدين
0.63	4.54	378	بكالوريوس	
0.74	4.51	22	دراسات عليا	
0.32	3.51	122	أقل من جامعي	الأداة ككل
0.35	3.43	378	بكالوريوس	
0.55	3.59	22	دراسات عليا	

أشارت النتائج الواردة في الجدول (٢١) أن هناك اختلافاً ظاهرياً بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وللتحقق من أن هذه الاختلافات جوهرية تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (٢٢) يبين نتائج ذلك.

الجدول ٢٢. نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية في التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
الدعم الاجتماعي	بين المجموعات	1.69	2	0.84	2.01	0.14
	داخل المجموعات	201.32	520	0.42		
	المجموع	203.01	522			
استراتيجيات معرفية	بين المجموعات	2.98	2	1.49	*3.69	0.03
	داخل المجموعات	193.33	520	0.40		
	المجموع	196.31	522			
أسلوب حل المشكلات	بين المجموعات	0.53	2	0.26	0.58	0.56
	داخل المجموعات	215.33	520	0.45		
	المجموع	215.86	522			
الاسترخاء	بين المجموعات	1.51	2	0.75	1.80	0.17
	داخل المجموعات	198.38	520	0.42		
	المجموع	199.88	522			
ممارسة التمارين الرياضية	بين المجموعات	7.27	2	3.64	*6.11	0.00
	داخل المجموعات	282.17	520	0.60		
	المجموع	289.44	522			
الترفيه	بين المجموعات	0.50	2	0.25	0.74	0.48
	داخل المجموعات	159.22	520	0.34		
	المجموع	159.72	522			
اللجوء إلى الدين	بين المجموعات	1.18	2	0.59	1.51	0.22
	داخل المجموعات	185.40	520	0.39		
	المجموع	186.58	522			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2.23	2	1.11	2.34	.22
	داخل المجموعات	205.02	520	0.43		
	المجموع	207.25	522			

أشارت النتائج الواردة في الجدول (٢٢) إلى وجود فروق دالة إحصائية، في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية المستخدمة لدى المعلمين العاملين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان، في مجال (الإستراتيجيات المعرفية) تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣,٦٩) وهي دالة عند مستوى الدلالة (٠,٠٣). وفي مجال (ممارسة التمارين الرياضية) حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٦,١١) وهي دالة عند مستوى الدلالة (٠,٠٠١) ولم يظهر الجدول أية اختلافات دالة إحصائية في بقية مجالات أداة الدراسة.

ولمعرفة مصادر الفروقات في متغير المؤهل العلمي تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية في مجالي (الإستراتيجيات المعرفية، وممارسة التمارين الرياضية) والجدول (٢٣) يبين ذلك.

الجدول ٢٣. نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية لمتوسطات أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لمجالي الإستراتيجيات المعرفية وممارسة التمارين الرياضية بحسب متغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	أقل من جامعي	بكالوريوس	دراسات عليا
الإستراتيجيات المعرفية	أقل من جامعي		*0.17	-0.06
	بكالوريوس			*-0.24
	دراسات عليا			
ممارسة التمارين الرياضية	أقل من جامعي		-0.08	*-0.79
	بكالوريوس			*-0.71
	دراسات عليا			

يتضح من الجدول (٢٣) أن مستوى استخدام الاستراتيجيات المعرفية كان أعلى لدى المعلمين الذين مؤهلهم (أقل من جامعي) و(دراسات عليا) مقارنة مع المعلمين الذين يحملون درجة (البكالوريوس). كما يتضح أن المعلمين من حملة (مؤهل الدراسات العليا) كانوا يمارسون التمارين الرياضية بمستوى أعلى مقارنة مع حملة (أقل من جامعي) و(حملة البكالوريوس).

وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر، والجدول (٢٤) يبين نتائج هذا التحليل.

الجدول ٢٤. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية

تبعاً لمتغير العمر

المجال	العمر	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
الدعم الاجتماعي	أقل من ٣٠ سنة	246	3.80	0.57
	من ٣٠ - ٤٥ سنة	231	3.74	0.68
	أكثر من ٤٥ سنة	45	3.67	0.67
الاستراتيجيات المعرفية	أقل من ٣٠ سنة	246	4.19	0.54
	من ٣٠ - ٤٥ سنة	231	4.11	0.56
	أكثر من ٤٥ سنة	45	4.22	0.52
أسلوب حل المشكلات	أقل من ٣٠ سنة	246	4.11	0.66
	من ٣٠ - ٤٥ سنة	231	4.13	0.60
	أكثر من ٤٥ سنة	45	4.19	0.58
الاسترخاء	أقل من ٣٠ سنة	246	2.88	0.63
	من ٣٠ - ٤٥ سنة	231	2.73	0.62
	أكثر من ٤٥ سنة	45	2.70	0.63
ممارسة التمارين الرياضية	أقل من ٣٠ سنة	246	2.10	0.87
	من ٣٠ - ٤٥ سنة	231	2.13	0.88
	أكثر من ٤٥ سنة	45	1.95	0.69
الترفيه	أقل من ٣٠ سنة	246	2.70	0.57
	من ٣٠ - ٤٥ سنة	231	2.69	0.65
	أكثر من ٤٥ سنة	45	2.59	0.55
اللجوء إلى الدين	أقل من ٣٠ سنة	246	4.62	0.59
	من ٣٠ - ٤٥ سنة	231	4.52	0.59
	أكثر من ٤٥ سنة	45	4.55	0.61
الأداة ككل	أقل من ٣٠ سنة	246	3.51	0.32
	من ٣٠ - ٤٥ سنة	231	3.43	0.35
	أكثر من ٤٥ سنة	45	3.59	0.55

أشارت النتائج الواردة في الجدول (٢٤) أن هناك اختلافاً ظاهرياً بين المتوسطات الحسابية تبعاً لمتغير العمر، وللتحقق من أن هذه الاختلافات جوهرية تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (٢٥) يبين نتائج ذلك.

الجدول ٢٥. نتائج تحليل التباين الأحادي للاختلاف في المتوسطات الحسابية في التعامل مع الضغوط النفسية تبعاً لتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
الدعم الاجتماعي	بين المجموعات	0.83	2	0.41	1.05	0.35
	داخل المجموعات	156.56	520	0.39		
	المجموع	157.39	522			
استراتيجيات معرفية	بين المجموعات	0.98	2	0.49	1.34	0.26
	داخل المجموعات	145.31	520	0.37		
	المجموع	146.29	522			
أسلوب حل المشكلات	بين المجموعات	0.55	2	0.28	0.68	0.51
	داخل المجموعات	159.93	520	0.40		
	المجموع	160.48	522			
الاسترخاء	بين المجموعات	2.46	2	1.23	*3.08	0.05
	داخل المجموعات	156.94	520	0.40		
	المجموع	159.39	522			
ممارسة التمارين الرياضية	بين المجموعات	3.67	2	1.84	2.86	0.06
	داخل المجموعات	254.03	520	0.64		
	المجموع	257.71	522			
الترفيه	بين المجموعات	2.50	2	1.25	*3.95	0.02
	داخل المجموعات	125.00	520	0.32		
	المجموع	127.50	522			
اللجوء إلى الدين	بين المجموعات	0.58	2	0.29	0.78	0.46
	داخل المجموعات	147.49	520	0.37		
	المجموع	148.07	522			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.65	2	0.84	1.97	0.24
	داخل المجموعات	167.6	520	0.41		
	المجموع	165	522			

يتضح من الجدول (٢٥) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل التي يستخدمها المعلمون العاملون في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عُمان في مجال (الاسترخاء) تعزى لمتغير العمر، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣,٠٨) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل، وفي مجال (الترفيه)، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣,٩٥) عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) فأقل. ولم يبين الجدول أية اختلافات دالة إحصائية في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى المعلمين في بقية مجالات أداة الدراسة تعزى لمتغير العمر.

ولمعرفة مصادر الفروقات في متغير العمر لمجالي (الاسترخاء، والترفيه) تم استخدام اختبار شافيه للمقارنات البعدية، والجدول (٢٦) يبين ذلك.

الجدول ٢٦. نتائج اختبار شافيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لمجالي (الاسترخاء والترفيه) تعزى لمتغير العمر

المجال	المؤهل العلمي	أقل من ٣٠	٣٠-٤٥	أكثر من ٤٥
الاسترخاء	أقل من ٣٠		*0.16	-0.01
	٣٠-٤٥			*-0.17
	أكثر من ٤٥			
الترفيه	أقل من ٣٠		0.15	*0.33
	٣٠-٤٥			0.18
	أكثر من ٤٥			

يتضح من الجدول (٢٦) أن مستوى استخدام إستراتيجية الاسترخاء كان أعلى لدى المعلمين من ذوي الفئتين العمريتين (أقل من ٣٠) و(أكثر من ٤٥) مقارنة بالفئة العمرية (٣٠-٤٥) سنة، كما يتضح أن المعلمين من الفئة العمرية (أكثر من ٤٥) كانوا يمارسون الترفيه بمستوى أعلى مقارنة بالفئتين العمريتين (أقل من ٣٠)، (٣٠-٤٥).

وفيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية فقد تم إجراء اختبار (t) للمقارنة بين متوسطي المتزوجين وغير المتزوجين على متغير أساليب التعامل مع الضغوط النفسية والجدول (٢٧) يوضح نتائج هذا التحليل.

الجدول ٢٧. نتائج اختبار (t) للمقارنة بين متوسطي مجموعتين مستقلتين للاختلاف في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية حسب متغير الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة
الدعم الاجتماعي	أعزب	119	3.72	0.66	3.15	0.00
	متزوج	403	3.49	0.59		
استراتيجيات معرفية	أعزب	119	4.13	0.65	-0.58	0.56
	متزوج	403	4.18	0.58		
أسلوب حل المشكلات	أعزب	119	4.15	0.67	1.62	0.11
	متزوج	403	4.03	0.70		
الاسترخاء	أعزب	119	2.74	0.65	*-1.93	0.05
	متزوج	403	2.88	0.62		
ممارسة التمارين الرياضية	أعزب	119	1.98	0.75	*-1.93	0.05
	متزوج	403	2.15	0.87		
الترفيه	أعزب	119	2.60	0.59	-1.75	0.08
	متزوج	403	2.71	0.56		
اللجوء إلى الدين	أعزب	119	4.55	0.64	-0.86	0.39
	متزوج	403	4.61	0.59		
الدرجة الكلية	أعزب	119	3.42	0.37	1.68	0.17
	متزوج	403	3.38	0.36		

يتضح من الجدول (٢٧) وجود فروق دالة إحصائية في مجالات (الدعم الاجتماعي، والاسترخاء، وممارسة التمارين الرياضية) تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة والبالغة (٣,١٥) لمجال الدعم الاجتماعي، (١,٩٣ -) لمجال الاسترخاء، و (١,٩٣) لمجال ممارسة التمارين الرياضية. وكانت الاختلافات للمعلمين المتزوجين بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة المعلمين المتزوجين في مجال الاسترخاء (٢,٨٨)، ومتوسط إجابة المعلمين المتزوجين في مجال ممارسة التمارين الرياضية (٢,١٥).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة التي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان، وقد تمت مناقشة النتائج كما يأتي:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول، والذي نصه: ما مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين العاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان وما مستوياتها؟

أشارت نتائج الدراسة إلى أن معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان يعانون من ضغوط نفسية بدرجة متوسطة في مجالات (النمو الوظيفي، وبيئة العمل، والراتب والحوافز والتشجيع، وزملاء العمل، والاستقرار الوظيفي، والرضا الوظيفي، وغموض الدور، والقيمة والمكانة الاجتماعية، صراع الدور)، كما أظهرت النتائج أن المعلمين يعانون من ضغوط نفسية بدرجة منخفضة في مجال (الإدارة والمسؤولين)، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة فيما يتعلق بمجال (النمو الوظيفي، وبيئة العمل) التي يعمل بها المعلمون إلى:

١. عدم الرضا عن طبيعة العمل ومتطلباته التي تحتاج إلى جهد وعمل كبير بما يتناسب مع رسالة مهنة التعليم إذا ما قورنت مع فرص النمو والتقدم في مجالات العمل الأخرى التي يمارسها أقرانهم في مجتمعهم .

٢. خضوع بيئة العمل لتقييم متعدد الجهات؛ منها الجهات الرسمية وأولياء الأمور ورضى الطلبة عن أداء المعلم والتي قد لا تقدر مع الجهد المبذول من قبل المعلم فتكون ردود الفعل محبطة للمعلم في مجال عمله.

٣. عدم إعطاء أصحاب الكفاءة حقهم في مجال الترقية وخاصة في مجال العمل الحكومي؛ حيث تلعب المحسوبية والواسطة دوراً مهماً في إظهار أشخاص وإقصاء آخرين في الميادين الرسمية .

٤. إن مطالب العمل كثيرة، وقد يكلف المعلمون بأعمال أخرى إضافية؛ فلا يجدون الوقت الكافي لإنجاز جميع المهام المطلوبة منهم مما يضطرهم إلى أخذ بعض الأعمال للبيت ليتم إنجازها.

٥. إنَّ النمو الوظيفي في الدوائر والمؤسسات الحكومية يخضع لنظام القرارات الإدارية التي تفرضها وزارة التربية والتعليم فيما يتعلق بالترقية والحوافز والرواتب والتي لا تتسارع بشكل مناسب كما هو الحال في مجالات العمل الأخرى.

كل تلك العوامل وغيرها مما قد يخفى له دور كبير في الضغوط النفسية التي يواجهها المعلمون .

كما يمكن أن يعزى شعور المعلمين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان بالضغط في مجال (الرواتب والحوافز التشجيعية) إلى أن المعلمين يعتقدون أن الراتب الذي يتقاضونه لا يتناسب مع الجهد والوقت المبذولين، وأن المكافآت الإضافية غير مجزية، وأنهم بحاجة إلى حوافز أكثر حتى يتمكنوا من تحمل الأعباء التعليمية الصعبة المطلوبة منهم وخصوصاً أنَّ ما يعانيه العالم من التضخم الاقتصادي يلقي أعباءً على المعلمين بطريقة أو بأخرى تجعل عدم الرضا حاصلًا بسبب عدم القدرة على تأمين المتطلبات المعيشية التي يحتاجها المواطن ليعيش بمستوى لائق.

أما عن (الرضا الوظيفي، والاستقرار الوظيفي، وزملاء العمل) فيمكن أن يعزى وجود ضغوط نفسية لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان في تلك المجالات إلى قلة الدعم المعنوي والمادي، وقلة تشجيعهم على العطاء، مما يؤثر في أدائهم ومستوى رضاهم عن دورهم في العملية التعليمية الأمر الذي يؤدي إلى فقدان الدافعية نحو التدريس وعدم الرضا الوظيفي.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة مركز أبحاث ماتسوي (2005) Matsui والتي أكدت أن المعلمين يواجهون ضغوطاً نفسية مهنية تتعلق بالعمل وزملاء العمل، واتفقت أيضاً مع دراسة خليفات (٢٠٠٢) والتي أظهرت معاناة المعلمين من ضغوط نفسية مرتفعة وبخاصة في مجال الدخل.

كما اتفقت نتيجة الدراسة مع نتائج دراسة كيرياكو ويوشن Kyriacou & Yu chien (2004)، وريتشارد (1997) Richard من حيث تأكيدهما على وجود ضغوط نفسية لدى المعلمين التايوانيين في بيئة العمل.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة تايلور وزايمر وورماك Taylor (2005) Zimmer & Wormack والتي أظهرت انخفاض مستوى الضغط النفسي لأفراد العينة الدراسة، كما تختلف نتيجة هذه الدراسة بشكل عام مع دراسة أبو طالب (٢٠٠٠) التي أظهرت مستوى منخفض لمصادر ضغوط العمل.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، والذي نصه: هل تختلف مستويات الضغوط النفسية لدى المعلمين تبعاً لمتغيرات (الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والعمر والحالة الاجتماعية)؟

أ - متغير الجنس:

أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بمصادر الضغوط النفسية والتي تعزى لمتغير الجنس في مجالي (زملاء العمل، وعبء العمل) أن الإناث يعانين من ضغوط في المجالين أكثر من الذكور.

ويمكن أن يعزى سبب ذلك إلى:

١. إن الإناث يتصفن بالحساسية الشديدة في تعاملهن مع زملاء العمل وخاصة الذكور منهم؛ بسبب ما تفرضه العادات والتقاليد من قيود تمنع المرأة من التصرف بحرية كما هو الحال مع الذكور.

٢. إن الإناث يتعرضن لضغوط نفسية جراء مسؤولياتهن الاجتماعية والأسرية بشكل أكبر من تلك المسؤوليات التي لدى المعلمين الذكور.

٣. إن ضغط العمل ومطالبه الكثيرة يضاعف الشعور بالضغط لدى المعلمات أكثر من المعلمين الذين يمكن أن تتوافر لهم ظروف اجتماعية ميسرة وسهلة، مع الأخذ بعين الاعتبار خصائص المرأة الفسيولوجية التي تختلف من حيث التكوين مع الرجل.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة محمد (١٩٩١) والتي أكدت وجود ضغوط نفسية لدى المعلمات الإناث في مجال علاقات العمل والضغوط الطلابية أكثر مما لدى المعلمين الذكور، كما تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة المشعان (٢٠٠٠) التي أظهرت تعرض المعلمات لضغوط نفسية أكثر من المعلمين الذكور.

ب - متغير الخبرة:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين تعزى لمتغير الخبرة في أربعة مجالات هي (النمو الوظيفي، وبيئة العمل، والراتب والحوافز التشجيعية، وزملاء العمل) وكلها لصالح المعلمين من ذوي الخبرة الممتدة من (٥-١٠) سنوات.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان والذين تتراوح خبرتهم من (٥-١٠) سنوات يشعرون بالملل والروتين في عملهم بسبب استمرارية

التدريس لمستوى معين ولسنوات متتالية مما يضعف لديهم الدافع للعمل على تطوير أنفسهم ، بالإضافة إلى اتصاف عمل المعلمين بالجمود؛ ومرد ذلك أسباب تتعلق بالإدارة المدرسية وزملاء العمل، وبيئة العمل وغيرها من العوامل التي تزيد من مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين، الأمر الذي ينعكس على أدائهم وقابليتهم لأحداث التغير والتطوير. أما الفئة العمرية (أكثر من ١٠ سنوات) فإن تعرضهم لتلك الضغوط أقل؛ وربما يعود ذلك إلى أن خبرتهم الطويلة مكنتهم من التكيف وتجاوز تلك الضغوط.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة مشعان (٢٠٠٠) والتي أظهرت فروقاً ذات دلالة لمتغير الخبرة، وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة أبو طالب (٢٠٠٠) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة.

ج - متغير المؤهل العلمي:

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي في مجالات ثلاثة هي: (النمو الوظيفي، والرضا الوظيفي، وعبء العمل).

كما أشارت نتائج الدراسة أن الفروق بين المعلمين في مستوى الضغوط النفسية والتي تعزى لمتغير المؤهل العلمي كانت لحمة درجة البكالوريوس والدراسات العليا في كل من مجالي (النمو الوظيفي، والرضا الوظيفي)؛ حيث كان شعورهم بالضغط في هذين المجالين أعلى من فئة (أقل من جامعي)، أما مجال عبء العمل فقد كانت الاختلافات فيه تعود للمعلمين من ذوي المؤهل العلمي (أقل من الجامعي)؛ أي أن حملة هذا المؤهل يشعرون بضغط أكبر في مجال (عبء العمل).

ويمكن توضيح أسباب هذه النتيجة كما يلي:

١. إن حاجات ورغبات وتوقعات وتطلعات معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان والاصلين على مؤهلات جامعية أعلى من حاجات ورغبات وتطلعات نظرائهم الحاصلين على مؤهلات أدنى منهم؛ وربما يعود ذلك إلى سعيهم لتحقيق تطلعات وظيفية كالحصول على معلم أول أو مشرف تربوي أو مساعد مدير مدرسة أو مدير.
٢. إن معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان والاصلين على مؤهلات أدنى من الدرجة الجامعية الأولى يكلفون بأعباء في مجال العمل أكثر من غيرهم من حملة

المؤهلات الأخرى كتدريس (٢٨) حصة في الأسبوع، هذا فضلا عن الأعباء الأخرى المصاحبة لعمل المعلم.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة أبو طالب (٢٠٠٠) والتي أظهرت نتائجها وجود فروق ذات دلالة لمتغير المؤهل العلمي.

د - متغير العمر:

أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغوط

النفسية لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان تعزى لمتغير العمر.

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن جميع فئات العمر لمعلمي وزارة التربية والتعليم يتشابهون

في ظروف العمل والواجبات الموكلة إليهم ، بالإضافة إلى أن جميع الفئات العمرية تشعر بزيادة

أعباء العمل، وشدة التنافس بين الزملاء، وزيادة الاعتماد على الآخرين وتقديم المهارات

والمعارف، حيث لا تقتصر هذه الضغوطات على فئة عمرية دون أخرى.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة مشعان (٢٠٠٠) والتي أظهرت فروقاً ذات دلالة

تعزى للعمر.

هـ - متغير الحالة الاجتماعية:

أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغوط

النفسية لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ويمكن أن تفسر هذه النتيجة بأن معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان

(المتزوجون، والعزاب) يعانون من ضغوط نفسية بنفس المستوى.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة أبو طالب (٢٠٠٠) والتي أكدت وجود فروق

ذات دلالة إحصائية لمتغير الحالة الاجتماعية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث، والذي نصه: ما الأساليب التي يستخدمها

المعلمون العاملون بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان للتعامل مع الضغوط النفسية وما

مستوى استخدامها؟

أشارت النتائج إلى أن المعلمين يستخدمون في تعاملهم مع الضغوط النفسية أساليب

(اللجوء إلى الدين، والاستراتيجيات المعرفية، وأسلوب حل المشكلات، والدعم الاجتماعي) بدرجة

مرتفعة، وأسلوب (الاسترخاء، والترفيه) بدرجة متوسطة، وأسلوب (ممارسة التمارين الرياضية) بدرجة منخفضة.

ويمكن أن يعزى سبب لجوء المعلمين إلى الدين للتخفيف من درجة تأثير تلك الضغوط إلى الاعتقاد بأن اللجوء إلى ممارسة الشعائر الدينية كالصلاة والدعاء لها الأثر في تخفيفها تلك الضغوط.

أما عن سبب لجوء المعلمين لأسلوب الاستراتيجيات المعرفية، وأسلوب حل المشكلات في التعامل مع الضغوط النفسية؛ فقد يعود إلى أن لها القدرة على استعادة بنائه المعرفي وتغيير الأفكار والمعتقدات التي يحملها المعلم أو يتبناها عن نفسه، والتي تؤدي إلى حدوث الضغوط النفسية لديه، وتساعد في التخلص من التوتر الذي قد يعانون منه سواء داخل المدرسة أو خارجها.

أما عن تفسير استخدام المعلمين لاستراتيجية الدعم الاجتماعي للتعامل مع الضغوط النفسية وكثرة استخدامهم لها؛ فقد يعود إلى شعورهم بأهمية ما يقدمون للمجتمع من خدمات في المجال التربوي وتأثيرهم الفاعل فيه، ويعزز استخدامهم لها ما يتمتعون به من مكانة واجتماعية واحترام وتقدير في المجتمع وهذا يساعدهم في تجاوز تلك الضغوط.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة كل من هيمينجز وهوكلي & Hemmings (2003) ، ودراسة ريجلين وكاري وريتزيمر وأن Reglin, Gary, Reitzammer (1998) ، ودراسة العارضة (١٩٩٨) والتي أشارت نتائجهم إلى إتباع المعلمين لأساليب متنوعة في مواجهة الضغوط النفسية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع، والذي نصه: هل تختلف أساليب التعامل مع الضغوط النفسية التي يلجأ إليها المعلمون تبعاً لمتغيرات (الجنس والخبرة والمؤهل العلمي والعمر، والحالة الاجتماعية)؟

أ - متغير الجنس:

أظهرت نتائج اختبار (t) لعينتين مستقلتين الاختلاف في التعامل مع الضغوط النفسية باختلاف متغير الجنس إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى المعلمين الذكور والإناث في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية في مجال الدعم الاجتماعي وكانت للإناث، أما في مجال الاسترخاء والتمارين الرياضية والترفيه فكانت للذكور، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في باقي المجالات .

ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن استخدام المعلمات لأسلوب الدعم الاجتماعي ربما يعود إلى ما يتمتعن به من قدرة على التواصل الاجتماعي من جهة ومن جهة أخرى إلى أن طبيعة المجتمع العماني يقدر عمل المرأة في هذا المجال مما يشعرها بأهمية ممارستها لعملها التربوي.

أما فيما يتعلق بأساليب الاسترخاء والتمارين الرياضية والترفيه؛ فقد يعود إلى أن الذكور تتاح لهم فرصة ممارستها أكثر من الإناث بسبب توفرها لهم وعدم تقبل المجتمع لممارستها من قبل الإناث.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة كل من بندهو وسدهيتش Bindhu & Sudheesh (1999). وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة العارضة (١٩٩٨) والتي لم تظهر أية فروق ذات دلالة تعزى لمتغير الجنس، كما تختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة إبراهيم (١٩٩٤) التي أكدت عدم وجود أثر للجنس في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

ب - متغير الخبرة:

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان تعزى لمتغير الخبرة، وكان ذلك في مجال واحد هو (الاسترخاء)، للمعلمين من ذوي الخبرة (أقل من ٥ سنوات)؛ ذلك أن المعلمين من ذوي سنوات الخبرة القليلة يقعون ضمن مرحلة الشباب والتي تعد مرحلة لها مقوماتها الجسمية والعقلية والروحية التي تختلف عن غيرها من المراحل العمرية الأخرى؛ لذلك فإن النتائج أشارت إلى أن هذه الفئة استخدمت أسلوب (الاسترخاء) في التعامل مع الضغوط النفسية استخداماً يتناسب مع خصائص هذه الفئة العمرية.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة العارضة (١٩٩٨) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة لمتغير الخبرة.

ج - متغير المؤهل العلمي:

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى معلمي وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك في مجال الإستراتيجية المعرفية، للمعلمين من ذوي المؤهل (أقل من جامعي) و(دراسات عليا)، كما أظهرت النتائج أن المعلمين من حملة الدراسات العليا يمارسون التمارين الرياضية إضافة إلى الاستراتيجيات المعرفية .

ويمكن أن يعزى استخدام المعلمين من ذوي المؤهل (أقل من جامعي) الاستراتيجيات المعرفية إلى عنصر التحدي لإثبات وجودهم في الميدان يدفعهم إلى التعامل مع المواقف الضاغطة والمشكلات بطريقة تظهرهم أنهم لا يقلون أهمية وفاعلية عن غيرهم من حملة الشهادات الأعلى .

أما المعلمون من حملة (دراسات عليا) فإن استخدامهم قد يعود إلى المستوى العلمي الذي يؤهلهم إلى اللجوء إلى استخدام الاستراتيجيات المعرفية المتمثلة في التعامل مع المواقف الضاغطة والمشكلات بطريقة علمية وتفكير أكثر ايجابية في حلها بدلاً من إتباع الأساليب الأخرى ، وممارسة التمارين الرياضية لإدراكهم بأهميتها من الناحية الصحية والنفسية.

وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع دراسة العارضة (١٩٩٨)، والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة لمتغير المؤهل العلمي.

د - متغير العمر:

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى المعلمين تعزى لمتغير العمر وذلك في مجالي الاسترخاء للمعلمين من ذوي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة)، ومجال الترفيه وللمعلمين من ذوي الفئة العمرية (أكثر من ٤٥ سنة)، ويمكن أن يعزى السبب في ذلك إلى أن المعلمين من ذوي الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) تقع ضمن مرحلة الشباب والتي بإمكانها ممارسة أسلوب الاسترخاء من حيث الاستمتاع بالموسيقى الهادئة والنوم الطويل والاسترخاء العضلي و الاسترخاء الذهني، واسترخاء التنفس العميق وغيرها؛ حيث أنهم أكثر نشاطاً وحيوية من غيرهم من الفئات العمرية الأخرى.

بينما أشارت النتائج إلى أن الفئة العمرية (أكثر من ٤٥ سنة) يمارسون أسلوب الترفيه في مواجهة الضغوط النفسية أكثر من غيرها من الاستراتيجيات؛ وذلك من خلال النزهة ومشاهدة البرامج التلفزيونية وقراءة الصحف والمجلات والذهاب إلى السينما أكثر من الفئات العمرية الأصغر سناً وذلك لما تميل له هذه الفئة من الهدوء والاستقرار أكثر من الفئة العمرية الأقل سناً بالإضافة إلى التجربة والخبرة في مواجهة تلك الضغوطات.

هـ متغير الحالة الاجتماعية:

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية بين المعلمين تعزى للحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج)، وذلك في مجالين هما الاسترخاء والتمارين الرياضية للمعلمين المتزوجين.

وقد يعزى ذلك إلى تمتع المتزوجين بالهدوء والاتزان والاستقرار العائلي الذي يساعدهم في ممارسة الاسترخاء والتمارين الرياضية أكثر من العزاب بصفة منظمة ومستمرة.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية توصي الدراسة بما يلي:

- إجراء مزيد من الدراسات التي تتعلق بمصادر الضغوط النفسية عند المعلمين وأساليب التعامل معها على عينات مختلفة وبمتغيرات أخرى.
- إجراء دراسات تقيس فاعلية أساليب التعامل مع الضغط وتقرن بينها.

المراجع باللغة العربية:

إبراهيم، عبد الستار، (١٩٩٨). **الاكتئاب اضطراب العصر الحديث: فهمه وأساليب علاجه**. سلسلة عالم المعرفة، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون.

إبراهيم، لطفي، (١٩٩٤). **عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين**. مجلة مركز البحوث التربوية: جامعة قطر، ٣ (٥)، ٩٥ - ١٢٧.

أبو العز، وائل، (٢٠٠٥). **مشكلات الاكتئاب والقلق والصراعات الأسرية وأساليب التعامل معها لدى المراهقين في دولة الكويت**. رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

أبو طالب، تغريد، (٢٠٠٠). **مصادر ضغط العمل لدى معلمات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى**. مجلة دراسات، كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، ٢٧ (١)، ١٨٧ - ١٩٩.

أبو لبّاد، هند، (١٩٩٥). **مصادر ضغط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك**. رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

الأمانة، سعد، (٢٠٠١). **الضغوط النفسية**. مجلة النبأ، (٥٤)، ٩٩ - ١٠٨.

بتلر، جيلان وهوب، توني، (١٩٨٨). **إدارة العقل، الرياض: مكتبة جرير**.

بسطا، لورنس، (١٩٩٠). **ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي مصادر لها والانفعالات النفسية السلبية المصاحبة لها**. مجلة دراسات تربوية، ٦ (٣٠)، ٣٩ - ٨٧.

جابر، عبد الحميد والشيخ، سليمان، (١٩٨٨). **مشكلات المعلمين المبتدئين وعلاقتها باتجاهاتهم التربوية**. مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد (٢٤)، ٣٠٧ - ٣٥٧.

جبريل، موسى، (١٩٩٤). **تقديرات الأطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم وعلاقتها بتقديرات آبائهم وأمهاتهم**. مجلة دراسات؛ سلسلة العلوم الإنسانية، ٢٢ (أ) (٣)، ١٤٦٧ - ١٤٩٥.

حراشة، أحمد، (٢٠٠٣). **الضغوط النفسية واستراتيجيات التوافق لدى أخوة المعاقين في الأردن**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اردب، الأردن.

حمدي، نزيه وداود، نسيمه وجبريل، موسى وأبو طالب، صابر، (١٩٩٢). **التكيف ورعاية الصحة النفسية**. جامعة القدس المفتوحة.

الحنوي، محمد، وآخرون، (١٩٩٩). **أساسيات السلوك التنظيمي**. الطبعة الأولى، الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.

خليفات، عبد الفتاح، (٢٠٠٢). **مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي مديرية تربية محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات**. مجلة العلوم التربوية، (٣) ٦١ - ٨٨.

درة، عبد الهادي، (٢٠٠٤). **المنظمة الساعية للتعليم، مجلة رسالة المعلم، ٤٣ (٢)، ٦٠ - ٦٣.**

درويش، مها، (١٩٩٣). استراتيجيات التوافق للضغوط النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية في عمان العاصمة. رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

ديراني، محمد، (١٩٩٢). مصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في مديرتي التربية والتعليم الأولى والثانية في محافظة عمان. دراسات، ١٩ (٢)، ١٩٢ - ٢٢١.

رمضان، نعمت، (١٩٩٤). الضغوط النفسية والرضا والوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى. رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

ستورا، جان بنجامان، (١٩٩٧). الإجهاد أسبابه وعلاجه، (ترجمة: أنطوان الهاشم)، بيروت: منشورات.

سلامة، كايد، (١٩٩٥). الصعوبات التي تواجه المعلم وتحول دون فاعليته في التدريس وكيفية التغلب عليها كما يراها المشرفون والمديرون والمعلمون والطلبة. مجلة كلية التربية، (١١)، ١١ - ٤٩.

الشافعي، محمد، (١٩٩٨). ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغوط بعض المهن الأخرى وفي علاقتها بالمعتقدات التربوية للمعلمين. المجلة التربوية، ١٢ (٤٨)، ١٨٥ - ٢١٣.

الشايب، معروف، (١٩٩٤). الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الأردنية للتعامل مع الضغوط النفسية لديهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

شتاوى، هشام، (١٩٩٣). مصادر الضغط النفسي التي يتعرض لها الأطفال في الصفين الخامس والسادس في محافظة عمان العاصمة كما يدركها الأطفال والمعلمون والمرشدون. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

الشيرازي، محمد، (١٩٩٢). الاجتماع. بيروت: دار العلوم.

شريف، ليلي، (٢٠٠٣). أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ-ب) لدى أطباء الجراحة (القلبية والعصبية والعامة). رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق: دمشق، سوريا.

الصباغ، زهير، (١٩٨١). ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٥، العدد (١)، ٢٩ - ٣٦.

ضمرة، جلال، (١٩٩٨). أثر برنامج إرشاد جمعي في تحسين مهارات الأطفال للتعامل مع الضغوطات وتحسين مستوى تكيفهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

الطريري، عبد الرحمن، (١٩٩٤). الضغط النفسي. ط ١، الرياض: مطابع شركة الصفحات المحدودة.

العارضة، معاذ، (١٩٩٨). استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية: نابلس، فلسطين.

العدوان، محمد، (١٩٩٢). مستوى ومصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء. رسالة ماجستير غير منشورة الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

عسيري، أحمد، (٢٠٠٦). دراسة عن الضغوط النفسية لدى الموهوبين مقدمة إلى المؤتمر العلمي الأقليمي للموهبة، جدة- السعودية. www.almarefah.com

العمادي، أمينة، (١٩٩٥). المشكلات التي تواجه المعلم قبل الخدمة وفي أثنائها: دراسة لأولويات المشكلات من وجهة نظر المعلمات القطريات، مجلة دراسات تربوية، ١٠ (٧٤).

غنام، وسيم، (١٩٩٥). أثر ممارسة مهارات للتعديل السلوكي الذاتي في مركز الضبط عند طلبة الإرشاد والصحة النفسية في الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

فرحات، محمود، (١٩٩٤). البيئة المدرسية وأثرها في إحداث الضغوط المهنية بمدارس التعليم العام بالمملكة العربية السعودية. مجلة دراسات تربوية ٩ (٦٦)، ٢٤٦-٣٧٦.

القريوتي، محمد وزويلف، مهدي، (١٩٩٣). المفاهيم الحديثة في الإدارة. الطبعة الثالثة، عمان: دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع.

محمد، يوسف، (١٩٩٩). الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية. مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، ٨ (١٥)، ١٩٥ - ٢٢٧.

المخزومي، أمل، (٢٠٠٢). عشرة أفكار طبيعية للتخلص من الضغوط. <http://www.rmweb.org/contents/articles/pressure.htm>.

المساعيد، فوزي، (١٩٩٣). مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية والثانوية في لواء نابلس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية: نابلس، فلسطين.

المشعان، عويد، (٢٠٠٠). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت، وعلاقتها بالاضطرابات الجسمية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (٢٨)، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.

المشعان، عويد، (٢٠٠١). مصادر الضغط النفسي في العمل لدى معلمي المرحلة المتوسطة في دولة الكويت: دراسة مقارنة بين المعلمين الكويتيين - والمعلمين غير الكويتيين، مجلة جامعة الملك سعود، ١٣، ص ٦٧-١١١.

مصطفى، نوره، (٢٠٠٦). أعراض الضغط النفسي واستراتيجيات التكيف لدى النساء المعنفات وغير المعنفات. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.

ملحم، سامي، (١٩٩٤). ضغوط المعلمين: برنامج مقترح لتحسين مستويات أداء المعلمين في العمل. مجلة دراسات تربوية، ٨ (٤٨)، ١٢٧ - ٣٦٧.

هيجان، عبد الرحمن، (١٩٩٨). ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة.

وزارة التربية والتعليم، سلطنة عُمان، (٢٠٠٦). الكتاب السنوي للإحصاءات التعليمية (٣٦)، مسقط: دائرة الإحصاء والمعلومات.

المراجع باللغة الإنجليزية:

Abel, M. & Sewell, J., (1999). Stress and burnout in rural and urban secondary school teachers. **The Journal of Educational Research**, 92(5), 287-293.

Appley, M. and Trumbull, R. (1986). **Development of the stress concept.** (Eds.), Dynamics of stress: Plenum press: New York, p.p 13-14.

BBC. News (2001). Stress costs firms 3 bn pound a year.
[http:// www.bbc.co.uk/hi/english/health/newsid_1283000/1283196.stm](http://www.bbc.co.uk/hi/english/health/newsid_1283000/1283196.stm).

Bellack, S. & Kazdin, H. (1990). **International Handbook of Behavior Modification and Therapy.** Publishing New York.

Bindhu, C., & Sudheesh k., (1999). **Job satisfaction and stress coping skills of primary school teachers,** University of Calicut Kerala, India.

Brown, M. and Ralph, S. (1994). **Towards the Identification and Management of Stress in British Teachers,** Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association.

Brown, Z. Uehara, D. (1993). Coping with teacher stress: A research synthesis for pacific Education, **Pacific Resources for Education and Learning,** 29pp.

Chakrapani, C. (1995). **Unemployment stressor: A study of educated unemployed.** Vikas Publishing House PVT LTD. New Delhi.

Cockburn, D, Anne. (1996). Primary Teachers' Knowledge and Acquisition of stress Relieving strategies. **British Journal of Educational Psychology.** P.P. 399-410.

Cooper, C. (2001). Most workers stressed.
[http:// www.bbc.co.uk/hi/english/health/newsid_1142000/1142846.s](http://www.bbc.co.uk/hi/english/health/newsid_1142000/1142846.s).

Cooper, C. & Kelly, M. (1993) Occupational stresses in head teacher: A national U.K Study. **British Journal of educational Psychology**, 369, 130-134.

Cox, T. & Ferguson, E. (1991). Individual Differences in Stress and Coping In: l. Carry, Cooper and Roy payne. Personality and Stress: **Individual Differences in the Stress Process.** John Wilson and Sons. Chi Chester.

Crawford, M. (1997). **Managing stress in educational organizations.** Leadership and teams in educational management. Buckingham, Philadelphia: Open University presses.

Edmonds, V. Moriarty, S. Blatchford, P. Matin, C. (2001). Teaching young children: Perceived satisfaction and stress. **Education research Winter**, 43 Issue. L, p33, 14p.

Ehlert. U, Straub, R. (1998). Psychological and Emotional Response to Psychological Stressors in Psychiatric and Psychosomatic Disorder. **Journal: Ann NY Acad Sci**, 30 (851), 477 – 86.

Epstein. A. (2001). Six factors that influence your level of happiness. <http://www.happiness101.net/six factors. htm>.

Fleshman. J. (1984). Personality Characteristics And Coping Patterns. **Journal of Health and Social Behavior**. 25, 229-243.

Fontana, D. (1989). Managing stress. **Published by the British psychology society and Routledg Ltd.** Grew-hill higher education.

Forrest, S. & Jepson, E. (2006). Individual Contributory factors in teacher stress: The role of achievement striving and occupational commitment, **British Journal of Educational Psychology**. Vol. 76, Issue. 1, p183-197, 15p. ٤

Frank, A.. (2001). Stress and Health. [htt: // cpmcent. Columbia. Edu/texts/guide/hmg 40- 0008. html](http://cpmcent.Columbia.Edu/texts/guide/hmg40-0008.html).

Friedman, & Ulmer, D. (1984). **Treating Type A Behavior and Your Heart**, NewYork: Alfred Aknopf, P 165.

Gaziel, H. (1993) "Coping with Occupational Stress Among Teachers: Across Cultural: **Comparative Educational**, 29 (1), 76 -77.

Gmelch, W. & Swent, B. (1993). Management team stressors and their impact on administrators health. **Journal of Education Administration**, 22 (2).

Gmelch, walt. & chan, W. (1995). Administrator stress and coping effectiveness: implications for administrator evaluation and development. **Journal of personnel evaluation Education**, 9 (3), 275 – 85.

Gomery, C. & Rupp, A. (2005). Ameta analysis for exploring the diverse causes and effects of stress in teacher, **Canadain Journal of Education**. 28 (3), 458-486.

Grayham D. (1997). Work – related stress: Implications for the employer. **Journal of the Royal Society of Garth**. 177 (2), 81- 7.

Gulwadi, B. (2006). Seeking Restorative Experiences: Elementary Schools Teachers Choices for places that enable coping with stress, **Environment and Behavior**, 38 (4), 503.

Hemmings, B. & Hockley, T (2003). Student Teacher Stress and Coping Mechanisms, **Education in Rural Australia**, 12 (2), 25-35.

Hipps, E. & Hapin, G. (1991). The relationship of locus of control, stress related to performance. **American Educstional Reseach Association**. PP. 3-7.

Hurrell, J. Murphy, L. (1996). Occupational stress intervention. **American Journal of Industrial Medicine**. 22(10), 78-94

Kanfer, F. & Goldstein, A. (1984). **Helping people change**. A text book of methods. Inc: Pergamon Press.

Kleinke, C., (1991). Coping with Life Challenges. Brooks/Cole publishing Company, Grove, California.

Koch, J. Gmelch, W. Swent, B. & Tung, R. (1982). Job stress among school administrators: factorial dimensions in different effect. **Journal of Applied Psychology**, 67 (4), 493- 499.

Kreitner, R., & Kiniki, A. (1989). **Organizational Behavior**, BP1 : Irwin, Boston.

Kyriacou, and Yu - Chien (2004). Teacher Stress in Taiwanese Primary Schools, **Journal of Educational Enquiry**, 5 (2).

Landy, J. (1989). **Psychology of work behavior**, (4thed) California: Brooks/ Cole Publishing Company.

Lazarus, R. (1993). Coping theory and research: past, present, future. **Psychosomatic Medicine**, 55, 234-247.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). **Stress, Appraisal and Coping**. New York: Springer publishing company.

Lazarus, R. & Launier, R. (1978). **Strees Related Transaction Between Person and Environment**. In L.previns and M.Lawis (Eds.) Perspectives in Interactional Psychology, N. Y: Plenum Press.

Lazarus, R. & Monat, A (1985) **stress and coping, second edition.** Mcgraw Hill, Book company.

Loporta, A. & Fulloon, R. (1993). **Managing stress in Families.** Mcgraw Hill. New York.

Lovallo, R. (1997). **Stress & Health: Psychological Interactions.** United Kingdom, London: SAGE Publication Ltd.

Luthans, (1995). **Organizational Behavior**, 7th ed, New York: McGraw Hill Inc, P. 298.

Maddi, R., and Hightower, M., (1999). Hardiness and Optimism as Expressed in Coping Patterns. **Consulting Psychology Journal.** 51 (2), 95-106.

Matsui, J. (2005). **The work life attitudes of Ontario public elementary teachers**, the west mall suite 406 Toronto, Ontario M9c 5k1.

Matteson, M, & Ivancevich, F. (1987). **Controlling works stress.** Jossey - Bass, London

Meichenbaum, D. (2003). Treatment of individuals with anger- control problems and aggressive behaviors: **A Clinical Hand Book.**

Menaghan, E. (1983) **Individual coping efforts moderators of the relationship between life stress and mental health outcomes.** In: **Kalpan, (ed).** psychological stress. Academic pressing. New York.

Miller, L. & Smith, A. D. (1997). The Different Kinds of Stress.
<http://helping.apa.org/stress4.html>.

Morris, G. (1990). **Contemporary Psychology and Effective Behavior**, Seven Edition, Hayprcollins publishers.

Muncer, Shah, Austin, (2005). Teacher stress and coping strategies used to reduce stress, **Occupational Therapy International**, 12 (2).

Nakano, K. (1991). Coping strategies and psychological symptoms In Japanese Sample, **Journal of Clinical Psychology**, 47 (3), 346-356.

Nelson, J. (2001). Sources of Occupational Stress for teachers of students with emotional and behavioral Disorders. (EBD), **Journal of Emotional & Behavioral Disorders**, 9 (2), 123-145.

Palfai, T. & Hart, K. (1997) Anger coping styles and perceived social support. **The Journal of Social Psychology**, 137(4), 405-411

Raggatt, P. Morrissey, S. (1997). A field study of stress and fatigue in long – distance bus drives. **Journal of behavioral Medicine**, 23 (3), 122-9.

Reading, G. (1999). Occupational stress as reported by Illinois elementary and secondary male and female principals, **DAI**, 60 (5), 1414.

Reglin, B., Gary, G., Reitzammer, L., & Ann, K., (1998). Dealing With the Stress of teachers.

[http:// findarticles.com/p/mi_qa3673/is_199807/ai_n8801034](http://findarticles.com/p/mi_qa3673/is_199807/ai_n8801034).

Rees, F. (1989). **Teacher stress: An exploring study**. Slough: NFER.

Richard, A. (1997). **Elementary School teachers :stress variables, management and other related issues in the Caribbean Islands**, American Educational Research Associations Chicago.

Rutter, M. (1981). Stress Coping and Development: Some Issues and Some Questions. **journal of Child Psychology psychiatry**. 22, 323-356.

Ryan, N. (1989). Stress-Coping Strategies Identified From School Age Children's Perspective. **Research In Nursing And Health**. 12 (2), 110-120.

Schafer, W. (1992). **Stress management for wellness**. Hatcourt Brace Jovanovich college publisher.

Schafer, W. (1996). **Stress management for wellness**. (2rd ed). Hatcourt Brace Jovanovich college publisher.

Schwebel, A, Andraw, B. Harrey, A. and Reichman, W. (1990). **Personal Adjustment and Growth: A life Span Approach** (2nd Edition) Milton-Brown publisher. New York: (p.p 103- 178).

Seaward, B. (2002). **Managing Stress: Principles and Strategies for Health and Well Being**. Jones & Bartlett: Canada.

Selye, H. (1981). **The stress concept today: In Kutash, I., Schesinger, L.B, and Associates (Eds)**, Hand Book on Stress and Anxiety, XXV (2). PP. (216-227). London: Jossey – Bass Publishers.

Short, J. (1999). Resources for coping with stress.

<http://www.onsyd.com/stress>.

Smith, E. & Witt, S. (1993). A comparative study of Occupational Stress among African and White University Faculty, **Research in Higher Education**, 34 (2).

Spurlock, J. (2002). How stress affects the body.

<http://www.amwa-doc.org/puplication/WCHealthbook/streesamwch09.html>.

Stone, A. & Neale, L. (1994). New Measure of Daily Coping Development and Preliminary Results. **Journal of Personality and Social Psychology**, 46 (4), 892- 893.

Swanson, V. (1997). Stress: Theories, Causes and Outcomes.

<http://www.Stir.Yk/departments/humansciences/psychology/469/va246Allecturel>.

Taylor, A., Zimmer, C., Wormack, R., (2005). Strategies to prevent teacher stress and burnout, **Online Submission**, Pp24.

Web MD Health (1998). Personality and coping rules.

<http://www.nig.nl/congress/3rdeurneancngress.1995/abstract/081-115.html>.

Weber, h. (1995). Personality and coping rules.

<http://nig.nl/congress/3rdeuroneancngress.1995/abstract/081-1155.html>

Young, J. (1996). Common Maladaptive Coping Styles.

<http://www.schematherapy.com/ide6.htm>.

الملحق ١. أداة الدراسة بصورتها الأولى

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الدكتور المحترم
تحية وبعد . .

يقوم الباحث بإجراء دراسة علمية بعنوان " مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين
بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد والتربية
الخاصة من الجامعة الأردنية.

وبما أنكم تتمتعون بخبرة تربوية ودراية واسعة في المجال التربوي بشكل عام وفي مجال الإرشاد بشكل خاص، فإنني
أرجو منكم التكرم بتحكيم فقرات الاستبانة من حيث:

- درجة ملائمة الفقرات لمجالات الدراسة.
- درجة وضوح الفقرات.
- سلامة الصياغة اللغوية.
- أية تعديلات أو مقترحات ترونها مناسبة.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

الباحث

جلال المخيني

أولاً- مصادر الضغوط النفسية

الرقم	الفقرات	مدى ملائمة الفقرات لمجالات الدراسة		مدى وضوح الفقرات		سلامة الصياغة اللغوية		التعديل المقترح
		ملائمة	غير ملائمة	واضحة	غير واضحة	سليمة	غير سليمة	
أولاً:	صراع الدور							
١	أشعر أنني أقوم بتعليم أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري							
٢	أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة							
٣	أشعر أن عملي يعطل على حياتي الاجتماعية							
٤	أتلقي مطالب متعارضة من المسؤولين							
٥	مناخ المؤسسة التعليمية متقلب							
٦	أشعر أن العمل يضغط علي لأن أغير بعضاً من مبادئ							
ثانياً:	غموض الدور							
٧	المهام الموكلة لي غير واضحة							
٨	يطلب مني أن أعمل خارج نطاق وظيفتي كمعلم							
٩	الوصف الوظيفي لعملي كمعلم غير محدد							
١٠	أكلف كمعلم بتدريس مادة في غير تخصصي							
١١	أجهل صلاحياتي وحدود سلطتي							
١٢	يضايقتني عدم وضوح قوانين المدرسة التي أعمل بها							
١٣	أجهل الطرق التي يستخدمها المسؤولون عني في تقييم أدائي							
١٤	أجهل صلاحيات وحدود سلطة المسؤولين الذين أتعامل معهم الإدارة والمسؤولون							
ثالثاً:	لا أجد تعاوناً كافياً من مدير المدرسة							
١٥	مدير المدرسة لا يهتم كثيراً بشؤون المعلم							
١٦	مدير المدرسة لا يمنحني التقدير الذي استحق							
١٧	تمارس إدارة المدرسة ضغوطاً مختلفة على المعلم							
١٨	يضايقتني كثرة الأعمال الإدارية المسندة إلي بجانب التدريس							
١٩	تزعجني الزيارات المفاجئة للمدير							
٢٠	تزعجني الزيارات المفاجئة من مشرف							

							المادة	
							أشعر بضعف الموضوعية في تقويم المعلمين.	٢٢
							أشعر بضعف تعاون المشرفين التربويين مع المعلمين	٢٣
							زيادة عبء العمل أو نقصه	رابعاً
							أحس بأنني غير قادر على القيام بأعباء عملي	٢٤
							أشعر بالانزعاج عندما أحاول التوفيق بين متطلبات العمل والطلاب.	٢٥
							أضطر إلى أن أعمل في المساء وأوقات الإجازة لإنهاء عملي	٢٦
							أشعر بأن الحصص التي أدرسها يومياً أكثر من طاقتي	٢٧
							أشعر بأن عملي يؤثر سلباً على حياتي العائلية.	٢٨
							يضايقني عدم وجود وقت كافٍ لدي لتحضير الدروس.	٢٩
							كمية العمل المطلوبة مني كبيرة جداً.	٣٠
							متطلبات مهنتي تشعرني بالإحباط	٣١
							النمو الوظيفي	خامساً
							يزعجني أن فرصة التقدم والترقي في هذه المهنة بطيئة	٣٢
							أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية	٣٣
							يزعجني أن العلاقة بين مستوى الأداء والترقية متدنية جداً.	٣٤
							أشعر بقلّة الفرص المتاحة للمعلمين لإكمال دراستهم	٣٥
							أشعر بضعف تدريب المعلمين أثناء الخدمة	٣٦
							يزعجني عدم وجود خطة منظمة لتبادل الخبرات بين المعلمين	٣٧
							يزعجني عدم وجود إمكانيات كافية في المدرسة تخدم التطور المهني	٣٨
							بيئة العمل	سادساً
							يزعجني كثرة عدد الطلاب الموجودين في الصف الواحد	٣٩
							يضايقني سوء تصميم الغرف التدريسية	٤٠
							يزعجني عدم نظافة المباني والساحات التي نعمل بها	٤١
							يضايقني قلّة توافر مكاتب للمعلمين	٤٢
							يضايقني قلّة الكتب والمراجع في مكتبة المدرسة	٤٣
							يضايقني قلّة الوسائل التعليمية في المدرسة	٤٤
							يضايقني ضعف المختبرات في المدرسة	٤٥

٤٦	يضايقتني قلّة توافر إمكانيات لتصوير الأوراق المدرسية				
سابعاً	زملاء العمل				
٤٧	تضايقتني مشاعر الغيرة بين المعلمين				
٤٨	يضايقتني تفشي الصراعات بين الزملاء				
٤٩	يزعجني وجود تكتلات بين الزملاء الأمر الذي يؤدي إلى خلق جو غير ودي				
٥٠	يضايقتني أن أتحمّل أعباء تدريسية أكثر من زملائي				
٥١	يضايقتني عدم التعاون الكافي بين الزملاء				
٥٢	يضايقتني استخفاف بعض المدرسين بزملائهم.				
٥٣	أفكر بعض الأحيان بالاستقالة للضغط والمضايقات التي أتعرض لها من زملائي.				
٥٤	يزعجني جو التنافس الشديد بين الزملاء				
٥٥	أشعر بصعوبة إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل				
ثامناً	(الدخل) الراتب والحوافز التشجيعية				
٥٦	يزعجني أن الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية				
٥٧	يزعجني أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي				
٥٨	يزعجني أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية				
٥٩	يزعجني قلّة الحوافز والمكافآت التي توفرها إدارة المدرسة للمعلمين				
٦٠	يزعجني عدم وجود نظام واضح وعادل للرواتب في المدرسة				
٦١	يزعجني أن تعطى الحوافز لمن لا يستحقها				
تاسعاً	الاستقرار الوظيفي				
٦٢	لا أشعر بالأمان لمستقبلي الوظيفي				
٦٣	لا توجد امتيازات وظيفية مقارنة مع المؤسسات الأخرى.				
٦٤	التنقلات التي تحدث لا تتلاءم مع ظروف الشخصية				
٦٥	أشعر بأنه يمكن الاستغناء عن خدماتي في أي وقت.				
٦٦	لا أشعر بأن هناك نظام عادل للتنقلات				
٦٧	أشعر بالخوف الدائم على مستقبلي الوظيفي				
٦٨	أشعر بعدم الاستقرار بسبب وجود تحيزات شخصية تؤثر في تقييم أدائي				
عاشراً	الرضا الوظيفي				
٦٩	أشعر بأنني غير راضٍ عن عملي				

٧٠	لا أنصح أصدقائي بالعمل في حقل التعليم.						
٧١	أشعر بعدم مناسبة مهنة التدريس لميولي						
٧٢	أشعر بالملل والضيق بسبب ممارستي لمهنة التدريس.						
٧٣	أشعر بأن مهنة التدريس لا تحقق طموحي						
٧٤	أشعر بالندم لممارستي مهنة التدريس						
٧٥	أفكر دائماً بالاستقالة وتغيير المهنة						
الحادي عشر	القيمة والمكانة الاجتماعية						
٧٦	أشعر بأن المجتمع لا يقدر عمل المدرس ولا يحترمه						
٧٧	أشعر بعدم تقدير واحترام أولياء الأمور للمعلم						
٧٨	أشعر بعدم تقدير واحترام الطلاب للمعلم						
٧٩	أشعر بأن عائلتي لا تفخر في كوني معلماً						
٨٠	أشعر بأن إدارة المدرسة لا تشعر بقيمة عمل المعلم						
٨١	لا يوجد وعي لدى المجتمع بحجم التغيير الذي يمكن أن يحدثه المعلم						
٨٢	ينظر المجتمع إلى المعلم على أنه شخص ذو دخل محدود						
الثاني عشر	الجوانب الشخصية						
٨٣	متطلبات عمل المعلم تحمله نفقات مالية كبيرة.						
٨٤	تؤثر المسؤوليات العائلية على سير عمل المعلم.						
٨٥	لا يحقق عمل المعلم طموحه الشخصي بدرجة كبيرة.						
٨٦	تؤثر المشكلات المالية على أداء المعلم.						
٨٧	يشكل عمل المعلم عبئاً على صحته.						
٨٨	تؤثر المشكلات الأسرية على الحالة الانفعالية والنفسية للمعلم.						
٨٩	وظيفة المعلم تجعله متقلب المزاج.						
٩٠	وظيفة المعلم تحرمه من امتيازات كثيرة يستمتع بها الآخرون.						

ثانياً- أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

الرقم	الفقرات	مدى ملائمة الفقرات لمجالات الدراسة		مدى وضوح الفقرات		سلامة الصياغة اللغوية		التعديل المقترح
		ملائمة	غير ملائمة	واضحة	غير واضحة	سليمة	غير سليمة	
أولاً	الدعم الاجتماعي							
١	أحاول انتزاع كلمات الحب والتقدير من طلابي حتى أشعر بالنجاح.							
٢	أسعى إلى توثيق علاقتي مع زملائي في العمل حتى أشعر بالراحة والأمان.							
٣	أسعى إلى توثيق علاقتي مع طلابي حتى أشعر بالراحة والهدوء.							
٤	أتحدث إلى عائلتي طالباً المساعدة.							
٥	أتحدث إلى زوجي/ زوجتي بخصوص الموقف الذي أعاني منه.							
٦	أتحدث إلى شخص مقرب.							
٧	اعتمد على الآخرين لحل المشكلات التي أنعرض لها.							
ثانياً	استراتيجيات معرفية							
٨	أتحكم بأفكاري وانفعالاتي							
٩	أتوقع أن الأمور ستكون أفضل في المستقبل							
١٠	أنظر إلى الانتقادات التي توجه لي على أنها انتقادات للعمل وليست لي شخصياً							
١١	أحترم آراء زملائي في العمل بغض النظر عن كونها مطابقة لرأيي أو مغايراً له.							
١٢	أفكر بالموضوع، وأنشغل به حتى أجد الحل المناسب							
١٣	أحدد أبعاد الموضوع وأدرس جوانبه المختلفة							
١٤	أقنع نفسي بأن المشاكل التي أواجهها يمكن حلها.							
١٥	أنظر إلى الجوانب الإيجابية للموقف							
١٦	أحاول أن أفكر تفكيراً إيجابياً							
ثالثاً	أسلوب حل المشكلات							
١٧	استفيد من خبرات الزملاء عندما تواجهني مشكلة							
١٨	استشير بعض المتخصصين لمساعدتي في حل مشكلتي إذا لزم الأمر.							
١٩	أحاول تشخيص المشكلة التي تواجهني بطريقة دقيقة وواضحة.							
٢٠	أقنع نفسي انه من الطبيعي جداً أن أواجه							

						بعض المشكلات في العمل.	
						استخدم الأسلوب العلمي لحل المشكلات.	٢١
						أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	٢٢
						أقوم بجمع المعلومات حول المشكلة التي تواجهني.	٢٣
						الجا إلى الحوار المباشر والهادئ مع الشخص الذي سبب لي المشكلة.	٢٤
						الاسترخاء	رابعاً
						أمارس نظام الاسترخاء العضلي	٢٥
						أتنفس تنفساً عميقاً	٢٦
						أجلس في مكان مريح حتى تهدأ أعصابي.	٢٧
						أنام لساعات طويلة.	٢٨
						استمع إلى موسيقى هادئة.	٢٩
						الجا إلى تعاطي الأقراس المهدنة.	٣٠
						استلقي لفترة قصيرة واخذ قسطاً من الراحة.	٣١
						ممارسة التمارين الرياضية.	خامساً
						أمارس رياضة الجري.	٣٢
						أقوم بأداء بعض التمارين الرياضية.	٣٣
						أمارس رياضة المشي.	٣٤
						أمارس السباحة.	٣٥
						أمارس رياضتي المفضلة.	٣٦
						أمارس رياضة كرة القدم.	٣٧
						الجا إلى ممارسة رياضة عنيفة مثل: ملاكمة، حمل الأثقال.	٣٨
						الترفيه	سادساً
						أذهب في نزهة.	٣٩
						أواجه الموقف بالضحك	٤٠
						الجا إلى شرب القهوة والشاي	٤١
						أفرط في تناول الطعام	٤٢
						الجا إلى التدخين	٤٣
						أقوم بمشاهدة برامج تلفزيونية (فلم فيديو) كي أنسى المشكلة.	٤٤
						أقرأ الصحف والمجلات	٤٥
						أقوم بممارسة عمل أحبه.	٤٦
						استمع إلى الراديو	٤٧
						أذهب إلى السينما	٤٨
						اللجوء إلى الدين	سابعاً
						الجا إلى الصلاة	٤٩
						الجا إلى الدعاء والذكر	٥٠
						أتوكل على الله باعتبار أن ما يصيبني هو قضاء وقدر	٥١
						الجا إلى الاستغفار	٥٢
						أقوم بتلاوة القرآن الكريم أو الكتاب المقدس	٥٣
						أقوم بالتصدق على الفقراء	٥٤

الملحق ٢. أسماء محكمي أداة الدراسة

الرقم	الاسم	التخصص	الجامعة
١.	أ.د نسيمه داود	إرشاد نفسي	الجامعة الأردنية
٢.	أ.د جمال الخطيب	تربية خاصة	الجامعة الأردنية
٣.	د. أسعد الزعبي	إرشاد نفسي	الجامعة الأردنية
٤.	د. عادل طنوس	إرشاد نفسي	الجامعة الأردنية
٥.	د. إبراهيم باجس	إرشاد نفسي	الجامعة الأردنية
٦.	د. مياده الناطور	تربية خاصة	الجامعة الأردنية
٧.	أ.د محمد الريماوي	علم نفس تربوي	الجامعة الأردنية
٨.	د. رفعت الزعبي	علم نفس تربوي	الجامعة الأردنية
٩.	د. جيهان مطر	علم نفس تربوي	الجامعة الأردنية
١٠.	د. حيدر ظاظا	قياس وتقويم	الجامعة الأردنية
١١.	أ.د عبد القوي الزبيدي	علم نفس تربوي	جامعة السلطان قابوس
١٢.	د. علي الزاملي	علم نفس تربوي	جامعة السلطان قابوس
١٣.	د. علي كاظم	علم نفس تربوي	جامعة السلطان قابوس
١٤.	د. حسين الخروصي	علم نفس تربوي	جامعة السلطان قابوس

الملحق ٣. أداة الدراسة بصورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

أختي/ أخي المعلم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد . . .

أرجو التكرم بالإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة التي هي جزء من دراسة تهدف إلى الكشف عن مصادر الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها لدى المعلمين العاملين بوزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص الإرشاد والتربية الخاصة بكلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية، وإنني إذ أشكر جهدكم وتعاونكم البناء ومساعدتكم لي على تحقيق الهدف من الدراسة، أرجو قراءة كل عبارة بعناية والإجابة عليها بصدق. وإنني أؤكد لكم أن المعلومات والبيانات الواردة في هذه الاستبانة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي، وستعامل بموضوعية وسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث

جلال بن يوسف بن جمعة المخيني

البيانات الأولية:

أ- العمر _____ سنة

ب- الخبرة _____ سنة

ج- المؤهل العلمي

١. أقل من الدرجة الجامعية الأولى
٢. الدرجة الجامعية الأولى (بكالوريوس)
٣. دراسات عليا

د- الحالة الاجتماعية

١. متزوج
٢. أعزب

هـ- الجنس

١. ذكر
٢. أنثى

أولاً- مصادر الضغوط النفسية

فيما يلي مجموعة من الفقرات للكشف عن مصادر الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلمون، وهي تختلف في أشكالها وحدتها من شخص لآخر. المرجو منك: قراءة هذه المصادر بتمعن، ثم وضع إشارة (✓) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات المقياس إلى يسار الصفحة.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
١	أشعر أنني أقوم بتعليم أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري					
٢	أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة					
٣	أشعر أن عملي يعيق حياتي الاجتماعية					
٤	أتلقي مطالب متعارضة من المسؤولين					
٥	أشعر أن العمل يضغط علي لأن أغير بعضاً من مبادئ					
٦	تؤثر المسؤوليات العائلية على سير عمل المعلم					
٧	الوصف الوظيفي لعملي كمعلم غير محدد					
٨	يطلب مني أن أقوم بأعمال خارج نطاق وظيفتي كمعلم					
٩	أكلف كمعلم بتدريس مادة في غير تخصصي					
١٠	أجهل صلاحياتي وحدود سلطتي					
١١	يضايقني عدم وضوح قوانين المدرسة التي أعمل بها					
١٢	لا أجد تعاوناً كافياً من مدير المدرسة					
١٣	مدير المدرسة لا يهتم بشؤوني كمعلم					
١٤	مدير المدرسة لا يمنحني التقدير الذي أستحق					
١٥	تمارس إدارة المدرسة ضغوطاً مختلفة عليّ					
١٦	تزعجني زيارات المدير المفاجئة للصف					
١٧	تزعجني زيارات المشرف المفاجئة للصف					
١٨	أشعر بضعف الموضوعية في تقويم المعلمين					
١٩	أشعر بضعف تعاون المشرفين التربويين مع المعلمين					
٢٠	تضايقني كثرة المهام المسندة إلي بجانب التدريس					
٢١	أحس بأنني غير قادر على القيام بأعباء عملي					
٢٢	أشعر بصعوبة في التوفيق بين متطلبات العمل					
٢٣	أضطر إلى أن أعمل خارج أوقات الدوام لإنهاء أعمالي					

٢٤	أشعر بأن الحصة التي أدرسها يومياً تفوق طاقتي				
٢٥	أشعر بأن عملي يؤثر سلباً على حياتي العائلية				
٢٦	يضايقني عدم وجود وقت كافٍ لدي لتحضير الدروس				
٢٧	عملي كمعلم يشكل عبئاً على صحتي				
٢٨	يزعجني أن فرصة التقدم والترقية في مهنة التدريس محدودة				
٢٩	يزعجني أن العلاقة بين مستوى الأداء والترقية ضعيفة				
٣٠	أشعر بقلّة الفرص المتاحة للمعلمين لإكمال دراستهم				
٣١	أشعر بضعف تدريب المعلمين أثناء الخدمة				
٣٢	يزعجني عدم وجود خطة منظمة لتبادل الخبرات بين المعلمين				
٣٣	يزعجني عدم وجود إمكانيات كافية في المدرسة تخدم النمو المهني للمدرّس				
٣٤	عملي كمعلم لا يحقق طموحاتي الشخصية				
٣٥	يزعجني كثرة عدد الطلاب الموجودين في الصف الواحد				
٣٦	يضايقني سوء تصميم الغرف التدريسية				
٣٧	يزعجني عدم نظافة المباني والساحات التي يعمل بها المدرس				
٣٨	تضايقني قلّة توافر مكاتب للمعلمين				
٣٩	تضايقني قلّة الكتب والمراجع في مكتبة المدرسة				
٤٠	تضايقني قلّة الوسائل التعليمية في المدرسة				
٤١	يضايقني ضعف المختبرات في المدرسة				
٤٢	يضايقني وجود الصراعات بين الزملاء				
٤٣	يضايقني أن أتحمّل أعباء تدريسية أكثر من زملائي				
٤٤	يضايقني عدم التعاون الكافي بين الزملاء				
٤٥	يضايقني عدم احترام بعض المدرسين لزملائهم				
٤٦	تزعجني الضغوط والمضايقات التي أتعرض لها من زملائي				
٤٧	يزعجني جو التنافس بين الزملاء				
٤٨	أشعر بصعوبة إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل				
٤٩	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الضرورية				
٥٠	الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي				
٥١	الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية				

٥٢	تزعجني قلّة الحوافز والمكافآت التي توفرها إدارة المدرسة للمعلمين				
٥٣	يزعجني عدم وجود نظام واضح وعادل للرواتب في المدرسة				

٥٤	يزعجني أن تعطى الحوافز لمن لا يستحقها				
٥٥	تؤثر المشكلات المالية على أدائي كمعلم				
٥٦	لا أشعر بالأمان لمستقبلي الوظيفي				
٥٧	لا توجد للمعلم امتيازات وظيفية مقارنة مع الوظائف الأخرى				
٥٨	التنقلات التي تحدث لا تتلاءم مع ظروف الشخصية				
٥٩	أشعر بأنه يمكن الاستغناء عن خدماتي في أي وقت				
٦٠	لا أشعر بأن هناك نظاماً عادلاً للتنقلات				
٦١	أشعر بعدم الاستقرار بسبب وجود تحيزات شخصية تؤثر في تقييم أدائي				
٦٢	أشعر بأنني غير راضٍ عن عملي				
٦٣	لا أنصح أصدقائي بالعمل في حقل التعليم				
٦٤	أشعر بعدم مناسبة مهنة التدريس لميولي				
٦٥	أشعر بالملل والضيق بسبب ممارستي لمهنة التدريس				
٦٦	أشعر بأن مهنة التدريس لا تحقق طموحي				
٦٧	أشعر بالندم لاختياري مهنة التدريس				
٦٨	أفكر بالاستقالة وتغيير المهنة				
٦٩	أشعر بأن المجتمع لا يقدر عمل المدرس ولا يحترمه				
٧٠	أشعر بعدم تقدير واحترام أولياء الأمور للمعلم				
٧١	أشعر بعدم تقدير واحترام الطلاب للمعلم				
٧٢	أشعر بأن عائلتي لا تفخر بكوني معلماً				
٧٣	أشعر بأن إدارة المدرسة لا تشعر بقيمة عمل المعلم				
٧٤	لا يوجد وعي لدى المجتمع بحجم التغيير الذي يمكن أن يحدثه المعلم				
٧٥	ينظر المجتمع إلى المعلم على أنه شخص ذو دخل محدود				

ثانياً- أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

فيما يلي مجموعة من الفقرات تمثل أساليب التعامل التي يستخدمها المعلمون لمواجهة الضغوط النفسية التي يتعرضون إليها، المرجو منك:

قراءة هذه الأساليب بتمعن، ثم وضع إشارة (✓) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات المقياس إلى يسار الصفحة.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
١	أحاول الحصول على الحب والتقدير من طلابي حتى أشعر بالنجاح					
٢	أسعى إلى توثيق علاقتي مع زملائي في العمل حتى أشعر بالراحة والأمان					
٣	أسعى إلى توثيق علاقتي مع طلابي حتى أشعر بالراحة والهدوء					
٤	في حال تعرضي للضغط ألجأ إلى عائلتي طالباً المساعدة					
٥	أتحدث إلى زوجي/ زوجتي بخصوص الموقف الذي أعاني منه					
٦	أتحدث إلى شخص مقرب حول الموضوع الذي يزعجني					
٧	أعتمد على الآخرين لحل المشكلات التي أتعرض لها					
٨	أتحكم بأفكاري وانفعالاتي عند تعرضي لموقف ضاغط					
٩	أتوقع أن الأمور ستكون أفضل في المستقبل					
١٠	أنظر إلى الانتقادات التي توجه لي على أنها انتقادات للعمل وليست لي شخصياً					
١١	أحترم آراء زملائي في العمل بغض النظر عن كونها مطابقة لرأيي أو مغايرة له					
١٢	أفكر بالموضوع حتى أجد الحل المناسب					
١٣	أحدد أبعاد الموضوع وأدرس جوانبه المختلفة					
١٤	أنظر إلى الجوانب الإيجابية للموقف					
١٥	أحاول أن أفكر تفكيراً إيجابياً					
١٦	أقع نفسي أنه من الطبيعي جداً أن أواجه بعض المشكلات في العمل					
١٧	أقع نفسي بأن المشاكل التي أواجهها يمكن حلها					
١٨	أقوم بجمع المعلومات حول المشكلة التي تواجهني					
١٩	أحاول تشخيص المشكلة التي تواجهني بطريقة دقيقة وواضحة					
٢٠	أستخدم الأسلوب العلمي لحل المشكلات					
٢١	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة					
٢٢	أقوم بموازنة البدائل لاختيار أنسبها لي					
٢٣	أمارس الاسترخاء العضلي					
٢٤	أتنفس تنفساً عميقاً					

٢٥	أجلس في مكان مريح حتى تهدأ أعصابي				
٢٦	أنام لساعات طويلة				
٢٧	أستمع إلى موسيقى هادئة				
٢٨	الجا إلى تناول الأقرص المهدئة				
٢٩	أستلقي لفترة قصيرة وأخذ قسطا من الراحة				
٣٠	أمارس رياضة الجري				
٣١	أقوم بأداء بعض التمارين الرياضية				
٣٢	أمارس رياضة المشي				
٣٣	أمارس السباحة				
٣٤	أمارس رياضة كرة القدم				
٣٥	ألجا إلى ممارسة رياضة عنيفة مثل: الملاكمة وحمل الأثقال				
٣٦	أذهب في نزهة				
٣٧	أواجه الموقف الضاغط بالضحك				
٣٨	ألجا إلى شرب القهوة والشاي				
٣٩	أفرط في تناول الطعام				
٤٠	ألجا إلى التدخين				
٤١	أقوم بمشاهدة برامج تلفزيونية كي أنسى المشكلة				
٤٢	أقرأ الصحف والمجلات				
٤٣	أقوم بممارسة عمل أحبه				
٤٤	أذهب إلى السينما				
٤٥	ألجا إلى الصلاة				
٤٦	ألجا إلى الدعاء والذكر				
٤٧	ألجا إلى الاستغفار				
٤٨	أقوم بتلاوة القرآن الكريم				

SOURCES OF PSYCHOLOGICAL STRESS AND METHODS OF COPING WITH THEM AMONG WORKING TEACHERS AT OMAN MINISTRY OF EDUCATION

By

Jalal Bin Yousuf Bin Juma Al. Mukhaini

Supervisor

Dr. Nasima Dawoud, Prof.

ABSTRACT

This study aimed to identify sources of stress and methods of dealing with it among teachers working in Ministry of Education at Sultanate of Oman.

To answer these questions a class random sample was selected for the study, consisted of (522) male and female teachers. For achieving the purposes of this study, two were developed a measuring instrument for assessing sources of stress, and a measuring for assessing methods of dealing with it. After using a suitable validity and reliability standards for each instrument, arithmetic average, standard deviation and (t) test were calculated to examine the differences regarding sources of stress and methods of dealing with it among teachers.

The results of the study indicate that the degree of stress on teachers regarding all areas of research was moderate significant differences were found regarding (work colleagues, and workload) attributed to gender variable. significant differences were found regarding sources of stress on teachers in (career growth, salary, encouragement and incentives) attributed to experience variable. There were significant differences in sources of stress on teachers in (career growth, job satisfaction and workload) attributed to scientific degree variable. The study has also found that there were no significant differences in sources of stress regarding all fields of the study tool related to sources of stress; this result is attributed to age and social situation variables.

In addition, the study has found that teachers (ask God's help) as a way of relief which got the highest degree of treatment, whilst the field of (practicing exercises) had the lowest average and the lowest degree of treatment. There were significant differences regarding methods used by teachers to deal with stress in (social support, relaxation, practicing exercises and entertainment) attributed to gender variable. There were significant differences regarding methods used by teachers to deal with stress in the areas of (relaxation) attributed to experience variable. There were significant differences regarding methods used by teachers to deal with stress in (cognitive strategies and practicing exercises) attributed to scientific degree. There were significant differences regarding methods used by teachers in dealing with stress regarding (relaxation and entertainment) attributed to social situation.