



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 نسيمه داود

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

الإرشاد النفسي والتربوي

تتعمد كلية الدراسات العليا
هذه النسخة من الرسالة
التوقيع: ٢٠٠٨

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

كانون الثاني، ٢٠٠٨

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 السلبية 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

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 نسيمه 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 (حراشة، 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 يكفيه 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 و رالف (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 إنجازه، أو أنه غير قادر على الاستمرار في ممارسة الروتين الموجود في حياته، فإنه يشعر بالإعياء والتعب والاحترق 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 (ضمرة ، 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).

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). الإستراتيجيات 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>.

المساعد، 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.