

جامعة النجاح الوطنية

عمادة كلية الدراسات العليا

مصادر ومستوى الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما  
يراهها معلمو وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية

رسالة ماجستير

مقدمة من

يحيى محمد مسلم ندى

إشراف

الدكتور غسان الحلو

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة التربوية

بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين

١٤١٩ هـ / ١٩٩٨ م

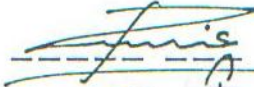
مصادر ومستوى الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما  
يراهها معلمو وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية

رسالة ماجستير

مقدمة من

يحيى محمد مسلم ندى

أعضاء لجنة المناقشة

|                                                                                     |          |   |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|-----------------------|
|   | (رئيساً) | - | د. غسان الحلو         |
|  | (عضواً)  | - | د. تيسير عبد الله     |
|  | (عضواً)  | - | د. عبد عساف           |
|  | (عضواً)  | - | د. عبد الناصر القدومي |

نابلس ١٤١٩هـ | ١٩٩٨م

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ ٢٥ / ٥ / ١٩٩٨ وأجيزت

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ أَطِيعُوا النَّبِيَّ

وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

وَقُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ أَطِيعُوا النَّبِيَّ

وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

الآية (٢٥) من سورة آل عمران

## الإهداء

إلى أبي الحبيب في مثواه وإلى أمي الحنونة

إلى روح طفلنا الحبيب معاذ

إلى زوجتي الغالية وأولادي الأحباء سمية وأحمد ومحمد وعبد الناصر وسامية وزكريا

الذين حملوا معي أعباء دراستي

إلى اخوتي رياض وإسحق ومحمد وعائلاتهم وأخواتي روضة وفاطمة وعائلاتهم

وإلى كل فرد في عائلة ندى وفخرهم حسيب (أبا شكري)

يحيى

## الشكر والتقدير

الشكر والحمد لله الذي أعانني على إتمام عملي هذا ، و يسر لي من أعانني على تخطي كل عقبة واجهتني وقدم لي النور الذي اهتديت به طيلة فترة بحثي وعملي، وأخص بهذا الدكتور غسان الحلو الذي أشرف على رسالتي وأتقدم إليه بعظيم الشكر والامتنان .

هذا وأتقدم بشكري أيضاً إلى كل من :

- الدكتور عبد عساف والدكتور تيسير عبد الله والدكتور عبد الناصر القدومي الذين تفضلوا بمناقشة هذه الرسالة.
- الأستاذ علي طوقان والدكتور سعيد البيشاوي الذين تابعا معي العمل منذ البداية حتى النهاية .
- الأستاذ محمد جواد جبر الذي قام بعملية التدقيق اللغوي للرسالة .
- الاخوة جمال جودت وأحمد عبد الله ندى ، وعصام صلاح للمساعدة في أعمال الطباعة والحاسوب .
- الأخ محمد عطاالله مدير مدرسة ذكور بلاطة الأساسية الثانية .
- الزملاء طلب حميدان ، وجهاد الجرف ، ورشاد حمدان للمساعدة المعلوماتية .
- ابن العم خليل ندى نائب مدير وكالة الغوث بمنطقة نابلس الذي كان يداً لي في كل خطوة من خطوات بحثي .

الباحث

# المحتويات

|    |                                                  |
|----|--------------------------------------------------|
| أ  | الإهداء                                          |
| ب  | الشكر والتقدير                                   |
| ج  | المحتويات                                        |
| هـ | فهرس الجداول                                     |
| و  | الملخص                                           |
|    | الفصل الأول                                      |
| ٢  | المقدمة                                          |
| ٥  | مشكلة الدراسة                                    |
| ٨  | أهمية الدراسة                                    |
| ٩  | هدف الدراسة                                      |
| ٩  | فرضيات الدراسة                                   |
| ١٠ | حدود الدراسة                                     |
| ١١ | تعريف المصطلحات                                  |
|    | الفصل الثاني : الخلفية النظرية والدراسات السابقة |
| ١٥ | الخلفية النظرية                                  |
| ٤٤ | الدراسات الأجنبية                                |
| ٥١ | الدراسات العربية                                 |
|    | الفصل الثالث : إجراءات الدراسة                   |
| ٦١ | المنهج المستخدم                                  |
| ٦١ | مجتمع الدراسة                                    |

|     |                                                |
|-----|------------------------------------------------|
| ٦٣  | عينة الدراسة                                   |
| ٦٣  | أدوات الدراسة                                  |
| ٦٥  | تقنين أداة الدراسة                             |
| ٦٦  | إجراءات تطبيق الدراسة                          |
| ٦٧  | المعالجة الإحصائية                             |
|     | <b>الفصل الرابع : نتائج الدراسة</b>            |
| ٧٠  | نتائج الدراسة                                  |
|     | <b>الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات</b> |
| ٩٧  | مناقشة النتائج                                 |
| ١٠٥ | التوصيات                                       |
|     | <b>قائمة المراجع</b>                           |
| ١٠٨ | المراجع العربية                                |
| ١١٥ | المراجع الأجنبية                               |
|     | <b>الملاحق</b>                                 |
| ١١٩ | ملحق رقم (١)                                   |
| ١٣٠ | ملحق رقم (٢)                                   |
| ١٣٢ | ملحق رقم (٣)                                   |
| ١٣٤ | ملحق رقم (٤)                                   |
| ١٣٦ | ملحق رقم (٥)                                   |
| ١٣٧ | الملخص باللغة الإنجليزية                       |

# فهرس الجداول

- ٦١ (١) توزيع مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير الجنس .
- ٦٢ (٢) توزيع مجتمع الدراسة تبعاً لمتغيري العمر والمؤهل .
- ٦٣ (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة .
- ٧١ (٤) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعء عبء الدور وغموضه .
- ٧٢ (٥) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعء ضغط العمل .
- ٧٣ (٦) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعء ضغط المدرسة .
- ٧٤ (٧) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعء الرضا المهني .
- ٧٥ (٨) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعء النمط القيادي لمدير المدرسة
- ٧٦ (٩) ترتيب أبعاد الضغط النفسي تنازلياً تبعاً لدرجتها .
- (١٠) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الضغوط النفسية لدى أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس .
- ٧٧ (١١) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الضغوط النفسية لدى أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- ٧٨ (١٢) المتوسطات الحسابية والإنحرافات للضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر.
- ٨٠ (١٣) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر.
- ٨١ (١٤) المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعء النمط الإداري والقيادة .
- ٨٢ (١٥) المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعء العلاقات مع الزملاء .
- ٨٣ (١٦) المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعء الحوافز والأجور والترقيات.
- ٨٤ (١٧) المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعء ظروف العمل .
- ٨٥ (١٨) المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعء الأنظمة والتعليمات .
- ٨٦ (١٩) ترتيب أبعاد الروح المعنوية تنازلياً تبعاً لأهميتها .
- ٨٧ (٢٠) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الروح المعنوية تبعاً لمتغير الجنس.
- ٨٨ (٢١) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الروح المعنوية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- ٨٩ (٢٢) المتوسطات الحسابية والإنحرافات للروح المعنوية تبعاً لمتغير العمر.
- ٩١ (٢٣) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الروح المعنوية تبعاً لمتغير العمر .
- ٩٢ (٢٤) نتائج اختبار (L.S.D.) للروح المعنوية لبعء العلاقات مع الزملاء تبعاً لمتغير العمر
- ٩٣ (٢٥) نتائج اختبار (L.S.D.) للروح المعنوية لبعء ظروف العمل تبعاً لمتغير العمر .
- ٩٤ (٢٦) نتائج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الضغوط النفسية والروح المعنوية .
- ٩٥

## الملخص

مصادر ومستوى الضغط النفسي وعلاقتها

بالروح المعنوية كما يراها معلمو وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية

اهتم الباحثون كثيراً بموضوع الضغط النفسي لما له من آثار سلبية على صحة الإنسان الجسمية

والنفسية، ولما له من علاقة بالكثير من المتغيرات مثل دافعية الإنسان للعمل وروحه المعنوية .

هذا وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر ومستوى الضغط النفسي للمعلمين في وكالة

الغوث في منطقة نابلس التعليمية في ضوء متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والعمر ، كما هدفت الدراسة

إلى معرفة علاقة الضغط النفسي بالروح المعنوية لديهم ، وفي ضوء معرفة درجة الروح المعنوية

والأبعاد ذات العلاقة معها حسب متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والعمر .

بلغ مجتمع الدراسة (٥٧٥) معلماً أخذ الباحث منه عينة مكونة من (١٤٤) معلماً بنسبة ٢٥% من

المجتمع الأصلي ، وكون الباحث استبانة من قسمين أحدهما لقياس الضغوط النفسية و الأخرى لقياس

الروح المعنوية عرضت على ستة محكمين من ذوي الاختصاص في جامعة النجاح الوطنية ، ثم تم

حساب معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار باستخدام كل من معامل الارتباط بيرسون ومعادلة كرنباخ الفا

وكان معامل الارتباط بيرسون (٠،٧٠) للقسم الأول المختص بقياس الضغط النفسي و(٠،٨٢) للقسم

الثاني المختص بقياس الروح المعنوية ، أما معامل الارتباط باستخدام معادلة كرنباخ الفا فكان (٠،٧٣)

لقسم قياس الضغط النفسي و (٠،٩٢) لقسم قياس الروح المعنوية ، فكانت صالحة للاستخدام لأغراض

الدراسة.

وبعد استخدام المعالجات الإحصائية وتحليل النتائج توصلت الدراسة إلى ما يلي :

(١) كان هناك درجة متوسطة من الضغوط النفسية لدى معلمي مدارس وكالة الغوث في منطقة

نابلس ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة (٥٤،٢٣) % .

- (٢) كانت مصادر الضغط المؤثرة على المعلمين بالترتيب التنازلي تبعاً لدرجتها : ضغط المدرسة ونسبته (٦٤,٤٦%) ، ضغط العمل ونسبته (٥٦,٧٤%) ، عبء الدور وغموضه ونسبته (٤٦,٨%) ، الرضا المهني ونسبته (٣٨,٨٤%) ، النمط القيادي لمدير المدرسة ونسبته (٣٧,٢%) .
- (٣) لا يوجد تأثير لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والعمر على مصادر الضغط النفسي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .
- (٤) درجة الروح المعنوية متوسطة لدى المعلمين والمعلمات ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٦٥,٧٥%) .
- (٥) ترتيب العوامل المؤدية إلى ارتفاع الروح المعنوية تبعاً لأهميتها كانت كما يلي : العلاقات مع الزملاء ، النمط الإداري والقيادة ، ظروف العمل ، الأنظمة والتعليمات ، الحوافز والأجور والترقيات .
- (٦) لا توجد علاقة لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والعمر مع الروح المعنوية لدى المعلمين والمعلمات .
- (٧) توجد علاقة ارتباطية سلبية بين مستوى الضغط النفسي للمعلمين ودرجة الروح المعنوية لديهم .
- هذا وقد توجهت الدراسة بعدد من التوصيات والمقترحات ، كان الغرض منها توجيه أنظار المسؤولين إلى معاناة المعلمين للعمل على التخفيف منها وذلك لكونهم قطاع فاعل من قطاعات شعبنا الفلسطيني ، ولأهمية الدور الذي قاموا به ولا زالوا في البناء والتجهيز لمستقبل دولتنا الفلسطينية المستقلة.

## الفصل الأول

. المقدمة

. مشكلة الدراسة

. أهمية الدراسة

. هدف الدراسة

. فرضيات الدراسة

. حدود الدراسة

. تعريف المصطلحات

# الفصل الأول

## المقدمة :

تأثر الإنسان منذ فجر التاريخ بالعديد من أسباب المعاناة النفسية والاجتماعية والاقتصادية ، بحيث انعكست بشكل مباشر على سلوكه وتصرفاته، في الوقت الذي أسهمت فيه الظروف والمواقف الضاغطة على مجرى حياته ، ولعبت مثل هذه الأسباب دوراً هاماً في تحديد درجة تكيفه في مواجهة هذه الأعباء ، لضمان استمراره وبقائه (عبد الخالق ، ١٩٩٦) .

ومع تطور الحياة بجوانبها المختلفة ، ظهرت عدة نظريات إدارية ونفسية عديدة أولت عناية خاصة بنفسية الفرد وسلوكه الاجتماعي في ظل الأعباء الجديدة التي فرضتها عمليات التطور والنهضة العلمية والصناعية ، الأمر الذي أدى إلى اختلاف طبيعة الأعباء المهنية والوظيفية التي أصبح لزاماً على الإنسان أن يحملها ويعيشها مما أدى إلى ظهور أنواع جديدة من ضغوط العمل في مختلف المهن التي يلعب الإنسان دوراً بارزاً فيها (طوقان، ١٩٩١).

ويشير الفكر الإداري إلى أن العاملين في مختلف المؤسسات ، أخذوا يواجهون أعباء وظيفية جديدة أدت إلى بروز ألوان جديدة من ضغوط العمل لم تكن موجودة أصلاً من قبل مثل الضغوط المعيشية وزيادة المتطلبات الحياتية في ضوء التقدم العلمي والتكنولوجي المتسارع (عقيلي، ١٩٩٧) .

ولعل ما شهدته تجارب هوثورن (Hawthorne Experiments , 1927) في (في الشنواني، ١٩٨٣) من انتقادات وتحليلات ودراسات ، تفسر مدى الاهتمام الذي عني به

الفكر الإداري في استيعاب الجوانب النفسية والسلوكية المحيطة بالعمل ، وذلك من أجل تطويعها في خدمة العملية الإدارية في مختلف المهن والوظائف .

ويمكن القول بأن المؤثرات النفسية المسببة لضغوط العمل ومعنويات العاملين تتفاوت من موقع لآخر ، ومن نظام إداري إلى نظام آخر مثلما تتفاوت من مهنة إلى أخرى لكنها على اختلافها ، قد تتسبب في تأثيرات سلوكية ونفسية وجسمية تنعكس مباشرة على درجة أداء العاملين وإنتاجيتهم ، وتسهم بالتالي في التأثير على مدى تحقيق أهداف المؤسسة أو عدم تحقيقها. (Richard, 1991) .

لقد أولى الباحثون و العلماء اهتماماً خاصاً بعلم النفس الإداري بعامة ، و الضغط النفسي بخاصة ، وظهر على صعيد البحث العلمي دراسات وبحوث ميدانية عديدة تناولت الآثار السلبية التي تعكسها الضغوط النفسية على الصحة النفسية والصحة النفسية للعاملين ( علي، ١٩٩٣ ) . ولما كان لمفهوم الضغط النفسي من غموض و خلط مع مفاهيم مناظرة مثل مفاهيم القلق والإحباط و التوتر و الصراع ( أبو مغلي ، ١٩٨٧ ) ، نجد أنه لم يتطرق الباحثون و العلماء لهذا الموضوع إلا متأخرين ، فقد قام سيلاي ( Selye, 1936 ) ( في جبريل ، ١٩٩٤ ) بدراسته التي كانت بشكل خاص منطلقاً لزيادة الاهتمام بموضوع الضغط النفسي ، ودعي بحق على أنه الأب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي ، وأكدت تجاربه وجود آثار للضغط النفسي على العمليات الفسيولوجية للعضوية قد تكون سارة وقد تكون مؤذية ، أي أن سيلاي ( Selye ) قد ركز على البعد الفسيولوجي في موضوع الضغط النفسي حيث أن الجسم يؤدي ردود فعل بيولوجية للضغوط ، ممثلاً ذلك في نموذج من ثلاث مراحل أسماء أعراض التلاؤم العام (General Adaptation Syndrome ) ، قام بتقسيمها على النحو التالي:

أولاً : مرحلة الإنذار و التحذير أو الصدمة ، وفيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد ، وتقوم بإفراز الهرمونات ، ويتسارع الضغط و التنفس ، ويصبح فيها الشخص في حالة تأهب و استعداد للقتال أو الهرب .

ثانياً : مرحلة المقاومة ، وتحدث في حالة عدم انتهاء العوامل المسببة للمرحلة الأولى ، وفي هذه المرحلة يشعر الجسم بضرورة التعامل مع تلك التغيرات الكثيرة والضارة ومحاولة وضع حد لها بمقاومتها والقضاء عليها أو إضعافها والتخفيف من أثارها الضارة ، من أجل ذلك يقوم الجسم بحشد الطاقات والإمكانات لمقاومة الخلل الداخلي الذي حدث في الجسم .

ثالثاً: مرحلة الإنهاك ، و تحدث إذا طالت المواجهة واستمرت العوامل المسببة للضغط فيستنفذ الجسم ما عنده من طاقات وإمكانات ويبدأ مخزونة الإستراتيجي من الفيتامينات والمعادن بالنفاد ويضعف جهاز المناعة لديه وهذا كله يضعف قدرته على المقاومة مما يؤدي إلى الانهيار جسياً و انفعالياً (في العاصي، ١٩٩٣) .

وتختلف مستويات الضغط النفسي تبعاً لتنوع العمل وطبيعته ، وعليه يشير لانغفورد (Langford, 1987) بهذا المفهوم إلى أن أكثر مجالات العمل إثارة للضغط تلك المجالات التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس ، والتي يكرس فيها الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين فالمعلمين والمشرفين الاجتماعيين والمرضى والأطباء ، معرضين للضغط أكثر من غيرهم ، حيث يختار هؤلاء مهنتهم ولديهم الرغبة القوية لمساعدة الآخرين ، ولكنهم سرعان ما يدركون حجم المشاكل والأفراد الذين يطلبون المساعدة ، فيعملون بأقصى جهدهم ليجدوا أن المشاكل تستمر ، عندها يصيبهم الإنهاك ويشعرون بالاحترق لشعورهم بأنهم عديمو الفائدة .

يعتبر اليماني وبوقحوص (١٩٩٦) أن المعلمين من أكثر فئات العاملين شعوراً بالضغط على الإطلاق لوقوعهم بين قطبين من الرغبات ، رغبة المجتمع في أن يحقق المعلم كل ما هو

متوقع منه دون وضع أي اعتبارات لأي مسببات قد تحد من ذلك ، ورغبة الطلاب في أن يخفف المعلم من المغالاة في توقعاته منهم بتحقيق أهداف تتطلب منهم الجهد والتعب .

وقد تداول الباحثون عدداً من المصطلحات للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله ، منها الروح المعنوية والرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي ، وهذه المصطلحات إن اختلفت في تفصيلات مدلولاتها ، فهي تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً و التي قد تكون سلبية أو إيجابية (عاشور ، ١٩٨٢) .

وأكد الباحثون أن مفهومي الروح المعنوية والرضا الوظيفي مرتبطان ارتباطاً وثيقاً ، وأن الرضا الوظيفي هو أحد مكونات الروح المعنوية (الشيخ و سلامه، ١٩٨٢) .

## مشكلة الدراسة:

من خلال مراجعة الباحث لكثير من الأدبيات العربية و الأجنبية المتعلقة بمهنة التعليم مثل دراسة كل من (Lee,1995)، و ( Keiper , and Busselle,1996 )، (ومساعد، ١٩٩٣)، و(الفاعوري ، ١٩٩٠) ، (وديراني ، ١٩٩٢) (سلامه، ١٩٩٥) و(اليمني وبوقحوص، ١٩٩٦) و(السعافين ، ١٩٩٢) و (Konicek ,1992) و (Marlow and others ,1996) و (Mathews, 1997)، وفي بيئات و ظروف عمل مختلفة ، وعبر ملاحظاته لكثير من الظواهر و المتغيرات التي تؤثر على العاملين في مهنة التعليم في بيئة العمل الفلسطينية باعتباره واحداً من هؤلاء و متابعاته لحادثة إضراب المعلمين خلال العام الدراسي ٩٦/٩٧ ، وما عقبها من تداعيات كثيرة و تحليلات ومقالات نقلتها وسائل الإعلام المختلفة ، تمثلت لدى الباحث قاعدة

أساسية للسعي من أجل بحث ظاهرة عدم الرضا لدى المعلمين ، ومكوناتها ، والمتغيرات المتعلقة بها نظراً للأهمية التي تمثلها مهنة التعليم ، وما يمثلها المعلم من مكانة متميزة في هذه المهنة .

ولما كان المعلم هو أحد أهم أركان العملية التعليمية ، فإن أي معوقات تعترض طريقه و تحول بالتالي دون أدائه التعليمي على النحو الأفضل ، تؤدي إلى إحساسه المباشر بعجزه عن القيام بواجباته و مسؤولياته تجاه الأجيال التي يعلمها و المجتمع الذي يعمل فيه وإزاء هذا الصراع بين الواقع وما هو متوقع أن يقوم به المعلم ، فإن ذلك يدفع باتجاه الاحتراق النفسي والمعنوية المنخفضة و الضغط النفسي (ديفز ، ١٩٩٥) .

ويرى الباحث أن التقدم العلمي و التقني المتسارع الذي يعيشه العالم اليوم في مختلف مجالات الحياة ، و ظهور نظريات تربوية عديدة و تطور وسائل التعليم ، وتوظيف الأساليب والنظريات و الأنماط الإدارية الحديثة في خدمة العملية التعليمية و رفع كفايات العاملين في مهنة التعليم و بالتالي تحسين أدائهم و تحصيل طلبتهم أدى إلى التفكير في البحث في الأسباب والمؤثرات التي تؤثر على معنويات العاملين و رضاهم المهني ، وقياس مستوى الضغوط النفسية التي يتعرضون لها و الوقوف على الظواهر السلبية التي تؤثر في أدائهم ، والبحث في حاجات العاملين و سبل النهوض بها نحو الأفضل ، وقد حاولت دراسات عديدة في البيئتين العربية والغربية البحث في الأسباب و المسببات التي تعترض مهنة التعليم بغية التوجيه بإيجاد الحلول العملية لمعالجتها مثل دراسة كل من : أبو مغلي (١٩٨٧) ، والفاعوري ( ١٩٩٠ ) ، وديراني (١٩٩٢) ، ورمضان ( ١٩٩١ ) ، وغيرها من الدراسات ، كما أن أدبيات و دراسات نظرية عديدة عملت على البحث في ظاهرة الروح المعنوية و الضغط النفسي و الحاجات الإنسانية إلا أن كل ذلك لم يبلغ به حد المعالجة الجذرية لما يعاني منه المعلمون ، وهذا ما يفسر استمرار تذمر المعلمين من ظروف العمل النفسية و المادية ، ولا زال هؤلاء المعلمون ينتظرون الوعود

والحلول العملية التي سمعوها من المسؤولين ، لكنهم في ذات الوقت لا زالوا يعملون في ظروف عمل صعبة للغاية حيث استمر عدد الطلاب داخل الغرف الدراسية مرتفعاً جداً ، ولا زالت العملية التعليمية تراوح مكانها و ظروف العمل النفسية و الفيزيائية ثابتة لم تتغير ولم تتحول نحو الأفضل ، ولا زال المعلم الفلسطيني يعيش الأجواء نفسها التي تضغط عليه و تؤثر في معنوياته و رضاه المهني ، ولا زالت الأسباب التي تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط النفسي عليه قائمة لم تتغير ، وبقيت حاجاته الأساسية و النفسية تنتظر الإشباع الذي يعتبر حجر الزاوية بالنسبة له ، ولا زالت بيئة العمل تضغط على المعلم سلبياً ، وأن استمرار الوضع يراوح مكانه و بقاء المعلم يعيش في دوامة من الجمود انتظاراً للمستقبل الذي يجهل طبيعته ، فإن المشكلة الأساس سوف تبقى تطفو على السطح و ستبقى مهنة التعليم المهنة الأصعب، وسيبقى العاملون يتعرضون إلى مزيد من الضغوط النفسية ، و سيبقى طالبنا هو الأكثر تأثراً بكل هذه الظروف و المناخات التعليمية السلبية ، وعلى هذا فسوف يبقى مجتمعنا الفلسطيني عاجزاً عن التخطيط السليم للمستقبل في مختلف مناحي الحياة ، ما دام قطاع التعليم عاجزاً عن تقديم مخرجات نوعيه قادرة على صياغة المستقبل و التأثير الإيجابي فيه .

لذا سوف تحاول الدراسة تناول مناخ العمل في مهنة التعليم و البحث في الأسباب التي تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية عند المعلمين . ولما كان الباحث أحد أطراف العملية التعليمية في جهاز التعليم في وكالة الغوث الدولية المسؤولة عن التعليم الأساسي للطلبة من اللاجئين الفلسطينيين فإنه سوف يحاول عبر هذه الدراسة البحث في الضغوط النفسية والروح المعنوية لدى المعلمين في مدارس و وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية و مدى تأثير عدد من المتغيرات الديموغرافية فيها كالجنس و المؤهل العلمي و العمر .

ويرى الباحث أن هناك حاجة إلى إجراء هذه الدراسة الميدانية سعياً من أجل الوقوف على الضغوط النفسية و مصادرها لدى المعلمين و أثرها في الروح المعنوية لديهم ، ذلك أن الظروف السياسية و الاجتماعية التي برزت بعد أن أصبحت السلطة الوطنية الفلسطينية الجهة المسؤولة عن المدن الفلسطينية ، أسهمت في خروج العديد من المعوقات و الأسباب التي أثرت مباشرة على مهنة التعليم خلال سنوات الاحتلال الإسرائيلي الطويلة .

## أهمية الدراسة :

تبرز أهمية الدراسة من خلال المكانة التي يحتلها المعلم في البنية الأساسية للعملية التعليمية ، ومدى حضوره في مدخلات العملية التعليمية ، ومحاولتها الجادة في البحث عن مصادر الضغوط النفسية التي يتعرض لها قطاع من المعلمين ، ومدى تأثيرها على معنوياتهم ورضاهم المهني .

ونظراً لافتقار المكتبة العربية للدراسات الميدانية الحديثة التي تتناول العملية التعليمية في وكالة الغوث الدولية في فلسطين وندرتها في حدود علم الباحث ، فإن أهمية الدراسة تبدو واضحة من خلال ما يمكن أن نتوصل إليه من بيانات ومعلومات وتكشف عنه من خلال تحليلها لنتائج البحث الميداني ووضعها في خدمة متخذي القرار في دائرة نابلس التعليمية وجهاز التعليم التابع لوكالة الغوث الدولية ليس على مستوى فلسطين فحسب بل على مستوى المناطق التي تشملها عمليات هذه الوكالة.

ويمكن إيجاز أهمية الدراسة على النحو التالي :

- (١) تعتبر الدراسة الأولى - في حدود علم الباحث - التي تتناول متغيرات الضغط النفسي والروح المعنوية والعلاقة بينهما في منطقة نابلس التعليمية التابعة لوكالة الغوث الدولية .
- (٢) إجراء مثل هذه الدراسة من شأنه لفت أنظار المسؤولين في وكالة الغوث والسلطة الوطنية الفلسطينية إلى مصادر الضغط الذي يعاني منه المعلمين ليكون عوناً لهم في طريق حل مشكلاتهم .

## هدف الدراسة

تهدف الدراسة إلى محاولة الكشف عن الأمور التالية :

- (١) التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى المعلمين ومدى تأثيرها على معنوياتهم .
- (٢) التعرف على مدى تأثير عدد من المتغيرات الديموغرافية على كل من الضغط النفسي لدى المعلمين في وكالة الغوث بمنطقة نابلس وروحهم المعنوية .

٤٩٥٥٦٦

## فرضيات الدراسة

ستحاول الدراسة فحص الفرضيات الصفرية التالية :

- (١) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي تعزى إلى متغير ( الجنس).
- (٢) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي تعزى إلى متغير (المؤهل العلمي).

- ٣) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي تعزى إلى متغير (العمر).
- ٤) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الروح المعنوية تعزى إلى متغير (الجنس).
- ٥) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الروح المعنوية تعزى إلى متغير (المؤهل العلمي).
- ٦) لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الروح المعنوية تعزى إلى متغير (العمر).
- ٧) لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين مصادر الضغط النفسي والروح المعنوية لدى أفراد عينة الدراسة.

## حدود الدراسة

- ١) تقتصر الدراسة على معلمي منطقة نابلس التعليمية التابعة لوكالة الغوث الدولية ، والتي تتوزع مدارسها في مدن ومخيمات نابلس ، وقلقيلية ، وجنين ، وطولكرم ، وبعض قرأها.
- ٢) تقتصر هذه الدراسة على مصادر الضغط النفسي الذي يعاني منه معلمو منطقة نابلس التعليمية التابعة لوكالة الغوث الدولية وعلاقته بالروح المعنوية لديهم .

## تعريف المصطلحات

### وكالة الغوث الدولية :

وكالة من وكالات هيئة الأمم المتحدة متخصصة بإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين ، وافقت الجمعية العامة للأمم المتحدة على إنشائها في قرارها رقم (٣٠٢) الصادر في الثامن من كانون أول لسنة (١٩٤٩) ، لتقدم خدماتها التعليمية والصحية والغذائية للاجئين الفلسطينيين . ( وكالة الغوث الدولية ، ١٩٩٥ ) .

### دائرة نابلس التعليمية :

إحدى المناطق التعليمية الثلاث التابعة لوكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية وأكبرها ، تشمل منطقة شمال الضفة الغربية بمدنه الأربع - نابلس - قلقيلية جنين - طولكرم - وتوزع فيها إحدى وأربعون مدرسة أساسية للذكور والإناث .

### الروح المعنوية :

مشاعر الفرد اتجاه العمل والزملاء ومركزه بينهم ، ومشاعره اتجاه رؤسائه ، وتكون تركيباً مكوناً من هذه المشاعر إضافة إلى ردود الفعل لديه والدخل الذي يحصل عليه ونوع الإشراف الخاضع له ، وسياسات الأفراد وأساليبهم ( الشنواني ، ١٩٨٣ : ٤٦٢ ) .

## الضغوط المهنية للمعلم :

الأعباء أو المواقف التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس في شتى مجالات العمل سواء أكانت بدرجة بسيطة أو كبيرة ، والناجمة عن ظروف العمل ، فتولد لديه الإرهاق والتعب (المحمداوي ، ١٩٩٠ : ٢٠) .

## الرضا المهني :

مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حالياً ، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية ، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله . ( عاشور ، ١٩٨٢ )

## المعلم :

هو الشخص الذي يعلم في أية مؤسسة تعليمية بإجازة تمنحه إياها وزارة التربية والتعليم. (قانون التربية والتعليم الأردني ، ١٩٦٢ ) .

## عبء الدور :

يعني وجود الكثير من المطالب المفروضة على الفرد ولا يوجد الوقت الكافي لإنجازها، وكذلك عندما يشعر الفرد بعدم وجود معلومات لديه تؤهله للقيام بهذا الدور (أبومغلي، ١٩٨٧: ١٩) .

## غموض الدور :

عدم وجود معلومات كافية لدى الفرد عن عمله ووظيفته للقيام بها بشكل فعال ، لأن هذا الغموض سيؤدي حتماً إلى جهل الفرد بالأهداف والمسؤوليات المطلوبة منه والتي يجب عليه تحقيقها ( أبو مغلي ، ١٩٨٧ : ١٩ ) .

## ضغط العمل:

مجموع التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل والتي عليه مواجهتها ، تفوق طاقاته وإمكاناته ، ويعتبر هذا بالنسبة له تهديداً يمارس ضغطاً عليه (عقيلي ، ١٩٩٧ : ٤٢١)

## ضغط المدرسة :

هو شعور المعلم بأن المدرسة التي يعمل فيها تشكل له مصدراً لعدم الراحة والتوتر من حيث التجهيزات والصفوف ، وعدم وجود وسائل مساعدة ، ووجود طلبة مشاكسين (أبومغلي، ١٩٨٧ : ١٩) .

## المدرسة الأساسية :

هي المدرسة التي تتكون صفوفها من الأول الأساسي حتى العاشر الأساسي (عطاالله، 1996 : ١٠) .

## الفصل الثاني

### الخلفية النظرية والدراسات السابقة

— الخلفية النظرية

— الدراسات السابقة

• الدراسات الأجنبية

• الدراسات العربية

## الفصل الثاني

### الخلفية النظرية والدراسات السابقة

#### الخلفية النظرية :

#### الضغط النفسي ومصادره:

مما لا شك فيه أن البيئة التي نعيش فيها في أي مكان من العالم الآن مليئة بالعوامل التي تشكل الضغوط على الإنسان ، تلك الضغوط التي تتبع إما من الإنسان نفسه أو من البيئة المحيطة في الحياة اليومية ، في البيت والمصنع والشارع والعمل والمدرسة والمكتب ، وفي كل مجال من مجالات الحياة ، وبصورة عامة فإن مسببات وعوامل الضغط الذي يواجهه أي إنسان تنحصر في نوعين رئيسيين هما :

(١) عوامل داخلية : مثل الانفعالات العاطفية والظروف البيئية والاجتماعية والأمراض والآلام .

(٢) عوامل خارجية : من البيئة المحيطة في الحياة اليومية كازدحام المرور، والازدحام على أماكن الشراء ، والخدمات ، والأمور المالية ، والدراسة ، وواجبات ومشاكل العمل. (العاصي، ١٩٩٣) .

وفي مجال العمل يواجه الأفراد الكثير من الضغوط الناجمة عن الظروف غير الصحية نتيجة إهمال الإدارة للجانب الإنساني ، وجهلها أو تجاهلها بأن هذا الجانب له الأثر الكبير في الإنتاجية التي تعطى الرقم الأول ضمن أولويات الاهتمام في المنظمة ( الطويل ١٩٨٦ ) ومن أسباب الضغط في العمل ، ما أورده (عقيلي ١٩٩٧) حيث ذكر أن من مسببات الضغط لدى العامل :

- (١) غموض تقييمات الرئيس المباشر الخاصة بالمسؤولين .
- (٢) الخوف من الفصل التعسفي .
- (٣) السلطة غير الكافية .
- (٤) عبء العمل الكبير .
- (٥) إسناد مهمة تمثل انتهاكاً للمعايير الأخلاقية .

وفي هذا الصدد يرى عقيلي (١٩٩٧) أن معالجة مسببات الضغط ليست بالعملية السهلة ، وينصح بالتعامل معها بشكل مباشر أي بوضع اليد على المشكلة ووضع الحل المناسب لها ، وذكر مقترحات يعتبرها وسائل لمواجهة وتخطي الضغوط مثل الانصراف إلى المنتجات والاسترخاء. وفي مقالة له ذكر ماسون (Mason , 1997) أن الحل لمواجهة الضغوط تقسم إلى قسمين ، أولهما أن تكون متبصراً كيف تتعامل مع هذه الضغوط ( المعرفة) والثاني أن تدرس كيف تطرد القلق ، لذا فعليك أن تضبط الطريقة التي تتصرف بها في المواقف الصعبة ، وذكر (Mason) مظاهر فسيولوجية عديدة تنتج عن الضغط النفسي وهي :

- (١) التغير في سرعة التنفس .
- (٢) انقباض العضلات .

٣) انقباض الأمعاء .

٤) نقص الدم في أطراف اليدين والرجلين .

٥) زيادة عدد دقات القلب .

٦) زيادة في إفراز الهرمونات .

٧) حساسية لأي تغير بيئي .

وقال بأن الإنسان قادر على ضبط هذه التغيرات من خلال ضبط العمليات التالية:

١) التنفس بهدوء .

٢) البقاء في الحاضر وعدم المبالغة في تقدير المستقبل .

٣) استخدام الاسترخاء مع عمل تغذية راجعة .

٤) تعلم تسخين اليدين والرجلين .

٥) الابتعاد عن المنبهات مثل الشاي والقهوة .

٦) ممارسة التمارين الرياضية الهوائية .

٧) تكلم بثقة وتناسى الخوف والقلق .

ويقول تعليقاً على التفكير بالمستقبل (فكر بالحاضر ، ولا تكن ضحية المستقبل).

وأورد عقيلي (١٩٩٧) وصية لهربرت بينسون (Herbert Benson) الأستاذ في كلية

الطب بجامعة هارفارد للمديرين التنفيذيين باستخدام طريقة تدعى استجابة الاسترخاء

(relaxation response) التي هي مزيج من تكييف العمليات الذهنية مع الحالة الراهنة

وإراحة عضلات الجسم والتنفس العميق من أجل تمكين الفرد من تكيف وضعة الفسيولوجي مع ضغط العمل الواقع عليه (عقيلي ، ١٩٩٧ ) .

وهناك مصادر أخرى للضغوط النفسية والإجهاد خارجة عن ظروف العمل وتؤثر فيه مثل الظروف السياسية وما ينتج عنها من إغلاق للمؤسسات ومحاولة قهر وإعاقة الإنسان عن تأدية واجباته وخلق ظروف عمل صعبة وما ينتج عنها من ظروف اقتصادية ومالية حادة لدى العاملين ، هذه الظروف التي تبينها دراسة جبر وعساف (١٩٩١) واعتبرتها من أهم مصادر الضغط النفسي لدى العاملين أثناء الاحتلال الإسرائيلي والتي لا تزول إلا بزواله .

ولخص المحمداوي (١٩٩٠) ما أورده كل من تانغ وكوتش (Tung and Koch, 1980) من مصادر للضغوط بثلاثة جوانب :

الجانب الأول : ويمثل البيئة المادية -التكنولوجية في المؤسسة أو البيئة التي يؤدي فيها الفرد عمله ومسؤولياته والتي تكون مصادر ممكنة للضغوط النفسية وينشأ عنها عبء العمل، صعوبة العمل ،غموض العمل .

الجانب الثاني : ويمثل البيئة الاجتماعية بين الأشخاص في المؤسسة أو البيئة التي يتفاعل فيها الفرد مع زملائه والمرؤوسين في الموقف التنظيمي والتي تكون مصادر ممكنة للضغوط النفسية وينشأ عنها صراع الدور ،غموض الدور ،عبء الدور .

الجانب الثالث : ويمثل نظام الشخص الذي يكون هو البؤرة فيه ويشير إلى مجموعة خصائص الشخصية كالقلق ،الحاجة إلى الوضوح ، والأساليب الإدراكية وغيرها .

وقد أكد كل من تايلور ( Taylor, 1986 ) ولازاروس ( Lazarus , ١٩٧٨ ) أن هنالك علاقة للضغوط بالاضطرابات النفسية رغم أن عدداً من العلماء قد ساروا على نفس النهج الذي

سار عليه سيلاي في اعتبار الأثر الفسيولوجي دون الأثر النفسي للضغط ، مثل العالم جونسون (Johnson, 1981) ، الأستاذ في جامعة منيسوتا (Minnesota University) المشهور بمقولته الشهيرة ( نحن جميعاً أطفال الطبيعة ) ، أي أننا لا بد أن نعاني من الضغوط طالما كنا نحيا في هذه الحياة ، متفقاً مع سيلاي في أن الضغوط إما أن تكون صغيرة أو كبيرة ، صغيرة أثناء النوم ، و كبيرة عندما نهاجم من قبل الآخرين ، ويقول أنه ليس هنالك أمل في عدم وجود ضغوط ، ولا يمكن أن تصل إلى مستوى الصفر في حال من الأحوال ، لذلك لا يمكن تجاهلها و لابد من الاهتمام بها طالما أنها حقيقة حتمية مبنياً حقيقتان للضغوط لابد من إدراكهما :

**الأولى :** أن الضغوط تسبب الضرر مهما ارتفعت حدثها أو انخفضت فإذا كانت حدثها عالية مستمرة ، ستحدث مشاكل عضوية مثل الصداع و الدوران وحتى آلام المفاصل حيث تزداد حدثها طردياً بازدياد حدة هذه الضغوط .

**الثانية :** إن جسم الإنسان يستجيب فسيولوجياً للضغوط النفسية فتتكون مثلاً نتائج طارئة للضغط مثل زيادة إفراز مادة الأدرينالين التي تؤثر في جميع أنشطة الجسم و أعضائه ، و تؤثر كذلك الحالات العصبية على الجهاز التنفسي و تجعله يتسارع فتصبح عملية امتصاص الغازات و إطلاقها بطيئة ، و هذا يؤدي إلى حدوث حالة فسيولوجية خارجة عن الوضع الطبيعي .

إن الضغوط في رأي جونسون ضرورية في بعض الأحيان لأنها تجبر الإنسان على التحدي فتتمده بالطاقة و القوة التي تعادل الحياة و تجعلها مستقرة مما يحدث تأثيرات إيجابية فيها، و قسم جونسون الاستجابات التي تنتج عن الضغوط إلى فرح و خوف مع أن كلاهما يؤدي إلى نفس التأثيرات الفسيولوجية .

ولكي نفهم معنى الضغط ، علينا أن نفهم ما أطلق عليه (Johnson) ، هوميوستاسس (Homeostasis) ، وفسره بأنه القابلية للتوازن فالجو الداخلي لجسمنا مثل درجة الحرارة ،

النبض ، ضغط الدم ، في حالة تغير مستمر بسبب الضغوط النفسية ، حتى أن هذه الضغوط قد تؤدي إلى الموت أو المرض في حال عدم استطاعة العضوية التوازن ، ومن أجل ذلك قد يقوم الإنسان بخطوات مثل السفر الشاق والمخاطرة و تسلق الجبال و العيش في الصحاري و اكتشاف قيعان البحار و المناطق المتجمدة ليكون لنفسه ضغوطاً مفرحة ، يعتقد جونسون أننا بحاجة إليها في وقتنا الحاضر ، فالغضب الذي نعاني منه يشكل مصدراً كبيراً للضغط النفسي لا يمكن الحد منه إلا بموازنة مشاعرنا و معادلتها (Johnson, 1981) .

وقد خالف غولدينبيرج ( Goldenberg, 1977 ) (Selye) في تركيزه على النتائج النفسية و السلوكية التي تحدثها الضغوط ، فتحدث عن السلوك و مدى تأثيره بمشاكل الإنسان و الضغط النفسي التي تولده هذه المشاكل و تأثيرها على نمط سلوكه المعتاد ، والضغط في نظره يؤدي إلى القلق ، ولكنه يكون أحياناً ناجعاً و عملياً لأنه يؤدي بالإنسان إلى اتخاذ قرارات حاسمة و يقوي إرادته التي تمكنه من مواجهة الفشل أو النجاح في المستقبل ، كما يعلم الضغط الإنسان أسلوب حل المشكلات منذ الصغر ، وبهذه شخصيته لتكون فاعله و مواجهه لما قد يواجهه مستقبلاً من أحداث .

ويرى غولدينبيرج أن المشكلة الكبرى هي كتمان الشخص للضغط الذي يقع عليه ، ففي هذه الحالة يكتنفه الغموض مع نفسه و مع من حوله ، و لن يتمكن أحد من تفسير سلوكه الخاطئ لأن السلوك يفسر بمدى و قوة الضغط الواقع عليه ، ليسهل تعديله و التخلص من مسبباته .

وفي مجال العلاج النفسي ، استخدم مفهوم الضغط النفسي كمسبب للأمراض والاضطرابات النفسية فقد أكد علماء مدرسة التحليل النفسي أمثال فرويد (Freud) وأدler (Adler) ويونغ (Gung) أن لدى الإنسان بالفطرة طاقات تنتج عن سلوكيات فطرية ، تطورها خبرات الطفولة مما يكون شخصيته المستقبلية و سلوكه المتوقع ، وإذا ما واجه الإنسان أنواعاً

من الصراعات النفسية الداخلية نتيجة لضغوط حياتية مختلفة ، يتغير السلوك المتوقع حدوثه وهذا ما يسمى بالمرض النفسي الذي يحتاج إلى العلاج ، وفي هذا السياق يقول أدلر : إن فهم الضغوط والصراعات النفسية الداخلية لدى الإنسان هي المدخل المناسب لفهم الإنسان و الوصول إلى ما يسميه (أسلوب الحياة ) الذي يمكن بواسطته الولوج إلى العالم الداخلي للفرد ومعرفة دوافعه الرئيسية (في إبراهيم ، ١٩٨٨) .

### مفهوم الضغط النفسي :

أطلق العلماء كثيراً من التعريفات للضغط النفسي ، لكن هذه التعريفات اختلفت تبعاً للعالم الذي أطلق التعريف ، والمدرسة التي ينتمي إليها أو الاتجاه الفكري الذي يؤمن به ، فمنهم من عرفه بالتركيز على الاثر الفسيولوجي أو النفسي للضغط باعتباره مثيراً ، ومنهم من عرفه استناداً إلى طبيعته ونتائجه التي يحدثها في الإنسان .

فقد عرف سبيك ( Speck , 1993 ) الضغط بأنه صراع ضميري يقود الإنسان إلى الانطفاء ، وهو مشكلة معنوية يمكن حلها بتقييم الإنسان لنفسه حين يعرف ما هو صحيح وما هو خطأ ، أي أنه اعتبر الضغط مثيراً ، مثله مثل كل من عبد الله وعبد الفتاح (١٩٩٥) حيث عرفا الضغط على أنه خلجات نفسية لا تجد لها مصرفاً ملائماً موقفاً ، مصيرها إلى الانحباس في تغيرات عضوية قد تكون على درجة عظيمة من الخطورة ، وعرفه غولدنبرغ (Goldenberg, 1977) بأنه ظروف شديدة تهك الإنسان وتبدد قدراته ، ووصفه بلوشر ( Blocher , 1987) بأنه التهديد الذي يواجه إشباع الحاجات ، أما العاصي ( ١٩٩٣) فقد عرفه بأنه مجموع المؤثرات التي تتجمع على الإنسان .

وعرف عسكر ( ١٩٨٨ ) الضغط النفسي على أنه مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديداً له ، أما الديب (١٩٩٣) فقد عرف الضغط بأنه إحساس الفرد بالقلق عند تعامله مع المنبهات الخارجية أو بتأثير المنبهات الداخلية لديه ، وفسر كل من تيري ونيومان (Terry and Newman ) ( في محمد ، ١٩٩٢ ) الضغط بأنه حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم ، تتسم بإحداث تغييرات من داخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي.

أما شويبل (Shwibell , 1995) فيرى أن الضغط النفسي هو عبارة عن الإنهاك الجسدي والنفسي الذي ينتج عن الشدائد وأحداث الحياة اليومية بما في ذلك القلق على القدرة على مواجهة التحديات .

وأورد السالم (١٩٩٠) تعريفاً للضغط النفسي بأنه رد الفعل النفسي والبدني لحالات داخلية أو بيئية مطولة ، تتجاوز فيها قدرات الفرد التكيفية وقابلياته الفعلية وبين براون ورافل , (Brown and Ralph , 1994) أن الضغط عبارة عن محصلة لحالتين مختلفتين ، الأولى تشير إلى الظروف البيئية المحيطة بالفرد وتسبب له الضيق والتوتر ، أما الثانية فتعني ردود الفعل النفسية المتمثلة في الشعور الحزين الذي ينتاب الفرد داخلياً .

وعرف الصباغ (١٩٨١) الضغط النفسي بأنه الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري على حالته النفسية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي .

## تعقيب :

يرى الباحث بعد استعراضه لهذه التعريفات أن جميع العلماء والباحثين السابق ذكرهم أجمعوا على أن الضغط النفسي يسبب الضرر للإنسان سواء جسمياً أم نفسياً ، بغض النظر عن نظرتهم لطبيعة الضغط النفسي ، فالتعريفات التي نظرت إلى الضغط النفسي على أنه مثير للسلوك أو للتغيرات النفسية أو الجسمية في الإنسان مثل تعريفات كل من سبيك ( Speck , 1993 ) ، وعبد الله وعبد الفتاح ( ١٩٩٥ ) ، وغولدنبرغ ( Goldenberg, 1977 ) ، وبلوشر ( Blocher , 1987 ) ، والعاصي ( ١٩٩٣ ) ، بينت الآثار السلبية التي ينتجها الضغط مثل الانطفاء ، والحد من إشباع الحاجات وتهتك الإنسان وتبدد قواه وقدراته .

ونفس النتيجة تؤيدها التعريفات التي أطلقها علماء الضغط النفسي استناداً إلى طبيعته ونتائجه التي يحدثها في الإنسان مثل تعريفات كل من عسكر ( ١٩٨٨ ) ، والديب ( ١٩٩٣ ) ، وتيري ونيومان ( Terry and Newman ) ( في محمد ، ١٩٩٢ ) ، وشويبل ( Shwibell, 1995 ) ، وبراون ورالف ( Brown and Ralph , 1994 ) ، والصباغ ( ١٩٨١ ) ، فالضغط في نظرهم يؤدي إلى الشعور بالقلق والحزن والإنهاك الجسمي ويؤدي كذلك إلى تغيير نمط السلوك المعتاد والانحراف في كثير من الأحيان.

## أنواع الضغط النفسي :

أوضح سيلاي ( Selye , 1980 ) أن هناك أربع أنواع من الضغوط النفسية هي :

- (١) الضغط النفسي السيّ والذي يضع على الفرد متطلبات زائدة ويطلق عليه الكرب (Distress)
- (٢) الضغط النفسي الجيد ، وله متطلبات لإعادة التكيف كولادة طفل أو السفر أو المنافسة الرياضية.

٣) الضغط النفسي الزائد الناتج عن تراكم الأحداث المسببة للضغط النفسي بحيث تتجاوز مصادر الفرد وقدراته على التكيف معها .

٤) الضغط النفسي المنخفض والذي يحدث عند الملل وانعدام التحدي والإثارة .

ويرى Selye ( 1980 ) أنه لا بد للإنسان من أن يتعرض إلى الأنواع الأربعة من الضغوط خلال حياته .

## الضغط النفسي والحاجات الإنسانية

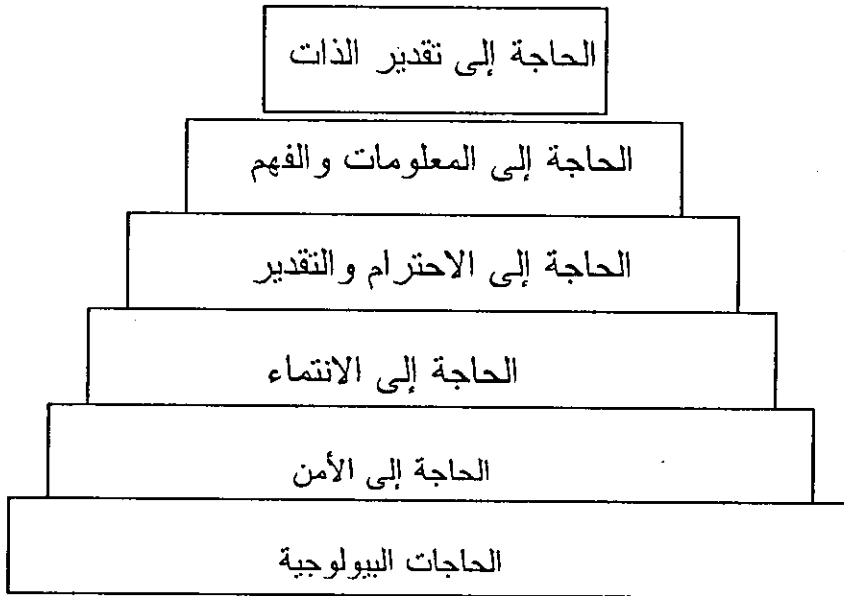
ينشأ الضغط النفسي لدى الفرد نتيجة شعوره بعدم قدرته على تحقيق حاجاته نتيجة ظروف مانعة ، مما يؤدي به إلى الإحباط والصراع لتضارب واضطراب الحاجات لديه ، وهذه الحاجات لا تقتصر على الحاجات الجسدية ، وإنما تتعداها إلى حاجات يكون المجتمع محوراً لها، إنه يحتاج إلى الجماعة في الحديث والتعاون والعمل واللعب والتربية ، فالجماعة تخصصه وهو عضو فيها ، يتأثر بما تطلبه ، ويشعر بأن الصلة بينه وبينها قد أصيب بجرح حين يأتي بعملٍ تنكره الجماعة ، فيعمل على إعادة الصلة إلى توازنها الذي يطمئن إليه ( عبد الخالق ، ١٩٩٦ ).

لقد شهدت السنوات الماضية اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين والمفكرين بموضوع الحاجات النفسية ، لما لها من علاقة قوية بدافعية الإنسان للقيام بالأعمال بصحة نفسية جيدة وتوجيه سلوكه للنجاح ، واختلفوا في تصنيفهم لنظريات الدوافع والحاجات ، فمنهم من تناولها من حيث التعلم والوجدانية والظروف الاجتماعية ، ومنهم من صنفها إلى نظريات تدور حول الفرد أو تدور حول البيئة ، أي حاجات داخلية وحاجات خارجية (نشوان ، ١٩٨٢) .

## أ) نظرية ماسلو (Maslow, 1968)

اعتبر ماسلو أن الإنسان قادر على تنفيذ قرارات داخلية واعية وهادفة توجه سلوكه وتدفعه نحو تحقيق الأهداف باعتبارها دوافع أولية ، مخالفاً بذلك نظرية المثير والاستجابة للسلوكيين في أن سلوك الإنسان مدفوع برغبته في إزالة التوتر والتخلص من حالة عدم التوازن التي يشعر بها ( الجسماني، ١٩٩٤ ) ، وقام ماسلو بترتيب الحاجات الإنسانية في هرمه المعروف باسم هرم ماسلو للحاجات نوضحه في الشكل التالي :

### هرم ماسلو للحاجات



ويعتقد ماسلو أن الأفراد الذين يتمتعون بصحة نفسية جيدة هم القادرون على الانتقال صعوداً في السلم الهرمي انطلاقاً من تحقيق الحاجات البيولوجية إلى تحقيق الذات مروراً بتحقيق الحاجات الأمنية والاجتماعية كالحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الاحترام والتقدير ثم الحاجة إلى المعلومات والفهم (مرسي ، ١٩٧٦) .

## ب) قائمة موراي (Murray, 1938) للحاجات

وضع موراي قائمة للحاجات كما فعل ماسلو ، لكنه اقتصر في قائمته على الحاجات النفسية والاجتماعية غير الجسدية .

وقد نظم موراي قائمته على أساس الحاجات التي تؤثر في مهام المتعلمين وتلك التي تؤثر في علاقاتهم مع الناس ( الحاجات التي تتصل بالعلاقات البينشخصية ) .  
وفيما يلي عرض لهاتان القائمتان :

**أولاً : الحاجات التي تتصل بمهام الأشخاص وهي:**

- ١) حاجات تؤثر في عادات العمل ونظامه مثل الحاجة إلى الترتيب والنظام والمحافظة والامتلاك والتخزين والمعرفة واللعب والعرض .
- ٢) حاجات تؤثر في مستوى الأداء مثل الحاجة إلى التفوق والتحصيل وتجنب الفشل والتغلب على الهزيمة والاستعراض والحفاظ على السمعة والشرف والثناء والمدح وعدم التحقير .

**ثانياً : الحاجات التي تتصل بالعلاقات البينشخصية وهي :**

- ١) حاجات للفرقة بين الناس مثل التسلط والرفض والدفاعية والوقائية والعدوان والاستقلال الذاتي والحاجة إلى المخالفة والتناقض .
- ٢) حاجات للتقريب بين الناس مثل الانتماء واحترام ومراعاة الآخرين والتشئة والتربية وطلب الإسعاف والعون وتجنب الملامة والحاجة إلى التشابه أو المشابهة مع الآخرين .  
( بلقيس ومرعي ، ١٩٨٣ ) .

### ج) نظرية بورتر (Porter) في الحاجات

قام بورتر بتنظيم الحاجات بشكل مشابه لتنظيم ماسلو مع فارق حذف الحاجات الفسيولوجية لأنه يرى أن إشباع هذه الحاجات حاصل ومضمون متأثراً بمجتمع الرخاء الأمريكي الذي كان سائداً في الستينات من هذا القرن ، الحقبة من الزمن التي نظم فيها بورتر نظريته ، مضيقاً الحاجة إلى الاستقلالية التي لم تكن مبرزة في تنظيم ماسلو للحاجات . ويرتب بورتر الحاجات تصاعدياً كما في الشكل التالي :

تحقيق الذات

-----

الاستقلالية

-----

تقدير الذات

-----

الانتماء

-----

الأمن

-----

وعند تطبيق هذا التنظيم على العمل والعاملين تتبين لنا التفاصيل التالية :

- ١) الحاجة إلى الأمن : وتشتمل على أمور مثل الدخل المادي المناسب ، والتقاعد والتثبيت في الخدمة ، والتأمين ، ووجود جمعيات أو نقابات مهنية .

- (٢) الحاجة إلى الانتساب : وتشتمل على أمور مثل الانتساب إلى جماعة عمل رسمية أو غير رسمية ، والقبول من قبل زملاء النظام .
- (٣) الحاجة إلى تقدير الذات: وتشتمل على أمور مثل مكانة ، ومركز ، ولقب ، والشعور باحترام الذات ، وترقيات ، ومكافآت .
- (٤) الحاجة إلى الاستقلال : وتشتمل على أمور مثل ضبط الفرد لموقف عمله ، وتأثيره في النظام ، ومشاركته في القرارات الهامة التي تعنيه ، وصلاحيه استخدام إمكانيات النظام.
- (٥) الحاجة إلى تحقيق الذات : وتشتمل على أمور مثل عمل الفرد ضمن أقصى طاقاته وإمكاناته ، والشعور بالنجاح في العمل ، وتحقيق أهداف يرى أنها مهمة (الطويل، ١٩٨٦) .

#### (د) تجارب هوثورن Hawthorn ( ١٩٢٧ )

أجرت هذه التجارب شركة وسترن إلكترك ( Western Electric ) بالولايات المتحدة الأمريكية بمصانعها (Hawthorne Works) في شيكاغو في العشرينات من هذا القرن ولذا سميت بتجارب هوثورن ، وقام بإجراء هذه التجارب ليف من العلماء مثل عالم الاجتماع المشهور مايو ( Mayo ) من جامعة هارفارد ، الذي أشرف على التجارب حتى نهايتها .

وقد لفتت تجارب هوثورن الانتباه إلى أن هناك عوامل أخرى غير ظروف العمل المادية والحالة الفسيولوجية للعامل ، لها الأثر الكبير في الإنتاج وهي حالة الأفراد النفسية والاجتماعية التي عرفت بأنها عوامل اجتماعية وسيكولوجية .

كان العمال في هذه الدراسات هدفًا للتجارب ، ومكان اهتمام مديري المصنع والمشرفين عليه ، فضلاً على أن العمال أنفسهم عرفوا أنهم يشاركون في تجارب ذات أهمية للإدارة .

ومن الجدير ذكره أن الدافع للقيام بهذه الدراسة كان انتشار الشعور بعدم الرضا بين العاملين البالغ عددهم ثلاثين ألفاً ، رغم أن الشركة كانت تعتبر من الشركات المتقدمة في توفير الظروف المادية المناسبة للعاملين (عبد الخالق ، ١٩٨٣) .

أما أبرز النتائج التي توصل إليها مايو وفريق العمل معه فكانت كالآتي :

(١) إن الأفراد مخلوقات اجتماعية بالضرورة وليسوا مخلوقات اقتصادية ، وينبغي معاملتهم على هذا الأساس ، وهم أهم عناصر الإنتاج .

(٢) إن الأفراد باعتبارهم مخلوقات اجتماعية هم أعضاء في جماعة ، ومن ثم فإن الجماعة هي التي يجب الاعتداد بها في مناقشة المشاكل وتقرير الحلول .

(٣) إن وجود القائد الديمقراطي ذو القدرة والإخلاص والذي يسمح بالمشاركة ويخلق جوّاً مريحاً للعمل يسوده التعاون ، يكون موضع تقدير واحترام العمال وله الأثر الفعال في أي برنامج ناجح في العلاقات الإنسانية .

(٤) إن استخدام السلطة والنفوذ والعلاقات الرسمية وصبغ جميع العمليات بها ، لا يناسب الطبيعة البشرية التي تحب الحرية والمرونة وتتفر من المعاملة الآلية .

(٥) إن التوافق والانسجام الاجتماعي بين العاملين عامل معنوي ذو أهمية كبيرة ومؤثر في الإنتاجية .

(٦) لا تتم إثارة دافعية الفرد بوساطة الحوافز المادية فحسب ، بل بوساطة الحوافز المعنوية أيضاً .

(٧) هناك علاقة طردية بين الروح المعنوية والإنتاجية ، لذلك يجب توفير معاملة إنسانية للأفراد يحترم بموجبها أحاسيسهم ومشاعرهم ، وإشعار الفرد بأهمية عمله مهما قل شأنه .

٨) يجابه العمال الإدارة وسياسات المنظمة ضمن جماعات وليس كأفراد لأن سلوك الفرد هو تعبير وانعكاس لأفكار الجماعة التي ينتمي إليها ، وبالتالي لا يمكن للمنظمة كإدارة أن تنتظر إليه منعزلاً ، بل يجب النظر إليه كعضو في الجماعة يتأثر بضغوطها ( عقيلي ، ١٩٩٧ وشنواني ، ١٩٨٣ ) .

### المعلمون والضغوط النفسية

برزت في السبعينات والثمانينات من هذا القرن مشاكل جديدة زادت من الضغط والعناء الذي يواجهه المدرسون منها زيادة عدد طلاب الصف الواحد والطلاب المشاكسين وظاهرة العنف و البناءات القديمة والرواتب القليلة وتوقعات الآباء والدعم العام للمعلمين ، حتى أن مفاهيم الاحتراق وانخفاض الروح المعنوية وزيادة الضغط النفسي والجسدي ، أصبحت مألوفة لديهم. ( Richard ,1991 ) .

وقد زاد في حدة المشكلة أن المدرسين يواجهون طلاباً معرضين لوسائل إعلام مختلفة من تلفاز وأفلام فيديو وموسيقى عالية ومؤثرة ، ومن مخدرات و مشاكل جنسية، إضافة إلى افتقار الكثير من الطلاب إلى تربية الاستماع و التفاعل مع المدرسين ( هندي ، ١٩٩٠ ) .

تقول ديشتر ( Dichter, 1989 ) إن المعلم محاصر من قبل المجتمع ومن قبل الطالب في نفس الوقت، وهو غير قادر على المخاطرة بفك الحصار بسبب الظروف المادية التي تشكل الحصار الأقوى لديه ، وعند سؤال المدرسة مريام سمون (Miriam Simon) عما إذا كانت

تحب أن يكون أبنائها مدرسين أم لا، توقفت طويلاً ثم أجابت: (الاحتمال الأقوى أن أقول لا أكثر من نعم ، في اعتقادي أن مهنة التدريس صعبة).

وتفسر جونسون (Johnson, 1981) في ديشتير (In Dichter , 1989) السبب في صعوبة مهنة التدريس فتقول بأن عدم قيام الآباء بمسؤولياتهم اتجاه أبنائهم من طعام وإرشاد وأبوة وأمومة ، وعدم قيام الطلاب بأداء واجباتهم يسبب معاناة للمدرسين بما يلزم به المدرس من مهام تعويضية ، فتضطرب مهماته وتضعف معنوياته إلى أن يصل إلى الاحتراق النفسي .

ويؤمن ريتشارد (Richard , 1991) بأن المدرس مظلوم ، وأكبر الظلم هو ظلم المجتمع الذي لا يعطي تقديراً لما يقدمه ، بل ويعطي لوماً لما لم يستطع تقديمه ، ويعتقد كل شخص أنه يعلم بطبيعة الحياة في المدارس ، وما يفعل المدرسون ، وما هو التعليم، ويوجد اعتقاد لدى الناس أن أي شخص بإمكانه أن يعلم و لكن هذه الحقيقة غير صحيحة.

ويقول : إن الشخص الذي يختار لنفسه مهنة التدريس يختار لنفسه نظام حياة صعب ، إذ سيبدأ يبحث عن التوازن عندما يعي العلاقات المعقدة بين الطالب و المدرس ، وبين المدرس و التعليم، وهو يعرف أن التوازن صعب ومن الصعب عليه اتخاذ قرار لأن عليه أن يواجه المخاطر الناتجة عن قراره لوحد .

ويرى جودلاد ( Goodlad , 1984 ) أن المدرسين وحيدون في عملهم ، ويشعرون بأن المديرين بعيدين عنهم كل البعد ، خاصة عند حاجتهم لمن يوفر لهم الدعم المادي أو المعنوي و يتعاطف معهم و يساعدهم .

وقدم (المحمداوي، ١٩٩٠) تلخيصاً لما يسببه المأزق المالي للمدرسين من ضغوط نفسية

وقال أن انخفاض الدخل الشهري يسبب للمدرسين معاناة من جملتها:

(١) ديون .

(٢) مشكلات عائلية ناشئة عن عدم القدرة على دعم أفراد العائلة كما ينبغي .

(٣) اضطرار أعضاء هيئة التدريس العمل الإضافي و الذي يكون قيّداً على وقت

التحضير و البحث و التفكير وحتى راحة المدرس .

(٤) تقليص العلاقات الاجتماعية خارج المجالات الأكاديمية ، وغالباً ما يؤدي ذلك إلى

خبرات اجتماعية و نفسية و سياسية مغلقة .

(٥) نشوء مشكلات انفعالية من مشاعر الذنب وعدم الأمان و الإحباط .

ويعتقد براون و رالف (Brown and Ralph 1994) بأن مشكلة الضغط الذي يعاني منه

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 رفع المعاناة و حصوله على حاجاته الإنسانية الأساسية ، الحاجة إلى تجنب الألم

والحاجة إلى النماء الوظيفي وذلك يعتبر سبباً في الشعور بالقناعة و المعنوية في العمل.

ولم تتعدى الدراسات بالإضافة إلى البحث عن مسببات الضغوط النفسية لدى المعلم

البحث عن النصائح التي قد تؤدي إلى التخفيف من حدة الضغوط و آثارها المتوقعة ، ومن ذلك

ما قدمه لوشنر (Luchner , 1996) من نصائح للمدرسين داعياً إياهم الاهتمام بالمسؤوليات

التي تحافظ على أنفسهم ، ويتم ذلك بما يلي :

(١) عمل طريقة حياة متوازنة .

٢) التخطيط للنجاح دوماً .

٣) زيادة شبكة الدعم له .

٤) خلق نظام إيمان إيجابي بأنفسهم .

٥) جعل التعليم أولوية دائمة في حياتهم .

٦) تعلم التعايش مع الصعوبات و التحديات

وقدمت لامب (Lamb,1995)نصائحها العشر التي اشتهرت بها لمساعدة

المعلمين في التخفيف من الضغوط التي يواجهونها وهي :

١) لا تحمل نفسك مسؤوليات كثيرة .

٢) اقنع نفسك بالقدرة على التغيير أو عدمها .

٣) لا تلزم العمل بالوقت .

٤) لا تتطوع لكل شيء .

٥) أطلب تغيير الصف أو المدرسة .

٦) مارس التدريب الرياضي .

٧) تأكد من أن تعطي لنفسك وقتاً للراحة و الاسترخاء .

٨) اعمل لنفسك شيئاً ولا تهملها .

٩) لا تأخذ عملاً كبيراً للبيت .

١٠) أترك وقتاً لنفسك .

## مفهوم الروح المعنوية و العوامل المؤثرة فيها

لقد أدى ظهور حركة العلاقات الإنسانية في الإدارة إلى إقرار أهمية حاجات الفرد وتوقعاته في أدائه و إنتاجيته ، وإلى النظر إلى ظاهرة رضا الفرد عن عمله و روحه المعنوية نظرة اهتمام و دراستها من حيث ارتباطها بالعوامل التنظيمية النفسية بدلاً من العوامل التنظيمية المادية (الفار، ١٩٨٦) .

يوصف مفهوم الروح المعنوية على أنه شعور متصل و متعلق بالروح أو الحماس ، ويشير إلى الجو العام المحيط بالعمل ، فإذا أظهر العمال الحماس و التفاؤل تجاه أعمالهم ، وإذا كانت روح الصداقة سائدة بينهم ، فإن هذا الجو يمكن أن يوصف بأنه روح معنوية عالية ، أما إذا كان الأفراد غير راضين و قلقين و تسود بينهم روح الانتقاد و عدم الاستقرار والتشاؤم ، فإن هذه الأشكال من ردود الفعل بينهم يمكن أن تؤخذ على أنها مظهر للروح المعنوية المنخفضة. (الشنواني، ١٩٨٣) .

ونستطيع أيضاً أن نميز بين ارتفاع الروح المعنوية وانخفاضها من خلال مظاهر أوردها (عبدالخالق، ١٩٨٣) ، وهي :

### ( أ ) مظاهر الروح المعنوية العالية :

(١) ميل أعضاء الجماعة إلى التعاون و التماسك من تلقاء أنفسهم لا نتيجة سلطة خارجية .

(٢) عدم وجود الصراع والاحتكاك بين أعضائها مما يعكس عدم الفرقة و الانقسام .

٣) قدرة الجماعة على التكيف للظروف المتغيرة و ميل أعضائها إلى تسوية الخلافات الداخلية بما يعيد إلى الجماعة وحدتها و تماسكها .

٤) ذبوع الشعور بالانتماء بين أعضاء الجماعة وهو شعور يخيم على توحيد الفرد مع الجماعة لأنها ترضي دوافعه و حاجاته و لأنها تزيد من شعوره بالأمن و الثقة بالنفس .

٥) وجود أهداف مشتركة يعمل الجميع من أجلها .

٦) وجود اتجاهات نفسية إيجابية لدى الأعضاء نحو أهداف الجماعة و رئيسها

### ( ب ) مظاهر الروح المعنوية المنخفضة :

وتبدو في افتقاد العلاقات السابقة مما ينجم عنه نقص في الإنتاج كما هو متوقع ، مع زيادة في مقدار المواد التالفة و عدد الحوادث ، كما تبدو في كثرة تغيب العمال أو تأخرهم عن العمل وتعدد الشكاوى و المظالم و شيوع التذمر و زيادة التوتر بين العمال ، هذا بالإضافة إلى التباطؤ و التكاسل في إنجاز العمل و اختلاس فترات الراحة .

أما من حيث العوامل المؤثرة في ارتفاع أو انخفاض الروح المعنوية للعاملين فقد أورد

ديفيز (١٩٩٥) متغيرات تؤثر في الروح المعنوية لدى العاملين و منها:

١) الضغوط النفسية التي يواجهها العامل داخل العمل و خارجه .

٢) مدى رضا العامل عن حياته الاجتماعية و العائلية .

٣) الحوافز التي تقدم للعاملين .

٤) العدالة في الترقيات .

ونصح المسؤولين بالمحافظة على استمرار ودينامية تنمية الروح المعنوية و المحافظة

عليها و صيانتها أسبوعاً بعد أسبوع و شهراً بعد شهر لما لها من الأثر الكبير على إنتاجية العامل.

وذكر هاشم (١٩٨٠) أن العوامل التي تؤثر في معنوية العاملين تؤثر في النهاية على

مدى تحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة ، وذكر من هذه العوامل:

- (١) وسائل الاتصال في المؤسسة و كفايتها .
- (٢) وضوح الدور لدى العامل .
- (٣) العدالة و الموضوعية في الترقيات و النقل و العلاوات .
- (٤) التقييم الموضوعي للعامل و تقدير كفاءته .
- (٥) وضع الفرد المناسب في المكان المناسب .
- (٦) قناعة العامل بكفاءة الإدارة و علاقته الطيبة معها .
- (٧) العلاقات بين العاملين .
- (٨) توفير العمل لمركز اجتماعي مناسب .

كما ذكر الشنواني (١٩٨٣) ستة عوامل هامة تؤثر في الروح المعنوية تتصل

الثلاثة الأولى منها بالعمل والثلاثة الأخرى متصلة بظروف و جوانب مختلفة و هذه العوامل هي:

- (١) كفايات الإشراف المباشر .
- (٢) الرضا عن العمل نفسه .
- (٣) الاندماج مع الزملاء في العمل .
- (٤) توفر الهادفية و الفاعلية في التنظيم .
- (٥) عدالة المكافآت الاقتصادية .
- (٦) الحالة الصحية و البدنية و الذهنية .

وينصح عقيلي (١٩٩٧) الإداريين و المسؤولين الاستمرار في العمل على رفع معنويات

العاملين مقدما وموضحاً لهم المبادئ التالية :

١) المساواة : حيث أنها تساعد الرئيس على كسب ثقة الأفراد و التعاون والطاعة والمحبة والقناعة وبالتالي ارتفاع الروح المعنوية لديهم .

٢) المباداه : وتشجع الأفراد على إبداء الآراء و المساهمة في اتخاذ القرارات العامة والخاصة بهم ، وهذا يتطلب الحرية و الديمقراطية ، فيؤدي إلى شعور الفرد بأهميته وترتفع روحه المعنوية و يزداد حباً لعمله .

٣) المعاملة الإنسانية الطيبة : وتتمثل في احترام العامل و عدم معاملته معاملة الآلة والنظر إليه كإنسان بأحاسيسه و مشاعره التي يجب احترامها و برغباته و آماله التي يجب توفير الجو المعنوي المناسب لإشباعها .

وقدم بيركويتر ( Berkowitz ,1997 ) ورقة عمل لرابطة البحث العلمي الأمريكية في شيكاغو باسم جامعة ماركويتي (Marquette) أجمل فيها أن المصادر التي تؤثر في الروح المعنوية إما داخلية تتبع من داخل الفرد نفسه و تؤثر فيها شخصيته ، أو خارجية نابعة من وجود الإنسان في هذه الطبيعة ، وهذه كثيرة جداً تتعلق بكل الظروف التي تؤثر ويتأثر بها الإنسان ، والمهم هو كيف يستطيع الإنسان أن يطوع هذه الظروف له لا عليه ويكون شخصية متعلمة كيف تعيش في هذه الحياة .

## الروح المعنوية و مجالاتها

### أولاً : المعلمون والروح المعنوية

لقد أظهرت نتائج الكثير من الدراسات مثل دراسة كل من لى (Lee,1995)، وكير وباسيلي ( Keiper , and Busselle,1996 ) ، (ومساعيد، ١٩٩٣) ، (الفاعوري ، ١٩٩٠) ، (وديراني ، ١٩٩٢) ، (اليمني وبوقحوص، ١٩٩٦) ، (Marlow and others ,1996) ، (Mathews, 1997) ، أن أسلوب العلاقات الإنسانية الذي يمارسه المديرون في مدارسهم له أكبر الأثر على المعلمين من حيث الشعور بالثقة وارتفاع مستوى الرضا و الروح المعنوية ، وشعور المعلم بأن أهداف المدرسة مرتبطة بأهدافه .

وتشير معظم الدراسات أن السلوك القيادي الذي يتصف به مدير المدرسة يؤثر في روح المعلمين المعنوية ( اليمني وبوقحوص ، ١٩٩٦) ، وانه إذا ما وعى العوامل التي تؤدي إلى رفع معنوياتهم و قام بتنفيذها ، فسيؤدي ذلك إلى إخلاصهم و زيادة إنتاجيتهم ، أما إذا فقد المعلم الطمأنينة و الراحة النفسية و الاستقرار الاقتصادي و لم يجد التقدير الكافي فإن رغبته في العمل تقل و يصبح في هذه الحالة عاملاً يعيق بناء شخصيات التلاميذ بدلاً من أن يكون عاملاً في بنائها (العمرى ، ١٩٩٠) .

وقد عني المسلمون عبر عصورهم المختلفة بتقدير المعلم ورفع مكانته فأكرمه الخلفاء وقدمت له الهدايا و نال المركز الاجتماعي المرموق ، وكان يستقدم من بلد إلى آخر من أجل التعليم و ينال الأجر على ذلك ، روي أن سعد بن مالك قدم برجل من العراق يعلم أبنائهم الكتابة

بالمدينة و يعطونه الأجر ، وذكر القابسي بأن الأجر للمعلم يؤمن للطلاب التعليم الجيد وعدم الضياع و الجهالة ، وهذا يعني أن المعلم إذا نال الأجر المناسب سيرضى عن العمل و يعلم الأبناء بتفان و إخلاص (مرسي، ١٩٩٢) .

### ثانياً: الروح المعنوية و عمال المصانع

يرتبط الإنتاج في المصانع بمدى شعور العمال بالسعادة ، وتتوفر هذه السعادة بتوفر الأجر المناسب و ساعات العمل المعقولة و ظروف العمل الجيدة بالإضافة إلى العلاقة مع الزملاء و التحرر من المراقبة و الإشراف المباشر و غير ذلك من الأسباب ، وعند ذكر أسباب خفض الروح المعنوية لدى العاملين وضعت سياسة المنظمة و أسلوب الإدارة في الدرجة الأولى في القائمة و ذلك في مقارنة قام بها العلماء لخمس مصانع تختلف فيما بينها في مستوى الروح المعنوية و لم يكن لسوء الأحوال المعيشية أثراً عندما يشعر العمال بالفخر والاعتزاز والنجاح في العمل (عبد الخالق، ١٩٨٣) .

### ثالثاً: الروح المعنوية و الحياة العسكرية

ويسري مفعول الروح المعنوية أيضاً في مجال العمل العسكري ، بل وكان النظر بعين الاعتبار لمعنويات المقاتلين سبباً في الانتصار في الكثير من ساحات القتال ، وكان اهتمام القائد بتنمية الروح المعنوية للآخرين غاية في الأهمية لغرض الوصول إلى المقاصد النهائية (خلف، ١٩٩٠) فالحوافز التي أعطيت للجندي المسلم مثل الوعد بالجنة و النصر و المكانة

الاجتماعية التي ينالها و المساواة بين القائد و الجندي و الإعالة التامة لأهله كانت باعثاً قوياً لمعنويات عالية أدت إلى النصر المبين (سيد سابق، ١٩٨٣) .

وكانت الروح المعنوية و ارتفاعها السبب في انتصار وحدة بريطانية حوصرت من قبل القوات الألمانية في ضواحي باريس وصلتها أنباء عن انتصارات لجيوش الحلفاء بعيد في الشرق، مما أدى إلى تأجج روحهم المعنوية و استطاعوا فك الحصار و الانتصار على الكتائب الألمانية الثلاثة .

إن هذه الرواية التي رواها قائد الفرقة المحاصرة لأكبر دليل على ما للروح المعنوية من أثر في المجال العسكري و الذي أصبح من الإستراتيجيات الهامة لكل جيش في عصرنا الحاضر (أورفيك ، ١٩٧١) .

#### رابعاً: الروح المعنوية و العمل الإداري

لا تقل أهمية الروح المعنوية للمديرين عن أهميتها للعاملين والمرؤوسين ، فالمديرين يعانون من ضغوط كبيرة وأسباب خطيرة لانخفاض الروح المعنوية قد لا يتعرض لها العاملون (ياسين ، ١٩٩٠) ، ويذكر كنعان (١٩٨٥) أن المديرين يتعرضون لضغوط تتبع من البيئة الداخلية في مؤسساتهم تتكون من العاملين والبناء والنظام والأمن ، وضغوط خارجية تتمثل في كل ما لهم به علاقة خارج المؤسسة التي يديرونها ، ويعتقد بأن السلطة الممنوحة لهم لا تتناسب مع المسؤوليات المناطة بهم ، وهذا ينعكس على رضاهم وروحهم المعنوية ونوعية وفاعلية القرارات التي يتخذونها ، وتنعكس بالتالي على المؤسسة التي يديرونها وعلى تحقيق الأهداف المرسومة .

## خامساً : الطلاب والروح المعنوية

قال ابن عبدون في رسالته ( والتعليم صناعة تحتاج إلى معرفة ودربة ولطف ، فإنه كالرياضة للمهر الصعب الذي يحتاج إلى سياسة ولطف وتأنيس حتى يرتاض ويقبل التعليم ) (مرسي، ١٩٩٢) .

لا بد حتى نكون على يقين من أن لدى الطفل القابلية للتعلم من أن نقوم بتهيئة المناخ الدراسي المناسب الذي سيتعلم فيه الطالب سواء أكان مادياً أم معنوياً ، حتى يقبل على التعليم بدافعية وروح معنوية عالية ، لأن الجو المدرسي المشحون بالضغوط الاجتماعية أو النفسية أو تلك الضغوط التي تتعلق بغرائز الطالب وحاجاته النظرية ، سيؤدي بالطالب إلى التوتر النفسي ومن ثم ترك التعليم ليصبح إنساناً ضاراً لنفسه ولمجتمعه (الديب، ١٩٩٣) .

## استقصاء الروح المعنوية وقياسها

يتم قياس الروح المعنوية بعدة طرق أهمها :

### (١) المقابلات الشخصية :

من مميزات أنها تكشف عن أسباب غير منتظرة لانخفاض الروح المعنوية أو ارتفاعها خاصة إذا كانت تجري في جو غير رسمي ، ورغم أن العامل قد لا يفصح عن رأيه الحقيقي في كثير من الأحيان ، إلا أن أسلوب الشخص الباحث وقناعة العامل بالسرية التامة للمعلومات التي سيقدمها يؤدي بالعامل إلى الطمأنينة وإعطاء معلومات صحيحة .

## (٢) الإستبيانات :

من مزاياها أن الشخص المجيب يحصل على الوقت الكافي للإجابة دون عجلة ، ويضمن إلى أنه لن يناله الضرر بسبب إجاباته الصحيحة لعدم ذكر الاسم على ورقة الاستبانة ، إضافة إلى أنه عادة ما تكون الجهة التي تجري الدراسة مستقلة عن المؤسسة أو الشركة التي يعمل بها ، وهذا لا ينفي وجود سلبيات لهذه الطريقة مثل النمطية الواحدة في الإجابة وعدم اكتراث المجيب في بعض الأحيان بالأسئلة ومضمونها الدقيق مما يعطي إجابة غير دقيقة وغير موضوعية، وكذلك الخوف من نقد المسؤول لعدم ثقة المجيب بالسرية التامة لإجابته (عبد الخالق، ١٩٨٣) .

وسواء أكانت الطريقة المستخدمة في الاستقصاء استبانة أم مقابلة شخصية ، فإنها تتخذ ثلاث أشكال عامة تبعاً للطريقة التي توجه بها الأسئلة، وهذه الأشكال هي:

### أولاً : الاستبيانات الموضوعية

ويطلب من الشخص أن يضع علامة أمام الإجابة التي يرغب في أن تكون إجابته على السؤال .

### ثانياً : الاستبيانات الوصفية

وفيها تطرح الأسئلة إلى الأفراد ليقوموا بالإجابة عليها دون أن تفرض عليهم أي إجابة فيعبر فيها الأفراد عن مشاعرهم بكل حرية .

### ثالثاً : الاختبارات العاكسة (الاسقاطية)

حيث تقدم إلى الأفراد أسئلة خارجة عن نطاق العمل ، يطلب منهم تحليلها والتعليق عليها بحيث يحلل العلماء النفسانيون هذه الإجابات ليستدلوا منها على جوانب تخص العمل مثل -الروح المعنوية ( ديفيز، ١٩٩٥) .

## مزايا دراسة الروح المعنوية

رغم كثرة الدراسات التي تطرقت إلى دراسة الروح المعنوية ، فإن الباحث يرى أنه لا بد من الاستمرار في هذه الدراسات لما فيها من أهمية ومزايا يبينها فيما يلي :

**أولاً :** تعتبر الروح المعنوية واحدة من العوامل التي تلعب دوراً هاماً في تنمية وتعزيز المشاعر الإنسانية ، ويمكن استخدام نتائج البحوث في تشخيص الكثير من المعوقات والمشاكل التي تعاني منها المؤسسة وبالتالي وضع الحلول الملائمة لها في المستقبل (طوقان ، ١٩٩١) .

**ثانياً :** إن عملية قياس الروح المعنوية يعد من العمليات الصعبة جداً وذلك نظراً لتعدد العوامل المكونة لها والمؤثرة فيها ، فهي ظاهرة مركبة ومعقدة ، متغيرة من مجتمع لآخر ومن بيئة لأخرى ، ليست بسيطة وليست ثابتة مطلقاً (عيسوي ، ١٩٨٢) .

**ثالثاً :** تستطيع الإدارة من خلال نتائج الدراسات من التعرف على نفسها ونظرة العاملين إليها ، كما تتعرف في نفس الوقت على العاملين وشعورهم تجاه أعمالهم ومشاعرهم تجاه المشرفين عليهم ، وتعتبر الدراسة أداة تشخيص للعمال ومشاكلهم في المؤسسة (شنواني ، ١٩٨٣) .

**رابعاً :** تشعر الدراسة العاملين بالاهتمام بمصالحهم وأمورهم وترفع من روحهم المعنوية، وتؤدي إلى التحسن في اتجاهات الإدارة من خلال النتائج والتوصيات التي تقدم إليها (ديفيز ، ١٩٩٥) .

**خامساً :** لا زالت الدراسات في النطاق الفلسطيني قليلة في مجال العناية بالعاملين ومراعاة النواحي الإنسانية لهم ، ومن المأمول به أن تؤدي هذه النوعية من الدراسات إلى حل مشاكل العاملين في فلسطين ووقف نزيف الكفاءات العلمية والعملية من التسرب إلى الخارج ، إذا ما تيسرت أساليب ووسائل لمعالجة هموم العاملين ، وتوفرت أفضل الأجواء التي تعمل على استقرار العاملين وتفاعلهم بشكل بناء .

## الدراسات السابقة

يتناول الباحث في هذا الفصل دراسات سابقة عربية وأجنبية عُنيت بدراسة كلٍ من الضغوط النفسية والروح المعنوية أو الرضا الوظيفي ، بحيث رتبها على النحو التالي :

### (١) الدراسات الأجنبية

(أ) الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط النفسية.

(ب) الدراسات التي تناولت موضوع الروح المعنوية أو الرضا الوظيفي.

### (٢) الدراسات العربية

(أ) الدراسات التي تناولت موضوع الضغط النفسي .

(ب) الدراسات التي تناولت موضوع الروح المعنوية أو الرضا الوظيفي

## الدراسات الأجنبية

(أ) الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط النفسية :

قام براون و رالف ( Brown and Ralph , 1994 ) بدراسة عنوانها " نحو تحديد وإدارة الضغوط النفسية عند المعلمين البريطانيين " ، هدفت إلى تحديد عوامل الضغط النفسي واستراتيجية معالجة إدارة الضغوط التي يعاني منها المدرسون في دائرة شمال إنجلترا . وقد تم إجراؤها على عينة مكونة من ( ١٠٠ ) معلم بأسلوب المقابلة الشخصية ولعدة جلسات لكل عنصر ،

وكان لهذا الأسلوب في البحث الأثر الكبير في إبراز المهارات الإنسانية وتحديدها والتركيز على المعلومات المجمعة أكثر من الاعتماد على القياسات والتخمين.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك عوامل مشتركة في إنتاج الضغط النفسي متعلقة بالعمل منها العلاقة المتبادلة بين الطالب والمعلم ، والعلاقة ما بين المدرسين أنفسهم ، والعلاقة ما بين المدرسين والمجتمع المحيط بهم ، و التغيير والإبداع ، وإدارة المدرسة والمديرين ، وعوامل الوقت ، وعوامل مساعدة لإنتاج الضغط على الصعيد النفسي وعلى صعيد العمل المؤسسي ، وقد لوحظ أنه لم يكن لعامل الراتب الأثر الكبير، كما أشارت النتائج إلى أن الأفراد يختلفون في مواجهة وإدارة مثل هذه الضغوط النفسية ، لكنه من الواضح أن المدرسين البريطانيين كأفراد يعانون من الضغط النفسي .

٤٩٥٥٣٣

وقام عساف وجبر (Assaf and Jaber , 1996) بدراسة بعنوان : مصادر الإجهاد النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في الوطن المحتل ( الضفة الغربية )، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الإجهاد النفسي المتعلقة بالعمل لدى معلمي المرحلة الثانوية في الضفة الغربية ، وأثر المتغيرات الديموغرافية والتعليمية على الإجهاد النفسي عند هؤلاء المعلمين .

أجريت الدراسة على عينة مكونة من (١١٥) معلماً ومعلمة اختيروا عشوائياً من المدارس الثانوية ، من منطقتي القدس ونابلس ، وكان من أهم نتائج هذه الدراسة أن أكثر مصادر الضغط النفسي أهمية مرتبة تنازلياً كانت : إغلاق المدارس المتكرر - عدم كفاية الراتب لتلبية الحاجات الضرورية للمعلم ولأسرته - قلة اهتمام ودافعية الطلبة للتعلم - عدم توفر الأمن للمعلم ولأفراد أسرته وللطلبة - ضالة فرص الترقية والتقدم للمعلم في مجال العمل . كما كان من نتائج الدراسة أن المعلمين الشباب يتعرضون للضغوط أكثر من زملائهم المتقدمين في السن ، وكذلك

الذكور أكثر من الإناث ، وذوو الشهادات العليا أكثر من ذوي الشهادات الدنيا ، والجدد في الخدمة أكثر من زملائهم ذوي الخبرة الطويلة .

وقام ليفنغستون (Livingstone, 1994) بدراسة بعنوان : " العبء الوظيفي لمدرسي المدارس الابتدائية في منطقة ولنغتون (Wellington) في نيوزلندا " ، هدفت إلى معرفة العبء الوظيفي الذي يشعر به مدرسو المرحلة الابتدائية في منطقة ولنغتون في ظل التغيير الإداري والمنهجي الذي طبق في نيوزلندا في نهاية الثمانينات . ودراسة كيفية تغير هذا العبء والضغط الناتج عنه وأثره على المدرسين وعملهم الوظيفي ، وعلى حياتهم خارج المدرسة وصحتهم ، وعلى نظرتهم المستقبلية للاستمرار في وظائفهم ، أجرى الدراسة على عينة من (١٦٠) معلماً في (٢٩) مدرسة يعملون في مدارس منطقة ولنغتون في نيوزلندا حيث أشارت أهم نتائج الدراسة إلى :

- (١) حمل المدرسون في المدارس الصغيرة مسؤوليات داخل الصفوف أكثر من أولئك الذين يعملون في المدارس الكبيرة .
- (٢) المسؤوليات في المدارس الكبيرة كانت متشعبة .
- (٣) مسؤوليات المدرسين القدامى كانت أكبر .
- (٤) العبء الوظيفي كان عالٍ جداً ومستقراً لكل أنواع المدرسين لكن مدرسي المدارس الصغيرة كانوا يعملون بشكل أطول .
- (٥) كل المدرسين عبروا عن العبء الوظيفي بشكل واضح ، ويعتقد معظمهم بأن الحمل ثقيل وسيزيد .

٦) ينظر المدرسون إلى أن الآثار المتوقعة ستكون سلبية خصوصاً لأن لهذه الظروف آثار على حياتهم خارج المدرسة .

كما قامت جوردن واخرين (Gordon , etal. , 1995) بدراسة بعنوان : "المثالية والضغط الوظيفي لدى المعلمين" هدفت إلى اختبار العلاقة بين أبعاد المثالية ومؤشرات الضغط الوظيفي ومدرجات الدعم التنظيمي لدى المعلمين أجريت على عينة من ٦٢ معلماً يعملون في منطقة إدمونتون (Edmonton) بكندا ، حيث أكملت العينة إجراءات كمالية موجهة ذاتياً وموجهة من قبل الآخرين ، ومفروضة اجتماعياً ، وتم تقييمها بواسطة : ( جدول الكمالية متعدد الأبعاد ) و(قائمة ضغط المعلم ) و ( مسح الدعم التنظيمي الملاحظ ) ، وكذلك تم الحصول على إجراءات الرضا الوظيفي والتوقع الوظيفي والتغيب ، فأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية سائدة بين المثالية والكمالية المفروضة اجتماعياً ومؤشرات ضغط المعلم المتنوعة والتي تشمل حدة وتكرار المعاناة المهنية والمظاهر العاطفية والفسولوجية ، وكشفت أيضاً وجود علاقة ذات دلالة بين المثالية المفروضة والمتوقعة اجتماعياً ، وبين الرضا الوظيفي المتدني ، في حين لم توجد هذه العلاقة بين المثالية الموجهة ذاتياً أو الموجهة من قبل الآخرين مع ضغط المعلم.

وقامت سالو (Salo , 1995) بدراسة بعنوان : "عملية الضغط النفسي عند المدرسين وكيفية تفسيرها" هدفت إلى قياس مدى تناسب شدة الضغط النفسي مع تقدم فصل الشتاء لدى المدرسين في المدارس الابتدائية والإعدادية في فنلندا ، والأساليب المتبعة للتعامل مع حدة هذا الضغط ، أجريت الدراسة على (٦٦) مدرساً يدرسون في المرحلة الابتدائية والثانوية باستخدام طريقة المقابلة الشخصية وعلى أربع فترات متباعدة في فصل الشتاء ، نتج عنها أن الضغط النفسي يتراكم مع تقدم فصل الشتاء .

وفي دراسة قامت بها لي (Lee , 1995) بعنوان مستويات التوتر النفسي لدى المعلمين ومديري المدارس الأساسية والمتوسطة في تايوان هدفت إلى تحديد العلاقة بين مستويات التوتر النفسي لدى المعلمين ومديري المدارس الأساسية والمتوسطة في تايوان والعوامل المؤثرة فيها أجرتها على عينة من (٤٩٦) معلماً ، و (١٣٣) مديراً يعملون في مدارس حكومية ، نتج أن مستوى التوتر النفسي لدى المعلمين أعلى منه لدى المديرين ، وأن أهم مصادر هذا التوتر لدى المعلمين هي: تنظيم الوقت ، وضغط العمل، والانضباط ، والنقيد بالقوانين ، والحافز .

وقامت كيپر وبسيلي (Keiper and Busselle , 1996) بدراسة بعنوان " الضغوط النفسية للمدرسين " هدفت إلى تحديد العوامل التي تسبب الضغوط النفسية عند المدرسين ومستوى تأثير كل منها ، أجريت الدراسة على عينة من (١٢٠) معلماً في مقاطعة (واتكم ) (Watcom County) بولاية واشنطن الأمريكية نتج عنها أن دارة الوقت كانت إحدى العوامل التي تكرر ذكرها عند معظم المدرسين المشاركين في الدراسة ، تبعها النقص في الدعم الإداري ، ثم فقر الدافعية لدى الطلاب وقلة تهذيبهم ، ثم مستوى الرواتب ، وأخيراً العنف ضد المعلمين .

#### ب) الدراسات التي تناولت موضوع الروح المعنوية والرضا الوظيفي :

قام بيلنغسلي وكروس (Billingsley , and Cross , 1992) بدراسة بعنوان : "الرضا الوظيفي ، والالتزام ، ونية البقاء في التدريس" هدفت إلى إجراء مقارنة بين مدرسي القطاع العام والقطاع الخاص من حيث رضاهم الوظيفي والتزامهم ونية بقائهم في التدريس بعد استنتاج العوامل المستخدمة للحكم على تلك المتغيرات ، أجريت على عينة مكونة من (٤٦٣) مدرساً يعملون في القطاع الخاص ، و(٤٩٣) مدرساً يعملون في القطاع العام بولاية فرجينيا الأمريكية ، نتج عنها أن متغيرات العمل مثل دعم القيادة ، وصراع الدور ، وعدم وضوح الدور والضغط

النفسي هي عوامل استنتاجية للحكم على الالتزام والرضا الوظيفي ونية البقاء في التدريس ، وكانت النتائج متشابهة لدى كل من المدرسين العاملين في القطاع العام والخاص .

وقام كونسيك (Konicek ,1992) بدراسة بعنوان " دراسة الرضا الوظيفي للمدرسين في كليات التدريس المهنية بولاية تكساس الأمريكية " هدفت إلى مناقشة العلاقة ما بين واجبات التدريس والتدريب والرضا الوظيفي أشارت نتائجها التي أجريت على المدرسين في (٣٧) كلية بولاية تكساس في الولايات المتحدة الأمريكية إلى ما يلي :

(١) أن المدرسين راضون عن المهنة من ناحية التدريس .

(٢) أن المدرسين غير راضين عن المهنة من ناحية ظروف العمل .

كما قام بوير وآخرون (Buer et al., 1995) بدراسة بعنوان الرضا الوظيفي وتحليل الضغوط النفسية الوظيفية لمدرسي منطقة نيوليندر (New Laender) في ألمانيا، وهدفت الدراسة إلى البحث في الرضا الوظيفي للمدرسين في نيوليندر بألمانيا من حيث العوامل النفسية والمهنية التي تؤثر فيه نتج عنها أن هناك ثلاثة عوامل رئيسية تؤثر في الرضا الوظيفي هي:

(١) الحرية الأكاديمية .

(٢) الضغوط الناجمة عن الوظيفة .

(٣) الرضا عن المهنة .

وقام جونسرود (Johnsrud ,1996) بدراسة عنوانها "الحفاظ على الروح المعنوية" هدفت إلى الكشف عن طرق تساعد على الحفاظ على الروح المعنوية في الأوقات العصيبة والصعبة التي تواجه العاملين في الدراسات العليا في واشنطن ، فحاولت البحث عن :

(١) طريقة لتقييم مستوى الروح المعنوية .

(٢) طرق لتطوير الروح المعنوية دون الحاجة إلى تكاليف باهظة .

قسمت هذه الدراسة من حيث الفئة المستهدفة إلى قسمين : أولهما دراسة على عينة من الإداريين في (١٠) جامعات في تلك الولاية ، والثانية على عينة من المدرسين في هذه الجامعات ، وقد نتج عن هذه الدراسة أن هنالك علاقة كبيرة للمؤسسات المسؤولة بارتفاع أو انخفاض الروح المعنوية للعاملين في الجامعات التي أجريت عليهم الدراسة ، كما أكدت الدراسة على الحاجة إلى التقييم المؤسسي مع التعهد بالتغيير على ضوء نتائج هذا التقييم ، مع الأخذ بعين الاعتبار قلة المصادر ، وعدم ثقة العامة ، والصراع الداخلي في الجامعات .

واستهدفت دراسة لماثيوز (Mathews 1987) بعنوان " تحقيق في العلاقة ما بين الضغط النفسي في العمل والروح المعنوية للمعلمين الصناعيين في ولاية فلوريدا الأمريكية " عمل مسحاً لمدرسي الصناعة في التركيبات التنظيمية المختلفة وتحديد الفرق ما بين الضغط النفسي والروح المعنوية ، والتحقيق في العلاقة بين الصفات الخاصة بالمدرسين الصناعيين والضغط النفسي والروح المعنوية لديهم شملت معلمي المدارس الصناعية بولاية فلوريدا الأمريكية وأجريت بطريقة الاستبيان حيث جمعت معلومات شخصية حول آراء المدرسين وميزان الضغط النفسي لديهم وحول ميولهم نتج عنها أن أكثر مصادر الضغط النفسي الذي يعاني منه جميع المدرسين الصناعيين هو ما كان له علاقة بالطلبة وضعفهم ، وأكثر المصادر المسببة لهبوط مستوى الروح المعنوية كان نقص الخدمات المدرسية ، وأن المدرسين الصناعيين الذين يعملون في المدارس المهنية تميزوا بضغط نفسي أقل وروح معنوية أكبر نسبياً من أولئك الذين يعملون في المدارس والمؤسسات المهنية الإصلاحية ، كما تبين أن لمتغيرات العمر والمستوى التعليمي والخبرة التعليمية أثر محدود في الفرق بين الضغط النفسي ومستوى الروح المعنوية ، ولم يكن للراتب أي أثر على مستوى الضغط النفسي ، بينما ازدادت الروح المعنوية بازدياد الرواتب .

## الدراسات العربية

### (أ) الدراسات التي بحثت موضوع الضغط النفسي

قام مساعيد (١٩٩٣) بدراسة بعنوان "مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية والثانوية في لواء نابلس" هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي عند معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في لواء نابلس ، ومعرفة إن كان هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين على مصادر الضغط النفسي التي تعزى إلى عدد من المتغيرات الخاصة بالمعلمين وهي : العمر ، والجنس ، والمرحلة التعليمية ، وسنوات الخدمة ، وموقع المدرسة ، والمستوى التعليمي ، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من (١٩٠) معلماً يمثلون ١٣% من المجتمع الأصلي للدراسة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية ، بطريقة توزيع استبانة تشتمل على ٤٥ فقرة خصصت لقياس مصادر الضغط النفسي كانت قد استخدمت من قبل باحث آخر بعد أن أجرى عليها بعض التعديلات وهذه الاستبانة هي إحدى الاستبانات التي استعان بها الباحث في تكوين الاستبانة التي استخدمها في بحثه هذا ، نتج عنها أن ترتيب مصادر الضغط التي يتعرض لها معلمو المدارس الحكومية في لواء نابلس حسب أهميتها كانت كما يلي:

عبء الدور وغموضه ، ضغط العمل ، ضغط المدرسة ، الرضا المهني، النمط القيادي لمدير المدرسة ، ووجد فرق ذو دلالة بين متوسطات إجابات المعلمين تعزى إلى متغيرات العمر والمستوى التعليمي والمرحلة التعليمية بالنسبة لمصادر الضغط النفسي المتعلقة بضغط العمل وعبء الدور وغموضه وضغط المدرسة ولم يوجد ذلك الفرق بالنسبة لبقية المصادر مثل تلك المتعلقة بالرضا المهني والنمط القيادي لمدير المدرسة .

وقام عساف (١٩٩٦) بدراسة بعنوان "مصادر الإجهاد أو الضغط النفسي لدى مدرسي

الجامعات في الوطن المحتل ( الضفة الغربية )" ، هدفت إلى تحديد مصادر الضغط النفسي لدى

مدرسي الجامعات في الضفة الغربية ، وتحديد مدى مساهمة كل من متغيرات الجنس ، وعدد سنوات الخبرة ، والحالة الاجتماعية ، والعمر ، والرتبة العلمية ، والكلية ، والدرجة العلمية في هذه الضغوط .

بلغت عينة الدراسة (١٧٧) عضو هيئة تدريس اختيروا بطريقة عشوائية من جميع الجامعات في الضفة الغربية ، استجاب منهم ١٣٦ عضواً ، واستخدم الباحث مقياساً خاصاً قام ببنائه لقياس الضغط النفسي لدى الأكاديميين العاملين في جامعات الضفة الغربية توصل اليه الباحث في دراسته إلى أن مساهمة المتغيرات الديموغرافية في حدوث الضغط النفسي بلغت (١٨,٦%) وكان ترتيبها تنازلياً حسب نسبة المساهمة كما يلي :

( الجنس ، ثم عدد سنوات الخبرة ، ثم الحالة الاجتماعية ، ثم العمر ، ثم الرتبة العلمية ، ثم الكلية ، وأخيراً الشهادة العلمية ) وقد وجد تأثير لمتغيري الجنس وعدد سنوات الخبرة على مصادر الضغط النفسي ووجد أن ضغوط العمل هي من العوامل الرئيسية المؤثرة في الضغط أو الإجهاد النفسي لدى الأكاديميين في جامعات الضفة الغربية ، والتي تحد من إنجازهم العلمي والأكاديمي .

وقامت أبو عيشه ، (١٩٩٧) بدراسة بعنوان "مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية" هدفت إلى معرفة مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية ، في ضوء متغيرات ( الجنس ، والعمر ، والخبرة ، والمؤهل العلمي ، ومكان العمل ، ومستوى المدرسة ، ونوع المدرسة ) ، أجريت على عينة مكونة من ٣٥ مشرفاً بنسبة ٣٠% من المجتمع الأصلي ، و ٢٣٠ مديراً بنسبة ٢٥% من المجتمع الأصلي ، وزعت عليهم الاستبانات ، تم استرجاع الاستبانات من (٢٠٦) مديراً و(٢٨) مشرفاً جرت عليهم الدراسة كعينة كان من أهم

نتائجها أن ترتيب مصادر الضغط النفسي التي تؤثر على المديرين والمشرفين على حد سواء تتازلياً كما يلي ( ضغط العمل ، ضغط المدرسة ، عبء الدور ، أسلوب الإشراف أو الإدارة، غموض الدور ، وأخيراً الرضا الوظيفي ) ، وتبين أن المشرفين والمديرين ذكوراً وإناثاً يتعرضون لدرجة عالية من التوتر النفسي المتمثل بردود الفعل الفسيولوجية والانفعالية والسلوكية والمعرفية .

وفي دراسة لرمضان ، ( ١٩٩٠ ) بعنوان "الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى" هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط عند معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الأولى والتعرف على درجة الرضا الوظيفي لديهم .نتج عنها أن الغالبية من المعلمين والمعلمات يتعرضون لضغوط منخفضة حيث بلغت نسبتهم ٥٣,٥% بينما بلغت نسبة الذين يتعرضون لضغوط متوسطة ٥٢,٣% مقابل ٢١,٢% يتعرضون لضغوط مرتفعة ، وأن غالبية المعلمين والمعلمات راضون عن عملهم حيث بلغت نسبة الراضين ٦٣,٧% وكان المعلمون أكثر رضااً بالمعززات الذاتية مثل القيم الأخلاقية وخدمة المجتمع والاستقلالية واستخدام القدرات والإنجاز ، بينما كانوا غير راضين عن المعززات الخارجية مثل الراتب والتقدم والترقية وظروف العمل وسياسة الإدارة كما تبين عدم وجود فروق بين المعلمين والمعلمات في مستوى الضغوط التي يتعرضون لها أو في درجة الرضا الوظيفي لديهم ، ووجدت علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومستوى الضغط النفسي. ونتج عن دراسة الفاعوري ، ( ١٩٩٠ ) بعنوان : "مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن" ، أن مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن ، كانت حسب أهميتها : العلاقات مع الأهل ، وخصائص المتعلم ، وظروف العمل مع المعوقين ، والمنهاج، والأدوات ، والوسائل التعليمية ، والعلاقات مع الإدارة والزملاء ، ولم

يظهر مستوى يمكن اعتباره ضاغطاً على المصدر الخاص بخصائص المعلمة ، كما كشفت الدراسة أيضاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغوط المهنية بين المعلمات اللواتي يدرسن أنواعاً مختلفة من الإعاقة على مصادر الضغوط المهنية السابقة

وفي دراسة لديراني (١٩٩٢) بعنوان "مصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في مديرتي التربية والتعليم الأولى والثانية في محافظة عمان" هدفت إلى التعرف على العوامل التي تسبب التوتر النفسي للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في مديرتي التربية والتعليم الأولى والثانية في محافظة عمان ، ومعرفة العلاقة بين استجابات المعلمين ومتغيرات الدراسة ، أجريت على عينة مكونة من ٥٩٢ معلماً يعملون في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان ، تبين وجود فروق ذات دلالة بين استجابات المعلمين لصالح الذكور على مجالات الدراسة الأربعة ، تعزى لمتغير الجنس ، وكذلك لصالح الذكور على مجال أولياء الأمور والمجتمع ، تعزى لمتغير الكلية التي تخرج منها المعلم ولصالح المتزوجين على مجالات أولياء الأمور والمجتمع والطلبة والإدارة المدرسية تعزى للحالة الاجتماعية .

وقام السميرات (١٩٩٥) بدراسة بعنوان : "الضغط النفسي لدى مديري المدارس الحكومية في لواء مادبا" هدفت إلى معرفة مصادر الضغط النفسي ومستوى شدته لدى المديرين والمديرات في محافظة مادبا في المرحلتين الأساسية والثانوية ، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق في الضغط النفسي بين المديرين والمديرات تعزى إلى متغيرات الجنس والخبرة والمرحلة التعليمية والمؤهل العلمي ، أجريت على عينة مكونة من ١٠٩ من مديري ومديرات المدارس الثانوية والأساسية التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة مادبا ، منهم (٣٨) مديراً و(٧١)

وقام السعافين (١٩٩٢) بدراسة بعنوان : "دراسة ميدانية لقياس مستوى الرضا الوظيفي

لأعضاء الهيئة التدريسية في معاهد المعلمين والمعلمات التابعة للجهاز الحكومي بقطاع غزة" هدفت إلى معرفة مستويات الرضا الوظيفي التي يشعر بها معلمو ومعلمات غزة في معهد معلمات خان يونس ومعهد معلمي غزة ، ومعرفة إن كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (٠.٠٥ و ٠) أو (٠.٠١ و ٠) بين رضا المعلمين وبين كل من العوامل التالية : ( العمر ، الخبرة ، المؤهل العلمي ، الراتب ، الجنس ) ، أشارت إلى عدم وجود تأثير للعمر والراتب على مستوى الرضا الوظيفي بينما تبين أن لسنوات الخدمة والمؤهل العلمي والجنس تأثيراً على مستوى الرضا لدى المعلمين والمعلمات .

وقام علي (١٩٩٣) بدراسة بعنوان "دور مديري المدارس المتوسطة والإعدادية في تحقيق الرضا الوظيفي للمدرسين في مدينة التأميم بالعراق" هدفت إلى التعرف إلى دور مديري المدارس المتوسطة والإعدادية في مدينة التأميم بالعراق من خلال الممارسات التي يمارسونها وبيان أثر هذه الممارسات في تحقيق الرضا الوظيفي للمدرسين من وجهة نظر المدرسين أنفسهم، أجريت على عينة مكونة من ٤٧١ معلماً من العاملين في مديرية التأميم بالعراق في العام الدراسي ١٩٩٢-١٩٩٣ نتج عنها أن ترتيب الممارسات الإدارية حسب شدة تأثيرها كان كما يلي: مجال إجراءات العمل وسياساته ، العلاقات بين المدرسين أنفسهم ، متطلبات العمل وظروفه المادية والمعنوية ، العلاقات بين المدير والمدرسين ، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المدرسين للممارسات الفعلية لمديري المدارس ، وبين مساهمة هذه الممارسات في تحقيق الرضا الوظيفي تعزى إلى عامل الجنس ، ولم تختف هذه الفروق عندما تعزى إلى عامل الخبرة.

كما قام سلامه (١٩٩٥) بدراسة بعنوان : "الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية" ، هدفت إلى معرفة مستويات الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية ، ومعرفة إن كان هناك تأثير لبعض المتغيرات المتعلقة بالعاملين (من حيث العمر ، والخدمة ، والمؤهل العلمي ، والراتب ، والجنس) على مستويات الروح المعنوية لديهم أجريت على عينة مكونة من (١٩٢) فرداً تم اختيارهم من مجتمع الدراسة المكون من أعضاء الهيئتين الأكاديمية والإدارية في الجامعات الفلسطينية ، نتج عنها أن مستوى معنويات العاملين في الجامعات كان متدنياً بشكل واضح ، مما يشير إلى شعور العاملين بعدم الارتياح وعدم الرضا عن عملهم ، وأشارت الدراسة إلى أنه لم يكن هناك أي تأثير لمتغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي والراتب على الروح المعنوية في حين كان لمتغير سنوات الخدمة أثر ذو دلالة عليها .

وقام اليماني و بوقحوص (١٩٩٦) بدراسة بعنوان : "دراسة تحليلية للرضا المهني لدى معلمي ومعلمات التعليم العام في مهنة التدريس بدولة البحرين" هدفت إلى تحديد العوامل التي قد تؤدي إلى شعور المعلمين والمعلمات بالإحباط في دولة البحرين ، ودراسة العلاقة بين العوامل التي قد تؤدي إلى شعور المعلمين والمعلمات بالإحباط وبعض المتغيرات كالجنس وعدد سنوات الخبرة والمنطقة السكنية والمؤهل العلمي، أجريت على عينة من (٢٢٦) معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً من المدارس التي شملتها هذه الدراسة ، كشفت نتائجها عن وجود إحباطات لدى عينة الدراسة ، وأن هناك بعض العوامل التي قد تؤدي إلى شعور المعلمين والمعلمات بالإحباط مثل ضالة المكافآت والحوافز المادية ، وقلة فرص الترقية ، وعدم تناسب قوانين الوزارة للمعلمين ، وقلة الامتيازات الخاصة بالمعلمين ، وعدم وجود جمعية تمثل المعلمين ،

وكثرة عدد الحصص ، وضعف دافعية التلاميذ نحو التعليم ، وضعف التعاون بين البيت والمدرسة ، وعدم العمل على رفع شأن المعلم ودوره في المجتمع من قبل وسائل الإعلام .

## تعقيب :

خلصت الدراسات السابقة إلى وجود ضغوط نفسية لدى المعلمين في كل البيئات التي شملتها هذه الدراسات ، ألمانيا، وبريطانيا ، ونيوزلندا ، وكندا ، وفنلندا، وتايوان ، والولايات المتحدة الأمريكية ، وفلسطين والأردن ، والعراق ، والبحرين .

وقد هدف الكثير من تلك الدراسات إلى تحديد مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين ، حيث دلت نتائجها أن هذه المصادر هي ( ضغط العمل ، وضغط المدرسة ، وعبء الدور وغموضه، والنمط القيادي لمدير المدرسة ، والرضا الوظيفي ) ، وذلك في دراسة كل من: (Lee,1995)، و ( Keiper , and Busselle,1996 )، (ومساعيد، ١٩٩٣)، و(الفاعوري ، ١٩٩٠) ، (وديراني ، ١٩٩٢) ، إلا أن الدراسات اختلفت في تحديد المصدر الرئيسي للضغط النفسي ، فقد تبين أن العلاقات بين المعلمين والإدارة ، والعلاقة بينهم وبين الطلبة وأولياء أمورهم والنمط القيادي للإدارة ، هي المصادر الرئيسية للضغط النفسي كما في دراسة كل من : (Brown and Ralph , 1994 ) و( الفاعوري ، ١٩٩٠) و ( ديراني ، ١٩٩٢)، وتبين في دراسة كل من (Lee,1995) و( Keiper and Bussele ) أن إدارة الوقت هي المصدر الرئيسي للضغط النفسي لدى المعلمين ، وكان عبء الدور وغموضه ، وضغط العمل مصدران رئيسيان للضغوط في دراسة كل من (مساعيد ، ١٩٩٣) و(أبو عيشه ، ١٩٩٧)، أما في دراسة (رمضان، ١٩٩٠) فكان الراتب هو المصدر الرئيسي للضغط بينما لوحظ أن الراتب لم يكن له أثر للضغط

النفسي لدى المعلمين البريطانيين في دراسة (Brown and Sue , 1994) ، أما من حيث الروح المعنوية فقد وجدت الكثير من الدراسات أن هناك مستوى منخفضاً من الروح المعنوية لدى المعلمين مثل دراسة كل من (سلامه، ١٩٩٥) و(اليمني وبوقحوص، ١٩٩٦) و(السعافين ، ١٩٩٢) و (Konicek ,1992) و(Mathews, 1997) .

وبينت الدراسات أسباباً تؤدي إلى ارتفاع أو انخفاض في الروح المعنوية ، منها الحوافز، ودافعية الطلاب للتعلم ، ونظرة المجتمع والعلاقات بين المديرين والأهل والطلبة ، وعوامل ديموغرافية أهمها سنوات الخدمة ، وذلك في دراسات كل من : (اليمني وبوقحوص ، ١٩٩٦) و(علي ، ١٩٩٣) و(Mathews, 1997) .

ومن خلال تلك النتائج تبين للباحث أنه لا بد من دراسة وتفحص الظروف النفسية والمهنية للمعلم الفلسطيني والتي تكون في مجملها وفي محاولة المعلم التكيف معها أو الحد من سلبياتها مصادر للضغط النفسي الذي يعاني منه ، وهذا ما يأمل الباحث من هذه الدراسة المساعدة على تحقيقه .

## الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

المنهج المستخدم (منهجية الدراسة)

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

تقنين أداة الدراسة (الصدق والثبات)

إجراءات تطبيق الدراسة

المعالجة الإحصائية

## الفصل الثالث

### إجراءات الدراسة

المنهج المستخدم (منهجية الدراسة) :

تم استخدام أسلوب الدراسة الوصفية في جمع المعلومات لمناسبة هذا الأسلوب لطبيعة هذه الدراسة وغرضها , وكان ذلك بتوزيع استبانة على أفراد العينة ليبر كل منهم عن الضغوط النفسية التي يعاني منها ومستوى الروح المعنوية لديه على شكل درجات تصفها وتوضح أبعادها.

مجتمع الدراسة :

تكون المجتمع الأصلي من معلمي ومعلمات مدارس وكالة الغوث بمنطقة نابلس التعليمية, وعددهم " ٥٧٥ " منهم " ٢٨٩ " معلماً و " ٢٨٦ " معلمة , وذلك حسب سجلات دوام المعلمين للعام الدراسي ٩٨/٩٧ , يتوزعون حسب متغيرات الجنس والعمر والمؤهل العلمي كما هو مبين في الجداول (٢،١) :

#### جدول رقم (١)

توزيع مجتمع الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

| الرقم | الجنس   | العدد | عدد المدارس |
|-------|---------|-------|-------------|
| ١     | ذكر     | ٢٨٩   | ٢١          |
| ٢     | أنثى    | ٢٨٦   | ٢٠          |
| ٣     | المجموع | ٥٧٥   | ٤١          |

شمل مجتمع الدراسة ، (٤١) مدرسة أساسية وهي جميع المدارس التابعة لوكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .

## جدول رقم (٢)

توزيع مجتمع الدراسة تبعاً لمتغيري العمر والمؤهل

| المتغير | حسب العمر    |              |              |              |       | حسب المؤهل                      |                               |       |
|---------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------|---------------------------------|-------------------------------|-------|
| الفئات  | من ٢٠ إلى ٢٩ | من ٣٠ إلى ٣٩ | من ٤٠ إلى ٤٩ | ٥٠ سنة فأكثر | مجموع | أقل من ليسانس (توجيهي أو دبلوم) | ليسانس فأكثر ماجستير- دكتوراه | مجموع |
| الذكور  | ٤٨           | ١٤٠          | ٦٢           | ٣٩           | ٢٨٩   | ١٨٩                             | ١٠٠                           | ٢٨٩   |
| الإناث  | ٦٤           | ١١٦          | ٧٢           | ٣٤           | ٢٨٦   | ٢٢٢                             | ٦٤                            | ٢٨٦   |
| مجموع   | ١١٢          | ٢٥٦          | ١٣٤          | ٧٣           | ٥٧٥   | ٤١١                             | ١٦٤                           | ٥٧٥   |

يتضح من الجدول رقم (٢) تفوق عدد الإناث في الفئة العمرية الأولى (من ٢٠ إلى ٢٩ سنة) وتفوق عدد الذكور في الفئة العمرية الثانية (من ٣٠ إلى ٣٩ سنة) وفئة المؤهل الثانية (الجامعية) ويعزو الباحث ذلك إلى كثرة عدد المعلمات اللواتي يتركن العمل مما يفسح المجال لتعيينات جديدة، أما من حيث المؤهل ، فيرجع الباحث السبب في زيادة عدد الجامعيين من الذكور إلى التوجه لدى اللاجئين الفلسطينيين بتعليم البنات في معهد المعلمات التابع لوكالة الغوث، إذا ما استطاعوا ذلك ، لقلة التكلفة ولسهولة الحصول على عمل في وكالة الغوث.

## عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من "١٤٤" معلماً و معلمة من معلمي مدارس وكالة الغوث بمنطقة نابلس التعليمية تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة من خلال قوائم دوام المعلمين لشهر أيلول من عام (١٩٩٧) من جميع مدارس مجتمع الدراسة الأصلي بنسبة (٢٥ %) يتوزعون كما هو مبين في الجدول رقم (٣).

### جدول رقم (٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها المستقلة

| العمر |                |              |              |              | المؤهل |                |               | الجنس |      |     |
|-------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------|----------------|---------------|-------|------|-----|
| مجموع | ٥٠ سنة فما فوق | من ٤٠ إلى ٤٩ | من ٣٠ إلى ٣٩ | من ٢٠ إلى ٢٩ | مجموع  | ليسانس فما فوق | أقل من ليسانس | مجموع | أنثى | ذكر |
| ١٣٥   | ١٣             | ٣٦           | ٥٤           | ٣٢           | ١٣٥    | ٤٤             | ٩١            | ١٣٥   | ٧٥   | ٦٠  |

## أداة الدراسة :

تكونت أداة الدراسة التي استخدمها الباحث من قسمين هما :

**القسم الأول:** ويتكون من رسالة توضيحية موجهة من الباحث إلى المعلمين والمعلمات أفراد عينة الدراسة ، تشمل توضيحات عن موضوع الدراسة وتعليمات حول كيفية الإجابة، وكذلك أسئلة حول معلومات ديموغرافية تخص الشخص المستجاب ، وفق الاستبيان الملحق رقم (١) .

**القسم الثاني:** ويتكون من استبانتين هما:

الإستبانة الأولى : لقياس مصادر الضغط النفسي وتتكون من ( ٥٠ ) فقرة قام الباحث

ببنائها اعتماداً على الأدبيات التي قام بجمعها حول موضوع الضغط النفسي ودراسات سابقة لكل

من (عساف ، ١٩٩٦ ، ومساعد ١٩٩٣ ، ورمضان ١٩٩٥ ، وعساف وجبر ، ١٩٩٦ ) .

تضمنت هذه الاستبانة خمسة أبعاد تقيس مصادر الضغط النفسي هي :

البعد الأول : عبء الدور وغموضه الفقرات ( ١ - ١٠ )

البعد الثاني : ضغط العمل الفقرات ( ١١ - ٢٠ )

البعد الثالث : ضغط المدرسة الفقرات ( ٢١ - ٣٠ )

البعد الرابع : الرضا المهني الفقرات ( ٣١ - ٤٠ )

البعد الخامس : النمط القيادي لمدير المدرسة الفقرات ( ٤١ - ٥٠ )

وقد قام الباحث بعكس الفقرات التالية من حيث إيجابيتها وسلبيتها ( ٢ ، ١٥ ، ١٧ ، ٣٤ ،

٥٠ ) وذلك لتجنب النمط الفكري التلقائي لدى المعلم أثناء الإجابة .

الاستبانة الثانية : لقياس مستوى الروح المعنوية ، وتتكون من ( ٤٠ ) فقرة ، وهي الاستبانة التي

استخدمها (سلامه ، ١٩٩٥) في دراسته لقياس مستوى الروح المعنوية لدى العاملين في

الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية ، بعد أن قام الباحث بإجراء تعديلات عليها لتلائم مجتمع

دراسته ، وهذه التعديلات هي :

(١) تغيير مصطلح ( إدارة الجامعة ) إلى (إدارة المدرسة ) .

(٢) تغيير مصطلح ( العاملين في الجامعة ) إلى (المعلمين في المدرسة ) .

٣) تغيير مصطلح (رئيس ) إلى (مدير المدرسة).

٤) تغيير مصطلح (الجامعة ) إلى ( المدرسة).

تضمنت هذه الاستبانة خمسة أبعاد تقيس مستوى الروح المعنوية هي :

|                                          |                     |
|------------------------------------------|---------------------|
| البعد الأول : النمط الإداري والقيادة     | الفقرات ( ١ - ٨ )   |
| البعد الثاني : العلاقات مع الزملاء       | الفقرات ( ٩ - ١٦ )  |
| البعد الثالث : الحوافز والأجور والترقيات | الفقرات ( ١٧ - ٢٤ ) |
| البعد الرابع : ظروف العمل                | الفقرات ( ٢٥ - ٣٢ ) |
| البعد الخامس : الأنظمة والتعليمات        | الفقرات ( ٣٣ - ٤٠ ) |

وقام الباحث بعكس المعنى في الفقرات (١١، ٢٥) .

## تقنين أداة الدراسة ( الصدق والثبات)

### الصدق :

للتحقق من صدق الأداة بأقسامها وأبعادها ، قام الباحث بعرضها على لجنة من المحكمين تألفت من ستة من ذوي الاختصاص في جامعة النجاح الوطنية ، فأشارت معظم الردود بأن الأداة صالحة لقياس ما أعدت لأجله ، وتضمن بعضها اقتراحات وتعديلات أخذ الباحث بها وأخرج الأداة بصورتها النهائية.

## الثبات :

من أجل التأكد من أن ثبات أداة الدراسة يؤهلها للاستخدام ، قام الباحث بتطبيق طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test - Re- test) على عينة مكونة من (٢٠) معلماً ومعلمة من خارج عينة الدراسة ، تاركاً فترة أسبوعين بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني ، وتم احتساب معامل الثبات باستخدام كلٍ من معادلتني :

(١) معادلة (بيرسون)، فكان معامل ثبات استبانة الضغط النفسي (٠.٧٠) ومعامل ثبات استبانة الروح المعنوية (٠.٨٢).

(٢) معادلة كرنباخ ألفا ، حيث وصل معامل الثبات لاستبانة الضغوط النفسية إلى (٠.٧٣) ، ولاستبانة الروح المعنوية (٠.٩٢) ، وهذه النتائج تسمح باستخدامهما لأغراض الدراسة .

## إجراءات تطبيق الدراسة :

تمثلت إجراءات تطبيق أداة الدراسة بما يلي :

(١) الحصول على موافقة دائرة التربية والتعليم بوكالة الغوث على توزيع الاستبانة ، حيث قام مدير الدائرة في نابلس بالطلب من مديري المدارس رسمياً تسهيل مهمة تطبيق الدراسة في مدارسهم (ملحق رقم ٥ )

(٢) للتأكد من السرية التامة وليطمئن الباحث أفراد العينة ، قام بتوزيع مغلفات فارغة مع كل استبانة كتب عليها : ( الرجاء وضع الاستبانة بعد تعبئتها في المغلف وإغلاقه ).

٣) تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة البالغ عددهم (١٤٤) معلماً ومعلمة ، تم استعادة (١٤٠) منها خلال أسبوعين وذلك من خلال بريد وكالة الغوث اليومي ، ورغم انتظار أسبوع آخر إلى أنه لم يتم استعادة أي من الاستبانات الأربع الباقية .

٤) بعد فرز الاستبانات المسترجعة وعددها (١٤٠) تبين أن (١٣٥) منها فقط كانت صالحة للتحليل الإحصائي ، وبهذا تكون نسبة الاستبانات الصالحة للتحليل إلى عدد أفراد العينة الأصلية هي (٩٣,٨ % ) .

٥) تم إدخال البيانات الخاصة باستجابات أفراد العينة إلى الحاسب الآلي لتحليلها واستخراج النتائج .

### المعالجة الإحصائية :

تضمنت الدراسة ثلاث متغيرات ديموغرافية هي الجنس ، والعمر وله أربعة مستويات ، والمؤهل العلمي وله مستويان .

وكانت المتغيرات التابعة للأداة الأولى ( مقياس الضغط النفسي ) هي :عبء الدور وغموضه ، وضغط العمل ، وضغط المدرسة ، والرضا المهني ، والنمط القيادي لمدير المدرسة.

وكانت المتغيرات التابعة للأداة الثانية ( مقياس الروح المعنوية ) هي: النمط الإداري والقيادة ، والعلاقات مع الزملاء ، والحوافز والأجور والترقيات ، وظروف العمل ، والأنظمة والتعليمات .

للإجابة عن أسئلة الدراسة الأول والثاني ، استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية .

ولفحص الفرضيات الأولى والرابعة المتعلقة بمتغير الجنس ، والثانية والخامسة المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي استخدم اختبار (ت) .

ولفحص الفرضيات الثالثة والسادسة المتعلقة بمتغير العمر ، استخدم تحليل التباين الأحادي ، وأتبع تحليل التباين الأحادي باختبار أقل فروق ممكنة (LSD) للأبعاد التي وجدت فيها فروق دالة إحصائية من أجل تحديد موقعها بين فئات العمر .

## الفصل الرابع

- نتائج الدراسة
- فحص أسئلة الدراسة

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

فحص أسئلة الدراسة :

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :

ما هي مصادر الضغط النفسي لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية وما هو ترتيبها حسب درجتها ؟

للإجابة عن هذا السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل بعد من أبعاد مقياس الضغط النفسي والمقياس ككل ، ويبين الجدول (٤) ترتيب أبعاد الضغط النفسي حسب تلك النتائج.

ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الميزان التالي لتفسير النسب المئوية :

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| ضغوط نفسية كبيرة جداً | ٨٠% فما فوق |
| ضغوط نفسية كبيرة      | ٦٠ — ٧٩,٩%  |
| ضغوط نفسية متوسطة     | ٤٠ — ٥٩,٩%  |
| ضغوط نفسية قليلة      | ٢٠ — ٣٩,٩%  |
| ضغوط نفسية قليلة جداً | أقل من ٢٠%  |

## (١) بعد عبء الدور وغموضه:

### الجدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعء عبء الدور وغموضه عند معلمي

وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .

| الرقم | الفقرات                                                            | متوسط الإجابة<br>* | النسبة المئوية<br>(%) | درجة الضغوط النسبية |
|-------|--------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|
| ١     | أشعر بأن أولويات العمل غير واضحة لدي .                             | ٢,٠٥               | %٤١                   | متوسطة              |
| ٢     | أفهم بشكل واضح كيف يريدني المدير أن أقضي وقتي .                    | ١,٧٢               | %٣٤,٤                 | قليلة               |
| ٣     | أشعر بتناقض بين ما يتوقع مني المدير القيام به وبين ما أعتقد صواباً | ٢,٦٨               | %٥٣,٦                 | متوسطة              |
| ٤     | أشعر بأنني لا أستطيع تحديد مسؤولياتي بدقة .                        | ١,٧٠               | %٣٤                   | قليلة               |
| ٥     | أحس بأنني لا أستطيع التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به .                  | ٢,٠١               | %٤٠,٢                 | متوسطة              |
| ٦     | كثيراً ما أستلم مطالب متعارضة من أكثر من جهة من المسؤولين .        | ٣,٠٢               | %٦٠,٤                 | كبيرة               |
| ٧     | أحس بأنني غير قادر على تحديد مطالب عملي .                          | ١,٨١               | %٣٦,٢                 | قليلة               |
| ٨     | أشعر بأنني اختلف مع المدير في وجهات النظر .                        | ٢,٧٤               | %٥٤,٨                 | متوسطة              |
| ٩     | كثيراً ما أشعر بأن عملي متداخل مع حياتي العائلية .                 | ٣,١٠               | %٦٢                   | كبيرة               |
| ١٠    | أشعر بأن هناك ضغوطاً تمارس علي لتحسين نوعية عملي.                  | ٢,٥٢               | %٥٠,٤                 | متوسطة              |
|       | الكلبي لبعء عبئي الدور و غموضه                                     | ٢٣,٤٠              | %٤٦,٨                 | متوسطة              |

\* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات ، واللبعد (٥٠) درجة .

يتضح من الجدول السابق أن الضغوط النفسية كانت متوسطة على الفقرات

(١٠,٨,٥,٣,١) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي (٤١%,

٥٣,٦%, ٤٠,٢%, ٥٤,٨%, ٥٠,٤%) وكانت قليلة على الفقرات (٧,٤,٢) حيث تراوحت النسبة

المئوية للاستجابة عليها بين (٤٣,٢% - ٣٦%) ، وفيما يتعلق بالدرجة الكلية للبعد ، فقد وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٤٦,٨%) ، ومثل هذه النسبة تعبر عن درجة ضغوط نفسية متوسطة على بعد عبء الدور وغموضه.

## (٢) بعد ضغط العمل :

### الجدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعد ضغط العمل عند معلمي وكالة الغوث

في منطقة نابلس التعليمية

(ن = ١٣٥)

| الرقم | الفقرات                                                               | متوسط الإجابة * | النسبة المئوية | درجة الضغوط النسبية |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------------|
| ١١    | أتمنى لو تتوفر لي مساعدة أكثر للقيام بالمتطلبات المطلوبة مني بالعمل.  | ٣,٨٤            | ٧٦,٨%          | كبيره               |
| ١٢    | كثيراً ما يطلب مني مهام عديدة ومتناقضة في ان واحد .                   | ٢,٨٩            | ٥٧,٨%          | متوسطة              |
| ١٣    | يتوقع مني أن أعمل أكثر مما هو معقول .                                 | ٣,١١            | ٦٢,٢%          | كبيرة               |
| ١٤    | أشعر بأن عملي أوسع من إمكانياتي العادية                               | ٢,٤٢            | ٤٨,٤%          | متوسطة              |
| ١٥    | كثيراً ما أشعر بأن الوقت المعطى لي كافٍ للقيام بالمهام المطلوبة مني . | ١,٨٨            | ٣٧,٦%          | قليلة               |
| ١٦    | أشعر بأن نموي المهني لا يكفي للقيام بالمهام المطلوبة مني.             | ٢,١١            | ٤٢,٢%          | متوسطة              |
| ١٧    | أشعر بأنني أملك السيطرة على ضبط الوضع المدرسي .                       | ١,٦٧            | ٣٣,٤%          | قليلة               |
| ١٨    | أشعر بأنه تفرض توقعات مبالغ فيها على المعلم من قبل المجتمع .          | ٣,٩٥            | ٧٩%            | كبيره               |
| ١٩    | أشعر بأنني لا أشارك في القرارات التي تتخذ في المدرسة .                | ٢,٨٨            | ٥٧,٦%          | متوسطة              |
| ٢٠    | أشعر بأن المجتمع لا يقدر عمل المدرس ولا يحترمه .                      | ٣,٥٧            | ٧١,٤%          | كبيره               |
|       | الكلية لبعد ضغط العمل                                                 | ٢٨,٣٧           | ٥٦,٧٤%         | متوسطة              |

\* أقصى درجة للفقرة (٥) درجات واللبعد (٥٠) درجة .

يتضح من الجدول (٥) أن الضغوط النفسية كانت كبيرة على الفقرات (٢٠,١٨, ١٣,١١)

حيث تتراوح النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ( ٦٢,٢% ، ٧٩%) وكانت متوسطة على

(٦٠,٤%٦٨,٦) وكانت متوسطة على الفقرتين (٢٩,٢٧) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي (٥٧,٦%٥٦,٠) وكانت قليلة جدا على الفقرة (٣٠) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها (٣٣,٢) . وفيما يتعلق بالضغوط النفسية لبعء ضغط المدرسة فقد كانت كبيرة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (٦٤,٤٦) % .

## ٤) بعد الرضا المهني

### الجدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعء الرضا المهني عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .

| الرقم | الفقرات                                                        | متوسط الإجابة* | النسبة المئوية | درجة الضغوط النسبية |
|-------|----------------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------------|
| ٣١    | أشعر بأن عملي يتقدم كما كنت أتمنى .                            | ١,٨٥           | %٣٧            | قليلة               |
| ٣٢    | أشعر بأن عملي يتناسب مع مهاراتي واهتماماتي .                   | ١,٧٠           | %٣٤            | قليلة               |
| ٣٣    | أشعر بأنني سأختار عملي هذا لو أتاحت لي فرصة الاختيار مرة أخرى  | ١,٦٧           | %٣٣,٤          | قليلة               |
| ٣٤    | لا أنصح أصدقائي بالعمل في حقل التعليم .                        | ١,٧١           | ٣٤,٢           | قليلة               |
| ٣٥    | أشعر بأنني قادر على إشباع حاجتي للنجاح والتقدير من خلال عملي . | ١,٨٠           | %٣٦            | قليلة               |
| ٣٦    | أشعر بأن مؤهلاتي تتناسب ومتطلبات عملي .                        | ١,٧١           | %٣٤,٢          | قليلة               |
| ٣٧    | أشعر بأن العائد المادي لمهنة التعليم غير كاف على الإطلاق       | ٣,٦٩           | %٧٣,٨          | كبيرة               |
| ٣٨    | أحب الأفراد الذين أتعامل معهم .                                | ١,٦٩           | %٣٣,٨          | قليلة               |
| ٣٩    | أشعر بأن المدير يساعدي على تقبل مهنتي .                        | ١,٩٢           | %٣٨,٤          | قليلة               |
| ٤٠    | ينتابني شعور طيب بالعمل الذي أقوم به .                         | ١,٧٤           | %٣٤,٨          | قليلة               |
|       | الكلبي لبعء الرضا المهني                                       | ١٩,٤٢          | %٣٨,٨٤         | قليلة               |

\*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات ، وللبعد (٥٠) درجة

يتضح من الجدول السابق أن الضغوط النفسية كانت كبيرة على الفقرة (٣٧) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر من ( ٧٣,٨ % ) ، وكانت قليلة على باقي الفقرات

(٣١،٣٢،٣٣،٣٤،٣٥،٣٦،٣٨،٣٩،٤٠) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٣٣،٤ % - ٣٨،٤ %) ، وفيما يتعلق بالضغوط النفسية لبعد الرضا المهني فقد كانت قليلة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة عليها إلى (٣٨،٨٤ %).

## ٥) بعد النمط القيادي لمدير المدرسة

### الجدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للضغوط النفسية لبعد النمط القيادي لمدير المدرسة

| الرقم | الفقرات                                                                      | متوسط الإجابة* | النسبة المئوية | درجة الضغوط النسبية |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------------|
| ٤١    | يوفر لي المسؤول عني معلومات كافية ومفيدة حول مستوى أدائي في العمل .          | ١،٩٢           | %٣٨،٤          | كبيره               |
| ٤٢    | أشعر بأن المدير يقدم للمعلمين النصح والإرشاد إذا لزم الأمر .                 | ١،٧٤           | %٣٤،٨          | قليلة               |
| ٤٣    | أشعر بأن الإرشادات والمعلومات التي يقدمها لنا المدير كافية.                  | ١،٩١           | %٣٨،٢          | قليلة               |
| ٤٤    | أشعر بأن المدير غالبا ما يستمع إلي خلال حديثي معه .                          | ١،٧٦           | %٣٥،٢          | قليلة               |
| ٤٥    | أشعر بأن المدير ينفذ إلي جانب المعلم دائما .                                 | ١،٨٠           | %٣٦            | كبيرة               |
| ٤٦    | أشعر بأن إدارة المدرسة تتيح لي والزملائي الفرصة لمناقشة الأمور التي نهما .   | ١،٧٩           | %٣٥،٨          | قليلة               |
| ٤٧    | كثيرا ما تقوم الإدارة بأخذ آراء الهيئة التدريسية قبل القيام بالأعمال المهمة. | ١،٧٨           | %٣٥،٨          | قليلة               |
| ٤٨    | أشعر بأن المدير يهدف من توجيهه التربوي تعميق العملية التربوية.               | ١،٨٤           | %٣٦،٨          | قليلة               |
| ٤٩    | أشعر بأن المدير يأخذ بعين الاعتبار الخدمات التي أقوم بها .                   | ١،٨٤           | %٣٦،٨          | قليلة               |
| ٥٠    | أشعر بأن ليس لدى المدير الكفاية الإدارية لإدارة المدرسة .                    | ٢،١٧           | %٤٣،٤٠         | متوسطة              |
|       | الكلية لبعد النمط القيادي لمدير المدرسة                                      | ١٨،٦٠          | %٣٧،٢          | قليلة               |

يتضح من الجدول السابق أن الضغوط النفسية كانت كبيرة على الفقرة (٤٥) ، حيث

وصلت النسبة المئوية للاستجابة عليها إلى (٦٣ %) ، وكانت متوسطة على الفقرة (٥٠) حيث

كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها (٤٣،٤٠ %) ، وكانت قليلة على الفقرات

(٤١،٤٢،٤٣،٤٤،٤٦،٤٧،٤٨،٤٩) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين

(٣٤,٨%-٣٨,٤ %) ، وفيما يتعلق بالضغوط النفسية لبعء النمط القيادي لمدير المدرسة كانت قليلة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة عليها إلى ( ٣٧,٢ % )

## ٦) ترتيب أبعاد الضغط النفسي

الجدول رقم ( ٩ )

ترتيب أبعاد الضغط النفسي تنازلياً تبعاً لدرجتها عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية.

| الرقم | أبعاد الضغط النفسي              | عدد الفقرات | أقصى درجة | متوسط الإجابة * | النسبة المئوية | درجة الضغط النفسي |
|-------|---------------------------------|-------------|-----------|-----------------|----------------|-------------------|
| ١     | بعد ضغط المدرسة                 | ١٠          | ٥٠        | ٣٢,٣٣           | %٦٤,٤٦         | كبيرة             |
| ٢     | بعد ضغط العمل                   | ١٠          | ٥٠        | ٢٨,٣٧           | %٥٦,٧٤         | متوسطة            |
| ٣     | بعد عبء الدور وغموضه            | ١٠          | ٥٠        | ٢٣,٤٠           | %٤٦,٨          | متوسطة            |
| ٤     | بعد الرضا المهني                | ١٠          | ٥٠        | ١٩,٤٢           | %٣٨,٨٤         | قليلة             |
| ٥     | بعد النمط القيادي لمدير المدرسة | ١٠          | ٥٠        | ١٨,٦٠           | %٣٧,٢          | قليلة             |
|       | الكل ( الأبعاد مجتمعة )         | ٥٠          | ٢٢٥       | ١٢٢,٠٣          | %٥٤,٢٣         | متوسطة            |

\*أقصى درجة للفقرة ( ٥ ) درجات .

يتضح من الجدول رقم (٩) أن أبعاد: ضغط المدرسة ، وضغط العمل ، وعبء الدور وغموضه، تشكل مصدراً للضغوط النفسية ، بينما لم يشكل الرضا المهني ، والنمط القيادي لمدير المدرسة مصدراً للضغوط النفسية وكان ضغط المدرسة أعلى الأبعاد (٦٤,٤٦%) تلاه بعد ضغط العمل (٥٦,٧٤ %) ثم عبء الدور وغموضه (٤٦,٨%) .

وفيما يتعلق بالضغط النفسي مجتمعة وصلت النسبة المتوقعة للاستجابة إلى (٥٤,٢٣%) وهي تعبر عن درجة ضغوط نفسية متوسطة عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية.

## ثانياً : النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى :

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي ( بعد عبء الدور وغموضه ، و بعد ضغط العمل ، و بعد ضغط المدرسة ، و بعد الرضا المهني ، و بعد النمط القيادي لمدير المدرسة ، والأبعاد ككل ) تعزى لمتغير الجنس .

من أجل فحص الفرضية استخدم اختبار (ت) للمجموعات المستقلة كما في الجدول رقم (١٠).

### الجدول رقم ( ١٠ )

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الضغوط النفسية لدى أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس

| مستوى<br>الدلالة * | ت<br>المحسوبة | إناث ( ن = ٧٥ ) |         | ذكور ( ن = ٦٠ ) |         | أبعاد الضغوط النفسية            |
|--------------------|---------------|-----------------|---------|-----------------|---------|---------------------------------|
|                    |               | الانحراف        | المتوسط | الانحراف        | المتوسط |                                 |
| ٠,٣٥               | ٠,٩٣          | ٦,٠٩            | ٢٢,٩٣   | ٦,٩٦            | ٢٣,٩٨   | بعد عبء الدور وغموضه            |
| ٠,٨٢               | ٠,٢٢          | ٦,١١            | ٢٨,٢٦   | ٥,٧٩            | ٢٨,٥٠   | بعد ضغط العمل                   |
| ٠,٢٠               | ١,٢٧          | ٦,٨٠            | ٣١,٥٢   | ٧,٨٤            | ٣٣,١٣   | بعد ضغط المدرسة                 |
| ٠,٦١               | ٠,٥١          | ٢,٩٩            | ١٩,٣٠   | ٣,٢٨            | ١٩,٥٨   | بعد الرضا المهني                |
| ٠,٣٣               | ٠,٩٦          | ٣,٤٦            | ١٨,٨٨   | ٤,٠٩            | ١٨,٢٥   | بعد النمط القيادي لمدير المدرسة |
| ٠,٤٨               | ٠,٧٠          | ١٩,٣١           | ١٢,٠٩٠  | ٢٢,٧٩           | ١٢٣,٤٥  | الكلية ( الأبعاد مجتمعة )       |

دال إحصائياً عند مستوى الدلالة  $(\alpha = 0.05)$  ، (ت) الجدولية ( ١,٩٦ ) بدرجات حرية (١٣٤)

يتضح من الجدول السابق أن قيم اختبار (ت) المحسوبة على كل بعد من أبعاد الضغوط النفسية والأبعاد ككل كانت على التوالي : ( ٠,٩٣ ، ٠,٢٢ ، ١,٢٧ ، ٠,٥١ ، ٠,٩٦ ، ٠,٧٠ )  
وجميع هذه القيم أقل من قيمة (ت) الجدولية ( ١,٩٦ ) ، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة عند مستوى (  $\alpha = ٠,٠٥$  ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي تعزى لمتغير الجنس ، وبمعنى آخر ، تقبل الفرضية الصفرية .

**ثالثاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية :** ( لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (  $\alpha = ٠,٠٥$  ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي (بعد عبء الدور وغموضه ، و بعد ضغط العمل ، و بعد ضغط المدرسة ، و بعد الرضا المهني، وبعد النمط القيادي لمدير المدرسة ، والأبعاد ككل ) تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

من أجل فحص الفرضية استخدم اختبار ( ت ) ، ونتائج الجدول ( ١١ ) تبين ذلك.

### الجدول رقم ( ١١ )

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الضغوط النفسية لدى أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل

العلمي

| مستوى<br>الدلالة * | ت<br>المحسوبة | أقل من بكالوريوس (ن=٩١) |         | بكالوريوس فما فوق (ن=٤٤) |         |
|--------------------|---------------|-------------------------|---------|--------------------------|---------|
|                    |               | الانحراف                | المتوسط | الانحراف                 | المتوسط |
| ٠,٥٨               | ٠,٥٤          | ٦,١٨                    | ٢٣,١٨   | ٧,١٤                     | ٢٣,٨٤   |
| ٠,٦٢               | ٠,٤٨          | ٦,٢٤                    | ٢٨,١٩   | ٥,٣٦                     | ٢٨,٧٢   |
| * ٠,٠٤             | ٢,٠٤          | ٦,٩٩                    | ٣١,٣٥   | ٧,٦٦                     | ٣٤,٠٦   |
| ٠,٩١               | ٠,١١          | ٣,١٨                    | ١٩,٤٥   | ٣,٠٢                     | ١٩,٣٨   |
| ٠,٩٣               | ٠,٠٧          | ٣,٥٥                    | ١٨,٥٨   | ٤,١٧                     | ١٨,٦٣   |
| ٠,٣١               | ١,٠١          | ٢١,٠٥                   | ١٢٠,٧٦  | ٢,٥٣                     | ١٢٤,٦٥  |

\* دال إحصائياً عند مستوى (  $\alpha = ٠,٠٥$  ) ، ( ت ) الجدولية ( ١,٩٦ ) ، بدرجات حرية ( ١٣٤ ) .

يتضح من الجدول السابق أن قيم اختبار (ت) المحسوبة على أبعاد : عبء الدور وغموضه ، وضغط العمل ، والنمط القيادي لمدير المدرسة ، والأبعاد ككل ، كانت على التوالي ( ٠,٥٤ ، ٠,٤٨ ، ٠,٢٣ ، ٠,٥٠ ) ، وجميع هذه القيم أقل من قيمة (ت) الجدولية ( ١,٩٦ ) ، أي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  على كل من هذه الأبعاد والأبعاد ككل تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

وبالرغم من عدم دلالة الفروق على الأبعاد ككل ، إلا أن الفروق كانت دالة إحصائياً على بعد ضغط المدرسة ، حيث كانت الفروق لصالح فئة (بكالوريوس فما فوق) على بعد ضغط المدرسة .

#### رابعاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي ( بعد عبء الدور وغموضه ، و بعد ضغط العمل ، و بعد ضغط المدرسة ، و بعد الرضا المهني ، و بعد النمط القيادي لمدير المدرسة ، والأبعاد ككل ) تعزى لمتغير العمر .

والجدول رقم (١٢) يبين المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الضغوط النفسية وللأبعاد ككل تبعاً لمتغير العمر .

الجدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوط النفسية عند معلمي وكالة الغوث في منطقة

نابلس التعليمية تبعاً لمتغير العمر .

| ٥٠ سنة فما فوق<br>(ن = ١٣) |         | من ٤٠ - ٤٩ سنة<br>(ن = ٣٦) |         | من ٣٠ - ٣٩ سنة<br>(ن = ٥٤) |         | من ٢٠ - ٢٩ سنة<br>(ن = ٣٣) |         | تعداد الضغوط<br>النفسية      |
|----------------------------|---------|----------------------------|---------|----------------------------|---------|----------------------------|---------|------------------------------|
| الانحراف<br>المعياري       | المتوسط | الانحراف<br>المعياري       | المتوسط | الانحراف<br>المعياري       | المتوسط | الانحراف<br>المعياري       | المتوسط |                              |
| ٥,٩٤                       | ٢٢,٨٤   | ٧,٦١                       | ٢٢,٤٧   | ٦,٣٥                       | ٢٣,٨٣   | ٥,٦٦                       | ٢٣,٩٣   | عبء الدور<br>موضه            |
| ٤,١٧                       | ٢٤,٩٢   | ٦,٣٩                       | ٢٨,٨٠   | ٦,٤١                       | ٢٩,٠٣   | ٤,٨٩                       | ٢٨,١٥   | ضغط العمل                    |
| ٦,٤٨                       | ٣٠,٦٩   | ٨,٠٥                       | ٣١,٣٠   | ٧,٤٨                       | ٣٣,١٤   | ٦,٤٨                       | ٣٢,٣٧   | ضغط المدرسة                  |
| ٤,١٩                       | ١٩,٣٠   | ٤,٣٤                       | ١٩,٩١   | ٥,٩٦                       | ١٩,٢٢   | ٥,٨٨                       | ١٩,٢٨   | الرضا المهني                 |
| ٤,٣٧                       | ١٩,١٥   | ٧,٧٥                       | ١٨,٨١   | ٩,١٠                       | ١٧,٨١   | ٤,٨١                       | ١٩,٤٣   | النمط القيادي لمدير<br>مدرسة |
| ١٤,٠٠                      | ١١٦,٩٢  | ١٤,٦٥                      | ١٢١,٣٣  | ١٤,٨٧                      | ١٢٣,٠٥  | ١٠,٢٣                      | ١٢٣,١٥  | (الابعاد مجتمعة)             |

من أجل فحص الفرضية ، استخدم تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of

Variance) ، ونتائج الجدول ( ١٣ ) تبين ذلك .

الجدول رقم ( ١٣ )

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر .

| أبعاد الضغوط النفسية            | مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع مربعات الانحراف | متوسط الانحراف | ف المحسوبة | مستوى الدلالة * |
|---------------------------------|--------------|--------------|-----------------------|----------------|------------|-----------------|
| بعد عبء الدور و غموضه           | العمر        | ٣            | ٥٤,٣٦                 | ١٨,١٢          |            |                 |
|                                 | الخطأ        | ١٣١          | ٥٥٩٠,٠٣               | ٤٢,٦٧          | ٠,٤٢       | ٠,٧٣            |
|                                 | المجموع      | ١٣٤          | ٥٦٤٤,٤٠               |                |            |                 |
| بعد ضغط العمل                   | العمر        | ٣            | ١٨٦,٧٧                | ٦٢,٢٥          |            |                 |
|                                 | الخطأ        | ١٣١          | ٤٥٦٢,٧٠               | ٣٤,٨٢          | ١,٧٩       | ٠,١٥            |
|                                 | المجموع      | ١٣٤          | ٤٧٤٩,٤٨               |                |            |                 |
| بعد ضغط المدرسة                 | العمر        | ٣            | ١٠٧,٦٩                | ٣٥,٨٩          |            |                 |
|                                 | الخطأ        | ١٣١          | ٧٠٤٢,٧٢               | ٥٣,٧٦          | ٠,٦٧       | ٠,٥٧            |
|                                 | المجموع      | ١٣٤          | ٧١٥٠,٤١               |                |            |                 |
| بعد الرضا المهني                | العمر        | ٣            | ١١٤,٧٦                | ٣٨,٩٢          |            |                 |
|                                 | الخطأ        | ١٣١          | ١٢٩١,٣٢               | ٩٨,٨٥          | ٠,٤٠       | ٠,٧٥            |
|                                 | المجموع      | ١٣٤          | ١٣٠٦,٠٨               |                |            |                 |
| بعد النمط القيادي لمدير المدرسة | العمر        | ٣            | ٦١,٦٨                 | ٢٠,٥٦          |            |                 |
|                                 | الخطأ        | ١٣١          | ١٨٢٦,٧١               | ١٣,٩٤          | ١,٤٧       | ٠,٢٢            |
|                                 | المجموع      | ١٣٤          | ١٨٨٨,٤٠               |                |            |                 |
| الكلبي ( الأبعاد مجتمعه )       | العمر        | ٣            | ٤٥٦,١٨                | ١٥٢,٠٦         |            |                 |
|                                 | الخطأ        | ١٣١          | ٥٨٠٣٢,٦٣              | ٤٤٢,٩٩         | ٠,٣٤       | ٠,٧٩            |
|                                 | المجموع      | ١٣٤          | ٥٨٤٨٨,٨١              |                |            |                 |

\* دال إحصائياً عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  ، (ت) الجدولية (٢,٦٧) بدرجات حرية (١٣١,٣)

يتضح من الجدول السابق أن قيم (ت) المحسوبة على كل بعد من أبعاد الضغط النفسي وعلى الأبعاد ككل كانت على التوالي (٠,٤٢ ، ١,٧٩ ، ٠,٦٧ ، ٠,٤٠ ، ١,٤٧ ، ٠,٣٤) وجميع هذه القيم أقل من قيمة (ت) الجدولية والتي تساوي (٢,٦٧) ، أي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) فسي الضغوط النفسية عند معلمي وكالة الغوث تعزى إلى متغير العمر، وهذه النتيجة تعني قبول الفرضية الصفرية.

## خامساً : النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

(ما هي درجة الروح المعنوية وترتيبها عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية)

للإجابة عن هذا السؤال ، استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأبعاد الروح المعنوية ، ونتائج الجداول (١٤-١٥-١٦-١٧-١٨-) تبين ذلك بينما يبين الجدول (١٤) ترتيب الأبعاد تبعاً لأهميتها .

### (١) بعد النمط الإداري والقيادة

الجدول رقم (١٤)

المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعده النمط الإداري والقيادة

| الرقم | الفقرات                                                                                | متوسط الاستجابة* | النسبة المئوية | درجة الروح المعنوية |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------------|
| ١     | أشعر بأن معاملة مدير المدرسة للمعلمين جيدة .                                           | ٣,٨٨             | ٧٤,١%          | كبيرة               |
| ٢     | تحرص إدارة المدرسة على إطلاع المعلمين على البرامج والمخطط التطويرية .                  | ٤,٠٠             | ٨٠%            | كبيرة جداً          |
| ٣     | تمارس إدارة المدرسة مبدأ روح الفريق الواحد في تنظيم شؤنها الإدارية .                   | ٣,٥٣             | ٧٠,٦%          | كبيرة               |
| ٤     | توفر إدارة المدرسة أجواء من الثقة والتعاون بينها وبين العاملين .                       | ٣,٦٥             | ٧٤,٣%          | كبيرة               |
| ٥     | تدعم إدارة المدرسة العمل الجماعي وما يتعلق به من إبداع وتطوير في مجالات العمل المختلفة | ٣,٧١             | ٧٤,٢%          | كبيرة               |
| ٦     | تشترك إدارة المدرسة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية .                              | ٣,١٢             | ٦٢,٤%          | متوسطة              |
| ٧     | الممارسات الإدارية لإدارة المدرسة ملائمة لظروف العمل .                                 | ٣,٥٧             | ٧٥%            | كبيرة               |
| ٨     | يؤدي مدير المدرسة نمطاً قيادياً إيجابياً .                                             | ٣,٦٨             | ٧٣,٦%          | كبيرة               |
|       | الروح المعنوية الكلية للبعد                                                            | ٢٩,١٩            | ٧٢,٩٧%         | كبيرة               |

\*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات ، وللبعد (٤٠) درجة .

يتضح من الجدول السابق أن درجة الروح المعنوية كانت كبيرة جداً على الفقرة (٢) ، حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر من ( ٨٠ % ) ، وكانت كبيرة على الفقرات ( ٣ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ) حيث تراوحت نسبة الاستجابة بين ( ٦٢،٤ % - ٧٥ %) وكانت متوسطة على الفقرات ( ١ ، ٤ ، ٥ ، ٧ ، ٨ ) حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين ( ٥٧،١ % - ٥٧،٣ % ) ، وفيما يتعلق بدرجة الروح المعنوية لبعد النمط الإداري والقيادة عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية كانت كبيرة ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة على البعد إلى ( ٧٢،٩٧ % ) .

## ٢) بعد العلاقات مع الزملاء

### الجدول رقم (١٥)

المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعد العلاقات مع الزملاء عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .

| الرقم | الفقرات                                                                            | متوسط الاستجابة * | النسبة المئوية | درجة الروح المعنوية |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| ٩     | أشارك زملائي في العمل كافة المناسبات العامة والخاصة                                | ٤,٢٢              | %٨٤,٤          | كبيره جداً          |
| ١٠    | أحترم آراء زملائي في العمل بغض النظر عن كونها مطابقة لراي أو مغايرة له .           | ٤,٢٨              | %٨٥,٦          | كبيره جداً          |
| ١١    | تؤثر التوجهات السياسية على طبيعة العلاقات الشخصية القائمة بين الزملاء .            | ١,٨١              | %٣٦,٢          | قليلة               |
| ١٢    | أناقش مع زملائي المعلمين السلبيات والإنعائيات المتعلقة بالعمل بروح احرية .         | ٤,٢٥              | %٨٥            | كبيره جداً          |
| ١٣    | لرى أن هناك تعاوناً بين الزملاء في المدرسة .                                       | ٣,٩٦              | %٧٩,٢          | كبيره               |
| ١٤    | أحرص على تطوير أواصر الثقة والعلاقات الشخصية مع زملائي في العمل .                  | ٤,٤٧              | %٨٩,٤          | كبيره جداً          |
| ١٥    | أدعم بموضوعة اقتراحات الزملاء الإيجابية نحو التقدم والتطوير .                      | ٤,٤٢              | %٨٨,٤          | كبيره جداً          |
| ١٦    | تتسم العلاقات بين المعلمين بالروح الأعوبة بالرغم من اختلاف التوجهات السياسية بينهم | ٤,٠٤              | %٨٠,٨          | كبيره جداً          |
|       | درجة الروح المعنوية الكلية للبعد                                                   | ٣١,٤٩             | %٧٨,٧٢         | كبيره               |

\*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات ، وللبعد (٤٠) درجة .

يتضح من الجدول السابق أن درجة الروح المعنوية كانت كبيرة جداً على الفقرات (١٠،٩،١٢،١٤،١٥،١٦) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر من ( ٨٠ %) وكانت كبيرة على الفقرة ( ١٣ ) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها ( ٧٩,٢ ) وكانت قليلة على الفقرة ( ١١ ) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها ( ٣٦,٢ %) وهي أقل من ، وفيما يتعلق بدرجة الروح المعنوية لبعد العلاقات مع الزملاء فقد كانت كبيرة ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة على البعد إلى ( ٧٨,٧٢ % ) .

### 3) بعد الحوافز والأجور والترقيات

الجدول رقم (١٦)

المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعد الحوافز والأجور والترقيات عند

معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .

( ن = ١٣٥ )

| الرقم | الفقرات                                                               | متوسط الاستجابة * | النسبة المئوية | درجة الروح المعنوية |
|-------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|---------------------|
| ١٧    | راتبي يساوي المجهود الذي أبذله .                                      | ٢,٦٠              | %٥٢            | متوسطة              |
| ١٨    | تحرص الإدارة على تدريب العاملين وتطوير مؤهلاتهم الفنية والعلمية .     | ٣,٤٨              | %٦٩,٦          | كبيرة               |
| ١٩    | سياسة المؤسسة للترقيات عادلة .                                        | ٢,٤٣              | %٤٨,٦          | متوسطة              |
| ٢٠    | الفرصة متاحة أمام الأكفاء للحصول على علاوات استثنائية ومكافآت مالية . | ٢,٢١              | %٤٤,٢          | متوسطة              |
| ٢١    | لهم إدارة المدرسة بشكل جدي بالتحفيز المعنوي للعاملين فيها .           | ٣,١٦              | %٦٣,٢          | كبيرة               |
| ٢٢    | تتوفر في هذه المؤسسة الفرص العادلة للترقية والنقل والتدريب .          | ٢,١٦              | %٥٢,٢          | متوسطة              |
| ٢٣    | الحوافز والخدمات المقدمة للمعلمين تدفعني للتمسك بعملتي .              | ٢,٥٤              | %٥٠,٨          | متوسطة              |
| ٢٤    | كادر العمل منصف ويلي الحاجات المادية للعاملين .                       | ٢,٤٢              | %٤٨,٤          | متوسطة              |
|       | درجة الروح المعنوية الكلية للبعد                                      | ٢١,٤٩             | %٥٣,٧٢         | متوسطة              |

\*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات ، وللبعد (٤٠) درجة .

يتضح من الجدول السابق أن درجة الروح المعنوية كانت متوسطة على الفقرات (١٧،١٩،٢٠،٢٢،٢٣،٢٤،٢١) ، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٤٤،٢%) و(٥٢،٢%) وكانت كبيرة على الفقرات (١٨،٢١) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي (٦٩،٦ ، ٦٣،٢) ، وفيما يتعلق بدرجة الروح المعنوية لبعد الحوافز والأجور والترقيات ، فقد كانت متوسطة ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة على البعد إلى (٥٣،٧٢).

#### ٤) بعد ظروف العمل

الجدول رقم (١٧)

المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعد ظروف العمل عند معلمي وكالة الغوث

في منطقة نابلس التعليمية . ( ن = ١٣٥ )

| الرقم | الفقرات                                                                                         | متوسط الاستجابة* | النسبة المئوية | درجة الروح المعنوية |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------------|
| ٢٥    | تؤثر بعض المعوقات الخارجية على درجة عطائي في عملي مثل إغلاق المناطق بين المدن والحوافز العسكرية | ١,٧٨             | %٣٥,٦          | قليلة               |
| ٢٦    | التهوية والإضاءة في محيط عملي مرئية وملائمة لوضعي الصحي .                                       | ٣,٦٥             | %٧٣            | كبيرة               |
| ٢٧    | أشعر بأن المرافق المدرسية التي أستعملها آمنة ومليمة في مركز عملي .                              | ٣,٦٢             | %٧٢,٤          | كبيرة               |
| ٢٨    | الحرارة والبرودة الشديدتان تؤثران على طبيعة عملي مباشرة .                                       | ٣,٤٩             | %٦٩,٨          | كبيرة               |
| ٢٩    | أشعر أن المساحة المخصصة لي في غرفة المعلمين مطابقة للمواصفات الفنية السليمة.                    | ٢,٦٥             | %٥٣            | متوسطة              |
| ٣٠    | النظافة والترتيب ملائمان في محيط العمل .                                                        | ٣,٧٢             | %٧٤,٤          | كبيرة               |
| ٣١    | أعتبر مبنى المدرسة مكاناً مريحاً ومناسباً لطبيعة العمل .                                        | ٣,٣٣             | %٦٦,٦          | متوسطة              |
| ٣٢    | الخدمات العامة اللازمة متوفرة بيسر "هاتف، صيانة، صندوق بريد ، موقف سيارات"                      | ٢,٧٤             | %٥٤,٨          | متوسطة              |
|       | درجة الروح المعنوية الكلية للبعد                                                                | ٢٥,٠٢            | %٦٢,٥٥         | كبيرة               |

\*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات ، وللبعد (٤٠) درجة .

يتضح من الجدول السابق أن درجة الروح المعنوية كانت كبيرة على الفقرات (٣٠،٢٣،٢٢،٢١)، حيث تراوحت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٦٩،٨) و (٧٤،٤) وكانت متوسطة على الفقرات (٢٩، ٣٢،٣١) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي (٥٣،٦٦،٨٠،٥٤%) وكانت قليلة على الفقرة (٢٥) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها على (٣٥،٦%) ، وفيما يتعلق بدرجة الروح المعنوية لبعد ظروف العمل ، فقد كانت كبيرة ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة على البعد إلى (٦٢،٥٥% ) .

## ٥) بعد الأنظمة والتعليمات

### الجدول رقم (١٨)

المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية للروح المعنوية لبعد الأنظمة والتعليمات عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .

( ن = ١٣٥ )

| الرقم | الفقرات                                                                        | متوسط الاستجابة | النسبة المئوية | درجة الروح المعنوية |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------------|
| ٢٣    | التعليمات الصادرة عن مدير المدرسة واضحة وتأتي عادة بعد استشارة المعلمين .      | ٣،٠٦            | %٦١،٢          | كبيرة               |
| ٢٤    | من السهل الاتصال بالرؤساء والمسؤولين                                           | ٣،٥٣            | %٧٠،٦          | كبيرة               |
| ٢٥    | الطريقة المتبعة في اختيار المناصب الإدارية تتبع أنظمة المؤسسة "معايير مهنية" . | ٣،٠٦            | %٦١،٢          | كبيرة               |
| ٢٦    | يعتمد التوظيف في مؤسستنا على قاعدة الرجل المناسب في المكان المناسب .           | ٢،٥٣            | %٥٠،٦          | متوسطة              |
| ٢٧    | نظام التوظيف في مؤسستنا يراعي الأسس العلمية والإدارية الموضوعية .              | ٢،٩٣            | %٥٨،٦          | متوسطة              |
| ٢٨    | تحرص التعليمات لإدارة المدرسة على مساعدة العاملين في حل مشكلاتهم الإنسانية .   | ٣،٢٥            | %٦٥            | متوسطة              |
| ٢٩    | الأنظمة هي المرجعية الوحيدة لتسيير أمور المدرسة                                | ٢،٧٩            | %٥٥،٨          | متوسطة              |
| ٤٠    | تشمل أنظمة التوظيف في المؤسسة التي تعمل ١٦ ساعات عمل مناسبة وأحور عادلة .      | ٢،٥٧            | %٥١،٤          | متوسطة              |
|       | درجة الروح المعنوية الكلية للبعد                                               | ٢٤،٣١           | %٦٠،٧٧         | متوسطة              |

\*أقصى درجة للفقرة (٥) درجات ، وللبعد (٤٠) درجة .

يتضح من الجدول السابق أن درجة الروح المعنوية كانت كبيرة على الفقرتين (٣٤،٣٣)، (٣٥) ، حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها على التوالي (٦١،٣% و ٧٠،١% و ٦١،٢%) وكانت متوسطة على الفقرات (٣٦، ٣٧، ٣٨، ٣٩، ٤٠) حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها بين (٥٠،٦% - ٦٥%) ، وفيما يتعلق بدرجة الروح المعنوية لبعد الأنظمة والتعليمات ، فقد كانت متوسطة ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة على البعد إلى (٦٠،٧٧%) .

### ترتيب أبعاد الروح المعنوية

الجدول رقم (١٩)

ترتيب أبعاد الروح المعنوية تنازلياً تبعاً لأهميتها عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .

( ن = ١٣٥ )

| الترتيب | الأبعاد للروح المعنوية        | عدد الفقرات | أقصى درجة | متوسط الاستجابة | النسبة المئوية (%) | درجة الروح المعنوية |
|---------|-------------------------------|-------------|-----------|-----------------|--------------------|---------------------|
| ١       | بعد العلاقات مع الزملاء       | ٨           | ٤٠        | ٣١،٤٩           | ٧٨،٧٢%             | كبيرة               |
| ٢       | بعد النمط الإداري والقيادة    | ٨           | ٤٠        | ٢٩،١٩           | ٧٢،٩٧%             | كبيرة               |
| ٣       | بعد ظروف العمل                | ٨           | ٤٠        | ٢٥،٠٢           | ٦٢،٥٥%             | متوسطة              |
| ٤       | بعد الأنظمة والتعليمات        | ٨           | ٤٠        | ٢٤،٣١           | ٦٠،٧٧%             | متوسطة              |
| ٥       | بعد الحوافز والأجور والترقيات | ٨           | ٤٠        | ٢١،٤٩           | ٥٣،٧٢%             | متوسطة              |
|         | الكلية (الأبعاد مجتمعة)       | ٤٠          | ٢٠٠       | ١٣١،٥           | ٦٥،٧٥%             | متوسطة              |

يتضح من الجدول السابق أن درجة الروح المعنوية كانت كبيرة على بعدي العلاقات مع الزملاء ( ٧٨,٧٢ % ) ، وبعد النمط الإداري والقيادة ( ٧٢,٩٧ ) ، وكانت متوسطة على أبعاد ظروف العمل ( ٦٢,٥٥ % ) والأنظمة والتعليمات ( ٦٠,٧٧ % ) ، الحوافز والأجور ( ٥٣,٧٢ ) . وفيما يتعلق بالروح المعنوية الكلية لمعلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية ، فقد كانت متوسطة ، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى ( ٦٥,٧٥ % )

### سادساً : النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

( لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في الروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية تعزى لمتغير الجنس . )  
من أجل فحص الفرضية استخدم اختبار (ت) ( t- Test ) ، ونتائج الجدول (٢٠) تبين ذلك .  
الجدول رقم (٢٠)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية تبعاً لمتغير الجنس .

| أبعاد الروح المعنوية        | ذكور (ن = ٦٠) |          | إناث (ن = ٧٥) |          | ت " الحسوبة | مستوى الدلالة الإحصائية * |
|-----------------------------|---------------|----------|---------------|----------|-------------|---------------------------|
|                             | المتوسط       | الانحراف | المتوسط       | الانحراف |             |                           |
| النمط الإداري و القيادة     | ٣٠,٥٣         | ٧,٠٩     | ٢٨,١٢         | ٧,٠٣     | ١,٩٧        | *٠,٠٥                     |
| العلاقات مع الزملاء         | ٣١,٦٦         | ٣,٢٩     | ٣١,٣٦         | ٣,٠٤     | ٠,٥٦        | ٠,٥٧                      |
| الحوافز و الأجور و الترفيات | ٢٠,١٠         | ٥,٨١     | ٢٢,٦١         | ٥,٤٩     | ٢,٥٧        | *٠,٠١                     |
| ظروف العمل                  | ٢٥,٢٥         | ٦,٠٨     | ٢٤,٨٥         | ٥,١٥     | ٠,٤٠        | ٠,٦٨                      |
| الأنظمة و التعليمات         | ٢٣,٢١         | ٥,٥٦     | ٢٥,١٨         | ٥,٠٠     | ٢,١٦        | *٠,٠٣                     |
| الكلية (الأبعاد مجتمعة)     | ١٣٠,٧٦        | ١٨,٧٥    | ١٣٢,١٣        | ١٨,٤١    | ٠,٤٢        | ١,٦٧                      |

\*دال عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  ، (ت) الجدولية تساوي ( ١,٩٦ ) بدرجات حرية تساوي (١٣٣).

يتضح من الجدول السابق أن قيم اختبار (ت) المحسوبة على أبعاد العلاقات مع الزملاء و ظروف العمل والأبعاد ككل ، كانت على التوالي ( ٠,٥٦ ، ٠,٤٠ ، ٠,٤٢ ) ، وجميع هذه القيم أقل من القيمة الجدولية ( ١,٩٧ ) أي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في الروح المعنوية على كل من هذه الأبعاد والأبعاد ككل ، تعزى لمتغير الجنس وبالرغم من عدم دلالة الفروق على الأبعاد ككل إلا أنها كانت دالة إحصائياً عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) على كل من الأبعاد ( النمط الإداري والقيادة لصالح الذكور ، والحوافز والأجور والترقيات لصالح الإناث ، والأنظمة والتعليمات لصالح الإناث).

### سابعاً : النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة :

( لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في الروح المعنوية عند معلمي

وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي )

من أجل فحص الفرضية استخدم اختبار (ت) ( t- Test ) ، ونتائج الجدول (٢١) تبين ذلك .

الجدول رقم (٢١)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الروح المعنوية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي .

| مستوى<br>الدلالة الإحصائية* | ت<br>المحسوبة | أقل من بكالوريوس<br>(ن = ٩١) |          | بكالوريوس فما فوق<br>(ن = ٤٤) |          | أبعاد الروح المعنوية        |
|-----------------------------|---------------|------------------------------|----------|-------------------------------|----------|-----------------------------|
|                             |               | المتوسط                      | الانحراف | المتوسط                       | الانحراف |                             |
| ٠,٤٠                        | ٠,٨٣          | ٢٩,٥٤                        | ٧,٠٥     | ٢٨,٤٥                         | ٧,٣٤     | النمط الإداري و القيادة     |
| ٠,٩٠                        | ٠,١٢          | ٣١,٤٧                        | ٣,١١     | ٣١,٥٤                         | ٣,٢٦     | العلاقات مع الزملاء         |
| ٠,١٤                        | ١,٤٦          | ٢٢,٠٠                        | ٦,١٧     | ٢٠,٤٥                         | ٤,٦٦     | الحوافز و الأجور و الترقيات |
| ٠,١٠                        | ١,٦٣          | ٢٥,٥٧                        | ٥,٥٦     | ٢٣,٩٠                         | ٥,٤٨     | ظروف العمل                  |
| *٠,٠١                       | ٢,٣٧          | ٢٥,٠٥                        | ٥,٢٠     | ٢٢,٧٧                         | ٥,٣١     | الأنظمة و التعليمات         |
| ٠,٠٥٥                       | ١,٩٣          | ١٣٣,٦٤                       | ١٨,٥٣    | ١٢٧,١٣                        | ١٧,٨٧    | الكلية (الأبعاد مجتمعة)     |

\*دال عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) ، (ت) الجدولية تساوي ( ١,٩٧ )

يتضح من الجدول السابق أن قيم اختبار (ت) المحسوبة على كل من أبعاد النمط الإداري والقيادة ، والعلاقات مع الزملاء ، والحوافز والأجور ، وظروف العمل ، والأبعاد ككل، كانت على التوالي ( ٠,٨٣ ، ٠,١٢ ، ١,٤٦ ، ١,٦٣ ، ١,٩٣ ) ، وجميع هذه القيم أقل من قيمة (ت) الجدولية ( ١,٩٧ ) أي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في الروح المعنوية على كل من هذه الأبعاد والأبعاد ككل ، تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

وبالرغم من عدم دلالة الفروق على الأبعاد ككل إلا أنها كانت دالة إحصائياً عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  على بعد الأنظمة والتعليمات بين مؤهل ( أقل من بكالوريوس ) و ( بكالوريوس فما فوق ) لصالح ( أقل من بكالوريوس ) .

### ثامناً : النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

( لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في الروح المعنوية عند معلمي

وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية تعزى لمتغير العمر )

والجدول (٢٢) يبين المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الروح المعنوية وللأبعاد

ككل تبعاً لمتغير العمر .

الجدول رقم (٢٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث في منطقة

نابلس التعليمية تبعاً لمتغير العمر .

| ٥٠ سنة فما فوق<br>(ن = ١٣) |         | من ٤٠ - ٤٩ سنة<br>(ن = ٣٦) |         | من ٣٠ - ٣٩ سنة<br>(ن = ٥٤) |         | من ٢٠ - ٢٩ سنة<br>(ن = ٣٢) |         | أبعاد الروح المعنوية      |
|----------------------------|---------|----------------------------|---------|----------------------------|---------|----------------------------|---------|---------------------------|
| الانحراف<br>المعياري       | المتوسط | الانحراف<br>المعياري       | المتوسط | الانحراف<br>المعياري       | المتوسط | الانحراف<br>المعياري       | المتوسط |                           |
| ٤,٠٢                       | ٣٢,٣٠   | ٦,٤١                       | ٢٨,٧٥   | ٨,٦١                       | ٢٧,٩٢   | ٥,٦٢                       | ٣٠,٥٦   | النمط الإداري والقيادة    |
| ٣,١٩                       | ٣٢,٢٣   | ٢,٦٤                       | ٣١,٦٩   | ٣,٣٩                       | ٢٣,٠٠   | ٢,٩٤                       | ٣٠,١٢   | العلاقة مع الزملاء        |
| ٧,١٧                       | ٣٢,٢٣   | ٥,١٣                       | ٢٠,٦٣   | ٦,١٨                       | ٢١,٤٤   | ٥,٠٨                       | ٢١,٨٤   | الحوافز والأجور والترقيات |
| ٢,٨٧                       | ٢٣,٣٨   | ٤,١١                       | ٢٦,٥٨   | ٦,٦٠                       | ٢٣,٧٠   | ٤,٦٥                       | ٢٣,٧٥   | ظروف العمل                |
| ٥,٨١                       | ٢٥,٧٦   | ٥,٢٤                       | ٢٤,٩٧   | ٥,١٥                       | ٢٤,٠٠   | ٥,٥٧                       | ٢٣,٥٠   | الانظمة والتعليمات        |
| ١٥,٧٩                      | ١٤٢,٩٢  | ١٥,٧٦                      | ١٣٢,٦٣  | ٢١,٢٣                      | ١٢٩,٠٧  | ١٦,٢١                      | ١٢٩,٢٨  | الكلية (الأبعاد مجتمعة)   |

من أجل فحص الفرضية ، استخدم تحليل التباين الأحادي ونتائج الجدول (٢٣) تبين ذلك.

## الجدول رقم (٢٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث في منطقة

نابلس التعليمية تبعاً لمتغير العمر .

| أبعاد الروح المعنوية        | مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع مربعات الانحراف | متوسط الانحراف | "ف" المحسوبة | مستوى الدلالة * |
|-----------------------------|--------------|--------------|-----------------------|----------------|--------------|-----------------|
| النمط الإداري و القيادة     | العمر        | ٣            | ٢٧٩,٨٩                | ٩٣,٢٩          |              |                 |
|                             | الخطأ        | ١٣١          | ٦٥٤٩,٠٩               | ٤٩,٩٩          | ١,٨٧         | ٠,١٣            |
|                             | المجموع      | ١٣٤          | ٦٨٢٨,٩٩               |                |              |                 |
| العلاقات مع الزملاء         | العمر        | ٣            | ٨٢,٣٠                 | ٢٧,٤٣          |              |                 |
|                             | الخطأ        | ١٣١          | ١٢٤٧,٤٤               | ٩,٥٢           | ٢,٨٨         | *٠,٠٣           |
|                             | المجموع      | ١٣٤          | ١٣٢٩,٧٤               |                |              |                 |
| الحوافز والأجور و الترتيبات | العمر        | ٣            | ٦٩,٥٨                 | ٢٣,١٩          |              |                 |
|                             | الخطأ        | ١٣١          | ٤٣٧٠,١٦               | ٣٣,٣٦          | ٠,٧٠         | ٠,٥٥            |
|                             | المجموع      | ١٣٤          | ٤٤٣٩,٧٤               |                |              |                 |
| ظروف العمل                  | العمر        | ٣            | ٤٨٠,٧٩                | ١٦٠,٢٦         |              |                 |
|                             | الخطأ        | ١٣١          | ٣٦٧٩,٠٨               | ٢٨,٠٨          | ٥,٧١         | *٠,٠٠١          |
|                             | المجموع      | ١٣٤          | ٤١٥٩,٨٨               |                |              |                 |
| الأنظمة و التعليمات         | العمر        | ٣            | ٦٩,٦٥                 | ٢٣,٢١          |              |                 |
|                             | الخطأ        | ١٣١          | ٣٧٣٩,٢٧               | ٢٨,٥٤          | ٠,٨١         | ٠,٤٨            |
|                             | المجموع      | ١٣٤          | ٣٨٠٨,٩٣               |                |              |                 |
| الكلّي ( الأبعاد مجتمعه )   | العمر        | ٣            | ٢١٥٥,٢٥               | ٧١٨,٤١         |              |                 |
|                             | الخطأ        | ١٣١          | ٤٣٧٤٨,٤٠              | ٣٣٣,٩٥         | ٢,١٥         | ٠,٠٩            |
|                             | المجموع      | ١٣٤          | ٤٥٦٠٣,٦٥              |                |              |                 |

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = ٠,٠٥$ ) ، (ت) الجدولية ( ٢,٦٧ ) بدرجات حرية ( ٣ ، ١٣١ ) .

يتضح من الجدول السابق أن قيم (ت) المحسوبة لكل من الأبعاد : النمط الإداري والقيادة، الحوافز والأجور والترقيات ، الأنظمة والتعليمات ، وللأبعاد ككل ، كانت على التوالي ( ١,٨٧ ، ٠,٧٠ ، ٠,٨١ ، ٢,١٥ ) ، وجميع هذه القيم أقل من قيمة (ت) الجدولية ( ٢,٦٧ ) ، أي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في الروح المعنوية على كل بعد من هذه الأبعاد وعلى الأبعاد ككل ، تعزى لمتغير العمر .

بالرغم من عدم دلالة الفروق على الأبعاد ككل إلا أنها كانت دالة إحصائياً على بعدي العلاقات مع الزملاء ، وظروف العمل .

ومن أجل تحديد بين أي من فئات العمر وجدت الفروق أتبع تحليل التباين الأحادي باختبار أقل فروق ممكنة (LSD) ونتائج الجدولان ( ٢٤ ) ، ( ٢٥ ) ، تبين ذلك .

### (١) بعد العلاقات مع الزملاء

الجدول رقم (٢٤)

نتائج اختبار ( L S D ) للروح المعنوية لبعد العلاقات مع الزملاء تبعاً لمتغير العمر

| العمر          | ١     | ٢       | ٣       | ٤       |
|----------------|-------|---------|---------|---------|
| ٢٠-٢٩ سنة      |       | *١,٨٧ - | *١,٥٦ - | *٢,١٠ - |
| ٣٠-٣٩ سنة      | ---   |         | ٠,٣٠    | ٠,٢٣ -  |
| ٤٠-٤٩ سنة      | ----- | -----   |         | ٠,٥٣ -  |
| ٥٠ سنة فما فوق | ----- | -----   | -----   |         |
| الخطأ المعياري | ٩,٥٢  |         |         |         |
| درجات الحرية   | ١٣١   |         |         |         |
| ت الجدولية     | ١,٩٧  |         |         |         |

\*دال إحصائياً عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$

يتضح من الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في الروح المعنوية لبعد العلاقات مع الزملاء بين الفئة العمرية (٢٠ – ٢٩) سنة ، والفئات العمرية ( ٣٠ – ٣٩ ) سنة ، ( ٤٠ – ٤٩ ) سنة ، و( ٥٠ سنة فما فوق ) لصالح الفئات العمرية (٣٠-٣٩) سنة ، ( ٤٠ – ٤٩ ) ، ( ٥٠ سنة فما فوق ) ، بينما لم تكن الفروق دالة إحصائية بين الفئات العمرية ( ٣٠ – ٣٩ ) سنة ( ٤٠ – ٤٩ ) سنة ، و( ٥٠ سنة فما فوق ) .

(٢) بعد ظروف العمل

الجدول رقم (٢٥)

نتائج اختبار ( L S D ) للروح المعنوية لبعد ظروف العمل تبعاً لمتغير العمر

| العمر          | ١     | ٢     | ٣       | ٤       |
|----------------|-------|-------|---------|---------|
| ٢٩-٢٠ سنة      |       | ٠,٠٤  | *٢,٨٣ - | *٥,٦٣ - |
| ٣٩-٣٠ سنة      | ----- |       | *٢,٨٨ - | *٥,٦٨ - |
| ٤٩-٤٠ سنة      | ----- | ----- |         | ٢,٨٠ -  |
| ٥٠ سنة فما فوق | ----- | ----- | -----   |         |
| الخطأ المعياري | ----- |       |         |         |
| درجات الحرية   | ١٣١   |       |         |         |
| ت الجدولية     | ١,٩٧  |       |         |         |

\*دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ )

يتضح من الجدول السابق ما يلي :

\* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) في الروح المعنوية لبعد ظروف العمل بين الفئة العمرية (٢٠ – ٢٩) سنة ، والفئتين العمريتين ( ٣٠ – ٣٩ ) سنة ، ( ٤٠ – ٤٩ ) سنة لصالحهما .

\* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين الفئة العمرية

(٣٩-٣٠) سنة ، والفئتين العمريتين ( ٤٠ - ٤٩ ) ، و ( ٥٠ سنة فما فوق ) لصالحهما .

\* لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية ( ٢٠ - ٢٩ ) سنة

و ( ٣٩-٣٠ ) سنة ، وكذلك بين الفئة العمرية ( ٤٠ - ٤٩ ) والفئة ( ٥٠ سنة فما فوق )

### عاشراً : النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة

( لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين الضغوط النفسية والروح المعنوية عند معلمي وكالة

الغوث في منطقة نابلس التعليمية )

من أجل فحص الفرضية استخدم معامل الارتباط بيرسون ، ونتائج الجدول (٢٦) تبين

ذلك .

#### الجدول رقم (٢٦)

نتائج معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الضغوط النفسية والروح المعنوية عند معلمي وكالة

الغوث في منطقة نابلس التعليمية .

| مستوى<br>الدلالة | معامل الارتباط<br>( r ) | الروح المعنوية |         | الضغوط النفسية |         |
|------------------|-------------------------|----------------|---------|----------------|---------|
|                  |                         | الانحراف       | المتوسط | الانحراف       | المتوسط |
| * ٠,٠٠٠٠١        | - ٠,٥٩                  | ١٨,٥٠          | ١٣١,٥٢  | ٢٠,٨٩          | ١٢٢,٠٣  |

\* دال إحصائياً

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مستوى الضغوط النفسية

والروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية ، وهذه العلاقة دالة إحصائياً

عند مستوى حيث وصل معامل الارتباط إلى ( - ٠,٥٩ ) .

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج و التوصيات

- مناقشة النتائج

- التوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

#### مناقشة النتائج

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغط النفسي لدى معلمي مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة نابلس التعليمية في ضوء متغيرات ( الجنس ، والمؤهل العلمي ، والعمر ) ، كما تهدف إلى التعرف على درجة روعهم المعنوية في ضوء متغيرات (الجنس ، والمؤهل العلمي ، والعمر ) أيضاً ، ثم إيجاد العلاقة بين مستوى الضغط النفسي ومستوى الروح المعنوية لديهم .

ولتحقيق هذه الأهداف حاولت الدراسة الإجابة عن أسئلة الدراسة فكانت النتائج على النحو التالي :

#### السؤال الأول :

ما هي مصادر الضغط النفسي لدى معلمي وكالة الغوث بمنطقة نابلس التعليمية ، وما هو ترتيبها تبعاً لدرجة تأثيرها ؟

وللإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل

بعد من أبعاد مقياس الضغط النفسي ، وللأبعاد مجتمعة ، وكانت النتائج على النحو التالي:

(١) أظهرت النتائج ( كما في الجدول رقم ٩ ) أن المصدر الرئيس للضغط النفسي هو ضغط

المدرسة يليه ضغط العمل ، و يعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم توجه وكالة الغوث لتحسين

ظروف العمل بسبب العجز المالي المتراكم الذي تعاني منه .

(٢) كان عبء الدور وغموضه المصدر في المرتبة الثالثة كمصدر من مصادر الضغط النفسي ، ويعزو الباحث ذلك إلى التناقضات التي يواجهها المعلم من حيث التطوير التربوي والأهداف المثالية الرائعة التي تعطى للمعلم لتطبيقها في الوقت الذي لا تسمح به الإمكانيات المادية لدى المدارس والبيئة الدراسية لتطبيقها .

(٣) كان أقل مصادر الضغط النفسي تأثيراً هو الرضا المهني والنمط القيادي لمدير المدرسة ، وهذا يعني في نظر الباحث ميزة جيدة في معلمنا الفلسطيني من حيث التأهيل والإعداد الجيد للمعلم والمدير على حد سواء ، مما يعكس الألفة والتناغم والرضا المهني للمعلم .

(٥) أما من حيث مستوى الضغط النفسي بشكل عام فقد أظهرت النتائج أن المعلمين في مدارس وكالة الغوث بمنطقة نابلس التعليمية يعانون من ضغوط نفسية متوسطة ، وهذا في نظر الباحث دافع للعطاء والإنجاز في العمل ، وذلك أيضاً حسب رأي جونسون (Johnson, 1981) حيث يقول ( إن الضغوط ضرورية في بعض الأحيان لأنها تجبر الإنسان على التحدي فتمده بالطاقة والقوة التي تعادل الحياة وتجعلها مستقرة مما يحدث تأثيرات إيجابية فيها ) .

(٦) وبمقارنة هذه النتائج مع نتائج بعض الدراسات السابقة التي استهدفت تحديد مصادر الضغط النفسي ، تبين للباحث أن هذه النتائج اختلفت مع نتائج دراسة رمضان (١٩٩٠) والتي استهدفت معلمي المدارس الثانوية في منطقة عمان الأولى ، ويعزى ذلك في نظر الباحث إلى اختلاف الظروف المهنية للمعلمين في المجتمعين .

واختلفت هذه النتائج مع دراسة كل من مساعيد (١٩٩٣) وأبو عيشه (١٩٩٧) ، وبراون و رالف (Broun And Ralph, 1994) حيث أظهرت نتائج دراسة كل منهم أن الرضا المهني كان أقل مصادر الضغط النفسي تأثيراً ، ويعزى ذلك في نظر الباحث إلى اختلاف العمل لدى

المجتمع في دراسة أبو عيشة ، حيث استهدفت تلك الدراسة المشرفين التربويين ومديري المدارس في الضفة الغربية ، واختلاف السلطة المشرفة في دراسة مساعد حيث أجريت تلك الدراسة في ظروف الاحتلال الإسرائيلي ، واختلاف البيئة في دراسة براون ورالف Broun And Ralf حيث استهدفت الدراسة المعلمين في بريطانيا ، وقد توافقت نتائج هذه الدراسة بوجود ضغط نفسي بدرجات متفاوتة مع معظم الدراسات السابقة المذكورة في هذه الدراسة مثل دراسة كل من براون ورالف (Broun And Ralph,1994) ، وليفنجستون (livingstone,1994) ، وسالو (Salo , 1995) ، ولي (Lee , 1995) ، وكير وبسيل (Keiper and Busselle ,1996) ، و(مساعد ، ١٩٩٣) ، (وعساف ، ١٩٩٦) ، و(أبو عيشة ، ١٩٩٧) ، و(الفاعوري ، ١٩٩٠) .

(7) بينت نتيجة الفرضية الأولى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي تعزى إلى متغير الجنس،

وسبب ذلك في نظر الباحث وقوع كل من الذكور والإناث تحت وطأة نفس الظروف والضغوط التي يعاني منها المعلم ، إضافة إلى تحمل المرأة العربية عامة والفلسطينية خاصة أعباء الحياة جنباً إلى جنب مع الرجل . وتوافقت نتائج الفرضية الأولى مع دراسة كل من سلامه (١٩٩٥) وعليمات ( ١٩٩٠) ورمضان (١٩٩٠) .

وبينت نتائج الفرضية الثانية أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي وذلك على الأبعاد ككل ، وتوافقت نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة

عساف (١٩٩٦) ، وتعارضت نتائج دراسة مساعيد (١٩٩٣) ويعزو الباحث ذلك التعارض إلى اختلاف الظروف الزمنية ومجتمع الدراسة .

وبالرغم من عدم دلالة الفروق على الأبعاد ككل ، إلى أن الفروق كانت دالة إحصائياً على كل من بعدي :

\* ضغط المدرسة لصالح فئة ( بكالوريوس فما فوق ) ويعزو الباحث ذلك إلى أن معظم المعلمين من هذه الفئة هم من ذوي الخدمة القصيرة .

\* بعد الرضا المهني لصالح فئة (أقل من بكالوريوس) ويعزو الباحث ذلك إلى أن المعلمين من هذه الفئة يشعرون بأنه لا مجال لهم في أي عمل في الظروف الفلسطينية الحالية أفضل من العمل في وكالة الغوث ، خاصة وأن مؤهلهم العلمي لا يسمح لهم بالتفكير بمجال آخر أو مهنة أخرى .

وبينت نتائج الفرضية الثالثة أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05 \dots)$  بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة نحو مصادر الضغط النفسي تعزى إلى متغير العمر ، والسبب في ذلك في نظر الباحث يعزى إلى وحدة الظروف والضغوط لدى جميع الفئات العمرية من فئات عينة الدراسة ومجتمعها ، وتعارضت هذه النتائج من دراسة مساعيد ، وذلك في نظر الباحث عائد إلى اختلاف ظروف العمل واختلاف مجتمع الدراسة .

## السؤال الثاني :

ما هي درجة الروح المعنوية لدى المعلمين في وكالة الغوث الدولية في منطقة نابلس التعليمية ؟ وما هي العوامل المؤثرة فيها وترتيبها حسب مستوى تأثيرها ؟  
وللإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة ولكل بعد من أبعاد مقياس الروح المعنوية ، وللأبعاد مجتمعة ( جدول رقم ١٩ ) ، وكانت النتائج على النحو التالي :

(١) بينت النتائج أن الروح المعنوية للمعلمين في مدارس وكالة الغوث كانت بشكل عام متوسطة ، وذلك على الأبعاد مجتمعة ، وتتعلق هذه النتيجة في نظر الباحث بوجود ضغوط نفسية متوسطة كما أظهرت نتائج هذه الدراسة .

(٢) أما من حيث النتائج على كل بعد من الأبعاد فكانت مرتفعة على بعد العلاقات مع الزملاء ، وذلك في نظر الباحث يعود إلى طبيعة التآلف المتأصلة عند أبناء مجتمعنا ، وكان ترتيب الأبعاد الأخرى تنازلياً : بعد النمط الإداري والقيادة ، فظروف العمل والأنظمة والتعليمات ، وأخيراً كان بعد الحوافز والأجور والترقيات ، وكما ذكر الباحث سابقاً فإن أنظمة وكالة الغوث تعتبر محفزة بحق المعلمين من حيث الحوافز والأجور والترقيات ، حيث تشترط إدارة الوكالة عدم وجود عجز في ميزانيتها حتى تعطي المعلمين حقهم من الأجور ، إضافة إلى تحديد الترقيات بدرجتين فقط طيلة فترة خدمة المعلم .

(٣) وهذه النتائج تتوافق مع نتائج دراسة كونسيك (Konicek ,1992) التي استهدفت المعلمين في كليات التدريس المهنية بولاية تكساس الأمريكية والتي بينت أن المدرسين غير راضين عن المهنة من حيث ظروف العمل ، وتتوافق ودراسة (اليمني وبوقصوص ، ١٩٩٦)

التي استهدفت المعلمين والمعلمات في دولة البحرين ، التي بينت أن المعلمين يعانون من الإحباط بسبب ضالة المكافآت والحوافز المادية ، وقلة فرص الترقية ، وكذلك تتوافق مع دراسة ماثيوز (Mathews , 1997) التي استهدفت المعلمين الصناعيين في ولاية فلوريدا الأمريكية ، والتي بينت أن الروح المعنوية تزداد بازدياد الرواتب .

٤) وتعارضت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (سلامه ، ١٩٩٥) التي أجريت على العاملين في جامعات الضفة الغربية ويعزى ذلك في نظر الباحث إلى اختلاف بيئة العمل لأفراد الدراسة .

٥) أظهرت نتائج فحص الفرضيات الرابعة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في الروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث بمنطقة نابلس التعليمية تعزى لمتغير ( الجنس) ، وذلك على الأبعاد ككل ، وتتفق نتيجة هذه الفرضية مع نتائج دراسة (سلامه، ١٩٩٥) و ( السعافين ، ١٩٩٢) .

لكنه بالرغم من ذلك، فقد وجدت فروق ذات دلالة إحصائية على الأبعاد :

- بعد النمط الإداري والقيادة لصالح الذكور ، ويعزى ذلك في نظر الباحث إلى الطبيعة

- الأنثوية لدى المرأة في إظهار القدرة على القيادة والإدارة أكثر من الرجل .

- بعد الحوافز والأجور والترقيات لصالح الإناث ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن راتب

- المعلمة يعتبر راتباً ثانياً في الأسرة ، إضافة إلى أن وكالة الغوث تمنح المعلمة المتزوجة علاوة مالية لأفراد أسرتها بمن فيهم الزوج بنفس القدر الذي تمنحه للمعلم لأسرته .

- بعد الأنظمة والتعليمات لصالح الإناث ، وذلك يعود في نظر الباحث إلى سهولة قبول

- المرأة للأنظمة والتعليمات أكثر من الرجل .

وأظهرت نتائج الفرضية الخامسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في الروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث بمنطقة نابلس التعليمية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، على الأبعاد ككل ، لكنه كان هنالك فروق ذات دلالة إحصائية على بعد الأنظمة والتعليمات لصالح فئة ( أقل من بكالوريوس) ويعزو الباحث ذلك إلى قبول أصحاب هذه الفئة بالتعليمات أكثر من الفئة الأخرى التي تعتبر نفسها متساوية أو أرقى علمياً من أصاب القرار في إدارة التعليم في وكالة الغوث .

وأظهرت نتائج الفرضية السادسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  في الروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث بمنطقة نابلس التعليمية تعزى لمتغير العمر وذلك على الأبعاد ككل ، لكنه وجد فروق ذات دلالة إحصائية على بعدي :

- العلاقات مع الزملاء بين الفئة العمرية (٢٠-٢٩) سنة وكل من الفئات الثلاث الأخرى ، لصالح الفئات الثلاثة الأخرى والتي تكون الأعمار من (٣٠) - (٥٠) سنة فما فوق ، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الكثير من المعلمين في الفئة العمرية (٢٠-٢٩) هم من أصحاب فئات وظيفية تسمى (X) أو (S) وهاتان الفئتان تتمتعان بميزات أقل من ميزات الفئة الرئيسة وهي فئة (A) ، مثل مدة عقد العمل ، وشروط نهاية الخدمة، والراتب .

- ظروف العمل بين الفئة العمرية (٣٠ - ٣٩) ، والفئتين العمريتين (٤٠ - ٤٩) و (٥٠ سنة فما فوق) لصالحهما ، ويعزى ذلك في نظر الباحث إلى النظرة إلى الفئة العمرية (٣٠ - ٣٩) بأنها فئة شابة مما يلقي على عاتقها الكثير من الأعباء في العمل لا يطلب من الفئات الأكبر ، مثل الأنشطة المدرسية اللامنهجية .

### السؤال الثالث :

ما هي العلاقة بين مستوى الضغط النفسي الذي يعاني منه معلمو وكالة الغوث الدولية في منطقة نابلس التعليمية ومستوى الروح المعنوية لديهم ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم فحص الفرضية التي تمثلها وهي :

(لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha = 0.05)$  بين مصادر الضغط النفسي والروح المعنوية لدى أفراد عينة الدراسة) .

من أجل فحص الفرضية استخدم معامل الارتباط بيرسون (Pearson) فأظهرت النتائج كما في الجدول (٢٦) وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الضغوط النفسية والروح المعنوية عند معلمي وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية ، وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (رمضان ١٩٩٠) ومع نتائج دراسة ماثيوز (Mathews, 1987) وتؤكد هذه النتيجة في نظر الباحث على كل ما دعت إليه النظريات الإنسانية والدراسات التي دعت إلى التعامل مع كل مستخدم على أنه إنسان له الحق في أن يعيش براحة نفسية ولا يحمل على القيام بعمل أوسع من طاقاته وقدراته فتتبدد قواه ويضيع جهده هباء ، مثل دراسات هوثورن (Hawthorn , 1927) ، وحاجات ماسلو (Maslow , 1968) ، ونصائح ديفيز (Davis , 1995) ، ونصيحة عقيلي (١٩٩٧) .

## التوصيات :

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي :

### (أ) توصيات نابذة من نتائج البحث :

- ١) العمل على تخفيف الضغط النفسي لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية بتحسين أوضاعهم الاقتصادية وربط رواتبهم ببرنامج غلاء معيشي يتناسب وارتفاع غلاء المعيشة المستمر .
- ٢) الالتزام بمعايير تحدد عدد طلاب الصف الواحد في مدارس وكالة الغوث مع الأخذ بعين الاعتبار الفائدة المتوقعة للطلاب الواحد والضغط النفسي للمعلم داخل غرفة الصف.
- ٣) تخفيض نصاب المعلم من الحصص الأسبوعية بما يتناسب والمهام الملقاة على عاتقه خارج نطاق الحصة الدراسية .
- ٤) التطبيق الفعلي لدور مدير المدرسة كمشرف تربوي داخل المدرسة بدافع العمل على مساعدة المعلم وتطويره .
- ٥) تمكين المديرين والمديرات من إمكانية الانحراف عن خط التعليمات وبناء القرار الخاص داخل المدرسة بما تتطلبه ظروف المدرسة التعليمية والإنسانية والبيئية
- ٦) إعادة النظر في قانون الدرجات والترقيات بحيث يفتح مجال الترقيات و الدرجات طيلة فترة خدمة المعلم ، أسوة بأنظمة الأقطار العربية المستضيفة لعمليات وكالة الغوث .
- ٧) منح علاوات وحوافز للمعلمين المنتسبين لدورات التطوير المهني التي تقوم بها وكالة الغوث من خلال مركز التطوير التربوي التابع لها.

## ب) توصيات مرتبطة بنتائج الدراسة :

- ١) تفعيل دور لجنة المعلمين ونقاباتهم للقيام بالدور المطلوب لتخفيف المعاناة عن المعلمين والدفاع عن حقوقهم .
- ٢) التطبيق الفعلي لدور المشرفين التربويين بزيادة عددهم وتفعيل دورهم في عملية الإشراف والتطوير مع إنهاء نمط التفتيش والتقييم .
- ٣) إشراك المعلم في وضع الأهداف والخطط التربوية حيث أنه الأعم بالأهداف القابلة للتطبيق في ضوء الإمكانيات الفعلية الموجودة لدى مدارسنا .
- ٤) توفير الأمن النفسي للمعلم أثناء العمل بحماية المدرس والمدارس من الإعتداءات التي أثبتت الدراسات العربية والأجنبية أنها من مسببات القلق للمعلم .

## ج) توصيات عامة

- ١) إجراء المزيد من مثل هذه الدراسات للتنبيه والتذكير بأن هنالك مشكلة تحتاج إلى حل سريع لأن أثرها إذا ما استمرت سيضمن المجتمع الفلسطيني بأسره .
- ٢) عدم التركيز خلال الاحتجاجات من قبل المعلمين على المطالب المادية ، بل التوجه إلى الوجه الآخر من المطالب وهو مطلب تحسين ظروف العمل وإنسانية المعلم ، حيث ثبت أن لها العلاقة القوية بالضغط النفسي للمعلمين .

## قائمة المراجع

— المراجع العربية

— المراجع الأجنبية

## المراجع العربية :

- إبراهيم ، عبد الستار (١٩٨٨) . علم النفس الإكلينيكي ، دار المريخ للنشر، الرياض :السعودية .
- أبو العسل ، خليل (١٩٩٣) . الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في مديريات التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان :الأردن.
- أبو عيشه ، زاهدة (١٩٩٧) . مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس : فلسطين .
- أبو مغلي ، سمير (١٩٨٧) . مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الإعدادية والثانوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان : الأردن.
- الفاعوري ، فايزه (١٩٩٠) . الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان : الأردن .
- أورفيك ، لندول ( ١٩٧١) . عناصر الإدارة ، ترجمة علي بكر ، القاهرة : دار الفكر العربي .
- بلقيس ، أحمد ومرعي ، توفيق (١٩٨٣) . الميسر في علم النفس التربوي ، عمان : دار الفرقان للنشر والتوزيع .
- تركي ، مصطفى (١٩٨٩) . الخصائص النفسية للقيادة الإدارية بالكويت ، المجلة العربية للإدارة، ١٣(١) ، ٥ - ٢٣ .
- جبر، احمد و عساف، عبد (١٩٩٢) . الضغوط النفسية التي يعاني منها الأستاذ الجامعي في الضفة الغربية ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس : فلسطين .

جبريل ، موسى (١٩٩٤) . تقديرات الأطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم وعلاقتها بتقديرات

آبائهم وأمهاتهم ، مجلة دراسات ( العلوم الإنسانية ) ، الجامعة الأردنية ٢٢ (٣) ،

. ١٤٦٧-١٤٩٥ .

الجسماني ، عبد العلي ( ١٩٩٤ ) ، علم النفس وتطبيقاته الاجتماعية والتربوية . بيروت : الدار

العربية للعلوم .

خلف ، عمر محمد (١٩٩٠) . أساسيات الإدارة والاقتصاد في التنظيمات التربوية، الكويت: ذات

السلاسل للنشر .

الديب ، علي محمد (١٩٩٣) . الدافعية العامة والتوتر النفسي والعلاقة بينهما ، مجلة علم النفس،

. ٨٩-٦٦ ، (٢٦)٧ .

ديراني ، محمد (١٩٩٢) . مصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في

مديرتي التربية والتعليم الأولى والثانية في محافظة عمان ، مجلة دراسات ، (العلوم

الإنسانية) ، الجامعة الأردنية ١٩ (٢) ، ١٩٠-٢٣١ .

ديفيز ، كيث (١٩٩٥) . السلوك الإنساني في العمل ، دراسة العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي،

ترجمة عبد الحميد مرسي و محمد يوسف ، القاهرة : دار نهضة مصر للطباعة والنشر.

ريالات ، رويداء (١٩٨٩) . تأثير السلوك الإنساني لمديري المدارس الثانوية في سلوك المبادرة

عند معلميهـم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان : الأردن .

رمضان ، نعمت ( ١٩٩١ ) . الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة

الثانوية في منطقة عمان الأولى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ،

عمان : الأردن .

سابق ، السيد (١٩٨٣) . فقه السنة ، م ٣ ط ٤ ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت:لبنان .

السالم ، مؤيد سليمان (١٩٩٠) . التوتر التنظيمي مفاهيمه وأسبابه واستراتيجياته وإدارته ،

الإدارة العامة ، ٦٨ ، ٨٠ - ٨٧ .

السعافين ، عبدالله (١٩٩٢)، الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في معاهد إعداد المعلمين

والمعلمات التابعة للجهاز الحكومي بقطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،

جامعة النجاح الوطنية ، نابلس : فلسطين .

سلامه ، بلال (١٩٩٥) . الروح المعنوية للعاملين في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية،

رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس : فلسطين .

السميرات ، سهام (١٩٩٥) . الضغط النفسي لدى مديري المدارس الحكومية في لواء مادبا، رسالة

ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية : عمان .

الشنواني ، صلاح (١٩٨٣) . إدارة الأفراد ، العلاقات الإنسانية ، الإسكندرية : مؤسسة شباب

الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع .

الشيخ ، الخصري وسلامه ، محمد (١٩٨٢) . الرضا المهني لدى المعلمين في دولة قطر،

دراسات الخليج والجزيرة العربية ، (٣٠) ، ٧٥ - ١١٩ .

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

طوقان ، علي (١٩٩١) . النمط القيادي لمديري المدارس الثانوية في الضفة الغربية وتأثيره في

الرضا الوظيفي للمعلمين باستخدام الشبكة الإدارية ، رسالة ماجستير غير منشورة ،

جامعة النجاح الوطنية ، نابلس : فلسطين .

الطويل ، هاني عبد الرحمن (١٩٨٦) . الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي ، سلوك الأفراد

والجماعات في النظم ، عمان : شقير وعكشه (مطبعة كتابكم) .

عاشور ، أحمد صقر (١٩٨٢) . السلوك الإنساني في المنظمات ، الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية .

العاصي ، تيسير (١٩٩٣) . التوتر النفسي : أسبابه ، مضاعفاته ، طرق العلاج ، نابلس : فلسطين ، ط.١ ، حقوق الطبع محفوظة للمؤلف .

عبد الباقي ، زيدان (١٩٩٣) . قياس الروح المعنوية في منظمات العمل ، مجلة الإدارة ، ٥ (٣) ، ٩٢ - ١٠٥ .

عبد الخالق ، أحمد (١٩٨٣) . علم النفس المهني ، بيروت : الدار الجامعية للطباعة والنشر .  
عبد الخالق ، فوزي (١٩٩٦) . ضغوط العمل الوظيفي ، مجلة آفاق الاقتصادية ، ١٧ (٦٧) ، ١٣١ - ١٥٨ .

عبد الله ، نجيه إسحق ، وعبد الفتاح ، رأفت السيد (١٩٩٥) . العوامل النفسية في أمراض السرطان، دراسة في أحداث الحياة والشخصية لدى مرضى السرطان، مجلة علم النفس، (٣٣) ، ١٤٠ - ١٥٩ .

العدوان ، محمد (١٩٩٢) . مستوى ومصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .  
عساف ، عبد (١٩٩٦) . مصادر الإجهاد أو الضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الوطن المحتل ( الضفة الغربية ) ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث ( العلوم الإنسانية ) ، ٣ (١٠) ، ٣٠ - ٥٧ .

عسكر ، سمير (١٩٨٨) . متغيرات ضغط العمل ، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، الإدارة العامة ، (٦٠) ، ٩ - ٧٠ .

- عطا الله ، محمد علي (١٩٩٦) . واقع الصحة المنظمة في المدارس الحكومية مقارنة بالمدارس التابعة لوكالة الغوث في مدينة نابلس من وجهة نظر المعلمين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .
- عقيلي ، عمر وصفي (١٩٩٧) ، الإدارة أصول وأسس ومفاهيم ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- علي ، بسرين رشيد (١٩٩٣) . دور مديري المدارس المتوسطة والإعدادية في تحقيق الرضا الوظيفي للمدرسين في مدينة التأميم بالعراق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، إربد ، الأردن .
- عليما ، ناصر (١٩٩٠) . أثر مشاركة أعضاء هيئة التدريس لكليات المجتمع الأردنية في اتخاذ القرارات الإدارية على روحهم المعنوية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .
- العمرى ، أيمن أحمد (١٩٩٠) ، معوقات اتخاذ القرارات المدرسية وعلاقتها بالروح المعنوية عند مدرسي المدارس الثانوية بالأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، إربد ، الأردن .
- الفار ، عبير (١٩٨٦) . العلاقة بين الرضا الوظيفي وسمات الشخصية عند المرشدين التربويين في محافظة عمان ، رسالة ماجستير غير منشورة ، عمان ، الأردن .
- الفاعوري ، فايزة (١٩٩٠) . الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .
- كنعان ، نواف (١٩٨٥) . القيادة التربوية ، الرياض ، دار العلوم .

محمد ، لطفي راشد (١٩٩٢) . نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مجلة

الإدارة العامة ، (٧٥) ، ٦٩ - ٩٥ .

المحمد اوي ، محمود (١٩٩٠) . قياس الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة.

رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق .

مرسي ، سيد عبد الحميد (١٩٧٦) ، الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي والمهني ، القاهرة ،

مكتبة الخانجي .

مرسي ، محمد منير (١٩٩٢) . المعلم في التربية الإسلامية وتقويم المعلم ، مجلة التربية

القطرية ، ٢١ (١٠٠) ، ١٢٨ - ١٣٣ .

ديفيز ، كيث (١٩٩٥) . السلوك الإنساني في العمل ، دراسة العلاقات الإنسانية والسلوك

التنظيمي ، ترجمة عبد الحميد مرسي و محمد يوسف ، القاهرة ، دار نهضة مصر.

مساعيد ، فوزي (١٩٩٣) . مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية

والثانوية في لواء نابلس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ،

نابلس ، فلسطين .

ناصر ، لميس (١٩٩٥) . الضغط النفسي لدى الكبار العاملين والمتقاعدين ، رسالة ماجستير

غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .

نشوان ، يعقوب (١٩٨٢) . الإدارة والإشراف التربوي بين النظرية والتطبيق ، ط ١ ، عمان ،

دار الفرقان للنشر والتوزيع .

هاشم ، زكي (١٩٨٠) . الجوانب السلوكية في الإدارة ، الكويت ، وكالة المطبوعات .

هندي ، صالح ذياب (١٩٩٠) . أثر وسائل الإعلام على الطفل ، عمان ، الأردن ، جمعية عمال

المطابع التعاونية .

وكالة الغوث الدولية (١٩٩٥) . المشوار الطويل ، نشرة خاصة بمناسبة مرور (٤٥) عاماً على تأسيسها .

ياسين ، فاطمة علي (١٩٩٠) . الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .

اليمني ، سعيد وبوقحوص ، خالد (١٩٩٦) . دراسة تحليلية للرضا المهني لدى معلمي ومعلمات التعليم العام في مهنة التدريس بدولة البحرين، مجلة دراسات، ٢٣(٢) ،

٢٦٩-١٨٧.

## المراجع الأجنبية

- Assaf , Abed , and Jaber , Ahmmad (1996) ,** Sources of Stress Among High Teachers in the Occupied Territories - West Bank , Al - Najah university , Journal For Researchers , (10) 7 - 33 .
- Berkowitz , Marvin (1997) .** Integrating Structure and Content In Moral Education , Paper presented in L . Nucci (Chair) Developmental Perspectives and Approaches to Character Education Symposium conducted at Meeting of American Educational Research Association - Chicago .
- Blocher ,D (1987) .** The Professional Counselor , New York , Macmillan Publishing Co..
- Buer ,Jurgen , Van. (1995) .** Pedagogical Freedom , Professional Satisfaction , and Job- Related Stress Analyses of Everyday Instructional Behavior of Teachers at Commercial Schools in the New Lender . Zeitschrift- fur-Pedagogik 41(4) ,55-77 .
- 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 .
- Dichter , Susan (1989) .** Teachers Straight Talk From The Trenches , Lowell House , Los Angeles , Contemporary Books , Chicago.
- Gordon L. Flett , Paul L. Hewit , C. Jayne Hallet (1995) .** Perfectionism and Job Stress In Teachers , Canadian Journal Of School Psychology.
- Goldenberg , Herbert (1977) .** Abnormal Psychology , Brooks , Col Publishing Company , California .

- Goodlad , john (1984) . A place Called School , Prospects for The Future,**  
New York , MC.Graw- Hill Company INC..
- Johnson , David (1981) . Reaching Out , Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization ,** Prentice - Hall , INC. , Englewood Cliffs , New Jersey .
- Johnsrud , Linda K. (1996) . Maintaining Morale , A Guide to Assessing the Morale of Midievel Adminstrators and Factuity ,** College and Univ. Personnel Association , Washington , D.C..
- Keiper , Robert , and Busselle , Kim (1996) ,** The Rural Education and Stress , Rural Educator , 17(2) , 18 - 21 .
- Konicek , Dale George (1992) . Community - Junior College Quarterly of Research and Practice ,** 16 (4) , 372 - 361 .
- Lamb , Cathy (1995) .Got the Burnout Blues ?Get Rejuvenated with Thes ten Tips ,** Learning 24 (3) ,24- 25.
- Langford , D.M. (1987) , The Relationship Between Stress and Job Satisfaction as Perceived by Seventh-Day Adventist Board Academy Teachers in the Southern and South Western Union ,**  
Unpublished Doctoral Disseration ( Ph.D.Thesis ),Tennessee State University , Tennessee .
- Lazrus , R ., and Launier , R. (1978) , Stress-Related Transation Between Person and Environment in : Pervin , L. A. and Lewis , M.(eds)**  
Perspectives in International Psychology Plenum Press , New York
- . Lee , Wa-zen . (1995) . Perceived Levels of Stress Among Teachers and Principipals of Selected Elenentary And Junior High School In Taiwan (China) , Dissertation Abstract International ,** 50 (3) ,782 .

- Luchner , John** (1996) , Juggling Roles and Making Changes :Suggestions For Meting The Challenges of Being A Special Educator ,Teaching - Exceptional Children. 28(24) 24-28 .
- Livingstone , Ian** (1994 ) , The Workloads of Primary School Teachers : A wellington Region Survey , A report of a Survey of Primary and Intermediate School Teachers in the Wellington Region , Commissioned by The Wellington and Mana Branches , And supported by the Wellington District Council .
- Mason , John** (1997) , Fear That Keeps You From Moving Ahead , California , Stress Education Center .
- Mathews ,Keith Alan** (1987) , An Investigation of The Relationship Of Jop -Relation Stress , Jop Related Morale , And Selected Instructor Characteristics Among Florida Industrial Education Teacher, University of South Florida .
- Richard, Van Scotter** (1991) . Social Foundation of Education Prentice Hall , Englewood Cliffs , New Jersey .
- Salo, Kari** (1995) .Teachers Stress Processes :How Can They Be Explained?, Scandinavian - Journal of Educational Research , 39(3) , 22 -205.
- Schwebel , Andrew ,I. Barocas , Ilarvey A. Reichman , Walter** (1995). Personal Adjustment and Growth A Life-Span Approach , WM .C. Brown Publishers .
- Selye , H.** (1980) ,The Stress Concept Today , Jossey - Bass , San Francisco.
- Speck , Bruce** (1993) . Defining Stress As ethical Conflict , Bulletin of The Association For Business Communication ., 56 (1) , 34 -37.
- Taylor , S .** (1986) . Health Psychology , Randam House , Inc . , New York.

## ملحق رقم (١)

صورة عن استبانة الدراسة

## حضرة الزميل / الزميلة .

### تحية طيبة وبعد ،

تهدف هذه الاستبانة إلى جمع البيانات لدراسة يقوم بها الباحث حول مصادر الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما يراها معلمو وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليمية .  
المعلومات المطلوبة من هذه الاستبانة المرفقة ، والتي أرجو منك التكرم في الإجابة عليها ستكون عوناً لي في إكمال هذه الرسالة .  
مع التأكيد بأن إجاباتك ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ، ومحاطة بالسريّة التامة

أشكرك لتعاونك .

### الباحث

بيحيى محمد ندى

### ملاحظات :

الاستبانة التي بين يديك مكونة من قسمين :

#### (١) القسم الأول :

ويشتمل على ( ٤ ) فقرات تتعلق بالمعلومات الشخصية للمستجيب ، لذا يرجى اختيار الإجابة التي تنسجم والمعلومات المتعلقة بك من خلال وضع إشارة (X) في الموقع المخصص لذلك .

#### (٢) القسم الثاني :

#### ويحتوي على جزأين :

<أ> الجزء الأول : ويشمل (٥٠) فقرة تتضمن معلومات تتعلق بمصدر الضغط النفسي الذي تتعرض له .

<ب> الجزء الثاني : ويشمل (٤٠) فقرة تتناول متغيرات مختلفة تؤثر على الروح المعنوية للعاملين الرجاء وضع إشارة (X) في المربع الذي ترى انه يتناسب مع تقديراتك وقناعتك الشخصية في ضوء الواقع وليس كما ترغب أن يكون .

القسم الأول

البيانات الشخصية

يرجى وضع إشارة (X) مقابل الفقرة التي تتوافق مع حالتك

(أ) الجنس :

١- ذكر ( )

٢- أنثى ( )

(ب) العمر أو السن :

١- من ٢٠ إلى ٢٩ ( )

٢- من ٣٠ إلى ٣٩ ( )

٣- من ٤٠ إلى ٤٩ ( )

٤- من ٥٠ سنة فأكثر ( )

(د) المؤهل العلمي :

١- أقل من بكالوريوس ( )

٢- بكالوريوس فأكثر ( )

## القسم الثاني - الجزء الأول

| الفقرات                                                                   | أوافق بشدة | أوافق | لا أدري | أعارض بشدة | أعارض |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|-------|---------|------------|-------|
| ١. أشعر بأن أولويات العمل غير واضحة لدي .                                 |            |       |         |            |       |
| ٢. أفهم بشكل واضح كيف يريدني المدير أن أقضي وقتي.                         |            |       |         |            |       |
| ٣. أشعر بتناقض بين ما يتوقع مني المدير القيام به و بين ما أعتقد صواباً .  |            |       |         |            |       |
| ٤. أشعر بأنني لا أستطيع تحديد مسؤولياتي بدقة .                            |            |       |         |            |       |
| ٥. أحس بأنني لا أستطيع التنبؤ بما ينبغي أن أقوم به .                      |            |       |         |            |       |
| ٦. كثيراً ما أستلم مطالب متعارضة من أكثر من جهة من المسؤولين.             |            |       |         |            |       |
| ٧. أحس بأنني غير قادر على تحديد مطالب عملي .                              |            |       |         |            |       |
| ٨. أشعر بأنني أختلف مع المدير في وجهات النظر .                            |            |       |         |            |       |
| ٩. كثيراً ما أشعر بأن عملي متداخل مع حياتي العائلية.                      |            |       |         |            |       |
| ١٠. أشعر بأن هناك ضغطاً مفرطاً عليّ لتحسين نوعية عملي .                   |            |       |         |            |       |
| ١١. أتمنى لو تتوفر لي مساعدة أكثر للقيام بالمتطلبات المطلوبة مني بالعمل . |            |       |         |            |       |
| ١٢. كثيراً ما يطلب مني مهام عديدة و متناقضة في آن واحد .                  |            |       |         |            |       |
| ١٣. يتوقع مني أن أعمل أكثر مما هو معقول .                                 |            |       |         |            |       |
| ١٤. أشعر بأن عملي أوسع من إمكانياتي العادية .                             |            |       |         |            |       |

| الفقرات                                                                 | أوافق بشده | أوافق | لا أدري | أعارض | أعارض بشده |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-------|---------|-------|------------|
| ١٥ كثيراً ما أشعر بأن الوقت المعطى لي كاف للقيام بالمهام المطلوبة مني . |            |       |         |       |            |
| ١٦ أشعر بأن نموي المهني لا يكفي للقيام بالمهام المطلوبة مني             |            |       |         |       |            |
| ١٧ أشعر بأنني أملك السيطرة على ضبط الوضع المدرسي.                       |            |       |         |       |            |
| ١٨ أشعر بأنه تفرض توقعات مبالغ فيها على المعلم من قبل المجتمع .         |            |       |         |       |            |
| ١٩ أشعر بأنني لا أشارك في القرارات التي تتخذ في المدرسة                 |            |       |         |       |            |
| ٢٠ أشعر بأن المجتمع لا يقدر عمل المدرس ولا يحترمه .                     |            |       |         |       |            |
| ٢١ أشعر بأن عدد الطلاب الموجود في الصف الواحد كبير.                     |            |       |         |       |            |
| ٢٢ أشعر بأن عدد الحصص التي أدرسها يومياً أكبر من طاقتي                  |            |       |         |       |            |
| ٢٣ كثيراً ما أشعر بأن جو المدرسة متوتر .                                |            |       |         |       |            |
| ٢٤ أشعر بأنني أتعامل يومياً مع طلاب أكثر مما أرغب به .                  |            |       |         |       |            |
| ٢٥ أشعر بأن زملائي المعلمين يشعرون بالإحباط عند أدائهم لعملهم .         |            |       |         |       |            |
| ٢٦ عدم وجود الوسائل التعليمية المساعدة يزيد من شعوري بالإحباط           |            |       |         |       |            |
| ٢٧ كثيراً ما أشعر بإجهاد حينما أحاول حل المشاكل الطلابية .              |            |       |         |       |            |

| أعارض بشدة | أعارض | لا أدرى | أوافق بشدة | أوافق | الفتايات                                                            |    |
|------------|-------|---------|------------|-------|---------------------------------------------------------------------|----|
|            |       |         |            |       | أشعر بقلّة اهتمام الطلبة و ضعف دافعيّتهم للتعلم .                   | ٢٨ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأنّ المدوّسة التي أعمل فيها تبعث على الإجهاد و التوتر         | ٢٩ |
|            |       |         |            |       | أشعر أحياناً بالخوف من أن يعتدى عليّ من قبل الطلبة                  | ٣٠ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن عملي يتقدم كما كنت أتمنى .                                 | ٣١ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن عملي يتناسب مع مهاراتي و اهتماماتي .                       | ٣٢ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأنني سأختار عملي هذا لو أتيحت لي فرصة الاختيار مرة أخرى .     | ٣٣ |
|            |       |         |            |       | لا أنصح أصدقائي بالعمل في حقلّ التعليم .                            | ٣٤ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأنني قادر على إشباع حاجتي للنجاح و التقدير من خلال عملي .     | ٣٥ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن مؤهلاتي تتناسب و متطلبات عملي .                            | ٣٦ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأنّ العائد المادي لمهنة التعليم غير كاف على الإطلاق .         | ٣٦ |
|            |       |         |            |       | أحب الأفراد الذين أتعامل معهم .                                     | ٣٨ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأنّ المدير يساعدي على تقبل مهنيّ .                            | ٣٩ |
|            |       |         |            |       | ينتابني شعور طيب بالعمل الذي أقوم به .                              | ٤٠ |
|            |       |         |            |       | يوفر لي المسؤول عني معلومات كافية ومفيدة حول مستوى أدائي في العمل . | ٤١ |

| أعترض بشدة | أعترض | لا أدرى | أوافق بشدة | أوافق | الفتقرات                                                                     |    |
|------------|-------|---------|------------|-------|------------------------------------------------------------------------------|----|
|            |       |         |            |       | أشعر بأن المدير يقدم للمعلمين النصح والإرشاد إذا لزم الأمر .                 | ٤٢ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن الإرشادات والمعلومات التي يقدمها لنا المدير كافية.                  | ٤٣ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن المدير غالبا ما يستمع إليّ خلال حديثي معه .                         | ٤٤ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن المدير يقف إلى جانب المعلم دائما .                                  | ٤٥ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن إدارة المدرسة تتيح لي ولزملائي الفرصة لمناقشة الأمور التي نحمنا .   | ٤٦ |
|            |       |         |            |       | كثيرا ما تقوم الإدارة بأخذ آراء الهيئة التدريسية قبل القيام بالأعمال المهمة. | ٤٧ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن المدير يهدف من توجيهه التربوي تعميق العملية التربوية.               | ٤٨ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأن المدير يأخذ بعين الاعتبار الخدمات التي أقوم بها .                   | ٤٩ |
|            |       |         |            |       | أشعر بأنه ليس لدى المدير الكفاية الإدارية لإدارة المدرسة .                   | ٥٠ |

شكراً لك

## القسم الثاني

### الجزء الثاني

| أعارض بشدة | أعارض | لا أدري | أوافق | أوافق بشدة | القرارات                                                                               |    |
|------------|-------|---------|-------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
|            |       |         |       |            | أشعر بأن معاملة مدير المدرسة للمعلمين جيدة                                             | ١  |
|            |       |         |       | -          | تحرص إدارة المدرسة على إطلاع المعلمين على البرامج والخطط التطويرية .                   | ٢  |
|            |       |         |       | -          | تمارس إدارة المدرسة مبدأ روح الفريق الواحد في تنظيم شؤونها الإدارية .                  | ٣  |
|            |       |         |       | -          | توفر إدارة المدرسة أجواء من الثقة والتعاون بينها وبين العاملين .                       | ٤  |
|            |       |         |       | -          | تدعم إدارة المدرسة العمل الجماعي وما يتعلق به من إبداع وتطوير في مجالات العمل المختلفة | ٥  |
|            |       |         |       |            | تشرك إدارة المدرسة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية .                               | ٦  |
|            |       |         |       | -          | الممارسات الإدارية لإدارة المدرسة ملائمة لظروف العمل                                   | ٧  |
|            |       |         |       |            | يبدى مدير المدرسة غمطا قياديا إيجابيا .                                                | ٨  |
|            |       |         |       |            | أشارك زملائي في العمل في كافة المناسبات العامة والخاصة                                 | ٩  |
|            |       |         |       | -          | أحترم آراء زملائي في العمل بغض النظر عن كونها مطابقة لرأيي أو مغايرة له .              | ١٠ |
|            |       |         |       | -          | تؤثر التوجهات السياسية على طبيعة العلاقات الشخصية القائمة بين الزملاء .                | ١١ |

| أعارض بشدة | أعارض | لا أدرى | أوافق | أوافق بشدة | الفتاوى                                                                                              |  |
|------------|-------|---------|-------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            |       |         |       |            | ١٢ أناقش مع زملائي المعلمين السليات والإتيكيات المتعلقة بالعمل بروح أخوية .                          |  |
|            |       |         |       |            | ١٣ أرى أن هناك تعاوناً بين الزملاء في المدرسة .                                                      |  |
|            |       |         |       |            | ١٤ أحرص على تطوير أواصر الثقة والعلاقات الشخصية مع زملائي في العمل .                                 |  |
|            |       |         |       |            | ١٥ أدمج بموضوعة اقتراحات الزملاء الإيجابية نحو التقدم والتطوير                                       |  |
|            |       |         |       |            | ١٦ تنسم العلاقات بين المعلمين بالروح الأخوية بالرغم من اختلاف التوجهات السياسية بينهم                |  |
|            |       |         |       |            | ١٧ رائي يساوي المجهود الذي أبذله .                                                                   |  |
|            |       |         |       |            | ١٨ نحرص الإدارة على تدريب العاملين وتطوير مؤهلاتهم الفنية والعلمية .                                 |  |
|            |       |         |       |            | ١٩ سياسة المؤسسة للترقيات عادلة .                                                                    |  |
|            |       |         |       |            | ٢٠ الفرصة متاحة أمام الأكفاء للحصول على علاوات استثنائية ومكافآت مالية .                             |  |
|            |       |         |       |            | ٢١ نحثم إدارة المدرسة بشكل جدي بالتحفيز المعنوي للعاملين فيها .                                      |  |
|            |       |         |       |            | ٢٢ تتوفر في هذه المؤسسة الفرص العادلة للترقية والنقل والتدريب                                        |  |
|            |       |         |       |            | ٢٣ الحوافز والخدمات المقدمة للمعلمين تدفعني للتمسك بعلمي .                                           |  |
|            |       |         |       |            | ٢٤ كادر العمل متصف ويلي الحاجات المادية للعاملين .                                                   |  |
|            |       |         |       |            | ٢٥ تؤثر بعض المعوقات الخارجية على درجة عطائي في عملي مثل إغلاق المناطق بين المدن والحواجر العسكرية . |  |

| أعترض بشدة | أعترض | لا أدرى | أوافق | أوافق بشدة | القياسات                                                                       |    |
|------------|-------|---------|-------|------------|--------------------------------------------------------------------------------|----|
|            |       |         |       |            | التهوية والإضاءة في محيط عملي مريحة وملائمة لوضعي الصحي .                      | ٢٦ |
|            |       |         |       |            | أشعر بأن المرافق المدرسية التي أستعملها آمنة وسليمة في مركز عملي .             | ٢٧ |
|            |       |         |       |            | الحرارة والبرودة الشديدتان تؤثران على طبيعة عملي مباشرة                        | ٢٨ |
|            |       |         |       |            | أشعر أن المساحة المخصصة لي في غرفة المعلمين مطابقة للمواصفات الفنية السليمة .  | ٢٩ |
|            |       |         |       |            | النظافة والترتيب ملائمان في محيط العمل .                                       | ٣٠ |
|            |       |         |       |            | أعتبر مبنى المدرسة مكانا مريحا ومناسبا لطبيعة العمل .                          | ٣١ |
|            |       |         |       |            | الخدمات العامة اللازمة متوفرة بيسر "هاتف، صيانة، صندوق بريد ، موقف سيارات"     | ٣٢ |
|            |       |         |       |            | التعليمات الصادرة عن مدير المدرسة واضحة وتأتي عادة بعد استشارة المعلمين .      | ٣٣ |
|            |       |         |       |            | من السهل الاتصال بالرؤساء والمسؤولين                                           | ٣٤ |
|            |       |         |       |            | الطريقة المتبعة في اختيار المناصب الإدارية تتبع أنظمة المؤسسة "معايير مهنية" . | ٣٥ |
|            |       |         |       |            | يعتمد التوظيف في مؤسستنا على قاعدة الرجل المناسب في المكان المناسب .           | ٣٦ |
|            |       |         |       |            | نظام التوظيف في مؤسستنا يراعي الأسس العلمية والإدارية الموضوعية ..             | ٣٧ |
|            |       |         |       |            | تحرص التعليمات لإدارة المدرسة على مساعدة العاملين في حل مشكلاتهم الإنسانية .   | ٣٨ |

| أعارض بشدة | أعارض | لا أدري | أوافق | أوافق بشدة | الفتايات                                                                   |    |
|------------|-------|---------|-------|------------|----------------------------------------------------------------------------|----|
|            |       |         |       | -          | الأنظمة هي المرجعية الوحيدة لتسيير أمور المدرسة .                          | ٣٩ |
|            |       |         |       | -          | تشمل أنظمة التوظيف في المؤسسة التي أعمل بها ساعات عمل مناسبة وأجور عادلة . | ٤٠ |

## شكراً لك

## ملحق ( ٢ )

رسالة عميد البحث العلمي في جامعة النجاح الوطنية الى مديرية التعليم

بوكالة الغوث في الضفة الغربية .



التاربخ : ١٩٩٧/١٠/٢٥

الفاضله لمبس العلمب المأترمة،  
مأبرة برنامأ التعلبم وكالة الغوآ،  
القدس .

أأبة طلبة وبعء،

الموضوع : أسهبل مهمة طالب الماأسأئر بأبب مأمء مسلم نءب

أوء أعلامكم أن السبء " بأبب مأمء مسلم نءب " هو أءء الطلبة المنأسبب لببرنامج الماأسأئر  
بكلبة الأرببة / أأصص إءارة أربوبة والأبب بأمء رقم أأببب ( ٩٦٤٩٦٣٥ ) ، بقوم بأرابة  
موسومة بـ :

" مصادر الضأط النفسب وعلاقتها بالروح المأنوبة كما برابا معلوم وكالة الغوآ  
فب منطقة نابلس الأعلبببة "

وذلك أأأ إأراف ء. أسان ألو وبمأافة كلبة الدراسات العلبا ، وبأء على ذلك أرجو الأكرم  
بأسهبل مأمته بأطببب أءاة أأئه ( اسأبانه ) على معلمب المءراس الأساسية فب منطقة نابلس  
الأعلبببة .

وأفضلو بأبول وأفر الأأأرام،،،

عمبء كلبة الدراسات العلبا

أ.ء. على زبءان



### ملحق ( ٣ )

رسالة عميد البحث العلمي في جامعة النجاح الوطنية الى مدير التعليم بوكالة الغوث في

منطقة نابلس



التاريخ : ١٩٩٧/١٠/٢٥

السيد مدير التعليم لمنطقة نابلس المحترم،  
وكالة الغوث

تحية طيبة وبعد،

الموضوع : تسهيل مهمة طالب الماجستير يحيى محمد مسلم ندى

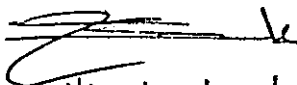
أود أعلامكم أن السيد " يحيى محمد مسلم ندى " هو أحد الطلبة المنتسبين لبرنامج الماجستير  
بكلية التربية / تخصص ادارة تربوية والذي يحمل رقم تسجيل ( ٩٦٤٩٦٣٥ ) ، يقوم بدراسة  
موسومة بـ :

" مصادر الضغط النفسي وعلاقتها بالروح المعنوية كما يراها معلمو وكالة الغوث  
في منطقة نابلس التعليمية "

وذلك تحت إشراف د. غسان الحلو وبموافقة كلية الدراسات العليا ، وبناء على ذلك أرجو التكرم  
بتسهيل مهمته بالحصول على البيانات المطلوبة حول أعداد المعلمين والمعلمات في المدارس التابعة  
لوكالة الغوث حسب المنطقة السكنية .

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام،،،

عميد كلية الدراسات العليا

  
أ.د. علي زيدان



## ملحق ( ٤ )

رسالة الباحث الى مدير التعليم بوكالة الغوث في مدينة نابلس .

بسم الله الرحمن الرحيم  
حضرة السيد مدير التعليم بنابلس المحترم

الموضوع : تسهيل عملية توزيع استبانة دراسي .

المعلم : يحيى محمد مسلم ندى والطالب في جامعة النجاح/قسم الماجستير.

بعد التحية ،

أرجو من حضرتكم الموافقة لي على توزيع الاستبانة المرفقة على عينة من المعلمين موزعة في جميع مدارس منطقة نابلس التعليمية وذلك على فترتين :

الاولى : توزع الاستبانة على (٢٠) معلماً في مخيم بلاطة ابتداءً من ٩٧/١١/١١

الثانية : توزع الاستبانة على عينة تتكون من (١٤٠) معلماً ومعلمة يتوزعون في جميع مدارس منطقة نابلس التعليمية ابتداءً من ٩٧/١١/٢٤

وتفضلوا بقبول والبر الاحترام  
شاكرين لكم تعاونكم

١٩٩٧/١١/٨

المعلم

يحيى محمد مسلم ندى

E\N 1390

## ملحق (٥)

كتاب مدير التعليم في مدينة نابلس الى مديري ومديرات وكالة الغوث في  
منطقة نابلس التعليمية .

الرقم : ي د ٦/٣ - ١٣٧/١٧  
 التاريخ : ١٩٩٧/١١/١١  
 الى : مديرات ومديري المدارس المحترمين  
 من : مدير التعليم في منطقة نابلس  
 الموضوع : توزيع استبانة دراسية

يرجى تسهيل مهمة توزيع الاستبانة الدراسية الخاصة بالمتلم يحيى ندى في مدارس المنطقة  
 علما بان العينة التي ستوزع عليها الاستبانة (١٤٠) مائة وأربعون معلما/معلمة . يبدأ توزيع الاستبانة اعتبارا من  
 ١٩٩٧/١١/٢٤ .

مع الشكر،

وحيطة الحسين

نسخة / ملف المعلم يحيى ندى  
 مدير المنطقة

٤٩٥٥٣٣

# **Sources of Psychological Stress and Their Relationship with Morale as Seen by UNRWA Teachers in the Educational Region of Nablus**

**Prepared by  
Yahia Mohammad Nada**

## **Abstract**

Researchers have always been concerned very much in psychological stress because of its negative effects on physiological and psychological health of human beings in addition to its relationship with a lot of variables such as human motivation for work and morale.

This study aimed at knowing the sources and levels of psychological stress of UNRWA teachers in the educational region of Nablus in light of sex, qualification , and age. It also aimed at knowing the relationship of psychological stress with their morale in the light of finding out the degree of morale and the factors affecting it according to sex, qualification and age variables.

To achieve these aims, the researcher formed the following questions:

1. What are the sources of psychological stress of UNRWA teachers in the educational region of Nablus , and how are they arranged according to their influence ?
2. What is the morale degree of UNRWA teachers in the educational region of Nablus , by what factors is it affected , and how are they arranged according to their influence ?
3. What is the relationship between the level of psychological stress that UNRWA teachers in the educational region of Nablus suffer from and their morale level ?

The researcher limited the population of the study ( N. 575 teachers ) from which he chose a sample consisting of ( 144 teachers ) that equals 25% of the original population. The researcher made a questionnaire which consists of two parts the first to measure psychological stress and the other to measure morale and it was shown to a specialized committee of six referees at An-Najah National University. The consistency coefficient was determined by re-test

method by using the coefficient factor of both Pearson's and Cronbach's equation Alpha. The Pearson coefficient was ( 0.70 ) for the first part which is concerned of measuring psychological stress and ( 0.82 ) for the second part which is concerned of measuring morale. The coefficient by using Cronbach's equation Alpha was (0.73) for the part of psychological stress and ( 0.92) for measuring morale. Therefore it was found to be suitable for the aims of the study. The researcher distributed the questionnaire at the members of the sample. He got back ( 140 ) forms five which were without answers, and so the statistical analysis was made on 135 forms only.

After using statistical approaches and analyzing results, the study reached the following findings :

1. UNRWA teachers in the educational region of Nablus are exposed to a medium degree of psychological stress. The answer percentage was (54.23 %).
2. The stress sources which affect teachers are as follows arranged in decreasing magnitude: school stress ( 64.46 % ), work stress ( 56.74 % ), role burden and ambiguity ( 46.8 % ), job satisfaction ( 38.84 % ) , leadership type of principal ( 37.2 % ).
3. Variables of sex, qualification and age have no effect on the sources of psychological stress for male and female teachers at the UNRWA schools in the educational region of Nablus.
4. Degree of male and female teachers' morale is medium , where the percentage answer was ( 65. 75 % )
5. Arrangement of factors causing high morale according to their importance are as follows :  
peer relationship , leadership and administrative type , work conditions , rules and regulations , and motivations , salaries and promotions.
6. Variables of sex , qualifications , and age have no effect on male and female teachers' morale.
7. There is a negative correlation between the teachers' level of psychological stress and their morale.

The study put forward a number of recommendations and suggestions which aimed at drawing the attention of the officials to teachers' sufferings so as to reduce their effect because they form an active sector in our Palestinian people, and because of the important role they have always been carrying out in building our Palestinian state and preparing for its future.