

بسم الله الرحمن الرحيم

١٤١٩
١٩٩٨

جامعة النجاح الوطنية
عمادة كلية الدراسات العليا

ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية
الحكومية في الضفة الغربية.

رسالة ماجستير
مقدمة من
يوسف حرب محمد عودة

إشراف
د. عبد عساف

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة التربوية
بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس
فلسطين

١٤١٩ هـ / ١٩٩٨ م

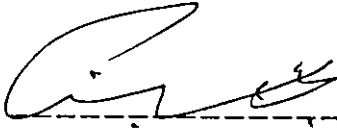
ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية
الحكومية في الضفة الغربية

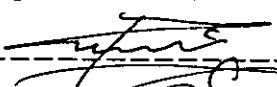
رسالة ماجستير

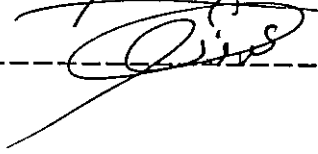
مقدمة من

يوسف حرب محمد عودة

أعضاء لجنة المناقشة







رئيسا

عضوا

عضوا

د. عبد عساف

د. غسان الحلو

د. سامي عدوان

نابلس ١٤١٩ هـ / ١٩٩٨ م

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ ١٩٩٨/٥/٩ م وأجيزت

بسم الله الرحمن الرحيم
"ومن يتق الله يجعل له مخرجا ويرزقه من حيث لا يحتسب ومن يتوكل على الله فهو
حسبه"
"صدق الله العظيم"

الاهداء

أهدي عملي المتواضع الى كافة الشموع التي انارت طريقي ودربي
الى المعلم الذي يحترق لينير طريق الغير الى السعادة والنجاح
والى روح والدتي ووالدي رحمهم الله .
والى زوجتي وأبنائي .. كفاح و أحمد و بلال ... والى اخواني وأخواتي.
والى جميع الأصدقاء .

الباحث

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم الامتنان الى الله سبحانه وتعالى الذي أعانني على انجاز هذا العمل. ثم أتقدم بالشكر الجزيل الى الدكتور عبد عساف المشرف على الرسالة والذي كرمني وتفضل علي بتوجيهاته وارشاداته القيمة التي كان لها الأثر الأكبر في اخراج هذه الرسالة الى حيز الوجود.

كما أتقدم بالشكر والامتنان الى الدكتور غسان الحلو والدكتور سامي عدوان اللذين شاركا في مناقشة هذه الرسالة وتقييمها وتقويمها.

وأقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان الى الدكتور خليل عودة عميد كلية الآداب الذي دقق الرسالة لغويا.

كما وأشكر جميع الأخوة والأخوات والأصدقاء اللذين ساهموا في انجاز هذا البحث العلمي الى حيز الوجود وشكر خاص الى الاستاذ علي طوقان امين مكتبة بلدية نابلس على كل التسهيلات والارشاد لانجاز هذا البحث.

المحتويات

١	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	المحتويات
د	فهرس الجداول
ز	ملخص الدراسة
١ - ١٣	الفصل الأول
١	المقدمة
٥	مشكلة الدراسة
٧	أهمية الدراسة
٨	أهداف الدراسة
٩	حدود الدراسة
٩	أسئلة وفرضيات الدراسة
١٢	مصطلحات الدراسة
١٤ - ٦٠	الفصل الثاني (الإطار النظري الدراسات السابقة)
١٥	الإطار النظري
٣٦	الدراسات العربية
٥٢	الدراسات الأجنبية
٦١ - ٦٩	الفصل الثالث
٦١	منهجية الدراسة
٦١	مجتمع الدراسة
٦٣	عينة الدراسة

٦٥	أداة الدراسة
٦٧	تقنين أداة الدراسة
٦٨	إجراءات تطبيق الدراسة
٧٠ - ١٠٢	الفصل الرابع
٧٠	نتائج الدراسة
١٠٣ - ١١٧	الفصل الخامس (مناقشة النتائج والتوصيات)
١٠٣	مناقشة النتائج
١١٧	التوصيات
١١٨ - ١٢٤	قائمة المراجع
١١٨	المراجع العربية
١٢٢	المراجع الأجنبية
١٢٥ - ١٣٨	الملاحق
١٢٥	ملحق رقم (١) أدوات جمع المعلومات
١٣١	ملحق رقم (٢) المخاطبات الرسمية
١٣٧	ملحق رقم (٣) جدول التكرارات والنسب المئوية للإستجابات على مقياس ماسلاش
١٣٨	ملحق رقم (٤) جدول التكرارات والنسب المئوية للإستجابات على مقياس ضغط العمل
١٣٩	الخلاصة باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

٦٢	(١) توزيع مجتمع الدراسة .
٦٤	(٢) توزيع عينة الدراسة حسب المحافظات الفلسطينية .
٧٠	(٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر .
٧١	(٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس .
٧١	(٥) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية .
٧٢	(٦) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة .
٧٢	(٧) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي .
٧٤	(٨) المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي عند معلمي المدارس الحكومية في الضفة الغربية .
٧٥	(٩) معيار مقياس ماسلاش .
٧٦	(١٠) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأبعاد ضغوط العمل عند معلمي المدارس الحكومية .
٧٨	(١١) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي عند معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس .
٧٩	(١٢) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الجنس .
٨١	(١٣) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي عند معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية .
٨٢	(١٤) نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية .
٨٣	(١٥) المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير العمر .
٨٤	(١٦) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي عند المعلمين والمعلمات في المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير العمر .
٨٥	(١٧) المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر .
٨٦	(١٨) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند معلمين ومعلمات المرحلة الثانوية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر .

- ٨٧ (١٩) نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لبعدها علاقة المعلم والطالب تبعاً لمتغير العمر .
- ٨٨ (٢٠) نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لبعدها ظروف العمل تبعاً لمتغير العمر .
- ٨٩ (٢١) نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لضغوط العمل الكلية تبعاً لمتغير العمر .
- ٩١ (٢٢) المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي والكلية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي .
- ٩٢ (٢٣) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي عند المعلمين والمعلمات في المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي .
- ٩٣ (٢٤) المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي .
- ٩٤ (٢٥) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند المعلمين والمعلمات في المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي .
- ٩٥ (٢٦) المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي والكلية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .
- ٩٦ (٢٧) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي عند المعلمين والمعلمات في المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .
- ٩٧ (٢٨) المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل والكلية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .
- ٩٨ (٢٩) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند المعلمين والمعلمات في المرحلة الثانوية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .
- ٩٩ (٣٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاحتراق النفسي وضغوط العمل والكلية عند أفراد عينة الدراسة .
- ١٠٠ (٣١) مصفوفة معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الاحتراق النفسي وضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية .

الملخص

لقد كان لأهتمام الباحثين بموضوع الانسانية في العمل ومعاملة العامل الأثر الأكبر في تخفيف العناء والبحث عن السبل التي تخفف من الضغط النفسي لديه والآثار المترتبة عنه مثل (الاحتراق النفسي ، انخفاض الروح المعنوية) .

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية ، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره كما تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن العلاقة مابين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر ، الجنس ، الخبرة ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية) .

ولتحقيق هذه الاهداف صاغ الباحث الاسئلة التالية :-

١- ماهو مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ؟؟

٢- ماهو مستوى ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ؟؟
كما قام الباحث بصياغة الفرضياتالصفريّة التالية للتحقق من صحتها :-

١- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha=0,05$) بين متوسطات استجابات معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بابعادها الثلاثة (الاجهاد الانفعالي ، تبدل الشعور ، نقص الشعور بالانجاز) تعزى لكل من متغيرات (الجنس ، الحالة الاجتماعية ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة) .

٢- لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha=0,05$) بين متوسطات إستجابات المعلمين في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لكل من متغيرات (الجنس ، الحالة الاجتماعية ، العمر ، المستوى التعليمي ، الخبرة) .
وبلغ مجتمع الدراسة (٥٥٨٥) معلماً ومعلمة أخذ منهم عينة عشوائية طبقية مكونة من (٥٥٨) معلماً ومعلمة وذلك بنسبة ١٠٪ من الجتمع الاصلي .

استخدم الباحث استبانة المربية ماسلاش (Maslash) لقياس الإحترق النفسي حيث قام ببناء استبانة ضغوط العمل من خلال الادب التربوي واضطلاعه على دراسات سابقة وعرض الاستبانتين على عشرة من المحكمين ذوي الاختصاص ، ثم تم احتساب معامل الثبات بطريقة إعادة الاختيار فكانت النتائج على مقياس ماسلاش (٠,٨٢) واستبانة ضغوط العمل (٠,٨٧) .

وبعد تحليل النتائج توصلت الدراسة الى مايلي :-

١- كان مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدلاً .

٢- بينت النتائج وجود ضغوط عمل لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية

نوع المتوسط

٣- لا يوجد تأثيرات لمتغيرات (العمر ، الجنس ، المؤهل العلمي ، الحالة الاجتماعية ، الخبرة)

على كل من الاحتراق النفسي وضغوط العمل .

٤- يوجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي .

هذا وقد توجهت الدراسة بعدد من التوصيات والمقترحات لتوجيه انظار المعنيين الى معاناة المعلم الفلسطيني والعمل على تخفيف من حدة الضغط عنه لما له من اهمية ودورة في بناء المجتمع الفلسطيني مجتمع الدولة الفلسطينية المستقلة .

الفصل الأول

مشكلة الدراسة

* المقدمة

* مشكلة الدراسة

* أهمية الدراسة

* أهداف الدراسة

* حدود الدراسة

* أسئلة وفرصيات الدراسة

* مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة :-

يواجه الأفراد في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات زيادةً وتنوعاً في مصادر التوتر والضغط النفسي التي يتعرض لها الأفراد في مختلف الأعمار ، مما جعل العلماء والدارسون يولون موضوع الضغط النفسي اهتماماً متزايداً لما له من آثار خطيرة على الصحة النفسية والجسدية (جبريل، ١٩٩٥) .

ولعل انعكاس آثار التغير والتطور المتفجر في مجال العلوم والثقافة والتكنولوجيا على الأفراد وأعمالهم جعلهم يعانون حالات من التوتر النفسي حتى دعى ذلك بعض العلماء إلى وصف هذا العصر بعصر الضغوط والأزمات النفسية (الرشدان، ١٩٩٥) .

هذا وتشهد المجتمعات الحالية زيادة ملحوظة ومضاعفة في عدد وحجم المؤسسات الصناعية والتجارية والزراعية والتعليمية والتكنولوجية ، بزيادة ملموسة جداً في حجم وعدد المؤسسات التعليمية التي يديرها ويعمل بها القطاع الكبير من المتعلمين والمتخصصين والذين يقع على عاتقهم واقع ومستقبل الحضارة ورقبها نظراً للدور الكبير والمهم الذي تلعبه هذه المؤسسات التعليمية في استثمار الثروات البشرية ، وبالمحصلة يعتبر المعلم أهم ركائزها .

(الطحاينة، ١٩٩٦)

وبقدر الأهمية التي تحظى بها مهنة التعليم ، فإنها تعتبر من المهن الصعبة التي لا بد لأفرادها من التحمل والعناء حيث أنها مهنة إنسانية في حين أن الفكر الإداري والتربوي المتعلق بإدارة الأفراد وعلم النفس الإداري يشير إلى أن الأفراد العاملين في المهن الإنسانية أكثر

تعرضاً لظاهرة الاحتراق النفسي في العمل بسبب ظروف العمل المختلفة والواجبات التي تحتم عليهم بذل أقصى الجهود من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لهم (Maslach , 1982) ، وقد أصبحت هذه الظاهرة أكثر شيوعاً واستخداماً لدى الدارسين والباحثين في مجال إدارة الأفراد والذين عنوا بها في كتاباتهم وبحوثهم نظراً للآثار السلبية على العاملين وعلى أدائهم وإنتاجيتهم (توق ، ١٩٨٩) .

يقول ريتشارد (Richard , 1991) بأن مهنة التعليم ليست مهنة سهلة ،ومن الصحيح أن ساعات العمل اليومي للمعلمين أقل من ساعات العمل في أي مهنة أو وظيفة أخرى ، وصحيح أن إجازاتها السنوية أطول بكثير من الإجازات التي يمنحها النظام للوظائف والمهن الأخرى إلا أن ما حصل من تغير في سلوك الطلاب في عصرنا المتطور ، وما حصل من تغير في نظرة المجتمع لمهنة التدريس وتوقعاتهم منها في ظل ما نحن فيه من تطور سريع وتكنولوجيا هائلة ، جعلت من مهنة التعليم مهنة صعبة ، وهذا ما يفسر عزوف الكثيرين عن مهنة التدريس وتحولهم إلى مهن أخرى .

وقد أكدت دراسات نظرية وميدانية كثيرة في البيئتين العربية والغربية وفي المجالين الإداري والتربوي (هواري ، ١٩٨٥ ، العقيلي ، ١٩٩٧ ، أبو عيشه ، ١٩٩٧) (Cox, 1986, Mouton, 1989) أن العاملين في مختلف المهن الإنسانية والإنتاجية يتعرضون لحالة من التوتر والاحتراق النفسي بسبب ضغوطات العمل النفسية والمهنية التي تمر بهم خلال ممارساتهم الوظيفية ، حيث تلعب العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل ، وقضايا النمو المهني والنفسي والظروف الفيزيائية والممارسات الإدارية وضغط العمل وعبء الدور وغموض الدور ، وغيرها من المتغيرات دوراً رئيسياً في وجود ظاهرة التوتر والاحتراق النفسي ، وقد أشار الكثير من

الخبراء وعلماء النفس إلى ظاهرة التوتر والاحتراق النفسي أمثال (Cherniss , 1986 ، Maslach, 1982)، (في الطحاينة ، ١٩٩٥) ، وعملوا على دراستها والبحث في مظاهرها وأسبابها ومكوناتها، والأساليب والطرق الإدارية والنفسية اللازمة لوضع حد لها أو للتقليل من خطرهما وآثارها السلبية لأقل قدر ممكن .

ويؤكد عساف (١٩٩٦) أن ظاهرة الضغط النفسي والإجهاد لا تؤثر سلباً على الفرد من الناحية الشخصية والعائلية فحسب ، بل تؤثر أيضاً على نتاجه العلمي والأكاديمي ، وعلى علاقاته مع زملائه وطلابه ، ومع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في المؤسسة التي يعمل بها.

ويوجد الكثير من الأسباب المؤدية إلى حدوث التوتر والاحتراق النفسي ، وتختلف هذه الأسباب من فرد لآخر من حيث وقعها النفسي عليه ، بسبب اختلاف قدرة التحمل النفسي من فرد لآخر وطريقة تعامل الأفراد مع مسببات ومصادر الاحتراق ، وكذلك بسبب الفروق الفردية بين الأفراد ، وخبرات الفرد السابقة ، وطبيعة شخصيته ومفهومه لذاته ، والقدرات والدعم الاجتماعي من البيئة المحيطة بالفرد ، لكن معظم علماء النفس يرون أن من أهم أسباب هذه الظاهرة هو صعوبات العمل الفيزيائية والإدارية والإنسانية (أبو عيشه، ١٩٩٧) .

وإذا كان الاحتراق النفسي يمثل حالة من الإجهاد والتوتر تنجم عن المهام والمسؤوليات وأعباء العمل التي تزيد عن طاقة الفرد وتتواصل على حساب قدراته الجسمية والنفسية وتتأثر بضغوطات العمل المختلفة فإن ذلك يبدو بوضوح من خلال الإصرار على تحقيق الأهداف الموكلة إليه ورغبته المطلقة في مثالية العمل الذي يؤديه سواء كان بمحض إرادته أو بتأثير البيئة التي يعمل فيها أو قيم المجتمع السائدة (Capel , 1987).

إن عملية الاحتراق النفسي كما يراها جيرنس (Cherniss , 1986) في (الطحاينه ،

١٩٩٥) تمر بمراحل ثلاث المرحلة الأولى تتجم عن ظاهرة عدم التوازن الحاصل نتيجة لضغوطات العمل المستمرة .

والمرحلة الثانية تأتي بالضرورة بتأثير ما ينبغي على الفرد القيام به كرد فعل مباشر للضغوطات التي يتعرض لها ، ومع تأثيرات المرحلتين الأولى والثانية تبدو بوضوح المرحلة الثالثة من خلال الآثار السلبية والتغييرات التي تبدأ بالظهور عند الفرد وتتعاكس بجلاء على سلوكه المهني .

وإذا اتفق على أن الاحتراق النفسي يمثل ظاهرة نفسية تصيب الفرد خلال ممارسته للمهام الوظيفية التي يتطلبها عمله والمهنة التي يعمل فيها فإن أسباباً وعوامل كثيرة ومتنوعة تلعب دوراً بارزاً وهاماً في وجود هذه الظاهرة وملاحظتها للعيان وعلى هذا فإن علماء النفس يميلون إلى التأكيد بأن الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في مختلف الأعمال والمهن تقف في مقدمة الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي .

ولعل من المفيد الإشارة إلى أن الباحثين والدارسين وعلماء النفس والإدارة يكادون يتفقون على ظاهرة مهمة يجدر التنويه بها وهي أن الإنسان الأكثر إخلاصاً وتفانياً في عمله وأكثر التزاماً وأشد حرصاً على تحقيق أهداف العمل الذي يقوم به هو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره من العاملين (الحرثاوي، ١٩٩١، Maslach, 1982) .

وتبين من دراسات هوثورن (١٩٢٨) في (العقلي ١٩٩٧)، أن ظروف العمل المادية ، وحالة العامل الفسيولوجية، إذا اجتمعت مع عوامل اجتماعية وسيكولوجية (نفسية) ، ستؤدي إلى ضعف الإنتاج ، وعدم رضا العمال عن العمل ، ودعت نتائج الدراسات إلى اعتبار الأفراد

مخلوقات اجتماعية وليسوا مخلوقات اقتصادية ، كما بينت بأن هنالك علاقة طردية بين الحالة النفسية والروح المعنوية، وبين الإنتاج .

ويرى الباحث في ضوء ما ذكر أن الاحتراق النفسي بمستواه وهدفه يتأثر بقضايا وعوامل تتعلق بالفرد نفسه وبالبيئة الاجتماعية التي يعمل بها وبالمعمل والمهنة التي يعملها .

مشكلة الدراسة :

شهد قطاع التعليم في الضفة الغربية بعد احتلالها عام ١٩٦٧ من قبل قوات الاحتلال الإسرائيلي تداعيات أسهمت سلباً على القوى البشرية العاملة في هذا القطاع وبخاصة المعلمين باعتبارهم أحد أطراف العملية التربوية ، وعلى مدى أكثر من خمسة وعشرين عاماً من عمر الاحتلال نشطت الظروف البيئية والوظيفية التي غدت ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين باعتبارهم المسؤولين عن حماية العملية التربوية والتعليمية في حدود إمكاناتهم وقوفاً في وجه محاولات الاحتلال الجادة إلى هدم وتدمير البنية التحتية لقطاع التعليم .

وإزاء محاولات المسؤولين في جهاز التربية والتعليم بعامة والمعلمين بخاصة لحماية مدخلات ومخرجات العملية التعليمية ببذلهم الجهود الحقيقية للوقوف في وجه سياسات التجهيل وتدمير التعليم كان لزاماً عليهم التعرض للإجهاد والضغط النفسي سعياً من أجل تحقيق أهدافهم .

لقد أكدت السلطة الوطنية الفلسطينية حال تسلمها صلاحيات وزارة التربية والتعليم في مناطق السلطة الوطنية أن عليها إعادة بناء العملية التربوية بكل أركانها ومدخلاتها والعمل على النهوض بها نحو الأفضل .

ومن خلال مراجعة الباحث للأدبيات المتعلقة بموضوع الاحتراق النفسي ، والضغط النفسي والرضا عن العمل والروح المعنوية ، واستعراضه للعديد من الدراسات الميدانية العربية والأجنبية التي تناولت هذه المتغيرات وعلاقتها بمتغيرات ديموغرافية ونفسية أخرى مثل دراسة كل من (الطحايه، ١٩٩٥، و الرشدان ، ١٩٩٥ ، وأبو مغلي ، ١٩٨٧ ، والمحمداوي، ١٩٩٠، وجبر وعساف ، ١٩٩١، وأبو عيشه ، ١٩٩٧) و غيرها من الدراسات ، وفي ضوء ظروف العمل الصعبة في مهنة التعليم والأوضاع التي سادت مناخ العمل في التعليم أو تلك التي تسود اليوم بين أوساط المعلمين، والإشارات التي تصدر عنهم أو الملاحظات التي تسجل عليهم من خلال العلاقات الشخصية بهم والتعامل معهم ، فقد استطاع الباحث أن يرصد الكثير من علامات الاحتراق النفسي ، ومؤشرات الضغوط التي يتعرضون لها خلال عملهم ومدى تأثير ذلك على أوضاعهم النفسية والاجتماعية خاصة وأن مهنة التعليم تعتبر واحدة من أكثر المهن التي يتعرض العاملون فيها إلى الضغوط النفسية وبالتالي إلى الاحتراق النفسي الذي يتولد بالضرورة استناداً إلى ما توصلت إليه البحوث والدراسات الميدانية العديدة بمدى تأثير الضغوط التي يتعرض لها الفرد خلال عمله على أدائه وفاعليته .

وبات واضحاً من خلال أدبيات الدراسات التي تناولت أوضاع المعلمين في بيئات مختلفة أن هناك اهتماماً توليه جهات رسمية كثيرة لأوضاع المعلمين وظروف عملهم وذلك في محاولة منها لضمان درجة عالية وتقنية من أداء المعلمين ومستوى متميز في المخرجات ، مثل عمليات التطوير المهني والعلمي للمدرسين ، وتحسين ظروفهم العملية والمعيشية .

ومن خلال رؤية الباحث لظروف العمل النفسية والاجتماعية والمهنية التي يعمل فيها المعلمون فإنه يجد أهمية بالغة في دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في الضفة الغربية ، والبحث في مدى العلاقة بينها وبين الضغوط النفسية والمتغيرات الديموغرافية

الخاصة بهم ، وبخاصة بعدما أكدت دراسات ميدانية كثيرة أجريت في البيئة الفلسطينية وبحث في مستوى الرضا المهني للمعلمين والعوامل التي تؤثر فيه لدى المعلمين على ضرورة إجراء المزيد من الدراسات الميدانية التي تبحث في أحوال المعلمين وظروفهم النفسية والمهنية (طوقان، ١٩٩١) وحذرت من استمرار الوضع على ما هو عليه وما سيؤديه من تهيئة الأسباب للاحتراق والضغط النفسي لدى المعلمين .

واستنادا إلى الأدب التربوي المتعلق بالاحتراق النفسي والنتائج التي كشفت عنها الدراسات الميدانية في البيئتين العربية والأجنبية والتي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي وما كان الباحث قد جمعه من أفكار وطروحات حول الظروف التي يعمل بها قطاع المعلمين والبيئة والمناخ التنظيمي الذي يسود مدارسنا اليوم فإنه يمكن تلخيص مشكلة الدراسة وتحديد بصياغة الأسئلة التالية :

ما مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية؟
ما تأثيرات ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ؟
هل هناك ارتباط بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل ؟

أهمية الدراسة :

تتأثر أهمية الدراسة من خلال تركيزها على البحث في متغيرات تختص بقطاع كبير من العاملين في مهنة التعليم في السلطة الوطنية الفلسطينية ، وتأتي في الوقت الذي تسعى فيه وزارة التربية والتعليم إلى النهوض بالعملية التربوية بكل أبعادها ومدخلاتها وتلاشي الآثار السلبية التي خلفتها سياسات الاحتلال الإسرائيلي .

وبالرغم من أن الدراسات الميدانية التي أجريت في البيئة الفلسطينية تناولت متغيرات كثيرة تتعلق بالعملية التربوية إلا أن أياً منها لم تتناول ظاهرة الاحتراق النفسي الأمر الذي يدل على الأهمية العلمية والموضوعية لدراسة هذا الموضوع والإحاطة به من جميع جوانبه عبر التحليل الإحصائي للبيانات والمعلومات المتوقعة جمعها وبالتالي تقديم الاقتراحات والتوصيات الملائمة في ضوء ما يتوقع أن تكشف عنه الدراسة من نتائج ، بالإضافة إلى إمكانية توظيف النتائج من قبل وزارة التربية والتعليم في وضع الحلول الكفيلة برفع مستوى المعلمين النفسي والاقتصادي والاجتماعي وإيجاد الحلول الموضوعية للمشكلات والأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي .

أهداف الدراسة :-

تهدف الدراسة إلى :-

- ١- التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين .
- ٢- قياس مستوى ضغط العمل لدى المعلمين والتعرف على مصادره .
- ٣- الكشف عن مدى الارتباط بين ظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها الثلاثة : الإجهاد الانفعالي، وتبدل الشعور ، ونقص الشعور بالإنجاز ، وضغط العمل الذي يتعرض له المعلمون خلال مزاولتهم مهنة التدريس .
- ٤- الكشف عن العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث : الإجهاد الانفعالي ، وتبدل الشعور ، ونقص الشعور بالإنجاز ، وضغط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية (كالعمر، والجنس، وسنوات، الخدمة، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية) .

- ٥- الكشف عن العلاقة بين مستوى ضغط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية (كالعمر، الجنس ، المستوى التعليمي ، سنوات الخدمة ، الحالة الاجتماعية) .

حدود الدراسة :-

تقتصر هذه الدراسة على معلمي ومعلمات المدارس الثانوية الحكومية في محافظات الضفة الغربية .

أسئلة وفرضيات الدراسة

أسئلة الدراسة:

حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية :-

السؤال الأول :- ما مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ؟

السؤال الثاني :- ما هو مستوى ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ؟

فرضيات الدراسة :-

حاولت الدراسة التأكد من صدق الفرضيات التالية :-

٩٥٥١٩٤

- ١- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) بين متوسطات استجابات معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها (الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير الجنس .
- ٢- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس .
- ٣- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) بين متوسطات استجابات معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها (الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
- ٤- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
- ٥- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) بين متوسطات استجابات معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها (الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير العمر .
- ٦- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر .
- ٧- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) بين متوسطات استجابات معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها (الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير المستوى التعليمي .
- ٨- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥ = ٠٠) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المستوى التعليمي .

- ٩- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) بين متوسطات استجابات معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها (الإجهاد الانفعالي ، تبدل الشعور ، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير الخبرة .
- ١٠- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الخبرة .
- ١١- لا يوجد علاقة ارتباطيه ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية .

مصطلحات الدراسة :-

١- الاحتراق النفسي (Burnout) حالة من التعب والإجهاد العقلي والجسمي والانفعالي ، تتميز بالتعب المستمر ، واليأس ، والعجز ، وتطوير مفهوم ذات سلبي ، واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس (Maslach, 1982) .

٢- الإجهاد الانفعالي :شعور عام يأتي من عبء العمل الثقيل الذي يعاني منه أعضاء هيئة التدريس عند ممارستهم لمسؤولياتهم المهنية ، فعند إحساسهم بالتعب الشديد يصبحوا غير قادرين على العطاء الذي عهدوا به (الرشدان، ١٩٩٥) .

٣- تبدل الشعور :- حالة المعلم الذي تتولد لديه شعور سلبي ومواقف ساخرة ومتهكمة اتجاه الطلبة (اللامبالاة) ويقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاش (عال ، معتدل ، متدن) .
(دواني وآخرون ، ١٩٨٩)

٤- نقص الشعور بالإنجاز :- ميل المعلم إلى تقويم ذاته بطريقة سلبية فيما يتعلق بالطلبة و فقدان السعادة والرضا بالعمل وتقاس بدرجات ثلاث حسب مقياس ماسلاش (عالي ، معتدل ، متدن) (حرتاوي ، ١٩٩١) .

٥- مستوى الاحتراق النفسي :- الدرجة التي يحصل عليها المعلم على تكرار أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الثلاثة (حرتاوي ، ١٩٩١) .

٦- ضغط العمل :- وجود الكثير من المطالب الواضحة والمحددة المفروض على العامل القيام

بها مع عدم توفر الوقت الكافي للقيام بها (أبو عيشه ، ١٩٩٧) .

الفصل الثاني

* الإطار النظري والدراسات السابقة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

تستند الدراسة في إطارها النظري أولاً على المقياس الذي قامت ببنائه المربية ماسلاش والذي أعدته لقياس مستوى الاحتراق النفسي عند الأفراد ، ولذا فإن الباحث يجد حاجه في أن يكون هذا الفصل قائماً على أساس استعراض الخلفية النظرية لموضوعي الاحتراق والضغط النفسي عند العاملين باختلاف المؤسسات التي يعملون فيها وذلك بالاستناد إلى الأدبيات التي عالجت هذين الموضوعين باعتبارهما متغيرين بارزين من متغيرات الدراسة ، ومن جهة أخرى سوف يخصص الباحث القسم الثاني لاستعراض الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي وتلك التي عالجت موضوع الضغط النفسي .

ويرى الباحث أن من الأهمية بمكان إجراء استعراض عام لأدبيات الاحتراق النفسي وذلك نظراً لافتقار المكتبة العربية إلى أدبيات في مجال علم النفس تتناول هذا الموضوع وبخاصة علم النفس الإداري الذي يعني بالجوانب النفسية للعاملين .

القسم الأول :- الإطار النظري •

سوف يشتمل هذا القسم الجوانب التالية :-

- أ- مفهوم الاحتراق النفسي •
- ب- العوامل والأسباب التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي •
- ج- أبعاد الاحتراق النفسي •
- د- أعراض الاحتراق النفسي •
- هـ- النظريات التي عُنيت بموضوع الاحتراق النفسي •
- و- علاقة الاحتراق النفسي بضغط العمل •
- ز- مستويات الاحتراق النفسي •
- ح- الأسباب التي تؤدي إلى ظهور الاحتراق النفسي •

ويأمل الباحث أن يتمكن في هذا القسم من الإحاطة بموضوع الاحتراق ، والسعي لتعزيز وجهة نظره في ضرورة فحص هذه الظاهرة النفسية الهامة ، ومدى تأثيرها في أوساط العاملين في قطاع مهني يعتبر الأكثر أهمية وخطورة على صعيد البناء الاجتماعي للمجتمع الفلسطيني ويرتبط مباشرة بالتخطيط لمستقبل الشعب الفلسطيني ، وبخاصة مسيرته التعليمية •

الاحترق النفسي :-

الاحترق النفسي ظاهره نفسيه مهنية اجتماعيه خطيرة لأنها تمس بشكل مباشر قطاع العاملين في مختلف المهن والأعمال وذلك لأنها تتناول جوانب الشخصية الإنسانية وتؤثر عليها تأثيراً سالباً ، وليس غريباً أن يلمس هذا التأثير بوضوح على الحالة الصحية والنفسية والاجتماعية للعاملين الذين يتأثرون بها مروراً بالمؤسسات التي يعملون بها والأعمال المنوطة بهم .

وبرغم أن ظاهرة الاحترق النفسي خضعت لدراسات ميدانية عديدة وأشيعت خواطرها والمتغيرات المتعلقة بها بحثاً ودراسة في بيانات كثيرة وفقاً للأدبيات التي تحدثت حول الموضوع فإن المكتبة العربية لازالت تفتقر إلى مثل هذه الدراسات والأدبيات في حدود ما كان الباحث قد اطلع عليه ومن خلال مراجعاته للمستخلصات والدوريات والكتب العلمية العربية - وإن كانت البيئة الأردنية قد حظيت في الآونة الأخيرة بعدد من الدراسات عالجت هذه الظاهرة وعلاقتها بجملة من المتغيرات مع تنوع طبيعة العينة والمجتمع الذي درسته .

أما فيما يختص في البيئة الفلسطينية فإن الباحث لم يستطع رصد أكثر من دراسة واحدة كانت تناولت ظاهرة الاحترق النفسي لدى أوساط العاملين في الجامعات الفلسطينية ، ويعزو الباحث افتقار البيئة الفلسطينية لمثل هذه الدراسات إلى ما كانت تمارسه السلطات الإسرائيلية من محاولات جادة للحيلولة دون إجراء مثل هذه الدراسات لأنها تمس بشكل مباشر السلطة المسؤولة (وهي سلطة الاحتلال الإسرائيلي) .

لقد لاحظ الباحث أن موضوع الاحترق النفسي لم ينل من العناية والرعاية والاهتمام حظاً وافراً إلا في مطلع العقد السابع من القرن العشرين ، حيث اعتبر الباحث النفسي هربيرن فرونبيرجر (H. Frudenberger) أول من استخدم مصطلح الاحترق النفسي مشيراً به إلى

الاستجابات الانفعالية والجسمية لضغوط العمل ،حيث نشر بمساعدة بعض زملائه العديد من المقالات حول ظاهرة الاحتراق النفسي وانعكاساتها السلبية على العاملين في مختلف المهن في (الرشدان ١٩٩٥) .

وقد توصل فرويد إلى تعريف إجرائي لظاهرة الاحتراق النفسي جاء فيه "هو حالة إجهاد واستنزاف للطاقة النفسية ،تنجم عن عدم قدرة الفرد على تحقيق الأهداف التي ينبغي تحقيقها" In (Nauratit ,1989)

وقد استدل فرويد نبيرجر على العاملين الذين كانوا أكثر عرضة لهذه الظاهرة حيث تبين له أن الذين يعملون في المهن والخدمات الإنسانية كانوا اكثر تعرضاً لحالات ومستويات من الاحتراق النفسي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس ، مع عدم قدرتهم على تحقيق كل ما هو متوقع منهم .

وحسب الأدبيات التي بحثت في موضوع الاحتراق النفسي ، فإن هناك عدداً لا بأس به من التعريفات التي فسرت هذه الظاهرة وعرفت بها ، ويرى الباحث من الأهمية عرضها بتسلسل منطقي لتسهيل فهمها وإدراكها كما عرضتها الأدبيات ، فبالإضافة إلى (فرويد نبيرجر) الذي كان أول من استخدم مصطلح الاحتراق النفسي (Burnout) كانت التعريفات التالية:-

١- عسكر وآخرون (١٩٨٦) :-

الاحتراق النفسي :- التغيرات السلبية في اتجاهات وسلوك الفرد كرد فعل لضغوط العمل ومن أهم مظاهرها فقدان الاهتمام بالعمل وأداء العمل بأسلوب روتيني ، ومقارنة التغيير ، وانخفاض الدافعية ، وفقدان الابتكارية .

٢ - Maslash , and pine (1977) :-

الاحتراق النفسي :- هو تلك الأعراض من الإعياء وعدم الرغبة في العمل التي تظهر على الأفراد الذين يعملون عبر إطار عمل جماعي معين .

٣ - Lazarus (1984) :-

الاحتراق النفسي :- حالة من الإجهاد نجمت بتأثير الإعياء والمتطلبات المتواصلة والزائدة الملقة على الأفراد بحيث تفوق طاقاتهم وقدراتهم المهنية .

٤ - بيرلمان هارثمان :-

استطاع هذان الباحثان وضع تعريف إجرائي للاحتراق النفسي استند إلى الأدبيات والبحوث التي تناولته ونص على ما يلي :-

الاحتراق النفسي :- "هو الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي ، والأداء المنخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين في (الرشدان ، ١٩٩٥) .

٥ - مقابلة وسلامة (١٩٩٣) :-

الاحتراق النفسي :- الاستجابة المؤلمة لضغوط العمل المتراكمة والمتعاقبة ذات الأثر السلبي على الفرد .

٦- تعريف (Killy * Gill, 1993)

الاحتراق النفسي :- الاستجابة للضغط النفسي المتواصل والناجم عن أسلوب التعامل مع الآخرين خلال العمل "

٧- جيرنس (١٩٨٦) :-

اعتبر جيرنس الاحتراق النفسي عملية تتكون من ثلاثة مراحل هي :-
المرحلة الأولى :- وتمثل ضغط العمل الناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات العاملين في الإطار المهني .
المرحلة الثانية :- رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن التي سببها ضغط العمل .
المرحلة الثالثة :- التغيرات التي تظهر على الفرد وتؤثر في اتجاهاته بالجانب السلبي سواء كان بتراخي حماسه للعمل أو أسلوب تعامله مع الآخرين أو سلوكه المهني .

٨- تعريف لاشمان :-

الاحتراق النفسي :- هو إجهاد نفسي وجسمي يسهم في حدوث استجابات واتجاهات سلبية نحو الذات ونحو الآخرين ، بحيث يمكن ملاحظتها بوضوح (In Leebman ,1983) .
ومن خلال هذه التعريفات فإن الباحث يحاول استخلاص تعريف إجرائي للاحتراق النفسي ينص على ما يلي :-

الاحتراق النفسي :- حالة من الإعياء النفسي والجسدي تظهر على الفرد بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له وتؤثر في اتجاهاته نحو المهنة التي يعمل فيها بشكل سلبي يمكن تشخيصه بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل وعلاقته مع الآخرين "

ويلاحظ من خلال التعريفات السابقة وجود قواسم مشتركة بين الباحثين وعلماء النفس في تعريفهم لظاهرة الاحتراق وبخاصة ما كانت أشارت إليه (Maslach, and pine (1977 وما كان بيرلمان وهارتمان (في الرشدان ١٩٩٥) قد توصلا إليه من خلال مراجعتها للأدبيات التي تعرضت لظاهرة الاحتراق النفسي حيث أنفق الفريقان على وجود عوامل وأبعاد تلعب دورها في تحديد ظاهرة الاحتراق النفسي ومستواها.

وأكدت العديد من الدراسات الميدانية والأدبيات التي تعرضت لظاهرة الاحتراق النفسي عن وجود علاقة دالة بين الضغوط النفسية وضغوط العمل وبين ظاهرة الاحتراق النفسي وبخاصة لدى العاملين في مؤسسات إنسانية ومهنية.

العوامل والأسباب التي تؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي :

نظراً لوجود هذه العلاقة بين الضغط النفسي وضغوط العمل من جهة وبين الاحتراق النفسي من جهة أخرى واعتبار علماء النفس الضغوط النفسية والمهنية سبباً مباشراً يقف وراء حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي فإن من الأهمية بمكان أن نتناول أدبيات الدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وظاهرة الاحتراق النفسي ، إلا أنه من الضروري الإشارة إلى أن الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة أشارت إلى عدد كبير من العوامل التي تلعب دوراً بارزاً في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي لخصها جيرنس على النحو التالي :-

١- العوامل الخاصة بالبعد الفردي :-

حيث اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماء والتزاماً بعمله وإخلاصاً له هو الأكثر تعرضاً للاحتراق النفسي من غيره من العاملين ، ويفسر هؤلاء ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه مثال ذلك :-

مدير المدرسة الذي يبذل جهوداً مضمّنية في سبيل الحفاظ على المناخ المدرسي ويسعى بحنكه ودراية إلى ضبط الوضع المدرسي ، وقيادة مدرسته قياده فعاله ، يقع أحياناً تحت طائلة الروتين والمركزية التي تفرضها عليه الإدارة التعليمية ، وكذلك معلم المدرسة الذي يفني وقته من أجل مستقبل طلابه ، ويسعى إلى إيصال المفاهيم والمعلومات إلى أذهانهم وإلى تحقيق الأهداف العامة والخاصة للمواد التي يدرسها، يجد نفسه معرض للاحتراق النفسي بتأثير مشكلات العمل التي تواجهه وتسعى إلى إحباط عطائه واندفاعه .

(٢) العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي :-

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحياناً ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بإعيائهم عليها ، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين ، يجد العاملون الأكثر التزاماً وانتماءً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم ، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق النفسي .

٣ - العوامل الخاصة المتعلقة بالبعد المهني .

لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه لعمله والتزامه به وبأهدافه ، فإن ظروف العمل وبنيتها تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل ، وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل ، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود به إلى حالة من المعنوية المنخفضة ، وعدم الرضا عن العمل بأبعاد المختلفة وبالتالي إلى الاحتراق النفسي (عسكر وآخرون ، ١٩٨٦) .

ويرى الباحث بأن العوامل التي تؤثر في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي متعلقة بالإنسان الذي يقوم بالعمل، وبالمجتمع الذي يعمل فيه ، وبالعامل الذي يقوم به ، حتى تتجمع هذه العوامل فيما بينها وتتفاعل لتحدث ظاهرة الاحتراق النفسي بعد أن تكون قد تأثرت إلى حد بعيد بضغوط العمل المحيطة به .

أبعاد الاحتراق النفسي :

أشارت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان ماسلاش وجاكسون (Maslach & Jackson 1986) حول ظاهرة الاحتراق النفسي إلى وجود الأبعاد التالية التي تختص بهذه الظاهرة وهي :-

Emotional Exhaustion	البعد المتعلق بالإجهاد الانفعالي أو النفسي
Depersonalization	البعد المتعلق بتباعد الشعور
Lack of Personal Accomplishment	البعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز

(Maslach ,1982)

ومن المفيد أن نشير هنا إلى أن كلاً من بيرلمان (Perلمان, 1982) وهارتمان (Hartman) قد توصلا في دراستهما حول ظاهرة الاحتراق النفسي ، إلى نفس الأبعاد التي تتعلق بالاحتراق النفسي ، وبخاصة تلك المتعلقة بمنهجية الاتصال مع الآخرين من خلال العمل ، إلى جانب الأداء المنخفض والإنتاجي الرديء للذين تعرضوا للاحتراق النفسي في (الطحاينه ، ١٩٩٥) .

• أعراض الاحتراق النفسي •

وضع كل من سبانيول (Spaniol) وكابوتو (Caputo) في (الرشدان ١٩٩٥) ثلاث

درجات للاحتراق النفسي لكل منها أعراض خاصة وهذه الدرجات هي :-

الدرجة الأولى :- تظهر حالة الاحتراق النفسي في هذه الدرجة بشكل قصير متقطع يمكن

السيطرة عليه بسهولة •

ويرى هذان العالمان أن علاج ذلك يكمن بالقيام ببعض التمارين الرياضية التي تقود إلى

الاسترخاء ، ومن ثم القيام بقسط وافر من الراحة ، وممارسة بعض الهوايات المحببة، بحيث

تخفص معها ظاهرة الاحتراق هذه •

الدرجة الثانية :- حيث ذكر العالمان أن ظاهرة الاحتراق عند هذه الدرجة تأخذ شكلاً خاصاً

من الحدة والوضوح ، وتستعرض وقتاً أطول من حيث ديمومتها إلى درجة يصعب معها

علاجها أو العمل على إزالة أعراضها بالطرق التي ذكرت في الدرجة الأولى إذ لم يعد

الاسترخاء أو النوم أو القيام ببعض التمارين الرياضية كانت لعلاجها أو التخلص منها •

وهنا يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق نفسياً برغم استرخائه أو نومه

كما ويلاحظ بوضوح مدى سخريته بالقائمين على العمل الذي يقوم به ، ويكون مزاجه متقلباً

واهتمامه بالمستفيدين من العمل الذي يقوم به منخفضاً •

الدرجة الثالثة :- وحسب العالمين (سبانيول وكابوتو) فإن الموضوع في هذه الدرجة يتطور

وتتطور أعراضه من حيث التواصل والديمومة ، بحيث ترافقها حالات من الإرهاق النفسي،

وتزداد المشاكل الصحية والنفسية التي لا يمكن تجاوزها أو معالجتها ، مثلما يتعرض المحترق

لحالات من الإحباط والاكتئاب والقلق والسلبية ، في الوقت الذي تنعكس نتائج ذلك على حياة

المحترق الاجتماعية (مع الزملاء) ، والخاصة (البيت) .

وفي دراسة أوردها الرشدان (١٩٩٥) أن كالاميداس (Calammidas 1979) وجد أن أعراض الاحتراق النفسي يمكن تشخيصها على النحو التالي :-

١- عندما يبدأ الموظفون و / أو العمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية والأعياد ويبدون فرحتهم عند حلول العطل الأسبوعية .

٢- تلاحظ كذلك عند رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياه وعن دوره في تخلصهم من العمل .

٣- تظهر كذلك عند انتهاء الدوام اليومي وانصرافهم إلى بيوتهم بسرعة .

ويرى أن هذه الأعراض إنما تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراق النفسي،

وأن هناك ثمة أعراض متقدمة للاحتراق النفسي تظهر على النحو التالي :-

أ- عندما تأخذ أعراض الإجهاد الجسدي والقلق اليومي مكانها وموقعها على صحته الجسمية .

ب- وعندما تأخذ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل ، تحتل مكانها في سلوكه المهني ، وتؤثر سلباً على حماسه واندفاعه نحو العمل الذي يقوم به .

ج- ثم تبدأ أعراض حدة الطبع ، وتغير السلوك ، وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين، ومحاولاته الجادة لإنهاء علاقاته مع الآخرين، وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.

د- ثم تكون مرحلة الاحتراق النفسي والانفعالي ، حيث تشخص حالات من التذمر المتواصل من العمل ، وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز ، والانكفاء عن الآخرين ، وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن أو مع مدخلات العمل الأخرى ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة .

وقد استطاعت دراسات ميدانية عديدة تشخيص أعراض الاحتراق النفسي منها دراسة (ماتنجي) في (الطحايه ١٩٩٥) والتي أشارت إلى أن الإنسان المحترق نفسياً يبدأ بالانسحاب من بين الآخرين الذين يتعامل معهم ، ويعتمد التغييب عن الاجتماعات العامة ويزداد شعوره بالاكئاب ، وتتطور لديه سلوكيات ومشاعر سلبية نحو العمل الذي يعمل فيه

كما أشار أبو مغلى (١٩٨٧) إلى أن هناك ثمة أعراض جسمية ونفسية واجتماعية يمكن تشخيصها لدى المحترق ومنها :- الأم الرأس المتواصلة ، والإجهاد ، وعدم القدرة على أخذ قسط من الراحة ، والقلق ، والعصبية الزائدة عن الحد ، وسرعة الغضب .

وحسب (سيدولين) (Cedoline 1982) فإن أكثر الأعراض شيوعاً لدى المحترق نفسياً ، وتحديدًا لدى المعلمين كانت ، حدة الطبع ، والاكتئاب ، ومشاكل النوم ، والصداع المتواصل ، وضيق النفس .

في حين أكدت دراسة الحرتاوي ، (١٩٩١) أن هناك دراسات عديدة حددت مجموعة من الأعراض للاحتراق النفسي تلاحظ بوضوح لدى المحترقين وهي :-

١. الابتعاد عن التعامل مع الزبائن أو العملاء أو الطلاب أو الآخرين .
٢. المعنويات المنخفضة .
٣. حالة شديدة من عدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة .
٤. كثرة التغييب عن العمل .
٥. الإعياء الجسمي .
٦. الخلافات الأسرية .

وأشارت الدراسة نفسها إلى أن بعض الباحثين نجح في وضع تصنيف واضح لأعراض

الاحتراق النفسي صنف إلى الأعراض التالية :-

١- الأعراض الجسمية :-

ارتفاع ضغط الدم ، الآم الظهر ، الإرهاق الشديد ، الضعف العام ، الصداع المستمر .

٢- الأعراض الإدراكية (الفعلية) :-

عدم القدرة على التركيز ، المزاج الحاد .

٣- الأعراض النفسية :-

السلبية ، الإحساس باليأس ، الاكتئاب ، القلق ، الانعزال .

٤- الأعراض السلوكية :-

التذمر والشكوى المتواصلة من العمل ، ضعف الأداء ، عدم الرضا عن ظروف العمل ، التغيب

المستمر والمتكرر عن العمل .

النظريات التي فسرت ظاهرة الاحتراق النفسي :

حسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسيه ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي وهي :

أولاً :- النظرية السلوكية .

ثانياً :- النظرية المعرفية .

ثالثاً :- النظرية الفرويدية .

وسوف يعرض الباحث بإيجاز هذه النظريات وبيان مدى العلاقة بينها في تحديدها

وتفسيرها لظاهرة الاحتراق النفسي .

أولاً :- النظرية السلوكية :-

يرى واضعو هذه النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف الفيزيائية والبيئية ، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الإرادة والحرية والعقل، وحسب السلوكيين في (الرشدان ، ١٩٩٥) فإن الاحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب، لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإن من السهولة بمكان التحكم بالاحتراق النفسي ، وهذا ما تؤمن به العديد من الدراسات والنظريات العلمية حالياً في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل .

ثانياً :- النظرية المعرفية :-

يرى المعرفيون (في الرشدان ، ١٩٩٥) أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي ، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية ، وهذا يعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف ، ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها، وإذا كان هذا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا، والمعنوية العالية، والتكيف الإيجابي معه، في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكاً سلبياً فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه .

ثالثاً :- النظرية الفرويدية :-

يلتقي الفرويديون مع المعرفين في تفسيرهم لسلوك الإنسان حيث يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا والهو والأنا الأعلى الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحترق في (الرشدان ، ١٩٩٥) ، وحسب رأيهم فإن العمليات النفسية كالانفعال والقلق والاكتئاب والتوتر والاحترق هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل الشعور ، الإجهاد، الانعزال عن الآخرين .

• علاقة ظاهرة الاحتراق النفسي بضغط العمل •

هناك ثمة علاقة واضحة بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل ، ويمكن بوضوح استشراف هذه العلاقة من خلال التعريفات التي وردت في الدراسة مثل تعريفات كل من (لازارايوس ، ١٩٨٦ ، والرشدان ، ١٩٩٥ ، وكيلي و جل ، ١٩٩٣) والتي أشارت إلى أن ضغوط العمل هي المسبب الرئيسي لحالات الاحتراق النفسي الذي يأتي نتيجة حتمية للضغوط التي يواجهها الإنسان خلال حياته العملية •

وصعوبات المهنة أو الوظيفة وفقاً للفكر الإداري، هي في حد ذاتها واحدة من أهم الأسباب والمصادر المسببة للضغط النفسي والتوتر ، وقد يكون ذلك مرده بالضرورة إلى غموض الدور بالنسبة للعمل الذي يقوم به ، أو إلى عدم فهم العامل أو الموظف للمهام والأعباء الوظيفية الملقاة عليه ، و كذلك قد تقف الأنماط القيادية والممارسات الإدارية لرؤساء العمل الذي يتعرض لها الفرد، مثل اتباع النمط التسلطي ، وعدم الاهتمام بمشكلات المعلمين ، وغيرها من

الأنماط السلبية . (مساعيد، ١٩٩٣) و (عسكر ، ١٩٨٨) •

وكانت دراسات ميدانية عديدة قد أكدت في نتائجها على أن ضغوط العمل تلعب دوراً هاماً في ظهور العديد من المشكلات الصحية والاحتراق النفسي وغير ذلك من المتغيرات التي تنعكس سلباً على إدارة الفرد (Bilix and etal 1994) . (صادق ١٩٩٤)

ففي دراسة أجراها بلكس وآخرون (Bilix and Mitshehl 1994) حول ضغوط العمل كشفت النتائج عن وجود آثار اقتصادية وصحية ونفسية وسلوكية ومهنية يمكن ملاحظاتها بوضوح لدى العاملين الذين يتعرضون لضغوط العمل المختلفة .

إن الفكر الإداري أشار إلى ضغوط العمل على أنها تمثل عدم قدرة العمال على التكيف مع ظروف ومتطلبات العمل بشكل عالٍ مما يسبب عندهم ظاهرة الإجهاد النفسي .

(الرشدان، ١٩٩٥)

وقد لوحظ من خلال مراجعة الأدبيات الخاصة بضغط العمل والضغوط النفسية إلى أنها تشير في نتائجها لوجود علاقة دالة موجبة بين ضغوط العمل وظهور عدد من المشكلات الصحية وكذلك إلى ظهور درجة من الاحتراق النفسي ، وتعزز هذه الدراسات أسباب ذلك إلى عدم مقدرة الفرد على التعامل مع ضغوط العمل و/ أو مواجهتها (Cedoline , 1982) حيث يرى كل من جافاين واكسلورد (Gavin and Axelord, 1977) اللذين راجعا العديد من الدراسات ، وشخصا أكثر من سبعة وعشرين عاملاً مسبباً للضغط أن هناك ارتباطاً دالاً ومعبراً بين كل من غموض الدور ، والنمط الإداري ، وعدم المشاركة في صناعة القرارات ذات الصلة بالعاملين وبين الضغط النفسي .

ويستطيع الباحث أن يشير إلى أن الأدبيات التي استعرضها، والفكر الإداري العربي

اطلع عليه ، والدراسات الميدانية التي استطاع جمعها، مثل دراسة كل من (الرشدان ، ١٩٩٥ ،

والطحاينة، ١٩٩٥ ، وأبو عيشه ، ١٩٩٧ ، وعسكر ، ١٩٨٨) وغيرها من الدراسات أشارت إلى أن الاحتراق النفسي الذي يتخذه الباحث الإطار النظري لدراسته، هو محصلة نهائية لضغوط العمل التي تتراكم عند الإنسان خلال عمله ، وعلى هذا فإن من المسلم به القول بأن المهنة أو الوظيفة هي بطبيعتها وظروفها الصعبة إحدى أهم مكونات مصادر الضغط والتوتر .

والسؤال الذي يطرح نفسه هو :-

هل هناك ثمة دراسات استطاعت تحديد المصادر الضاغطة عند العاملين ؟

توصل الباحث من خلال مراجعة الأدبيات إلى وجود دراسة كان كل من كيرياكو وشكلفا (Kyriacou and Sutcliffe , 1978) قد أجريها بغرض التعرف على أهم وابرز المصادر الضاغطة على العاملين في مهنة التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصلا في دراستهما هذه إلى تحديد أربعة مصادر ضاغطة على المعلمين ، وهي :-

- أ - سلوك التلاميذ .
- ب- ظروف العمل .
- ج- ضغط الوقت .
- د- النظام المدرسي .

حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن سوء سلوك التلاميذ تجاه معلمهم ، وتصرفاتهم اللامسؤولة داخل المدرسة ، ورداءة ظروف العمل المهنية والبيئية ، وضعف النظام المدرسي المتعلق بضبط الوضع المدرسي والناجم عن عدم وجود معايير إدارية واضحة هي في مجموعها تشكل ابرز وأهم عوامل ومصادر الضغط لدى المعلمين .

وكانت دراسة دونهام (Dunham 1992) قد توصلت إلى وضع أربعة مصادر ضاغطة

شبيهة إلى حد بعيد مع تلك التي توصلت إليها دراسة كيرياكو وستكلف وهي :-

١- التغيير التربوي :- وهو العامل المتعلق بالأنظمة واللوائح والتعليمات الإداري والتنظيمية

الخاصة بأطراف العملية التربوية (الطالب ، المعلم ، المنهاج) •

٢- سلوك الطلاب والمتمثل بعدم الاهتمام واللامبالاة عند الطلاب ، وضعف التركيز ،

وانخفاض مستوى التحصيل ، وعدم التعاون •

٣- ظروف العمل المختلفة :- والخاصة بطبيعة العمل وظروفه الفيزيائية •

٤- غموض وصراع الدور :- وتتمثل هذه الأدوار والأعباء الزائدة التي يجب على الفرد القيام

بها إضافة إلى عمله •

وإذا كانت العديد من الدراسات قد كشفت عن الارتباط الدال بين ظروف العمل والضغط

النفسي وكذلك الاحتراق النفسي فإن ابرز ما يلفت النظر في ذلك إلى تلك الآثار المترتبة على

الضغط على الجانب الصحي للإنسان وهذه بعينها تؤدي بالضرورة إلى احتراق نفسي شامل

لدى الفرد وتقود به إلى التهلكة •

فقد أورد العزيزي في دراسته عدداً من الدراسات التي تحدثت عن مؤشرات وأعراض

تتعلق مباشرة بالضغط مثل :-

(١) عدم القدرة على التركيز •

(٢) الغضب •

(٣) ارتفاع ضغط الدم •

(٤) الاكتئاب •

٥) الإرهاق المتواصل .

٦) سرعة الاستثارة .

وتفقد هذه الأعراض حسب العديد من الدراسات العربية والأجنبية (الطحائنه، ١٩٩٥)

(المحمداوي ، ١٩٩٠) (Dunham, 1992) إلى الإحباط والتوتر في العمل ومن ثم إلى الاحتراق .

وكان (إبراهيم ١٩٩٤) قد أشار في أدبيات دراسته إلى ما كان بيلنج وموز (Billing and Moose)

قد توصلا إليه في وضع استراتيجيات تتناول المواقف الضاغطة وهي :-

١- استراتيجيات سلوكية ناشطة :- وهي عبارة عن المحاولات التي يقوم بها الفرد سلوكه في

تعامله المباشرة مع ما يعترضه من مشكلات .

٢- استراتيجيات معرفية :- وهي عبارة عن الجهود التي يقوم بها الفرد لاستيعاب الحدث الذي

يسبب الضغط .

٣- استراتيجيات إحصائية :- وهي عبارة عن المحاولات والممارسات التي يقوم بها الفرد

لتجنب المواجهة المباشرة مع المشاكل التي تحيط به .

و في دراسة أجراها كل من بيلينكسكي وكروس (Billingsley , B, Cross) قد بينت أن

أولئك الأفراد الناجحين في حياتهم وأعمالهم يعيشون طويلاً بسبب قدرتهم على مواجهة الضغط

الذي يحاول النيل من قدراتهم وعطائهم وبالتالي وضعهم الصحي . (الرشدان ، ١٩٩٥)

لقد سعى العالم دونهام (Dunham , 1992) إلى البحث في تفسير اتجاهات آلية استجابة الأفراد

للمواقف والعوامل الضاغطة ، وبين أن هناك ثمة بدورات حول هذا الموضوع :-

الاتجاه الأول :- حيث يرى دونهان أن هذا الاتجاه تحدده المراحل التي يمر بها الإنسان وهي:-

أ - مرحلة التنبيه .

ب- مرحلة المقاومة •

ج- الإجهاد الناجم عن المقاومة وهي المرحلة التي يتبلور فيها بوضوح الإجهاد والاحتراق

النفسي

الاتجاه الثاني : ويتناول هذا الاتجاه العلاقة بين كل من ضغوط التي يتعرض لها الفرد وأدائه

لعمله ومن ثم ردود الفعل الناجمة عن عدم القدرة على التكيف •

الاتجاه الثالث :- وهو اتجاه يساعد في فهم واستيعاب ردود الأفعال الضاغطة والتأقلم معها

والتغلب بالتالي على المتطلبات المتزايدة •

ويلاحظ من هذه الاتجاهات أن الإنسان يستطيع من خلال نسبة معقولة من الضغط

والتوتر في العمل يتم السيطرة عليها أن يقدم أداء أفضل إلا أن من الأهمية القول أن الأمر يبقى

قضية نسبية تختلف باختلاف الناس وقدرتهم على العمل •

وسائل مواجهة الاحتراق النفسي :-

لا توجد وسيلة أو وصفه سحرية قادرة على التصدي للاحتراق النفسي، إلا أن

الدراسات العديدة التي تناولت الموضوع قدمت حلولاً واستراتيجيات يمكن توظيفها للتخفيف

من حدته وبالتالي مواجهته •

ولما كانت هذه الاستراتيجيات قد جاءت نتيجة بحوث ودراسات ميدانية فإن الباحث يرى تناولها بشيء من التفصيل نظراً لما يمكن أن تقدمه من وسائل تساعد على التصدي للاحتراق النفسي والعمل من أجل التغلب عليه :-

- ١- اقترحت الباحثة ويسكوبف (weiskopf , 1980) أن يحدد المعلمون أهداف واقعية لهم ولطلابهم، وان يعملوا على تفويض بعض صلاحياتهم للآخرين وذلك بهدف تخفيف الضغط والعبء الوظيفي عنهم ، كما اقترحت عليهم أن يعملوا على تجنب اعتزال زملائهم وأن يكونوا دائماً في حالة من الاستعداد وممارسة الأنشطة الذهنية والرياضية التي تسهم إلى حد بعيد في التخفيف من حدة التوتر والقلق الذي تراكم لديهم بسبب عملية التدريس اليومية المنهكة .
 - ٢- أشارت دراسة آستن (Austin , 1981) إلى أننا نستطيع مواجهة الاحتراق النفسي ومن ثم التغلب عليه إذا استطعنا عملياً مواجهة أعراضه دون أن نعتمد في مواجهتنا هذه على العلاجات المهدئ أو الانسحاب النفسي ، ويكون ذلك إذا مقام المعلمون باشتراك في الأنشطة والفعاليات ، ومناقشة مشاكلهم مع بعضهم البعض بغية وضع حلول عملية لها حيث أن حشد الطاقات والإمكانات يقود بالضرورة إلى تضافر الجهود في التصدي لظاهرة الاحتراق النفسي .
- وكانت دراسات بحثية عديدة تناولت موضوع الاحتراق النفسي أشارت نتائجها إلى أن هناك استراتيجيات يمكن توظيفها من أجل مواجهة ظاهرة الاحتراق النفسي من خلال بعدين أساسيين هما :- ١- البعد الفردي ٢- البعد الجماعي .

ففي البعد الفردي يكون على الأفراد القيام بأنشطته لتجنب الأصابع بالتوتر الناجم عن

طبيعة الحياة وظروفها المختلف .

وفي البعد الجماعي ، يلعب الدعم العاطفي من قبل زملاء العمل أو الأهل أو الأصدقاء للفرد الذي يتعرض لحالة من الاحتراق النفسي مما يساعد في التخلص منه ومواجهة أعراضه .

ولمزيد من التفاصيل حول الأدبيات التي تناولت هذين البعدين يمكن الرجوع إلي دراسة (الرشدان ، ١٩٩٥) التي أفردت جانباً هاماً من أدبياتها لهذا الموضوع ، حيث كان سيدولان (Cedoline, 1982) في دراسته المشار إليها في (الرشدان, ١٩٩٥) قد نوه إلى عدد من الأساليب والوسائل التي يمكن من خلالها التخفيف من مستوى الضغط والاحتراق النفسي ومنها .

- ١- استغلال وقت الفراغ بممارسة بعض الهوايات والاستجمام والتمارين الرياضي ومشاهدة المناظر الطبيعي والتسوق والصلاة والغناء .
- ٢- تحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى فيها مع بعض زملاء العمل .
- ٣- تدوين خبرات الضغط اليومي في دفتر خاص مسمى بدفتر يوميات الضغط حيث تسجل فيه الأحداث غير السار أو السلوكيات غير المرغوب .
- ٤- الاتصال الاجتماعي والتفاعل مع الأفراد .
- ٥- تنويع المهام والأنشط وعدم التركيز على نشاط واحد .
- ٦- تشجيع برامج إدارة الضغط .

القسم الثاني :-

يتضمن هذا القسم استعراضاً للعديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوعي الضغوط المهني والاحتراق النفسي بعضها ببعض و/ أو بعدد من المتغيرات والمتغيرات الديمغرافية .

لقد استرجع الباحث عبر تقنيات المعلومات المختلف واستخدام أوعيه المعلومات إبحثيه المتوفر وأوعيه المعلومات من المكتبات العام فيجامعيه محلياً وعربياً ودولياً واستطاع أن يرصد كمأ كبيراً من البحوث والدراسات النظرية والميدانية وقد حققت هذه الدراسات حسب البيئة التي أجريت فيها ورتبت ترتيباً زمنياً تصاعداً مع حرص الباحث على اختيار أحدث الدراسات في هذا المجال .

أ - الدراسات العربية .

١) دراسة الحرتاوي ، (١٩٩١) :-

قامت ألباحثه بأجراء دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين الأردنيين ومن ثم بيان أثر كل من متغيرات الجنس ، المؤهل العلمي وسنوات الخدمة وعدد الطلاب الذي يتعاون المرشد معهم شهرياً في درجة الاحتراق النفسي .

ولغاية جمع البيانات والمعلومات أللأزمه طبقت ألباحثه مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ذي الأبعاد الثلاث وذلك على عينه مكونه من (٨٤) مرشداً ومرشده تم اختيارهم عشوائياً من المدارس الحكومي ألتابعه لمحافظات شمال المملك ، وبعد فحص البيانات وتحليلها توصلت الباحثة للنتائج التاليه :-

١- يعاني المرشدون التربويون في المملكة الأردنية الهاشمية من درجة متوسط من الاحتراق النفسي .

٢- هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على تكرار وشدة أبعاد مقياس ماسلاش تعزى إلى متغير الجنس وذلك لصالح الذكور الذين سجلوا درجة أعلى من الاحتراق النفسي من الإناث على مستوى التكرار في حين كانت درجة الاحتراق النفسي على مستوى الشدة عند الإناث أعلى من الذكور .

٣- لم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية على درجة الاحتراق النفسي على تكرار أبعاد مقياس ماسلاش وشدتها تعزى إلى متغير (المؤهل العلمي وسنوات الخدمة) .

٢) دراسة المحمداوي (١٩٩١) .

أجري الباحث محمود المحمداوي دراسة تحت عنوان قياس الضغوط المهني لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة استهدفت التعرف على مصادر الضغوط المهنية وبناء مقياس خاص بها وكذلك الكشف عن مدى الفروق في الضغوط المهنية تبعاً لعدد من المتغيرات الديمغرافية الخاصة بعينة الدراسة .

اختيرت لتحقيق أهداف الدراسة عينة عشوائية طبقية بلغت (٣٢٣) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعتي بغداد والمستنصرية ، كما تم بناء استبانة خاصة لقياس الضغوط النفسية تم تقنينها ، وقد كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن الآتي :-

١- تبين أن أعضاء هيئة التدريس في جامعتي بغداد والمستنصرية يعانون من ضغوط مهنية كبيرة .

٢- تباينت هذه الضغوط المهنية تبعاً لفقرات الاستبانة وأبعادها .

٣- كشفت الدراسة عن أن الإناث من أعضاء هيئة التدريس كن أكثر تعرضاً للضغوط المهنية من الذكور .

٤- كشفت الدراسة عن وجود فروق دالة ومعبرة في مستوى الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس يعزى إلى متغير الاختصاص ، حيث تبين أن أعضاء هيئة التدريس ممن يعملون في الاختصاصات الإنسانية هم أكثر تعرضاً للضغوط المهنية من أولئك العاملين في الاختصاصات الإنسانية هم أكثر تعرضاً للضغوط المهنية من أولئك العاملين في الاختصاصات العلمية ، كما كشفت عن وجود فروق دالة بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة يعزى إلى متغير سنوات الخدمة ، حيث كان الفرق لصالح الذين قضوا في المهنة أكثر من عشرين عاماً .

٣) دراسة جبر وعساف (١٩٩١) :

أجرى الباحثان دراسة ميدانية تهدف الدراسة إلى التعرف على عوامل الضغط النفسي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعات الوطن المحتل وكانت العينة جامعة النجاح الوطنية/ نابلس تتكون من جميع أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة النجاح لعام ١٩٩١ وبلغ عدد العينة (١٤٠) عضو هيئة تدريس .

وقد أستخدم الباحثان استبانته مكونة من (٣٢) بنداً موزعة على ثماني مجالات وهي الظروف الخارجية (الاحتلال) ، الإدارة ، الطلبة ، التدريس ، الأبحاث ، المالية ، الهوية العلمية، ظروف العمل .

ويتم إجراء التحصيل الإحصائي للاستبيانات البالغة (١١٢) استبانته صالحة للتحليل

وكشفت الدراسة عن التالي:-

١- من أكبر العوامل :- الضغط النفسي ، عوامل ملتصقة بالمهنة وهي التدريس والأبحاث ،

الهوية العلمية ، زيادة العبء الأكاديمي وعدم توفر الكتب والمراجع العلمية .

٢- عبء دور المدرس الجامعي كباحث وعدم توفر التعليمات الأساسية التي تجعله ينهض

بدوره .

٣- الهيئة العلمية كانت المصدر الثالث للضغط النفسي وهذا يعود لقلة المشاركة بالمؤتمرات

العلمية .

٤- المصدر الرابع للضغط الاحتلال وإغلاق الجامعة والمضايقات والحواجز وغيرها من

ظروف احتلالية .

٥- المصدر الخامس أجرة المدرس .

(٤) دراسة عبد الرحمن (١٩٩٢) :

استهدفت الدراسة الميدانية التي أجراها الباحث الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي

لدى المشرفين التربويين وكذلك التعرف على اثر كل من متغيرات الخبرة في الاشراف والمؤهل

العلمي وعدد المعلمين الذين يشرف عليهم على درجة الاحتراق النفسي وقد حاولت الدراسة

الإجابة عن مجموعه من الأسئلة وبهدف تحقيق ذلك اختار الباحث مجتمع الدراسة من المشرفين

التربويين العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظات اربد والمفرق والزرقاء بلغ عددهم

(١٨٧) مشرفاً تربوياً شكلت عينة الدراسة (١٤٨) مشرفاً يمثلون ٧٩٪ من المجتمع الأصلي كما

استخدم اختبار ماسلاش ذي الأبعاد الثلاثة وهو اختبار مقنن سبق استخدامه في العديد من

الدراسات العربية والأجنبية .

وبعد إجراءات تطبيق أداة الدراسة قام الباحث بتفريغ البيانات بواسطة الحاسوب واستخرج النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات واستخدم الاختبارات الاحصائية التي تلائم أسئلة الدراسة ، وتوصل إلى النتائج التالية :-

- ١- يعاني المشرفون التربويون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي .
- ٢- لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي وفقا لاختبار ماسلاش تعزى إلى متغيرات (الخبرة في الإشراف -المؤهل العلمي للمشرف -عدد المعلمين الذين يشرف عليهم .
- ٣- لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha = 0.05$) في درجة الاحتراق النفسي وفقا لاختبار ماسلاش تعزى إلى التفاعل بين متغيرات الخبرة والمؤهل العلمي وعدد المعلمين الذين يشرف عليهم .
- ٤- هناك علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الاحصائية ($\alpha = 0.05$) بين شدة السلوك الدال على الاحتراق النفسي وتكراره .

(٥) دراسة العدوان ، (١٩٩٢) :

أجرى الباحث دراسة ميدانية بعنوان مستوى ومصادر ضغط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء ، وقد استهدفت التعرف على مصادر ضغوط العمل ومستوياتها لدى المديرين .

اختار الباحث عينة عشوائية مكونه من (١١٠) مديراً مستخدماً أداة خاصة بضغوط العمل تم التأكد من صلاحيتها لقياس الهدف الذي أعدت من اجله وبعد تحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة تبين للباحث ما يلي :

١- جاءت طبيعة العلاقة بين المديرين وأولياء أمور الطلاب في المرتبة الأولى من حيث مصادر ضغط العمل تلتها العلاقة بين المديرين والمعلمين ثم الرضا عن العمل.

٢- جاءت طبيعة صراع الدور وغموض الدور الذي يتعين على مديري المدارس تحمل أعباءها في المرتبة الرابعة.

٣- لم تكشف الدراسة عن وجود فروق داله بين متوسطات استجابات المديرين وإدراكهم لضغوط العمل تعزى إلى متغيرات (الجنس، العمر، سنوات الخدمه).

٦) دراسة ديراني ، (١٩٩٢) :

أجرى الباحث دراسة ميدانية استهدفت التعرف على مصادر التوتر النفسي لدى المعلمين والعوامل التي تسببه وذلك في المدارس الثانوية الحكومية في منطقتي التعليم الأولى والثانية في محافظة عمان ، كما استهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين استجابات المعلمين وبين متغيرات الدراسة من خلال الإجابة على الأسئلة التالية :

١- ما هي العوامل التي تسبب التوتر النفسي للمعلمين العاملين في المدارس الثانوية الحكومية في مديرتي التربية والتعليم الأولى والثانية في محافظة عمان ؟

ب- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات المعلمين تعزى للمتغيرات التالية (العمر ، الجنس ، الحالة الاجتماعية ، التخصص ،

سنوات الخدمة ، الكلية التي تخرج منها المعلم ، سنوات الخدمة في المدرسة التي يعمل المعلم بها).

طور الباحث استبانته مكونه من (٥٧) فقره تتضمن أربعة أبعاد لها أثرها في أحداث التوتر النفسي عند المعلمين وهي :

١- أولياء أمور الطلاب والمجتمع المحلي.

ب-الطلاب وممارستهم المدرسية.

ج-ظروف العمل.

د-ألا داره المدرسية.

اختار الباحث عينه عشوائية مكونه من (٥٩٢) معلما ومعلمه ، تم تطبيق الاستبانته عليهم وبعد جمع المعلومات اللازمة ، قام الباحث بمعالجتها إحصائيا وفحص الاسئله ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١- كشفت الدراسة عن وجود فروق داله إحصائيا بين متوسطات إجابات المعلمين لصالح الذكور على مجالات الاستبانته ألا ربعه تعزى إلى متغير الجنس .

٢- كشفت الدراسة عن وجود فروق داله لصالح الذكور على لجان أولياء الأمور والمجتمع المحلي تعزى إلى متغير الكلية التي تخرج منها المعلم.

٣-هناك فروق داله إحصائيا بين متوسطات استجابات المعلمين المتزوجين على مجالات أولياء الأمور والمجتمع المحلي والطلبة والاداره المدرسيه تعزى إلى الحالة الاجتماعية.

٧) دراسة الهمشري (١٩٩٣) :

أجرى الباحث دراسة تحت عنوان " درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن ، وقد الدراسة التعرف على درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية حيث بلغ عددهم (١٤٥) موظف من الجنسين ، طور الباحث لغايات جمع البيانات والمعلومات اللازمة استبانته خاصة قام بإجراءات التحقق من صدقها وثباتها وقدرتها على قياس الغرض الذي وضعت من أجله وبعد جمع البيانات والمعلومات اللازمة قام بتحليلها إحصائيا بعد أن استخرج التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية وفحص الفرضيات باستخدام اختبار التباين الأحادي وقد كشفت النتائج التحليل الإحصائي عن الآتي :

١-يعاني أفراد مجتمع الدراسة من درجة عالية نسبيا من التوتر النفسي.

٢-بينت نتائج التحليل عن أن المصادر والعوامل التالية كانت أهم مصادر التوتر النفسي لدى العاملين وهي مرتبة تنازليا :

أ- الحوافز .

ب-السلوك الإداري.

ج-ظروف العمل المختلفة.

د-رواد المكتبة (المستفيدين).

٣- لم تكشف الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الشعور بالتوتر النفسي لدى أفراد مجتمع الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، التخصص، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الدائرة التي يعملون بها).

٨) دراسة مقابلة وسلامة (١٩٩٣) :

أجرى الباحثان دراسة ميدانية استهدفت الكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي بين المعلمين في الأردن وعلاقتها بعدد من المتغيرات الديمغرافية .

اشتملت عينة الدراسة (٤٢٤) معلماً ومعلمة من العاملين في المراحل الدراسية الثلاث في المدارس الحكومية في الأردن ، كما أعد الباحثان الاستبانة الخاصة بالدراسة بعد ترجمتها عن ماسلاش وموافقتها للبيئة الاردنية حيث إجراءات التقنين اللازمة .

وقد كشفت نتائج التحليل الإحصائي بعد معالجة البيانات والمعلومات التي جمعها باستخدام عن الآتي :-

١- كانت درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمات أعلى منها عند المعلمين وذلك على بعد الإحساس بشدة الشعور بنقص الاداء .

٢- كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مستويات المرحلة الدراسية على بعد الإجهاد الانفعالي ودرجته ، حيث تبين أن المعلمين الذين يدرسون المرحلة الثانوية في الأردن يعانون من الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من غيرهم من العاملين في المراحل الدراسية الأخرى .

٣- هناك فروق ذات دلالة احصائية بين مستويات (درجات) الاحتراق النفسي لدى المعلمين على متغير سنوات الخبرة وعلى بعد نقص الشعور الإنجاز ، بينما لم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق احصائية لدى المعلمين الذين يعانون درجة عالية من الاحتراق النفسي يعزى إلى التخصص العالي أو الموضوع الذي يدرسه .

٩) دراسة الطحايه ، زياد لطفي (١٩٩٣) :

أجرى الباحث دراسة ميدانية هدفت الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن كما استهدفت الكشف عن أثر عدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، نوع المدرسة التي يعمل فيها، عدد الحصص، عدد الطلاب المشاركين في درس التربية الرياضية، مكان العمل، الدخل الشهري، المنشآت والملاعب المتوفرة، السلوك القيادي للمديرين على مستويات الاحتراق النفسي .

اختيرت عينه عشوائية مكونه من (٤٤٠) معلماً ومعلمة يمثلون نسبة ٢٦٪ من المجتمع الأصلي البالغ (١٧٠٦) معلماً ومعلمة .

ولغاية جمع البيانات والمعلومات اللازمة تم استخدام مقياس ماسلاش ذي الأبعاد الثلاثة بعد التأكد من دلالات الصدمة والثبات له، كما تم استخدام مقياس وهدف سلوك القائد LBDQ الذي يتناول بعدي العملية الإداري الخاصة بالعمل والعاملين .

وبعد تحليل البيانات إحصائياً وفحص الفرضيات التي حددتها الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية والانحرافات المعيارية واختبارات معامل الارتباط وتحليل التباين الأحادي و اختبار فيومان للمقارنات البعديه توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :-

١- يعاني معلمو التربية الرياضية في الأردن من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة .

٢- هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات

استجابات أفراد عينه الدراسة في درجة الاحتراق النفسي التي تعزى إلى متغيرات :-

أ - المؤهل العلمي لصالح حملة درجة الدبلوم المتوسط حيث يعانون من درجة عاليه من

الاحتراق النفسي أكثر من حملة البكالوريوس .

ب- نوع المدرسة فالمعلمون العاملون في المدارس الخاصة اقل احتراق من العاملين في المدارس الحكومية .

ج- عدد الطلاب المشاركين ، كلما ازداد عدد الطلاب عن ٣٠ كلما كان المعلمون أكثر تعرضاً للاحتراق النفسي أكثر من غيرهم ممن يتعاملون مع أعداد أقل من ٣٠ طالباً .

د- متغير عدد الحصص إذا عانى المعلمون الذين يدرسون أكثر من ١٨ حصة من درجة عاليه من الاحتراق النفسي أكثر من أولئك الذين يدرسون أقل من ١٧ حصة أسبوعياً .

هـ- الراتب كلما ازداد الراتب كلما قلت درجة الاحتراق النفسي والعكس صحيح .

و- السلوك القيادي لمديري المدارس ، إذ كلما كان سلوك المديرين مرتفعاً في بعدي المباراة والاعتباريه كلما كان المعلمون اقل احتراقاً الذين يعملون مع مديري يتمثل سلوكهم الإداري بالانخفاض في بعد من المبادأة والاعتياديه .

ز- لم تكشف الدراسة عن أية فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغيرات الجنس ، العمر ، سنوات .

١٠) دراسة عبد الله (١٩٩٤) :

أجرى الباحث تيسير عبد الله دراسة تحت عنوان " الإجهاد النفسي لدى عينة من

المعلمين الفلسطينيين في مدينة القدس .

اختار الباحث عينة دراسية مكونه من (١٠٦) معلماً ومعلمه في مدينة القدس كما اهتمت

الدراسة بالتعرف على طبيعة العلاقة بين الإجهاد النفسي وبعض أعراضه في مهنة التدريس ،

استخدم الباحث لغايات جمع البيانات والمعلومات الآزمه اختبار مصدر الإجهاد النفسي

الذي يتكون من (٥١) فقرة اشتملت على أربعة أبعاد فرعيه وكذلك قائمة أعراض الإجهاد وهي

أداة تشتمل على ١٧ عرضاً من أعراض الإجهاد قام الباحث بإجراءات التأكد من صلاحيتها لقياس الهدف الذي وضعت من أجله وقد كشفت نتائج التحليل الإحصائي بعد معالجة البيانات التي جمعها عن الآتي •

١- بنيت الدراسة أن هناك فروقاً دالة إحصائية بين الذكور والإناث على كل من أعراض الصداع، البكاء ، التعب في حين لم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق دالة إحصائية على بقية الأعراض •

٢- دلت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين سكان المدينة والقريه على سلوك الطلاب المهني ، ضغط الوقت ، القلق •

(١١) دراسة العقرباوي (١٩٩٤) :

أجرى الباحث دراسة استهدفت الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى ومصادرة • استخدم الباحث لتحقيق الغرض من الدراسة استبانة ماسلاش المقننة والخاصة بالاحتراق النفسي بعد موافقتها للبيئة الأردنية ، مستخدماً أبعادها الثلاث التي تتضمن •

أ - الإجهاد الانفعالي •

ب- تبدل الشعور نحو الآخرين •

ج- نقص الشعور بالأداء والإنجاز الشخصي •

كما استخدم الباحث مقياس مصادر الاحتراق النفسي الذي طوره بحيث اشتمل على (٧٢) فقرة أجرى لها إجراءات التحقق من صدقها وثباتها • اختار الباحث عينه عشوائية مكونه من ٤٩ مديراً و ٦١ مديرة ، قام بتوزيع أدائي الدراسة عليهم ، وبعد جمع الاستبانات وفحص

وتحليل البيانات التي اشتملت عليها تم تحليلها احصائياً ومعالجة أسئلة الدراسة وفرضياتها ،
حيث توصل بعد ذلك إلى النتائج التالية :-

١- يعاني مديرو المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي وفق أبعاد مقياس ماسلاش .

٢- يدرك المديرون أن أكثر مصادر الاحتراق النفسي تأثيراً عليهم هو العلاقة مع زملاء العمل خلال العلاقة مع المجتمع المحلي ثم الطلاب ثم العلاقة مع رؤساء العمل ثم النمو المهني والرضا عن المهنة ، أما أقلها تأثيراً فكانت (طبيعة العمل والمشاكل الشخصية) .

٣- لم تكشف الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في إدراك المديرين والمديرات لأبعاد الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير الجنس .

٤- هناك فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير سنوات الخدمة في إدراك المديرين والمديرات لأبعاد الاحتراق النفسي وفقاً للتصنيفات المتعددة لسنوات الخدمة .

٥- لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي في إدراك المديرين والمديرات لأبعاد الاحتراق النفسي .

٦- لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير (الجنس والمستوى العلمي) في إدراك المديرين والمديرات لأبعاد الاحتراق النفسي .

٧- كشفت عن أكثر مصادر الاحتراق النفسي عند المديرين كانت

أ- العلاقة مع المعلمين .
ب- العلاقة مع الطلبة.

(١٢) دراسة الرشدان ، (١٩٩٥) :

- أجرى الباحث دراسة استهدفت بحث ظاهره الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية ومعرفة ما إذا كانت فروق دالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس تعزى متغيرات الجامعة أو الكلية أو التربية الأكاديمية .
- اختار الباحث عينه عشوائية من (٤٦٣) عضواً من أعضاء هيئات التدريس في الجامعات الثلاث (الأردنية ، اليرموك ، مؤتة) وذلك ممن يدرسون في كليات الآداب ، العلوم ، العلوم التربوية ، التربية الرياضية ، الشريعة ، الاقتصاد والعلوم الإدارية .
- أستخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي المتضمن الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي وهي الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور نحو الآخرين ، ونقص الشعور بالإنجاز حيث جرى التأكد من ملائمة المقياس لبيئة الدراسة بعد فحص درجة صدقه وثباته .
- وبعد جمع البيانات وفحصها وتحليلها بواسطة الحاسوب ومعالجة أسئلة وفرضيات الدراسة إحصائياً كشفت الدراسة عن النتائج التالية :-
- ١- هناك درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كل من الجامعات الثلاث .
 - ٢- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.005$) بين متوسطات استجابات أفراد عينه الدراسة تعزى إلى الجامعة التي يعمل فيها وذلك لصالح جامعة مؤتة التي سجلت أعلى درجات الاحتراق النفسي تلتها الجامعة الأردنية ثم جامعة اليرموك .
 - ٣- هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينه الدراسة تعزى إلى الجامعة التي يعمل فيها وذلك لصالح جامعة مؤتة التي سجلت أعلى درجات الاحتراق النفسي تلتها الجامعة الأردنية ثم جامعة اليرموك .

٣- هناك فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للرتبة الأكاديمية وذلك لصالح رتبة أستاذ مساعد حيث سجلت أعلى درجة من الاحتراق النفسي عند هؤلاء يليهم رتبة أستاذ مشارك ثم رتبة أستاذ ثم الرتب الأقل من ذلك .

٤- كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي لأعضاء هيئة التدريس تعزى للكلية التي يدرس فيها حيث كانت أعلى درجات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية الرياضية تليها الآداب بينما كانت أقل درجات الاحتراق النفسي عند أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم التربوية .

(١٣) دراسة السميريات ، (١٩٩٥) :

أجرت الباحثة الدراسة بهدف معرفة مصادر الضغط النفسي ومستوى شدته لدى المديرين والمديرات في محافظة مادبا في المرحلتين الأساسية والثانوية ، كما استهدفت التعرف على الفروق الإحصائية بين متوسطات استجابات المديرين تعزى إلى متغيرات الجنس ، سنوات الخدمة ، المرحلة التعليمية ، المؤهل العلمي .

تم اختيار عينه عشوائية تشمل (١٠٩) مديراً ومديره وزعوا على أساس (٣٨) مديراً و(٧١) مديرة وهم يمثلون المجتمع الأصلي للدراسة .

كما قامت الباحثة بتطوير أداة لقياس الضغط النفسي لدى المديرين نظمت (٦٠) فقره على الميزان الخماسي الدرجات ، أجرت عليها إجراءات التقنين اللازمة التأكد من صلاحيتها لقياس الغرض الذي وضعت من أجله .

١٤) دراسة عساف وجبر (١٩٩٦) :

دراسة ميدانية كشفت عن مقدرة المعلمين والعوامل المؤثرة بالضغط النفسي الذي

يتعرضون له أثناء العمل بالضفة الغربية قدمت الدراسة :-

- ١- إغلاق المدارس بشكل متكرر ومستمر .
- ٢- عدم كفاية الراتب .
- ٣- قلة اهتمام الطلبة وضعف الدافعية للتعلم .
- ٤- ضالة فرص التقدم والترقية في مجال عمل المدرس .
- ٥- عدم الحرية أو الخوف من إبداء الرأي الفكري والسياسي .
- ٦- عدم توفر الأمن لي ولأفراد أسرتي .
- ٧- كثرة عدد الطلبة في الصفوف .
- ٨- عدم تقدير المجتمع المحلي واحترامه للمدرس .
- ٩- الخوف من الاعتقال .

كما بينت الدراسة أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند (٠,٠٥) بعد التغيرات .

- ١- بين متغير العمر ومتغير المدرسة حيث أن المدرسين صغار السن يتعرضون للإجهاد أكثر من كبار السن .
- ٢- بين متغير الجنس ومتغير المدرسة حيث أن المدرسين يتعرضون للإجهاد أكثر من المدرسات .
- ٣- بين متغير الشهادة العلمية وعامل الإدارة حيث أن أعضاء الهيئة التدريسية من ذوي الشهادات العليا (بكالوريوس ، دبلوم ، ماجستير) أقل من حيث الإجهاد في عملهم من ذوي الشهادات الدنيا .

- ٤- بين متغير الجنس وعامل المجتمع حيث أن معاناة الذكور أكثر من معاناة الإناث .
- ٥- بين متغير الخبرة ومتغير المدرسة حيث أن المدرسين الجدد ذوي الخبرة القليلة يتعرضون لإجهاد نفسي أكبر من زملائهم ذوي الخبرة الطويلة .
- ٦- لم تجد الدراسة أي دلالة إحصائية للمتغيرات الأخرى وهذا يدل على أن الإجهاد النفسي كظاهرة قد تعود إلى مصوغات العمل .

الدراسات الأجنبية

(١) دراسة يوريه (Youree, 1985) :

أجرى الباحث الدراسة بهدف تحديد درجة الاحتراق النفسي عند أعضاء الهيئات التدريسية في الكليات المتوسطة والجامعات في ولاية تينيسي الأمريكية كما استهدفت الدراسة كذلك تحديد درجة الإحباط والانعزالية في العمل لدى أفراد عينة الدراسة .

استخدم الباحث من أجل جمع البيانات اللازمة اختبار وايتكر للاتجاهات المهنية وبعد اختيار عينة الدراسة وتوزيع أداة الدراسة عليها طلب الباحث من المستجيبين تسجيل أعلى ثلاثة مصادر للضغوط المهنية التي يواجهونها أثناء العمل وقد دلت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المجمعة على ما يلي :-

- أ - سجل المستجيبون درجة متوسطة على متغير الحماس للعمل وذلك عند غالبية أعضاء هيئة التدريس .
- ب- سجل المستجيبون درجة أعلى من المتوسط على متغيري الإحباط والعزلة .

ج- كما دلت نتائج اختبار توني للمقارنات البعدية أن أعضاء الهيئة التدريسية من رتبة مدرس يتوفر لديهم الحماس اكبر من زملاء العمل في الرتب الأخرى .

د- لم تكشف الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة بين نوع المؤسسة التعليمية والجنس والعمر وسنوات الخدمة .

هـ- كشفت الدراسة عن المتغيرات التالية كمصادر هامة للضغوط المهنية وهي :-

١-الاداره .

٢- عملية التدريس .

٣- الظروف الشخصية .

٤- العلاقة بين زملاء العمل .

مع الأخذ بالاعتبار أن عبء العمل الذي يقوم به أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات كانت في جميع الاستجابات اعلى مصدر للضغوط المهنية التي يعاني منها المدرسون .

(٢) دراسة دالماو (Dalmau , 1989) :

أجرت الباحثة ماري دالماو دراسة ميدانية استهدفت الكشف عن وجود أثر للسلوك

القيادي للمديرين على الاحترق النفسي للمعلمين ورضاهم عن المهنة .

اختارت الباحثة عينة عشوائية من المعلمين تم اختيارهم من مجتمع المعلمين من مدارس مدينة

هيوستون الامريكه مستخدمه اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي .

وقد دلت نتائج الدراسة بعد تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها على الآتي :-

١- يوجد علاقة دالة إحصائية بين مستوى الإجهاد الانفعالي والكلية التي يعملون فيها ، حيث تبين أن أعضاء هيئة التدريس في كليات الفنون والعلوم الإنسانية والاقتصاد والعلوم السياسية والإدارة سجلوا درجة من الضغط أعلى من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات الهندسة والعلوم .

٢- لم تكشف الدراسة عن وجود ارتباط دال مع المتغيرات الديمغرافية الأخرى .

٣- هناك ارتباط دال بين بعدي الإجهاد الانفعالي وتلبد الشعور (على مقياس ماسلاش) مع نقص الحوافز ، وقيود الوقت ، وسلطة القسم لكنها لم تسجل ارتباطاً دالاً إحصائياً مع متغير (الهوية، وتفاعل الطلاب) .

٤- لا يوجد أي ارتباط دال إحصائياً بين بعد الإنجاز الشخصي مع أي من المقاييس الفرعية التي تضمنها كشف الضغط الخاص بأعضاء هيئة التدريس ، بينما وجدت درجة من الارتباط الدال بين الحالة الاجتماعية والهوية المهنية .

٤) دراسة تشيافو (Schiavo , 1991)

استهدفت الدراسة التي قام بها الباحث البحث في العلاقة بين الضغوط المهنية التي

يواجهها عمداء كليات التربية في الولايات المتحدة الأمريكية والاحترق النفسي .

كما استهدفت التعرف على اثر الالتزام في العمل على العلاقة بين الضغوط والاحترق

النفسي كما سعت الدراسة إلى التعرف على مدى الارتباط بين المتغيرات النفسية والمتغيرات

الديمغرافية التي استخدمها الباحث :-

استخدم الباحث :-

(١) مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي .

٢) استطلاع الآراء الشخصية .

٣) مقياس الضغوط المهنية عند عمداء الكليات قام الباحث بتطويره بالاستناد (١) الفكر التربوي المتعلق بموضوع البحث وتضمنت الاستبانة قسماً خاصاً بالمعلومات الديمغرافية عن خلفية المستجيبين .

اختار الباحث عينة مكونه من (٥٧٥) عميداً قام بتوزيع أداة الدراسة عليهم بعد أن أجرى لها تقنياً للتأكد من صلاحيتها لقياس الغرض الذي وضعت من أجله ، استرد منها (٣٤٨) أي ما نسبته ٦٥٪ من مجموع أفراد عينة الدراسة .

عالج الباحث البيانات والمعلومات التي تم جمعها إحصائياً باستخدام الحاسوب وجرى فحص أسئلة وفرضيات الدراسة بعد استخراج النسب المئوية والمتوسطات والتوزيعات التكرارية، حيث أشارت النتائج إلى مايلي :-

١- كلما زاد عدد سنوات خدمة العميد وازداد حجم الكلية التي يعمل فيها كلما انخفضت درجة الإجهاد الانفعالي لديه .

٢- هناك علاقة دالة بين متغير عمر العميد وسنوات خدمته الطويلة وانخفاض درجة تعرضه لتبادل الشعور .

٣- كشفت نتائج الدراسة عن انه كلما كان حجم الكلية التي يديرها العميد كبيراً وكان عدد طلابها كبيراً كلما انخفضت درجة الضغط عليهم .

٤- بينت الدراسة أن العمداء الأكثر التزاماً في عملهم انخفضت درجة الاحتراق النفسي لديهم وكانت درجة الاحتراق النفسي لديهم اقل من نظراتهم الأقل التزاماً في العمل .

٥- كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة سابقة دالة بين الالتزام في العمل والاحتراق النفسي عند عمداء الكليات ، مثلما كشفت عن علاقة إيجابية دالة بين الضغط والاحتراق النفسي .

٥) دراسة هيرست (Hurst , 1990) :

أجرى الباحث دراسة استهدفت البحث في العلاقة بين الاحتراق النفسي عند أعضاء هيئات تدريسيه في كليات المجتمع في ولاية كلورادو الامريكه ومشاركتهم في اتخاذ القرارات

ومن اجل جمع البيانات اللازمة من عينة الدراسة التي اختارها الباحث والتي اشتملت على (٤٦٦) عضوا من أعضاء الهيئات التدريسيه ، اعد أداة للدراسة تضمنت ثلاثة أقسام هي :

أ- القسم الأول ويتضمن معلومات ديمغرافيه عن خلفية المستجيبين .

ب- القسم الثاني ويشتمل على فقرات تقيس الاحتراق النفسي .

ج- القسم الثالث ويقيس مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات .

وبعد جمع البيانات والمعلومات تبين أن نسبة الاستجابة بلغت (٥٩%) حيث استعاد الباحث (٢٧٥) استبانه .

أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى الآتي :

١- سجلت النتائج درجه عاليه من عدم رضا أعضاء الهيئات التدريسيه عن مشاركتهم في اتخاذ القرارات .

٢- كشفت الدراسة عن وجود درجه من الاحتراق النفسي بالقياس مع نتائج دراسات أخرى .

٣- كشفت النتائج عن وجود علاقة داله إحصائيا بين متغيرات (ساعات العمل الأسبوعيه ، عدد الطلاب الذين يدرسون أسبوعيا) وبين الاحتراق النفسي .

٤- تبين وجود علاقة سالبه بين متغير العمر ودرجة الاحتراق النفسي .

- ٥- أوضحت نتائج الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس الذين يدرسون في أقسام الفنون والعلوم سجلوا درجات من الاحتراق النفسي أعلى من زملائهم المدرسين في الأقسام المهنية .
- ٦- هناك علاقة دالة ومعبره إحصائياً بين درجة مشاركة أعضاء الهيئات التدريسية في اتخاذ القرار وبين الاحتراق النفسي ، كما بينت الدراسة أن المدرسين كلما أُتيحت أمامهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات كلما انخفضت درجة احتراقهم النفسي .

٦) دراسة بليكس وميتشال ، (Blix and Mitchell , 1994) •

قام الباحث وزملاؤه بأجراء دراسة ميدانية حول الضغط المهني لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأمريكية وقد استهدفت الدراسة قياس أعراض الضغوط المهنية التي يتعرض لها المدرسون في الجامعات ، ولغاية جمع البيانات والمعلومات اللازمة قام الباحثون بأعداد أداة للدراسة تم بناؤها اعتماداً على نظرية بورتر في الدوافع وقد اختيرت عينة عشوائية طبقية مكونة من (٤٠٠) عضواً من أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات من الجنسين ، واشتملت الأداة على فقرات تتعلق بالاحتراق النفسي •

وقد توصلت نتائج التحليل الإحصائي إلى النتائج التالية :-

- ١- أفاد أعضاء الهيئات التدريسية من أفراد العينة من الذكور إلى وجود علاقة بين دوافعهم والحوافز التي تقدم لهم •
- ٢- كشفت الدراسة عن وجود درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لديهم حيث دلت نتائج الدراسة إلى وجود الأعراض التالية عندهم وهي :-
- أ- إنتاجية عمل مخفضه •

ب- عدم القدرة على التكيف مع الضغوط المهنية .

ج- ظهور درجة مرتفعة من الإحساس بمشاكل صحية لدى فراد عينة الدراسة .

ملاحظات على أدبيات الدراسة والدراسات السابقة

استطاع الباحث من خلال الأدبيات التي اطلع عليها و/ أو التي عرضها في الدراسة مثل دراسة كل من (الرشدان ، ١٩٩٥ ، و العقرباوي ، ١٩٩٤ ، وعبد الله ، ١٩٩٤ ، و dalmau,1989 ، و Schiavo,1991) وغيرها من الدراسات ، أن يتوصل إلى ما يدعم وجهة نظره في مشكلة الدراسة واختيارها مجالاً للبحث وبخاصة ذلك الارتباط وثيق الصلة بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وهي ملاحظة كانت توصلت إليها أدبيات العديد من الدراسات التي تعرضت لظاهرتي الاحتراق النفسي وضغوط العمل برغم اختلاف البيئات والمتغيرات الديمغرافية فيما بينها .

وفي استعراضه للقسم الثاني من الإطار النظري الذي تناول الباحث فيه عرضاً سريعاً لعدد من الدراسات العربية والأجنبية التي كانت بحثت في ظاهرة الاحتراق النفسي وارتباطها وعلاقتها بضغوط العمل ومتغيرات أخرى فقد توصل الباحث إلى الملاحظات التالية :-

- ١- إن ثمة مشكلات إدارية وفنية ونفسية عديدة يتعرض لها العاملون في مختلف المؤسسات بشكل عام ومؤسسات التعليم العام والتعليم العالي بشكل خاص .
- ٢- إن هناك عزوفاً إلى حد كبير في الدراسات العربية على تناول أوضاع المعلمين ودراسة ظاهرة الاحتراق النفسي لديهم ، وبخاصة في البيئة الفلسطينية ويعزو الباحث ذلك إلى أمرين :-

أ-إن تناول ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين في المدارس الحكومية قد يصطدم بمعوقات إدارية وتنظيمية من قبل الإدارات التعليمية حول إجراء الدراسة واختيار العينة وذلك لأسباب ودوافع قد تتعلق بأمن العملية التربوية وفقاً لادعاءات المسؤولين وقد تؤكد ذلك للباحث عند سعيه للحصول على أنن بأجراءات تطبيق اداة الدراسة .

ب- أن سياسة الاحتلال الإسرائيلي قبل تسلم السلطة الوطنية الفلسطينية ، تجاه التعليم وعناصره كانت سياسة قمعية حالت دون تمكن الباحثين من دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي .

٣- إن معظم الدراسات التي استعرضها الباحث في هذا الفصل كشفت عن وجود علاقات إيجابية دالة بين عدد من المتغيرات ومستويات الاحتراق النفسي الأمر الذي يعزز دافعية الباحث نحو دراسة الظاهرة ببيان مدى وجود علاقات بينها وبين المتغيرات الديموغرافية سيما وان قطاع التعليم العام يشهد حالياً محاولات جادة لتطويره في طور الوضع المتردي الذي ورثته السلطة الوطنية لقطاع التعليم عن الاحتلال الإسرائيلي والوسائل المدنية التي تعمل وزارة التربية والتعليم جاهدة على اتباعها لتحقيق هذه الغاية .

الفصل الثالث

- * منهجية الدراسة
- * مجتمع الدراسة
- * عينة الدراسة
- * أداة الدراسة
- * تقنين أداة الدراسة
- * الصدق :صدق المحكمين
- * الثبات
- * إجراءات تطبيق أداة الدراسة

الفصل الثالث

يشمل هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة ومجتمعها وإجراءات تقنيها وخطوات تطبيقها.

منهجية الدراسة :-

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة وأهداف هذه الدراسة .

مجتمع الدراسة :-

يتكون مجتمع الدراسة من (٥٥٨٥) معلماً ومعلمة يعملون في المدارس الحكومية الثانوية في مناطق السلطة الوطنية الفلسطينية (الضفة الغربية) وهم موزعون وفقاً للإحصاءات الرسمية

على الجدول التالي •

الجدول رقم (١)

جدول توزيع مجتمع الدراسة

المحافظة	ذكور	%	إناث	%	المجموع	%
جنين	٤٣٣	٧,٧٥	٣٣٧	٦,٤٠	٧٧٠	٦,٠٤
نابلس	٦٤٥	١١,٥٤	٣١٦	٥,٦٦	٩٦١	١٧,٢٠
سلفيت	٣٥٠	٦,٢٧	٨٢	١,٤٧	٤٣٢	٧,٧٤
طولكرم	٢٣٠	٤,١٢	١٨١	٣,٢٤	٤١١	٧,٣٦
قلقيلية	١٥١	٢,٧٠	١٠١	١,٨١	٢٥٢	٤,٥١
رام الله والبيرة	٦١٦	١١,٠٣	٤٤٧	٨,-	١٠٦٣	١٩,٠٣
القدس	٦٠	١,٠٧	٩٩	١,٧٧	١٥٩	٢,٨٤
بيت لحم	٢٧٥	٤,٩٢	٢٤٨	٤,٤٤	٥٢٣	٩,٣٦
أريحا	٤٥	,٨١	٣٩	,٧٠	١,٥١	٨٤
الخليل	١٣٣٥	٦,-	٢٥٦	٤,٥٨	١٠,٥٨	٥٩١
جنوب الخليل	٢٠٣	٣,٦٤	١٣٦	٢,٤٤	٣٣٩	٦,٠٨
المجموع	٣٣٤٣	%٥٩,٨٥	٢٢٤٢	٤٠,١٥	٥٥٨٥	%١٠٠

استعان الباحث بقسم الإحصاء التابع لوزارة التربية والتعليم في الحصول على المعلومات لسنة

٩٨/٩٧

عينة الدراسة :-

في ضوء البيانات التي تضمنها جدول (١) والمتعلق بمجتمع الدراسة فقد اختار الباحث عينة عشوائية طبقية بنسبة ١٠٪ من المجتمع الأصلي من كل محافظة بحيث بلغ المجموع الكلي للعينة (٥٥٨) معلماً ومعلمة موزعين وفقاً للمحافظات وقد تم اختيارهم عشوائياً من مدارس المحافظات التي يعملون فيها وفقاً لأمرين :-

- أ- جدول المدارس الحكومية حيث تم اختيار المدارس بطريقة جدول الأعداد العشوائية وتحديد من هي المدارس التي سوف تجري على معلمها إجراءات تطبيق أداة الدراسة .
 - ب- جدول المعلمين في كل مدرسة اختيرت عشوائياً ، حيث تم اختيار المعلمين المستجيبين وفقاً لتوزيعهم في جداول الدوام المدرسي اليومي للمعلمين داخل المدرسة .
- وعليه فقد جاء توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجدول (٢) كما يلي :-

الجدول رقم (٢)

توزيع عينة الدراسة حسب المحافظات الفلسطينية

المحافظة	الفئة/ذكور والتكرار	%	الفئة/الإناث والتكرار	%	المجموع	%
جنين	٤٣	٧,٧١	٣٤	٦,٠٩	٧٧	١٣,٨٠
نابلس	٦٥	١١,٦٥	٣٢	٥,٧٤	٩٧	١٧,٣٩
سلفيت	٣٥	٦,٢٧	٨	١,٤٣	٤٣	٧,٧٠
طولكرم	٢٣	١٢,٤٠	١٨	٣,٢٣	٤١	٧,٣٥
قلقيلية	١٥	٢,٦٩	١٠	١,٧٩	٢٥	٤,٤٨
رام الله والبيرة	٦٢	١١,١١	٤٤	٧,٨٩	١٠٦	١٩,-
القدس	٦	١,٠٧	١٠	١,٧٩	١٦	٢,٨٦
بيت لحم	٢٧	٤,٨٤	٢٥	٤,٤٨	٥٢	٩,٣٢
أريحا	٥	,٩٠	٦	,٧٢	٩	١,٦٢
الخليل	٣٣	٥,٩١	٢٥	٤,٤٨	٥٨	١٠,٣٩
جنوب الخليل	٢٠	٣,٥٨	١٤	٢,٥١	٣٤	٦,٠٩
المجموع	٣٣٤	٥٩,٨٥	٢٢٤	٤٠,١٥	٥٥٨	%١٠٠

أداة الدراسة :-

في ضوء الأهداف التي حددها الباحث لدراسته والفرضيات والأسئلة التي وضعها للإجابة والفحص وبعد استعراضه للأدبيات والدراسات التي سبق لها أن تناولت الموضوع والأدوات التي استخدمت فقد توصل الباحث إلى ما يلي :-

١- أن المقياس الذي وضعته المربية ماسلاش يعتبر مقياساً دقيقاً لقياس الغرض المطلوب فيما يتعلق بظاهرة الاحتراق النفسي وإن هذا المقياس جرى تقنيته سابقاً كما استخدمته العديد من الدراسات في البيئتين العربية والأجنبية .

٢- هناك مقاييس عديدة تمت تجربتها في مجال مقياس ضغوط العمل .

وإزاء ذلك وجد الباحث حاجة إلى أن تتضمن أداة الدراسة التي يحتاجها الأقسام التالية :-

أ- القسم الأول :- ويتضمن مجموعه من الأسئلة حول خلفية المستجيبين ديمغرافياً وفقاً للمتغيرات التي اختارها للدراسة .

ب- القسم الثاني :- ويتضمن مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي .

ج- القسم الثالث :- استبانة ظاهرة ضغوط العمل التي أعدها الباحث .

وفيما يتعلق بالشكل العام للأداة فقد أعد الباحث رسالة وجهت للمستجيبين من أفراد عينة

الدراسة اشتملت شرحاً موجزاً للغاية التي يريد الباحث تحقيقها ، أما فيما يختص بالقسم الأول

فقد ضمنه الباحث (٥) متغيرات تم تصنيفها تصنيفات متعددة حسب حاجة الدراسة والمتعلقة

(بالعمر، والجنس ، والمستوى التعليمي ، وسنوات الخدمة ، والحالة الاجتماعية)

وفيما يتعلق بالقسم الثاني والمتضمن مقياس ماسلاش فقد اعتمد الباحث على النص الإنجليزي الأصلي كما وضعته ماسلاش وقارن بين عدد من الترجمات التي استخدمت في دراسات سابقة وتوصل في النهاية إلى صياغة فقراته بلغة عربية ثلاث البيئة الفلسطينية بحيث وزعت فقرات القسم على أساس أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة :-

(١) الإجهاد الانفعالي واشتمل على الفقرات : ١-٢-٣-٦-٨-١٣-١٤-١٦-٢٠ .

(٢) تبدل الشعور نحو الآخرين واشتمل على الفقرات : ٥-١٠-١١-١٥-٢٢ .

(٣) نقص الشعور بالإنجاز والأداء وتضمن الفقرات : ٤-٧-٩-١٢-١٧-١٨-١٩-٢١ .

وبالنسبة للقسم الثالث فقد تضمن مجموعة من الفقرات حول ضغوط العمل صاغها الباحث وفقاً للأبعاد التي حددها والتي تجمعت لديه بحسب الدراسات السابقة والتي تشمل على بعض المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل .

البعد الأول :- العلاقة مع المجتمع المحلي وبخاصة أولياء الأمور .

البعد الثاني :- العلاقة بين المعلم والطالب .

البعد الثالث :- ظروف العمل الفيزيائية والوضع المدرسي .

البعد الرابع :- العلاقات بين زملاء العمل (الرسمية وغير الرسمية) .

البعد الخامس :- العلاقة مع إدارة المدرسة .

حيث قام الباحث بصياغة (٨) فقرات حول كل بعد من الأبعاد الخمسة المذكورة وزعت على النحو التالي :-

٣٦	٣١	٢٦	٢١	١٦	١١	٦	١	البعد الأول :-
٣٧	٣٢	٢٧	٢٢	١٧	١٢	٧	٢	البعد الثاني :-
٣٨	٣٣	٢٨	٢٣	١٨	١٣	٨	٣	البعد الثالث :-
٣٩	٣٤	٢٩	٢٤	١٩	١٤	٩	٤	البعد الرابع :-
٤٠	٣٥	٣٠	٢٥	٢٠	١٥	١٠	٥	البعد الخامس:-

تقنين أداة الدراسة :-

وبعد إعداد الاستبانة في صورتها الأولية وتضمنت الأقسام الثلاثة بدأ الباحث بإجراءات التأكد من صلاحية أداة الدراسة لقياس الغرض المطلوب حسب الآتي :-

الصدق :- صدق المحكمين •

وزعت الاستبانة في صيغتها الأولى على عشرة من المحكمين من أساتذة الجامعات من

نوي الاختصاص العلمي واللغوي •

وقد أبدى المحكمون ملاحظاتهم العلمية والشكلية واللغوية حول أقسام الاستبانة وبخاصة القسم

الثالث الذي قام الباحث بتطويره بنفسه •

وفي ضوء ملاحظات المحكمين أجرى الباحث التعديلات المطلوبة في أقسام الاستبانة سواء تلك

المتعلقة بالشكل العام أو الصياغة العلمية و/ أو اللغوية •

وقد اعتبر الباحث استجابة السادة المحكمين وتعليقاتهم وملاحظاتهم واجماعهم على صلاحية
الأداة لقياس الغرض المطلوب كافياً لأغراض البحث والدراسة .

النتائج :-

لتحديد ثبات أداة الدراسة بأقسامها الثلاثة ، تم توزيع الأداة على عينة عشوائية من المعلمين
من داخل مجتمع الدراسة وخارج عينة البحث مكونه من (٢٠) معلماً ومعلمة بطريقة تطبيق
واعادة تطبيق أداة الدراسة (Test-Re-test) وبفارق زمني بلغ (١٥) يوماً بين الأولى والثانية وقد
جاءت نتائج التحليل الإحصائي وفقاً لمعامل الارتباط بيرسون كما يلي :-

- ١- بلغت معاملات الثبات حسب بيرسون على القسم الثاني: مقياس ماسلاش (٠,٨٢) .
 - ٢- بلغت معاملات الثبات حسب بيرسون على القسم الثالث: مقياس ضغوط العمل (٠,٨٧) .
- وقد وجد الباحث أن هذه النسبة كافية لاعتبارها صالحة لقياس الغرض الذي وضعت من اجله .

إجراءات تطبيق أداة الدراسة .

قام الباحث بالإجراءات التالية :-

- ١- تم توجيه كتاب رسمي من قبل عماده الدراسات العليا بجامعة النجاح إلى وزارة التربية
والتعليم من اجل تسهيل مهمة الباحث في إجراء هذه الدراسة على معلمي المرحلة الثانوية في
مدارس الحكومة بالضفة الغربية .

- ٢- استعان الباحث بعدد من من الزملاء والأصدقاء ومديريات التربية والتعليم في بعض
المناطق بتطبيق أدوات الدراسة في عدد من مدارس المحافظات نابلس ، رام الله ، جنين ،

طولكرم .

- ٣- لقد وضع الباحث بكتاب مرفق مع الاستبانة خطوات ألابابه على كل قسم منها .
- ٤- استغرقت عملية توزيع وجمع البيانات ٣٠ يوم علماً أنها وزعت على معلمي الفصل الدراسي الثاني العام الدراسي ٩٧/٩٨ .
- ٥- بلغ عدد الاستبانات الموزعة (٥٥٨) استبانة مكونه من ثلاث أقسام تم استعادة (٥١٧) واستبعد (٣١) غير صالحه للتحليل الإحصائي وحلل إحصائيا (٤٨٦) استبانة .
- وبعد الحصول على هذه الإستبانات قام الباحث بمعالجة البيانات إحصائياً بإستخدام الحاسوب الألي ، وإستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)
- النسب المئوية والتكرارات
 - الإنحراف المعياري
 - إختبار " ت " (T.test)
 - معامل الارتباط بيرسون (Pearson)
 - تحليل التباين الأحادي (OneWay Analysis of Variance)
 - إختبار (LSD) للمقارنات البعدية

الفصل الرابع

* نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة:-

تمت معالجة البيانات و المعلومات التي تم جمعها وذلك باستخدام برمجيات الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج النسب المئوية و المتوسطات و الانحرافات المعيارية إلى جانب التوزيعات التكرارية لعينة الدراسة حسب المتغيرات المستخدمة في الدراسة ، كما تم فحص الفرضيات وفق عدد من المعاملات الاحصائية .

١- التوزيعات التكرارية لعينة الدراسة :

الجدول رقم (٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
٢٠-٣٠	٨٧	١٧,٩ %
٣٠-٤٠	٢٣٩	٤٩,١٨ %
٤٠-٥٠	١١٦	٢٣,٨٧ %
أكثر من ٥٠	٤٤	٩,٠٥ %
المجموع	٤٨٦	١٠٠ %

الجدول رقم (٤)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الفئة	التكرار	النسب المئوية
ذكر	٢٦٣	%٥٤,١٢
أنثى	٢٢٣	%٤٥,٨٨
المجموع	٤٨٦	%١٠٠

الجدول رقم (٥)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	٩٧	%١٩,٩٦
متزوج	٣٨٩	%٨٠,٠٤
المجموع	٤٨٦	%١٠٠

٤٩٥٥١٩

الجدول رقم (٦)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الفئة	التكرار	النسب المئوية
أقل من ٥ سنوات	١٢٥	%٢٥,٧٢
١٠-٥	٩٤	%١٩,٣٤
١٥-١١	٧٧	%٨٤,١٥
أكثر من ١٥	١٩٠	%٣٩,١٠
المجموع	٤٨٦	%١٠٠

الجدول رقم (٧)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ثانوية + دبلوم	٦١	%١٢,٥٥
بكالوريوس	٣٦٨	%٧٥,٧٢
دبلوم عالي	٢٧	%٥,٥٦
ماجستير فأعلى	٣٠	%٦,١٧
المجموع	٤٨٦	%١٠٠

ملاحظات حول التوزيعات التكرارية لعينة الدراسة .

١- يلاحظ من الجدول رقم (٣) أن معظم أفراد عينة الدراسة زادت أعمارهم عن ٣٠ عاماً حيث بلغت نسبة هؤلاء الذين تراوحت أعمارهم ما بين ٣٠-٥٠ عاماً ٧٣,٠٥ ٪ وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة تناولت قطاعاً من المعلمين لفترة زمنية طويلة في مجال العمل في التعليم .

(٢) لوحظ في الجدول رقم (٤) وجود تقارب في حجم العينة بين الذكور والإناث برغم أن عدد المعلمين في المجتمع الأصلي يزيد عن عدد المعلمات وهذا يشير إلى وجود تجانس في حجم العينة بين الذكور والإناث .

(٣) وبالإشارة إلى الجدول رقم (٥) والذي يتناول متغير الحالة الاجتماعية فقط لوحظ أن ما نسبته (٨٠,٠٤) من حجم العينة هم من فئة المتزوجين وينسجم ذلك مع متغير العمر الذي نص عليه جدول رقم (٣) .

(٤) ووفقاً للجدول رقم (٦) فقد جاءت نتائجه منسجمة مع جدول رقم (٣) حيث أن سنوات الخدمة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة ممن زادت عن ١٠ سنوات كانت نسبته ٥٤,٩١ ٪ الأمر الذي يفيد بأن أفراد عينة الدراسة هم من ذوي الخبرة الممتدة في مجال التعليم .

(٥) وحسب الجدول رقم (٧) فإن ما نسبته ٧٥,٧٢ ٪ من أفراد عينة الدراسة هم من حملة الجامعية الأولى (ليسانس / بكالوريوس) .

وهذه النتائج وغيرها مما نصت عليه محتويات الجداول السابقة تشير إلى وجود تجانس بين أفراد عينة الدراسة من حيث العمر والمستوى التعليمي وسنوات الخدمة والحالة الاجتماعية والجنس .

الأمر الذي يعزز نتائج الدراسة والمعلومات التي توصلت إليها .

ب- الإجابة على فحص أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها .

أولا :- النتائج المتعلقة بالسؤال الأول :-

(ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة

الغربية؟)

للاجابة عن السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية لكل بعد من أبعاد الاحتراق النفسي ونتائج

الجدول (٨) تبين ذلك .

الجدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي عند معلمي المدارس الحكومية .

أبعاد الاحتراق النفسي	عدد الفقرات	أقصى درجه	المتوسط الحسابي	مستوى الاحتراف النفسي
الإجهاد الانفعالي	٩	٥٤	٢٥,٤٧	معتدل
تبلد الشعور	٥	٣٠	٦,٧٣	معتدل
نقص الشعور بالإنجاز	٨	٤٨	٣٤,٧٧	معتدل
الكلبي	٢٢	١٣٢	٦٦,٩٨	معتدل

يتبين من الجدول (٨) أن مستوى الاحتراق النفسي على بعد (الإجهاد الانفعالي) كان معتدلاً حيث كان المتوسط (٢٥,٤٧) وكان معتدلاً أيضاً على بعد تبدل الشعور إلى (٦,٧٣) وكان معتدلاً أيضاً على بعد (نقص الشعور بالإنجاز) حيث وصل المتوسط إلى (٣٤,٧٧) . وفيما يتعلق بالكلية للأبعاد مجتمعه وصل المتوسط إلى (٦٦,٦٨) وهو يعبر عن مستوى احتراق نفسي معتدل وذلك بناءً على المعايير التي وضعها ماسلاش كما في الجدول رقم (٩) .

الجدول رقم (٩)

معيار مقياس ماسلاش

الأبعاد	متدن	معتدل	متدن
الإجهاد الانفعالي	صفر - ١٧	٢٩-١٨	٣٠ فما فوق
تبدل الشعور	صفر - ٥	١١-٦	١٢ فما فوق
نقص الشعور بالإنجاز	٤٠ فما فوق	٣٩-٣٤	صفر - ٣٣

ثانياً :- النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :-

(ما هو مستوى ضغط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ؟)

للإجابة عن السؤال استخدمت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل من أبعاد ضغوط العمل واعتمدت نقطة الحياد (٣) والتي تقابلها النسبة المئوية (٦٠٪) في تفسير النتائج تشكل (٦٠٪) فما فوق مصدراً لضغط العمل ونتائج الجدول (٩) تبين ذلك .

الجدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأبعاد ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية

الحكومية

أبعاد ضغط العمل	عدد الفقرات	أقصى درجة للبعد	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
العلاقة مع المجتمع المحلي	٨	٤٠	٢٦,٠٤	٦٥,١٠٪
علاقة المعلم بالطالب	٨	٤٠	٢٩,٨١	٧٤,٥٢٪
ظروف العمل المختلفة	٨	٤٠	٣١,٠٤	٧٧,٥٢٪
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء	٨	٤٠	٢٥,١٧	٦٢,٩٢٪
العلاقة مع إدارته	٨	٤٠	٢٦,٣٩	٦٥,٩٧٪
المجموع الكلي	٤٠	٢٠٠	١٣٨,٤٦	٦٩,٦٢٪

ويتضح من الجدول (١٠) وجود ضغوط عمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية

في الضفة الغربية حيث بلغت النسبة المئوية للاستجابة على الكلي (٦٩,٢٣٪) كذلك أظهرت النتائج أن جميع الأبعاد تشكل ضغوطاً للعمل حيث كانت النسبة المئوية للاستجابة عليها أكثر

من (٦٠٪) وفيما يتعلق بترتيب أبعاد ضغوط العمل تبعاً لتأثيرها النحو التالي :-

المرتبة الأولى	ظروف العمل المختلفة	(%٧٧,٦)
المرتبة الثانية	علاقة المعلم بالطالب	(%٧٤,٥٢)
المرتبة الثالثة	العلاقة مع الإدارة	(%٦٥,٩٧)
المرتبة الرابعة	العلاقة مع المجتمع المحلي	(%٦٥,١٠)
المرتبة الخامسة	العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء	(%٦٢,٩٢)

فرضيات الدراسة -

فحص الفرضية الأولى :

(لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) بين متوسط استجابة معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها (الإجهاد الانفعالي، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير الجنس " .)

من اجل فحص الفرضية استخدم اختبار "ت" للمجموعات المستقلة

(INDEPENDENT T-TEST) وجاءت النتائج وفقاً للجدول (١١) على النحو التالي :

الجدول رقم (١١)

نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي عند معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في

الضفة الغربية تبعاً لمتغير " الجنس " .

أبعاد الاحتراق النفسي	متوسط الانحراف المعياري (معلمين)	المتوسط الانحراف المعياري (معلمات)	"ت" المحسوبة
الإجهاد الانفعالي	٢٤,٧٩	٢٦,٢٧	١,٢٩
تبلد الشعور	٧,٢٦	٦,١١	٢,٠٦
نقص الشعور بالإنجاز	٣٣,٨٨	٣٥,٨٢	٢,٣٥
الكلية	٦٥,٩٤	٦٨,٢١	١,٥٤

•

• دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥٠٠), ت الجدولية (١,٩٦) بدرجات حرية (٤٨٤)

يتضح من الجدول (١١) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في الاحتراق النفسي على "بعد الإجهاد الانفعالي" والكلية عند معلمي المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية تعزى لمتغير " الجنس " , بالرغم من عدم دلالة الفروق على المجموع الكلية إلا أنها كانت دالة إحصائياً على بعدي " تبلد الشعور " ونقص الشعور بالإنجاز " , وكانت هذه الفروق لصالح المعلمين على بعد " تبلد الشعور " بينما كانت لصالح المعلمات على " بعد نقص الشعور بالإنجاز " . بمعنى آخر كان مستوى الاحتراق النفسي على بعد تبلد الشعور أعلى عند المعلمين منه عند المعلمات . بينما كان المستوى أعلى عند المعلمات على بعد نقص الشعور بالإنجاز .

فحص الفرضية الثانية :

(لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في ضغط العمل عند معلمي

المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية. تعزى لمتغير الجنس)

ونتائج الجدول (١٢) تبين ذلك.

الجدول رقم (١٢)

نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في

الضفة الغربية تبعاً لمتغير "الجنس"

الجنس	معلمون (ن=٢٦٣)		معلمات (ن=٢٢٣)		"ت" المحسوبة
أبعاد ضغوط العمل	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	
العلاقة مع المجتمع المحلي	٢٦,٣٣	٣,٨٤	٢٥,٧	٣,٨٤	١,٧٧
العلاقة بين المعلم والطالب	٢٩,٩٢	٤,٣٧	٢٩,٦٧	٤,٠٢	٠,٦٥
الوضع المدرسي والتدريسي (ظروف العمل)	٣١,٢٣	٤,٣٤	٣٠,٨١	٤,٣٧	١,٠٦
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل	٢٤,٦٧	٥,٥	٢٥,٧٥	٥,٢٤	*٢,١٩
العلاقة مع إدارة المدرسة	٢٦,٤٦	٥,٥١	٢٦,٣٠	٥,٠٢	٠,٣٣
المجموع الكلي	١٣٨,٣٤	١٩,٢٩	١٣٨,٢٦	١٦,٩٠	٠,٢٣

*دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥٠٠) ت الجدوليه (١,٩٦) بدرجات حرية (٤٨٤)

• يتضح من الجدول (١٢) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) على أبعاد "العلاقة مع المجتمع المحلي"، " والعلاقة بين الطالب والمعلم"، وظروف العمل"، " والعلاقة مع الإدارة المدرسية"، و المجموع الكلي لضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الجنس . بالرغم من عدم وجود دلالة الفروق على الكلي إلا أنها كانت داله إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥٠٠) على بعد العلاقات الرسمية والغير الرسمية مع زملاء العمل بين المعلمين والمعلمات لصالح المعلمات حيث كانت قيمة "ت" المحسوبة (٢,١٩) وهي اكبر من "ت" الجدوليه (١,٩٦) . وتعني مثل هذه النتيجة إن ضغوط العمل عند للمعلمات على بعد العلاقات الرسمية وغير الرسمية اعلى عند المعلمين .

فحص الفرضية الثالثة :-

(لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) بين متوسط استجابة معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها (الإجهاد الانفعالي ، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغير " الحالة الاجتماعية ")

من اجل فحص الفرضية استخدم اختبار "ت" للمجموعات المستقلة ويبين الجدول رقم (١٢) النتائج:

الجدول رقم (١٣)

نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي عند معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في

الضفة الغربية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية .

الحالة الاجتماعية	أعزب (ن=٩٧)		متزوج (ن=٣٨٩)		ت" المحسوبة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	
أبعاد الاحتراق النفسي	٢٦	١٢,٦٣	٢٥,٣٤	١٢,٦٨	٤٥,
الإجهاد الانفعالي	٦,٠٨	٥,٨٧	٦,٩٠	٦,٢٦	١,١٦
تبلد الشعور	٣٥,٢٧	٨,٥٧	٣٤,٦٤	٩,٢٤	٦٠,
نقص الشعور بالإنتاج	٦٧,٣٦	١٥,٩٦	٢٦,٨٩	١٦,٢٦	٢٥,
المجموع الكلي					

*دال إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠)، ت الجدولية (١,٩٦) بدرجات حرية (٤٨٤)

يتضح من الجدول (١٣) إن قيم "ت" المحسوبة على الأبعاد الخمسة والكلي للاحتراق النفسي كانت على التوالي (٤٥,٠٠ , ١,١٦ , ٦٠,٢٥) وجميع هذه القيم أقل من قيمة "ت" الجدولية (١,٩٦) أي انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في الاحتراق النفسي عند معلمي ومعلمات المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية لمتغير الحالة الاجتماعية ، أي تقبل الفرضية الصفرية .

فحص الفرضية الرابعة :-

(لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في ضغط العمل عند معلمي المدارس

الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .)

لفحص الفرضية استخدم اختبار "ت" للمجموعات المستقلة كما في الجدول رقم (١٤) :

الجدول رقم (١٤)

نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند معلمي ومعلمات المدارس الثانوية في

الضفة الغربية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية .

الحالة الاجتماعية	أعزب (ن=٩٧)		متزوج (ن=٣٨٩)		ت* المحسوبة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	
العلاقة مع المجتمع المحلي	٢٥,٣٢	٤,٢٢	٢٦,٢٢	٣,٧٤	*٢,٠٤
العلاقة بين المعلم والطالب	٢٨,٦٨	٣,٩٣	٣٠,٠٩	٤,٢٣	*٢,٩٨
الوضع المدرسي والتدريسي (ظروف العمل)	٣٠,٥٣	٤,٤٤	٣١,١٧	٤,٣٣	١,٢٨
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل	٢٤,٩١	٥,٤١	٢٥,٢٣	٥,٤١	,٥١
العلاقة مع إدارة المدرسة	٢٥,٦٢	٥,١٩	٢٦,٥٨	٥,٣٠	١,٥٩
المجموع الكلي	١٣٥,٩	١٧,٤٣	١٣٩,٣٠	١٨,٣٣	*٢,٣٠

* دال إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥٠٠)، ت الجدولية (١,٩٦) بدرجات حرية ٤٨٤ .

يتضح من الجدول (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في ضغوط العمل على أبعاد ظروف العمل , العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل والعلاقة مع إدارة المدرسة , والمجموع تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية . بالرغم من عدم دلالة الفروق على المجموع إلا أنها كانت دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥٠٠) على بعدي العلاقة مع المجتمع المحلي , والعلاقة عند المعلم والطالب بين المعلمين غير المتزوجين والمتزوجين لصالح المتزوجين . بمعنى إن ضغوط العمل على هذين البعدين اعلى عند المعلمين المتزوجين مقارنة بغير المتزوجين.

فحص الفرضية الخامسة :-

(لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) بين متوسط استجابة معلمي

المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعدها (الإجهاد الانفعالي ، تبدل

الشعور، نقص الشعور بالإيجاز) تعزى لمتغير العمر)

الجدول (١٥)

المتوسطات الحسابية لابعاد والاحتراق النفسي تبعاً لمتغير العمر.

العمر	٢٠-٣٠ سنة	٣١-٤٠ سنة	٤١-٥٠ سنة	أكثر من ٥٠ سنة
أبعاد الاحتراق	(ن=٨٧)	(ن=٢٣٩)	(ن=١١٦)	(ن=٤٤)
الإجهاد الانفعالي	٢٤,٥٢	٢٥,٧٠	٢٦,٤٦	٢٣,٤٧
تبدل الشعور	٦,٤٧	٦,٥٨	٧,٠٩	٧,١٨
نقص الشعور بالإيجاز	٣٦,١	٣٤,٠٤	٣٥,٠٦	٣٠,٥٢
الكلية	٦٧,١	٦٦,٣٢	٦٨,٦٢	٦٦,١٨

من اجل فحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (One - Way Analysis Of Variance)

ونتائج الجدول (١٦) تبين ذلك .

الجدول رقم (١٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الاحتراف النفسي عند المعلمين والمعلمات في

المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير العمر .

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	ف" المحسوبة
العمر	٣	٣٧٩,٧٢	١٢٦,٥٧	
الخطأ	٤٨٢	٧٧٤٤١,٤٢	١٦,٦٦	٠,٧٩
المجموع	٤٨٥	٧٧٨٢١,١٥		
العمر	٣	٣٥,٤٧	١١,٨٢	
الخطأ	٤٨٢	١٨٥٦٤,٣٣	٣٨,٥١	٠,٣١
المجموع	٤٨٥	١٨٥٩٩,٨١		
العمر	٣	٢٩٦,١٠	٩٨,٧٠	
الخطأ	٤٨٢	٣٩٩٨٦,٩٩	٨٢,٩٦	١,١٩
المجموع	٤٨٥	٤٠٢٨,١٠		
العمر	٣	٤٤٥,٧٦	١٤٨,٥٨	
الخطأ	٤٨٢	١٢٦٧١٣,١٣	٢٦٢,٨٩	٠,٥٧
المجموع	٤٨٥	١٢٧١٥٨,٨٩		

• دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥٠) ف الجدولية (٢,٦٢) بدرجات حرية (٤٨٢٣)

يتضح من الجدول (١٦) إن قيم اختبار "ت" على جميع الأبعاد والكلية كانت على التوالي (٧٩,٣١٢ , ١,١٩ , ٠,٥٧) وجميع هذه القيم أقل من قيمة "ف" الجدولية (٢,٦٢) أي أنه لا يوجد

فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠) في الاحتراف النفسي عند معلمي المدارس

الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر ، أي تقبل الفرضية الصفرية .

فحص الفرضية السادسة: -

(لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى (0,05) في ضغط العمل عند معلمي

المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر .)

الجدول رقم (١٧)

المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة

الغربية تبعاً لمتغير العمر .

العمر	٢٠-٣٠ سنة	٣١-٤٠ سنة	٤١-٥٠ سنة	أكثر من ٥٠ سنة
أبعاد ضغوط العمل	(٨٧=ن)	(٢٣٩=ن)	(١١٦=ن)	(٤٤ =ن)
العلاقة مع المجتمع المحلي	٢٥,٣٧	٢٥,٩٥	٢٦,٨٢	٢٥,٧٧
علاقة المعلم والطالب	٢٨,٨٣	٢٩,٧٢	٣١,٠٦	٢٨,٩٠
الوضع المدرسي والتدريسي (ظروف العمل)	٣٠,٠١	٣١,١٨	٣١,٨٣	٣٠,٢٢
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل	٢٥,٠٨	٢٤,٩٤	٢٥,٤٥	٢٥,٨٤
العلاقة مع الإدارة	٢٥,٩٧	٢٦,١٧	٢٧,٣٦	٢٥,٨٤
المجموع الكلي	١٣٥,٢٨	١٣٧,٩٨	١٤٢,٥٥	١٣٦,٥٩

الجدول رقم (١٨)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند معلمي ومعلمات المرحلة

الثانوية في الضفة الغربية تبعاً لمتغير العمر .

أبعاد ضغوط العمل	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	ف"المحسوبة"
العلاقة مع المجتمع المحلي	العمر	٣	١١٤,٦٦	٣٨,٢٢	٢,٥٩
	الخطأ	٤٨٢	٧١٠٠,٣٤	١٤,٧٣	
	المجموع	٤٨٥	٧٢١٥,٠٠٤		
علاقة المعلم والطالب	العمر	٣	٣٠٣,٣٥	١٠١,١١	٥,٨٧
	الخطأ	٤٨٢	٨٢٠٨,٦٠	١٧,٢٣	
	المجموع	٤٨٥	٨٦١١,٩٦		
الوضع المدرسي والتدريسي (ظروف العمل)	العمر	٣	١٩٩,٨٧	٦٦,٦٢	٣,٥٦
	الخطأ	٤٨٢	٩٠١٩,١٣	١٨,٧١	
	المجموع	٤٨٥	٩٢١٩,٠٠٤		
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل	العمر	٣	٤٢,٥٣	١٤,١٧	,٤٨
	الخطأ	٤٨٢	١٤١٥٢,٢٨	٢٩,٣٦	
	المجموع	٤٨٥	١٤١٩٤,٨٢		
بعد العلاقة مع إدارة المدرسة	العمر	٣	٤٢,٦٨	٤٩,٥٦	١,٧٨
	الخطأ	٤٨٢	١٣٤٢٥,٢٥	٢٧,٨٥	
	المجموع	٤٨٥	١٣٥٧٣,٩٣		
المجموع الكلي	العمر	٣	٣٠٢٤,٨٦	١٠٠٨,٢٨	٣,٠٨
	الخطأ	٤٨٢	١٥٧٦٦,١٠	٣٢٧,٧٣	
	المجموع	٤٨٥	١٦٠٩٩٠,٩٧		

* دال إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) ف الجدولية (٢,٦٢) بدرجات حرية (٤٨٢,٣)

يتضح من الجدول (١٨) عدم وجود فروق في الضغوط العمل على أبعاد العلاقة مع المجتمع المحلي, العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء , والعلاقة مع إدارة المدرسة . بينما كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) على بعدي العلاقة المعلم بالطالب وظروف العمل والوضع المدرسي والتدريسي ، والكلبي تبعاً لمتغير "العمر" . من اجل تحديد بين أي من فئات العمر كانت الفروق , استخدم اختبار اقل فروق ممكنة (Least Significant Defferensess) (Lsd) ونتائج الجداول (١٩,٢٠,٢١) تبين ذلك .

١- بعد علاقة المعلم والطالب :-

الجدول رقم (١٩)

نتائج اختبار (Lsd) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لبعدي علاقة المعلم والطالب تبعاً

لمتغير العمر

العمر	١	٢	٣	٤
١-٢٠-٣٠سنة		٨٨-	٢,٢٣-	٧٠-
٢-٣١-٤٠سنة			١,٣٤-	٨١-
٣-٤١-٥٠سنة				٢,١٦
٤-اكثر من ٥٠سنة				

* دال إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠)

ويتضح من الجدول (١٩) ما يلي :-

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لبعد علاقة المعلم والطالب بين فئات العمر (٢٠-٣٠ , أكثر من ٥٠ سنة) , ٣١-٤٠ , أكثر من ٥٠ سنة) (٢٠-٣٠ , ٣١-٤٠ , ٤١-٥٠ سنة) .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لبعد علاقة المعلم والطالب بين فئات العمر .

* ٢٠-٣٠ سنة , ٤١-٥٠ سنة لصالح ٤١-٥٠ سنة .

* ٣١-٤٠ سنة , ٤١-٥٠ سنة لصالح ٤١-٥٠ سنة .

* ٤١-٥٠ سنة , أكثر من ٥٠ سنة لصالح ٤١-٥٠ سنة .

في ضوء هذه النتائج يتبين أن ضغوط العمل على بعد العلاقة بين المعلم والطالب كانت موجودة بدرجة كبيرة عند أصحاب العمر (٤١-٥٠ سنة) .

٢- بعد ظروف العمل .

الجدول رقم (٢٠)

نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لبعد ظروف العمل تبعاً لمتغير

العمر

العمر	١	٢	٣	٤
١-٢٠-٣٠ سنة		١,١٧-	١,٨٢-	٢١-
٢-٣١-٤٠ سنة			٦٤-	٩٦,
٣-٤١-٥٠ سنة				١,٦٠
٤- أكثر من ٥٠ سنة				

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

يتضح من الجدول (٢٠) ما يلي :-

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) على بعد ظروف العمل بين

أصحاب العمر : (٢٠-٣٠ سنة , أكثر من ٥٠ سنة) , (٣١-٤٠ سنة , ٤١-٥٠ سنة)

(٣١-٤٠ سنة , أكثر من ٥٠ سنة)

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند ومستوى (٠,٠٥٠٠) على بعد ظروف العمل بين

أصحاب العمر :-

* (٢٠-٣٠ سنة , ٣١-٤٠ سنة) لصالح ٣١-٤٠ سنة .

* (٢٠-٣٠ سنة , ٤١-٥٠ سنة) لصالح ٤١-٥٠ سنة .

* (٤١-٥٠ سنة , أكثر من ٥٠ سنة) لصالح ٤١-٥٠ سنة .

الجدول رقم (٢١)

نتائج اختبار (LSD) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لضغوط العمل الكلية تبعاً لمتغير

العمر .

العمر	١	٢	٣	٤
١-٢٠-٣٠ سنة		٢,٧٠-	٧,٢٦-	١,٣٠-
٢-٣١-٤٠ سنة			٤,٥٦-	١,٣٩
٣-٤١-٥٠ سنة				٥,٩٦-
٤-أكثر من ٥٠ سنة				

* دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥٠٠)

يتضح من الجدول (٢١) ما يلي :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في ضغوط العمل بين أصحاب فئات العمر : (٢٠-٣٠ سنة , ٣١-٤٠ سنة) , (٢٠-٣٠ سنة , أكثر من ٥٠ سنة) (٣١-٤٠ سنة , أكثر من ٥٠ سنة) .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) في ضغوط العمل عند أصحاب فئات العمر :

* (٢٠-٣٠ سنة , ٣١-٤٠ سنة) لصالح ٤١-٥٠ سنة .

* (٣١-٤٠ سنة , ٤١ - ٥٠ سنة) لصالح ٤١-٥٠ سنة .

* (٤١-٥٠ سنة , أكثر من ٥٠ سنة) لصالح ٤١-٥٠ سنة .

من خلال النتائج يتبين أن ضغوط العمل كانت اعلى مستوى عند أصحاب الفئة العمر (٤١-٥٠ سنة) .

فحص الفرضية السابعة :

(لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠٠) بين متوسط استجابة معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها : الإجهاد الانفعالي ، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغير المستوى التعليمي (٠

الجدول رقم (٢٢)

المتوسطات الحسابية للأبعاد الاحتراق النفسي والكلية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	ثانوي+دبلوم	بكالوريوس	دبلوم تأهيل	ماجستير
أبعاد الاحتراق	(ن=٦١)	(ن=٣٦٨)	(ن=٢٧)	فاعلي (ن=٣٠)
ألاجهاد الانفعالي	٢٣,٣٦	٢٦,٠٩	٢١,٣٧	٢٥,٨٣
تبلد الشعور	٧,٣٩	٦,٧٥	٥,٥١	٦,٣٣
نقص الشعور بالإنجاز	٣٤,٧٨	٣٤,٧٠	٣٧,٠٧	٣٣,٥٦
الكلية	٦٥,٥٤	٦٧,٥٤	٦٣,٩٦	٦٥,٧٣

من أجل فحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ونتائج الجدول (٢٢) تبين ذلك .

الجدول رقم (٢٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلاله الفروق في الاحتراق النفسي عند المعلمين والمعلمات في

المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي .

أبعاد الاحتراق النفسي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة
الإجهاد الانفعالي	المستوى التعليمي	٣	٨٧٢,٩٥	٢٩٠,٩٨	١,٨٢
	الخطأ	٤٨٢	٧٦٩٤٨,١٩	١٥٩,٦٤	
	المجموع	٤٨٥	٧٧٨٢١,١٥		
تبدل الشعور	المستوى التعليمي	٣	٧١,٣٥	٢٣,٧٨	٠,٦٢
	الخطأ	٤٨٢	١٨٥٢٨,٤٦	٣٨,٤٤	
	المجموع	٤٨٥	١٨٥٩٩,٨١		
نقص الشعور بالإنجاز	المستوى التعليمي	٣	١٨٨,٥٣	٦٢,٨٤	,٧٦
	الخطأ	٤٨٢	٤٠٠٩٤,٥٦	٨٣,١٨	
	المجموع	٤٨٥	٤٠٢٨,١٠		
الكل	المستوى تعليمي	٣	٥٣٧,٨٠	١٧٩,٢٦	٠,٦٨
	الخطأ	٤٨٢	١٢٦٦٢١,٠٩	٢٦٢,٦٩	
	المجموع	٤٨٥	١٢٧١٥٨,٨٩		

* دال إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠) ف الجدوليه (٢,٦٢) بدرجات حرية (٤٨٢,٣)

يتضح من الجدول (٢٣) أن جميع قيم "ف" المحسوبة على جميع الأبعاد والكلية كانت على التوالي (١,٨٢ , ٠,٦٢ , ٠,٧٦ , ٠,٦٨) وجميع هذه القيم ليست ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠) في الاحتراق النفسي عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المستوى التعليمي وبذلك تقبل الفرضية الصفرية .

فحص بالفرضية الثامنة :

(لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.)

الجدول رقم (٢٤)

المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة

الغربية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	ثانوي+دبلوم	بكالوريوس	دبلوم تأهيل	ماجستير فأعلى
أبعاد ضغوط العمل	(ن=٦١)	(ن=٣٦٨)	(ن=٢٧)	(ن=٣٠)
العلاقة مع المجتمع المحلي	٢٥,٤٢	٢٦,٠٣	٢٦,١٨	٢٧,٣٣
علاقة المعلم والطالب	٣٠,٠٩	٢٩,٦١	٢٩,٨٨	٣١,٥٣
الوضع المدرسي والتدريسي (ظروف العمل)	٣١,٢٢	٣٠,٩٥	٣٠,٤٨	٣٢,٢٣
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل	٢٤,٢٢	٣٠,٩٥	٣٠,٤٨	٣٢,٢٣
العلاقة مع إدارته	٢٦,٠٨	٢٦,٤٦	٢٤,٦٦	٢٧,٧٣
الكلية	١٣٧,٧٠	١٣٨,١٩	١٣٥,٥٩	١٤٦

من أجل فحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ونتائج الجدول (٢٥) تبين

ذلك .

الجدول رقم (٢٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند معلمي ومعلمات المرحلة

الثانوية في الضفة الغربية تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

أبعاد ضغوط العمل	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة
العلاقة مع المجتمع المحلي	المستوى التعليمي	٣	٧٣,٧٣	٢٤,٥٧	١,٦٦
	الخطأ	٤٨٢	٧١٤١,٢٦	١٤,٨١	
	المجموع	٤٨٥	٧٢١٥,٠٠٤		
علاقة المعلم والطالب	المستوى التعليمي	٣	١٠٧,٦٧	٣٥,٨٩	٢,٠٣
	الخطأ	٤٨٢	٨٥٠٤,٢٨	١٧,٦٤	
	المجموع	٤٨٥	٨٦١١,٩٦		
الوضع المدرسي والتدريسي (ظروف العمل)	المستوى التعليمي	٣	٥٥,٧٢	١٨,٥٧	,٩٨
	الخطأ	٤٨٢	٩١٦٣,٢٨	١٩,٠١	
	المجموع	٤٨٥	٩٢١٩,٠٠٤		
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل	المستوى التعليمي	٣	١٤٣,٤٣	٤٧,٨١	١,٦٤
	الخطأ	٤٨٢	١٤٠٥١,٣٨	٢٩,١٥	
	المجموع	٤٨٥	١٤١٩٤,٨٢		
العلاقة مع إدارة المدرسة	المستوى التعليمي	٣	١٤٢,٠١	٤٧,٣٣	١,٧٠
	الخطأ	٤٨٢	١٣٤٣١,٦٢	٢٧,٨٦	
	المجموع	٤٨٥	١٣٥٧٣,٩٣		
الكلية	المستوى التعليمي	٣	١٩٨٩,٠٨	٦٦٣,٠٢	٢,٠١
	الخطأ	٤٨٢	١٥٩٠٠١,٨٩	٣٢٩,٨٧	
	المجموع	٤٨٥	١٦٠٩٩٠,٩٧		

* دال إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥٠٠) ف الجدولية (٢,٦٢) بدرجات حرية (٤٨٢,٣)

يتضح من الجدول أن قيم "ف" المحسوبة على جميع أبعاد ضغوط العمل والكلية كانت على التوالي (١,٦٦ , ٢,٠٣ , ٩٨ , ١,٦٤ , ١,٧٠ , ٢,٠١) وجميع هذه القيم أقل من قيمة (ف) الجدوليه (٢,٦٢) أي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

فحص الفرضية التاسعة :

(لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0,05$) بين متوسط استجابة معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لظاهرة الاحتراق النفسي بأبعادها (الإجهاد الانفعالي ، تبدل الشعور، نقص الشعور بالإجاز) تعزى لمتغير الخبرة (٠

الجدول رقم (٢٦)

المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي والكلية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .

أبعاد الاحتراق	أقل من ٥ سنوات (ن= ١٢٥)	٥-١٠ سنوات (ن= ٩٤)	١١-١٥ سنة (ن= ٧٧)	أكثر من ١٥ سنة (ن= ١٩٠)
الإجهاد الانفعالي	٢٣,٦٨	٢٧,٥٣	٢٥,٥٠	٢٥,٦٢
تبدل الشعور	٦,٠١	٧,٢٢	٦,٥٠	٧,٠٦
نقص الشعور بالإجاز	٣٥	٣٣,٥٨	٣٥,٤١	٣٥,٣٥
الكلية	٦٤,٧٠	٦٨,٣٤	٦٦,٤٢	٦٨,٤

من اجل فحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ونتائج الجدول (٢٧)
تبين ذلك .

الجدول رقم (٢٧)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي عند المعلمين والمعلمات في
المرحلة الثانوية تبعاً لمتغير سنوات خبره .

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة
الخبره	٣	٨٠٤,٥٨	٢٦٨,١٩	١,٦٨
الخطأ	٤٨٢	٧٧٠١٦,٥٦	١٥٩,٧٨	
المجموع	٤٨٥	٧٧٨٢١,١٥		
الخبره	٣	١١٢,١٧	٣٧,٣٩	,٩٧
الخطأ	٤٨٢	١٨٤٨٧,٦٣	٣٨,٣٥	
المجموع	٤٨٥	١٨٥٩٩,٨١		
الخبرة	٣	٢١٣,٢١	٧١,٠٧	٠,٨٥
الخطأ	٤٨٢	٤٠٠٦٩,٨٨	٣٨,١٣	
المجموع	٤٨٥	٤٠٢٨٣,١٠		
الخبرة	٣	١٠٥٩,٢٢	٣٥٣,٠٧	١,٣٥
الخطأ	٤٨٢	١٢٦٠٩٩,٦٧	٢٦١,٦١	
المجموع	٤٨٥	١٢٧٥٨,٨٩		

• دال إحصائياً عند مستوى (٠,٠٥٠٠) ف الجدولية (٢,٦٢) بدرجات حرية (٤٨٢,٣)

يتضح من الجدول (٢٧) أن قيم "ف" المحسوبة على جميع أبعاد الاحتراق النفسي والكلية كانت على التوالي (١,٦٨ , ٩٧ , ٨٥ , ١,٣٥) وجميع هذه القيم أقل من قيمة "ف" الجدوليه (٢,٦٢) أي انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠) في الاحتراق النفسي عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير الخبرة

فحص الفرضية العاشرة .

لا يوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥٠) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

الجدول رقم (٢٨)

المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل والكلية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ,

الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٥-١٠ سنوات	١١-١٥ سنة	أكثر من ١٥ سنة
أبعاد ضغوط العمل	(ن=١٢٥)	(ن=٩٤)	(ن=٧٧)	(ن=١٩٠)
العلاقة مع المجتمع المحلي	٢٥,٥٨	٢٦,٢٠	٢٥,٧١	٢٦,٤٠
علاقة المعلم والطالب	٢٩,٢٠	٣٠,١٢	٢٩,٤٥	٣٠,٢٠
الوضع المدرسي والتدريس (ظروف العمل)	٣٠,٣٦	٣١,٤٤	٣٠,٨٨	٣١,٣٦
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل	٢٥,٠٩	٢٥,٢١	٢٤,٤٥	٢٥,٤٨
العلاقة مع الاداره	٢٥,٦٦	٢٧,١٣	٢٥,٧٤	٢٦,٧٦
الكلية	١٣٥,٩٠	١٤٠,١٢	١٣٦,٢٤	١٤٠,٢٣

من اجل فحص الفرضية استخدم تحليل التباين الأحادي (ANOVA) ونتائج الجدول (٢٩) تبين

ذلك

الجدول رقم (٢٩)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في ضغوط العمل عند معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في الضفة

الغربية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة .

أبعاد ضغوط العمل	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	متوسط الانحراف	"ف" المحسوبة
العلاقة مع المجتمع المحلي	الخبره	٣	٦١,٩٦	٢٠,٦٥	١,٣٩
	الخطأ	٤٨٢	٧١٥٣,٠٣	١٤,٨٤	
	المجموع	٤٨٥	٧٢١٥,٠٠٤		
علاقة المعلم والطالب	الخبره	٣	٩٥,٤٠	٣١,٨٠	١,٨٠
	الخطأ	٤٨٢	٨٥١٦,٥٥	١٧,٦٦	
	المجموع	٤٨٥	٨٦١١,٩٦		
الوضع المدرسي والتدريسي (ظروف العمل)	الخبره	٣	٩٥,٠٧	٣١,٦٩	١,٦٧
	الخطأ	٤٨٢	٩١٢٣,٩٢	١٨,٩٢	
	المجموع	٤٨٥	٩٢١٩,٠٠٤		
بعد العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل	الخبره	٣	٥٩,٦٦	١٩,٨٨	٠,٦٨
	الخطأ	٤٨٢	١٤١٣٥,١٦	٢٩,٣٢	
	المجموع	٤٨٥	١٤١٩٤,٨٢		
العلاقة مع ادارة المدرسة	الخبره	٣	١٧٨,٢٣	٥٩,٤١	٢,١٤
	الخطأ	٤٨٢	١٣٣٩٥,٧٠	٢٧,٧٩	
	المجموع	٤٨٥	١٣٥٧٣,٩٣		
الكلية	الخبره	٣	٢٠٥١,٢٣	٣٨٣,٨٤	٢,٠٧
	الخطأ	٤٨٢	١٥٨٩٣٩,٤٣	٣٢٩,٧٤	
	المجموع	٤٨٥	١٦٠٩٩٠,٩٧		

* دال إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥٠٠) ف الجدوليه (٢,٦٢) بدرجات حرية (٤٨٢,٣)

يتضح من الجدول (٢٩) أن قيم (ف) المحسوبة على جميع أبعاد ضغوط العمل والكلية كانت على التوالي (١,٣٩ , ١,٨٠ , ١,٦٧ , ٦٨ , ٢,١٤ , ٢,٠٧) وجميع هذه القيم أقل من قيمة "ف" الجدوليه (٢,٦٢) أي انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥٠) في ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

فحص الفرضية الحادية عشرة :

(لا يوجد علاقة ارتباطية ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥٠) بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية .)

الجدول رقم (٣٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاحتراق النفسي وضغوط العمل والكلية عند

أفراد عينة الدراسة

المقاييس	الأبعاد	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري
الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	٢٥,٤٧	١٢,٦٦
	تبدل الشعور	٦,٧٣	٦,١٩
	نقص الشعور بالإنجاز	٣٤,٧٧	٩,١١
	الكلية للاحتراق النفسي	٦٦,٩٨	١٦,١٩
ضغوط العمل	العلاقة مع المجتمع المحلي	٢٦,٠٤	٣,٨٥
	علاقة المعلم بالطالب	٢٩,٨١	٤,٢١
	ظروف العمل	٣١,٠٤	٤,٣٥
	العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء	٢٥,١٧	٥,٤٠
	العلاقة مع الاداره	٢٦,٣٩	٥,٢٩
	الكلية لضغوط العمل	١٣٨,٤٦	١٨,٢١

من أجل تحديد العلاقة بين الأبعاد والكلية في كلا المقياسين استخدمت مصفوفة معامل الارتباط بيرسون ونتائج الجدول (٣١) تبين ذلك.

جدول رقم (٣١)

مصفوفة معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد الاحتراق النفسي وضغوط العمل عند معلمي

المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية

الأبعاد	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
الكلية للاحتراق النفسي		**،٣٢	**،٨٣	**،٥٥	**،٢٣	**،٢٤	**،٢٥	**،٢٣	**،٢٨	**،٢٥
الكلية لضغوط العمل			**،٣٧	**،٢٠	،٠٨-	**،٧٤	**،٨٢	**،٧٣	**،٧٨	**،٨٣
الإجهاد الإنفعالي				**،٤٩	،٢٣-	**،٢٢	**،٣٠	**،٢٨	**،٣٢	**،٣١
تبدل الشعور					**،٣٨-	،٠٣	**،١٦	،٠٧	**،٢٠	**،٢١
نقص الشعور بالإنجاز						،٠٣	،٠٨-	،٠٢-	،٠٨-	،١٣-
العلاقة مع المجتمع المحلي							**،٥٩	**،٤٧	**،٤٧	**،٤٩
علاقة المعلم بالطالب								**،٥٨	**،٥٢	**،٥٩
ظروف العمل									**،٣٨	**،٥٠
العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء										**،٦٠
العلاقة مع الاداره										

* دال إحصائيا عند (،٠١) ، ** عند (،٠٠١).

يتضح من الجدول السابق وجود معامل ارتباط إيجابي للعلاقة بين مقياس الاحتراق

النفسي وضغوط العمل حيث وصلت قيمة معامل الارتباط إلي (٠،٣٢) وهو دال إحصائيا عند

مستوى ($\alpha = ٠،٠١$) بمعنى أنه في حالة زيادة ضغط العمل يصاحبه زيادة في الاحتراق

النفسي والعكس صحيح إضافة إلى ذلك أظهرت نتائج الجدول إلى وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا عند مستوى ($\alpha = 0.01, 0.001$) بين غالبية الأبعاد للمقياسين باستثناء التالية لم تكن العلاقة دالة إحصائيا بينهما :-

- الدرجة الكلية لمقياس ضغط العمل وبعد نقص الشعور بالإنجاز .
- بعد تبدل الشعور وبعد العلاقة مع المجتمع المحلي .
- بعد تبدل الشعور وبعد ظروف العمل .
- بعد نقص الشعور بالإنجاز مع (بعد علاقة المعلم بالطالب بعد العلاقة مع المجتمع المحلي ، بعد ظروف العمل ، بعد العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع الزملاء) .

بخصوص السؤال الذي وجهه الباحث من خلال الاستبانة الى افراد عينة الدراسة والمتعلق بطلب رأي المعلم في تقديم اقتراحات يراها ضرورية لتحسين وضع المعلم فقد تبين للباحث بعد حساب التكرارات أن أكثر الاقتراحات أهمية بالنسبة لهم جاءت أقترحاتهم مرتبة حسب الاولوية كما يلي :

- ١- زيادة الرواتب بما يتناسب مع مستوى المعيشة
- ٢- تحديد نسبة النصاب لكل معلم بما يتناسب وقدرته على العطاء.
- ٣- تقديم الحوافز المادية والمعنوية للمعلمين المبدعين.
- ٤- توفير الجو المناسب للتدريس داخل المدرسة (مدرسة، طلاب ، ادارة)
- ٥- توفير مشاريع اسكانية تخص المعلمين.
- ٦- عقد دورات متخصصة للتأهيل والتدريب.

- ٧- وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
- ٨- تحقيق تقاعد مناسب للمعلم.
- ٩- النظر في بعض القوانين التربوية مثل (الترفيع التلقائي، وتحديد نسبة الرسوب)
- ١٠- تحقيق وضع اجتماعي افضل للمعلم.
- ١١- تحديد سنوات العمل في مهنة التدريس بمدة لا تزيد عن ٢٠ عام.
- ١٢- اعطاء المعلم بعض الصلاحيات الادارية وحرية التصرف في بعض المواقف المختلفة.

الفصل الخامس

* مناقشة النتائج

* التوصيات

الفصل الخامس

مناقشة النتائج :-

أوضح الإطار النظري للدراسة مدى الأهمية التي حظي بها موضوع الاحتراق النفسي من قبل العلماء والباحثين وذلك بتأثير الآثار السلبية التي تخلفها وتنعكس بالتالي على مستوى أداء وفاعلية العاملين في مختلف المؤسسات التي يشكل العنصر البشري فيها محور العمل ، فقد سعت تلك الدراسات والنظريات للكشف عن الدواعي والأسباب التي تقف مباشرة وراء حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي كما حاولت بيان الوسائل والأساليب الممكنة للحد من أثارها .

وجاءت رؤية الباحث لمبررات المشكلة منسجمة مع الهدف الذي وضعه من أجل دراسة هذه الظاهرة ومدى ارتباطها وعلاقتها مع ضغوط العمل التي يعاني منها المعلمون العاملون في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم في السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية فقد استهدفت الدراسة محاولة التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي والعوامل المسببة لها عند المعلمين ، كما استهدفت قياس مستوى ضغوط العمل ومصادره لدى هؤلاء المعلمين ، ومن ثم الكشف عن مدى الارتباط القائم بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل التي يتعرضون لها خلال مزاولتهم لمهنة التعليم .

وبالنسبة لنتائج التحليل الإحصائي الذي تضمنته الدراسة فقد أشارت إلى الطبيعة الديمغرافية المتجانسة لأفراد عينة الدراسة الأمر الذي يراه الباحث باعثاً إيجابياً بالنسبة لاستجابات أفراد العينة ، ويعزز وجهة نظره في تحديد المتغيرات التي تناولتها الدراسة .

أما فيما يتعلق بالسؤال الأول الذي تحدث عن مستوى الاحتراق النفسي ، فقد جاءت نتائج التحليل الإحصائي لتؤكد على أن مستوى الاحتراق النفسي بالبعد الكلي و / أو بالأبعاد

الفرعية التي حددتها عالمة ماسلاش في مقياسها المقنن حول الاحتراق النفسي كان معتدلاً ،
وتتسجم هذه النتيجة مع ما كانت توصلت إليه دراسات كل من الطحايبة ، (١٩٩٥) الدبابسة ،
(١٩٩٣) ، والعقرباوي ، (١٩٩٤) ، كما انسجمت نتائج الدراسة مع ما كانت توصلت إليه
دراسة العضايبة ، (١٩٩٠) التي بحثت في مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري ومديرات
المدارس الثانوية الحكومية في الأردن حيث أشارت نتائج التحليل الإحصائي إلى أن مدير
المدرسة يعاني من درجة معتدلة في الاحتراق النفسي بالبعد الكلي والأبعاد الفرعية .

وقد لوحظ أن هذه النتيجة اختلفت مع ما كانت دراسة الحرتاوي ، (١٩٩١) قد توصلت
إليه فيما يتعلق ببعده (نقص الشعور بالإنجاز) إذ جاءت نتائجها على هذه البعد لتشير إلى وجود
درجة عالية من الاحتراق النفسي عند المرشدين التربويين في الأردن على بعد نقص الشعور
بالإنجاز بينما أشارت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي عند هذا البعد كان معتدلاً كما
تعارضت نتائج الدراسة مع ما كانت توصلت إليه دراسة دواني وزملاؤه ، (١٩٨٩) التي
أجريت على معلمي المدارس الحكومية في الأردن فيما يتعلق ببعده (الاجهاد الانفعالي) حيث
أشارت دراسة دواني إلى أن مستوى الاحتراق النفسي عند المعلمين على هذا البعد كان منخفضاً
بينما كان مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين بحسب نتائج الدراسة على بعد الاجهاد
الانفعالي معتدلاً .

كما لاحظ الباحث وجود اختلاف في نتائج الدراسة بالنسبة للبعد الكلي لمستوى
الاحتراق النفسي مع ما كانت توصلت إليه دراسة (Capel , 1987) التي أشارت إلى أن درجة
الاحتراق النفسي عند المعلمين كانت منخفضة إجمالاً .

ويرى الباحث ان الاتفاق والاختلاف في نتائج الدراسات سواء كانت في البيئة العربية أو في البيئات الاخرى انما يرتبط بجملة من العوامل والاسباب المتعلقة بظروف العمل والبيئة وبرغم ذلك فإن هناك نتائج مشتركة تتحدث عن درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى اوساط العاملين في مهنة التعليم برغم اختلاف طبيعة عملهم ، الأمر الذي يشير الى ضرورة اعادة النظر في النظم التربوية والادارية المثبتة والعمل على تطويرها بما ينسجم وحاجات العاملين ويدعم اتجاهات ايجابية نحو تحسين ظروف العمل .

وفيما يتعلق بالسؤال الثاني الذي سعى الى التعرف على مستوى ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ، فقد جاءت نتائج التحليل الاحصائي لتشير إلى وجود درجة متوسطة نسبياً ضغوط العمل عند معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية كما توصلت الدراسة الى ترتيب الابعاد التي تشكل ضغوط العمل على النحو التالي :-

(١) شكلت ظروف العمل المختلفة المرتبة الأولى التي تسهم في ضغوط العمل حيث بلغت نسبته (٧٧,٦٪).

(٢) شكلت علاقة المعلم بالطالب المرتبة الثانية التي تسهم في ضغوط العمل ، حيث بلغت نسبته (٧٤,٥٢٪).

(٣) شكلت العلاقة مع إدارة المدرسة المرتبة الثالثة التي تسهم في ضغوط العمل ، حيث بلغت نسبته (٦٥,٩٧٪) .

(٤) شكلت العلاقة مع المجتمع المحلي المرتبة الرابعة التي تسهم في ضغوط العمل حيث بلغت نسبته (٦٥,١٠٪) .

(٥) شكلت العلاقة مع العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل المرتبة الخامسة التي تسهم في ضغوط العمل حيث بلغت نسبته (٦٢,٩٢٪) . وبالنظر إلى هذه النتائج فإن الباحث

يرى أن ظروف العمل المتعلقة بالمكان والزمان والمواصلات والظروف الفيزيائية المختلفة هي أهم الأسباب التي تؤدي إلى درجة عالية من ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلمون حيث بلغت النسبة حسب التحليل الاحصائي (٦٠ , ٧٧ %) أي بفارق ١٧ , ٦٠ % عن درجة الحياد وفقاً للمقياس والتي تبلغ (٦٠ %) .

وتأتي نتائج الدراسة مختلفة مع ماكانت توصلت اليه دراسة السميريات ، (١٩٩٥) التي اشارت نتائجها الى أن ظروف العمل المختلفة تأتي في المرتبة الثانية من حيث الشدة والمستوى، في حين جاءت العلاقة مع المجتمع المحلي وأولياء الأمور من حيث الشدة والتي جاءت حسب الدراسة في المرتبة الرابعة ويعلل الباحث هذا الاختلاف في البيئتين الفلسطينية والاردنية بما يلي :-

١- ان البنية التحتية لقطاع التعليم والمتعلقة بالابنية المدرسية وظروف العمل في البيئة الفلسطينية تأثرت كثيراً بسياسات الاحتلال الاسرائيلي ولا زالت وزارة التربية والتعليم في السلطه الوطنية الفلسطينية تسعى الى معالجة هذا الوضع الخطير والذي يؤثر بالضرورة على أداء المعلمين وعطائهم في ظل ظروف عمل صعبة وقاسية ، بينما الدلائل تشير الى وجود درجة عالية من الاهتمام بظروف العمل المختلفة وبخاصة فيما يتعلق بالابنية المدرسية في الاردن بسبب حالة الاستقرار الممتدة هناك .

٢- مايعانيه المعلمون في حركة التنقل من والى مدارسهم والمعوقات التي تؤثر على حركتهم بسبب سياسات الاحتلال وممارسته التي تؤثر في معظمها على طبيعة عمل المعلمين كما تتسجم نتائج الدراسة مع ماكانت توصلت اليه دراسة المحمداوي ، (١٩٩٠) المساعد (١٩٩٢) التي كانت اشارت نتائجها الى أن مستوى الضغوط المهنية كانت اعلى من الدرجة المعيارية التي حددتها استبانة الدراسة .

كما اتفقت نتائج الدراسة مع ما كانت توصلت اليه دراسة ديراني ، (١٩٩٢) فيما يتعلق بمصادر الضغط ومستوياتها الا انها اختلفت معها في ترتيب مصادر الضغط من حيث الشدة .

كذلك تعارضت نتائج الدراسة من حيث ترتيب مصادر الضغط مع ماكانت تناولته نتائج دراسة الهمشري ، (١٩٩٣) والتي دلت نتائجها على أن مصادر الضغط كانت على النحو التالي على الترتيب :- حوافز العمل ، العلاقة مع الادارة ، ظروف العمل المختلفة .

وفيما يتعلق بالفرضيات فقد دلت نتائج التحليل الاحصائي الى مايلي :-

١- لوحظ عدم وجود فروق دالة احصائي تعزى الى متغير الجنس بالنسبة للاحتراق النفسي على بعد الاجهاد الانفعالي ، حيث يستوي الذكور والاناث في درجة الاحتراق النفسي عند هذا البعد كما يستوي الذكور والاناث في درجة الاحتراق النفسي على البعد الكلي حسب مقياس ماسلاش ، الا أن نتائج التحليل كشفت عن وجود فروق ذات دالة احصائيا على بعدي ، تبلد الشعور ، ونقص الشعور بالانجاز وذلك لصالح المعلمين ،

وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة العضايمة ، (١٩٩٠) حول عدم وجود فروق دالة احصائياً على البعد الكلي وبعد الاجهاد الانفعالي بينما اختلفت معها فيما يتعلق ببعد تبلد الشعور بالانجاز كما اتفقت نتائج الدراسة مع ماتوصلت اليه دراسة العقرباوي ، (١٩٩٤) في عدم وجود فروق دالة احصائياً على البعد الكلي للاحتراق كما تتفق مع دراسة (Maynard , 1993) فيما يتعلق بمستوى الاحتراق النفسي على متغير الجنس .

كما اختلفت النتائج مع ماتوصلت اليه دراسة دواني وآخرون (١٩٨٩) التي اشارت

نتائجها الى وجود فروق دالة احصائيا تعزى الى متغير الجنس على بعد الاجهاد الانفعالي .

٢- وفيما يختص بالفرضية الثانية :- فقد دلت النتائج عن عدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على أستبانة ضغوط العمل تعزى الى متغير الجنس وذلك على البعد الكلي للأستبانة،

بينما كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دالة احصائيا بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على الاستبانة بالنسبة لبعد العلاقات الرسمية وغير الرسمية مع زملاء العمل وذلك لصالح المعلمات ، وهذا يعني أن ضغوط العمل على هذا البعد عند المعلمات اعلى من المعلمين، ويفسر الباحث ذلك الى خصوصية المرأة وظروفها المعيشية حيث يمكن أن يشكل ذلك سبباً في طبيعة العلاقات الشخصية مع زملاء العمل .

وتلنقي هذه النتائج مع ما توصلت اليه دراسة الهمشري ، (١٩٩٣) من عدم وجود فرق دال احصائياً بين متوسطات استجابات افراد العينة على مقياس الضغط يعزى الى متغير الجنس .

بينما يتعارض نتائج الدراسة مع ماكانت توصلت اليه دراسة رمضان ، (١٩٩١) دراسة (Friesen,1986)

دراسة ابو مغلي ، (١٩٨٧) التي بينت نتائجها وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير الجنس وذلك لصالح الذكور وبرغم ذلك فإن دراسة رمضان ، (١٩٩١) اشارت الى أن المعلمين والمعلمات يعانون من مستوى منخفض من ضغوط العمل الا أن المعلمين هم اكثر تعرضاً للضغط من المعلمات وفي ذلك تحدثت دراسة (Stern,1980) عن أن المعلمين يتعرضون لمستويات اعلى من الضغوط قياساً مع المعلمات وكذلك اشارت دراسة (Harrison 1983) ويعزز الباحث تعرض المعلمين الذكور الى مستويات اعلى من الضغوط الى الابعاء الوظيفية والاسرية التي يتحملها المعلمون قياساً مع الابعاء التي تتأط بالمعلمات .

٣- وحول نتائج الفرضية الثالثة فقد كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن عدم وجود

فروق دالة احصائية على استبانة الاحتراق النفسي يعزى الى الحالة الاجتماعية .

وهذا يعني أن المعلمين والمعلمات يتعرضون للأحترق النفسي بصرف النظر عن حالتهم

الاجتماعية، وتلقي هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسات (Montgomery, 1989) و (Harrison ,

1983) المشار اليها في دراسة عبد الرحمن ، (١٩٩٢) .

وكانت دراسة (Mcbrude, 1987) قد توصلت الى وجود فروق احصائية تعزى الى متغير الحالة

الاجتماعية لصالح المتزوجين وغير المتزوجين بينما لم تكشف عن وجود فروق لصالح الفئة

الثالثة (الأرمل) .

ويعزو الباحث الى عدم وجود الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين الى تجانس المجتمع

ال فلسطيني في الظروف التي يتعرض لها بحيث لم تستطع النتائج ان تكشف عن أي فروق

تعزى لصالح متغير الحالة الاجتماعية .

٤- وحسب الفرضية الرابعة :- فقد كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن عدم وجود

فروق دالة احصائية بين متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على استبانة ضغوط العمل يعزى

الى الحالة الاجتماعية وذلك على البعد الكلي للأستبانة الا انها كانت دالة احصائيا عند البعدين

:-

أ- العلاقة مع المجتمع المحلي .

ب- العلاقة بين المعلم والطالب .

وذلك بين المعلمين المتزوجين وغير المتزوجين لصالح المتزوجين، وهذا يعني ان المعلمين

المتزوجين يتعرضون لضغوط عمل على هذين البعدين اكثر من غير المتزوجين، ويعلل الباحث

ذلك من وجهة نظره الا ان المعلمين المتزوجين هم اكثر ادراكا لحاجات الطلاب وفهمهم

لسلوكاتهم وكذلك لحاجات المجتمع المحلي من غير المتزوجين الامر الذي يشكل فيه هذين البعدين ضغوطا على المعلمين.

٥- وبالنسبة لمتغير العمر فقد كشفت نتائج فحص الفرضية عن عدم وجود فروق دالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي تعزى الى متغير العمر ، وهذا يعني أن جميع المعلمين على اختلاف فئاتهم العمرية يعانون درجة من الاحتراق النفسي، ويلاحظ ان هذه النتائج تعارضت مع ماكانت اشارت نتائج الدراسة التي اجراها كل من (Anderson and Iwanicki, 1984) و العضائيلة ، (١٩٩٠) الذين توصلوا الى أن المعلمين الاكبر سناً هم اكثر تعرضاً من المعلمين الأصغر سناً سواء كان ذلك في البعد الكلي لاستبانة الاحتراق النفسي حسب ماسلاش أو على الأبعاد الفرعية الثلاثة .

يعزو الباحث عدم وجود فروق ذات دالة احصائية من بين متوسطات الاستجابات لأفراد عينة الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي تعزى الى متغير العمر وذلك بسبب تماثل الظروف التي يعيشها المعلمون الجدد أو المعلمون الذين قضوا فترة من عمرهم في سلك التعليم حيث وجد أن جميع هؤلاء شكوا من ظروف العمل وشكوا من طبيعة العلاقة مع الاداره وشكوا من كذلك من عدم اكتراث أولياء الأمور بمصالح أبنائهم .كما لوحظ من ملاحظات المعلمين التي دونوها في استجاباتهم تجانس مطالبهم ومشكلاتهم التي تدفع بهم الى ضغط نفسي ومهني يؤدي بهم الى الإحترق النفسي وان ذلك منوط بعدم وجود صدى لمطالبهم ومعاناتهم واحتياجاتهم داخل المدرسه الأمر الذي ينسجم مع طبيعة المشكله التي حددها الباحث في رصده لها .

٦- وحسب الفرضية السادسة فقد كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن عدم وجود فروق

دالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة ضغوط العمل بالنسبة للابعاد التالية :

أ- العلاقة مع المجتمع المحلي.

ب- العلاقات الرسمية مع زملاء العمل.

ج- العلاقة مع ادارة المدرسة.

بينما كشفت عن وجود فروق دالة ومعبرة على بعدي (العلاقة بين المعلم والطالب) و (ظروف العمل) حسب متغير العمر .

ومن اجل تحديد فئات العمر المقصورة استخدمت الدراسة اختبار (LSD) الذي يفحص الفروق من الفئات المستهدفة حيث كشف عن وجود الفروق الدالة احصائيا لدى المعلمين من كبار السن الموزعين على الفئات من (٤١ سنة - ٥٠ سنة) وذلك عن بعد (العلاقة بين الطالب والمعلم) وبعد (ظروف العمل) .

ويفسر الباحث ذلك (من وجهة نظرة) الى ان المعلمين الاكبر سنا يتأثرون نفسيا واجتماعيا بأقل المؤثرات التي يتعرضون لها وهذا يرتبط مباشرة مع مستوى الرضا عن المهنة كما اتفقت مع دراسة التي اجرتها رمضان ، (١٩٩١) والتي اشارت فيها الى ان متغير العمر يؤثر تأثيراً دالاً ومعبراً عن مستوى وطبيعة الضغوط المهنية التي يتعرض لها المعلمون. كما اتفقت ايضاً مع الدراسة التي اجراها الهمشري (١٩٩٣) والتي كشفت كذلك عن وجود فروق دالة في مستويات التوتر التي يحس بها العاملون وتعزى الى متغير العمر .

ويرى الباحث ان الضغوط المهنية ببعد الكلي وابعادها الفرعية التي يتعرض لها المعلمون كانت سبباً مباشراً عند المستجيبين للإفصاح عن مشاكلهم التي يعانون منها في اجاباتهم على السؤال الخاص بين الاستبانة وكان ذلك واضحاً على تجانس هذه المشكلات وتمائلها برغم التوزيعات التكرارية المتعددة لفئات أعمار المعلمين .

٧- وحول متغير المستوى التعليمي فقد كشفت نتائج فحص الفرضية السابعة عن وجود

فروق دالة احصائيا بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي تعزى الى متغير المستوى التعليمي.

- وقد اختلفت نتائج الدراسة مع ما كانت توصلت اليه دراسة العقرباوي (١٩٩٤)

والتي افادت بعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير المستوى التعليمي في ادراك مديريّة المدارس لمستوى الاحتراق النفسي.

كما اختلفت ايضا نتائج الدراسة مع دراسة عبد الرحمن (١٩٩٢) التي اشارت انه

ليس هناك فروق ذات دلالة بين متوسطات درجات افراد عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة تعزى الى المؤهل العلمي. ويرى الباحث ان هذا الاختلاف في النتائج يعزى الى اختلافات في ظروف العمل بين كل من البيئة الاردنية والبيئة الفلسطينية باختلاف القوانين والانظمة والسياسات والظروف السياسية.

٨- لم تكشف نتائج التحليل الاحصائي للفرضية الثامنة عن وجود فروق دالة احصائية

بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة ضغوط العمل تعزى الى متغير المستوى التعليمي وهذه النتائج تعني ان جميع المعلمين على اختلاف مستوياتهم العلمية يتعرضون لضغوط العمل اثناء الخدمة.

- ويلاحظ الباحث وجود تفاوت بين نتائج الفرضية السابعة والثامنة فيما يتعلق بوجود

او عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة تعزى الى متغير المستوى التعليمي وفي الوقت الذي كشفت فيه النتائج عن وجود فروق دالة احصائياً في استجابات افراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة لم تكشف نتائج التحليل

الاحصائي عن أي فروق ذات دلالة احصائية على استبانة الضغوط المهنية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

وهذا يعني ان جميع المعلمين يتعرضون لضغوط مهنية بنفس المستوى رغم اختلاف مستوياتهم العلمية. وتلتقي هذه النتائج مع ما توصل اليه كل من محمداوي (١٩٩٠) و (Krantz and Raisan, 1988) حيث كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة الضغوط المهنية تعزى الى متغير المستوى التعليمي. ويرى الباحث ان التفاوت الذي حصل في تحليل نتائج الفرضية السابعة والثامنة فيما يتعلق بالبعدين (الاحترق النفسي وضغوط العمل) التي يتعرض لها المعلمون مردها الى ان المعلمين العاملين في سلك التعليم يتعرضون جميعا الى نفس الضغوط المهنية بصرف النظر عن مستوياتهم العلمية بينما تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة ناجمة عن ضغوط العمل وبالتالي فان مستوى الاحتراق قد يختلف بالضرورة بين معلم واخر باختلاف العديد من المتغيرات والتي منها متغير المستوى التعليمي لانها تتعلق برود الفعل فهي متفاوتة بين الناس.

٩- وبالنسبة لمتغير سنوات الخدمة (الخبرة) الذي فحصه الفرضية التاسعة فقد كشفت نتائج التحليل الاحصائية للفرضية عن عدم وجود فروق دالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة الاحتراق النفسي تعزى الى متغير سنوات الخدمة أي ان جميع المعلمين على اختلاف سنوات عملهم في مهنة التعليم يتعرضون للاحتراق النفسي وقد تعارضت هذه النتائج مع ماكانت قد توصلت اليه دراسة دواني واخرون (١٩٨٩) والتي بحثت في مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين الاردنيين حيث كشفت نتائجها عن وجود فروق دالة احصائية مع مقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة يعزى الى متغير سنوات الخدمة.

بينما اتفقت نتائج الدراسة مع ما كانت توصلت اليه (Marten 1990) عن عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الاحتراق النفسي وسنوات الخدمة. كما اختلفت نتائج الدراسة مع الدراسة التي اجراها مقابلة وسلام (١٩٩٣) والتي توصلت نتائجها الى وجود فروق دالة احصائيا بين درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمين وسنوات الخدمة. كما اتفقت نتائج الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة الحرتاوي (١٩٩١) التي افادت بعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي على تكرار مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بالكلية وبأبعاده الثلاثة الفرعية تعزى الى سنوات الخدمة .

١٠- بالنسبة للفرضية العاشرة فقد دلت نتائج التحليل الاحصائي عن عدم وجود فروق دالة احصائية بين متوسطات استجابات عينات الدراسة على استبانة ضغوط العمل تعزى الى متغير سنوات الخدمة.

يعزو الباحث وجود التجانس في نتائج الفرضيتين التاسعة والعاشرة والمتعلقة بمتغير سنوات الخدمة او على بعدي الاحتراق النفس وضغوط العمل الى ما يلي :

١- ان ضغوط العمل التي يعاني منها المعلمون على اختلاف فئاتهم العمرية وسنوات الخبرة التي عملوا فيها هي متساوية بتساوي ظروف العمل واجراءاته والوضع المدرسي والقوانين والأنظمة .

٢- ان الاحتراق النفسي ظاهرة تتجم عن عدد من المؤثرات تقف ضغوط العمل في مقدمتها وبالتالي فان سنوات الخدمة حسب نتائج الدراسة لم تكشف عن وجود فروق من متوسطات استجابات افراد الدراسة.

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة المحمداوي (١٩٩٠) التي كشفت عن وجود فروق في ضغوط العمل دالة احصائيا تعزى الى عدد سنوات الخدمة. كما اتفقت مع دراسة

الهمشري (١٩٩٣) التي اشارت نتائجها الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة الخاصة بالضغوط تعزو الى سنوات الخدمة.

كما اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة السميرات (١٩٩٥) التي اشارت الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة على استبانة الضغوط وفقاً لمتغير سنوات الخدمة.

١١- وحول الفرضية الحادية عشرة التي بحثت في مدى الارتباط بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل وقد كشفت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود معامل ارتباط ايجابي للعلاقة بين الاحتراق النفسي وفق مقياس ماسلاش المستخدم في الدراسة ومقياس ضغوط العمل . وهذا يعني انه في حال زيادة ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلمون يصاحبها بالضرورة زيادة في مستوى الاحتراق النفسي. يشير الباحث ان نتائج هذه الدراسة تتسجم مع الادب التربوي المتعلق بموضوع الاحتراق النفسي وضغوط العمل والتي اشارت الى العديد من الدراسات فيه من وجود علاقة دالة وايجابية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي (Montqomry , 1988) (Richard, 1989) وغيرهم من الدراسات التي كشفت عن وجود علاقة ارتباطية دالة ايجابيا بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي وهذا يشير الى العديد من الاقتراحات ويوحي بالعديد من التوصيات المتعلقة بضرورة الأخذ بالاعتبار ازالة مظاهر الضغط التي يتعرض لها المعلمون لضمان مستوى منخفض جدا من الاحتراق النفسي حيث يلاحظ ان المعلمين الذين يعانون من الاحتراق النفسي يواجهون مشكلات تتعلق بالتوتر الناجم عن ضغوط العمل وان هذا التوتر يرتفع كلما ازدادت الضغوط وينخفض كلما انخفضت وكانت دراسة (Ferber , 1984) قد تناولت العوامل الضاغطة التي تشجع على الاحتراق النفسي وتدفع اليه. حيث اشارت نتائج تلك

الدراسة التي أجريت على عينة من (٣٦٥ معلما في مدارس نيويورك) الى ان اهم اسباب الاحتراق النفسي كانت ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلمون وخاصة فيما يتعلق بعلاقاتهم مع الادارة والطلاب وبذلك تلتقي نتائج الدراسة هذه من دراسة (Ferber , 1984) في اعتبار ان ضغوط العمل سببا مباشرا للاحتراق النفسي.

- كما تلتقي هذه النتائج مع ما كانت توصلت اليه دراسة عسكر واخرون (١٩٨٦) التي هدفت الى معرفة مدى تعرض معلمي المدارس الثانوية بالكويت لظاهرة الاحتراق النفسي وارتباطها بمصادر الضغوط في مهنة التعليم حيث كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة بين ضغوط العمل الناجمة عن مهنة التدريس وبين الاحتراق النفسي.

التوصيات

في ضوء ما توصلت اليه الدراسة من نتائج وفي ضوء المناقشات والاستنتاجات التي تم

عرضها فان الباحث وبناء عليه يوصي بما يلي :

- ١- ضرورة اعادة النظر من قبل الجهات المختصة في اوضاع المعلمين المعيشية والمهنية.
- ٢- العمل على تطوير المعلمين مهنيا واجتماعيا لغايات تحسين مدخلات العملية التربوية.
- ٣- ضرورة اعادة النظر في عدد الحصص ونصاب المعلم.
- ٥- ان يكلف المعلم بالمادة ذات الاختصاص.
- ٦- ضرورة مشاركة المعلم في تطوير المناهج.
- ٧- ايجاد طرق مناسبة لاستقطاب اولياء امور الطلبة للتعاون مع المدرسة والمعلم مثل (احياء المناسبات الدينية والوطنية مشاركة اولياء الامور بها).
- ٨- التنسيق والتعاون ما بين وزارة التربية والتعليم وزارة التعليم العالي وتوظيف نتائج البحوث العلمية لخدمة العملية التعليمية التعليمية .
- ٩- ضرورة إجراء المزيد من البحوث التي تساعد في تطوير الوضع التعليمي.

قائمة المراجع

* المراجع العربية

* المراجع الأجنبية

المراجع العربية

* ابراهيم ، لطفي (١٩٩٤) ، عمليات تحمل الضغوط في علاقاتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين ، مجلة البحوث التربوية ، جامعة قطر ، ٣(٥) ص ٩٥-١٢٦ .

* ابو عيشة ، زاهدة (١٩٩٧) ، مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .

* ابو مغلي ، سمير عبد الله (١٩٨٧) ، مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الاعدادية والثانوية . رسالة ماجستير غير مشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان ، الاردن

* توف ، محيي الدين (١٩٨٩) ، الانتاجية العلمية لاعضاء هيئة التدريس بجامعات الخليج العربي . مكتب التربية العربي الاول لدول الخليج ، الرياض .

* جبر ، أحمد ، وعساف ، عبد (١٩٩١) ، الضغوط التي يعاني منها الأستاذ الجامعي في الضفة الغربية ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين .

* جبريل ، موسى (١٩٩٥) ، تقديرات الاطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم وعلاقتها بتقديرات ابائهم و امهاتهم ، مجلة دراسات ، الجامعة الاردنية ، عمان ، الاردن .

* جيرنس ، كاري ، (١٩٨٦) ، الاقتران النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية - ترجمة علي عسكر . مجلة العلوم الاجتماعية ، عدد ١٤(٤) ص ٣٤٨-٣٥٥ .

* الحرتاوي ، هند عبد الله ، (١٩٩١) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الاردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، أربد ، الأردن .

* الدبابسة ، محمود احمد ، (١٩٩٣) ، مستويات الاستنفاد النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في الاردن وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، الجامعة الاردنية ، عمان الاردن ، ١٩٩٣ .

* دواني ، كمال ، و(اخرين) (١٩٨٩) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الاردن ، المجلة التربوية ج١٩ ص ٢٥٣-٢٧٣ .

* ديراني ، محمد عبد (١٩٩٢) ، مصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في مديرتي التربية والتعليم الاولى والثانية في محافظة عمان ، مجلة دراسات ، الجامعة الاردنية مجلد ١٩ (أ) ع (٢) ص ١٩٠-٢٣١ .

* الرشدان ، مالك احمد (١٩٩٥) ، الاقتران النفسي لدى اعضاء هيئة التدريس الجامعات الاردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، اربد ، الاردن .

* رمضان ، نعمت (١٩٩١) الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية في مديرية عمان الاولى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان الاردن .

* السميرات ، سهام (١٩٩٥) الضغط النفسي لدى مديري المدارس الحكومية في لواء مادبا ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان ، الاردن .

* صادق ، حصة محمد (١٩٩٤) ، التوتر لدى مديري ومديرات المدارس القطرية . مجلة حولية التربية ، جامعة قطر ، قطر عدد ١٠ ص ٩٦-١٣٩ .

* الطحايين ، زياد لطفي (١٩٩٥) مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الاردن وعلاقتها ببعض المتغيرات . رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاردنية ، عمان ، الاردن .

* طوقان ، علي ، (١٩٩١) النمط القيادي لمديري المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية وتأثيره في الرضا الوظيفي للمعلمين ، رسالة ماجستير ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس، فلسطين .

* عبدالله ، تيسير (١٩٩٤) ، الإجهاد النفسي لدى عينة من المعلمين الفلسطينيين في مدينة القدس ، مجلة جامعة بيت لحم ، جامعة بيت لحم ، ع(١٣) ، ص:٦٣-٧٩ .

* عبد الرحمن ، علي أحمد (١٩٩٢) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، إربد ، الأردن .

* العدوان ، محمد بركات (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 والضغط النفسي لدى مدرسي الجامعات في الوطن المحتل في الضفة الغربية ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) مج(٣) ع(١٠) ص:٣٠-٥٧.

* عسكر ، سمير ، وآخرون (١٩٨٦) ، مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي ، المجلة التربوية مج (٣) ع(١٠) ص ٩-٤٣ .

* عسكر ، سمير أحمد (١٩٨٨) ، متغيرات ضغط العمل : دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة الإدارة العامة مج(٢٨) ع (٦٠) ص:٦-٦٥.

* العضايه (١٩٩٠) ، الاستنفاد النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .

* العقرباوي (١٩٩٤) ، مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان، الأردن .

* العقيلي عمر وصفي (١٩٩٧) ، الإدارة ، أصول وأسس ومفاهيم ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

* المحمداوي ، محمود (١٩٩٠) ، قياس الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية ، رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية ، العراق .

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

* مقابله ، نصر ، وسلامه ، كايد (١٩٩٣) ، دراسة لظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين الأردنيين في ضوء عدد من المتغيرات ، دراسة قيد النشر ، مجلة جامعة دمشق ، دمشق ، سوريا .

* الهمشري ، عمر (١٩٩٣) ، درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن ، مجلة دراسات الجامعة الأردنية، مج(٢٠-أ) ع(٣) ص ٢٠٥-٢٤٥ .

* هوارى ، سيد (١٩٨٥) ، المدير الفعال القاهرة ، مكتبة جامعة عين شمس .

References

- * Assaf, Abed , and Jaber, Ahmmad (1996) Sources of stress Among High School Teachers in the Occupied Territories- West Bank, Al Najah University, Humanistic Journal (10) 7-33.
- * Assaf.A.M. (1989). Faculty Members Stress and Burnout in two major - West Bank Universities. Dessertation Obstracts International, 50(3),633.
- * Austin, Dean-A. (1981). The Teacher Burnout Issue. Joperd .Nov./Des.P.P.35-36.
- * Anderson G. & Twanicki, F. (1984). Teacher Motivation and its relation to burnout, Educational Administration Quarterly 20(2) 109-32.
- * Blacke R. and Mouton,J.S. (1987). "The Managerial Grid: The Key To leadership Excellence". (Houston:Gulf Publishing Co.).
- * Blix, A.Cruise, R. and Mitchell, B. (1994). Occupational Stress among University Teachers. Educational Research. 36(2). 157-169.
- * Calammidas, A. (1979). Distress and Burnout Will Kill Productivity, Pennsylvania State University Continuing Education News. State College, Pa: Management developing Service.
- * Capel, S.A. (1987). The Incidence of and influences on stress and burnout in secondary school teachers. British Journal of Educational Psychology, 2,279-288.
- * Cedoline, A.J. (1982). Job Burnout in Public Education, Symptoms, Causes, and Survival Skills", Teachers College, Columbia University, New York.
- * Cox, Tom, (1982). Stress, Macmillan Education LTD, London.
- * Dalmau, Mary E.(1989). "Study of Causal Models of Teacher Preceptions of Principal Leadership Behaviour and Its Impact on Teacher Stress Satisfaction, and Preformance", (University of Houston, 1988). Dissertation Abstracts International, Vol,49,No. 7 Jan. 1989, p. 1634.
- * Dunham, J. (1992). Stress In Teaching: Second Edition. Biddles Ltd, Buildford and King's Lynn:London.
- * Ferber,Bary.A.,(1984). Stress and burnout in suburban teachers, . The Journal of Educational Research, vol. 77,No.6,Jul/Aug.
- * Friesen, David.(1986) "Overall stress and Job satisfaction as predictors of Burnout". Paper presented at the Annual Meeting of American Educational Research Association 67th, San Francisco , CA, April 26-20.

- * Gavin, J.A. and Axelord, W. (1977). Management Stress and Strain Among Organization. Journal of Vocational Behaviour, 11.66.74.
- * Hurst, F.W. (1990). Decisional States and Burnout among Teachers Community Colleges. Dissertation Abstracts International .v.50(4).1064-A.
- * Harrison, S. (1983). The sources of teacher burnout among the elementary teachers of Mississippi (University of southern Mississippi, 1982. Dissertation Abstract International, 44(5). 1333- A.
- * Kelley, Betty and Gill, D.(1993) "An Examination of Personal/ Situational - Variables Stress Appraisal, and Burnout in Collegiate Teacher Coaches,' Research Quartely for Exercise and Sport, vol. 64, No. 1,pp. 94-102.
- * Krantz , David s. and shera E. Raisen, (1988) environ mental stress , reactivity and is chaemic heart disease , British Journal of Midical Psychology , vol , 61 part I, March .
- * Kyriacou, Chris and Sutcliffe, J. (1978). Teacher Stress and Satisfaction. Educational Research, 21 (2). 89-96.
- * Lazarus, R.S. and Folkman (1984): Stress, Appraisal and Coping. Ny, splger p 12.1984.
- * Maslach, C., (1982). Understanding Burnout: Definitional Issues in Analysing A complex Phenomenon:, in Whiton Paine, "Job Stress and Burnout, Research, Theory, and Intervention Perspectives": Sage Publications, INC., Beverly Hills, California, 1982, p.p. 29-40.
- * Maslach, C., and Jackson, S. (1986). Maslach burnout Inventory (2nd ed.) . Palo, Ca: Consulting Psychologists Press.
- * Maslach, C., and Pine, A. (1977). The Burnout Sybndrome in the Day Care Setting. Child Care Quaterly, 6,100-113.
- * Maynard-Id, Jo Anna:(1993) An Analysis of Occupation Burnout Among Teachers in selected Urban schools', Texas southern University , 1993 Diss. Abs. Int., Vol. 53 No. 12 Jun, 1993. p. 4138.
- * Montgomery, Yvonne K.W.(1988) Perceived Leadership style of supervisor and the Relationship to Burnout in Female Middle Administrators in Higher Education, Oklahoma State University. Diss. Abs. Int, vol 49, No. 11 May, P.3271.
- * Mc Brude Carolyn Jean. (1981) Acomparative Analysis of Burnout Factors Between year round and Traditional Colendar school Administrators, Dissertaton Abstracts International , Pepperdine Uni, vol 49. No,9.
- * Nauratit, M.J. (1989). The Alienated Librarian Greenwood press. New york Westport Connecticut: London.

- * Schiavo, a. M. (1991). The Relationship between Stress, Hardiness and Burnout, vol(7),2227-A.
- 29- Stern W. (1980). Teacher absentce in at the secondary school Level: An investingation of work- related attitudes and demographis correlates, (un published doctoral dissertation Michigan State University). Dissertation Abstracts International. 41.10(4246-A).
- * Richard, Van Scotter (1991). Social Foundation of Education, Prentice Hall, Englewood Gliffs, New Jersey.
- * Weiskof, Particia E. (1980). Burnout Among Teacher of Exceptional Children, Execptional Children, Vol. 47,No.1,P.P. 18-23.
- * Youree,B.B. (1985). A study of the levels of Burnout Perceived by faculty members in the state universities and community colleges in Teunessee governed by the state board of regents, Dissertation. Abstracts International, 45(8),2416-A.

الملاحق

* ملحق رقم (١)

* ملحق رقم (٢)

* ملحق رقم (٣)

* ملحق رقم (٤)

* الخلاصة بالإنجليزية

ملحق رقم (١)
أدوات جمع المعلومات
(الاستبانة)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة النجاح الوطنية •

كلية الدراسات العليا

أخي المعلم / أختي المعلمة

تحية احترام وتقدير وبعد ...

ينوي الباحث اجراء دراسة ميدانية بهدف التعرف على العلاقة بين العوامل النفسية وضغط العمل وتأثير ذلك على عدد من المتغيرات الديمغرافية لدى معلمين ومعلمات المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية وذلك أستكمالاً لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية •

ولتحقيق أهداف الدراسة نضع بين أيديكم أستبانته تتكون من ثلاثة أقسام كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة • يرجو الباحث من حضراتكم التكرم بالاطلاع على الأستبانته بأقسامها وقراءة الفقرات قراءة مستفيضة واختيار مستوى استجاباتكم على كل واحدة منها حسبما ترون ذلك ينسجم ومشاعركم خلال العمل •

أن البيانات والمعلومات التي سوف تتوصل اليها الدراسة ستبقى لغايات البحث العلمي والتحليل الإحصائي وفي غاية من السرية •
أمل من حضراتكم مساعدتي في أنجاز هذه الدراسة التي تعتمد في صدق نتائجها على دقة اجاباتكم •

شكراً لكم حسن تعاونكم ...

وأقبلوا احترامي

الباحث

يوسف حرب

بيانات شخصية ومعلومات عامة

أخي المعلم / أختي المعلمة :-
أرجو وضع إشارة X أمام الأجابه المناسبة .

المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بخلفية المستجيبين

- | | | |
|----------------------|--------------------------------------|-----|
| ٠١ العمر | ١-١ من ٢٠-٣٠ سنة | () |
| | ١-٢ من ٣١-٤٠ سنة | () |
| | ١-٣ من ٤١-٥٠ سنة | () |
| | ١-٤ أكثر من ٥٠ سنة | () |
| ٠٢ الجنس | ١-٢ ذكر | () |
| | ٢-٢ أنثى | () |
| ٠٣ المستوى التعليمي | ١-٣ ثانوية عامة + دبلوم (كلية مجتمع) | () |
| | ٢-٣ بكالوريوس / ليسانس | () |
| | ٣-٣ دبلوم تأهيل | () |
| | ٤-٣ ماجستير فأعلى | () |
| ٠٤ سنوات الخدمة | ١-٤ اقل من ٥ سنوات | () |
| | ٢-٤ ٥-١٠ سنوات | () |
| | ٣-٤ ١١-١٥ سنة | () |
| | ٤-٤ أكثر من ١٥ سنة | () |
| ٠٥ الحالة الاجتماعية | ١-٥ أعزب | () |
| | ٢-٥ متزوج | () |
| | ٣-٥ حالات أخرى (أرمل، مطلق) | () |

القسم الثاني

المقياس النفسي

أرجو وضع إشارة x أمام كل فقرة حسب عدد المرات التي تتناسب وشعورك نحو مهنتك والتي تدرج من (٠-٦) الدرجات تعني :-

- أن الرقم (صفر) يعني أنك لاتعاني من الشعور مطلقاً .
- أن الرقم (١) يعني أن الشعور يتكرر مرات قليلة خلال السنه .
- أن الرقم (٢) يعني أن الشعور يتكرر مرة أو أقل في كل شهر .
- أن الرقم (٣) يعني أن الشعور يتكرر مرات قليلة خلال الشهر .
- أن الرقم (٤) يعني أن الشعور يتكرر مرة في كل أسبوع .
- أن الرقم (٥) يعني أن الشعور يتكرر مرات قليلة في كل أسبوع .
- أن الرقم (٦) يعني أن الشعور يتكرر كل يوم .

٦	٥	٤	٣	٢	١	صفر
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة في كل أسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة قليلة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا تعاني مطلقاً

الرقم	الفقرات	٦	٥	٤	٣	٢	١	٠
١.	أشعر بأستنزاف انفعالي بسبب عملي في مهنة التدريس							
٢.	أشعر مع نهاية اليوم الدراسي بأستنزاف طاقاتي في العمل							
٣.	اتضايق في كل صباح عندما أرى لزاماً علي الذهاب الى المدرسة للتدريس							
٤.	اتفهم مشاعر الطلبة نحو كثير من الامور بسهولة							
٥.	أشعر بأنني اتعامل مع الطلبة على أنهم أشياء لاطلبه							
٦.	أؤمن بأن اليوم الدراسي يشعرني بالاجهاد في تعاملي مع الآخرين							
٧.	أعمل بفاعلية فيما يتعلق بمشاكل الطلاب							
٨.	أشعر أنني احترق نفسياً بسبب ممارستي لمهنة التدريس							
٩.	أرى أن لي حضوري وتأثيري في الآخرين بسبب عملي في مهنة التدريس							
١٠.	ازداد احساسني بالقسوة تجاه الناس بعد أن اصبحت مدرساً							
١١.	أشعر أن لعملي في التدريس أثراً بارزاً في قسوة عواطفني							
١٢.	أشعر بدرجة عالية من النشاط والحيوية							
١٣.	يلازمني شعور بالاحباط بسبب عملي مدرساً							
١٤.	أدرك مستوى الاجهاد الذي اعانيه بسبب عملي في مهنة التدريس							
١٥.	لاأكترث لما يتعرض له طلابي من مشاكل							
١٦.	اتعرض لضغوط حادة بسبب العمل المباشر مع الآخرين							
١٧.	أملك القدرة على خلق أجواء نفسيه مريحه وسهلة مع الطلبة							
١٨.	سعادتي تتجلى في عملي عن قرب مع الطلبة							
١٩.	أعتقد أنني استطعت تحقيق أشياء هامة في عملي بمهنة التدريس							
٢٠.	هناك احساس يراودني بأنني على شفا الهاوية بسبب العمل في مهنة التدريس							
٢١.	أواجه بهدوء المشاكل الانفعاليه والعاطفيه أثناء العمل							
٢٢.	يوجه الطلبة لي اللوم فيما يختص بمشاكلهم							

مقياس ضغط العمل

أرجو منك وضع إشارة x أمام كل فقرة وتحت الخانة المناسبة

رقم	الفقرات	موافق بشده	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق اطلاقا
١	أرى عدم تفهم اولياء امور الطلبة لمشاكل ابنائهم داخل المدرسه					
٢	أرى بأن الطلبة لديهم اتجاهات سلبه نحو التعليم					
٣	أرى ان الرواتب التي يتقاضها المعلم لاتفي ببعض حاجاته الاساسيه					
٤	لست مرتاحاً للعلاقات الشخصيه التي تربط بين المعلمين					
٥	لست راضياً عن المعايير التي تستخدمها الادارة في التعامل بين المعلمين					
٦	أشعر بعدم تقدير المجتمع المحلي للجهود التي يبذلها المعلم تجاه الطلبة					
٧	أرى تراجعاً كبيراً في مستوى أداء الطلبة					
٨	أرى عدم توفر الحوافز التشجيعيه التي تساعد المعلم على الابتكار والابداع					
٩	أشعر بعدم الانسجام بين اعضاء الهيئه التدريسيه بعضهم مع بعض					✗
١٠	أشعر بالقلق تجاه المعايير التي يستخدمها مدير المدرسه من اجل ترقيه المعلمين					
١١	أتضايق لعدم تعاون اولياء امور الطلبة مع الهيئه التدريسيه لحل مشاكل ابنائهم					
١٢	أدرك ان هناك تراجعاً في دافعيه الطلبة نحو التعلم					
١٣	أتضايق لحجم وعدد الطلبة المرتفع داخل الصف الدراسي					
١٤	أشعر ان المعلمين لا يحاولون بناء علاقات شخصيه قويه فيما بينهم					
١٥	أتضايق كثيراً من منع المدير المعلمين المشاركه في صنع القرار					
١٦	أقلق لمستوى الاتجاهات السالبه لدى اولياء الامور نحو التعليم					
١٧	أشعر بالقلق تجاه اهمال الطلبة لواجباتهم المدرسيه					
١٨	لا تروق لي الوسائل المستخدمه في عمليات التقييم والاشراف على المعلمين					
١٩	لدي احساس بأن المعلمين لايسعون الى دعم علاقاتهم الشخصيه بعضهم ببعض					
٢٠	أقلق من اتجاهات اولياء أمور الطلبة السالبه تجاه المعلمين					
٢١	الاحظ تدمراً من قبل الطلبة من ممارسات بعض المعلمين وسلطتهم داخل المدرسه					
٢٢	أشعر بعدم الرضا تجاه الاساليب المستخدمه للنهوض بالنمو النفسي للمعلمين					
٢٣	أرى تكريساً للتمييز بين زملاء العمل في التعامل اليومي					
٢٤	الاحظ عدم اكتراث مدير المدرسه اتجاه تقدير انجاز المعلم وادائه المتميز					
٢٥	أرى أن المعلم أصبح هدفاً لمحاولات الاساءه من قبل الطلبة					

٢٦	أشعر بعدم الرضا تجاه التسافر الشخصي القائم بين المعلمين				
٢٧	أرى ان الاداره المدرسيه لا تحاول العمل على تفهم مشاكل المعلم				
٢٨	تضايقي تعليقات المجتمع المحلي السلبيه تجاه مهنة التعليم				
٢٩	اشعر بالندم تجاه حجم المهام والوظائف التي ينبغي على المعلم القيام بها اضافة للتدريس				
٣٠	لست راضياً عن النمط الاداري الذي يمارسه مدير المدرسه				
٣١	اشعر بتزايد الضغوط التي يحاول اولياء أمور الطلبة ممارستها لصالح ابنائهم				
٣٢	يقلقني عدم اشتراك المعلمين في المناسبات المختلفه لزملاء العمل				
٣٣	لا تتوفر لدى مدير المدرسه القدره على اتاحة الفرصه امام المعلم للنمو المهني				
٣٤	اندمر من كثرة تدخل اولياء امور الطلبة بسير العمل داخل المدرسه				
٣٥	ارى تزايداً في اعداد الطلبة المشاركين في احداث القوضى داخل المدرسه				
٣٦	اشعر بعدم الارتياح لالزام المعلم بتدريس مواد بعيدة عن مؤهله العلمي				
٣٧	لاوجود لآلية التعاون المادي بين اعضاء الهيئه التدريسيه				
٣٨	أشعر أن مؤهلي العلمي يستحق راتباً أكبر بكثير مما أتقاضاه مقارنة مع المهن الأخرى .				
٣٩	أرى تزايداً في اعداد الطلبة ذوي القدرات التحصيليه المنخفضه				
٤٠	بضايقي "عدم توفر الفرص المتاحة امام المعلم للأبداع وتحقيق ذاته				

أخي المعلم / أختي المعلمه . . .

حسب رأيك ماهي أهم ثلاث أقتراحات تقدمها لتحسين وضع المعلم ؟

١-

٢-

٣-

ملحق رقم (٢)

المخاطبات الرسمية المتعلقة بالدراسة

An-Najah

National University

Faculty of Graduate Studies

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة

نجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

الرقم : ٩٧/٢٤٣ د/ع ص

التاريخ : ١٩٩٧/١١/٣٠

السيد الأستاذ وليد الزاغة المحترم،

مدير عام التعليم العام،

وزارة التربية والتعليم .

تحية طيبة وبعد،

الموضوع : تسهيل مهمة الطالب " يوسف حرب محمد عوده " (٩٦٤٩٦٢٩)

أود أعلاكم أن الطالب " يوسف حرب محمد عوده " هو أحد الطلبة المنتسبين لبرنامج الماجستير بكلية التربية / تخصص ادارة تربوية والذي يحمل رقم تسجيل (٩٦٤٩٦٢٩) ، يقوم بدراسة موسومة بـ :

" ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية

وعلاقتها بضغط العمل وبعض المتغيرات الديمغرافية "

وذلك تحت إشراف د. عبد عساف وبموافقة كلية الدراسات العليا ، وبناءً على ذلك أرجو التكرم بتسهيل مهمته بتطبيق أداة بحثه (استبانته) على المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية .

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام،،،

عميد كلية الدراسات العليا

أ.د. علي زيان



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Palestinian National Authority
Ministry of Education



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم

الرقم : وت / ٤ / ٤٧ / ٦٠
التاريخ : ١٩٩٨ / ١ / ٥ م
الموافق : ١٤١٨ / ٩ / ٢٧ هـ

حضرة أ.د. علي زيدان المحترم
عميد كلية الدراسات العليا - جامعة النجاح الوطنية - نابلس
تحية طيبة وبعد ،،،

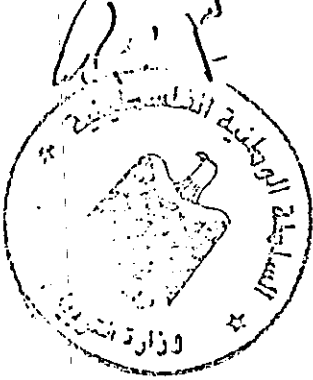
الموضوع : الطالب يوسف حرب محمد عودة

الأشارة : كتابكم رقم ٤٣٠٤٣ / ٢ د ع ص / ٩٧

بتاريخ ١٩٩٧ / ١١ / ٣٠ م

أوافق على طلبكم قيام الطالب المذكور بتوزيع استبانته على المدارس الحكومية في الضفة .
مع الاحترام ،،،،

/ وزير التربية والتعليم



نسخة : الملف.

خ.ل/ع.ع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Palestinian National Authority
Ministry of Education



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم

الرقم : وت / ٤٦ / ٤٠

التاريخ : ١٩٩٨ / ١ / ٥ م

الموافق : ١٤١٨ / ٩ / ٢٧ هـ

حضرة أ.د. علي زيدان المحترم

عميد كلية الدراسات العليا - جامعة النجاح الوطنية - نابلس

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع : الطالب يوسف حرب محمد عودة

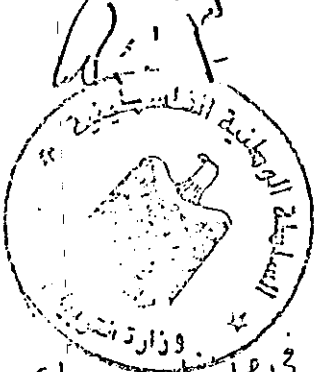
الأشارة : كتابكم رقم ٤٣٠٢ / ٢٤٣ ص / ٩٧

بتاريخ ١٩٩٧ / ١١ / ٣٠ م

أوافق على طلبكم قيام الطالب المذكور بتوزيع استبانة على المدارس الحكومية في الضفة .

مع الاحترام ،،،،

/ وزير التربية والتعليم



نسخة : الملف.

خ.ل/ع.ع

مديري ومدرسات المدارس الثانوية في محافظ نابلس المحترمين
بعد التحية

لأننا نرجو منكم إرسال وصية الطالب المذكور في كونا
مستبانة على معلمين ومعلمات مدارسكم
مع الاحترام



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Palestinian National Authority
Ministry of Education



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم

بسم الله الرحمن الرحيم

علمي ا.ح. ارجو ان يكون

موضوع الرسالة

٢٩٩٨ (١) (٢)

٢٩٩٨ (١) (٢)

مصادف

الرقم: وت / ٤٦ / ٤٠

التاريخ: ١٩٩٨ / ١ / ١٥

الموافق: ١٤١٨ / ٩ / ٢٧ هـ

حضرة أ.د. علي زيدان المحترم

عميد كلية الدراسات العليا - جامعة النجاح الوطنية - نابلس

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع: الطالب يوسف حرب محمد عودة

الأشارة: كتابكم رقم ٢٠٤٣ / ٢٤٣ ص / ٩٧

بتاريخ ١٩٩٧ / ١١ / ٣٠ م

أوافق على طلبكم قيام الطالب المذكور بتوزيع استبانته على المدارس الحكومية في الضفة .

مع الاحترام ،،،،

/ وزير التربية والتعليم



نسخة: الملف.

خ.ل.ع.ع



الانفوخة والدافوات مدرجة ومدرجات

المدراس (الكليات):

١- بنات أم الله (الانفوخة)

٢- = (البرية)

٣- دخول أم الله

٤- = (الكليات)

رجاء الكفاءة مع الخلق يوسف حرب عوده

وتشريع مهمة

الرقم: وت / ٤٧ / ٤٠ / ٦٠

التاريخ: ١٩٩٨ / ١ / ٥ م

الموافق: ١٤١٨ / ٩ / ٢٧ هـ

حضرة أ.د. علي زيدان المحترم

عميد كلية الدراسات العليا - جامعة النجاح الوطنية - نابلس

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: الطالب يوسف حرب محمد عوده

الأشارة: كتابكم رقم ٤٣ / ٢ / ٥٤٣ ص / ٩٧

بتاريخ ١٩٩٧ / ١١ / ٣٠ م

أوافق على طلبكم قيام الطالب المذكور بتوزيع استبانة على المدارس الحكومية في الضفة.

مع الاحترام،،،

/ وزير التربية والتعليم



نسخة: الملف.

خ.ل.ع.ع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Palestinian National Authority
Ministry of Education



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم

الرقم: وت / ٤٧ / ٦٠

التاريخ: ١٥ / ١ / ١٩٩٨م

الموافق: ١٧ / ٩ / ١٤١٨ هـ

حضرة أ.د. علي زيدان المحترم

عميد كلية الدراسات العليا - جامعة النجاح الوطنية - نابلس

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: الطالب يوسف حرب محمد عودة

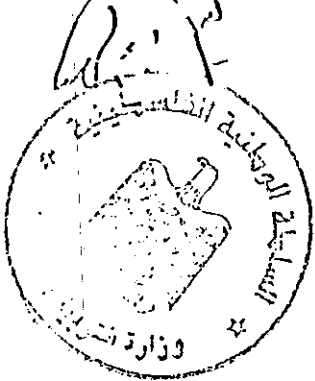
الأشارة: كتابكم رقم ٢٠٤٣ / ٢ د ع ص / ٩٧

بتاريخ ٣٠ / ١١ / ١٩٩٧م

أوافق على طلبكم قيام الطالب المذكور بتوزيع استبانته على المدارس الحكومية في الضفة.

مع الاحترام،،،،

/ وزير التربية والتعليم



نسخة: الملف.

خ.ل.ع.ع

صفحات مبرمجة ودينامية

بسم الله

أرجو ان يكون هذا الموضوع قد تم توزيعه على المدارس الحكومية في الضفة
وأن يكون قد تم توزيعه على المدارس الحكومية في الضفة
مباركاً لكم في عملكم
مع الاحترام

الملحق (٣)

التكرارات والنسب المئوية لإستجابات المعلمين والمعلمات على مقياس ماسلاش للإحترق النفسي

(ن = ٤٨٦)

الرقم	صفر		١		٢		٣		٤		٥		٦	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
١.	٦٢	١٢.٨	٧٠	١٤.٤	٤٠	٨.٢	٩٠	١٨.٥	٤٥	٩.٣	٦٨	١٤.٠	١١١	٢٢.٨
٢.	٤٦	٩.٥	٥٧	١١.٧	٤٩	١٠.١	٥٧	١١.٧	٤٨	٩.٩	٩٥	١٩.٥	١٣٤	٢٧.٦
٣.	١٣٧	٢٨.٢	١١٥	٢٣.٧	٣٩	٨.٠	٥٤	١١.١	٣٥	٧.٢	٤١	٨.٤	٦٥	١٣.٤
٤.	٣٢	٦.٦	١٠	٢.١	١٥	٣.١	٣٤	٧.٠	٤١	٨.٤	٨٣	١٧.١	٢٧١	٥٥.٨
٥.	٣٥٩	٧٣.٩	٤٣	٨.٨	١٤	٢.٩	٢٣	٤.٧	١٢	٢.٥	٢٠	٤.١	١٥	٣.١
٦.	٧٥	١٥.٤	٨٤	١٧.٣	٥٨	١١.٩	٨٨	١٨.١	٣٦	٧.٤	٦٨	١٤.٠	٧٧	١٥.٨
٧.	٢٤	٤.٩	٣٢	٦.٦	١٨	٣.٨	٦٥	١٣.٤	٣٩	٨.٠	٩٧	٢٠.٠	٢١١	٤٣.٤
٨.	١١٩	٢٤.٥	٩٢	١٨.٩	٣٥	٧.٢	٤٣	٨.٨	٤١	٨.٤	٤٦	٩.٥	١١٠	٢٢.٦
٩.	٤٧	٩.٧	٣٩	٨.٠	٣٣	٦.٨	٦٠	١٢.٣	٤٤	٩.١	٩٠	١٨.٥	١٧٣	٣٥.٦
١٠.	٢٩١	٥٩.٩	٦٩	١٤.٢	٢٠	٤.١	٢٢	٤.٥	٢٥	٥.١	٤٨	٩.٨	٣١	٦.٤
١١.	٢٤٠	٤٩.٤	٦٩	١٤.٢	٣٧	٧.٦	٣٣	٦.٨	٣٢	٦.٦	٣١	٦.٤	٤٤	٩.١
١٢.	٣٤	٧.٠	٣٢	٦.٦	٢٠	٤.١	٦١	١٢.٦	٦٠	١٢.٣	١٠٩	٢٢.٤	١٧٠	٣٥.٠
١٣.	١٤٤	٢٩.٦	٧٨	١٦.٠	٣٨	٧.٨	٤٧	٩.٧	٤٤	٩.١	٥٠	١٠.٣	٨٥	١٧.٥
١٤.	٦٢	١٢.٨	٥٥	١١.٣	٤١	٨.٤	٥٧	١١.٧	٦١	١٢.٦	٧٦	١٥.٦	١٣٤	٢٧.٦
١٥.	٢٥٤	٥٢.٣	٨٠	١٦.٥	٢٠	٤.١	٣٠	٦.٢	٣٧	٧.٦	٤٣	٨.٨	٢٢	٤.٥
١٦.	١٥٠	٣٠.٩	٣٧	٧.٦	٤٠	٨.٢	٥٨	١١.٩	٣٤	٧.٠	٤٢	٨.٦	٦٥	١٣.٤
١٧.	٢٥	٥.١	١٦	٣.٣	٨	١.٧	٢٣	٤.٧	٣٦	٧.٤	٨٩	١٨.٣	٢٧٩	٥٧.٤
١٨.	٣٠	٦.٢	٢٨	٥.٨	٢٢	٤.٥	٣٦	٧.٤	٤٨	٩.٩	٩٩	٢٠.٤	٢٢٣	٤٥.٩
١٩.	٥٦	١١.٥	٣٥	٧.٢	٢٧	٥.٦	٤١	٨.٤	٥٠	١٠.٣	٩٤	١٩.٣	١٨٣	٣٧.٧
٢٠.	١٧٨	٣٦.٦	٧٢	١٤.٨	٣٧	٧.٦	٥٢	١٠.٧	٣٠	٦.٢	٤٦	٩.٥	٧١	١٤.٦
٢١.	٦٠	١٢.٣	٤٦	٩.٥	٤٥	٩.٣	٤٧	٩.٧	٤٦	٩.٥	١٠٨	٢٢.٢	١٣٤	٢٧.٦
٢٢.	٢٢٨	٤٦.٩	٦٧	١٣.٨	٣١	٦.٤	٦٢	١٢.٨	٣٤	٧.٠	٣٣	٦.٨	٣١	٦.٤

الملحق (٤)

التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات مقياس ضغط العمل عند أفراد عينة الدراسة

(ن = ٤٨٦)

الرقم	موافق بشدة		موافق		لاادري		غير موافق		غير موافق بشدة	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
١	١٩٤	٣٩.٩	٢٢٥	٤٦.٣	٢٥	٥.١	٢٩	٦.٠	١٣	٢.٧
٢	١٥٩	٣٢.٧	٢٦٠	٥٣.٥	١٧	٣.٥	٤٤	٩.١	٦	١.٢
٣	٤٢٦	٨٧.٧	٥٤	١١.٢	٣	٠.٦	١٢	٢.٥	-	-
٤	٤٥	٩.٣	١٢٧	٢٦.١	٤٠	٨.٢	٢٠٦	٤٢.٤	٦٨	١٤.٠
٥	٧٤	١٥.٢	١٣٠	٢٦.٧	٦٤	١٣.٢	١٦١	٣٣.١	٥٧	١١.٧
٦	٢٢٥	٤٦.٣	١٩٩	٤٠.٩	٢٢	٤.٥	٣٣	٦.٨	٧	١.٤
٧	٢٣٩	٤٩.٢	١٨٤	٣٧.٩	١٤	٢.٩	٤٤	٩.١	٥	١.٠
٨	٣٥٢	٧٢.٤	١٠٣	٢١.٢	١٣	٢.٧	١٥	٣.١	٣	٠.٦
٩	٣٤	٧.٠	١٢٣	٢٥.٣	٤٢	٨.٦	٢٠٥	٤٢.٢	٨٢	١٦.٩
١٠	٤١	٨.٤	٨١	١٦.٧	١٠٦	٢١.٨	١٨٧	٣٨.٥	٧١	١٤.٦
١١	٢١١	٤٣.٤	٢٢٣	٤٥.٩	١٦	٣.٣	٢٨	٥.٨	٨	١.٦
١٢	٢١٣	٤٣.٨	٢٢٧	٤٦.٧	١٥	٣.١	٢٧	٥.٦	٤	٠.٨
١٣	٢٧٨	٥٧.٢	١٢٢	٢٥.١	١٧	٣.٥	٥٣	١٠.٩	١٦	٣.٣
١٤	٥٤	١١.١	١٣٩	٢٨.٦	٦٣	١٣.٠	١٨٥	٣٨.١	٤٥	٩.٣
١٥	٨٧	١٧.٩	١٧٥	٣٦.٠	٥١	١٠.٥	١٢١	٢٤.٩	٥٢	١٠.٧
١٦	١٧٣	٣٥.٦	٢٤٨	٥١.٠	٣٠	٦.٢	٣٢	٦.٦	٣	٠.٦
١٧	٢٥١	٥١.٦	٢٠٤	٤٢.٠	١٣	٢.٧	١٣	٢.٧	٥	١.٠
١٨	٢٠٥	٤٢.٢	١٨٢	٣٧.٤	٤٢	٨.٦	٤٩	١٠.١	٨	١.٦
١٩	٦٣	١٣.٠	١٦٦	٣٤.٢	٥٦	١١.٥	١٦٠	٣٢.٩	٤١	٨.٤
٢٠	١٣٣	٢٧.٤	٢٢٨	٤٦.٩	٤٧	٩.٧	٥٩	١٢.١	١٩	٣.٩
٢١	٦١	١٢.٦	٢١٧	٤٤.٧	٦٤	١٣.٢	١١٨	٢٤.٣	٢٦	٥.٣
٢٢	٢٠٨	٤٢.٨	١٨٣	٣٧.٧	٤١	٨.٤	٤٠	٨.٢	١٤	٢.٩
٢٣	٤٨	٩.٩	١١٩	٢٤.٥	١٠٠	٢٠.٦	١٦٥	٣٤.٠	٥٤	١١.١
٢٤	٤٤	٩.١	٩٧	٢٠.٠	٥٩	١٢.١	١٨٨	٣٨.٧	٩٨	٢٠.٢
٢٥	٩٢	١٨.٩	١٧٩	٣٦.٨	٧٠	١٤.٤	١٠٩	٢٢.٤	٣٦	٧.٤
٢٦	٧٢	١٤.٩	١٣٠	٢٦.٧	٦٤	١٣.٢	١٦٢	٣٣.٣	٧٢	١٤.٨
٢٧	٤١	٨.٤	١١٣	٢٣.٣	٦١	١٢.٦	١٩٣	٣٩.٧	٧٨	١٦.٠
٢٨	١٩٨	٤٠.٧	١٨١	٣٧.٢	٢٢	٤.٥	٦٦	١٣.٦	١٩	٣.٩
٢٩	٢٧٦	٥٦.٨	١٤٢	٢٩.٢	٢٠	٤.١	٣٧	٧.٦	١١	٢.٣
٣٠	٣٥	٧.٢	١٠٥	٢١.٦	٧٠	١٤.٤	١٩٧	٤٠.٥	٧٩	١٦.٣
٣١	٥٧	١١.٧	١٦١	٣٣.١	٩٢	١٨.٩	١٤١	٢٩.٠	٣٥	٧.٢
٣٢	٥٨	١١.٩	١٦٥	٣٤.٠	٧٢	١٤.٨	١٣٦	٢٨.٠	٥٥	١١.٣
٣٣	٣٢	٦.٦	٧٤	١٥.٢	٧٨	١٦.٠	٢١١	٤٣.٤	٩١	١٨.٧
٣٤	٤٨	٩.٩	١٠٣	٢١.٢	٦٠	١٢.٣	٢٠٨	٤٢.٨	٦٧	١٣.٨
٣٥	٩٠	١٨.٥	١٨٤	٣٧.٩	٤١	٨.٤	١٤٥	٢٩.٨	٢٦	٥.٣
٣٦	٢٠٤	٤٢.٠	١٥٠	٣٠.٩	٣٩	٨.٠	٧١	١٤.٦	٢٢	٤.٥
٣٧	٧٨	١٦.٠	١١٢	٢٣.٠	٧٠	١٤.٤	١٦٦	٣٤.٢	٦٠	١٢.٣
٣٨	٣٢٧	٦٧.٣	١١١	٢٢.٨	٢٦	٥.٣	١٣	٢.٧	٩	١.٩
٣٩	١٩٩	٤٠.٩	٢٠٨	٤٢.٨	٣٤	٧.٠	٣٨	٧.٨	٧	١.٤
٤٠	٢٣٦	٤٨.٦	١٩٠	٣٩.١	٣٨	٧.٨	١٧	٣.٥	٥	١.٠

4- There was a positive relationship between work stress and psychological burn-out.

The study put forward a number of recommendations and suggestions to draw attention of the concerned people to the suffering of the Palestinain teachers in order to do whatever necessary to reduce the pressure severity on the them because of their important role in building the Palestinian society: the society of the independent State of Palestine.

Abstract

The researchers deep concern about the issue of humanity in work environment and the treatment of workers have a great influence on reducing psychological stress and its results such as burn-out and low moral.

This study aimed at :1) recognizing the extent to which burn-out spread out and its causes among teachers at government secondary school in the West Bank. 2) measuring work stress and recognizing its sources, 3) finding out the relationship between the burn-out phenomenon and work stress and a number of demographic variables (age, sex, experience, educational level, and marital status).

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

- 1- To what extent does the burn-out phenomenon spread among government secondary school teachers in the West Bank?
- 2- What is the level of work stress among government secondary school teachers in the West Bank?

The researcher formed the following Null hypotheses to verify the following questions.

- 1- There are no significant differences at the level (0.05) between the means of government secondary school teachers responses to the burn-out phenomenon in its three dimensions (feeling exhaustion, indol feeling , and lack of feeling of achievement) attributed to each of the sex, marital status, age, educational level and experience variables.
- 2- There are no significant differences at the level (0.05) in work stress for government secondary school teachers attributed to each of the sex, marital status, educational level and experience variables.

The study population consisted of 5585 teachers. A sample(N.558) was chosen randomly which represents 10% of the original population.

The researcher used Maslach Inventory to measure psychological burn-out, The researcher formed work-stress questionnaires form educational literature. Both of these questionnaires were demonstrated to ten qualified referees. The reliability coefficient was estimated by test re-test method. The results on Maslash scale were (0.82) and work-stress questoinnaire (0.87).

After analyzing the results, the study materialzied the following results:

- 1- Level of psychological burn-out spread among government secondary school teachers was moderate.
- 2- The findings proved the presence of work stress among government secondary school teachers at medium level.