

## ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين والاختصاصيين في مديرية تربية الرصافة الثالثة (دراسة مقارنة)

أ.م.د. حياة علي جاسم

وزارة التربية / المديرية العامة لتربية بغداد / الرصافة ٣

### المخلص :

هدف البحث التعرف على ضغوط العمل عند المشرفين التربويين و الاختصاصيين في مديرية تربية الرصافة الثالثة , استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في البحث بما يتلائم مع طبيعته والمشكلة التي يتناولها , تكون مجتمع البحث من المشرفين التربويين و الاختصاصيين المتواجدين في مديرية تربية الرصافة الثالثة والبالغ عددهم (١٩٦) , سحبت عينة عشوائية من المشرفين بلغ حجمها (٦٠) مشرف تربوي واختصاص , وتبنت الباحثة مقياس عسكر ١٩٨٨ لقياس ضغوط العمل وبعد ان تحققت من خصائص المقياس , استعملت الباحثة الوسائل الاحصائية المناسبة لتحقيق اهداف البحث , وبينت النتائج ان المشرفين العاملين في مجال التربية يعانون من ضغوط العمل بشكل كبير , كما بينت النتائج ان المشرفين الاختصاص يعانون من ضغوط العمل اكثر من المشرفين التربويين .

الكلمات المفتاحية ( ضغوط العمل ، المشرفين التربويين والاختصاصيين – الرصافة ٣ )

### Abstract:

The purpose of the research is to identify the work pressures of the educational supervisors and the specialists in the Directorate of Education of the third Rusafa, the researcher used the descriptive approach in the research in accordance with the nature and problem addressed, the research community of educational supervisors and specialists in the Directorate of Education Rusafa III, , A random sample of 60 supervisors was withdrawn from the educational supervisors. The researcher adopted the Askar scale in 1988 to measure the work pressure. After realizing the characteristics of the scale, the researcher used the appropriate statistical means to achieve the research objectives. The education sector suffers from the pressure of work significantly, as the results showed that supervisors specialist suffer from the pressures of work more than educational supervisors.

**Key word (Job pressures - supervisors)**

## مشكلة البحث

مما لا شك فيه اننا جميع العاملين في كافة المؤسسات سواء كانت حكومية او غير ذلك يؤثرون ويتأثرون ببيئة عملهم , وهذا العملية للأثر والتأثير تولد انواع مختلفة من الضغوط سواء على المستوى الشخصي او الادائي في المؤسسة , و إن تحقيق التنظيم لأهدافه لا تأتي إلا بوجود قوى عاملة ملتزمة ومخلصة لأهداف التنظيم، ومقتنعة بالسياسات الإدارية، ومتعاونة وواثقة في قيادتها الإدارية، وراضية وآمنة بمستقبلها الوظيفي(السواط , ٢٠٠٠ : ٧٨) وأصبح تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية وكفاءة تتطلب وجود أفراد لديهم اتجاه إيجابي نحو المهنة والمنظمة لتعينهم وتساعدهم على تحمل ضغوط العمل لديهم , وقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من الباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، ويرجع هذا الاهتمام إلي ما ينجم عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين وموقفهم تجاه عملهم ومؤسساتهم (السمدوني , فهد , ١٩٩٨ : ١١٥) ويعد موضوع ضغوط العمل مدخلا من المداخل المعاصرة لدراسة المنظمات الحديثة في العلوم الاجتماعية. وذلك لان تلك المنظمات تسعى لتحقيق أهدافها من خلال الجهود البشرية ، والإنسان يمثل أهم وأعلى عناصر الإنتاج فيها. ومن ثم فان الخلل الذي يصيب الإنسان نتيجة لضغوط العمل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وضمان بقائها واستمرارها (شامل , ١٩٩٢ : ٦٩) ومن هذا اثارَت الباحثة التساؤل الاتي : هل يعاني المشرفين التربويين الاختصاصيين في مديرية تربية الرصافة الثالثة من ضغوط عمل تعيق اداء مهامهم بشكل كامل ؟

## اهمية البحث :

اهتمت الإدارة في المنظمات الحديثة بأساليب وطرق تحفيز العاملين وإثارة دوافعهم وتحقيق الرضا الوظيفي، وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم (العمرى , ١٩٩٨ : ٧٤) ولم يحظى مفهوم ضغوط العمل بالاهتمام عند الباحثين في الدراسات

الاجتماعية في الوطن العربي عامة، وفي العراق خاصة. عندما نتفحص التراث الدراسي لا نجد سوى عددا قليلا من الدراسات الميدانية التي اهتمت بضغوط العمل (على حد علم الباحثة). وقد يرجع بعض الباحثين ذلك إلى حداثة هذا المتغير ، إذ لم تعهد الدول هذا النوع من التنظيمات إلا بعد استغلال و استثمار عائدات النفط بعد الستينات (علام , ١٩٩٣ : ١٦) لذلك تعتبر هذه الدراسة الميدانية إضافة جديدة للمكتبات العراقية ، التي تفتقر إلى مثل تلك الدراسات ، كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال مجموعة الإضافات المتوقعة والتي يمكن أن يقدمها لكل الباحثين والممارسين في الواقع العملي بالمنظمات التربوية المختلفة، وذلك من خلال توفير بيانات عن أهم المتغيرات الديموغرافية و الوظيفية التي تؤثر على ضغوط العمل عند المشرفين التربويين ،وعسى أن يساعد الإدارة التربوية على التعرف على أهم العوامل المؤثرة على ضغوط العمل ومن ثم وضع الاستراتيجيات الملائمة وتهيئة المناخ التنظيمي التربوي المناسب للمعلمين لتعينهم وتساعدهم على التغلب على ضغوط العمل لديهم. الشيء الذي يساهم في تعميق شعور المعلمين بالمدرسة وبالانتماء لها، مما يؤدي إلى شعور المشرفين بالرضا عن العمل وبالتالي زيادة كفاءتهم الإنتاجية في العمل , ونظرا لان القطاع التعليمي يعتمد على المهارة العالية لذلك يتصف العاملون اللذين يتم اختيارهم للعمل داخل التنظيمات الرسمية لتلك القطاع بالمهارات المعتمدة على خلفيات علمية متخصصة. ولعل تلك الخصوصية المهارية للعاملين تكشف عن أهمية دراسة ضغوط العمل للمشرفين ، والمتغيرات الوظيفية من جهة أخرى كمحددات لضغوط العمل في القطاع التعليمي ( العمري , ٢٠١٥ : ٧)

#### اهداف البحث :

يهدف البحث الحالي التعرف على :

١. ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين الاختصاصيين

٢. الفرق في مستوى الضغوط بين المشرفين التربويين الاختصاصيين وفق الجنس (ذكور, اناث)

### حدود البحث

يتحدد البحث الحالي بالمشرفين التربويين الاختصاصيين المتواجدين في قاطع تربية الرصافة الثالثة للعام الدراسي ٢٠٢٢-٢٠٢٣

### تحديد المصطلحات

#### ضغوط العمل

- ❖ عرفه الصباغ (١٩٨١) بأنه " هو الوضع الذي يشير الى المواقف الذي يؤثر منه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الموظف على حالته النفسية والبدنية , والتي قد تدفعه الى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي" (الصباغ , ١٩٨١ : ٢٩).
- ❖ عرفه ليون س ميكنسون (Leon C. Megginson , 1992) " انها اي مؤثر خارجي يسبب الارهاق البدني والنفسي وينعكس سلباً على اداء العاملين" (علام, ٢٠١٨ : ٣)
- ❖ عرفتها مروى (٢٠١٦) "هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الافراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الافعال التي تظهر في سلوك العاملين النفسية والجسمية , وتؤثر في ادائهم لاعمالهم نتيجة تفاعل الافراد مع بيئة العمل التي تحتوي على الضغوط" (مروى ٢٠١٦ : ٢٠).

التعريف الاجرائي لضغوط العمل بانه الدرجة الكلية التي يحصل عليها المشرفين الاختصاصيين والتربويين عند اجابته على مقياس ضغوط العمل .

## الاطار النظري

### مفهوم ضغوط العمل :

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع . فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع(Quick. Et al., 2001; 654) .

ومرد ذلك الاختلاف أساسا إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية؛ الأمر الذي تتعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط ، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل المختلفة، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط مع إهمال أثر تفاعل العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل والتي يتحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط ، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به؛ حيث تأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل المثير والاستجابة أي بين البيئة المحيطة والفرد نفسه (السعد ومفتي، ٢٠٠١: ١٣)

ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن استجابة الفرد للضغوط تختلف باختلاف الخصائص الذاتية للفرد نفسه مثل نمط الشخصية، والخلفية الثقافية، والبيئة الاجتماعية (Cooper Cartwright, 1998) and (محمد، ١٩٩٢), (الأحمدي، ٢٠٠٢) , (مدكور، ٢٠٠٢)

## أسباب ونتائج ضغوط العمل :

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد، وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط والاتجاهات المتبعة في تحديد مفهومها؛ إذ لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن؛ وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر تبعاً لتباين التنظيمات والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك . فهناك الضغوط المرتبطة بالمهنة أو الوظيفة ، وهناك الضغوط المرتبطة بالفرد ذاته ، وهناك الضغوط الخارجية(هيجان، ١٩٩٨ : ٣٤) .

وعلى اعتبار أن مجال البحث متعلق بالضغوط التنظيمية – كما سبقت الإشارة إلى ذلك – فقد تم اعتماد العوامل المسببة للضغوط التي تم قياسها في دراسات سابقة في مجال مهنة المراجعة لدى كل من Hooks and (Cheramy., 1988)(Collins, 1993) وباستثناء الضغوط المرتبطة بالوقت التي تم تناولها في دراسة سابقة) ؛ فقد تم التركيز على سبع مسببات لضغوط العمل وهي :

### أ - غموض الدور :

يعد غموض الدور مصدرًا من مصادر ضغوط العمل الرئيسة ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة؛ فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدرًا لضغوط العمل بالنسبة لثلث العاملين من عينة الدراسة . (الهنداوي، ١٩٩٤) . ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوافر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات ( Brief. et al., 1981: 215).

أما بالنسبة لنتائج غموض الدور فقد أشار (عسكر, ١٩٨٨) إلى أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الدافعية والرضا والثقة في النفس. ويضيف كل من (Cartwright Cooper, 1998) أن غموض الدور يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية كما يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل. وتشير إحدى الدراسات إلى أن هناك علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وكل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين (المير, ١٩٩٥)؛ وعليه فإن غموض الدور هو أحد المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعدها إلى ترك العمل (السعد ومفتي, ٢٠٠١: ١٣)

#### ب - صراع الدور :

يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة (الأحمدي, ٢٠٠٢: ٤٦).

ويرى (هيجان, ١٩٩٨) أن صراع الدور يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقا لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية.

#### ج - أعباء العمل :

يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال؛ وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدن في الأداء واعتلال في صحة الفرد.

ويقصد بزيادة كم أعباء العمل : كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات (الشقيرات وآخرون، ٢٠٠٣ : 21).

كما أظهرت نتائج دراسة (عسكر، ١٩٨٨) أن ضغوط العمل الناتجة عن زيادة كم أعباء العمل تحتل المرتبة الأولى من بين المتغيرات الأخرى المستخدمة في الدراسة. كما تشير نتائج إحدى الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل عند المراجعين (Collins., 1993; 167) .

#### د - نوعية العمل :

يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه؛ وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته . ويرى (هيجان , ١٩٩٨) أن من أهم العوامل التي تُسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، إذ قد يكون العمل معقدًا بدرجة كبيرة ، ويتطلب درجة عالية من المهارات لأدائه قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط .

وقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع إلى عدة أسباب منها : متطلبات بيئة العمل المهني، والعمل لساعات طويلة خلال فترات معينة من السنة (Collins and Killough,. 1989) وعليه فإن عبء العمل النوعي الناتج عن تعقد الوظيفة المطلوب القيام بها يعتبر سببا رئيسا من أسباب ضغوط العمل في كثير من المنظمات والمهن.

#### هـ - فرص الترقى :



يعتبر التطور الوظيفي أمرًا هامًا لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ، ويواجهون تحديًا جديدًا؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدرًا من مصادر ضغوط العمل (الأحمدي، ٢٠٠٢ : 124).

ويرى (النمر ، ١٩٩٤) أن الوظيفة تُعد مصدرًا من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد، وإذا فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية.

وقد أشارت نتائج إحدى الدراسات إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين انخفاض فرص الترقى؛ الأمر الذي ينعكس على قرارهم بترك العمل (Collins, 1993)

#### و - المسؤولية عن الآخرين :

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم . وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه ، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغوط في الظهور . (ماهر، ١٩٨٨ : ١٣)

وترى (الأحمدي ، ٢٠٠٢) أن هناك نوعين من المسؤولية في المنظمات : إحداهما عن الأفراد، أما الأخرى فعن الأشياء، وقد أوضحت الدراسة أن خصائص الدور والتي من بين عواملها (المسؤولية) تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل (الأحمدي ، ٢٠٠٢ : 24 )

كما يرى (هيجان ، ١٩٩٨) أن عدم وضوح الدور بالنسبة للمسؤولين عن الآخرين ، والذي يمكن الفرد من القيام بمسؤولياته على الوجه الصحيح، وعدم تقيد

بقواعد العلاقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع فيما يتعلق بعلاقة الرئيس بالمرؤوسين والتي قد تؤدي إلى إيجاد نوع من الضغوط في بيئة العمل.

### ز - المتطلبات الوظيفية والمهنية :

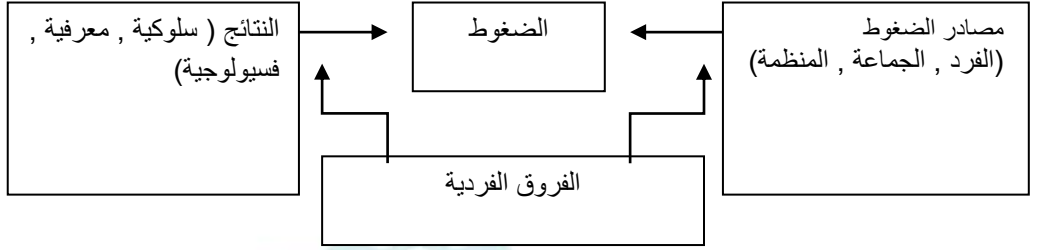
يقصد بمتطلبات الوظيفة : القدرة على تعزيز المكانة المهنية بتطوير القدرات واكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية.

وترى (الأحمدي , ٢٠٠٢) إن مواكبة المستجدات في مجال التخصص ضرورة حتمية، إلا أن ذلك قد يتعذر لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء ، ولذلك يعد السعي لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات مصدراً من مصادر الضغوط كما أشارت دراسة ( يوسف, ١٩٩٣) إلى أن زيادة متطلبات الوظيفة يمثل أحد المتغيرات الرئيسية التي تؤثر في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني، والتي لها تأثير على أداء المراجع ومن ثم قراره بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه. وبالمقابل فقد أشارت دراسة (السعد ودرويش, ٢٠٠٨) إلى أن ضغوط العمل المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية يكون أثرها إيجابياً على أداء المراجعين, أي أنها تحفزهم وتزيد من أدائهم , ولعل ذلك يرجع إلى أن المتطلبات الوظيفية والمهنية تزيد من إمكانيات ومهارات المراجع الخارجي الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على أدائه (السعد ودرويش, ٢٠٠٨: ٢١٢).

نماذج ضغوط العمل

أولاً : نموذج Kinichi & Kreitner (١٩٩٢)

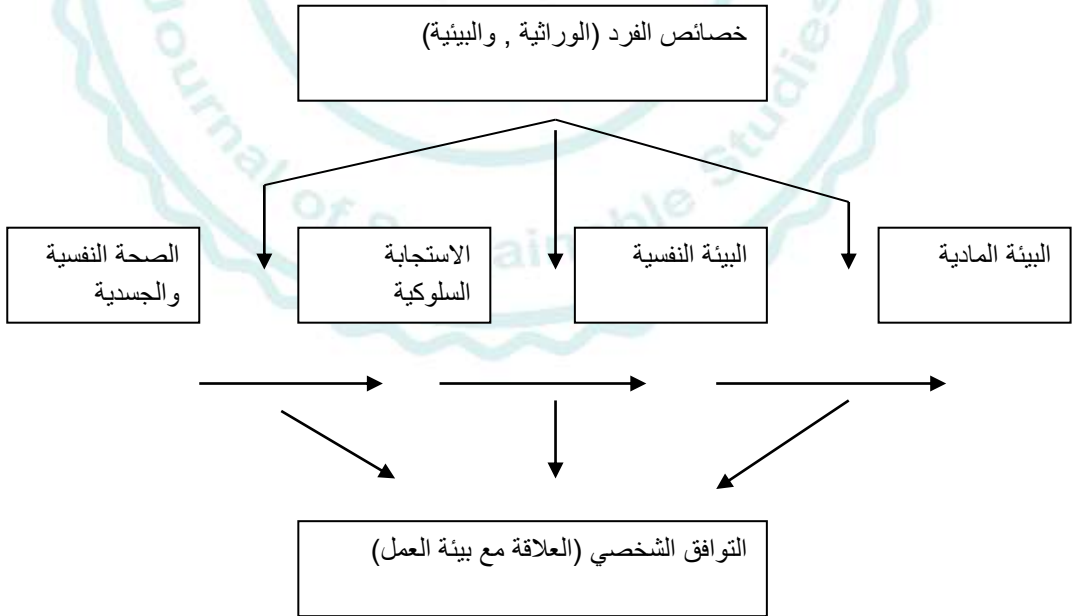
يرى هذا النموذج ان ضغوط العمل تأتي من عملية الادراك للفرد لظروف المحيطة , وبالتالي فإن الضغوط نفسها قد تكون ضاغطة عند فرد وعند اخر لا , فيشير النموذج الى الفروق الفردية (المعرفية , العاطفية , الديموغرافية) على ادراك الفرد للضغوط , والشكل (١) يوضح عناصر النموذج :



الشكل ( ١ ) منظومة الضغوط وفق نموذج Kinichi & Kreitner , (١٩٩٢)

ثانياً : نموذج مشغن (Michgn , 1979) للتوافق مع البيئة

يوضح هذا النموذج تأثير البيئة على ادراك الفرد للضغوط , مما يؤثر على استجاباته ومن ثم على صحته , ويركز هذا النموذج على مدى التوافق الشخصي مع بيئة العمل , مما يساعد على التكيف مع الضغوط وتخفيف اثرها بشكل ملاحظ مما لا يجعل منها عامل مؤثر في ادائه للمهام , والشكل (٢) يوضح النموذج التوافقي :



الشكل (٢) نموذج مشغن للتوافق مع البيئة

## الدراسات السابقة

أولاً : دراسة حجل (٢٠٠٨) " اثر ضغوط العمل على الاداء المراجع الخارجي "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي، وعملت الدراسة على تحقيق ذلك من خلال صياغة مجموعة من الفروض. واستناداً لطبيعة الدراسة تم إتباع منهج التحليل الوصفي بهدف الوصول إلى إطار نظري شامل لموضوع الدراسة، سحبت عينة حجمها (٣٠٠) من خلال مراجعة الأدبيات ذات العلاقة . وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع (حجل , ٢٠٠٨ : ٣)

ثانياً : دراسة صالح (٢٠٠٩) " مصادر ضغوط العمل لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية والإعدادية من وجهة نظرهم في محافظة نينوى "

هدفت الدراسة التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى المديرين والمديرات في المدارس الثانوية , اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في الدراسة , سحب عينة من المديرين بلغ حجمها (٢٥) ومن المديرات (٢٥) في محافظة نينوى , واطهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة بين المديرين والمديرات في مصادر الضغوط .

ثالثاً : دراسة القحطاني (٢٠٠٥) " الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل واثرها على اتخاذ القرارات الادارية "

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر الضغوط الاجتماعية والعمل على اتخاذ القرار الادري عند ضباط قوى الامن الداخلي , استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي , وسحب عينة بلغ حجمها (١٩٥) ضابط في مديرية الجوازات في الرياض , وتوصلت نتائج الدراسة على وجود اثر فاعل في اتخاذ القرار الادري يرجع الى

ضغوط العمل , وكذلك وجود اثر فاعل للضغوط النفسية المتولدة من ضغوط العمل على اتخاذ القرار (القحطاني , ٢٠٠٥ : ٤).

منهج وإجراءات البحث

• منهج البحث

ان اختلاف طريقة البحث واعتماد الباحث على منهج معين في بحثه، تنطلق من طبيعة المشكلة التي يبحث للإجابة عنها، وطبيعة الظواهر التي يريد دراستها (داوود، عبدالرحمن، ١٩٩٠- :٦٠) وقد استعملت الباحثة المنهج الوصفي في البحث الحالي , لما يتفق مع اهداف البحث وطبيعته .

❖ مجتمع البحث

اشتمل مجتمع البحث على المشرفين التربويين الاختصاصيين في مديرية تربية الرصافة الثالثة والمكون من (١٩٦) مشرف ومشرفة بواقع (١٢٤) مشرف و(٧٢) مشرفة وكما هو واضح بالجدول الاتي :

جدول ( ١ )

مجتمع البحث للمشرفين موزع حسب الجنس

المجموع	العدد		المشرفين
	اناث	ذكور	
٦٣	١٥	٤٨	التربويين
١٣٣	٥٧	٧٦	الاختصاص
١٩٦	٧٢	١٢٤	المجموع

❖ عينة البحث

سحبت الباحثة عنتها بالطريقة الطبقيّة العشوائية المتساوية تكونت عينة البحث الحالي من (٦٠) مشرف ومشرفة بواقع (٣٠) مشرف تربوي منهم (١٥) ذكور و (١٥) اناث و (٣٠) مشرف اختصاص منهم (١٥) ذكور و (١٥) اناث , والجدول (٢) يوضح ذلك :

جدول (٢) عينة البحث حسب نوع الاشراف والجنس

المجموع	العدد		المشرفين
	اناث	ذكور	
٣٠	١٥	١٥	التربويين
٣٠	١٥	١٥	الاختصاص
٦٠	٣٠	٣٠	المجموع

❖ اداة البحث

تبنت الباحثة مقياس عسكر وآخرون (١٩٨٦) لقياس ضغوط العمل , والمكون من (٣٦) فقرة تقيس ضغوط العمل بثلاث مجالات المجال الاول (علاقة الموظف بالأقران و بالادارة , وتقدير المهنة , والصراعات الذاتية لغموض الدور) ولكل مجال منهم ١٢ فقرة , تكون الاجابة عليها بمتدرج خماسي (اربع منها تقيس انطباق الفقرة عليه لكن بدرجة وبديل اخير لا ينطبق عليه , تعطى الاوزان من ٥ الى ١ حسب قوة انطباق الفقرة على المجيب .

وقد حلل الباحثين في دراستهم خصائص المقياس وتحققوا من صدقه وثباته بعدة طرق واصبح صالح لقياس ما اعد لقياسه , وقد استخرجت الباحثة خصائص المقياس في البحث الحالي وكما هو اتي :

#### ❖ صدق المقياس

اولاً : الصدق الظاهري للمقياس

عرضت الباحثة المقياس على مجموعة الخبراء المختصين في علم النفس والتربية , بلغ عددهم (٦)<sup>١</sup> وقد اجمعوا جميعاً على صلاحية المقياس لقياس ما وضع لأجله , اذ تراوحت نسبة اتفاق جميع الفقرات من ٨٣% الى ١٠٠% , مما ابقت الباحثة على جميع الفقرات في المقياس وكما هو موضح بالجدول (٣) :

#### جدول (٣)

نسب اتفاق الخبراء المحكمين على صلاحية فقرات مقياس ضغوط العمل

نسبة الاتفاق	رأي المحكم		الفقرات
	غير صالحة	صالحة	
١٠٠%	٠	٦	١-٢-٣-٤-٥-٦-٧-٨-٩-١٠-١١-١٢-١٣-١٤-١٥-١٦-١٧-١٨-١٩-٢٠-٢١-٢٣-٢٤-٢٦-٢٧-٢٨-٢٩-٣٠-٣٢-٣٣-٣٤-٣٥-٣٦
٨٣%	١	٥	١٧-٢٢-٣١

<sup>١</sup> أسماء المحكمين على صلاحية فقرات مقياس ضغوط العمل

- |                                      |                        |                          |
|--------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| كلية التربية الجامعة العراقية        | تخصص علم النفس التربوي | إ.د عبد الرزاق سعود      |
| كلية التربية الجامعة العراقية        | تخصص فلسفة التربية     | إ.د كفاح يحيى العسكري    |
| كلية التربية الجامعة العراقية        | تخصص علم النفس النمو   | إ.م.د فؤاد علي فرحان     |
| كلية التربية / ابن رشد               | تخصص قياس وتقويم       | إ.د صفاء طارق حبيب       |
| كلية التربية بنات / الجامعة العراقية | تخصص قياس وتقويم       | إ.د ايمان عبد الكريم ذيب |
| كلية التربية الجامعة العراقية        | تخصص علم النفس النمو   | إ.م.د وليد قحطان         |

ثانياً : صدق الاتساق الداخلي

استعملت الباحثة للتعرف على قيم معامل الارتباط بمعامل ارتباط بيرسون ، حيث طبقت الباحثة المقياس على (٦٠) مشرف ومشرفة ( جدول العينة) وقد بلغت القيمة الحرجة لمعامل الارتباط عند مستوى دلالة ( ٠,٠٥ ) ودرجة الحرية(٥٩) (٠,٢٥٧) وهي اصغر من جميع معامل الارتباط المستخرجة ان ان جميع فقرات المقياس متسقة وصادقة في قياس ضغوط العمل ، كما هي موضحة في الجدول (٤):

جدول (٤)

معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس

الفقرة	قيمة الارتباط	الفقرة	قيمة الارتباط	الفقرة	قيمة الارتباط
١.	٠.٤٣	١٣	٠.٦٩	٢٥	٠.٧٨
٢.	٠.٤١	١٤	٠.٧٤	٢٦	٠.٨١
٣.	٠.٥٦	١٥	٠.٧٣	٢٧	٠.٦٣
٤.	٠.٨٣	١٦	٠.٧٧	٢٨	٠.٥٣
٥.	٠.٨٣	١٧	٠.٥٤	٢٩	٠.٥١
٦.	٠.٦٦	١٨	٠.٨٣	٣٠	٠.٥٥
٧.	٠.٧٢	١٩	٠.٧٢	٣١	٠.٧٥
٨.	٠.٨١	٢٠	٠.٣٣	٣٢	٠.٣٨
٩.	٠.٥٢	٢١	٠.٦٥	٣٣	٠.٤٨
١٠.	٠.٦٩	٢٢	٠.٤٧	٣٤	٠.٧٤
١١.	٠.٤٤	٢٣	٠.٥٢	٣٥	٠.٦٧
١٢.	٠.٦٣	٢٤	٠.٥٥	٣٦	٠.٥٢

❖ الثبات

اي ثبات الاستقرار بمعنى انه لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد لأظهرت درجته شيئاً من الاستقرار كما يعني ايضاً الموضوعية بمعنى ان الفرد يحصل على نفس الدرجة أيا كان المصحح أو المطبق فالمقياس الثابت هو المقياس الذي يمكن الاعتماد عليه (عبدالرحمن ، ١٩٨٣ : ١٩٩٦ ) . وللتحقق من ذلك فقد استخرج الثبات بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار :- ويسمى معامل الثبات المستخدم بهذه الطريقة بمعامل الاستقرار عبر الزمن ويتطلب تطبيق المقياس على عينة الثبات بعد مدة زمنية تتراوح



بين (٣-٤) اسابيع. حيث قامت الباحثة بأعاده تطبيق الاستبيانات المسحوبة عشوائياً توزيعها على نفس الافراد كل حسب رمزه الرقمي بعد مدة (٣) اسابيع على عينة بلغت (٥٠) اختيروا عشوائياً، ثم استخرجت الباحثة معامل الثبات (معامل ارتباط بيرسون) لإيجاد العلاقة بين التطبيقين الاول والثاني اذ بلغت قيمة الثبات (٠,٧٠) وبذلك تأكدت الباحثة من صدق وثبات الاداة المستخدمة في البحث الحالي ، ليتسنى لها من تحقيق اهداف البحث المنشودة .

### نتائج البحث

**الهدف الاول : التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى المشرفين التربويين الاختصاصيين**

للتحقق من الهدف الاول من البحث الحالي استعملت الباحثة الاختبار التائي لعينة واحدة بمقارنة متوسط العينة بالمتوسط الفرضي للمجتمع , اذ بلغ المتوسط الحسابي للعينة للمقياس ككل (١٣٣.٦٠) بانحراف معياري (١٢.٥٦) , وبلغ المتوسط الفرضي للمجتمع (١٠٨) وبينت النتائج وجود فرق دال احصائياً بين متوسط المجتمع ومتوسط العينة , اذ بلغت القيمة التائية المحسوبة (١٥.٧٨٨) وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية والبالغة (٢.٠٠٠) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٥٩) والجدول (٥) يوضح ذلك :

جدول (٥)

نتائج الاختبار التائي لعينة واحدة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة (٠.٠٥)
ضغوط العمل	١٣٣.٦٠	١٢.٥٦	١٠٨	١٥.٧٨٨	دالة

ومن النتائج يتبين ان المشرفين التربويين الاختصاصيين لديهم ضغوط عمل يعانون منها في وظيفتهم كمشرفين , اذ بلغ مستوى الضغط لديهم ٧٤% من مستوى الضغط الكلي الذي حدد بالمقياس فان اعلى مستوى للضغط قد يصل الية المشرف هو اعلى درجة يحصل عليها بالمقياس اذ تبلغ (١٨٠) وما بلغ اليه مستوى الضغط عند عينة المشرفين هو (١٣٣.٦٠) .

### الهدف الثاني : التعرف على الفروق في مستوى ضغوط العمل بين المشرفين التربويين والاختصاص

ولتحقيق الهدف الثاني من البحث الحالي استعملت الباحثة الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لمقارنة متوسط المشرفين التربويين في مقياس ضغوط العمل والبالغ (١٣٠.٦٦) بانحراف معياري (١١.٩٣) ومتوسط المشرفين الاختصاص على نفس المقياس والبالغ (١٣٦.٥٤) بانحراف معياري (٩.٥١) , وقد بلغت القيمة التائية المحسوبة (٢.١١١) وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (٢.٠٠٠) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجة حرية (٥٨) اذن توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المشرفين التربويين والمشرفتين الاختصاص في مستوى الضغوط , وهذا يعني ان المشرفين الاختصاص يعانون من ضغوط اكثر من المشرفين التربويين , اذ كان متوسطهم هو الاعلى , والجدول (٦) يوضح ذلك :

#### جدول (٦)

#### نتائج الاختبار التائي لعينتين مستقلتين

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية	مستوى الدلالة (٠.٠٥)
المشرفين	١٣٠.٦٦	١١.٩٣	٢.١١١	٢.٠٠٠	دالة
المشرفات	١٣٦.٥٤	٩.٥١			

## الاستنتاجات

استنتج من البحث الحالي ان المشرفين التربويين والاختصاصيين هم من اكثر العاملين في مجال التربية لديهم ضغوط عمل يعانون منها في تأدية واجبههم , مما يؤدي الى انخفاض مستوى الاداء المطلوب بلوغه (اقصى الاداء) وهو ما يحول الى عدم قدرة المشرفين من التميز والابداع في مجال عمله , كما ان المشرفين الاختصاصيين يعانون من ضغوط عمل اكثر من التربويين وهذا يرجع الى طبيعة العمل والاحتكاك المباشر مع المعلم والمنهج والادارة , وما تعانیه العملية التربوية من تغير وتقلب واضح في المنهج الدراسي وتغير طبيعة المعلمين ومستوياتهم يعتبر من العوامل التي اسهمت في ارتفاع مستوى الضغط لديهم .

## التوصيات

توصي الباحثة من زيادة الاهتمام في شريحة المشرفين , وتنظيم عملهم وتحديد واجباتهم وكذلك تحسين الاساليب الاشرافية التي يتبعها اغلب المشرفين مما يزيد من الضغوط لديهم .

## المقترحات

تقترح الباحثة اجراء دراسات اخرى تتناول شريحة المشرفين ومنها :

١ - دراسة غموض الدور لدى المشرفين التربويين الاختصاصيين .

٢ - الذات المهنية لدى المشرفين وعلاقتها بالرضا الوظيفي .

٣ - كفاية المشرف التربوي وعلاقتها بالتميز الوظيفي .

المصادر

١. الأحمدى ، حنان عبدالرحيم ، ٢٠٠٢ ، " ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض- بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، ( معهد الإدارة العامة)
٢. اعتماد محمد علام (١٩٩٣)"الانتماء التنظيمي عند العاملين في الصناعات التحويلية"، حولية كلية الإنسانيات والعلوم الاجتماعية، جامعة قطر، ع ١٦ .
٣. خضر، محسن خضر (١٤١٩) الاحتراق النفسي للمعلم العربي،" مجلة المعرفة، ٣٩٤.
٤. سمير أحمد عسكر ، (١٩٨٨) "متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة"، الإدارة العامة ، ع ٦٠٤
٥. السيد ابراهيم السمدوني (١٩٩٤) "الإرهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته: دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية و المهنية"، التربية المعاصرة، ع ٣١٤.
٦. السيد ابراهيم السمدوني وفهد الربيعه، فهد (١٩٩٨)"الإرهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات"، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية و الدراسات الإسلامية، ١٠، ع ١٤.
٧. الشقيرات، محمد والدرايع، ماهر والضمور، محمد ، ٢٠٠٣ ، " مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة"، مجلة الإداري، مسقط ، ( معهد الإدارة العامة، السنة ٢٥ ، العدد ٩٢)
٨. عبدالله الطجم وطلق السواط (١٤١٥) السلوك التنظيمي، المفاهيم، والنظريات و التطبيقات(جدة: دار النوابع)

٩. عبدالله العبد القادر و عبدالرحيم المير (١٩٩٦) "اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور و الرضا الوظيفي و الصفات الديموغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٣، ٢٤.
١٠. عبيد عبدالله العمري (١٩٩٨) "محددات الولاء التنظيمي في القطاع الصحي الحكومي"، مركز بحوث كلية الآداب، جامعة الملك سعود، ع٧٤
١١. علي عسكر وأحمد عباس عبدالله (١٩٨٨) "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية"، مجلة العلوم الاجتماعية، ١٦، ٤٤.
١٢. القحطاني، صالح بن ناصر (٢٠٠٧) الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل واثرها على اتخاذ القرارات الادارية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
١٣. لطفي راشد محمد (١٩٩٢) "نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل، وكيفية مواجهتها"، الإدارة العامة، ع٧٥،
١٤. ماهر، أحمد، ١٩٨٨، " ضغوط العمل لدى العاملين المصريين : دراسة استطلاعية"، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، الإسكندرية، ( جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، المجلد ٢٥ ، العدد الأول)
١٥. محمد رفقي عيسى(١٩٩٥) "التوافق المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمات الرياض"، المجلة التربوية، ٩، ع٣٤٤،
١٦. النمر، سعود، ١٩٩٤، " دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص بالمملكة"، المجلة العربية للإدارة، الأردن، عمان
١٧. هند ماجد الخثيلة (١٩٩٧) "مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم العالي"، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية و الإسلامية، ٩، ع١٤،

١٨. هيجان، عبدالرحمن أحمد ، ١٩٩٨ ، " ضغوط العمل : منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها"، الرياض ، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية.
١٩. وفية أحمد الهنداوي (١٩٩٤)"استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، الإداري، ع ٥٨.

#### المصادر الاجنبية

- 1- Brief, Arthur P., Schuler, Randall S. sell, and Mary Van, **Managing Job Stress**, USA , Little Brown.
- 2- Collins, Karen M. ,1993, " Stress and departures from the public Accounting Profession : A study of gender differences ", **Accounting Horizons**, 7(1): 29-38, U.S.A.
- 3- Collins, Karen M. and Killough, Larry N. ,1989, "Managing stress in public Accounting – CPAs need not accept stress as the price of a successful career", **Journal of Accountancy**, U.S.A; pp: 92-98.
- 4- Quick, James C., Nelson, Debra L., Quick, Jonathan D. and Dusty K, Orman,2001, "An isomorphic Theory of Stress: The Dynamics of person-environment fit", **Stress and Health**, USA , John Wiley and Sons, Ltd., 17: 147-157.