

تمهيد:

لا شك أن الوضعية الصعبة للمدرس ناتجة عن الجو المهني العام الذي يؤدي فيه عمله،فاكتظاظ الأقسام،التغير المستمر في المناهج والبرامج و المقررات الدراسية،ضعف الوضع الاقتصادي والاجتماعي للمدرس بالمقارنة مع المهن الأخرى،التفتيش الذي يربع اغلب المدرسين،التعامل مع التلاميذ،الإدارة ،الزملاء سوء العلاقات المهنية داخل المدرسة،نقص التكوين والإعداد المهني للمدرس،كلها مؤشرات دالة على الوضعية الصعبة لمهنة التدريس،وهذا ما يترجم المعاناة النفسية للمدرسين من مظاهر كالخوف،القلق والتوتر،والتي قد تسبب مباشرة في تدني دافعيتهم للإنجاز وعدم رضاهم عن الوظيفة وهذا ما يؤثر سلبا على أدائهم،فالمدرس الذي لا يحسن التعامل مع شروط وقوانين وصعوبات ومتطلبات المهنة قد يتحول ذلك إلى ضغط مهني ناتج عن مصادر مختلفة في بيئة العمل(احمد محمد بني عوض:2007،ص 135)

كما تركز أهمية تناول العلاقة بين الضغوط والعمل إلى حيوية وأهمية العمل في حياة الفرد،فهو يقضي ما يعادل ثلث حياته، وهو يزاول عملا كوسيلة لإشباع حاجاته الأساسية من مأكلا ومشرب وملجأ، وحاجاته النفسية من تقدير ونمو ذاتي،فإذا نظرنا إلى الأفراد الذين يعملون نجد أن الطاقة التي يخصصونها للعمل تزيد عن تلك المخصصة لأي نشاط آخر. (علي عسكر:2000،ص 91).

ويذكر كل من ماسلاش وجاكسون (Maslach and Jckson, 1981) أنه وكنتيجة لظروف العمل فإن كثيرا من المعلمين يجدون أن مشاعرهم واتجاهاتهم نحو أنفسهم وتلاميذهم ونحو مهنتهم قد أصبحت أكثر سلبية مما كانت عليه. فقد يظهر لديهم انفعالات نفسية مختلفة مثل الغضب، القلق، قلة الحيلة، الانزعاج، أو تثبيط العزم، ومن ثم فقد يفقدون الدافعية نحو الإنجاز في عملهم، وهؤلاء الأشخاص يوصفون بأنهم يعانون من ضغوط العمل، ويعتقد الباحثان بأن ضغوط مهنة التدريس التي يواجهها المعلم قد يترتب عليها انعكاسات خطيرة تؤثر علي النواحي النفسية والجسمية والاجتماعية للمعلم والتي قد تمنعه من القيام بواجباته المهنية على أكمل وجه.

(عبد العظيم المصدر وباسم علي أبو كويك:2007)

1 مفهوم ضغوط العمل:

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقا لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع. فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيقا لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع.ومرد ذلك الاختلاف أساسا إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب

وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية الأمر الذي تنعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط ، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراستهم 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 . ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن استجابة الفرد للضغوط تختلف باختلاف الخصائص الذاتية للفرد نفسه مثل نمط الشخصية، والخلفية الثقافية والبيئة الاجتماعية. (عامر حبل: 2007/2008)

لقد نشأ مصطلح ضغوط العمل في المؤسسات والمنظمات حيث يفترض أن يقوم العاملين بواجباتهم المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منهم على أكمل وجه، إلا أنه هناك بعض المعوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم على أكمل وجه، مما تؤدي إلى ما يسمى الضغط الوظيفي (job Stress) أو ضغط العمل، ويشير هذا المصطلح إلى المتغيرات التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل وتسبب لهم الشعور بالتوتر والقلق، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة ومنها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج والمشاركة الوجدانية، والتشاؤم ونقص الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار. ويتفق عدد كبير من الباحثين في تحديد المقصود بضغوط العمل حيث يشيرون إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثيراً داخلياً يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد ، حيث إن لخصائص الفرد الشخصية و الخصائص الوظيفية دوراً مهماً في إحداث ضغط العمل و الإحساس بها ، ومن ثم تعرف بأنها " تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية والمنظمة التي يعمل بها الفرد أو الفرد نفسه " (شعنبي نور الدين ، 2011، ص27).

كما يعرف بير ونيومان (Beer and Newman, 1978: 665-669) ضغط العمل بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي.

ويري كل من أوكي بوكولا وجيغدا (Okebukola, P. A & Jegede, 1989: 15) أن الضغوط المهنية Occupational stress تعبر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسدي وتحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل.

كما يرى "بارون 1986 – Baron" أن مصطلح الضغوط في مجال العمل يستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين، فالحالة الأولى تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر ويطلق على هذا مصادر الضغوط، أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر والمتمثلة في الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد. (Baron, 1986).

ويري بارون (Baron, 1993) أيضا في الدراسة التي أجراها كل من (ربحي عليان ومحمد خير أبو زايد، 2002: 335) بأن هناك ثلاثة اتجاهات لمفهوم ضغط العمل على النحو التالي: الاتجاه الأول: يتناول الضغط باعتباره أحد المؤثرات أو المنبهات التي توجد في البيئة ويحدث تأثيره على الفرد.

الاتجاه الثاني: ويرى أن الضغط عبارة عن استجابة للمثيرات (مسببات الضغط).

أما الاتجاه الثالث: فيتناول الضغط باعتباره التفاعل الذي يحدث بين هذين العنصرين، مسببات الضغط والاستجابات نحوها. (د. عبد العظيم المصدر و د. باسم علي أبو كويك: 2007).

يحدد "ماك لين" متغيرين أساسيين لفهم طبيعة الضغوط هما "العبء الكمي" (Quantative overload) وهو زيادة حجم الأعمال والمستويات المطلوبة من الأفراد والجماعات لمواجهة الإحساس بالضغط، و"العبء التكيفي" (Qualitative overload) وهو أن الأعمال والمسؤوليات تنطوي على نوع من الصعوبة والتحدي مما لا تؤهلهم وإمكاناتهم ومهاراتهم وخبراتهم السابقة لانجازها لمواجهة الضغوط.

ويعرف محسن الخضير (1991) ضغط العمل بأنه كل ما له تأثير مادي أو معنوي، ويأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار، ويعوق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر

عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية.

ويعرف عزت عبد الحميد (1996) ضغوط العمل لدى المعلم بأنها إدراك المعلم بان متطلبات العمل تفوق قدراته و إمكانياته نتيجة الأعباء الزائدة للعمل وغياب المعلومات الواضحة عن الدور الذي يجب أن يقوم به كمعلم بالإضافة إلى مواجهته للمطالب المتناقضة من جانب رؤسائه وعدم استخدامه مهاراته وخبراته في التدريس.

ويعرف السيد عبدالعال (2002) ضغوط العمل بأنه مجموعة التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانيها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها، ولذلك فهو يعرف استجابة ضغط العمل بأنها كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسدي والنفسى كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف انجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليها لكثرة الأعباء والمهام وتعددتها وتراكمها وفقا لنمط شخصيته . (د. طه عبد العظيم حسين، د. سلامة عبد العظيم: 2006، ص 216)

ويعرف سمير أحمد عسكر ضغوط المهنية على أنها مجموعة من التغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة والتي تمثل تهديدا له. (سمير أحمد عسكر، 1988، ص 9).

في حين يشير فوزي فائق عبد الخالق إلى أن كلمة ضغوط العمل تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله ، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها ، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق و التعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج . (فائق فوزي عبد الخالق: 1997، ص 136)

يعرف ضغط العمل: "بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية". (محمد رفاعي و إسماعيل علي بسيوني: 2004، ص 257) ويرى الصباغ بأن ضغط العمل "يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري على حالته النفسية و البدنية التي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي". و يرى "مثيل باتن" بأن ضغوط العمل هي: "كل ما يؤدي إلى خلل في قدرة الفرد على التكيف أو الحفاظ على توازنه الطبيعي". (إبراهيم بن حمد البدر، 2006، ص 50).

ويعرف "العديلي" الضغوط بأنها: "ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية. وتتمثل ردود فعل الإنسان إزاء هذه المثيرات بالخوف والاضطراب والارتجاف وزيادة ضغط الدم والارتباك والشحوب والسرхан أو غياب الذاكرة ويغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بأن الفرد غير مرتاح للموقف". (ناصر محمد العديلي، 1995، ص 244)

وقد ذهب الدكتور "بودران" (Boudarene) في تعريفه للضغط المهني « إلى أن العمل هو الصحة، ولكنه يعتبر مصدرا للضغوط حيث انه يؤدي إلى حدوث توتر وقلق واضطراب راجع إلى وجود صراعات خطيرة مرتبطة بميدان العمل، تؤدي بدورها إلى صعوبات صحية، وهذا ما توصلت إليه الدراسات المرتبطة بضغط العمل وهو وصول العامل إلى عدم الرضا الوظيفي وغياب دافعيته للإنجاز وهذا ما يؤدي إلى عدم الرضا عن الذات وبالتالي التأثير السلبي على صحة العامل» (Mahmoud Boudaren :2005,p 100).

كما يعرف كوبر (Cooper,1984) الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد. (السيسي علي حسين شعبان:2002 ص356).

كما قدمت "الوكالة الأوروبية للأمن والصحة" (L'agence Européenne Pour la sécurité et la Sante au travail) تعريف للضغوط المهنية على النحو التالي :«ينتج الضغط عندما يحدث خلل أو عدم توازن بين إدراك الشخص للمخاوف التي تفرض عليه من قبل المحيط و موارده الشخصية من اجل مواجهة أو مقاومة هذه المخاوف « وفي نفس التصور قدم "هيجان" تعريف لضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمانية أو نفسية أو سلوكية على الفرد، تؤثر بدورها على أداءه في العمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة. (شارف خوجة مليكة:2011 ص69).

و يشير الدكتور "هارون توفيق الرشيدى" أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا عن المركز الوظيفي، المرتب، الترقية، التمييز غير المبرر من قبل الرؤساء، ويكون معنى الضغوط هو : الشعور بالعبء، والنقل الناشئ عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها .(هارون توفيق الرشيدى:1999 ص 50).

2 مصادر ضغوط العمل:

إذا كان العمل يوفر للفرد دخلا ماديا ويلبي له مجموعة من الحاجات النفسية، فإنه في آن واحد يعتبر مصدرا رئيسيا للضغوط المهنية ولا شك صحة العامل الجسدية والنفسية تتأثر بظروف العمل، ومصادر الضغوط المهنية تتداخل فيما بينها لتشكل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل بيئة العمل، ومن الصعوبة عزل هذه المصادر عن بعضها البعض، ويعتبر التعرف على هذه المصادر الخطوة الأولى لفهم الضغوط المهنية. (David Fontana: 1990, p45).

2-1- غموض الدور: ويعني هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل مما يخلق له حالة من التوتر، والشعور بالضغط النفسي.

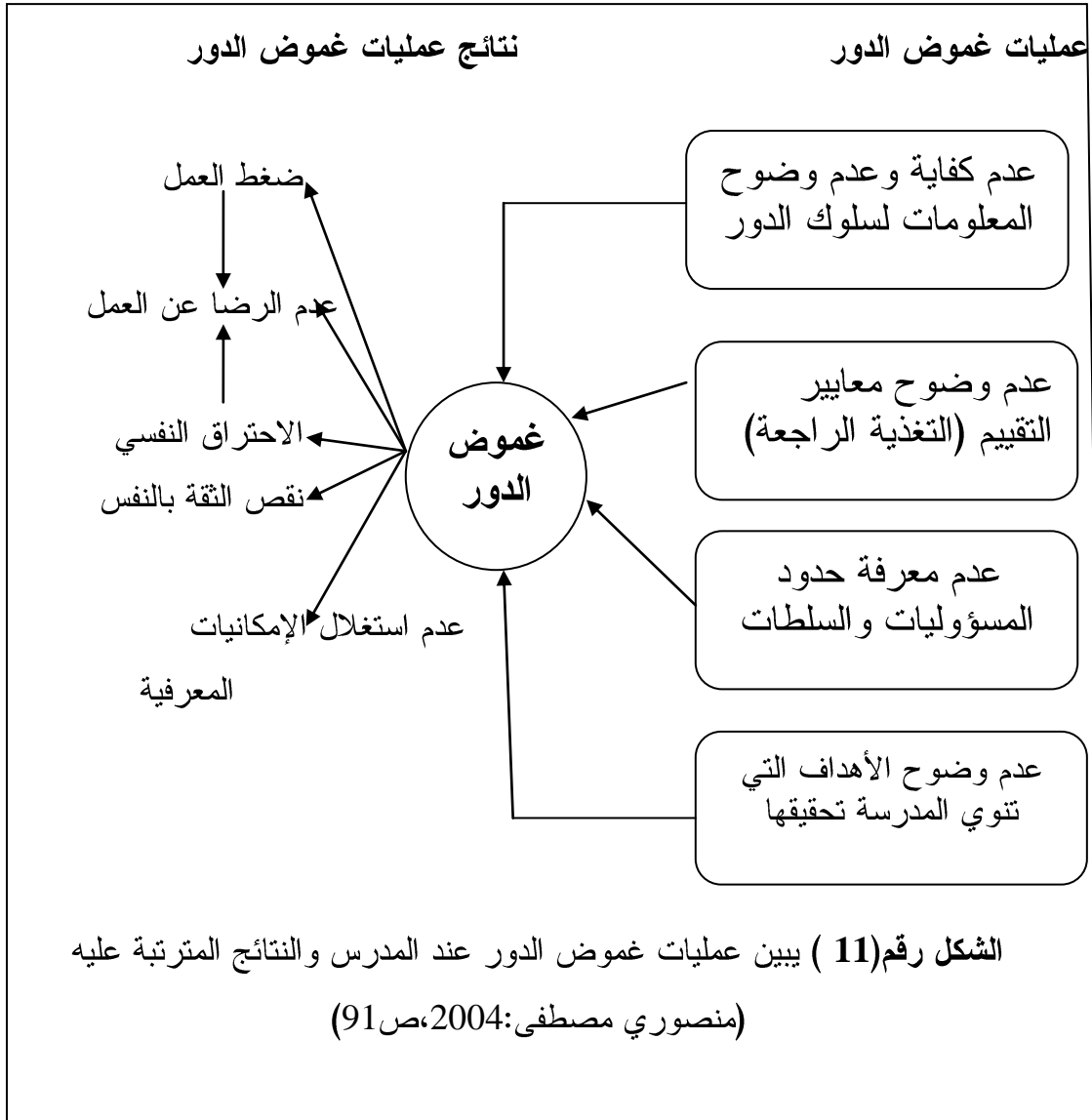
ويقصد بغموض الدور الافتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى. فمثلا قد يقوم بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره في الإشراف العام.

ويزداد الغموض عندما لا تتوفر لدى الفرد معلومات كافية عن الدور المناط به وما هي حدود سلطاته ومسؤولياته.

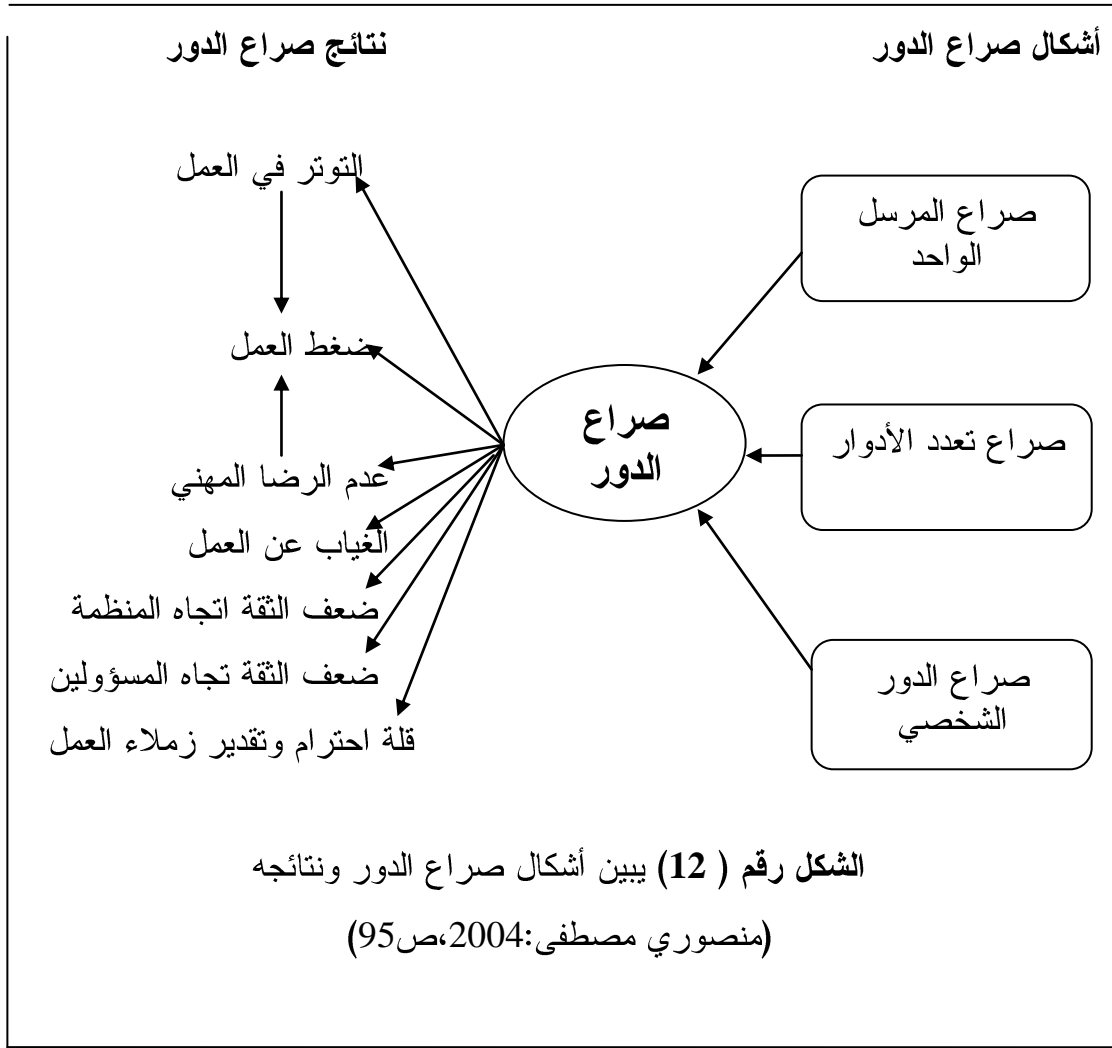
وعندما تكون المنظمات كثيرة ومعقدة فيحدث غموض الدور بدرجات أكبر من غيرها و يحدث هذا الغموض عندما:

- تحدث تغيرات تكنولوجية.
 - عندما يغير أحد الأفراد عمله.
 - وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.
 - عندما يخفي بعض المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث.
- (راوية حسن: 2000، ص100)

وللتوضيح أكثر، يقدم الباحث شكلاً يبين فيه عمليات غموض الدور والنتائج المترتبة عليه.



2-2- صراع الأدوار: من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر) الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة من أجل التخلص من الإرباك و التعارض المحتمل. فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمؤوس واحد قد تكون متعارضة ولو أضفنا إلى هذا رغبة الرؤوس التقيد بمعايير الجماعة و رغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزيد تعقيدا ويلقي هذا مزيدا من الضغط النفسي على الأفراد. (راوية حسن: 2000، ص 100)



2-3- مشاكل الخضوع للسلطة: تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه. ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء. وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء. وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

2-4 المسؤولية عن الآخرين: تحمل المسؤولية يتطلب درجة من الضغط النفسي في البيئات التي تعطي وزناً وأهمية للمحاسبة في العمل، ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية مرتبطة بالعمل مع الأفراد كمهنة المدرس، مقارنة بالمسؤولية المتعلقة بالأجهزة والآلات، فقرار يخص ترقية أو نقل أو استغناء عن موظف يتضمن درجة عالية من الضغط على صاحب القرار بسبب الآثار الفردية الاجتماعية لهذه القرارات. (راوية حسن: 2000، ص 100)

2-5- صعوبة العمل: تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب. و يلعب المشرف ونظام الإدارة دورا هاما في هذا المجال. فعدم وجود بطاقات وصف العمل يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة ويترتب عن هذا شعور الفرد بالإحراج والاضطراب وعدم الرضا الوظيفي. وتتمثل صعوبة العمل في:

2-5-1 زيادة الحمل الوظيفي: يحدث الضغط المهني عندما تزداد المهام المطلوبة من العامل وتصنف الزيادة إلى نوعين، زيادة كمية (Quantitative)، وزيادة نوعية (Qualitative)، يشير النوع الأول إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه يتجاوز طاقته، وليس له وقت كاف لانجاز تلك المهام أما النوع الثاني فيتعلق بقدرة ومهارة الفرد للتعامل مع المهام المطلوبة منه فمثلا موظف متخصص في الأمور المالية طلب منه عمل ميزانية لشركة ذات فروع متباعدة ورأسمالها يقدر بالملايين خلال ثلاثة أيام، فهذا العامل يشعر بان الوقت المعطى له غير كاف على الرغم من إمكاناته المهنية، فهو يواجه زيادة كمية في الحمل، وإذا أعطي نفس العمل لموظفة لم يسبق لها التعامل مع هذا النوع من المسؤوليات من قبل، فإنها تواجه زيادة حمل نوعية لافتقارها المهارات المطلوبة.

2-5-2 قلة الحمل الوظيفي: يعتبر قلة الحمل الوظيفي عاملا مجهدا إذ لا يكون حجم العمل كافيا لشغل وقت الفرد، ويتمثل الحمل الوظيفي في الأعمال التي تتطلب قدرات اقل من إمكانات الفرد ولا تتحدى قدراته، تتطلب جزءا يسيرا من وقته إذ يجد الفرد نفسه عرضة للملل، وهذا يحمل في طياته نتائج سلبية على المنظمة، كما يمثل مصدرا للصراع الداخلي واهتزاز الثقة بالنفس. (راوية حسن: 2000، ص100)

2-6 التنافس على الموارد: ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة ومحدودة. وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد. ويتطلب ذلك إلى المساومة والمقايضة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، بالإضافة إلى الأمان الوظيفي الذي يعبر عن طموح كل عامل في التأكد من المستقبل المهني.

2-7 الظروف الفيزيائية للعمل: إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة، حرارة، رطوبة ضوضاء، ترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه و يؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية.

كما تلعب البيئة (الفيزيائية) في صنع الضغوط والاستجابة لها، ونقصد بالبيئة المادية الظروف العامة التي تحيط بالعاملين وهي شروط قد لا يستطيع بعض العمال التحكم فيها.

ويعد هانز سيلبي (Seley,1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا الانتباه إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل، فقد أشار إلى أن كثيراً من ظروف العمل المادية تسبب الضغوط للأفراد وتتضمن الظروف: الضوضاء، والضوء، واختلاف درجة الحرارة والصوت الناجم عن البيئـة الداخلية للعمل والآلات الموجودة فيه. (محمد شحاتة ربيع: 2006ص296-297)

1.7.2- الضوضاء : يعتبر الضجيج أو الضوضاء صور من صور التلوث الهوائي ونحن لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء إنما على الصوت غير المرغوب فيه والذي يسبب لنا نوعاً من الإزعاج أو اضطراب إما بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ، أو بسبب استمرارية والتي قد تمنع الفرد من التركيز في عمله ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطاً بالضغوط هي الشدة والتردد وقد بينت الدراسات أن زيادة شدة الصوت تؤدي إلى استثارة الجهاز العصبي لدى الإنسان وزيادة إفرازات الغدة الأدرينالية (الكظرية) مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة المادة من خلال زيادة ضربات القلب، وضغط الدم، والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الفرد .إلى جانب شدة الصوت فإن تردد أوذبذبة الصوت من الممكن أن تكون أحد العوامل المسببة للضغوط العمل في العمل ، ذلك أن الصوت الذي تزيدذبذبه عن (2000 سيكل) في الثانية غالباً ما يسبب أضرار نفسية وعضوية للفرد والتي بدورها ترفع من مستوى الضغط لديه وفي المقابل فإن الصوت الذي تكون درجة تردده أوذبذبه فيما بين (15-20 سيكل) في الثانية يعتبر من أسباب الضغوط في العمل وذلك نظراً إلى تدني مستوى تردده مما يصعب على الموظفين متابعته (هيجان،1998)

2.7.2- الإضاءة:

يحدث الأثر السلبي الضاغط في حالة الإضاءة المتطرفة وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع الناتج عن تكييف العضلات للتمكن من الرؤية الواضحة، ولا يقتصر الاهتمام على درجة الإضاءة، بل ينبغي مراعاة موقع أجهزة الإضاءة من حيث الموقع والاتجاه بالنسبة للعين (علي عسكر 2000). وقد تكون الإضاءة سبباً في الضغط العمل وذلك لما تخلفه من الآلام مثل : الصداع نتيجة لحاجة المدرس إلى أن يحدق بصورة أكثر في حالة الضوء الساطع (هيجان ، 1998) مما يؤدي إلى التأثير على العملية التربوية بين المعلم والمتعلم .

3.7.2- الحرارة: تكون الحرارة مصدراً للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو بالانخفاض وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة الحرارة 37° تقريباً، فإذا ما استشعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط نقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد و العكس صحيح (على عسكر: 2000).
ويقرر المهندسون البشريون أن درجة الحرارة المناسبة للتدريس تتراوح ما بين 21-24 مئوية فإذا ارتفعت درجة الحرارة نسبياً فإنها تسبب الشعور بعدم الراحة وأما إذا كانت كبيرة ومستمرة (37° فما فوق) فإنها تؤدي إلى حدوث إرهاق وبالتالي تكون مصدر للضغط النفسي . (علي عسكر، ص107)

4.7.2- التهوية: من الموضوعات الحديثة التي أصبحت موضع اهتمام الدارسين و الباحثين والتي تعد من مسببات ضغوط العمل موضوع قلة التهوية في أماكن العمل ويوصي المتخصصون أن تكون 0.2 ميل /ثانية من التهوية (الهواء) للحفاظ على جو طبيعي أما إذا كانت الحرارة عالية حينها يفضل استخدام سرعات أكبر للتهوية (منصوري مصطفى 2004، ص71).
ويؤكد بيار بوسايورغن وسوندرينغ (1970) على ضرورة أن تكون مداخل ومخارج الهواء داخل الحجرات المستخدمة في المدرسة ذات أحجام متفاوتة وأعداد مناسبة بحيث تساعد على تدفق الهواء داخل هذه الحجرات.

5.7.2- المباني : لا شك أن البيئة المادية الفيزيائية للمدرسة أو بيئة حجرة الصف بما تشمله من مكونات مختلفة مثل المساحة والمرافق وكذلك الإضاءة و التهوية و المقاعد والتجهيزات من الأجهزة و الوسائل التعليمية تؤثر على عملية التعليم وعلى سلوك المدرس و التلاميذ ومشاعرهم. ويرى كل من ليلت وماك لوغلين Lilte et Mc Laughlin (1993) أن المؤثرات البيئية التي يمارس المدرسون من خلالها مهامهم تؤثر على حجم الجهود التي يبذلونها، وعلى إحساسهم بقيمتهم، ودورهم في العملية التربوية، كما تؤثر كذلك على مفهومهم لمهنة التدريس . (شعبي نور الدي: 2011، ص40)

2-8- اختلال العلاقات داخل العمل: يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات

الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات، أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة. كما تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.

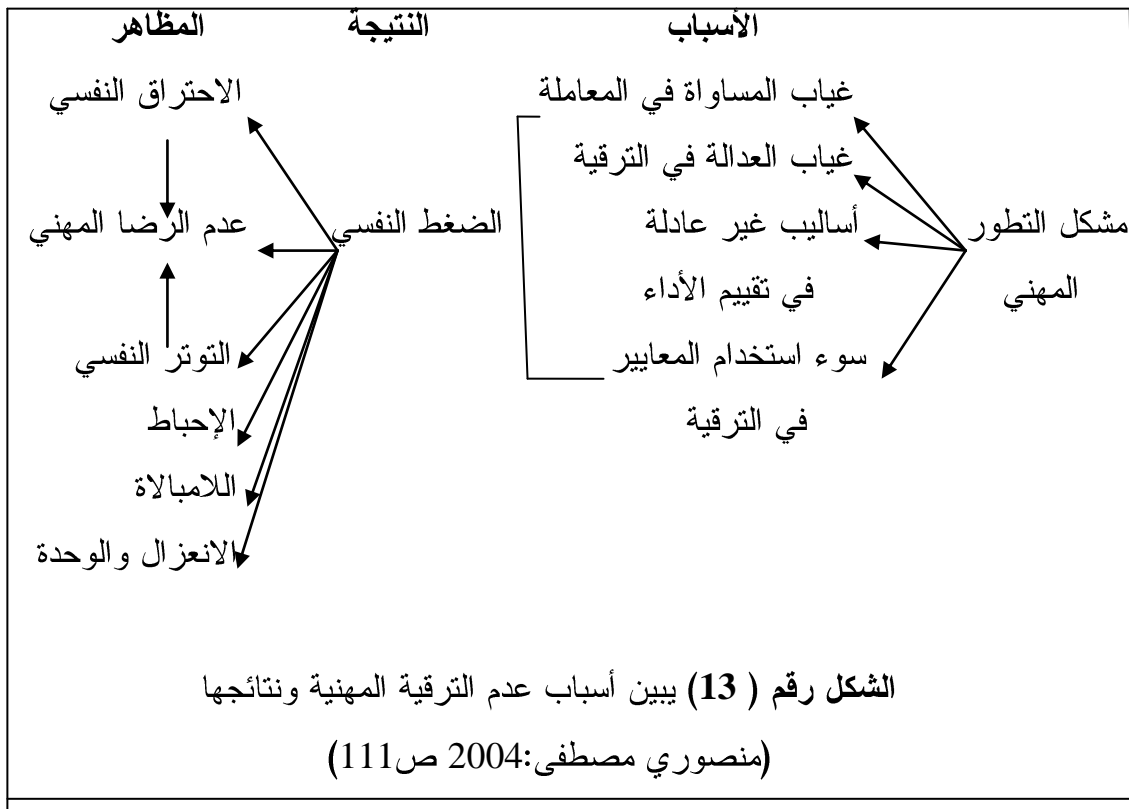
2-9- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم: تميل المنظمات الكبيرة الحجم إن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، والمعتمد على نظم إشراف متشددة والمرتکز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجتهم للنمو وتأكيد الذات. وينتج ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين.

2-10- الأحداث الشخصية: و يتعرض الفرد من آن لآخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة والضغط النفسي مثل فقد الزوج أو الزوجة، أحداث الطلاق، الإصابة والمرض الخطير، والإحالة إلى التقاعد، والتغير في المسؤولية الوظيفية، المشاكل مع الرئيس، الإجازات والأعياد. إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل.

2-11- تأثير شخصية الفرد: وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طبعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن. فهو يقرأ كتاب أثناء أكله، ويعمل أثناء مشاهدته التلفزيون ويراجع ملفاته أثناء سفره. عادة ما يتحمل هؤلاء أشخاص عالية من التوتر والضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون مثلاً يشعرون الآخرون بحدة الضغوط النفسية (أحمد ماهر: 2005، ص 32)

2-12- فرص غير كافية للتطوير المهني : يتطلع كل موظف إلى الترقى في السلم الوظيفي لاكتساب خبرات جديدة تشبع طموحاته المادية والمعنوية ،وذلك لان الأفراد لا يحتاجون فقط إلى أن يوظفوا مهاراتهم السابقة على أساسها تقلدوا وظائفهم الراهنة، بل إنهم في حاجة إلى أن تتاح لهم الفرصة كي يطوروا مهاراتهم و يكونوا مهارات جديدة تؤهلهم إلى تحسين مكانتهم الوظيفية إلى جانب تحسين وضعهم المالي حيث يعتمد نظام الترقى على الاقدمية بغض النظر عن كفاءات ومهارات الموظف الذي يتم ترقيته، فقد يؤدي عدم قدرة الفرد على الوفاء بمطالب الوظيفة الجديدة إلى وجود نوع من الضغوط، وكذلك حدوث نوع من الصراع داخل المدرسة بين هذا الفرد وإدارة المدرسة من جهة وبين الأفراد العاملين الذين ينظرون إلى عملية الترقى على أنها نتيجة حتمية للمحابة والمجاملة لدى مديري المدارس من قبل الأفراد العاملين، ورغم أهمية الترقى الوظيفي أو المهني بوصفه هدفا رئيسا ينشده العاملون فإنه قد يكون سببا من أسباب ضغوط العمل السلبية خاصة عندما لا يكون لدى المؤسسة خطة للترقى الوظيفي . (د. طه عبد العظيم حسين، د. سلامة عبد العظيم: 2006، ص 225)

و يعتبر إحساس العامل بغياب فرص لتطوير مهاراته أو الارتقاء بمستوى التأهيل ،غياب المساواة في المعاملة ،غياب العدالة في الترقية،تشكل مصادر للقلق والإحباط وتسبب عدم الرضا الوظيفي، مما يؤدي بالعامل إلى البحث عن عمل آخر ،أو التقاعد المبكر،وقد يلجأ العامل إلى أساليب تكيفية مثل تقليل الجهد المبذول في العمل،اللجوء إلى التدخين والعقاقير،التباعد الاجتماعي والسلبية تجاه القرارات الإدارية والاستخفاف بها. (راوية حسن :2000،ص102).



إن العمل قد يسبب الضغط بسبب انه:

- قد يكون صعبا أو مربكا.
- قليل الوضع المادي
- علاقات صعبة مع أصحاب العمل .

ويحدد فونتانا (Fontana,1989) أسباب الضغط النفسي في مجال المهنة والتي ترتبط بشكل مباشر في الوظيفة أو العمل وقد أوردها الفرماوي(1993) على النحو التالي:

1- غموض الدور Unclear role Specification: إذ أن الدور غير واضح أو الغامض يتسبب في عدم القدرة على تحديد أولويات العمل والوقت الكافي للإنجاز.

2- صراع الدور **Role Conflict**: إذ أن تعارض الواجبات في العمل يؤدي إلى الصراع، فالمعلم

الذي يساعد ويرشد الطلبة يتعارض دوره كمسؤول عن الضبط والنظام أو جانب إداري في المدرسة. وهذا يصور تناقض في الدور مما يؤدي إلى الشعور بالصراع الداخلي ونقد الذات.

3- التوقعات غير الواقعية من الذات **Perfectionism**: إذ أن التوقعات غير الواقعية احد

الأسباب الهامة المؤدية إلى الشعور بالضبط والتوقعات غير الواقعية ترتبط بالدور غير الواضح وصراع الدور مما يؤدي إلى فقد الواقعية الذي ينتج عنه الفشل في التعرف على حدود العمل أو إمكانياته.

4- ضعف القدرة على التأثير في وضع القرارات **Powerlessness**: مما ينتج عنه مستويات عالية من الإحباط المؤدية إلى الضغوط.

5- فقد تأييد الزملاء **Isolation From Colleagues Support**: إذ أن افتقاد المعلم لدعم زملاء المهنة ينتج عنه عدم الطمأنينة أو عدم الاستقرار وعزلة تؤدي إلى الضغط.

6- عبء العمل وضغوط الوقت **Over Work & Time Pressures**: إذ أن العمل الزائد والإحساس بضغط الوقت يقع وقع تهديد وضغط للمعلم مما يشكل حالة من الإرباك في العمل.

7- الرتابة والشعور بالملل **Lakes Of Variety**: إذ أن الواجبات والمهام المرتبطة بالرتابة والملل وسيرها على نفس النسق تؤدي إلى الضغط في العمل.

8- سوء الاتصال والتواصل **Poor Communication**: إذ أن ضعف الاتصال والتواصل بين العاملين عامل هام ومسبب للضغط، ويخلق جو من عدم الوضوح في القول أو الهدف.

القيادة (الإدارة) غير المناسبة **Inadequate Leadership**: إذ أن القيادة غير المناسبة ولا تلبي احتياجات العاملين تخلق صراع بين الزملاء وتسبب مزيد من الضغوط.

9- صعوبة انجاز العمل **Inability Of Finish a Job**: إذ أن ضغوط الوقت وسوء التنظيم ومجال العمل تسبب الضغط

10- مهام العمل **Task- Related Work**: إذ أن المهام اليومية التي تواجه العاملين وصعوبتها قد تسبب ضغط للعاملين.

11- صعوبة التعامل مع الجمهور **Difficult Clients**: إذ أن التعامل المباشر مع الجمهور يؤدي إلى حدوث احتكاك أو صراع مما يؤدي إلى ضرر غير متوقع يؤدي إلى الضغط.

12- قلة فرص التدريب **Insufficient Training**: إذ أن تعقد مهام المهنة يحتاج إلى مهارات جديدة، مما يشعر العاملين بالنقص والحاجة إلى التدريب، ويسبب الضغوط في مجال العمل.

13-التوحد الانفعالي مع العملاء Emotional Involve Emanate With: إذ أن الفرد يحتاج دائما إلى مشاعر الحب والمودة أو التعاطف، فالأفراد الجيدون هم الذين يستطيعون عزل مشاعرهم الشخصية أو الذاتية حتى لا تتدخل في أمور العمل، أي تحديد المشاعر، ومتى تظهر؟ وهذا بحد ذاته عامل مسبب للضغط النفسي.

14-مسؤوليات ترتبط بطبيعة العمل Responsibilities Of The Job: إذ أن زيادة المسؤوليات المرتبطة بالعمل تؤدي إلى مزيد من الضغوط المهنية. (د. احمد نايل الغريير و د. احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009، ص 50-51)

إن ظاهرة الضغوط المهنية قد تمس اغلب العاملين في المؤسسة ابتداء من العمال إلى المسؤولين مروراً بالمؤطرين، وتختلف مصادر الضغط حسب نوع قطاع العمل وحسب وظيفة العامل في المؤسسة، ويمكن جمع مصادر ضغوط العمل في ثلاث متغيرات أو محاور هي:

- مصادر ضغط لها علاقة بالمهمة (La tache).
 - مصادر لها علاقة بمضمون المؤسسة (Le contexte de l'entreprise).
 - مصادر لها علاقة بين العاملين (Relations interpersonnelles).
- ويمكن توضيح هذه المصادر في الجدول التالي: (راوية حسن: 2000، ص 107)

جدول رقم (01) مصادر الضغوط المهنية.

المهمة	بنية المؤسسة	العلاقة بين العاملين
عبء العمل. الخوف من نتائج الأخطاء المحتملة. عدم تحديد المنصب . صراع الدور وغموضه. نقص في التأهيل والتكوين أو مؤهل جدا تناقض الأوامر وعدم اتساقها.	عدم ثبات المؤسسات التنظيمية صراع من نوع (مؤسسة عامل) عدم توفر الإمكانيات ومختلف الشروط المادية.	سوء العلاقات بين أفراد المؤسسة غياب الحوار والاتصال بين العمال ضعف السند وعدم توفر المسيرين الأكفاء.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن هناك ثلاثة مصادر لضغوط العمل وهي مصادر خاصة بالمهمة ومصادر تتعلق ببنية المؤسسة ومصادر خاصة بالعلاقة بين العاملين.

3-المظاهر النفسية لضغوط العمل:

1.3- **الغضب** : وهو التهيج أو السخط المصحوب بالعدوانية أو الخصومة الحادة ، وهو حالة نفسية تتولد لدينا عند إحساسنا بأن شيئاً ما قد حدث أو شخصاً قد أقدم على عمل ما يسيء إلينا قولاً أو فعلاً .

2.3- **القلق** : وهي حالة الانفعال التي تبقى ايجابية ومنتجة ما دامت معقولة وتصبح سلبية إذا زادت بدرجة شديدة . وهو الشعور بعدم الطمأنينة نتيجة عدم وجود حقائق مؤكدة لدينا إيجاباً أو سلباً . ويمكن القول بأنه الخوف من النتائج التي يصعب التكهن بها إلى حد معقول.

3.3- **الأرق** : شعور مرتبط بتوقع خسارة ما حقيقية أو الخوف من شر أو خطر مرتقب . عدم القدرة على النوم السليم يصاحبه انخفاض في درجة حرارة الجسم ، وينتج الأرق كإفراز مباشر لحالة القلق.

4.3- **الإحباط** : إحساس بالتذمر والرفض والملل ولا يصاحبه أي سرور ناتج عن التعامل مع الأشخاص أو الأشياء ، وهو الشعور بالعجز التام عن القيام بفعل يؤدي إلى نتيجة ما .

5.3- **فقدان الثقة بالنفس**: هو الإحساس بعدم القدرة على وعدم الكفاءة واحتياج الفرد دائماً لمن يسانده ويعززه في قراراته. وتظهر غالباً في شكل عدم القدرة على اتخاذ القرارات ثم سرعة تغييرها بعد اتخاذها.

4-تأثير ضغوط العمل على الأداء:

يعتمد مقدار تأثير ضغوط العمل على الأداء ومدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط، إلا أن الثابت هو أن وجود مقدار مناسب ومعقول من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا ويتحكموا في هذا التوتر. كما أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقدارا من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الإنجاز ومقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياة العمل كي يشعر الفرد بالتسلية

والتجديد والمتعة والتغير وأكثر من هذا، فإن وجود مقدار معقول من ضغوط العمل يجعل إفراز مادة (الأدرينالين) اللازمة لنشاط وحيوية الجسم، بالشكل الذي يزيد من أداء العاملين. وإذا قلنا أن مقداراً مناسباً من ضغوط العمل هو مساعد على أداء العمل وارتفاع مستواه، فإننا يمكن أن نقول أن كلا من ارتفاع مستوى ضغوط العمل عن هذا المقدار المناسب وانخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل. (د.عدمان مريزق: 2009)

5- القيادة وضغوط العمل:

تعني القيادة التعامل مع الجانب الإنساني المعقد و كذلك العلاقات الإنسانية. ويمكن ملاحظة المشكلات الإنسانية أثناء ممارسة وظيفة القيادة كما يلي:

- ضعف الشعور بالانتماء/ - ضعف الانضباط /- ضعف التعاون و التنسيق.
- مشكلات التحفيز.
- ظهور الجماعات.

وتتضاعف هذه المشاكل وتتفاقم كلما كانت القيادة تفتقر للفعالية المتمثلة في:

- استيعاب القيادة لأهدافها وعدم تناقض سلوك القيادة مع ما تدعو إليه.
 - قدرة القيادة على الاستمرارية في الدعوة تبليغا وإقناعا.
 - وجود ثقة كاملة بين القيادة وأتباعها (المرووسين).
 - قدرة القيادة على التعرف على إمكانية الأتباع أو المرووسين وأن تستطيع الاستفادة من كل الإمكانيات العقلية والجسمية أثناء العمل.
 - قدرة القيادة على حل المشاكل الطارئة، بأقل قدر ممكن من الجهد.
 - أن تكون القيادة على الوصول إلى النجاح والاستفادة منه.
- وفي المقابل القيادة غير الفعالة تفتقر لأغلب هذه السمات هذا ما يشكل ضغطاً على العاملين الأثر السلبي الذي ينعكس على أدائهم كما و نوعاً.

6- ضغوط مهنة التدريس:

يعتبر ضغط مهنة التدريس احد أنواع الضغوط النفسية التي يتعرض لها المدرس عند قيامه بمهامه التعليمية ، ويعتبر من الضغوط الصعبة لأنه متشعب المصادر وتتدخل في إحداثه عدة أطراف منها: الإدارة، الزملاء، المفتشون، الأولياء، وحتى التلاميذ، فترهق المدرس وتخفف من أدائه التعليمي.

ويعد التعريف الذي قدمه المكتب الدولي للعمل أدق وأشمل تعريف بحيث يعتبر الضغط عند المدرسين ظاهرة عالمية معترف بها ، يظهر في حالة تعب أو وهن عصبي حاد يرجع إلى الإحباط والحصر أمام مهنة التدريس، و من أعراضه نجد التهيج، الغضب، الإنهاك، ارتفاع الضغط الشرياني... فهو حقيقة مرض مهني. (كوردي مريم: 2009، ص 66)

يمكن تعريف الضغوط المهنية للمدرسين على النحو التالي: هي ما يتعرض له المدرس من مشكلات في محيط عمله، وتسبب له ضعف القدرة على أداء العمل بكفاءة وبصورة جيدة، بل يمكن أن تسبب له أعراض مرضية، أو تؤدي إلى غيابه عن عمله أو تركه. كما قصد به أيضا شعور المدرس بالعجز عن أداء عمله بسبب ما يواجهه من إحباط ومشكلات في البيئة المدرسية ينتج عنها حالة من الإجهاد النفسي والبدني، وتصاحبها انفعالات غير سارة مثل التوتر والإحباط والغضب. (شارف خوجة مليكة: 2011، ص 70)

يعتبر (عباس إبراهيم متولي، 2000: 125) أن الضغوط المدرسية هي مجموعة من الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها المعلم أثناء القيام بمهنته، والتي تشكل تهديداً لذاته لأنها تكون أكبر من إمكانياته الذاتية، وتؤدي إلى استجابات انفعالية حادة ومستمرة لديه ويصاحب ذلك مظاهر سلبية تنعكس على أداء المعلم وحالته النفسية والسلوكية . ينظر (نضال عواد ثابت، 2003: 11) إلى ضغوط العمل في البيئة المدرسية على أنها: مجموع الخبرات والحوادث التي تسود بيئة العمل وتسبب للمعلم انزعاجاً وتنعكس عليه نفسياً وسلوكياً . (د. عبد العظيم المصدر و د. باسم علي أبو كويك: 2007).

7- العوامل المسببة للضغوط عند المعلم :

إذا كانت مجالات العمل المختلفة تزخر بالعديد من مصادر الضغوط، والتي يمكن إرجاع بعضها إلى العامل والآخر إلى المؤسسة والبعض الثالث إلى البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد، فإنه حسب تصنيف منظمة العمل الدولية تعد مهنة التدريس من أكثر مجالات العمل ضغوطاً فهي أكثر المهن الضاغطة. (محمد السيد عبد الرحمن (أ)، 1999، ص 170)

يمكن تصنيف العوامل المسببة للضغوط للمعلم إلى:

7-1- عوامل نفسية اجتماعية: نعرف أيضا بالعوامل البيئية، من المسؤوليات الحياتية اليومية إلى الأحداث والتغيرات التي يخبرها المعلم ببعديها السلبي والإيجابي والتي تنشأ من التفاعل بين الإدراك وعمليات التأهيل الاجتماعي. Socialisation. وبعبارة أخرى، من التفسير والتقييم الشخصي للأحداث التي تقع ضمن المجال النفسي والاجتماعي. هذه الأحداث تتباين في درجة

التأثير السلبي والايجابي مثل حالة وفاة شخص عزيز، حالة زواج، ضائقة مالية، حصول على جائزة، مخالفة مرورية، وغيرها من أحداث الحياة.

7-2- عوامل تتعلق بنمط الشخصية: حيث يمكن تصنيف المعلمين إلى نمطين إحداهما أكثر قابلية لضغوط العمل والحياة بسبب رغبته في انجاز مهام متعددة في اقصر وقت ممكن المبالغة في الطموح الشخصي وكأنه يسابق الزمن. هذا النمط الذي يعرف بنمط أ (Type A) يكون على عكس النمط ب (Type B) الذي يتميز بالهدوء واخذ الأمور ببساطة أكثر وعدم الإسراع في مواجهة المهام .

7-3- عوامل مهنية ذات علاقة ببيئة العمل: وهي تشمل ظروف العمل المادية والاجتماعية التي تحيط بالمعلم في مكان عمله والتي تسبب له نوعا من الضيق والتوتر، والشعور غير السار الذي ينتابه بسبب هذه العوامل. بصورة عامة، تتجسد هذه العوامل على سبيل المثال في : متطلبات العمل ، التعارض في الأدوار المطلوبة من المعلم ،عدم وضوح المسؤوليات الوظيفية ،زيادة أو قلة الحمل الوظيفي، غياب الدعم الاجتماعي، غياب المشاركة في قرارات العمل ،غياب الاستقلالية،عملية التقويم إذا ما أدركت بأنها غير عادلة، بيئة العمل غير الصحية مثل الضجيج،سوء التهوية،عدم مناسبة الإضاءة وغيرها من الأمور المادية، والتغيرات التي تحدث من حين لآخر للسياسة العامة للمنظمة أو المؤسسة التربوية .(د.علي عسكر و د. فايز القنطار 2009،ص288)

كما يتعامل الباحثين مع مسببات الضغوط وما يتبع ذلك من حدوث الاحتراق النفسي للعاملين في مهنة التدريس في إطار ثلاثة جوانب هي:

1- الجانب الفردي :

هناك شبه اتفاق على أن المعلم الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة من غيره لهذه الظاهرة، فالمعلم الملتزم في عمله يقع تحت ضغط داخلي للعطاء وفي الوقت نفسه يجابه متغيرات خارجة عن إرادته تقلل من فاعليته وبالتالي عطاءه في عمله.

2-الجانب الاجتماعي :

○ الاعتماد المتزايد على المؤسسات التربوية وما ينتج عن ذلك من زيادة العبء الوظيفي على المعلم والذي يكون سببا في مستوى أداء اقل من توقعات المجتمع وان كان خارجا عن إرادته.

- الهالة المحيطة وغير الواقعية في بعض الأحيان حول مهنة التدريس فهناك مجموعة من الافتراضات يشترك فيها معظم أفراد المجتمع تتعلق بالمعلمين منها:
- إن الكفاءة المهنية بجوانبها المختلفة متوفرة بدرجة عالية لدى جميع الملتحقين بمهنة التدريس
- إن التلاميذ على استعداد تام للتعاون مع المعلم ويكونون له التقدير والاحترام.
- إن عمل التدريس يتصف بالإثارة والتنوع.
- إن روح التعاون والمحبة متوفرة بين المعلمين من جهة وبين الإداريين من جهة أخرى.
- إن هناك استمرارية فيما يتعلق بالالتزام من جانب المعلم بغض النظر عما سيتعرض له أو عما سيحدث من تغيرات في محيط عمله.
- 3- الجانب الوظيفي:** هناك اعتقاد لدجى غالبية المسؤولين عن المؤسسات التربوية إن التركيز ينبغي أن يوجه على حاجيات المتعلمين على اعتبار المعلمين نتاج كامل ليست بحاجة لمزيد من النمو المهني بعد الإعداد وان لديها القدرة الكافية لحل المشكلات التي تواجهها. (د.علي عسكر و د. فايز القنطار: 2007، ص292)
- كما توصل الباحثون في دراساتهم خلال الخمسين سنة الأخيرة إلى تحديد مصادر الضغوط الخاصة بمهنة التدريس، وهي كالاتي:
- كثرة الأعمال الكتابية.
- التلاميذ المشاغبون.
- اتجاهات التلاميذ السلبية نحو المدرسة.
- ضغط الوقت.
- كثافة الفصل من حيث عدد التلاميذ.
- المسؤوليات الإضافية كالإشراف أو الأنشطة الإضافية.
- راتب غير كاف.
- الأمور التي تعيق سير العمل اليومي.
- المحافظة على المستوى المعياري.
- التوجيهات أو التعليمات الفردية.
- ظروف عمل سيئة.
- نقل فجائي / إجباري.
- أولياء الأمور.

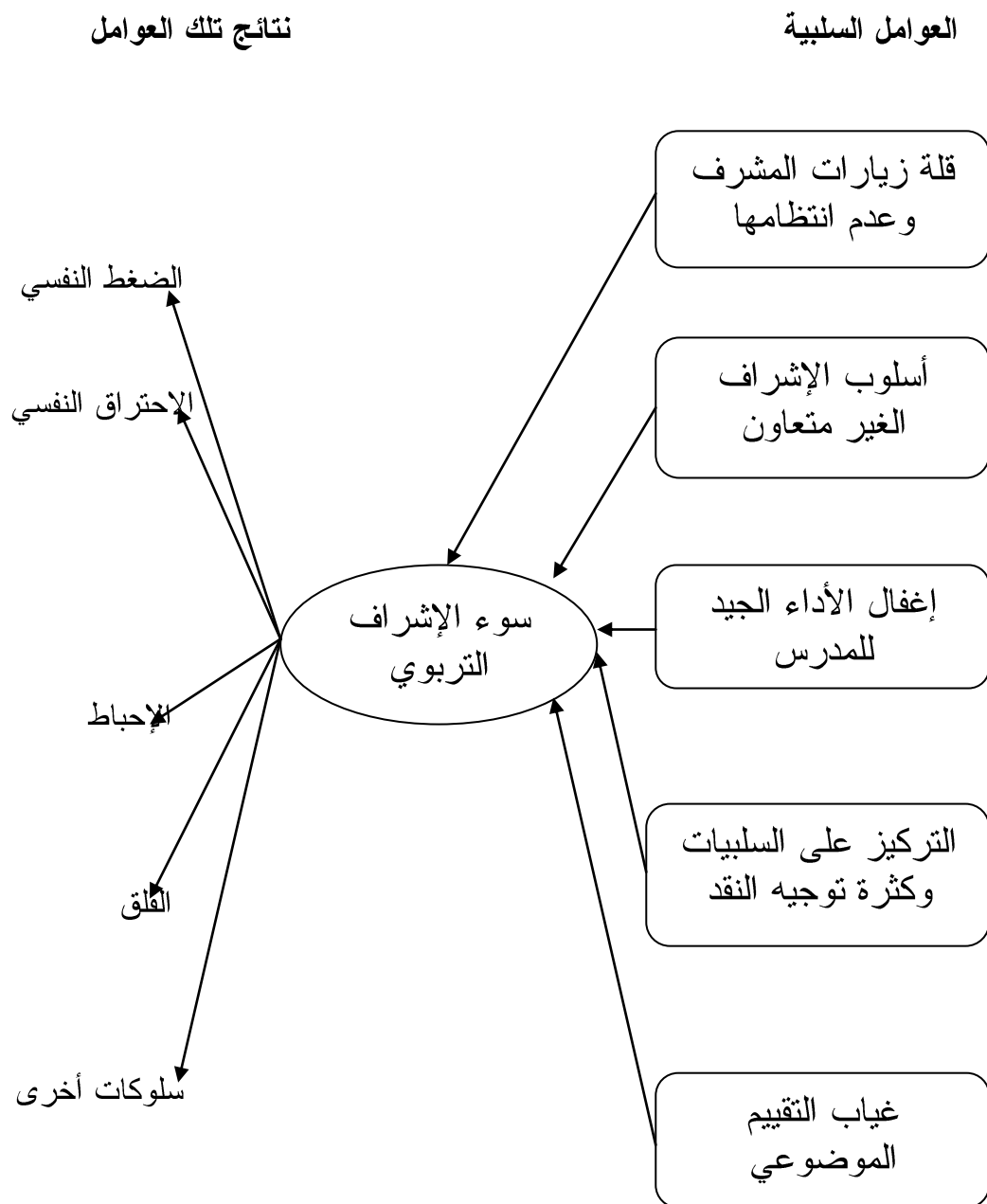
- العلاقة المتعارضة/ غير المنسجمة مع الموجه.
- عدم توفر الأدوات اللازمة للفصل.
- الإخطار بأداء غير مرضي.
- العنف والتخريب.
- المستوى المنخفض للقدرات من جانب التلاميذ.
- ضعف أو غياب المهارات التدريسية.
- تطبيق لوائح الهيئة التعليمية.
- رفض الترقية.
- إعادة تنظيم برنامج أو الفصل. (د.علي عسكرو د. فايز القنطار: 2007، ص291).

ومن بين مصادر الضغوط في المدرسة أيضا ما يلي :

1-ثقافة المدرسة: تتسم الثقافة التنظيمية للمدارس بالضعف وعدم القدرة على التواصل ومقومات التغيير والتجديد وتعارض القيم والمعايير التي يحملها الموظفون الجدد والقدامى ، وقد أدى ذلك إلى وجود نوع من الصراع التنظيمي داخل المدرسة بسبب تعارض المعلومات التي يحملها الموظفون الجدد عن الوظيفة وغموض المهام الجديدة، وعدم قدرتهم على التوافق مع متطلبات الوظيفة التي يؤدونها وتلعب ثقافة المدرسة دورا هاما في زيادة أو نقصان الضغوط التي يتعرض لها الأفراد العاملين ، وفي حين تعارض القيم والمعايير التي يحملها الأفراد القدامى والجدد يظهر هنا بعض أنواع الضغوط التي تمثل عبئا إداريا على إدارة المدرسة .

2- العمليات التنظيمية: وتشير إلى الممارسات الإدارية التي تستهدف توجيه وتنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة. وفي حالة ممارسة هذه العمليات بشيء من العشوائية والتعسف فإنها تمثل مصدرا من مصادر الضغوط في المدرسة ونشير هنا إلى تلك العمليات المتعلقة بالإشراف، والاتصال، والنمو المهني، وتقويم الأداء. وفيما يلي عرض لها :

1.2-طبيعة الإشراف: يلعب الأسلوب الإشرافي الذي يتبعه المديرون والمشرفون في قياداتهم للأفراد العاملين دورا هاما في الصورة التي يؤدون بها ، فإذا ما كانت نظرة المديرين والمشرفين ايجابية نحو موظفيهم فان ذلك يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية لديهم ورضاهم عن العمل، أما إذا كانت سلبية فإنها تؤدي إلى ضغوط في العمل . فعلى سبيل المثال الموظفون الذين يكرهون العمل ويجبرون على أدائه.



الشكل رقم (14) يبين العوامل المؤدية إلى سوء الإشراف التربوي ونتائجها

(منصوري مصطفى: 2004، ص 107)

2.2-تقييم الأداء:

ويقصد به مدى وجود نظام فعال لتقييم أداء العاملين بالمنظمة، حيث أن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون من الممكن أن يكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل.

3.2-المشاركة:

وتشير إلى المدى الذي يتم فيه الاعتراف بأداء الأفراد العاملين من قبل إدارة المدرسة، حيث يتم إتاحة الفرص لهم للمشاركة في عملية صنع القرار ،أما في حالة عدم مشاركة هؤلاء العاملين فيما يتم داخل المدرسة فانه يؤدي إلى الإحباط والقلق ، بالتالي يمثل ذلك ضغطا على إدارة المدرسة.

4.2-الاتصال:

يقصد بالاتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين أفراد المؤسسة والتي غالبا ما ينظر لها بوصفها مهارة ينبغي توافرها في جميع المديرين ويشكل الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين عاملا هاما في تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل مما يترتب عليه من زيادة كفاءة الاتصال في المؤسسة، وإيجاد جو تعاوني يوثق علاقة الأفراد بمرؤوسيههم ورفاقهم في العمل، ولكن في حالة انخفاض هذه الثقة المتبادلة بين المدير و مرؤوسيه فإنها تؤثر سلبا على كفاءة الاتصال بينهما والتي بدورها تؤدي إلى خلق حالة من الضغوط لدى الطرفين، ومن ثم يمكن القول أن الطريقة التي تتم بها عملية الاتصال تحدد مدى وجود ضغوط في بيئة المدرسة.

5.2-القيادة التنظيمية:

يمثل الأسلوب الإداري احد مصادر الضغوط في المدرسة، ف ي حالة إدارة المدرسة بالأسلوب البيروقراطي، تسوده ثقافة تنظيمية سلبية تتسم بالتوتر واللامبالاة والقلق وينعكس ذلك بدوره على أداء المدرسة ككل.

6.2-الهيكل والمناخ التنظيمي:

يعتبر الهيكل التنظيمي في المدرسة مصدرا من مصادر الضغوط إذا كان الهيكل السائد هو البيروقراطي ذو النطاق الإشرافي اللصيق والذي يستند على مركزية القرار ، حيث يهمل هذا الهيكل الجوانب الإنسانية ،ويؤدي ذلك بدوره إلى فقد الشعور بالولاء التنظيمي وفقد الإثراء الوظيفي وعدم المشاركة في صنع القرارات وتحديد المهارات اللازمة لتحسين كفاءة المدرسة.

ويعتبر "ديكنيزو" (Decenezo) وروبينز (Robbins) (1999) الهيكل التنظيمي مصدرا للضغوط داخل المدرسة. فالقواعد الزائدة وقلة فرص المشاركة للأفراد العاملين في عملية صنع القرار داخل المدرسة تؤدي إلى وجود نوع من التوتر للضغط بين العاملين وإدارة المدرسة. أما عن المناخ التنظيمي: فإنه يتسم المناخ السائد في المدرسة بأنه غير صحي وغير محفز على تحسين الأداء نظرا لشيوع السلبية واللامبالاة والخوف والحذر بين الأفراد العاملين داخل المدرسة وعدم قدرتهم على التواصل، وينعكس ذلك على أداء المنظمة بالسلب نتيجة وجود بعض الضغوط السائدة في المدرسة .

3-جماعات العمل:

قد تمثل جماعات العمل مصدرا من مصادر الضغوط في المدرسة، ويرجع ذلك إلى نقص التماسك الجماعي حين يفتقد دعم الجماعة وخاصة في المستويات الأولى للمنظمة، وقد يؤدي إنكار بعضهم لمجهودات احد أفراد إلى وجود نوع من الإحباط والقلق والخوف، وبالتالي تنشأ بعض الضغوط، وكذلك نقص الدعم الاجتماعي حيث يتأثر الأفراد العاملون بشكل كبير بدعم أعضاء الجماعة له من خلال مشاركتهم في القضاء على المشكلات التي تتعرض لها المدرسة بحيث تسود روح الجماعة، وفي حالة نقص هذا الدعم تتولد الضغوط وأيضا الصراع داخل الفرد أو بين الشخص وجماعة العمل حيث يسود نوع من الصراع أو النزاع بين أفراد الجماعة نتيجة الرغبة في الحصول على ميزات خاصة بأحدهم في ظل الأهداف الشخصية والاحتياجات الوظيفية. (د. طه عبد العظيم حسين، د. سلامة عبد العظيم: 2006، ص 225)

4-ضغط العمل التربوي:

يواجه المدرس باستمرار متطلبات متباينة ومتناقضة كمقاومة التلاميذ ونظام المدرسة من جهة، وبين متطلبات المناهج وقدرات التلاميذ من جهة أخرى، فعمل المدرس ينطوي على عدد كبير من الشروط التي تواجهه بالصعوبات، فواجباته كثيرة واتصال المدرس في أكثر أوقات العمل هو اتصال مع عقول ومع مستويات معرفية متفاوتة في انخفاضها وارتفاعها، بالإضافة إلى ذلك تتميز الإدارة بالتعقيد وعدم المرونة، مما يجعل المدرس أمام موقف فيه الكثير من التعقيد، إذ يشعر أحيانا بعدم الطمأنينة يأتيه من رأي الإدارة فيه أو رأي المفتش، وفي هذا الجو يكون عليه أن يركز انتباهه لساعات متعددة خلال النهار وان يعي شؤون المدرسة ومشكلاتها ساعات متعددة بعد خروجه منها، وان الإرهاق الذي يصيب المدرس من جراء ضغط العمل وشروطه، وما يتطلبه

من تنوع في المسؤوليات، وعناية في التحضير وتركيز في الانتباه، ودقة في التعامل مع الناشئين يعد له إرهاقا لا يمكن انباتي من العديد من المهن الأخرى. (ناصر الدين زبدي: 2007، ص148)

5- سوء العلاقة مع التلاميذ :

إن المدرس يبذل قصارى جهده في إيصال المعلومات إلى التلاميذ والمسؤولية التي يشعر بها المدرس اتجاه التلاميذ كاهتمامه بمستقبلهم التعليمي والمهني، وبتعلمهم وتربيتهم والتي حمله إياها المجتمع تعتبر مصدر ضغط أكثر ممن لو وقف أمام مسؤوليات مادية..... وكون المدرس يتعامل مع خبرات ناشئة ومشكلات تعود إلى أعمار دون عمره، فهذا يعني أنه سوف ينفق كثيرا من وقته وجهده في التفاعل مع التلاميذ، وإذا لم يحسن التعامل لم يكن التفاعل إيجابيا ويصبح لديه شعور بالفشل، مما يؤدي إلى ضغوط نفسية التي تترجم في ضعف تقديره لذاته وثقته بنفسه، فيزيد سوء تكيفه وتتأثر صحته الجسمية والنفسية ورضاه عن العمل سلبا.

إن اكتظاظ الأقسام بتلاميذ ذوي سلوكيات سيئة يؤدي لأن يقوموا بالفوضى أثناء الشرح، أو انحطاط مستواهم الخلقي يولد لدى المدرس شعور بالتوتر والقلق والانزعاج. كما وجد فيماني (1986) أن الاكتظاظ الأقسام يعد المصدر الرئيسي والمسؤول عن رفع مستوى الضغط لدى المعلمين في المدارس (منصوري مصطفى، ص92).

6- اكتظاظ الأقسام:

يمثل اكتظاظ الأقسام أحد العوائق الأساسية للمدرس عن أداء أدواره التربوية، ويعتبر مصدر قلق له إذ لا يمكن في بعض الأحيان من إتمام درسه في الوقت المحدد، ولا يمكن من إيصال المعلومات وتحقيق أهدافه بالكفاية المطلوبة إلى كل التلاميذ، وهناك معايير للأقسام البيداغوجية التي تعتبر نموذجية من حيث السعة اللون، الإضاءة، التهوية، وعوازل الضوضاء. وإن الواقع المدرسي المعيش في الجزائر والذي يتسم بأعداد التلاميذ المتزايدة أمام قلة المؤسسات التربوية يسبب ضغطا للمدرس. (ناصر الدين زبدي: 2007، ص148).

7- قلة الوسائل التعليمية :

الوسائل التعليمية هي الأدوات والطرق المختلفة التي تستخدم في المواقف التعليمية والتي لا تعتمد كلية على فهم الكلمات والرموز والأرقام، لذلك فهي تستخدم في جميع المراحل التعليمية ومع جميع التلاميذ على اختلاف مستوياتهم العقلية ومن هنا يظهر دور الوسائل المعينة السمعية والبصرية وخصوصا وسائل التكنولوجيا الحديثة وأهميتها في العملية التعليمية وزيادة فاعليتها، فإذا انعدمت هذه الوسائل صعبت مهمة المدرس. (ناصر الدين زبدي: 2007، ص152).

8- العمل بالتخصص: تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في غير مجال الاختصاص، ويشعر الموظف أو العامل بأنه قضى فترة تعليم طويلة ولا يستفيد منها، مما يجعله محبطاً وبذلك يفقد الأمل مما ينتج عنه عدم إتقان المهنة.

9- العمل الروتيني: العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر الملل والضيق، حيث يتسم العديد من العمال بالروتين والتكرار والجمود، أي عدم التجديد، بحيث يتسرب الشعور بالملل والانضغاط النفسي للعامل.

8- الآثار الناتجة عن ضغوط العمل : لا شك أن جميع الآثار المترتبة على ضغوط العمل ليست بالضرورة سلبية أو ضارة، بل هناك آثار إيجابية لها قد تدفع العامل نحو الانجاز والتفوق وتكون حافزاً على العمل وتحقيق أهدافه، أما فيما يتعلق بالآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل في المدرسة فهي متعددة منها ما يقع على الأفراد العاملين ويؤثر بالسلب على أدائهم ومنها ما يقع على المدرسة ويؤثر على أداء المدرسة ككل، وفيما يلي عرض لهذه الآثار السلبية على النحو التالي :

8-1- الغياب والتأخير عن العمل : حيث تؤدي ضغوط العمل إلى انخفاض مستوى الولاء للمدرسة ومستوى الروح المعنوية لدى الأفراد العاملين وقصور التحصيل الدراسي للطلاب وتزداد حالات الغياب والتأخير عن العمل من قبل كل من الطلاب والمعلمين، فزيادة ضغوط العمل تدفع الفرد للغياب وترك العمل هروبا من ضغوط العمل، وقد يرجع ذلك إلى عدم القدرة على التكيف مع بيئة العمل أو المدرسة.

8-2- الإحجام والتوقف عن العمل : يترتب على الضغوط التي تتعرض لها المدرسة تحملها تكاليف باهظة على مستوى الفرد والتنظيم، وبالتالي تزداد عملية ضياع الفرص وسوء العلاقات بين المدرسة وإدارتها مما يترتب عليه توقف الأفراد العاملين على أداء مهامهم الوظيفية، وإحجامهم عن العمل في المدرسة.

8-3- ترك العمل: حيث يزداد الانسحاب من العمل، وقد تلجأ المدرسة إلى التخلص من بعض العناصر غير المفيدة بإتاحة الفرصة لأشخاص جدد يتصفون بالحيوية والنشاط، غير أن المغالاة في هذه العملية تكون لها آثار سلبية على سلوكيات الأفراد العاملين بها.

8-4- التظلمات والشكاوي: حيث يزداد معدل الشكاوي والتظلمات من أولياء الأمور حول العمل داخل المدرسة، وذلك لحرصهم على ضمان مستوى تعليمي أفضل لأولادهم، ويسعى هؤلاء إلى التخلص من النزاعات والصراعات التي تحدث داخل المدرسة.

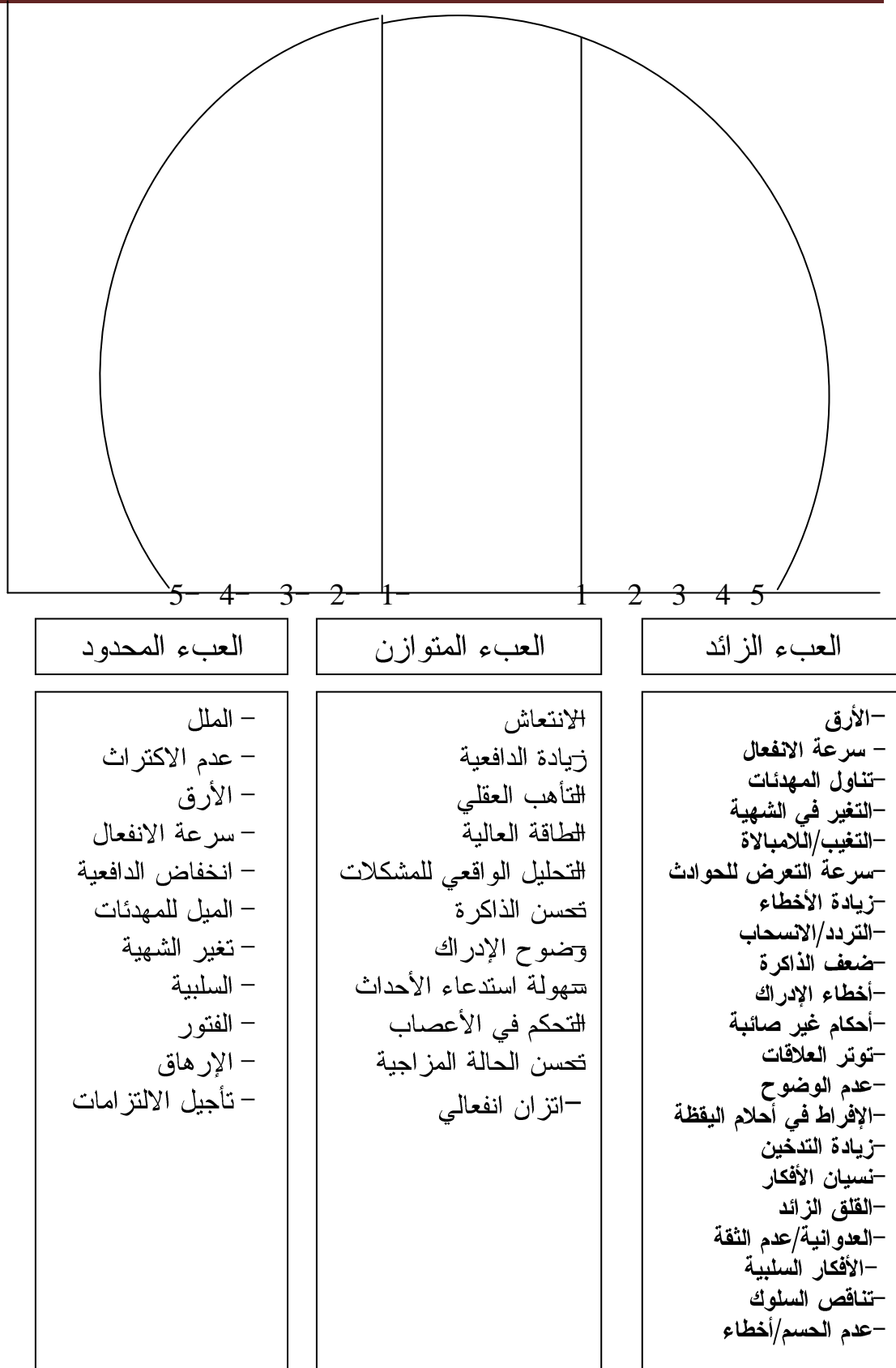
8-5-ضعف الاتصالات: يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على نمط الاتصال بين الأفراد داخل المدرسة، وكلما ازداد غموض وصراع الدور الذي يؤديه الفرد ازداد معدل ضغوط العمل في المدرسة

8-6-اتخاذ القرارات الخاطئة: يؤدي انسداد وسائل وقنوات الاتصال بين الأفراد العاملين إلى عدم الدقة في اتخاذ القرارات المرتبطة بالعملية التعليمية داخل المدرسة والتخبط في اتخاذ القرارات الجماعية نتيجة لعدم مشاركة الأفراد العاملين في ذلك، فلا شك أن تعرض الفرد للضغوط تجعله في حالة عدم اتزان نفسي، فلا يستطيع أن يجد حلاً للمشكلات التي تواجهه، وبالتالي يتخذ القرار بصورة غير سليمة، مما يؤدي إلى نتائج سلبية على الفرد والمنظمة معا .

8-7-علاقات العمل السيئة: يتسبب الجو الغير الصحي وغير السوي للضغوط في بيئة العمل في توليد:

- عناصر الكراهية وعدم الثقة مما يسهم في إثارة الحقد والصراع بين العاملين بالمدرسة.
- توتر العلاقات بينهم مما يؤدي إلى انخفاض رضا المدرسين عن مدارسهم، وبالتالي يؤثر على معدل انتظام حضورهم اليومي.(د. طه عبد العظيم حسين، د. سلامة عبد

العظيم: 2006، ص 233-234)



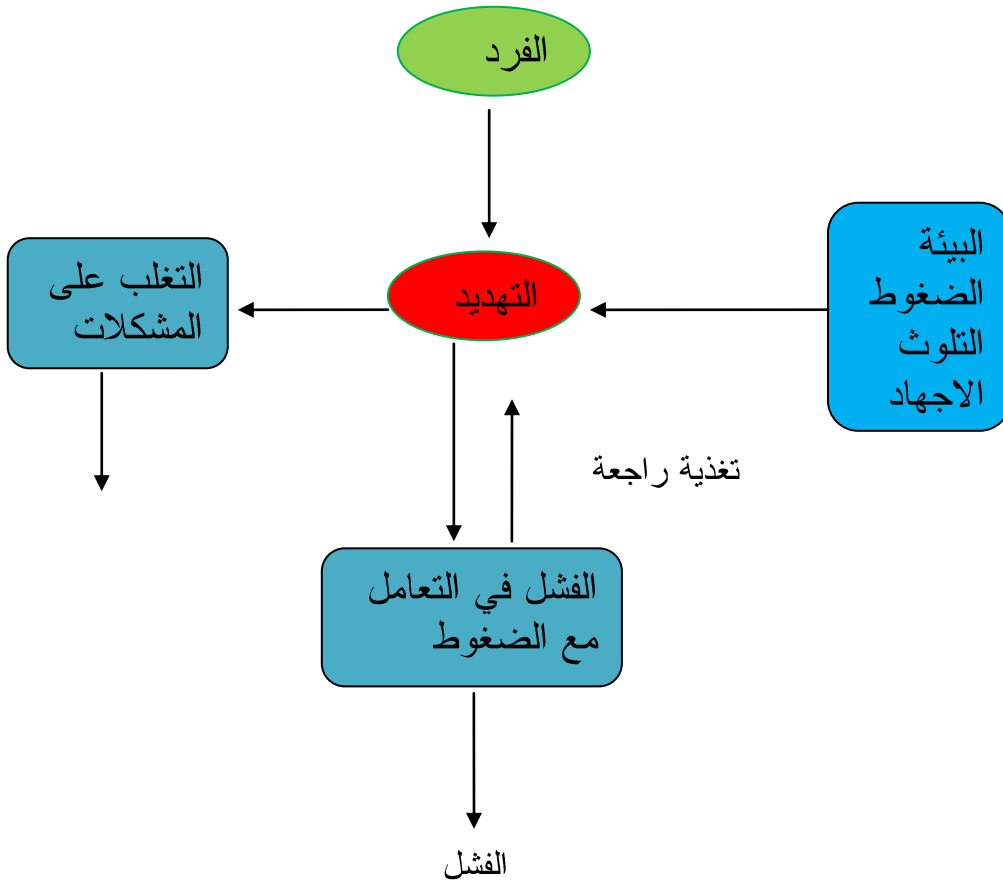
-شكل رقم (15)العلاقة بين الضغوط و تأثيراتها على الصحة النفسية والجسمية والأداء في

العمل (حسن عبد المعطي:2006، ص 89)

9- النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل :

9-1- نموذج كوبر:

يوضح كوبر أسباب وتأثير الضغوط على الفرد، ويذكر كوبر إن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط، مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطرا يهدد الفرد وأهدافه في الحياة، فيشعر بحالة الضغط، ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع المواقف، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة، فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب والأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب ، وانخفاض تقدير الذات ، ويمكن رصد نموذج كوبر في الشكل الآتي.

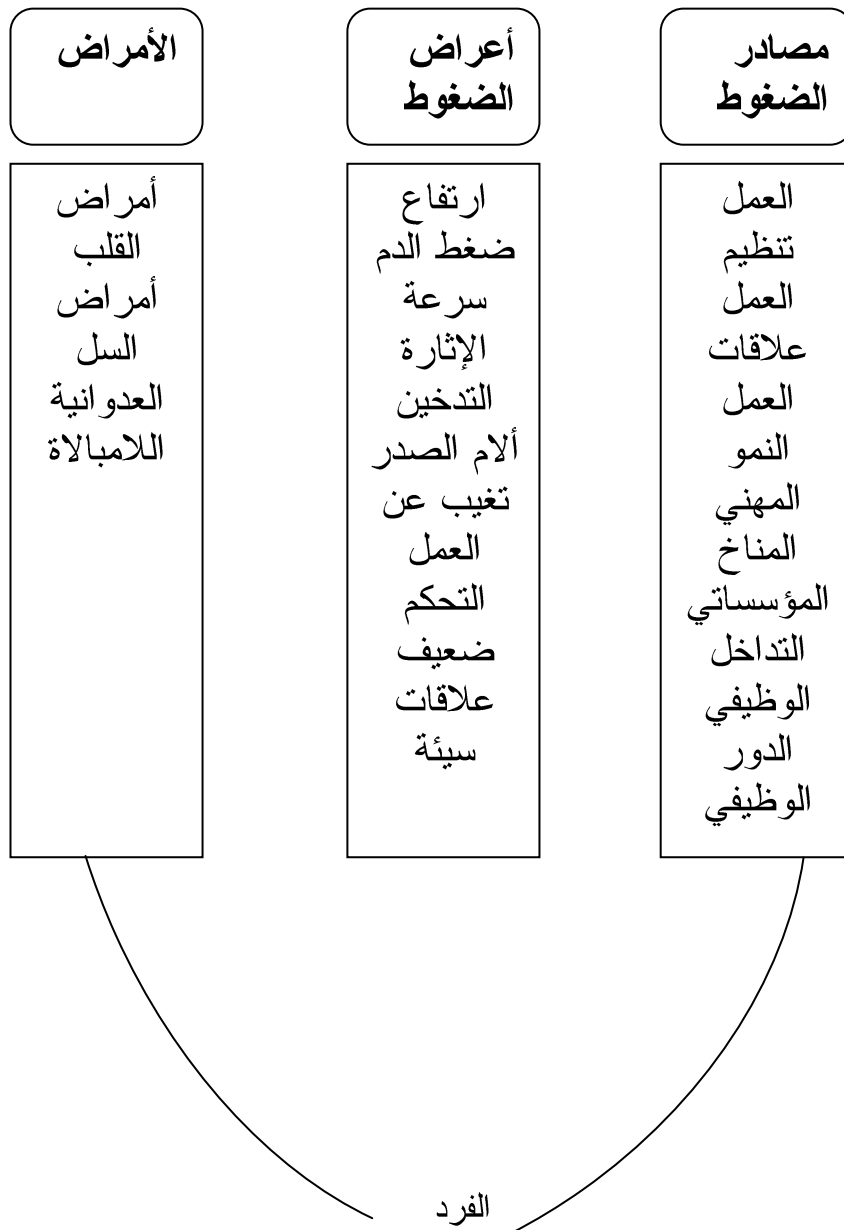


الشكل (16) يوضح نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد كنموذج للضغوط

(فاروق السيد عثمان:2001، ص103)

9-2- نموذج مارشال:

وفي هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث، ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل الآتي:

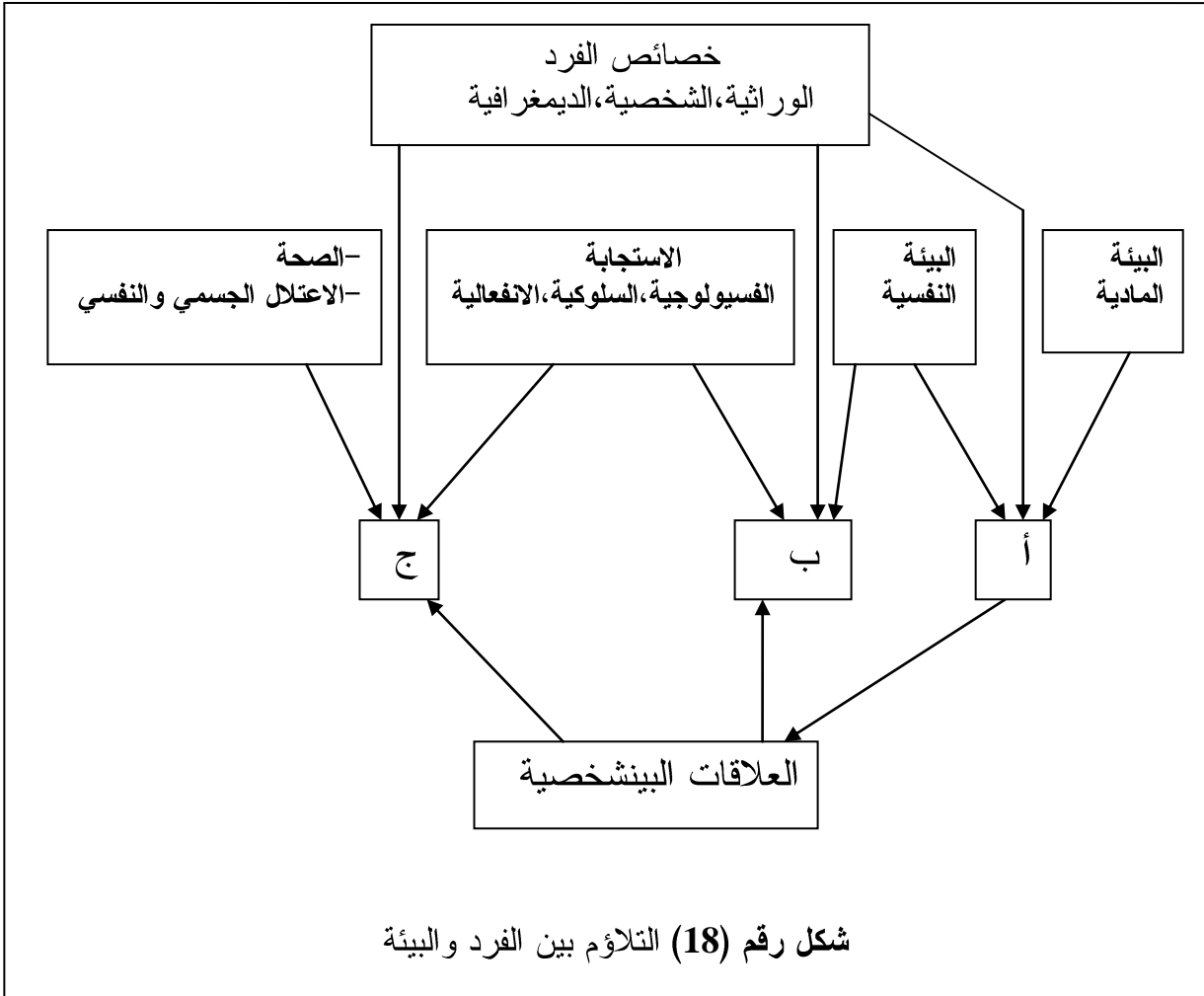


الشكل (17) يوضح نموذج مارشال للضغوط.

فاروق السيد عثمان: 2001 ص 102

9-3- نموذج الشخصي-البيئي prsonal-envirmental

نظرية فرنش وآخرون: تعرف هذه النظرية بنظرية التلاؤم بين الشخص والبيئة - Person- Envrnment Fit Theory-، وقد طورها في السبعينات فرنش ومساعداه كابلان وفان هاريسون French , Van Caplan & Harrison (1972) بعد سنوات من الدراسة المركزة على كيفية تأثير العالم الاجتماعي على التوافق الاجتماعي للفرد وصحته الجسمية والنفسية..... وتتضح العلاقة التفاعلية بين الفرد والبيئة على النحو التالي:



- وتشير البيئة المادية: إلى كل ما يحيط بالفرد من منبهات البيئة الخارجية التي تحيط بالإنسان، بحيث إذا تعرض لها تسبب له ضرراً أو أذى محدد. ومنها: درجة الحرارة، البرودة، الرطوبة، التلوث، الإضاءة، الضوضاء، المنبهات الشمسية، الطعام، الشرب..... الخ. ويرتبط بالبيئة المادية الأحداث الطارئة التي يعيشها الإنسان: كوارث طبيعية، فقدان شخص عزيز، حوادث، الظروف الاقتصادية.

- وتشير البيئة النفسية :إلى المواقف التي تثير الإحباط أو الهزيمة أو خيبة الأمل، أو عدم الارتياح والمتاعب أو المخاوف و الصراعات والمواقف المثيرة للانفعالات، والمشكلات النفسية المرتبطة بعلاقات الفرد الاجتماعية.
- أما الاستجابة : فهي رد فعل الفرد المرتبط بالتفاعل بين خصائص الفرد وبيئته المادية والنفسية .
- وتشير النظرية إلى الكيفية التي تؤثر بها البيئة على التوافق الاجتماعي والصحة الجسمية والنفسية للفرد- ويوضح الشكل المعبر عن النموذج ما يلي:
- (أ): تشير إلى التفاعل بين الخصائص الفريدة للفرد وكل من البيئة المادية التي يعيشها والبيئة النفسية كما يدركها هو.
- (ب): تشير إلى التفاعل بين المدركات النفسية للبيئة والاستجابة الحالية (الфизиولوجية، والسلوكية، والانفعالية).
- (ج): تشير إلى تأثير الاستجابة الفسيولوجية والسلوكية والانفعالية على الحالة الصحية للفرد. فحسبما تؤثر البيئة (بمكوناتها المادية والنفسية) على الفرد تظهر استجاباته للمواقف والظروف الضاغطة الموجودة في البيئة، ووفقا لاستجابة الفرد، تظهر حالة الصحة أو المرض.. وفي جميع الحالات فإن العلاقات البينشخصية التي تتفاعل مع خصائص الشخص ومؤثرات البيئة (المادية والاستجابة لها) هي التي تشكل استجابة الفرد وصحته الجسمية والنفسية أو اعتلال الصحة جسمىا ونفسيا (Berry, 1988).
- ولقد ركزت هذه النظرية على ضغوط العمل بصفة خاصة باعتبارها أكثر الضغوط تأثيرا على الفرد. وأساسها أن موارد ومتطلبات بيئة العمل قد تلائم أو لا تلائم حاجات و أهداف وقدرات العاملين. وعندما لا تتلاءم متطلبات العمل وقدرات وحاجات الفرد فإنه سوف يظهر علامات التوتر التي تؤدي في النهاية إلى المرض.
- والهدف الأساسي لهذا النموذج هو تحديد أنواع الظروف التي تؤدي إلى التوتر. وترتكز النظرية على أربعة مفاهيم أساسية:

1 - ضغوط المنظمة (Organizational Stress)

2 - التوتر (Strain).

3 - المواجهة (Coping).

4 - المساندة الاجتماعية (Social SUPPORT).

وتعرف ضغوط المنظمة: بأنها الظروف التي من المحتمل أن تهدد الوظيفة أو المهنة وتشمل: تعقيدات المهنة (Job Complexity)، وععباء العمل (Workload)، وغموض الدور (Role ambiguity)، وإغفال استخدام القدرات (Underuse of ability). والنتائج يمكن أن تؤثر على صحة الفرد والمنظمة، ويتبعها استجابات تكيف طويلة المدى مثل: أساليب مواجهة وإدارة الضغوط الدائمة نسبياً، وبدورها: فإن هذه الاستجابات التكيفية قد يكون لها تأثيرات محتملة للضغوط على الفرد في المستقبل. (حسن مصطفى عبد المعطي: 2006، ص 35-38).

9-4- نموذج جيسون وآخرون (Gibson, et al..., 1994):

هذا النموذج يوضح العلاقة بين عوامل ضغوط المهنة المختلفة وأثار هذه الضغوط على العمل وتأثير الصفات الشخصية على هذه العلاقة. ويشمل النموذج على مصدرين أساسيين من المصادر الضاغطة:

أولاً: ضغوط تتعلق بطبيعة العمل وبيئته و دور العاملين فيها ومن بينها:

ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: وتشمل عوامل مثل الضوضاء والحرارة وتلوث الهواء وغيرها.

ضغوط فردية: وتتمثل في صراع الدور وغموضه والعبء الزائد في العمل وطبيعة المهنة، وهذه الضغوط ترتبط بالمهنة.

ضغوط اجتماعية: وتتمثل في ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل والمرؤوسين و المدير .

ضغوط تنظيمية: وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي (مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم) وعدم وجود سياسات محددة.

ثانياً: ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية تتمثل في الصفات الذهنية والعاطفية و الجسمية

(نمط الشخصية ومركز التحكم وقدرات وحاجات الفرد) وأيضاً الديمغرافية التي تؤثر على تفاعل

الفرد مع عوامل الضغوط. (عبد الله عبد القادر وعبد الرحيم المير: 1994، ص 318-319).

جدول رقم (02) نموذج جيبسون وآخرون لضغوط العمل

الفروق الفردية الضغوط النتائج (الآثار)

عوامل ضغوط البيئة الفسولوجية المادية (الضوضاء، الحرارة، الهواء الملوث)	الخصائص السلوك، العمر، الجنس، التعليم، والحالة الفيزيولوجية	التجارب النفسية أو الفيزيولوجية أو إدراك متطلبات الفرد	عدم الموضوعية والقلق
عوامل الضغوط الفردية غموض الدور، صراع الدور، كثافة العمل، المسؤولية، الحاجة	الذهن، التأني النمط السلوكي احترام الذات		ميول سلوكية للحوادث
عوامل الضغط الجماعية علاقة ضعيفة بزملاء العمل والمرؤوسين والمدیر			عدم القدرة على اتخاذ القرارات
عوامل الضغوط التنظيمية هيكل المنظمة المستوى الوظيفي الحاجة إلى سياسات واضحة			فيزيولوجية ضغط الدم زائد
			صحة جسدية أمراض
			إنتاجية منخفضة

يوضح هذا الشكل نموذج "جيبسون" وآخرون مختلف المصادر المسببة لضغوط العمل في أربع محاور رئيسية وهي عوامل ضغوط البيئة، وعوامل الضغوط الفردية، وعوامل ضغوط الجماعة، وعوامل الضغوط التنظيمية (شارف خوجة مليكة: 2001، ص73)

9-5- نموذج برات لضغوط المعلم: (Teacher Stress Model, 1978 Pratt)

لقد استعرض برات في هذا النموذج المواقف المسببة للضغط التي تواجه المعلم وقد حددها في ثلاثة مصادر رئيسية:

أولاً: المواقف خارج البيئة المدرسية: وهي عبارة عن تلك الأحداث التي تقع خارج إطار العمل محدثة أثراً على أداء المعلم في عمله وكفاءته وعطاءه وتشمل أعمار التلاميذ، مستويات الأسرة الاقتصادية والاجتماعية وأعمار المعلمين وجنسهم.....الخ.

ثانياً: المواقف داخل البيئة المدرسية: وهي عبارة عن تلك الأحداث التي تقع داخل حدود المدرسة والعمل وتشمل علاقة الزملاء في المدرسة، خصائص الطلبة مثل العدوانية والنشاط الزائد وعدم التعاون، مشكلات النظام والضبط المدرسي والفصل الدراسي، مشكلات ترتبط بالإدارة.

ثالثاً: المواقف الذاتية للمعلم: وتشمل سمات وقدرات وإمكانات واتجاهات المعلم ورضاه أو عدم رضاه عن المهنة ومستوى الدافعية والانجاز...الخ. ويعتبر هذا النموذج هاما حيث يحدد مصادر الضغوط التي يواجهها المعلم من أبعادها المختلفة دون إغفال جانب فيها ويركز على الجانب المهني للمعلم . (د.احمد نايل الغرير و د. احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009، ص66).

10- علاقة الضغوط المهنية باتجاهات المعلم نحو مهنته: تتداخل ظاهرة الضغوط المهنية للمعلم مع ظواهر أخرى مشابهة ومتشابكة، ومنها اتجاهات المعلم نحو مهنته، والرضا الوظيفي، وكفايات المعلم والتفاعل الاجتماعي، وربما يعد اتجاه المعلم نحو مهنته (Educationnel attitudes) هو المحدد الأساسي لمدى تحمله للمهنة وضغوطها النفسية والجسمية وبالتالي الاحتراق النفسي، وثمة اتفاق على أن كلمة السر لنجاح المعلم في عمله هو اتجاهاته الايجابية نحو مهنته، لان هذه الاتجاهات هي القاعدة التي يبنى عليها معظم النشاطات التربوية، كما أن الاتجاهات نحو مهنته التدريسية هي مفتاح التنبؤ بنموذج الجو الاجتماعي الذي سوف يؤكد المعلم في حجرة الدراسة، وان الاتجاهات الايجابية هي ركيزة معظم النشاطات التربوية.

وترتبط اتجاهات المعلم نحو مادته بإعداده الأكاديمي، ولاتجاهات التربوية للمعلم انعكاس لوجهة نظره أو معتقداته نحو التدريس، وعلاقة المعلم بالتلميذ والضبط والعقاب والممارسات الديمقراطية وممارسات التدريس، وثمة ملاحظة أساسية في اغلب الدراسات التي تناولت قضية اتجاهات المعلم تشير إلى بروز الاتجاهات التربوية في أثناء فترة الإعداد بمعاهد تكوين المعلمين، ثم تعود للانخفاض بعد التخرج وممارسة التدريس بسبب العوائق والضغوط التي يجدها المعلمون في مجال عملهم. ويبدو انه كلما زاد عدد سنوات الخبرة للمعلم يقل الأداء التدريسي ويرتكز الاهتمام نحو الوظائف الإدارية.

خلاصة الفصل:

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في العصر الحديث ظاهرة جديرة بالاهتمام لما لها من خطورة و تأثير على كثير من جوانب حياة الفرد والمجتمع ولما تسببه من تكاليف باهظة من جراء علاج الأمراض والاضطرابات والمشكلات التي تنجم عنها أو تترافق معها . ورغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها فإن العمل يظل هو احد أهم هذه المصادر و أخطرها كذلك ، حيث إن العمل هو السبيل الأهم لرفاهية الفرد ورخاء المجتمع ، ومن ثم فإن الضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا يقتصر تأثيرها عليه وحده وإنما يشمل المؤسسة التي يعمل بها ويمتد بعد ذلك على المجتمع بأسره ، كما أن تأثيرها على الفرد يمتد ليغطي جوانب أخرى خارج نطاق العمل مما يؤثر على علاقاته داخل أسرته، ومع أصدقائه وجيرانه وبقية أفراد المجتمع .

كما أن الضغوط بذاتها لا تعد جيدة ولا سيئة، وإنما تعتمد على التجربة الشخصية للفرد فقد تكون أحيانا دافعا له للعمل، عندما تكون إيجابية ومفيدة، أو قد تكون سببا لمشاعر القلق والانزعاج عندما تكون سلبية وضارة انطلاقا من أن الشعور بالتوتر الناتج عن الضغوط عبارة عن استجابة حيوية كيميائية لموقف فيه تهديد محتمل يتعرض له الفرد باستمرار. وبالتالي يعتمد التعامل مع الضغوط على مقدرة الفرد على الاستجابة لها (Law and Glover,2000).

إذن فالضغوط - كظاهرة نفسية - آخذة في الازدياد بين الموظفين في المؤسسات في العصر الحديث بسبب ما يشهده عالمنا المعاصر في الثورة المعرفية والمعلوماتية نتيجة التقدم التكنولوجي الحديث ، والمعلم مثل كل الأفراد الآخرين تسوء صحته النفسية نتيجة لمواجهة الإحباطات والضغوط المختلفة التي يترتب عليها عدم إشباع حاجاته النفسية ، فهو في حاجة إلى التقدير، وفي حاجة إلى تحقيق ذاته مثل غيره من الناس. بالإضافة إلى الاهتمام بالإرشاد النفسي في المدارس وذلك لتدريب المعلمين على كيفية مواجهة الضغوط النفسية والمهنية التي تقابلهم وبالتالي التغلب عليها مما ينعكس على تكيفهم وتوافقهم معها بشكل أفضل.