مستويات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة في القطاعين الخاص والعام في محافظة عمان الكبرى

جميع الحقوق محفوظة
مركز ايداع الرسائل الجامعية

إعداد
عبد الله بن محمد بن ناشي القحطاني

المشرف
الأستاذ الدكتور سليمان الربحاني

قُدِّمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي

كليّة الدراسات العليا
الجامعة الأردنيّة

كانون الثاني، ٢٠٠٤

الجامعة الأردنيّة

نموذج التفويض

أنا عبد الله بن محمد بن ناشي القحطاني، أفوّض الجامعة الأردنيّة بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسّسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع:

التاريخ:

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية
The University of Jordan
Authorization Form

I, Abdulah Bin M. Bin Nashe' Al-Kahtani, authorize the university of Jordan to supply copies of my Thesis to libraries or establishments or individuals on request.

Signature:

Date:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة (مستويات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في القطاعين الخاص والعام في محافظة عمان الكبرى) وأجيزت بتاريخ ٢٠٠٤/١/٦.

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيع
الأستاذ الدكتور سليمان الريحاني، مشرفاً أستاذ في الإرشاد – الإرشاد النفسي والتربوي	.....
الدكتور أسعد الزعبي، عضواً أستاذ مساعد ورئيس قسم الإرشاد والتربية الخاصة – الإرشاد النفسي والتربوي	.....
الدكتور رياض يعقوب، عضواً أستاذ مشارك في الإرشاد – الإرشاد النفسي والتربوي	.....
الدكتور عدنان محمد الفرح، عضواً أستاذ مشارك في الإرشاد – الإرشاد النفسي والتربوي (جامعة اليرموك)	.....

مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الإهـداء

إلى

والدتي...

والدي...

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

روح جدتي...

وإلى مَن أرى فيهم المستقبل... إخواني وأختي.

الشكر

إلى سعادة الأستاذ الدكتور **سليمان الريحاني** الذي شرّفني بوضع اسمه على غلاف رسالتي والذي كان لي **الموجّه** والداعم وقبل كل ذلك **الوالد**.

إلى أصحاب السعادة أعضاء لجنة المناقشة:

الدكتور رياض يعقوب.

الدكتور أسعد الزعبي.

الدكتور عدنان الفرح.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

وإلى أساتذة قسم **الإرشاد والتربية الخاصة، والجامعة الأردنيّة، وإلى الأردن.**

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
قرار لجنة المناقشة	ب
الإهداء	ج
شكر وتقدير	د
فهرس المحتويات	هـ
قائمة الجداول	و
قائمة الملاحق	ح
الملخّص باللغة العربيّة	ط
المقدّمة	٢
مراجعة الأدبيّات (الدراسات السابقة)	٢١
المنهجيّة وطرائق البحث (الطريقة والإجراءات)	٣١
النتائج	٤٠
مناقشة النتائج	٦٣
التوصيات	٧٧
المراجع والمصادر	٧٨
الملاحق	٨٩
الملخّص باللغة الإنجليزيّة	٩٦

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١-	توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغيّرات الدراسة والجنس والنسبة المئويّة من عيّنة الدراسة.	٣٢
٢-	توزيع أفراد عيّنة الدراسة تبعاً لمتغيّرات الدراسة، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري والنسبة المئويّة من عيّنة الدراسة.	٣٣
٣-	مستويات شدّة الشعور بالاحتراق النفسي.	٣٤
٤-	المتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والحدين الأدنى والأعلى لمستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مدراء المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.	٤٢
٥-	المتوسطات الحسابيّة التفاعليّة والانحرافات المعياريّة لمستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.	٤٩
٦-	نتائج تحليل التباين المتعدّد على متغيّرات الاحتراق النفسي تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائيّة والثلاثيّة فيما بينها.	٥١
٧-	نتائج تحليل التباين المتعدّد على متغيّر القلق تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائيّة والثلاثيّة فيما بينها.	٥٢
٨-	نتائج تحليل التباين المتعدّد على متغيّر الضغط النفسي تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائيّة والثلاثيّة فيما بينها.	٥٣
٩-	نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون ما بين مستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة وتبعاً لمتغير قطاع العمل.	٦٠

قائمة الأشكال

رقم الملحق	عنوان الشكل	الصفحة
١-	الفرق في مستوى نقص الشعور بالإنجاز تبعاً لمتغير التفاعل ما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري.	٥٤
٢-	الفرق في مستوى القلق الحالة تبعاً للتفاعل الثنائي ما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري.	٥٥
٣-	الفرق في مستوى القلق السمة تبعاً لمتغير التفاعل الثلاثي فيما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري لدى فئة الذكور.	٥٧
٤-	الفرق في مستوى القلق السمة تبعاً لمتغير التفاعل الثلاثي فيما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري لدى فئة الإناث.	٥٨

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
١-	الاستبانة.	٩٠

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

مستويات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة في القطاعين الحكومي والخاص في محافظة عمّان الكبرى

إعداد

عبد الله بن محمد بن ناشي القحطاني

المشرف

الأستاذ الدكتور سليمان الربحاني

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على مستويات كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مدراء المدارس الثانويّة في القطاعين الخاص والعام في محافظة العاصمة عمّان في المملكة الأردنيّة الهاشميّة. وكذلك التعرّف إذا ما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي، تعزى لمتغيّرات القطاع والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك التفاعل بين تلك المتغيّرات. وقد تكوّنت العيّنة من (١٨٧) مديراً ومديرةً، أمّا أدوات الدراسة فقد تمّ استخدام مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، ومقياس القلق لسبيلبرجر، ومقياس الضغط النفسي للزواوي.

بيّن من نتائج الدراسة أنّ جميع أفراد العيّنة لديهم مستوى متوسط من الاحتراق على بُعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر. أمّا بالنسبة لبُعد نقص الشعور بالإنجاز، فهو متوسط لدى جميع أفراد العيّنة باستثناء فئة الخبرة الأقل من خمس سنوات حيث كان لديهم مستوى عالٍ. وبالنسبة للقلق (الحالة والسمة) فقد كان مستواه متوسطاً لدى جميع أفراد العيّنة. وبالنسبة للضغط النفسي كان منخفضاً لدى جميع أفراد العيّنة، وأيضاً وُجد أنّ هناك علاقة عكسيّة بين مستوى الخبرة ومستوى الضغط النفسي، وأخيراً توجد هناك علاقة طرديّة بين الاحتراق النفسي على بُعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وبين الضغط النفسي، وكذلك علاقة طرديّة بين الاحتراق النفسي على بُعد نقص الشعور بالإنجاز ومستوى الضغط النفسي.

وبناءاً على النتائج قُدّمت توصيات أهمّها إجراء دراسات مماثلة وإجراء المزيد من المقارنات بين مجتمعات الدراسة، وإطلاع المهتمّين على نتائج هذه الدراسة لوضع البرامج الوقائيّة والعلاجيّة. وأخيراً إجراء الدورات والندوات والبرامج التوعويّة لمدراء المدارس لتشخيص هذه المشكلات وعلاجها بشكل ذاتي.

الفصل الأوّل

جميع الحقوق محفوظة
مركز ايداع الرسائل الجامعية

المقدّمة والخلفيّة النظريّة

مقدّمة:

يُعتبر عمل الفرد أحياناً أحد المصادر الهامّة والمسبّبة للضغوط، فزيادة عبء العمل وطبيعة العمل، ونقص المهارات الأساسيّة لأداء العمل، وظروف العمل السيّئة، وصداع الأدوار، وسوء علاقات الفرد مع الزملاء، ومع الرؤساء والمرؤوسين. كل ذلك من شأنه أن يزيد من إحساس الفرد بالضغط النفسي والقلق (Huff, 1991). وتعدّ الإدارة من أكثر الوظائف الضاغطة، حيث أكّد مدراء أنّ أغلب الصراعات ترتبط مع الأدوار التي تتطلب درجة عالية من القدرة على حل المشكلات وصنع القرارات. وأكثر من ذلك فمديرو المدارس يجدون أنفسهم في مواقف متصارعة، حيث يجب عليهم اتخاذ قرارات تؤثر على مجموعات متعدّدة لها حاجات واهتمامات مختلفة (Washington, 1982).

تعدّ الإدارة واحدة من أكثر مستويات الأعمال في الحياة التنظيميّة والاجتماعيّة صعوبة وكذلك لها متطلبات (Dessler, 1988). وإذا ما تراكمت الضغوط النفسيّة مع تصميم الإدارة على النجاح فإنّ مجريات الأحداث ستؤدّي إلى ضغوط نفسيّة منهكة، يمكن أن تؤدّي بدورها إلى انهيار جسمي، انفعالي، نفسي أو إلى احتراق (Bruhan, 1986).

فالزيادة الحادّة في اختلاف المهام والتوقعات المرتبطة بوظيفة المدير تخلق أزمات تتضمّن تحديد الدور، وإنّ مثل هذه الظروف والضغوط النفسيّة جعلت كثيراً من المديرين يصبحوا على حافة الانهيار، حيث أظهرت دراسة مسحيّة تألفت عيّنتها من (١٦٠٠) مديراً أن ربعهم يعزفون عن مهنهم بسبب الاحتراق النفسي (Dunham, 1988).

ويُعتبر المديرون من الفئات المعرّضة للتأثر بالجوانب السلبيّة للضغط النفسي. ويذكر هيلرجيل (Hellriegel, 1986) أنّ الأفراد العاملين الأكثر عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي (Psychological Burnout) في العمل هم المديرون، والمدرّسون كذلك المهنيّون (Professional) الذين عليهم التعامل بشكل كبير مع غيرهم. ففي دراسة جونز (Jones, 1983) التي أظهرت نتائجها أن مديري المدارس أكثر الفئات تعرّضاً للضغط النفسي، وأنّهم يعزون سبب إحساسهم بالضغط النفسي بنسبة كبيرة إلى تفاعلهم مع المجموعات الخارجيّة مثل أولياء الأمور. وكذلك دراسة فرنكلين (Franklin, 1986) التي أظهرت نتائجها أنّ أكثر ثلاثة مؤثرات تواجه مديري المدارس هي الشعور بأنّ على المدير المشاركة في نشاطات المدرسة الخارجيّة والتعامل مع أولياء الأمور، وكون هذه المشاركة على حساب وقته الخاص.

وبالنسبة لمطالب الوظيفة، فالمدير يعمل باستمرار في موقف ضاغط قوي، وقد أورد بجلي (Begley, 1983) معلومات تُظهر درجة تأثير المكانة الإداريّة ومدّة الخدمة في العمل الإداري، والمكانة الأسريّة، ومجالات الترقية على الاحتراق النفسي.

وقد أوردت السميرات (١٩٩٥) نقلاً عن كارلتون (Carlton) عشرة مطالب تُعتبر الأكثر ضغطاً عند الإداريّين هي:

١- الامتثال للسياسات والأنظمة المعقدة المتزايدة.

٢- التعامل مع عدد الاجتماعات الزائدة.

٣- متابعة المتطلبات الكتابيّة.

٤- المحافظة على القبول العام للشخص، والدعم المادي للمدرسة.

٥- معالجة الصراعات بين الأهل، المدرسة.

٦- تقييم أداء طاقم المدرسة.

٧- تطبيق التعليمات واتخاذ القرارات.

٨- التعامل مع متطلبات العمل الزائدة.

٩- إقحام الذات في التوقّعات غير الواقعيّة للأداء العالي.

١٠- المقاطعات المستمرّة من المكالمات الهاتفيّة.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

ولقد ظهر أنّ الضغط بين مديري المدارس الثانويّة أمر حقيقي، وأنّ الضغط يتزايد، وأنّ تأدية الوظائف الإداريّة هي عمليّة أو نشاط متواصل لمدير المدرسة الثانويّة الذي يواجه مسؤوليّات كبيرة، كما وأنه دائماً مقيّد بكميّة الوقت المتوفّرة لديه للقيام بهذه المسؤوليّات.

وفي دراسة مسحيّة للجمعيّة الوطنيّة لمديري المدارس الثانويّة في الولايات المتحدة الأمريكيّة، حدّد (٧٠٪) من المديرين أنّ الوقت يُصرف على التفاصيل الإداريّة، وأنّ مشكلة نقص الوقت هي عائق للقيام بوظائفهم. وبالإضافة إلى الأعمال الزائدة المترتبة على المديرين، وأنّه من واجباتهم أن يمتصّوا الصدمات الناتجة عن النظام التربوي والتي تحدث لهم بسبب المطالب المختلفة من جهات متعدّدة (Kenneth, Schnittjer and Atkins, 1991).

ولقد بيّن ألسورث (Ellsworth) أنّ نقص الوقت منع المديرين من التمكّن في الضغوط النفسيّة لديهم، وأنّ معظم مصادر الضغط النفسي الذي يخبره مديرو المدارس مرتبط بقيود

الوقت. وقد حدّد جملش و سوينت (Gmelch and Swent) أعلى عشرة ضغوط نفسيّة لمدراء المدارس في أوريجون (Oregen) على النحو التالي:

١- العمل بحسب قوانين وسياسات الولاية الفدراليّة للمنظمات.

٢- الاجتماعات التي تأخذ وقتاً طويلاً.

٣- ضرورة الحصول على الموافقة الحكوميّة والدعم المالي من أجل إنجاز برامج المدرسة.

٤- تقييم أداء العاملين في المدرسة.

٥- حل الصراعات بين المدرسة والأهل.

٦- إنجاز التقارير والعمل المكتبي في الوقت المحدّد.

٧- المشاركة في النشاطات المدرسيّة في أوقات خارجة عن الدوام المدرسي.

٨- اتخاذ قرارات تتعلق بأمور حياة الأفراد العاملين في المدرسة والطلاب.

٩- المقاطعات المستمرّة عن طريق المكالمات الهاتفيّة.

١٠- الإحساس بأنّ العمل فوق طاقة الفرد، بحيث لا يستطيع إنجازه في يوم عمل واحد (Prosen, 1980).

ووجد نارشبل (Narshall) أنّ المديرين في ولاية أركنساس الأمريكيّة، يدركون أنّ المصادمات من قبل العاملين في المدرسة والمكالمات الهاتفيّة هي من أكثر الضغوط النفسيّة التي يواجهونها، وكذلك العلاقات مع الآخرين أو الاتصالات، الوقت الذي يمكثونه في الاجتماعات، اتباع القوانين والأنظمة، إنجاز التقارير في الوقت المحدّد. بينما يرى كوف و ليلي (Koff and Lalley) أنّ الضغط النفسي الإداري ومستويات الاحتراق النفسي هي نتيجة لاستمرار وكثرة مطالب العمل مع شعور بأنّ الوقت لا يكفي لإنجاز وأداء المهام بشكل مناسب والاستجابة للمطالب بالإضافة إلى التعامل مع الحوادث غير المتوقّعة والتي تستدعي التدخّل السريع (Kenneth, Schnittjer and Atkins, 1991).

وقد أورد سارووس (Sarros, 1988) في دراسة وهي بعنوان "الاحتراق النفسي لدى المديرين" والتي حاولت استقصاء العوامل المؤدّية إلى حدوث ضغوطات العمل، وبالتالي الاحتراق النفسي، أشارت نتائجها إلى أنّ أبرز هذه العوامل تتمثل في الإجهاد الوظيفي، الضغط النفسي، والعبء الوظيفي، والعلاقات الشخصيّة غير المرضيّة. ودراسة جرنس (١٩٨٦) وهي

بعنوان "الاحتراق النفسي لدى المهنيّين في المؤسّسات الاجتماعيّة"، والتي أشارت إلى أنّ مصادر ضغط العمل والضغوط النفسيّة والاحتراق النفسي لدى العاملين تكمن في ثلاثة عوامل رئيسيّة تتمثل في الفرد والمؤسّسة والمجتمع؛ فالاختلاف في طبيعة الوظيفة، مقارنةً بالاختلاف بين الأفراد، سبب مؤثر في الاحتراق النفسي. كما أنّ الأفراد يتأثرون بالبيئة الاجتماعية السائدة في العمل بشكل كبير، وأكّدت الدراسة أنّ بعض الأدوار – الواجبات والمسؤوليّات في العمل – تسبّب ضغوطاً في العمل أكثر من البعض الآخر، كما أنّ العبء الوظيفي يلعب دوراً بارزاً في حدوث الضغوط النفسيّة وشدّتها.

ولما يتعرّض له مدراء المدارس من ضغوط في العمل سواء داخل بيئة العمل أو خارجها بسبب مطالب العمل المستمرة والواجبات المفروضة عليهم، كل ذلك من شأنه أن يجعلهم يتعرّضون لمشكلات نفسيّة قد تؤثر على أدائهم لواجبهم. ومن هذه المشكلات: الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي، وفيما يلي عرض لهذه المشكلات:

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الأردنية

أوّلاً: الاحتراق النفسي (Psychological Burnout):

يعدّ مفهوم الاحتراق النفسي (Psychological Burnout) من المفاهيم الحديثة نسبيّاً، ويُعتبر فرويدنبرجر (Frendenberger) أوّل من استخدم هذا المصطلح في أوائل الستينات للإشارة إلى الاستجابة الجسميّة والانفعاليّة لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانيّة الذين يجهدون أنفسهم في تحقيق أهداف صعبة (Cedoline, 1982).

ويُشير ماهر (Maher) إلى أنّ فرويدنبرجر قد قام مع مجموعة من زملائه بنشر عدد من المقالات التي تصف هذه الظاهرة التي شعر بها هو نفسه من خلال تجربته الشخصيّة أثناء العمل في مجال العلاج النفسي في ولاية نيويورك، حيث وجد نفسه يعمل لساعات طويلة ويبذل الجهد الكبير لعلاج حالات الإدمان في ظروف مهنيّة صعبة الأمر الذي جعله يشعر بأعراض هذه الظاهر (الفرح، ٢٠٠١).

يعرّف فرويدنبرجر (Frendenberger) الاحتراق النفسي بأنّه حالة إجهاد واستنزاف للطاقة النفسيّة تنجم عن عدم قدرة الفرد على تحقيق الأهداف التي ينبغي على الفرد تحقيقها (Narratit, 1989).

وتعرّف ماسلاش (Maslach) الاحتراق النفسي بأنّه حالة من الإجهاد التي تصيب الفرد نتيجة لأعباء ومتطلبات العمل التي تفوق طاقة الفرد وينتج عنها مجموعة من الأعراض النفسيّة والعقليّة والجسديّة (Maslach, 1977).

كما عرّف الاحتراق النفسي بأنّه حالة يشعر الفرد من خلالها بأنّ احتياجاته لم تلبّ، وأنّ توقعاته لم تحقّق، ويتصف بتطوّر خيبات الأمل، يرافقها أعراض نفسيّة وجسديّة تؤدّي إلى تدنّي مفهوم الذات. ويتطوّر الاحتراق النفسي تدريجيّاً مع مرور الوقت (Gold and Roth, 1994).

وهو الاستجابة لضغوط العمل المتراكمة والمتعاقبة ذات الأثر السلبي على الفرد. وتتنوّع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها من حيث درجة تكرارها ودرجة تعرّض الفرد لها (مقابلة وسلامة، ١٩٩٣).

يتضح من التعريفات السابقة أنّ الاحتراق النفسي يعبّر عن حالة من الإحباط ونقص في تحقيق الأهداف والإنجاز بسبب التعرّض المستمر لأنواع من الضغوط في العمل.

ويعرّف الباحث الاحتراق النفسي إجرائيّاً بأنّه درجة شعور الفرد بالإجهاد الانفعالي والتبلّد في المشاعر ونقص في الشعور بالإنجاز مقاساً بالدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس ماسلاش المستخدم والتي تحدّد شدّة الشعور لديه.

وعن أعراض الاحتراق النفسي يؤكّد سيدولين (Cedoline, 1982) أنّه يمكن الاستدلال على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة مؤشرات هي:

١- شعور الفرد بالإنهاك الجسمي والنفسي ممّا يؤدّي إلى شعوره بفقدان الطاقة النفسيّة وضعف الحيويّة، وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.

٢- الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي تقدّم لها الخدمة، وفقدان الدافعيّة نحو العمل.

٣- النظرة السلبيّة للذات والإحساس باليأس والعجز والفشل.

وممّا لا شكّ فيه أنّ البيئة التي نعيش فيها في أي مكان من العالم الآن مليئة بالعوامل التي تشكّل ضغوطاً على الإنسان. تلك الضغوط التي تنبع إمّا من الإنسان نفسه أو من البيئة المحيطة في الحياة اليوميّة، في البيت والمصنع والشارع والعمل والمدرسة والمكتب، وفي كل مجال من مجالات الحياة (ندى، ١٩٩٨). هذا بالإضافة إلى أنّ الإنسان كفرد في مجتمع تتفاعل فيه متغيّرات متعدّدة وكثيرة تؤثر فيه سواء كان ذكراً أم أنثى، شيخاً أو طفلاً، ويتأثر هذا الفرد بالحياة اليوميّة بشكل كبير نتيجة للتطوّرات اليوميّة التي يشهدها، خصوصاً أنّ التطوّرات التكنولوجيّة في عصرنا الحاضر قد زادت من المصاعب التي نواجهها وكذلك المتطلبات الكثيرة التي تترك كلها تأثيراتها على حياتنا اليوميّة وتجعل الفرد يعاني من ضغوط نفسيّة وبدرجات متفاوتة. يعود هذا التفاوت إلى طبيعة الأفراد من حيث التربية والبنية النفسيّة كما يعود للمواقف

وحجم التأثير الذي تتركه في الفرد، فمنهم مَن يقوده ذلك إلى درجة بسيطة من حالات سوء التكيُّف، والبعض الآخر إلى الاضطراب النفسي إلى أنْ يصبح الفرد مصاباً بأحد الاضطرابات النفسيَّة والتي تتطوَّر لتأخذ صفة المزمنة، وبالتالي تعقد الحالة واستمرارها وصعوبة معالجتها (جبريل، ١٩٩٤).

ومن ناحية أخرى فقد أكدت دراسات نظريَّة وميدانيَّة كثيرة في البيئتين العربيَّة والغربيَّة، وفي المجالين الإداري والتربوي أنَّ العاملين في مختلف المهن الإنسانيَّة والإنتاجيَّة يتعرَّضون لحالة من التوتر والاحتراق النفسي بسبب ضغوطات العمل النفسيَّة والمهنيَّة التي تمرُّ بهم خلال ممارساتهم الوظيفيَّة، حيث تلعب العلاقات الرسميَّة مع زملاء العمل، وقضايا النمو المهني والنفسي والظروف الماديَّة والممارسات الإداريَّة وضغط العمل وعبء الدور وغموض الدور، وغيرها من المتغيِّرات دوراً رئيسيّاً في وجود ظاهرة التوتر والاحتراق النفسي (عودة، ١٩٩٨).

جميع الحقوق محفوظة

العوامل المؤدِّية إلى حدوث الاحتراق النفسي:

والاحتراق النفسي كغيره من المشكلات النفسيَّة التي توجد عوامل تؤدِّي لحدوثها، وحول هذه العوامل التي تؤدِّي إلى الاحتراق النفسي، يورد عسكر وزملاؤه (١٩٨٦) في دراستهم ثلاثة عوامل وهي:

١- العوامل الخاصَّة بالجانب الفردي:

أي أنَّ المهني الذي يكون أكثر انتماء لعمله وإخلاصاً له هو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، وذلك لما يكون لهذا المهني المخلص والمجدّ من دافع كبير للعطاء وطموح عالٍ في إحداث تغييرات اجتماعيَّة، إلا أنَّ مواجهته لظروف خارجة عن إرادته تقف عائقاً أمامه في إتمام عمله تجعله أكثر عرضةً للاحتراق النفسي، مع الإشارة إلى أنَّ المهني الذي يتمتَّع بقدرات ذاتيَّة تساعده على التكيُّف ومواجهة مختلف الظروف وتجاوز العقبات التي تقف أمامه فيكون أقل عرضة للاحتراق النفسي من المهني الذي لا يملك هذه القدرات.

٢- العوامل المتعلِّقة بالجانب الاجتماعي:

إنَّ التطور الاجتماعي الذي حدث لمختلف المجتمعات ساهم في تزايد إقبال أفراد هذه المجتمعات على المؤسَّسات الاجتماعيَّة والتعليميَّة، حيث وجدت هذه المؤسَّسات نفسها ملتزمة بتحمُّل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها، وقد أدَّى هذا الأمر إلى

ازدياد العبء الوظيفي للعاملين في هذه المؤسّسات، ممّا انعكس على طبيعة الخدمات المقدّمة إليهم وجودتها. وتحاول هذه المؤسّسات التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصلحة المواطنين، لكن ازدياد العبء على هذه المؤسّسات انعكس على طبيعة الخدمات المقدّمة، حيث أصبحت أدنى من توقّعات المجتمع. ويعود ذلك إلى شعور المهني بالإحباط، حيث يجد العاملون الأكثر انتماءً والتزاماً لمهنتهم أنّهم عاجزين عن تقديم خدمات متميّزة، ممّا يدفعهم إلى الإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي تحدث لديهم حالة من عدم التوازن وتجعلهم عرضةً للاحتراق النفسي.

٣- العوامل المتعلّقة بالجانب المهني:

يأخذ العمل دوراً مهمّاً وأساسيّاً في حياة الأفراد والمجتمعات، حيث تعدّ المهنة الجانب المهم والبارز الذي يلعب دوراً في انتماء العامل لعمله والتزامه به وبأهدافه. إنّ ظروف العمل وبيئته تساهمان إلى حدّ كبير في انخفاض حدّة ضغط العمل الواقع على العامل. إنّ قلة الإثارة في بيئة العمل وإحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسيّة من خلال العمل الذي يقوم به، والأعمال الرئيسيّة المتكرّرة التي يقوم بها المهني وعدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة، ومن ثمّ زيادة الضغط على الفرد، كل ذلك يؤدّي إلى أو يساهم في حدوث عدم الرضا عن العمل، وبالتالي يتطوّر ويصل إلى حالة الاحتراق النفسي، التي تعيقه بالتالي عن إنجاز أعماله بصورة جيّدة ومقبولة من قبل المجتمع.

ويمكن اعتبار هذه العوامل الثلاثة مختلفة والتفاعل فيما بينها هو الذي يؤثر في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي، لأنّ هذه الظاهرة متعلقة بالإنسان الذي يقوم بالعمل، وبالمجتمع الذي يعمل فيه، وبالعمل الذي يقوم به، وإنّ هذه العوامل مجتمعة تتأثر إلى حدّ كبير بضغوط العمل التي تحيط بالإنسان.

ثانياً: القلق (Anxiety):

يعدّ القلق من المفاهيم المعقّدة؛ وذلك لصعوبة تحديد الأسباب المسؤولة عن وجوده. فالدراسات النظريّة تشير إلى أهميّة العوامل البيولوجيّة ونشوء التفكير والتعلم كعوامل مشتركة في موضوع القلق (Avila, 2002).

تتأثر ظاهرة القلق بعوامل بيئيّة اجتماعيّة، وكذلك بالظروف والأحداث التي يمرّ بها الشخص في حياته العامّة، حيث تلعب حوادث الحياة الضاغطة وخصوصاً تلك التي

تتضمّن الخطر والصراعات البينشخصيّة دوراً مهمّاً في بدء أشكال محدّدة من أشكال القلق (Johnson, 2002).

ويورد مقدادي (٢٠٠٣) في دراسته نقلاً عن الرشيدي (٢٠٠١) حول تعريف القلق أنّه لا يوجد اتفاق تام بين علماء النفس بشأن تعريف القلق، فقد يتقبّل بعضهم تعريفاً للقلق على أنّه خوف غامض لا يكون استجابة لمنبه معيّن. وفي ذلك يحدّد القلق على أنّه خوف غير نوعي، يتصدف به أولئك الأفراد الذين يبدون مشاعر من الخوف يعرفون أسبابها. ويميل فريق آخر من علماء النفس، وبخاصّة من أصحاب التوجّه السلوكي أو التعلم الاجتماعي، إلى تحديد القلق على أنّه يتعلق في الغالب بموقف معيّن أو موضوع محدّد يمكن تحديده. وبالتالي يعرفون القلق على أنّه مشاعر غامضة من الخوف تُستثار لدى أشخاص في موقف معيّن، في حين أنّها لا تُستثار لدى أفراد آخرين في نفس هذا الموقف.

يعرّف فيلدمان (Feldman, 1989) القلق على أنّه استجابة انفعاليّة تتميّز بمشاعر الخوف، الخشية، والتوتر النفسي. ويعرّف رو (Rowe) القلق بأنّه شعور بعدم الارتياح النفسي والجسدي والخوف وترقب الشر من خطر مرتقب لا يعرف مصدره (Rowe, 1975).

ويعرّف بيلاك و هيرسن (Bellak and Hersen, 1990) القلق على أنّه الإحساس بالخطر وعدم الاطمئنان. يرافق هذا الإحساس (داخلي أعراضاً وعلامات جسميّة متعدّدة ترتبط بتكوين الجسم من الناحية الكيميائيّة والعضويّة.

ويعرّف سبيلبرجر القلق كحالة بأنّه استجابة انفعاليّة موقفيّة ومؤقتة غير سارّة تتسم بمشاعر ذاتيّة تتضمّن التوتر والخشية والعصبيّة والانزعاج (مراد، ١٩٩٣).

ويتمايز القلق وفقاً لنظريّة سبيلبرجر (Spielberger) في نمطين: القلق كحالة والقلق كسمة، حيث تحدث حالة القلق (Anxiety State)، عندما يدرك الشخص وجود منبّه، أو موقف معيّن قد يُحدث الأذى. وتختلف حالة القلق في الشدّة وتتغيّر عبر الزمن. أمّا سمة القلق (Anxiety Trait) فتشير إلى الفروق الفرديّة الثابتة نسبيّاً التي تعتبر سمة في الشخصيّة. ولا تظهر سمة القلق مباشرة في السلوك، وإنّما يمكن استنتاجها من تكرار ارتفاع حالة القلق لدى الأفراد عبر الزمن. والأفراد الذين يعانون من درجة مرتفعة من سمة القلق يميلون لإدراك العالم على أنّه خطر ومهدّد أكثر من الأفراد ذوي الدرجة المنخفضة. وقد بنى سبيلبرجر مقياساً ميّز فيه حالة القلق وسمة القلق يتكوّن من جزئين: الجزء الأوّل يقيس الحالة من خلال تقدير الفرد

لشعوره في تلك الحالة، بينما يقيس الثاني السمة من خلال تقدير الفرد لشعوره بشكل عام (مقدادي، ٢٠٠٣).

ويوضح راثوس (Rathus, 1990) أنّ استجابة القلق يتبعها نوعان من الأعراض وهما: الأعراض النفسيّة والأعراض الفسيولوجيّة، وتشير الأعراض النفسيّة إلى مشاعر مرتبطة بتوقع حدوث الأسوأ، والخوف من فقدان السيطرة والعصبيّة، وعدم القدرة على الاسترخاء. أمّا الأعراض الفسيولوجيّة فتتمثل في الارتجاف، والتعرّق، وتسارع نبضات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وبرودة اليدين، وتوتر في عضلات البطن والمعدة أو الشعور بالقلق، وشعور بعسر الهضم، أو الحاجة إلى التبول أو التبرّز بشكل متكرّر وغيرها من الأعراض التي يستدل من خلالها على شعورنا بالقلق.

- **أنواع القلق:**

ويشير الرفاعي (٢٠٠١) إلى أنّ العلماء قدّموا عدّة تصنيفات للقلق وقد صنّف كل منهم القلق على أساس المعيار الذي اعتمد عليه، حيث ذهب فرويد إلى أنّ القلق نوع من الخوف، ولكنه غامض وغير محدّد ورأى أن الإشارة فيه يمكن أن تأتي من العالم الخارجي، وقد تتصف بالعالم الخارجي، وقد تكون تعبيراً عن غضب الأنا الأعلى أو عقابه. ومن هنا يقول فرويد بوجود ثلاثة أنواع للقلق هي:

١- القلق الموضوعي: وهو رد فعل يحدث لدى الفرد عند إدراكه خطراً خارجياً واقعاً أو ينتظر حدوثه بعد وجود إشارة تدل عليه. وظروف هذا النوع من القلق تأخذ دلالتها الأساسية من معرفة الشخص وخبرته السابقة.

٢- القلق العصابي: وهو قلق شديد لا تتضح معالم المثير فيه، حيث يكون شديداً ويبدو على شكل خوف من مجهول. ويبدو صاحبه قابلاً لأن يلقي اللوم على أكثر من مؤثر واحد من دون أن تكون الصلة واضحة أو واقعية بين حالة القلق والمثير، والقلق العصابي كما يراه فرويد يمكن أن يكون حالة عامة تتكرر بسببها حالة القلق الطافي، ويمكن أن تأخذ شكل رنود خوف مرضي.

٣- القلق الخلقي: وهو النوع الأخير الذي تحدّث عنه فرويد ويشير بمضمونه حيث يكون هنا مصدر الخطر احتمال غضب الأنا الأعلى، ويغلب فيه أن يأتي نتيجة حكم الأنا الأعلى بارتكاب الشخص ذنباً، ويحتمل فيه كذلك أن يكون نتيجة إحباط لأمر موجود بين مكوّنات الأنا الأعلى.

ويشير (رضوان، ٢٠٠٢) نقلاً عن (Spielberger) إلى تقسيم آخر للقلق وهو قلق الحالة وقلق السمة.

فبينما يتعلق بحالة القلق فيقصد بها الإحساس الانفعالي المزعج والعارض والذي تتم إثارته من خلال المواجهة بخطر أو شئ مهدِّد، حيث تتصف حالة القلق بارتباطها بموقف معيَّن بسببها وترتبط بمشاعر من الهم والتوتر وترتبط بتنشيط الجهاز العصبي المستقل، وتكون الحالة مدركة شعورياً.

أمّا القلق كسمة من سمات الشخصية فهي تبدو على أنّها تحتوي دافعاً أو استعداداً سلوكياً مكتسباً، يجعل الفرد يملك استعداداً لأن يعيش عدداً كبيراً من الظروف غير الخطيرة موضوعيّاً على أنّها مهدّدة وأنّ يستجيب لهذه الظروف بحالات من القلق تكون شدّته غير متناسبة مع حجم الخطر الموضوعي.

وهكذا فإنّ قلق الحالة يشير إلى خبرة وقتيّة متغيّرة مرحليّة متطلقة بشعور الفرد بأنه مضطرب. أمّا قلق السمة فيُشير إلى ميل أو تهيؤ أو سمة ثابتة نسبياً في الشخصيّة.

ويعرّف الباحث القلق إجرائيّاً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس قلق السمة وقلق الحالة لسبيلبرجر في هذه الدراسة.

ثانياً: الضغط النفسي (Stress):

يعرّف كولمان (Coleman, 1983) الضغط النفسي (Stress) على أساس أنّه متطلب تكيّفي ينتج عن مواقف وردود أفعال لأوضاع فيها إمكانيّة لأذى الفرد. ويمكن القول بأنّ الضغط النفسي يُشير إلى متطلبات تكيفيّة يجب أن يتعامل معها الفرد إذا رغب أن يشبع حاجاته المختلفة. أمّا مايرز (Myers, 1996) فيعرف الضغط النفسي على أنّه العمليّة التي يتم من خلالها تقييم وتفسير الأحداث البيئيّة على أنها مهدّدة، أو تحمل تحدّياً للعضويّة، وتحديد كيفيّة التعامل والتكيّف مع هذه الأحداث.

ويرى ساراسون (Sarsson) أنّ الضغط النفسي يحدث عندما يدرك الفرد أنّ هناك نقصاً في قدراته ومصادره الشخصيّة على مواجهة موقف. وأنّ الضغوط ما هي إلا مؤثرات تحفز الفرد على القيام بسلوك ما (Laux and Vossell, 1982).

أمّا شيفر (Schafer, 1996) فيعرّف الضغط النفسي بأنّه إثارة عقليّة وجسديّة، وذلك استجابة للمطالب التي تفرض على الفرد.

ويرى لازاروس (Lazarus) أنّ الضغط النفسي ليس مثيراً وليس استجابةً، ويُشير إلى دور العمليّات الوسيطيّة، حيث يعرّف الضغط النفسي بأنّه علاقة بين الفرد وبيئته يقيّمها الفرد بأنّها مرهقة، تتجاوز وتعرّض وجوده للخطر (ناصر، ١٩٩٥).

ويمكن تعريف الضغط النفسي بأنّه المثيرات والمتطلبات الخارجيّة للحياة أو النزعات والرغبات والإمكانات الداخليّة التي تتطلب منها التكيّف (البنال، وعبد الله، ١٩٩٧).

أمّا بالنسبة لتعريف الضغط النفسي فيتبنّى الباحث تعريف فيلدمان (Feildman, 1989) من حيث إنّه العمليّة التي يتم من خلالها تصنيف الأحداث على أنّها متحديّة، مهدّدة أو مؤذية، والاستجابة لهذه الأحداث على المستوى النفسي والانفعالي، والمعرفي، والسلوكي، وهذه الأحداث في حدّ ذاتها قد تكون سلبيّة أو إيجابيّة. ولكن ما يعرف هذه الأحداث على أنّها ضاغطة؛ هو الاستجابة تجاه هذه الأحداث. وبناءاً عليه فإنّ المقصود بالضغط النفسي في الدراسة الحاليّة هو الدرجة التي يحصل عليها مديرو المدرسة الثانويّة على مقياس الضغط النفسي المستخدم.

وبينما يرتبط الضغط النفسي بمدى واسع من الاضطرابات النفسيّة والجسديّة، فإنّ مصادر المواجهة (Coping Resources) تعدّ بمثابة عوامل تعويضيّة تساعدنا على الاحتفاظ بالصحة النفسيّة والجسديّة معاً بشرط أن يعي الفرد كيفيّة التدخل، وما هي الاستراتيجيّات الملائمة لمعالجة موقف ما (Martin, Poon and Fulks, 1992). فالمواقف الضاغطة عموماً إذا تضمنت تحقيق مطالب في حدود إمكانات الإنسان وقدراته، فإنّها تساعد على تحقيق التوافق، أمّا إذا كانت المواقف الضاغطة تفوق قدرات الفرد فإنّها تؤدّي به إلى الشعور بالقلق، والاغتراب عن الذات، وهذا ما أكّدته دراسات كل من (Miller, 1982؛ ياسين، ١٩٩١). ويؤكّد لازاروس (Lazarus)على أنّ الضغوط النفسيّة لها أهميّة خاصّة في عمليّات التوافق مع أحداث الحياة الضاغطة التي يواجهها بداية في حل مواقف المشكلات البسيطة إلى المواقف المعقدة (Lazarus, 1979).

ولقد كان الطبيب الكندي هانز سيلي (Seley, H.) رائد المدرسة التي قدّمت مفهوم الضغط النفسي، وقد أشار إلى أنّ التفكير في العوامل المسبّبة للضغوط سوف يساعدنا في أن نصبح أكثر إدراكاً لتنوّع الضغوط في حياتنا، ومن ثم اختيار أفضل أساليب المواجهة أو التعامل معها (Charlesworth and Nathan, 1984).

كما أشار إلى أنّ كثيراً من العوامل البيئيّة تحوّل الجسم من حالة التوازن ممّا يحتاج إلى ردود فعل جسميّة لاستعادة التوازن، وهذه العوامل تسمّى بالضواغط (Stressors) أو مثيرات

الضغط، وتتضمّن أي شيء يتطلب من الجسم أن يبني استجاباته؛ فالجسم يستجيب للضغوط بجهاز منظم من التغيّرات الجسميّة والكيميائيّة التي تعدّ الفرد للمواجهة (عبد المعطي، ١٩٩٢).

ويورد الحربي (٢٠٠٢) في دراسته أن سيلي (Selye) قد اقترح نموذجاً أسماه متلازمة التكيّف العام (General Adaptation Syndrome) والذي يتضمّن ثلاث مراحل من استجابة الأفراد للضغوط النفسيّة (Cohen, 1994).

١- مرحلة التنبيه: وفيها يجهّز الجسم نفسه للتفاعل مع مصدر الضغط للمواجهة والهرب، وذلك بإفراز هرمونات الأدرنالين من الغدد الصمّاء، يترتب عليها زيادة سرعة ضربات القلب، زيادة في معدّل التنفس، وتوتر العضلات.

٢- مرحلة المقاومة: وفيها يحاول الفرد الدفاع عن نفسه تجاه مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسيّة وجسميّة. وفي هذه المرحلة يشعر الفرد بالتعب والقلق ويحاول مقاومة مسبّبات الضغط، فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإنّ أعراض الضغط تزول. وإذا لم يستطع الفرد التغلب على مسبّبات الضغط تظهر بعض الأمراض: قرحة المعدة، ارتفاع الضغط، وإذا استمر يعاني منها لفترة طويلة فإنّه ينتقل إلى المرحلة الثالثة.

٣- مرحلة الإنهاك: إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسبّبات الضغط في المرحلة الثانية، فإنّ طاقة الفرد تستنزف ويصبح عرضة لمشكلات سوء التوافق والإصابة بالأمراض.

وحول الضغوط النفسيّة والعمل، فقد لاحظ جملش (Gmelch) أنّ الإدارة هي واحدة من أكثر مستويات الأعمال في الحياة التنظيميّة الاجتماعيّة صعوبة ولها مطالب، فمن جهة يضغط المسؤولون باستمرار على المسؤولين حتى يحسّنوا أدائهم وكفاءتهم، وفي نفس الوقت فإنّ المطالب المنطقيّة لمساعدي المديرين تفرض عليهم أن يرفعوا باستمرار من كميّة العمل الواجب إنجازه. وإذا ما تزامنت هذه الضغوط النفسيّة مع تصميم الإدارة على النجاح، فإنّ مجريات الأحداث ستؤدّي إلى ضغوط نفسيّة منهكة والتي بدورها يمكن أن تؤدّي إلى انهيار جسمي، انفعالي، نفسي، أو إلى احتراق (السميرات، ١٩٩٥).

ويرى كوف ورفاقه (Koff, et al) أنّ وظيفة المدراء العاملين في القطاع التربوي تتشابه مع المديرين العاملين في المجالات الاقتصاديّة والمجالات الأخرى، حيث لا يوجد عدد محدّد لساعات العمل، وقد يؤدّي ذلك إلى الإرهاق. وأحياناً ما ترتبط وظيفة المديرين مع الاضطرابات المرتبطة بالضغط النفسي مثل اضطرابات في القلب والنوبة الدمويّة والاكتئاب والقلق (Washington, 1982).

ويصنّف (سالم، ١٩٩٠) مصادر الضغوط الأساسيّة المتعلقة بالعمل والتي تؤثر على سلوك الأفراد العاملين إلى ما يلي:

١- طبيعة العمل:

يمكن للضغط أن يصيب الفرد نتيجة ممارسته للعمل ساعات طويلة خلال اليوم، أو نتيجة ضغط العمل، وهناك مجالان أساسيّان لهذا البُعد هما:

أ- ظروف العمل ب- عبء العمل.

أمّا بالنسبة لظروف العمل فهي الظروف الطبيعيّة والماديّة التي تحيط بالفرد في مكان عمله كالإضاءة، التهوية، والحرارة، والرطوبة، والضوضاء. أمّا عبء العمل فهو كميّة ونوعيّة العمل اللتان يطلب من الفرد إنجازهما في وقت معيّن.

٢- دور الفرد في المؤسسة:

جميع الحقوق محفوظة
مركز ايداع الرسائل الجامعية

ويشكّل الدور مصدراً رئيسيّاً لضغط الفرد خاصّة عندما يتميّز الدور بواحدة أو أكثر من الخصائص التالية:

أ- الغموض: ينشأ غموض الدور عادة عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة أو القسم الذي يعمل به. ولقد أثبتت بحوث عديدة أنّ غموض الدور يحدث عند الفرد ضغطاً سلبيّاً يؤثر في تدهور رضاه عن العمل وزعزعة ثقته في نفسه وفي الآخرين.

ب- صراع الدور: وينشأ صراع الدور عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً أو لا يعتقد بأنّها جزء من عمله.

٣- علاقات العمل:

هناك ثلاثة أنواع من العلاقات التي تساهم في زيادة الضغط لدى الفرد عند عدم إدارتها بشكل دقيق وهي:

أ- العلاقة مع الرئيس المباشر:

إنّ سلوك المدير في العمل له تأثير على نفسيّة المرؤوسين، ونوعيّة أدائهم في المديريّة. فقد وجد أن الأفراد الذين يتولى أمرهم مدير متسلط وغير متعاون معهم ويعاملهم بتحيّز ومحاباة

ولا يشركهم في اتخاذ القرارات يكونون أكثر توتراً وأقل إبداعاً وحماساً في العمل من زملائهم العاملين مع مديرين يتعاونون ويتعاملون مع الآخرين بعدل.

ب- العلاقة مع الزملاء:

يمكن أن يحدث الضغط في بيئة فقدان الفرد للدعم الاجتماعي والنفسي من قبل زملائه وأصدقائه.

ج- العلاقة مع المرؤوسين:

إنّ تحويل المدير بعض سلطاته للمرؤوسين يسهّل صعوبات كثيرة في مسارات أعمالهم اليوميّة. فمثلاً عندما يسمح المدير للموظفين بالمشاركة في صنع القرارات فهذا له تأثير كبير عليه. وعندما لا يُسمح للفرد بالمشاركة في أفكاره ومعلوماته في عمليّة اتخاذ القرار تكون النتيجة شعوره بالمعاناة من ضغط العمل، وانخفاض إنتاجيّته ورضاه الوظيفي.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

٤- النمو المهني:

ذلك أنّ عدم ضمان الفرد للعمل في المستقبل في مكانه الحالي يخلق لديه انفعالات عديدة، كالخوف، والقلق والمعاناة بسبب عدم الشعور بالأمن الوظيفي.

٥- الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي:

إنّ وجود الفرد في العمل قد يرافقه تهديد لحريّته أو استقلاليّة شخصيّته، وتدخل هنا قضايا عديدة تؤثر بمجموعها على نفسيّة الفرد كقلة المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم الشعور بالانتماء للمهنة أو العمل أو القسم، وضعف الاستشارات أو الاتصالات البنّاءة بين الأقسام والشعب.

٦- المشكلات الشخصيّة:

ويُشير هذا إلى مشكلات نفسيّة، واقتصاديّة، واجتماعيّة، وطموحات، وقيم واتجاهات خاصّة بالفرد. فهذه الجوانب لا يمكن استبعاد تأثيرها في موقع العمل، فهناك ارتباط وثيق بين حياة الفرد داخل المنظمة وخارجها. وقد أثبتت الدراسات بأنّ هناك صلة قويّة بين المشكلات العائليّة والماليّة للفرد وحالته النفسيّة في بيئة العمل.

ويضيف جوتن (Goton, 1982) إنّ أحداث الحياة الضاغطة مع ضعف قدرة الفرد على التحمّل والمقاومة وزيادة القابليّة للتأثير ونقص مهارات التعامل مع الضغوط، تجعله عرضة

للإصابة بالإنهاك ومشكلات سوء التوافق النفسي والاجتماعي، والتي منها التوتر والخوف والقلق والوحدة النفسية والاكتئاب.

ويُعتبر المديرون من الفئات المعرّضة للإصابة بالجوانب السلبية للضغط النفسي، كما أنّ درجة الإصابة بالضغط النفسي وأعراضه تختلف من مستوى إداري إلى آخر، فقد وُجد أنّ السجلات الصحيّة لمدراء الإدارة العليا تختلف بشكل كبير عن السجلات الصحيّة لمدراء الإدارة المتوسّطة. والسبب في ذلك هو تباين وضعيّة المدراء في الإدارة العليا والمتوسطة؛ فمدراء الإدارة العليا يتمتّعون مركزاً يستطيعون من خلاله التحكّم في ظروفهم الخاصّة واختيار نوع المساهمة المطلوبة، أي أنّ لديهم مرؤوسين فقط وليس رؤساء. أمّا أعمالهم العاديّة فقد تتضمّن ضغوطاً قويّة، وهذا عامل يواكب مستواهم الصحي اللائق وثقتهم بالنفس. وأمّا المدراء في المستوى المتوسط فيجب عليهم رفع تقارير إلى رؤسائهم، ويظلون على استعداد لتنفيذ طلباتهم. كما يتطلّب منهم الاهتمام بحاجات مرؤوسيهم وتلبيتها وحمايتها (Averill, 1979).

ويمثّل مديرو المدارس فئة المديرين في المستويات الدنيا نظراً لتحدّد الأدوار التي يفترض أن يقوموا بها، وزيادة عبء العمل في كثير من الأحيان خاصّة إذا كانوا يديرون مدارس كبيرة الحجم، وقد لا تتوافر لهم الدورات التدريبيّة المناسبة، كما أنّهم مطالبون بمواجهة احتياجات التلاميذ والمدرّسين والرؤساء وأولياء الأمور والمجتمع وأنفسهم أيضاً، وقد لا تكون لهم السلطات الكافيّة لاختيار وتعيين ونقل الموظّفين إزاء كل هذه الظروف لا يمكن للإداريّين إلا أن يصابوا بأعراض الضغط النفسي في العمل (Benjamine, 1987).

لقد سعت بعض البحوث إلى دراسة أساليب وطرق وعمليّات واستراتيجيّات التعامل مع المواقف الضاغطة. من هذه الدراسات دراسة سبرادلنج (Spradling, 1984) والتي كانت تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين إدراك مديري المدارس الابتدائيّة للتوتر في العمل، وبين بعض المتغيّرات مثل عدد الأفراد الذين يتم الإشراف عليهم، سنوات الخبرة الإداريّة، كما تهدف الدراسة إلى التعرّف على الأساليب الأكثر فعاليّة التي يستخدمها المديرون لمواجهة الضغط النفسي. ولقد وجدت الدراسة أنّ أكثر الأساليب التي ذكرها المديرون على أنّها الأكثر فعاليّة لمواجهة الضغط النفسي هي: تخصيص أوقات لممارسة بعض الأنشطة التي لا ترتبط بالعمل، التمتع بروح الدعابة والفكاهة، تنمية الإدراك باحترام الذات.

وأشارت دراسة روبرتس (Roberts, 1983) التي كانت تهدف إلى تحديد المصادر الأساسيّة للضغط النفسي بالنسبة لمديري المدارس ونواتجه واستراتيجيّات المواجهة. إنّ هناك

إدراكاً عالياً للضغط النفسي في العمل بالنسبة للمديرين، وإنّ أهمّ أنواع الضغط النفسي: الأمراض الجسديّة والعقليّة، كما لم توجد فروق دالة بين إدراك المديرين للضغط النفسي تعزى إلى المتغيّرات التالية: مستوى المدرسة، السن، الجرق، المثير، التعليم، حجم المدرسة. كما كانت المهارات المستخدمة لمواجهة الضغط النفسي ضعيفة.

وأظهرت دراسة دبراني (١٩٩٢) أهمّ مصادر الضغط بالنسبة لمعلمي المدارس الثانويّة في الأردن، والمتمثلة في عدم تفهم أولياء الأمور لمشكلة أبنائهم المدرسيّة، عدم تقدير المجتمع للجهود التي يبذلها المعلم، عدم تعاون أولياء الأمور مع المعلمين، اتجاه أولياء الأمور السلبي نحو المعلمين، عدم إشراك المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسيّة.

أما دراسة جريبنر (Greupner, 1988) وهي دراسة لمقارنة شعور مديري المدارس الثانويّة في مينسوتا للضغط النفسي في العمل من عام ١٩٨٠ إلى ١٩٨٨، فقد بيّنت أنّ مديري عام ١٩٨٨ يدركون توتراً أعلى في المواقف الخاصّة بالمجالات التالية: توقعات الذات، عبء العمل، اكتساب استحسان ورضا العامّة، معالجة المواقف المرتبطة بالتربية الخاصّة، وهم يقضون ساعات أطول في العمل، ولديهم وقت أقل لإشباع الاحتياجات الشخصيّة.

وفي دراسة قام بها جوتن (Goton, 1982) عن العوامل الأقوى في الضغط النفسي الوظيفي، تبيّن أنّ هناك ستة عوامل وظيفيّة يمكن أن تسهم بشكل كبير في حدوث الضغط النفسي عند مديري المدارس الثانويّة هي:

١- وجود أعباء كثيرة لا تنجز في يوم واحد.

٢- التوقعات العالية في الذات.

٣- الشعور بضرورة المشاركة ونشاطات العمل خارج ساعات الدوام الرسمي.

٤- القيام بقرارات تؤثر على حياة أفراد آخرين.

٥- العمل بحسب سياسات وقوانين الولاية ومؤسساتها.

٦- محاولة حل الصراعات بين المدرسة والأهل.

يختلف مدراء المدارس الثانويّة في استجابتهم للضغوط النفسيّة، فقد أورد مورس (Morris, 1990) تصنيفاً لـ فريدمان و روزنمان (Friedman and Rosenman) لأنماط الشخصيّة، وهي تقسم إلى نمطين: نمط أ، نمط ب.

يتميّز صاحب نمط الشخصيّة (أ) بحبّه للتنافس، والاندفاع لتحقيق الأهداف، غير صبور، مع عدم القدرة النسبيّة على الارتياح (Relaxation)، ويتميّز في علاقاته مع الآخرين بقلة الصبر، خاصّة مع الأشخاص الذين يقاطعونه أثناء تأديته للعمل، كما أنّه لا يحسن الاستماع للآخرين، لذلك فهو عادة ما يقاطعهم أثناء حديثهم ويكمل لهم جملهم. كما أنّه يفضل أن يعمل بمفرده. ويميل لأن يكون أكثر عدوانيّة، وهو أسرع من النمط (ب) في إنجاز الأعمال، ونادراً ما يتأخّر في إنجاز أعماله بعد الوقت المحدّد للإنجاز.. وغالباً ما يشتكي من الإرهاق ويستطيع القيام بأكثر من عمل في نفس الوقت، وهو يدفع ثمن ذلك باهظاً لأنّه النوع الأكثر استجابة للتوتر. وبالرغم من كل محاولات النمط (أ) للنجاح إلا أنّه قليلاً ما يرتقي إلى المناصب الإداريّة العليا، فكبار الإداريّين عادة ما يكونون من النمط، نمط الشخصيّة (ب). وقد يرجع السبب في ذلك إلى أنّ أصحاب النمط (أ) يحرقون أنفسهم بسرعة بالمتطلبات الزائدة. وقد يكون في عدم قدرتهم على العمل بشكل جيّد مع الآخرين سبباً آخر في تقليل كفاءتهم لتولي المناصب الإداريّة. كما أنّ التزامهم بإنجاز الأعمال بسرعة يتداخل مع قدرتهم على التعامل مع القضايا المعقدة التي تتطلب التفكير قبل العمل.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع رسائل الجامعة

أمّا النمط (ب) فعلى العكس نجد أنّه نادراً ما ينغمس في أنشطة متزايدة أو يرغب في إنجاز أعداد متزايدة من الأهداف، وظروف العمل التي تضايق النمط (أ) قد لا تعتبر مهمّة بالنسبة للنمط (ب). وهذا الأخير يتأمل ويفكر أكثر عند تحديد الأهداف ويميل إلى اختيار أكثر من بديل، ويشعر دائماً أنّ هناك وقتاً كافياً لإنجاز الأعمال. ولكن هذا لا يعني أنّه ينقصهم الرغبة في النجاح أو تحقيق الأهداف.

وهناك العديد من الدراسات التي حاولت البحث عن الاستراتيجيّات المستخدمة لمواجهة الضغط النفسي لدى مديري المدارس، من هذه الدراسات دراسة سبرادلنج (Spradling) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين إدراك مديري المدارس للضغط النفسي، وبين بعض المتغيّرات مثل موقع المدرسة، حجم المدرسة، العمل، الجنس، كما هدفت الدراسة إلى التعرّف على الأساليب الأكثر فعاليّة التي يستخدمها المديرون لمواجهة الضغط النفسي. ولقد أظهرت النتائج أنّه لا توجد علاقة دالة بين إدراك المديرين للضغط النفسي وبين المتغيّرات السابقة. كما أشارت النتائج أنّ أكثر الأساليب التي ذكرها المديرون على أنّها الأكثر فعاليّة لمواجهة الضغط النفسي هي: تخصيص أوقات لممارسة بعض الأنشطة التي لا ترتبط بالعمل، التمتع بروح الدعابة، تنمية الإدراك بالحترام الذات، أخذ بعض فترات الراحة من العمل. أمّا الأساليب التي أوردها المديرون على أنّها الأقل فعاليّة فهي تغيير المهنة، تغيير أسلوب الحياة.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

تعتبر المدرسة إحدى المؤسسات التعليمية في المجتمع إن لم تكن أكثرها أهمية، لما تقدمه من أدوار مهمة في العملية التربوية. والمدرسة كغيرها من المؤسسات تقوم على نظام إداري معين يجعلها قادرة على إدارة النظام التربوي الذي وجدت لتنفيذه، ويأتي هذا النظام وفق تسلسل محدد في الأدوار والمهمات وإلى جميع الأشخاص الذين يشغلون هذا النظام من مدراء، ومدرسين، وطلاب. ويأتي مدير المدرسة على رأس هذا النظام ليكون حلقة وصل بين الإدارات العليا وما تفرضه من أهداف وقرارات، وبين من يعملون داخل المدرسة، وبالإضافة إلى ذلك فهو مسؤول عن المدرسة ومن يعملون فيها، وكذلك الطلاب، مما يجعل لديه العديد من المسؤوليات والمهام التي تشكل ضغوطاً على المدير.

ومن منطلق أن المرشد ليس مسؤولاً عن فئة معينة فقط ولكنه مسؤول عن جميع أطراف العملية التربوية، وبحكم أن المدير من أهم أطراف العملية التربوية، تولد لدى الباحث اهتمام دفعه لدراسة مستويات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مدراء المدارس في القطاعين الحكومي والخاص.

مركز ايداع الرسائل الجامعية

وبذلك فإن مشكلة الدراسة تتركز على التعرف على مستويات كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة وحجم العلاقات الثنائية التي تربط هذه المتغيرات معاً، ولدى مديري المدارس الثانوية الحكومية والخاصة كمقارنة بين القطاعين. كما أنها تهتم بدراسة الفروق في مستويات كل من هذه المتغيرات تبعاً لمتغيرات القطاع والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وذلك نظراً لأهمية العمل الإداري وأهمية الدور الذي يلعبه مدراء المدارس الثانوية وما يتعرضون له من ضغط نفسي وقلق وإمكانية حدوث احتراق نفسي لديهم، يبرز أهمية إجراء مثل هذه الدراسة، بالإضافة إلى أنه يمكن الإشارة إلى عدد من النقاط التي تلعب دوراً في إبراز أهمية هذه الدراسة وهذه النقاط هي:

١- أنها من الدراسات العلمية التي تحاول دراسة مستويات كلاً من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي معاً بالإضافة إلى العلاقات الثنائية التي تربط هذه المتغيرات معاً.

٢- أنها من المحاولات التي تدرس هذه المتغيرات مجتمعة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية والخاصة على حدٍ سواء.

٣- وأخيراً فإنّ هذه الدراسة تحاول الوصول إلى معرفة حول ما إذا كانت هناك فروق في تلك المستويات وطبيعة العلاقات الثنائيّة التي تربطها باختلاف قطاع العمل الإداري سواء أكان قطاعاً عاماً أو خاصاً، وكذلك باختلاف متغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري تبعاً لمتغيّر قطاع العمل.

وهكذا فقد هدفت الدراسة إلى ما يلي:

١- التعرّف على مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخدمة في العمل الإداري تبعاً لقطاع العمل.

٢- التعرّف على الفروق في مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخدمة في العمل الإداري تبعاً لقطاع العمل.

٣- التعرّف على طبيعة وحجم العلاقات الثنائيّة بين مستويات كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخدمة في العمل الإداري تبعاً لقطاع العمل.

وفي ضوء الأهداف السابقة، فإنّ هذه الدراسة ستحاول الإجابة عن التساؤلات التالية:

١- ما مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخدمة في العمل الإداري؟

٢- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري تبعاً لمتغيّر قطاع العمل؟

٣- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستويات الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي؟

جميع الحقوق محفوظة

الدراسات السابقة:

نظراً لما تحتله مواضيع الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي من أهمية كبيرة في مجال علم النفس، فقد تزايد اهتمام الباحثين بهذه المواضيع من حيث التعرّف على أبعادها ومسبباتها ومدى تأثيرها على حياة الأفراد، وعلاقتها مع العديد من المتغيّرات. وتباعاً فقد تعدّدت وتنوّعت الدراسات التي تناولت هذه الموضوعات بالبحث والدراسة ولدى فئات مختلفة من المجتمعات، وفي البيئات العربيّة والغربيّة على حدٍ سواء. ولذلك فيما يلي عرضاً موجزاً لبعض الدراسات العربيّة والأجنبيّة التي أمكن التوصّل إليها والتي تناولت الموضوعات التي تبحث فيها الدراسة الحالية من جانب أو آخر.

أوّلاً: الدراسات العربيّة:

أجرى الحربي (٢٠٠٢) دراسة بهدف التعرّف على مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين العاملين في القطاع الصحي بالمنطقة الشرقيّة في المملكة العربيّة السعوديّة. وقد شملت عيّنة الدراسة (٦٨) مفحوصاً منهم (٣٤) من الإداريّين، و(٣٤) مفحوصاً من الموظفين الذين يعملون في مديريّات الصحة ولكنّهم لا يشغلون مراكز إداريّة. وقد استخدم الباحث مقياس الضغط النفسي للكبار ومقياس القلق كحالة وسمة، ومقياس نمط السلوك (أ) دلت النتائج على وجود فروق دالة إحصائياً بين الإداريّين وغير الإداريّين في كل من متغيّرات الضغط النفسي، والقلق، ونمط السلوك (أ) حيث كانت أعلى لدى أفراد عيّنة الدراسة من الإداريّين في مديريّات الشؤون الصحيّة بالمنطقة الشرقيّة من المملكة العربيّة السعوديّة.

قام الجابري (٢٠٠١) بدراسة هدفت إلى الكشف عن أثر المنطقة التعليميّة في الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيّين في ثلاث مناطق تعليميّة وعلى أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة، بالإضافة إلى الفروق على تلك الأبعاد تبعاً لمتغيّرات الجنس والمؤهل العلمي ومدّة الخدمة، حيث تكوّنت عيّنة الدراسة من (٦٥٧) معلماً ومعلمة من مناطق الدراسة الثلاث تمّ اختيارهم بطريقة عشوائيّة طبقيّة. وتمّ جمع البيانات اللازمة باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. وأشارت أهم النتائج التي توصّلت إليها الدراسة إلى أن المعلمين يعانون من درجة متوسطة للاحتراق النفسي في مناطق الدراسة الثلاث، كما أشارت إلى وجود فروق إحصائيّة دالة في درجة الاحتراق النفسي على بُعدي الإجهاد الانفعالي وتبلّد المشاعر تعزى لمتغيّر المنطقة التعليميّة وعلى بعد نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغيّر الجنس، حيث حصلت الإناث على درجات أعلى

من الذكور. وأخيراً فقد كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة على بعد بَلد المشاعر تعزى لمتغيّر المؤهل العلمي حيث سجّل حملة درجة البكالوريوس درجات أعلى على بعد بَلد المشاعر من حملة درجة الدبلوم فقط.

وأجرت الحايك (٢٠٠٠) دراسة هدفت إلى الكشف عن مدى تواجد ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكوميّة والخاصّة في الأردن وشدّته تبعاً لمتغيّرات الخبرة التدريسيّة وجهة التعيين، والمرحلة التعليميّة وحالة الأجهزة وعدد المدارس التي يعمل فيها المدرّس، حيث تكوّنت عيّنة الدراسة من ما نسبته (٣٤,٥٪) من مجتمع الدراسة طبّق عليها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. أشارت أهم النتائج إلى أنّ معلمي الحاسوب في الأردن يعانون بدرجة عالية من الاحتراق النفسي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائيّة تعزى لمتغيّر جهة التعيين حيث سجّل أفراد عيّنة الدراسة من المدارس الخاصّة درجات أعلى على مقياس الاحتراق النفسي، ولحالة الأجهزة حيث كانت درجات الاحتراق النفسي أعلى لدى المعلمين الذين يتعاملون مع الأجهزة القديمة. أمّا بالنسبة لمتغيّر عدد المدارس التي يعمل فيها المدرّس فقد كانت درجات الاحتراق النفسي أعلى لدى المعلمين الذين يعملون في مدارس أكثر من غيرهم، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائيّة تعزى لباقي المتغيّرات المستقلة في الدراسة أو للتفاعلات الثنائيّة فيما بينها.

وأجرى رمضان (١٩٩٩) دراسة بهدف التعرّف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيّات التكيّف لدى العاملين في المقرّرات الرئيسيّة لوزارات السلطة الوطنيّة الفلسطينيّة في الضفة الغربيّة وتحديد العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيّات التكيّف وعدد من المتغيّرات. وقد تمّ تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي واستبانة استراتيجيّات التكيّف التي أعدّها الباحث على عيّنة عشوائيّة مكوّنة من (٣٦٠) موظفاً وموظفة بنسبة (٢٠٪) من مجتمع الدراسة. أشارت أهم النتائج التي توصّلت إليها هذه الدراسة إلى أنّ مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي كان متوسطاً على بُعدي الإجهاد الانفعالي وبَلد المشاعر، وعالياً على بُعد نقص الشعور بالإنجاز، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الاحتراق النفسي على بُعدي الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغيّر الجنس، فيما كانت الفروق دالة إحصائياً على بعد بَلد المشاعر حيث سجلت الإناث درجات أعلى من الذكور. كذلك لا توجد فروق دالة في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيّرات المؤهل العلمي، والخبرة باستثناء بعد بَلد المشاعر تبعاً لمتغيّر الخبرة. إضافة إلى ذلك فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة على بعدي الإجهاد الانفعالي وبَلد المشاعر تعزى لمتغيّر الحالة الاجتماعيّة. بينما كانت هناك فروق

ذات دلالة إحصائيّة على بُعد نقص الشعور بالإنجاز، حيث كانت درجات العزّاب أعلى من غيرهم على هذا البُعد، وأخيراً لا توجد فروق في تلك المستويات تعزى لمتغيّر المركز الوظيفي.

أمّا الدراسة التي قام بها عودة (١٩٩٨) فقد هدفت إلى التعرّف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانويّة الحكوميّة بالضفة الغربيّة، بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيّرات. وباستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي واستبانة ضغوط العمل التي أعدّها الباحث، توصّلت الدراسة إلى أن مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانويّة الحكوميّة في الضفة الغربيّة كان متوسطاً وكذلك الأمر بالنسبة لضغوط العمل، ولا يوجد تأثير لمتغيّرات العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعيّة، والخبرة على كل من الاحتراق النفسي وضغوط العمل، بالإضافة إلى وجود علاقة إيجابيّة دالة إحصائيّاً بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي.

جميع الحقوق محفوظة

وكذلك أجرت ندى (١٩٩٨) دراسة هدفت إلى معرفة مصادر ومستوى الضغط النفسي للمعلمين في وكالة الغوث الدوليّة في منطقة نابلس التعليميّة في ضوء متغيّرات الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، بالإضافة إلى معرفة علاقة الضغط النفسي بالروح المعنويّة لديهم. بلغت عيّنة الدراسة (١٤٤) معلماً ومعلمة بنسبة (٢٥٪) من مجتمع الدراسة الأصلي. قامت الباحثة بتصميم استبانة من قسمين أحدهما لقياس الضغوط النفسيّة والأخرى لقياس الروح المعنويّة. وبعد استخدام المعالجات الإحصائيّة وتحليل النتائج توصلت الدراسة إلى أنّ معلمي مدارس وكالة الغوث في منطقة نابلس يعانون من الضغوط النفسيّة بدرجة متوسطة، وأن مصادر الضغط المؤثرة على المعلمين بالترتيب التنازلي كانت ضغط المدرسة، وضغط العمل، وعبء الدور وغموضه، والرضا المهني، والنمط القيادي لمدير المدرسة، بالإضافة إلى عدم وجود تأثير لمتغيّرات الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، على مصادر الضغط النفسي لدى المعلمين والمعلمات في مدارس وكالة الغوث الدوليّة في منطقة نابلس.

وفي الدراسة التي قام بها الزعبي (١٩٩٧) والتي هدفت إلى التعرّف على ضغوط العمل التي يعاني المديرون في جهاز الخدمة المدنيّة في عمّان الكبرى، وأنّ المديرين على مستوى عالٍ من الإدراك لضغوط العمل، وأنّ لمجموعة العوامل التنظيميّة (كظروف الدور الوظيفي والنمو والاستقرار الوظيفيين، واتخاذ القرارات، وعبء العمل) والعوامل الاجتماعيّة وبعض العوامل الشخصيّة، أثراً في معاناة المديرين مستويات مختلفة من ضغوط العمل، أيضاً أنّ كلاً

من العوامل التنظيمية والعوامل الاجتماعية يعدّ سبباً في ظهور التشريعات المنظمة للوظيفة العامة في الأردن من سياسات أو أساليب التعامل مع مصادر العوامل الشخصية للضغوط.

كذلك فقد أجرت السميرات (١٩٩٥) دراسة هدفت إلى معرفة مصادر الضغط النفسي ومستوى شدته لدى المديرين والمديرات في محافظة مأدبا في المرحلتين الأساسية والثانوية، بالإضافة إلى الفروق في الضغط النفسي تبعاً لمتغيرات الجنس، والخبرة، والمرحلة التعليمية، والمؤهل العلمي، حيث تكونت عينة الدراسة من (١٠٩) مدير ومديرة في منطقة الدراسة وبواقع (٣٨) مديراً و(٧١) مديرة قاموا بتعبئة استمارة الضغط النفسي التي أعدتها الباحثة. وأشارت أهم نتائج تلك الدراسة إلى أنّ أكثر مصادر الضغط النفسي شدة هي ضعف تعاون أولياء الأمور في متابعة مشكلات أبنائهم، وعدم فهمهم لحاجات أبنائهم الشخصية ونقص الملاعب المدرسية، والتأخير في تعبئة الشاغر من المعلمين والنقص في مرافق المدرسة الصحية، كما اتضح وجود فروق دالة إحصائياً في شدة الضغط النفسي تعزى لمتغير الجنس حيث سجلت المديرات درجات أعلى من المديرين، وكذلك عدم وجود فروق دالة إحصائياً في شدة الضغط النفسي تعزى لمتغيرات الخبرات، والمرحلة الدراسية، والمؤهل العلمي.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الأردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

أمّا الدراسة التي قام بها الحفزياوي (١٩٩٤) فقد هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من مديرية التربية والتعليم لعمّان الكبرى، بالإضافة إلى الكشف عن مصادر الاحتراق النفسي لدى تلك العينة من المديرين التي تكونت من (١١٠) مديراً ومديرة كانوا أنفسهم مجتمع الدراسة. قام الباحث باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، ومقياس مصادر الاحتراق النفسي طوّره الباحث. وقد كشفت الدراسة عن وجود درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى عدم وجود فروقات إحصائية دالة في إدراك عينة الدراسة لأبعاد الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وكذلك الحال بالنسبة لمصادر الاحتراق النفسي، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في إدراك أبعاد الاحتراق النفسي في شدة الإجهاد الانفعالي وتكرار تبلد المشاعر وتكرار نقص الشعور بالإنجاز وشدته فقط. وأخيراً فقد كانت أكثر مصادر الاحتراق النفسي تأثيراً عليهم هي العلاقة مع المعلمين والأهمية في العلاقة مع المجتمع المحلي، ثمّ العلاقة مع الطلاب، والعلاقة مع الرئيس ثمّ النمو والتقدم المهني تلاه الرضا عن المهنة.

وقد أجرى يوسف (١٩٩٤) دراسة بهدف الكشف عن العلاقة بين نمط السلوك (أ) وبعض المتغيّرات الشخصيّة ذات الدلالة التشخيصيّة وهي القلق، والاكتئاب، والتوهم المرضي، والنشاط العام لدى عيّنتين من الذكور والإناث وكذلك الوقوف على الفروق بين في هذه المتغيّرات في ضوء تفاعلها مع نمط السلوك (أ)، حيث تكوّنت عيّنة الدراسة من (٣٨٧) فرداً بواقع (٢١٠) ذكراً و(١٧٧) أنثى. كما استخدم الباحث مقياس بيلور للقلق الصريح وقائمة بك للاكتئاب ومقياس توهّم المرض ومقياس النشاط العام؛ وقد توصّلت الدراسة إلى عدّة نتائج مفادها أنّ جميع ارتباطات نمط السلوك (أ) بمتغيّرات الشخصيّة كانت علاقة طرديّة ذات دلالة إحصائيّة باستثناء ارتباطه بمقياس بك للاكتئاب لدى عيّنة الذكور وارتباطه بمقياس التوهّم المرضي لدى عيّنة الإناث. كما تبيّن أنّ الإناث أكثر قلقاً، واكتئاباً وتوهّماً مرضيّاً من الذكور وبفارق جوهري بغض النظر عن موقعهم على مقياس نمط السلوك (أ)، كما أنّ المرتفعين في النمط (أ) أكثر قلقاً، وتوهّماً مرضيّاً ونشاطاً وبدلالة إحصائيّة من ذوي نمط السلوك (أ) المنخفض. كما تبيّن أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة ما بين الذكور والإناث في النشاط العام مع اختلاف درجاتهم على مقياس نمط السلوك (أ)، وكذلك لا توجد فروق ما بين المرتفعين والمنخفضين في نمط السلوك (أ) في الاكتئاب.

ثانياً: الدراسات الأجنبيّة:

أمّا الدراسة التي قام بها باربر (Barber, 2001) فقد هدفت إلى تحديد وتقدير ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الإحساس بالضغط النفسي المرتبط بالمهنة وعوارض القلق والتوتر والاحتراق النفسي بين مدراء المدارس الابتدائيّة الخاصّة ومدراء المدارس الابتدائيّة الحكوميّة وتبعاً لمتغيّرات العمر، والجنس، ونوع الأدوار، وعدد الطلبة في مدارسهم. وقد شملت الدراسة المسحيّة عيّنات عشوائيّة من مديري المدارس الابتدائيّة الخاصّة في شمال كاليفورنيا وكذلك لمديري المدارس الابتدائية الحكوميّة، وقد توصّلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أهمها:

١- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الضغط النفسي بين مديري المدارس الابتدائيّة الحكوميّة ومديري المدارس الابتدائيّة الخاصّة كما أظهر ذلك مؤشر الإحباط الإداري.

٢- أظهر مديرو المدارس الابتدائيّة الخاصّة مستويات عليا ذات دلالة إحصائيّة خاصّة بالإرهاق والجهد الشديد واللاأهميّة الشخصيّة لذواتهم، وكذلك مستوى متدن ذو دلالة

إحصائيّة بالنسبة للإنجاز والأداء الشخصي على مقاييس القلق والتوتر والاحتراق النفسي عند مقارنتهم بمديري المدارس الابتدائيّة الحكوميّة.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة بين مدراء المدارس الابتدائيّة الخاصّة بالنسبة لمستوى الضغط النفسي تبعاً لكافة المتغيّرات الديموغرافيّة في الدراسة.

٤- أظهرت مديرات المدارس الابتدائيّة الحكوميّة وبشكل ذي دلالة إحصائيّة مستوى مرتفع من الضغط النفسي النابع من المهنة والمهام الموكولة إليهن ممّا كان لدى المديرين.

٥- لم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الشعور بالضغط النفسي بين مديري ومديرات المدارس الابتدائيّة الخاصّة وبين مديري ومديرات المدارس الابتدائيّة الحكوميّة.

٦- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة بين مديري ومديرات المدارس الابتدائيّة الحكوميّة بالنسبة لمستويات الاحتراق النفسي والتوتر والقلق الشديد وتبعاً لكافة المتغيّرات المستقلة في الدراسة.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

٧- أظهر مديرو المدارس الابتدائيّة الخاصّة ذوو المهمات والواجبات المتعدّدة إرهاقاً انفعالياً مرتفعاً ذا دلالة عند مقارنتهم بمدراء المدارس الابتدائيّة الحكوميّة. وفي نهاية الدراسة أوجز الباحث النتائج بالقول أنّ مديري المدارس الابتدائيّة الحكوميّة ومديري المدارس الابتدائيّة الخاصّة أظهروا مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وأن مديري المدارس الابتدائيّة الخاصّة تنتابهم ضغوط نفسيّة أعلى من مديري المدارس الابتدائيّة الحكوميّة عندما يتعلق الأمر بالعمل أو المهنة التي يمارسونها.

وأجرى ريان (Ryan, 2001) دراسة بهدف استقصاء مؤشرات الضغط النفسي النابع من تقرير ذاتي خاص بمديري المدارس الثانويّة في ولاية ماساشوستس الأمريكيّة في ضوء قانون الإصلاح التربوي لسنة ١٩٩٣، والذي عُدّل وطوّر بشكل متميّز دور المدير في تلك الولاية عن طريق ازدياد المسؤوليّة الخاصّة بأداءات الطلبة وتحصيلهم في الامتحانات الوزاريّة الخاصّة بنهاية المرحلة الثانويّة، وقد سعت هذه الدراسة إلى التأكّد فيما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستويات الضغط النفسي المسجّلة بواسطة تقارير ذاتيّة خاصّة بمديري المدارس الثانويّة وبين أداءات طلبة الثانويّة العامّة لديهم، وفيما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائيّة فيما بين حجم المدرسة وبين مؤشر الضغط النفسي لدى المدير. وشارك في هذه الدراسة (١٧١) مديراً ومديرة من مدراء مدارس المقاطعة بواقع (٣٥) مديرة و(١٣٦) مديراً وكان متوسط عمر المشاركين (٥١,٧) سنة وخبراتهم تمتد في معدّلها إلى (٨) سنوات كمدير أو مديرة لمدرسة.

وكانت النتيجة الرئيسة التي توصلت إليها الدراسة أنّ كل المشاركين والمشاركات بغض النظر عن الفروق الديموغرافيّة وبغض النظر عن حجم المدرسة يعانون من ضغوط نفسيّة في مجال المهام والوظائف التي يقومون بأدائها.

وأجرى فلين (Flynn, 2000) دراسة بهدف التعرّف على مستويات الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة في ولاية كارولاينا الجنوبيّة، وكذلك التعرّف على العلاقة ما بين مستويات الضغط النفسي والاحتراق النفسي تبعاً لمتغيّرات الجنس، والعمر، والأصل، وحجم ودرجة المدرسة، وعدد سنوات الخبرة الإداريّة والتعليميّة، وعدد المديرين المساعدين. وقد تمّ اختيار جميع مديري المدارس الثانويّة في الولاية كعيّنة للدراسة التي بلغت (١٩٤) مشاركاً. أشارت أهم نتائج الدراسة إلى أنّ المحوّلات الإداريّة الخاصّة بتلبية متطلبات الاجتماعات، والأعمال الكتابيّة الروتينيّة والرسميّة، والمتطلبات المحليّة تساهم بشكل مباشر في ظهور مشاعر الضغط النفسي. كما تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيّر الجنس حيث كانت أعلى لدى الذكور منها لدى الإناث. كذلك فقد تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيّر العمر حيث كانت الدرجات أعلى لدى الفئات الأقل عمراً، وأعلى لدى الفئات الأقل خبرةً في العمل الإداري والتعليمي منها لدى الفئات الأكثر خبرة. وتبيّن بأن هناك مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى أفراد عيّنة الدراسة ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة في تلك المستويات تعزى لكافة المتغيّرات المستقلة في الدراسة.

أمّا الدراسة التي قام بها جبسون (Gipson, 2000) فقد هدفت إلى التعرّف على العلاقة ما بين الضغط النفسي والكفاية الذاتيّة لمديري المدارس الثانويّة التي تمولها إنجلترا والواقعة في الجنوب الغربي من مقاطعة أونتاريو وتأثير المتغيّرات الديموغرافيّة والخصائص المهنيّة ذات الصلة بالضغط النفسي، حيث تكوّنت عيّنة الدراسة من (٢٧٢) مدير ونائب مدير مدرسة ثانويّة في المقاطعة قاموا بتطبيق أدوات الدراسة المكوّنة من مقياس القلق لسبيلبيرجر (١٩٨٣) ومقياس الكفاية الذاتيّة للباحث شيرر وزملاؤه (١٩٨٢) وتمّ استعادة (١٨٣) استمارة من المجموع. وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الضغط النفسي ما بين المديرين ونوّابهم، وتبعاً لمتغيّر الجنس. كما تبيّن وجود علاقة ارتباطيّة ضعيفة ما بين الضغط النفسي والدرجات المرتفعة من الكفايات الذاتيّة العامّة، في حين توجد علاقة عكسيّة ما بين الكفاية الذاتيّة العامّة وبين حالة القلق سمة القلق لدى جميع أفراد العيّنة وتبعاً لمتغيّرات الدراسة المستقلة.

وفي الدراسة التي قامت بها شومبت (Shumate, 1999) فقد هدفت إلى التعرّف على العلاقة ما بين الضغط النفسي والاحتراق النفسي واستراتيجيّات معالجتها لدى مديري المدارس الثانويّة في ولاية واشنطن الأمريكيّة وتبعاً لمتغيّرات العمر، والجنس، والأصول الأثنيّة، وسنوات الخبرة، وعدد المديرين المساعدين. تكوّنت عيّنة الدراسة من (٢٢١) مديراً لمدرسة ثانويّة أي ما نسبته (٨١٪) من أفراد مجتمع الدراسة الأصلي، كما تمّ استخدام مقياس الضغط النفسي الإداري، وبطاريّة الاحتراق النفسي لماسلاش. وقد أشارت النتائج إلى أن أفراد عيّنة الدراسة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي على أبعاد الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، ودرجة منخفضة على بعد نقص الشعور بالإنجاز. كما تبيّن بأنّ أفراد عيّنة الدراسة يعانون من درجة متوسطة من الضغط النفسي المتعلقة بالمعوّقات الإداريّة والأعباء والمشاغل المكثفة والمبالغ فيها، والاجتماعات الإداريّة والمحدّدات الزمانيّة وتنفيذ السياسات المدرسيّة المحدّدة. في حين دلت النتائج على أنّه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى كل من الاحتراق والضغط النفسي تعزى للمتغيّرات المستقلة في الدراسة. وأخيراً فقد تبيّن بأنّ الوسيلة الشخصيّة المفضّلة لدى أفراد عيّنة الدراسة للتعامل مع الضغط النفسي لتجنب الإصابة بالاحتراق النفسي هي الانهماك بالعمل ونسيان كل شيء كأخذ الواجبات الإداريّة إلى البيت والعمل أثناء العطل الأسبوعيّة.

أمّا بيرك و جرينجلاس (Burke and Greengleass, 1995) فقد أجريا دراسة باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي لدى (٣٦٢) معلماً وإداريّاً تربويّاً مرتين وبفارق زمني مدّته سنة كاملة. تبيّن فيما بعد أنّ ظروف العمل والضغوط التي يواجهها أفراد عيّنة الدراسة ترتبط بشكل مباشر مع الاحتراق النفسي إضافة إلى تأثر مستوى الاحتراق النفسي بالدعم الاجتماعي بشكل مباشر ووجود علاقة دالة إحصائيّاً بين المتغيّرين.

وقام توماس (Thomas, 1993) بدراسة هدفت إلى التعرّف على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كليّات التمريض في ولاية تكساس في الولايات المتحدة الأمريكيّة. تبيّن من النتائج الخاصّة بها وجود درجة عالية على تكرار وشدّة الاحتراق النفسي على أبعاد الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائيّة ما بين عدد الساعات التي يقضيها عضو هيئة التدريس في إرشاد وتوجيه الطالب وشدّة الإجهاد الانفعالي.

وفي دراسة قام بها جوبانش (Gubanich, 1992) هدفت إلى التعرّف على العلاقة بين النمط القيادي لدى رؤساء الجامعات وكليّات المجتمع في سبع ولايات من الشمال الغربي للولايات المتحدة الأمريكيّة والاحتراق النفسي لديهم، باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الفاعليّة القياديّة والتكيّف الذاتي، توصّلت الدراسة إلى نتائج مفادها وجود مستوى متدنٍ من الاحتراق النفسي لدى رؤساء الجامعات، ووجود فروق في مجال بُعد المشاعر تعزى لمتغيّر العمر حيث حصل الرؤساء الأصغر سناً على درجات أعلى من غيرهم، بالإضافة إلى أنّ مستوى الإجهاد الانفعالي كان أقل لدى رؤساء المؤسسات الكبيرة منه لدى المؤسّسات الصغيرة، وأنّ مستوى الإجهاد الانفعالي كان منخفضاً لدى الرؤساء المدرّبين جيّداً.

ومن الدراسات التي تستحق الذكر والتي بحثت في تأثير السلوك القيادي للمديرين على مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين ورضاهم عن المهنة الدراسة التي قام بها دالماو(Dalmau, 1989) حيث اختارت عيّنة عشوائيّة من المعلمين من مدارس مدينة هيوستون الأمريكيّة باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. أشارت النتائج إلى أنّ المعلمين الذين يتمتعون بدرجات عالية من الرضا الوظيفي قد أظهروا احتراقاً نفسيّاً ناجماً عن النمط القيادي الأوتوقراطي للمدير، بالإضافة إلى ارتباط درجة الاحتراق النفسي العالية عند المعلمين الذين يتمتعون بدرجات منخفضة من الرضا الوظيفي بنمط المدير الحاذق أو الأوتوقراطي.

يتضح من الدراسات السابقة التي تمّ عرضها تركيز أغلب الباحثين على دراسة بعض المتغيّرات التابعة التي تبحث فيها الدراسة الحاليّة، وعلاقة هذه المتغيّرات من حيث وجودها أو مستواها بعدد من المتغيّرات المستقلة كالجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة وغير ذلك من المتغيّرات. ولم تحاول ربط وجود متغيّر نفسي معيّن بوجود متغيّر آخر والعلاقة المتبادلة بين هذه المتغيّرات تبعاً لعدد من المتغيّرات المستقلة هذا من جانب. ومن جانب آخر نلاحظ خلو الدراسات العربيّة من دراسة متغيّر القلق لدى قطاع مدراء المدارس الثانويّة، وحتى الابتدائيّة أيضاً فضلاً عن عدم وجود دراسات حاولت الربط بين متغيّرات الدراسة مجتمعة. في الوقت الذي نجد فيه تركيز الدراسات الأجنبيّة على هذا الموضوع في الوقت الحالي ممّا يبرز أهميّة إجراء مثل هذه الدراسة نظراً لحساسيّة هذه الفئة من فئات المجتمع.

وممّا تتميّز به الدراسة الحاليّة عن الدراسات السابقة التي تمّ الإطلاع عليها، أنّها تحاول الجمع بين الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مدراء المدارس الثانويّة، والمقارنة بين

القطاعين الخاص والعام، وكذلك بين الجنسين ومستويات الخبرة، والبحث عن العلاقة بين هذه المتغيّرات، ولدى أفراد ذوي طبيعة عمل متشابهة.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الفصل الثاني

الطريقة وإجراءات الدراسة

جميع الحقوق محفوظة
مركز ايداع الرسائل الجامعية

يتضمّن هذا الفصل وصفاً موجزاً لمنهج الدراسة ومجتمعها وعيّنتها، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعالجات الإحصائيّة المستخدمة في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

مجتمع الدراسة وعيّنتها:

تكوّن المجتمع الإحصائي للدراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة في محافظة العاصمة عمّان تحتوي أربع مديريات، بالإضافة إلى مديريّة التعليم الخاص للعام الدراسي ٢٠٠٢/٢٠٠٣، والبالغ عددهم حسب سجلات وزارة التربية والتعليم (٣٢٧) مدير ومديرة مدرسة حكوميّة وخاصّة. والجدول رقم (١) يوضّح توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغيّرات المدرسة والجنس والنسبة المئويّة من مجتمع الدراسة.

الجدول رقم (١)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة تبعاً لمتغيّر نوع المدرسة والنسبة المئويّة من عيّنة الدراسة

نوع المدرسة	العدد	النسبة المئويّة
حكوميّة	٢٤١	٪٧٣,٧٠
خاصّة	٨٦	٪٢٦,٣٠
المجموع	٣٢٧	٪١٠٠

ونظراً لمحدوديّة مجتمع الدراسة فقد اعتبروا جميعاً عيّنة للدراسة، حيث تمّ توزيع الاستبانة التي تحتوي المقاييس الثلاثة التي استخدمت في هذه الدراسة على جميع أفراد العيّنة وأعيد منها (٢٢٠) استبانة استبعد منها (٣٣) استبانة لم يجب عليها أفراد العيّنة بشكل كامل، وبذلك فقد تبقى منها (١٨٧) استبانة للمدراء اعتبروا عيّنة الدراسة بنسبة (٥٤,٤٣٪) من مجتمع الدراسة الأصلي البالغ (٣٢٧) مديراً ومديرة مدرسة ثانويّة، وبواقع (١٤٤) مديراً ومديرة مدرسة ثانويّة حكوميّة، (٤٣) مدير مدرسة ثانويّة خاصّة، والجدول رقم (٢) يشير إلى توزيع أفراد عيّنة الدراسة تبعاً لمتغيّرات المدرسة والجنس وسنوات الخبرة والنسبة المئويّة من عيّنة الدراسة.

الجدول رقم (٢)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات المدرسة، والجنس، وسنوات الخبرة والنسبة المئوية من عينة الدراسة

نوع المدرسة	ك	٪	الجنس				سنوات الخبرة في العمل كمعلم/معلمة							
			ذكر		أنثى		أقل من ٥		٥-١٠		١١-١٥		فوق ١٥	
			ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪	ك	٪
حكومية	١٤٤	٦٦	٦٦	٥٣,٢	٦٨	٤٦,٨	٣٦	١٤,١	٤٤	٢٠,٦	٥٩	٢٧,١	٤٥	٢١,٢
خاصة	٧٢	٣٤	٢٥	٤١,٤	٨	١٤,٦	٨	١٤,٦	٢٢	٥١,٢	٦	١٦,٢	٦	١٤
المجموع	١٤٦	١٠٠	١١١	٥٩,٤	٦٦	٤٠,٦	٢٤	١٤,٢	٦٦	٢٥,٢	٢٦	١٩,٢	٥١	٣٦,٢

أدوات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، قام الباحث باستخدام الأدوات التالية:

أولاً: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي:

قام الباحث باستخدام اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي، والمستخدم في العديد من الدراسات العربية والأجنبية، حيث قام بتعريب هذا المقياس كلاً من نواني والكيلاني وعليان (١٩٨٩) لاستخدامه في دراسة حول ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين بعد أن تمّ تعديل فقراته لتلائم مجتمع المعلمين، ويحتوي المقياس على ثلاثة أبعاد للاحتراق النفسي هي:

١- الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion).

٢- تبلد المشاعر (Depersonalization).

٣- نقص الشعور بالإنجاز (Lack of Personal Accomplishment).

حيث يقيس البعد الأول الإجهاد الانفعالي الذي يصيب المهنيين من جرّاء العمل الذي يقومون به لخدمة عملائهم، أمّا البُعد الثاني فيقيس الشعور السلبي الذي يتكوّن لدى المهنيّين نحو عملائهم، أمّا البُعد الثالث فيقيس نقص الشعور بالإنجاز لدى المهنيّين وميلهم إلى تقييم ذواتهم سلبيّاً، والشعور بعدم الرضا عن إنجازهم في العمل. ويتكوّن المقياس من (٢٢) فقرة موزّعة على الأبعاد الثلاثة، وتتراوح استجابة المفحوص على كل فقرة ما بين (لا شيء – ضعيف جداً – ضعيف – ضعيف نوعاً ما – متوسط – شديد نوعاً ما – شديد – شديد جداً)، وتقابل هذه

الاستجابات الدرجات التالية على التوالي (٠-١-٢-٣-٤-٥-٦-٧)، أمّا توزيع فقرات مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على الأبعاد الثلاثة فهي كما يلي:

١- الإجهاد الانفعالي والفقرات التي تقيسه (١-٢-٣-٦-٨-١٣-١٤-١٦-٢٠).

٢- تبلد المشاعر والفقرات التي تقيسه (٥-١٠-١١-١٥-٢٢).

٣- نقص الشعور بالإنجاز والفقرات التي تقيسه (٤-٧-٩-١٢-١٧-١٨-١٩-٢١).

وقد ورد في دراسة كل من دواني وكيلاني وعليّان (١٩٨٩) بالنسبة للحدود الدنيا والعليا للدرجات التي يمكن أن يأخذها المفحوص والتي تعكس المستويات المختلفة لشدّة الشعور بالاحتراق النفسي كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (٣)

معايير مقياس الاحتراق النفسي

البعد	عدد الفقرات	شدّة الشعور		
		منخفض	متوسط	مرتفع
الإجهاد الانفعالي	٩	٢٥-٠	٣٩-٢٦	٤٠ فما فوق
تبلد المشاعر	٥	٦-٠	١٤-٧	١٥ فما فوق
نقص الشعور بالإنجاز	٨	٤٤ فما فوق	٤٣-٣٧	٣٦-٠

ويجب ملاحظة أنّ ارتفاع الدرجات في البُعدين الأول والثاني يدل على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي، أمّا ارتفاعها في البُعد الثالث فيدل على تدني مستوى الاحتراق النفسي لأنّ البُعد الثالث يقيس الشعور بالإنجاز لدى مدير المدرسة، وبالتالي فإنّ ارتفاع شعوره بالإنجاز يدل على تدني مستوى الاحتراق النفسي لديه. علماً بأنّه لا توجد علامة كليّة للاحتراق النفسي كما ورد في المقياس.

- صدق المقياس:

تمّ التأكد من صدق المقياس في جميع الدراسات العربيّة والأجنبيّة التي قامت باستخدامه بواسطة العديد من الطرق، وفي البيئة الأردنيّة فقد تعدّدت الدراسات التي قامت بالتأكد من صدق المقياس وملاءمته للبيئة الأردنيّة، ويكفي أن نشير إلى أن كلاً من دواني والكيلاني وعليان (١٩٨٩) قد قاموا بالتأكد من صدق المحتوى للمقياس عن طريق عرضه على عشرة من

الخبراء في مجال القياس وعلم النفس والتربية، لأخذ تقديراتهم لمدى قياس كل فقرة للبُعد الذي تمثله، حتى خرج المقياس بصورته النهائيّة.

- ثبات المقياس:

كما قام كل من دواني والكيلاني وعليان (١٩٨٩) بالتأكد من ثبات المقياس من خلال تطبيقه على عيّنة استطلاعية، حيث تمّ استخراج معاملات الاتساق الداخلي لكل بُعد من أبعاد المقياس، وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، وأشارت النتائج أنّ معاملات الثبات لشدّة الشعور بأبعاده كانت (٠,٨٠) للإجهاد الانفعالي، و(٠,٦٠) لتبلد المشاعر، و(٠,٧٦) لنقص الشعور بالإنجاز.

وقد تمّ استخدام هذا المقياس في العديد من الدراسات مثل: دراسة الجابري (٢٠٠١)، والحايك (٢٠٠٢)، وندى (١٩٩٨).

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

ثانياً: مقياس القلق (الحالة – السمة):

استخدم الباحث لاختبار القلق (الحالة – السمة) الذي استخدمه سبرين (١٩٩٥) الذي صمّم كأداة بحث للكشف عن ظاهرة القلق لدى الكبار (من غير المضطربين نفسياً) حيث يتكوّن المقياس من جزأين هما:

١- قائمة تقييم الذات (أ) لقياس قلق الحالة (State Anxiety).

٢- قائمة تقييم الذات (ب) لقياس قلق السمة (Trait Anxiety).

ويتكوّن المقياس القلق كحالة من (٢٠) فقرة تصف شعور الفرد في لحظة معيّنة من الوقت، وكذلك يتكوّن مقياس القلق كسمة من (٢٠) فقرة يتم سؤال المفحوص بأن يصف كيف يشعر بصفة عامّة. ويتدرّج المقياس إلى أربع مستويات من تصحيح مقياس القلق (قلق الحالة وقلق السمة) كما ورد في دراسة سبرين كالتالي:

- قلق مرتفع (٦١-٨٠) درجة.
- قلق متوسط (٤١- أقل من ٦١) درجة.
- قلق منخفض (٢١- أقل من ٤١) درجة.
- قلق منخفض جداً (٠- أقل من ٢١) درجة.

- **صدق المقياس:**

قام سمرين (١٩٩٥) بإيجاد صدق المحتوى للمقياس من خلال عرضه على خبراء من كليات مختلفة في الجامعة الأردنية، لبيان مدى صلاحية فقراته ومدى مطابقتها للبيئة الأردنية، حيث أجمع ما نسبته (٩٥٪) من الخبراء على صلاحية المقياس للتطبيق في البيئة الأردنية.

- **ثبات المقياس:**

تمّ استخراج معاملات الثبات لمقياس القلق (الحالة – السمة) من قبل الباحث سمرين (١٩٩٥) من خلال توزيعه على (٩٨) مفحوصاً، وبواقع (٦١) ذكراً و(٣٧) أنثى، حيث تمّ استخدام طريقة الاتساق الداخلي (معامل كرونباخ ألفا) حيث كانت قيمة معامل الارتباط بالنسبة لمقياس حالة القلق (٠,٨٦) بالنسبة لعيّنة الذكور و(٠,٨٩) بالنسبة للإناث. أمّا سمة القلق فقد بلغت هذه القيمة (٠,٧٨) بالنسبة للذكور و(٠,٧٩) بالنسبة للإناث، أمّا للمقياس ككل فقد بلغت قيمة معامل الثبات (٠,٨٢) لدى الذكور و(٠,٨٤) لدى الإناث.

وقد تمّ استخدام هذا المقياس في دراسات مثل دراسة الحربي (٢٠٠٢)، ودراسة جبسون (٢٠٠٠).

مركز ايداع الرسائل الجامعية

ثالثاً: مقياس الضغط النفسي:

طوّر هذا المقياس من قبل الزواوي (١٩٩٢)، إذ قامت ببناء هذا المقياس استناداً إلى وصف بيتش (Beech, 1982) للأعراض المرتبطة بالضغط النفسي، حيث يتألف المقياس في صورته النهائية من (٣٦) فقرة موزّعة على ثلاثة أبعاد وهي:

١- البُعد الفسيولوجي، ويتضمّن: الصداع، التعب، الإنهاك، تصبّب العرق، اضطرابات النوم، شدّ العضلي، تزايد عدد ضربات القلب.

٢- البُعد المعرفي، ويتضمّن: ضعف التركيز، وضعف الانتباه أو التردّد.

٣- البُعد النفسي، ويتضمّن: القلق، المخاوف، الحساسيّة الزائدة، والشعور بعد الارتياح.

قامت الزواوي بتصحيح المقياس بناء على المعايير التالية الخاصّة بالمقياس التي وردت في الطراونة (٢٠٠٠) وهي:

- ضغط نفسي مرتفع (١٢٦ فما فوق) درجة.
- ضغط نفسي متوسط (٩٠ – ١٢٦) درجة.

- ضغط نفسي منخفض (أقل من ٩٠) درجة.

- **صدق المقياس:**

قامت الزواوي (١٩٩٢) باستخراج صدق المحتوى للمقياس من خلال عرضه على (١٥) محكماً من أعضاء هيئة التدريس في كليّة التربية في الجامعة الأردنيّة، حيث طلب منهم بيان مدى مناسبة ووضوح كل فقرة واقتراح تعديلات لها لتصبح أكثر مناسبة ووضوحاً، حيث اعتمد معيار اتفاق اثنين من المحكّمين على عدم مناسبة الفقرة لشطبها وعلى عدم وضوحها. كما تمّ استخراج الصدق التمييزي للأداة من خلال تطبيقها على عيّنة مكوّنة من (٧٢) فرداً.

- **ثبات المقياس:**

بلغت قيمة معامل الثبات للمقياس المستخدم بطريقة تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار على عيّنة مكوّنة من (٣٤) فرداً (٠,٧٧)، وبطريقة الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) (٠,٩٠).

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز الايداع والرسائل الجامعية

- **إجراءات الدراسة:**

قام الباحث بإتباع الخطوات التالية في تطبيق الدراسة الحاليّة:

١- بواسطة المشرف، قام الباحث بالحصول على خطاب رسمي من الجامعة الأردنيّة موجّه إلى وزارة التربية والتعليم للحصول على الخصائص الإحصائيّة لمجتمع الدراسة.

٢- تمّ الحصول على خطاب موجّه من الجامعة الأردنيّة موجّه إلى وزارة التربية والتعليم لطلب الأذن بتطبيق أدوات الدراسة على أفراد عيّنة الدراسة.

٣- تمّ الحصول على مساعدة وزارة التربية والتعليم بتوزيع العديد من الاستمارات على مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة بمنطقة عمّان الكبرى بواسطة خطابات رسميّة تمّ توجيهها لأفراد عيّنة الدراسة.

كما قام الباحث بتوزيع أدوات الدراسة شخصياً على أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الخاصّة، حيث طلب الباحث منهم تعبئة فقرات الاستمارة، وضرورة إعادتها للباحث، حيث تمّ خلال عمليّة التوزيع الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات التي تمّ طرحها من قبل أفراد مجتمع الدراسة.

بعد إتمام عمليّة التوزيع، قام الباحث بمراجعة كافة الاستمارات التي تمّ الحصول عليها للتأكد من استكمالها لمتطلبات وشروط البحث العلمي.

وأخيراً قام الباحث بعمليّة تفريغ البيانات على جهاز الحاسب الآلي تمهيداً لإجراء المعالجات الإحصائيّة عليها بواسطة استخدام برنامج الرزم الإحصائيّة (SPSS).

- **التّصميم والتّحليل الإحصائي:**

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التّحليلي في صورة دراسة مسحيّة مقارنة لملاءمته لطبيعة وأهداف الدراسة التي تتلخّص بالتعرّف على مستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة في منطقة عمّان الكبرى، بالإضافة إلى التعرّف على الفروق في تلك المستويات تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك التعرّف على العلاقة ما بين مستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي.

- **المعالجات الإحصائيّة:**

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

لتحليل استجابات أفراد عيّنة الدراسة على المقاييس المستخدمة في الدراسة، قام الباحث باستخدام الاختبارات الإحصائيّة التالية:

١- المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرارات، النسب المئويّة، الحدين الأدنى والأعلى.

٢- اختبار تحليل التباين المتعدّد (MANOVA).

٣- معامل الارتباط بيرسون (Perason) لمعرفة طبيعة وحجم العلاقات الثنائيّة التي تربط بين أي متغيّرين من متغيّرات الدراسة، وسيتم عمل ذلك على شكل مصفوفة ارتباط تبيّن مقدار واتجاه العلاقة بين جميع المتغيّرات في الدراسة ومستوى الدلالة الإحصائيّة لها.

- **متغيّرات الدراسة:**

أ- **المتغيّرات المستقلة:**

تشتمل الدراسة على المتغيّرات المستقلة التالية:

١- قطاع العمل: (حكومي، خاص).

٢- جنس المدير: (ذكر، أنثى).

٣- سنوات الخبرة في العمل الإداري: (أقل من ٥ سنوات، ٥ -١٠ سنوات، ١١-١٦ سنة، فوق ١٦ سنة).

ب- المتغيرات التابعة:

كما تشمل الدراسة على المتغيرات التابعة التالية:

١- الاحتراق النفسي، وله ثلاثة أبعاد هي: (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز).

٢- القلق، وله بُعدان هما: (قلق الحالة، وقلق السمة).

٣- الضغط النفسي، وله ثلاث أبعاد وهي: (البُعد الفسيولوجي، والبُعد المعرفي، والبعد النفسي).

- محددات الدراسة:

تتحدد نتائج الدراسة الحالية بما يلي:

١- تقتصر الدراسة الحالية على مديري المدارس الثانوية الحكومية والخاصة دون غيرهم في منطقة عمان الكبرى فقط.

٢- نتائج الدراسة متعلقة بوقت إجراء الدراسة، ودرجة موضوعية استجابة أفراد عينة الدراسة عليها.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الفصل الثالث

جميع الحقوق محفوظة

عرض النتائج

مركز ايداع الرسائل الجامعية

يتضمّن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصّلت إليها الدراسة الحاليّة، بعد القيام بعمليّة معالجة البيانات التي تمّ الحصول عليها، وذلك بعرض نتائج كل تساؤل على حدة، وبما يحقق أهداف الدراسة:

عرض نتائج التساؤل الأوّل:

ما مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخدمة في العمل الإداري؟

للإجابة على هذا التساؤل، تمّ حساب المتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة والحدّين الأدنى والأعلى لمستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري ومديرات المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة تبعاً لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري. والجدول رقم (٤) يبيّن تلك المتوسطات والانحرافات المعياريّة.

يُشير الجدول رقم (٤) إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مدراء المدارس الثانويّة الحكوميّة، وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الأردنية
مركز إيداع الرسائل الجامعية

الجدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والحدين الأدنى والأعلى لمستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية والخاصة وتبعاً لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري

الفئة			المتغيرات	قطاع عام		قطاع خاص		المجموع	
				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جميع أفراد العينة		الاحتراق النفسي	الجهة النفعالي	٢٩,٧٥	١١,٣٥	٣٢,٠٢	١٠,٠٦	٢٩,١٢	١١,٥٨
			بُعد المشاعر	١٢,٢٦	٦,٩١	١٣,٩٢	٦,٦٢	١٢,٣٦	٦,٨٢
			نقص الشعور بالإنجاز	٢٩,٥٢	٩,٢٧	٢٦,٣٢	٩,٠٣	٢٨,٢٧	٩,٦٨
		القلق	الحالة	٤٨,٦٥	٤,٢١	٤٧,٢٧	٥,١١	٤٨,٢٤	٨,٨٢
			السمة	٤٧,٠٥	٤,٦٥	٤٧	٤,٦١	٤٧,٠٤	٤,٦٢
		الضغط النفسي		٦٦,٧٢	١٧,٤٤	٧٥,٤٨	٢٢,١٢	٦٨,٢٤	١٩,١٨
الجنس	ذكر	الاحتراق النفسي	الجهة النفعالي	٢٩,٦٨	١٢,٠٤	٣٨,٠٢	١٠,١٧	٢٩,٣١	١٢,٣٦
			بُعد المشاعر	١٣,٦٤	٧,٤٦	١٣,٨٠	٦,٢٥	١٣,٦٩	٧,١٢
			نقص الشعور بالإنجاز	٤٠,٤٤	٨,٢٨	٣٦,٤٢	٩,٥٢	٣٩,٢٨	٩,١٥
		القلق	الحالة	٤٨,٥١	٥,٠٢	٤٧,٦٢	٤,٨٢	٤٨,٣٥	٤,٩٦
			السمة	٤٧,٤٧	٤,٦٢	٤٧,١٦	٣,٧٠	٤٧,٢٨	٤,٢٧
		الضغط النفسي		٦٨,٣٠	١٩,١٢	٧٦,٦٠	٢٤,٢٩	٧٠,٦٢	٢١,٠١
	أنثى	الاحتراق النفسي	الجهة النفعالي	٢٩,٨١	١٠,٢٨	٣٤,٦٩	٩,٢٩	٢٩,٠١	١٠,٢٤
			بُعد المشاعر	١٤,١٢	٦,٣٥	١٢,٣٢	٧,٤٦	١٢,٩٨	٦,٤١
			نقص الشعور بالإنجاز	٢٨,٥٥	١٠,٦٩	٢٥,٧٦	٧,٩٢	٢٨,١٢	١٠,٢٢
		القلق	الحالة	٤٨,٨١	٤,٢٨	٤٦,٤٦	٥,٨٢	٤٨,٤٤	٤,٦٨
			السمة	٤٦,٦١	٤,٦٧	٤٦,٦١	٦,٤١	٤٦,٦١	٤,٩٢
		الضغط النفسي		٦٥,١٨	١٥,٤٢	٧٢,٩٢	٢٠,٥٤	٦٦,٢٩	١٦,٤٤

الفئة		المتغيرات		قطاع عام		قطاع خاص		المجموع	
				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	أقل من ٥ سنوات	الحرائق النفسي	الجبهة النفطي	٢٨,٦٦	٩,٦٧	٢٩,٢٢	٦,٢٢	٢٨,٨٠	٨,٨٧
			نبض الشاعر	١٤,٨٨	٧,٤٩	١٢,٦٦	٥,٠٣	١٤,٢٢	٦,٩٦
			نفض الشعور بالخجل	٤٤,٧٠	١٠,١٥	٤١,٧٧	٧,٦٦	٤٦,٤٧	٩,٩٨
		التكون	الحالا	٤٩,٤٧	٥,٤٦	٤٦,١١	٤,٤١	٤٨,٥٥	٥,٣٦
			السما	٤٨,٥١	٤,٧٥	٤٧,٦٦	٤,٧١	٤٨,٤٠	٤,٩٦
		الضغط النفسي		٦١,١٨	١٢,٦٨	٦١,٨٨	١٢,٤٥	٦١,٢٦	١٢,٦٨
سنوات الخبرة في العمل الإداري	٥- ١٠ سنوات	الحرائق النفسي	الجبهة النفطي	٢٢,٥٨	١٠,٣٩	٢٨,٠٥	١٢,٤٨	٢١,٣٦	١١,٠٧
			نبض الشاعر	١٢,٧١	٥,٦٧	١٢,٩٤	٧,٣٤	١٢,٤٩	٦,١٢
			نفض الشعور بالخجل	٤٠,٥٠	٩,٠٢	٢٥,٩٤	٨,١٢	٢٩,١٦	٨,٩٦
		التكون	الحالا	٤٧,٩٥	٤,١٤	٤٩,٠٥	٥,٥٢	٤٨,٣٧	٤,٣٧
			السما	٤٦,٢٦	٤,٢٢	٤٧,٧٨	٥,٣٩	٤٦,٧٨	٤,٩٠
		الضغط النفسي		٦٦,٩٥	١٥,٩٢	٧٨,٥٢	٢٥,٧٢	٧٠,٢٢	١٩,٨١
	١١- ١١ سنة	الحرائق النفسي	الجبهة النفطي	٢٠,٦٢	١٢,٤٥	٢٢,٨٢	٨,٨٦	٢٩,٠٦	١٢,٩٢
			نبض الشاعر	١٢,٩١	٧,٢٩	١٠	٦,٢٥	١٢,١٢	٧,١٩
			نفض الشعور بالخجل	٤٠,٠٤	٧,٦٤	٢١,٢٢	١٠,٧٠	٢٨,٢٠	٨,٨٧
		التكون	الحالا	٤٩,٢٢	٤,٦٧	٤٤,٥٠	٤,٨٤	٤٨,٢٦	٥,٠٣
			السما	٤٦,٩١	٤,٨٠	٤٢,٨٢	٢,١٨	٤٦,٢٠	٤,٦٥
		الضغط النفسي		٧٢,٦٢	٢١,٤٧	٧٤,٦٦	٢٢,١٠	٧٢,٠٢	٢١,٤١
	١١ سنة فما فوق	الحرائق النفسي	الجبهة النفطي	٣٢,١٤	١٢,٤٥	٢٥,٤٤	٨,٢٤	٢٦,٨٧	١٣,٧١
			نبض الشاعر	١١,٨٧	٧,٤٠	١٥,١١	٧,٠٤	١٢,٢٩	٧,٢٨
			نفض الشعور بالخجل	٤١,٠٨	١٠,٦٠	٢٤,٥٥	٩,٦٠	٤٠,٠٢	١٠,٦٤
		التكون	الحالا	٤٨,٥٩	٤,٨٩	٤٦,٥٥	٤,٤٧	٤٨,٢٦	٤,٨٤
			السما	٤٦,٩٥	٤,٩٢	٤٦,٢٧	٢,٣٢	٤٦,٩٢	٤,٦٧
		الضغط النفسي		٦٦,٧٠	١٨,٤٢	٨٢,٢٢	٢٢,٤٦	٦٩,٢٥	١٩,٨٧

يتضح من الجدول رقم (٤) ما يلي:

١- **الاحتراق النفسي:**

وبناءاً على المعايير الواردة في الفصل الثالث عن مقياس الاحتراق النفسي:

أ- كان مستوى الإجهاد الانفعالي متوسطاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة بمتوسط حسابي للمستوى (٢٩,٧٥) درجة وانحراف معياري (١١,٩٥) درجة، كما كان مستوى الإجهاد الانفعالي متوسطاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

كما أنّ مستوى الإجهاد الانفعالي متوسطاً أيضاً لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة بمتوسط حسابي للمستوى (٢٧,٠٢) درجة وانحراف معياري (١٠,٠٦) درجة. وتبعاً لمتغيّر الجنس فقد كان مستوى كما كان مستوى الإجهاد الانفعالي متوسطاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة الذكور بمتوسط حسابي (٢٨,٠٣) وانحراف معياري (١٠,١٧) فيما كان منخفضاً لدى فئة الإناث بمتوسط حسابي للمستوى (٢٤,٦٩) وانحراف معياري (٩,٧٩) على اعتبار أنّ المستوى المنخفض لبُعد الإجهاد الانفعالي ينحصر ما بين (٠-٣٥) درجة.

وفيما يتعلق بمتغيّر سنوات الخبرة في العمل الإداري، فقد كان المستوى متوسطاً لدى جميع فئات الخبرة باستثناء فئة الخبرة (فوق ١٦) سنة، حيث كان مستوى الإجهاد الانفعالي منخفضاً بمتوسط حسابي (٢٥,٤٤) وانحراف معياري (٨,٢٤).

كما كان مستوى الإجهاد الانفعالي متوسطاً لدى جميع أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة تبعاً لجميع المتغيّرات المستقلة في الدراسة بمتوسط حسابي للمستوى (٢٩,١٢) درجة وانحراف معياري (١١,٥٨) درجة، على اعتبار أنّ المدى للمستوى المتوسط ينحصر بين (٢٦-٣٩) درجة.

ب- أمّا بالنسبة لمستوى تبلد المشاعر، فقد كان متوسطاً أيضاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة بمتوسط حسابي للمستوى (١٣,٣٦) وانحراف معياري (٦,٩١)، وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري فقد كان المستوى متوسطاً أيضاً لدى كل فئة على حدة، ولدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة فقد كان مستوى تبلد المشاعر متوسطاً أيضاً بمتوسط حسابي للمستوى (١٢,٩٣) وانحراف معياري (٦,٦٢)، كما كان مستوى تبلد المشاعر متوسطاً أيضاً لدى فئتي الجنس وجميع فئات متغيّر سنوات الخبرة في العمل

الإداري باستثناء فئة الخبرة (فوق ١٦ سنة) حيث كان المستوى مرتفعاً لدى هذه الفئة بمتوسط حسابي للمستوى (١٥,١١) وانحراف معياري (٧,٠٤) فقط على اعتبار أنّ المستوى المرتفع لبُعد تبلد المشاعر يقع (فوق ١٥) درجة وتبعاً.

ولدى جميع أفراد عينة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي)، فقد كان مستوى تبلد المشاعر متوسطاً بمتوسط حسابي للمستوى (١٣,٢٦) وانحراف معياري (٦,٨٣) درجة وتبعاً لجميع المتغيّرات المستقلة في الدراسة وذلك على اعتبار أنّ المستوى المتوسط لتبلد المشاعر ينحصر ما بين (٧-١٤) درجة.

ج- وفيما يتعلق بمستوى نقص الشعور بالإنجاز فقد كان المستوى متوسطاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة بمتوسط حسابي للمستوى (٣٩,٥٢) وانحراف معياري (٩,٧٧)، كما كان المستوى متوسطاً أيضاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة تبعاً لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري باستثناء فئة الخبرة (أقل من خمس سنوات) حيث كان مستوى نقص الشعور بالإنجاز (مرتفعاً) لدى هذه الفئة فقط بمتوسط حسابي للمستوى (٣٤,٧٠) درجة وانحراف معياري (١٠,١٥) درجة على اعتبار أنّ المستوى المرتفع لنقص الشعور بالإنجاز ينحصر ما بين (٠-٣٦) درجة.

كان المستوى مرتفعاً لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة بمتوسط حسابي للمستوى (٣٦,٢٣) وانحراف معياري (٩,٠٢)، على اعتبار المدى للمستوى المرتفع الذي ينحصر ما بين (٠-٣٦) درجة كما كان المستوى مرتفعاً أيضاً لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة تبعاً لمتغيّرات الجنس ولدى فئتي الذكور والإناث كل على حدة. أمّا بالنسبة لمتغيّر سنوات الخبرة في العمل الإداري فقد كان مستوى نقص الشعور بالإنجاز متوسطاً لدى فئتي الخبرة (أقل من ٥ سنوات، و ٥-١٠ سنوات) فيما كان المستوى مرتفعاً لدى فئتي الخبرة العملية (١١- ١٦ سنة، وفوق ١٦ سنة).

ولدى جميع أفراد عيّنة الدراسة (المجموع الكلي) من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة معاً فقد كان مستوى نقص الشعور بالإنجاز متوسطاً، بمتوسط حسابي لمستوى نقص الشعور بالإنجاز (٣٨,٧٧) درجة وانحراف معياري (٩,٦٨) درجة على اعتبار المدى للمستوى المتوسط ينحصر ما بين (٣٧-٤٣) درجة ، كما كان المستوى متوسطاً أيضاً لدى جميع أفراد عيّنة الدراسة تبعاً لكل فئات المتغيّرات المستقلة في الدراسة كل على حدة باستثناء فئة سنوات الخبرة في العمل الإداري (أقل من ٥ سنوات) فقد كان مستوى نقص الشعور بالإنجاز مرتفعاً

بمتوسط حسابي للمستوى (٣٦,٤٧) درجة وانحراف معياري (٩,٩٨) على اعتبار أنّ المستوى المرتفع لنقص الشعور بالإنجاز ينحصر ما بين (٠-٣٦) درجة.

٢- القلق:

يتضح من الجدول رقم (٤) وحسب المعايير الواردة في الفصل الثاني:

أنّ مستوى القلق كحالة والقلق كسمة لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة (أفراد عيّنة الدراسة) كان متوسطاً بمتوسط حسابي لمستوى قلق الحالة (٤٨,٦٥) وانحراف معياري (٤,٧١)، ومتوسط حسابي لقلق كسمة (٤٧,٠٥) وانحراف معياري (٤,٦٥) وذلك على اعتبار المدى للمستوى لمتوسط القلق الحالة والقلق السمة والذي ينحصر ما بين (٤١-٦١) درجة، كما كان المستوى متوسطاً أيضاً لكل من القلق كحالة والقلق السمة لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة تبعاً لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري كل على حدة.

كما يتضح أيضاً أنّ مستوى القلق كحالة والقلق كسمة لدى جميع مديري المدارس الثانويّة الخاصّة (أفراد عيّنة الدراسة) كان متوسطاً بمتوسط حسابي لمستوى القلق الحالة (٤٧,٢٧) وانحراف معياري (٥,١١)، ومتوسط حسابي للقلق السمة (٤٧) وانحراف معياري (٤,٦١) وذلك على اعتبار المدى للمستوى لمتوسط القلق الحالة والقلق السمة والذي ينحصر ما بين (٤١-٦١) درجة، كما كان المستوى متوسطاً أيضاً لكل من القلق الحالة والقلق السمة لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة تبعاً لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري كل على حدة.

أمّا مستوى قلق الحالة والقلق السمة لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) فقد كان المستوى متوسطاً أيضاً بمتوسط حسابي للقلق الحالة (٤٨,٣٤) درجة وانحراف معياري (٨,٨٢) درجة، ومتوسط حسابي للقلق السمة (٤٧,٠٤) درجة وانحراف معياري (٤,٦٣) درجة، كذلك فقد كان مستوى كل من القلق الحالة والقلق السمة متوسطاً لدى جميع أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لجميع المتغيّرات المستقلة في الدراسة.

٣- الضغط النفسي:

يتضح من الجدول رقم (٤) وحسب المعايير الواردة في الفصل الثاني:

فإنّ مستوى الضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة أفراد عيّنة الدراسة كان متوسطاً بمتوسط حسابي للمستوى (٦٦,٧٣) درجة وانحراف معياري (١٧,٤٤) درجة على اعتبار أنّ المستوى المنخفض من الضغط النفسي يقع ضمن الفئة (أقل من ٩٠) درجة. كما كان مستوى الضغط النفسي منخفضاً أيضاً لدى جميع فئات مدير المدارس الثانويّة الحكوميّة كل على حدة تبعاً لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

أمّا بالنسبة لمدير المداس الثانويّة الخاصّة، فيتضح من الجدول أعلاه أنّ مستوى الضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة أفراد عيّنة الدراسة كان متوسطاً بمتوسط حسابي للمستوى (٧٥,٤٨) درجة وانحراف معياري (٢٣,١٢) درجة على اعتبار أنّ المستوى المنخفض من الضغط النفسي يقع ضمن الفئة (أقل من ٩٠) درجة. كما كان مستوى الضغط النفسي منخفضاً أيضاً لدى جميع فئات مدير المدارس الثانويّة الخاصّة كل على حدة تبعاً لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

أمّا بالنسبة لمستوى الضغط النفسي لدى جميع أفراد عيّنة الدراسة من مدير المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة معاً فقد كان المستوى منخفضاً وتبعاً لجميع فئات المتغيّرات المستقلة في الدراسة كل على حدة، على اعتبار أنّ المستوى المنخفض للضغط النفسي يقع ضمن الفئة (أقل من ٩٠) درجة.

عرض نتائج التساؤل الثاني:

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي تعزى لمتغيرات القطاع، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري؟.

للإجابة على هذا التساؤل، تمّ استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد الثلاثي على متغيرات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي تبعاً لمتغيرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائية والثلاثية فيما بين هذه المتغيرات. ويشير الجدول رقم (٥) إلى المتوسطات الحسابية التفاعلية والانحرافات المعيارية لمستويات كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي تبعاً لمتغيرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الجدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابيّة التفاعليّة والانحرافات المعياريّة لمستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري

المتغيرات		الجنس	سنوات الخبرة	قطاع العمل					
				قطاع عام		قطاع خاص		المجموع	
				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاحتراق النفسي	الجهة الانفعالي	ذكر	أقل من ٥	٢٦,١٢	٧,٤٥	٢١,٨٥	٢,٤٢	٢٧,٨٦	٦,٩٥
			٥- ١٠	٢٢,٢٩	١٠,٠٤	٢٩,٧٢	١٢	٢٣,٣٠	١١,٠٣
			١١-١١	٢٠,٦٤	١٢,٩٦	٢٢,٨٢	٨,٨٦	٢٧,٩٥	١٣,٨٧
			فوق ١١	٢٨,٠٤	١٧,٦٨	٣٥,٦٦	١٠,١٩	٢٧,٥١	١٦,١٧
		أنثى	أقل من ٥	٢٢,٢٦	١١,٦١	٢٠	٥,٦٥	٢٠,٤٦	١١,٦٨
			٥- ١٠	٢١,٧٨	١٠,٢٠	٢٥,٧٥	١٢,١٩	٢٠,٣٣	١١,٢٢
			١١-١١	٢١,٢٠	١٢,٤٢	٢٤	٩,٥	٢١,٢٠	١٢,٤٢
			فوق ١١	٢٦,٤٢	٩,٠٤	٢٥	٢,٤٦	٢٦,٢٧	٨,٦١
	بلاد المشاعر	ذكر	أقل من ٥	١٢,٩٢	٧,٠٢	١٢,٧١	٤,٧٥	١٢,٨٦	٦,٦٩
			٥- ١٠	١٣,٩٥	٥,٧٢	١٤,٢٦	٧,٥٤	١٢,٤١	٦,٢٩
			١١-١١	١٢,٦٤	٨,٢٧	١٠	٦,٢٥	١١,٨٥	٧,٦٨
			فوق ١١	١١,٢٢	٨,٧٥	١١,٦٦	٥,٩٥	١١,٤٠	٨,١١
		أنثى	أقل من ٥	١٦,٢٧	٧,٥٧	٩	٥,٦٥	١٥,١٥	٧,٦١
			٥- ١٠	١٤,٤٧	٥,٦٢	١١	٦,٨٠	١٢,٥٨	٦,٠٤
			١١-١١	١٥,٧٠	٥,٥٥	١٧,٥	٢,٢٢	١٥,٧٠	٥,٥٥
			فوق ١١	١٢,٢٠	٦,٢٥	٢٢	١,٧٢	١٢,٢١	٦,٦٤
	نقص الشعور بالإنجاز	ذكر	أقل من ٥	٢٥,٨٧	١٠,٠٩	٤١	٨,٦٦	٢٧,٤٢	٩,٧٨
			٥- ١٠	٤٠,٧٨	٧,١٤	٢٥,٢٧	٩,٢٢	٢٩	٨,٣٠
			١١-١١	٤٠,٢١	٥,٥٢	٢١,٢٢	١٠,٧٠	٢٧,٥٥	٩,٨٧
			فوق ١١	٤٢,٧١	٨,٥٨	٢٨,٢٢	٩,٢٤	٤٢,٥١	٨,٨٥
		أنثى	أقل من ٥	٢٢	١٠,٤٧	٤٤,٥٠	٠,٧٠	٢٤,٢٦	١٠,٤٩
			٥- ١٠	٤٠,٢١	١٠,٧٥	٢٦,٨٧	٦,٦٤	٢٩,٢٥	٩,٨٦
			١١-١١	٢٩,٨٠	٦,٦٤	٢٩	٦,٣	٢٩,٨٠	٦,٦٤
			فوق ١١	٢٨,٩٦	١١,٧٢	٣٧	٥,١٩	٢٧,٧٢	١١,٧٦
القلق	الحالة	ذكر	أقل من ٥	٤٧,٦٨	٥,٢٠	٤٧	٤,٢٩	٤٧,٤٧	٤,٩٥
			٥- ١٠	٤٨,٥٣	٤,٢١	٤٩	٥,٦٥	٤٨,٦٧	٤,٦٤

المتغيرات		الجنس	سنوات الخبرة	قطاع العمل					
				قطاع عام		قطاع خاص		المجموع	
				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
			١١-١١	٤٧,٢١	٤,٢٩	٤٤,٥٠	٤,٨٤	٤٦,٢٥	٤,٦٥
			فوق ١١	٤٩,٦٦	٦,٠٤	٤٩	٢,٥٣	٤٩,٥١	٥,٤٣
		ذكر	أقل من ٥	٥١,٨١	٤,٦٤	٤٢	٢,٨٢	٥٠,٤٦	٥,٤٤
			٥- ١٠	٤٧,٢٩	٤,٠٨	٤٩,١٢	٥,٢٤	٤٧,٨٢	٤,٥٢
			١١-١١	٥١,٦٠	٤,٢٧	٤٥,١	٢,٧٥	٥١,٦٠	٤,٢٧
			فوق ١١	٤٧,٢٢	٢,٦١	٤١,٦٦	٢,٢١	٤٧,١٠	٢,٩٩
	الصحة		أقل من ٥	٤٧,٨٧	٢,٢٨	٤٩,٥٧	٢,٢٠	٤٨,٢٩	٢,٢٨
		أنثى	٥- ١٠	٤٨,٦٠	٢,٩٣	٤٧,٢٦	٢,٤٤	٤٨,٢٠	٢,٧٧
			١١-١١	٤٦	٥,٢٩	٤٢,٨٢	٢,١٨	٤٥,٢٥	٤,٧٨
			فوق ١١	٤٦,٩٠	٥,٦٢	٤٧,٢٢	٢,٤٤	٤٧	٥,١٦
			أقل من ٥	٤٩,٤٥	٤,٢٤	٤١	١,٤١	٤٨,١٥	٥,٠٩
			٥- ١٠	٤٤,١٢	٤,٤٤	٤٨,٢٧	٢,٢٨	٤٥,٢٢	٥,٥٤
			١١-١١	٤٨,٢٠	٢,٩٢	٤٦,١	٤,٤٤	٤٨,٢٠	٢,٩٢
			فوق ١١	٤٧	٤,٤٠	٤٥,٦٦	٢,٠٥	٤٦,٨٦	٤,٢٥
		ذكر	أقل من ٥	٥٩,٥٠	١٢,٦٢	٦٢,٤٢	١٤,٩٩	٦٠,٦٩	١٢,٨٦
			٥- ١٠	٦٩,٤٢	١٤,٧٢	٨٣,٨١	٣٩,٢٠	٧٢,٢٦	٢١,١٢
			١١-١١	٧١,٥٠	٢٢,٣٠	٢٤,٦٦	٢٢,١٠	٧٢,٤٥	٢١,٩١
	الضغط النفسي		فوق ١١	٧١,٢٨	٢٢,٥٦	٨٢,٥٠	٢٢,٦١	٧٢,٧٢	٢٢,٥٩
		أنثى	أقل من ٥	٦٢,٦٢	١١,٢٥	٥٦,٥٠	٤,٩٤	٦٢,٥٢	١٠,٧١
			٥- ١٠	٦٤,٤٧	١٦,٩٥	٧٢,٦٢	٢٠,١٧	٦٦,٨٥	١٧,٨٥
			١١-١١	٧٤,٣٠	٢١,٤٧	٧٨	٢٤,٩٠	٧٤,٣٠	٢١,٤٧
			فوق ١١	٦٢	١٢,٢٢	٨٤,٦٦	٢٠,٥٤	٦٥,٢٤	١٤,٩٢

يُشير الجدول رقم (٦) إلى نتائج تحليل التباين على المتعدّد على متغيّرات الاحتراق النفسي تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائيّة والثلاثيّة فيما بينها.

الجدول رقم (٦)

نتائج تحليل التباين المتعدد على متغيّرات الاحتراق النفسي تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائيّة والثلاثيّة فيما بينها

المتغيّرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحريّة	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	القطاع	٤٧٥,٥١	١	٤٧٥,٥١	٣,٥٣	٠,٠٦
	الجنس	٩٥,٨٤	١	٩٥,٨٤	٠,٧١	٠,٤٠
	سنوات الخبرة	٣٧٣,٨٩	٣	١٢٤,٦٣	٠,٩٢	٠,٤٣
	القطاع × الجنس	٢٢٥,٧٨	١	٢٢٥,٧٨	١,٦٧	٠,١٩
	القطاع × سنوات الخبرة	٢٠٤,٨٧	٣	٦٨,٢٩	٠,٥٠	٠,٦٧
	الجنس × سنوات الخبرة	١٣,٦٣	٣	٤,٥٤	٠,٠٣	٠,٩٩
	القطاع × الجنس × سنوات الخبرة	٢٩٧,٨٨	٢	١٤٨,٩٤	١,١٠	٠,٣٣
	الخطأ	٢٣١٥٣,٥	١٧٢	١٣٤,٦١		
	المجموع	١٨٣٥٤٨	١٨٧			
بلد المشاعر	القطاع	٥,٧٥	١	٥,٧٥	٠,١٢	٠,٧٢
	الجنس	٤٩,٠٤	١	٤٩,٠٤	١,٠٥	٠,٣٠
	سنوات الخبرة	٣٤,٨٠	٣	١١,٦٠	٠,٢٥	٠,٨٦
	القطاع × الجنس	٣,٩٣	١	٣,٩٣	٠,٠٨	٠,٧٧
	القطاع × سنوات الخبرة	٢٨٤,٧٨	٣	٩٤,٩٢	٢,٠٤	٠,١٠
	الجنس × سنوات الخبرة	٢٢٨,٣٢	٣	٧٦,١١	١,٦٤	٠,١٨
	القطاع × الجنس × سنوات الخبرة	٢٧٧,٦٩	٢	١٣٨,٨٤	٢,٩٩	٠,٠٥٣
	الخطأ	٧٩٧٦,٦٤	١٧٢	٤٦,٣٧		
	المجموع	٤١٦٠٣	١٨٧			
نقص الشعور بالإنجاز	القطاع	١٩٦,٠١	١	١٩٦,٠١	٢,٢١	٠,١٣
	الجنس	٨٧,٩٧	١	٨٧,٩٧	٠,٩٩	٠,٣٢
	سنوات الخبرة	٩٥,٦٠	٣	٣١,٨٦	٠,٣٦	٠,٧٨
	القطاع × الجنس	٢,٢٨	١	٢,٢٨	٠,٠٣	٠,٨٧
	القطاع × سنوات الخبرة	١٠٤٣,٩٥	٣	٣٤٧,٩٨	٣,٩٣	=٠,٠١
	الجنس × سنوات الخبرة	٣٨٨,٦١	٣	١٢٩,٣٨	١,٤٦	٠,٢٢
	القطاع × الجنس × سنوات الخبرة	١٣٧,٩٦	٢	٦٨,٩٨	٠,٧٧	٠,٤٦
	الخطأ	١٥٢٣١	١٧٢	٨٨,٥٥		
	المجموع	٢٩٨٥٢٢	١٨٧			

يُشير الجدول رقم (٧) إلى نتائج تحليل التباين على المتعدّد على متغيّر القلق تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائيّة والثلاثيّة فيما بينها.

الجدول رقم (٧)

نتائج تحليل التباين المتعدّد على متغيّر القلق تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائيّة والثلاثيّة فيما بينها

المتغيّرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحريّة	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
القلق الحالة	القطاع	١٧٧,٨٤	١	١٧٧,٨٤	٨,٢٣	٠,٠١ =
	الجنس	١٩,٠٥	١	١٩,٠٥	٠,٨٨	٠,٣٤
	سنوات الخبرة	٥٦,٧١	٣	١٨,٩٠	٠,٨٧	٠,٤٥
	القطاع × الجنس	٨٩,٣٧	١	٨٩,٣٧	٤,١٣	٠,٠٤ =
	القطاع × سنوات الخبرة	٢٠٢,٢٩	٣	٦٧,٤٣	٣,١٢	٠,٠٣ =
	الجنس × سنوات الخبرة	١٥٥,٨١	٣	٥١,٩٣	٢,٤٠	٠,٠٦
	القطاع × الجنس × سنوات الخبرة	١٠٠,٦٨	٢	٥٠,٣٤	٢,٣٣	٠,١٠
	الخطأ	٣٧١٤,٣٧	١٧٢	٢١,٥٩		
	المجموع	٤٤١٣٥٢	١٨٧			
القلق السمة	القطاع	٣٢,٤٦	١	٣٢,٤٦	١,٦٢	٠,٢٠
	الجنس	٤١,٣٩	١	٤١,٣٩	٢,٠٧	٠,١٥
	سنوات الخبرة	٤٥,٢٢	٣	١٥,٠٧	٠,٧٥	٠,٥٢
	القطاع × الجنس	٢٤,٤٨	١	٢٤,٤٨	١,٢٢	٠,٢٧
	القطاع × سنوات الخبرة	١١٢,٨٧	٣	٣٧,٦٢	١,٨٨	٠,١٣
	الجنس × سنوات الخبرة	٦٦,١٣	٣	٢٢,٠٤	١,١٠	٠,٣٥
	القطاع × الجنس × سنوات الخبرة	٢٣٣,٣٠	٢	١١٦,٦٥	٥,٨٣	٠,٠٠ =
	الخطأ	٣٤٣٨,٩٤	١٧٢	١٩,٩٩		
	المجموع	٤١٧٨٣١	١٨٧			

يُشير الجدول رقم (٨) إلى نتائج تحليل التباين على المتعدّد على متغيّر الضغط النفسي تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائيّة والثلاثيّة فيما بينها.

الجدول رقم (٨)

نتائج تحليل التباين المتعدد على متغير الضغط النفسي تبعاً لمتغيرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائية والثلاثية فيما بينها

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الضغط النفسي	القطاع	١٢٣٥,٨٤	١	١٢٣٥,٨	٣,٥٣	٠,٠٦
	الجنس	١٨٥,٣٣	١	١٨٥,٣٣	٠,٥٣	٠,٤٦
	سنوات الخبرة	٣٠١٢,٩٩	٣	١٠٠٤,٣	٢,٨٧	٠,٠٤*
	القطاع × الجنس	٢٠,٣٠	١	٢٠,٣٠	٠,٠٩	٠,٨١
	القطاع × سنوات الخبرة	١١٠٤,٥٧	٣	٣٦٨,١٩	١,٠٥	٠,٣٧
	الجنس × سنوات الخبرة	٣٤٨,٤٨	٣	١١٦,١٦	٠,٣٣	٠,٨٠
	القطاع × الجنس × سنوات الخبرة	٤٠٢,٢٥	٢	٢٠١,١٢	٠,٥٧	٠,٥٦
	الخطأ	٦٠١٠٤,٥	١٧٢	٣٤٩,٤٤		
	المجموع	٩٥٢٣٢٢	١٨٤			

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥).

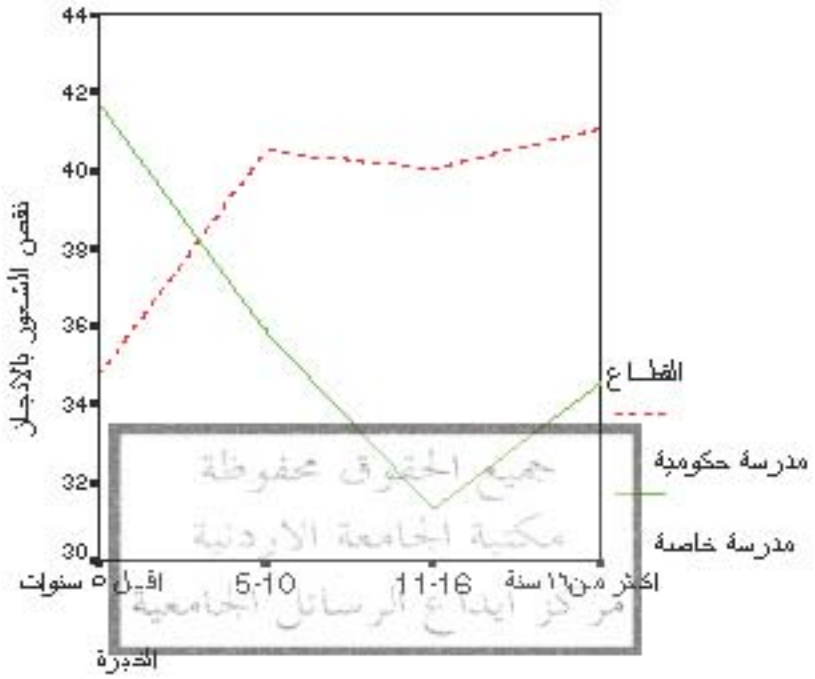
جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

يتضح من نتائج تحليل التباين المتعدد الموضحة في الجداول رقم (٦) و(٧) و(٨) على متغيرات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي تبعاً لمتغيرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري والتفاعلات الثنائية والثلاثية فيما بينها ما يلي:

١- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الاحتراق النفسي على بُعد الإجهاد الانفعالي تعزى لمتغيرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، كذلك التفاعلات الثنائية ما بين متغيرات قطاع العمل والجنس، وقطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك التفاعل الثلاثي فيما بين متغيرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

٢- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الاحتراق النفسي على بُعد تبلد المشاعر تعزى لمتغيرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، كذلك التفاعلات الثنائية ما بين متغيرات قطاع العمل والجنس، وقطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك التفاعل الثلاثي فيما بين متغيرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

٣- وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الاحتراق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز تعزى للتفاعل الثنائي فيما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري فقط والشكل رقم (١) يوضح ذلك.



جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الشكل رقم (١)

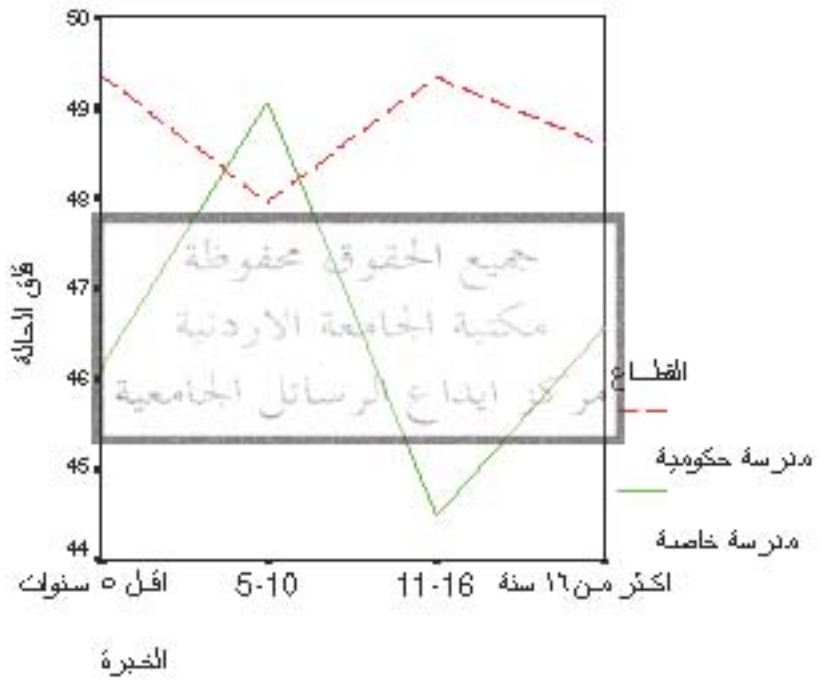
الفرق في مستوى نقص الشعور بالإنجاز تبعاً لمتغير التفاعل ما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري

حيث يُلاحظ من الشكل السابق أنّ نقص الشعور بالإنجاز بدأ منخفضاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة ثمّ بدأ بالارتفاع التدريجي بشكل مطرد مع ارتفاع سنوات الخبرة في العمل الإداري، في حين نلاحظ العكس تماماً بالنسبة لمديري المدارس الثانويّة الخاصّة حيث بدأ نقص الشعور بالإنجاز مرتفعاً لدى الفئات المنخفضة في سنوات الخبرة في العمل الإداري ثمّ بدأ هذا الشعور بالتناقص ليصل إلى أدنى مستوى له لدى فئة الخبرة (١١-١٦) سنة ثمّ ارتفع بشكل بسيط لدى فئة الخبرة العمليّة (فوق ١٦) سنة.

في حين لم تكن هناك أيّة فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، كذلك التفاعلات الثنائيّة ما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري،

وكذلك التفاعل الثلاثي فيما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة على متغير مستوى القلق الحالة تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، وللتفاعل الثنائي ما بين كل من قطاع العمل والجنس. كما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائيّة تعزى للتفاعل الثنائي ما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري كما هو موضّح في الشكل رقم (٢) التالي.



جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الشكل رقم (٢)

الفرق في مستوى القلق الحالة تبعاً لتفاعل الثنائي ما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري

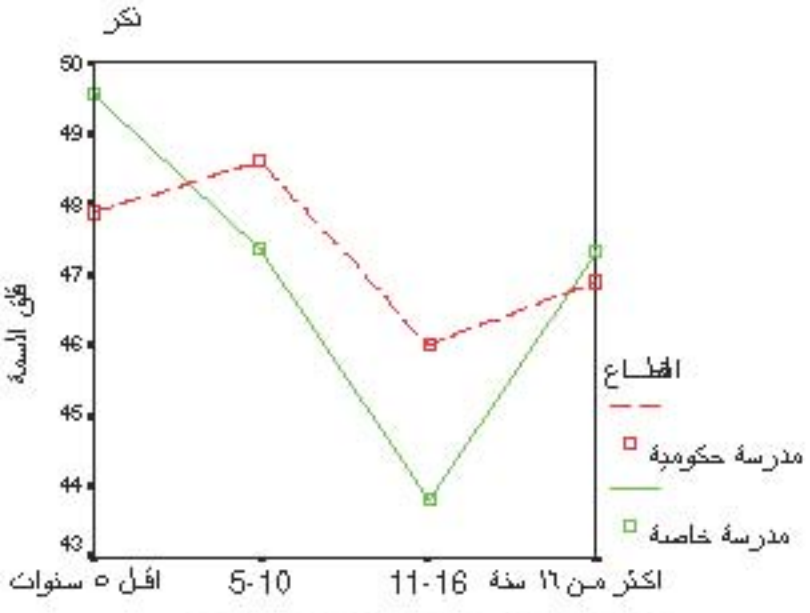
نلاحظ من الشكل السابق أنّ مستوى القلق الحالة كان مرتفعاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة لدى فئة الخبرة (أقل من ٥) سنوات، ثمّ بدأ المستوى بالانخفاض لدى فئة الخبرة العمليّة (٥-١٠) سنوات ثمّ ارتفع هذا المستوى بشكل تدريجي ليصل إلى حدّه الأعلى لدى فئة الخبرة العمليّة (١١-١٦) سنة، ثمّ تلاه انخفاض في المستوى لدى الفئة (فوق ١٦) سنة. أمّا بالنسبة لمديري المدارس الثانويّة الخاصّة فنلاحظ أنّ المستوى بدا منخفضاً لدى فئة الخبرة (أقل من ٥) سنوات، ثمّ ارتفع ليصل إلى حدّه الأعلى لدى الفئة (٥ – ١٠ سنوات). وبعد ذلك

نلاحظ النزول الحاد للمستوى ليصل إلى أدنى مستوى له لدى الفئة (١١-١٦) سنة، وبعد ذلك عاد مستوى قلق الحالة للارتفاع البسيط لدى الفئة (فوق ١٦) سنة.

ولم تكن هناك أية فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى القلق الحالة تعزى لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وللتفاعل الثاني فيما بين الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وللتفاعل الثلاثي فيما بين قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة على متغيّر مستوى القلق السمة تعزى لمتغيّر التفاعل الثلاثي فيما بين قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري فقط، كما توضحها الأشكال ذوات الأرقام (٣) و(٤).

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

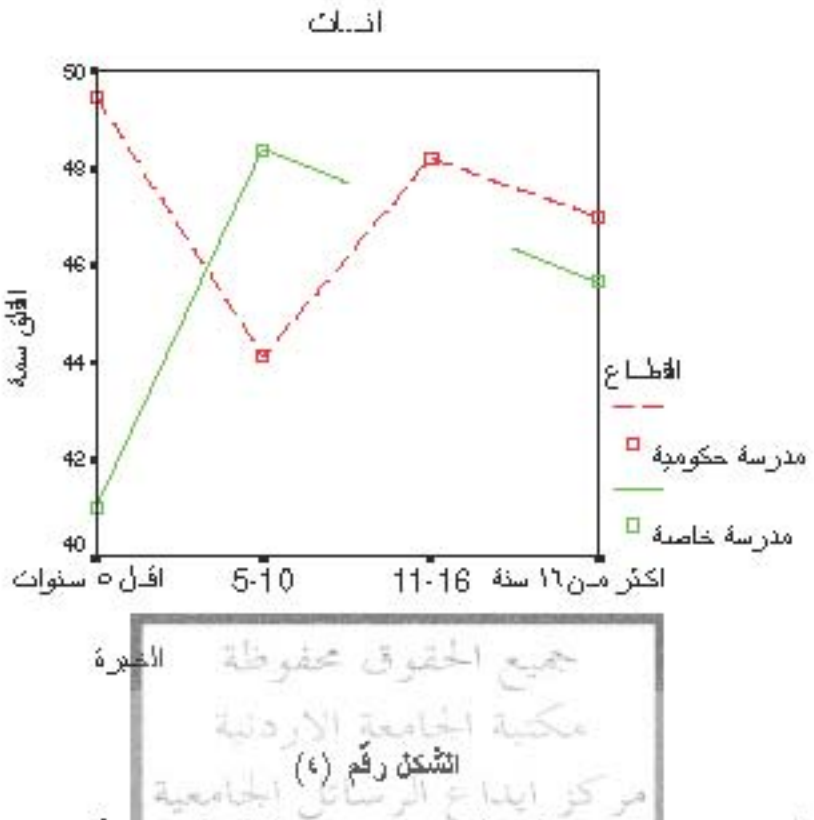


جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الشكل رقم (٣)

الفرق في مستوى القلق السمة تبعاً لمتغير التفاعل الثلاثي فيما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري لدى فئة الذكور

يُلاحظ من الشكل رقم (٣) أنّ مسار مستوى القلق السمة كان متقارباً نوعاً ما لدى مديري المدارس الثانويّة الذكور الحكوميّة والخاصّة على حدّ سواء بالمقارنة مع سنوات الخبرة في العمل الإداري، حيث يعتبر الفرق ظاهرياً نوعاً ما سوى ما يتعلق بهذا المستوى لدى فئة الخبرة العمليّة (١١-١٦) سنة، حيث سجّل مديرو المدارس الثانويّة الحكوميّة ذوي فئة الخبرة العمليّة (١١-١٦) سنة درجات أعلى على مقياس القلق الحالة من نظرائهم من مديري المدارس الثانويّة الخاصّة من نفس فئة الخبرة العمليّة.



جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الشكل رقم (٤)

الفرق في مستوى القلق السمة تبعاً لمتغير التفاعل الثلاثي فيما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري لدى فئة الإناث

أمّا فيما يتعلق بالإناث فنلاحظ أنّه في حين بدأ هذا المستوى مرتفعاً لدى مديرات المدارس الثانويّة الحكوميّة من فئة الخبرة العمليّة (أقل من ٥) سنوات، وعاد ليصل إلى أدنى مستوى له لدى فئة الخبرة العمليّة (٥-١٠) سنوات. نلاحظ أنّ مستوى القلق السمة سجّل أدنى مستوى له لدى مديرات المدارس الثانويّة الخاصّة من أصحاب فئة الخبرة العمليّة (أقل من ٥) سنوات، ثمّ عاد ليرتفع وصولاً إلى أعلى مستوى له لدى فئة الخبرة العمليّة (٥-١٠) سنوات. أمّا بالنسبة لباقي فئات الخبرة العمليّة فيلاحظ وجود تقارب كبير في مستوى القلق السمة لدى مديرات المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة على حدّ سواء.

في حين لم تكن هناك أيّة فروق دالة إحصائيّاً على متغيّر مستوى القلق السمة تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، كذلك للتفاعلات الثنائيّة ما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس، وقطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

٦- وفيما يتعلق بمستوى الضغط النفسي فقد تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في المستوى تعزى لمتغيّر سنوات الخبرة في العمل الإداري فقط، في حين تبيّن من نتائج تحليل التباين المتعدّد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، كذلك للتفاعلات الثنائيّة ما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس، وقطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك للتفاعل الثلاثي فيما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

عرض نتائج التساؤل الثالث:

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستويات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي وتبعاً لمتغير قطاع العمل.

للإجابة على هذا التساؤل، قام الباحث باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون ما بين مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي لدى أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغير قطاع العمل، حيث يشير الجدول رقم (٩) إلى نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون ما بين مستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة وتبعاً لمتغير قطاع العمل.

الجدول رقم (٩)

نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون ما بين مستوى كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية وتبعاً لمتغير قطاع العمل

الفئة	المتغيرات		الاحتراق النفسي		القلق		الضغط النفسي
			تبلد المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز	الحالة	السمة	
جميع أفراد العينة	الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	معامل الارتباط	٠,٥٥*	٠,١٩-	٠,٠٥	٠,١٤	٠,٤٩*
		تبلد المشاعر	معامل الارتباط	-	٠,٤٤-*	٠,٠١-	٠,١١	٠,٤٨*
		نقص الشعور بالإنجاز	معامل الارتباط	-	-	٠,٠٩	٠,٠٧-	٠,٢٥-*
	القلق	الحالة	معامل الارتباط	-	-	-	٠,٤٣*	٠,١٤
		السمة	معامل الارتباط	-	-	-	-	٠,١٧*
قطاع عام	الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	معامل الارتباط	٠,٥٦*	٠,٤٩-*	٠,٠٢٤	٠,٠١-	٠,٥٦*
		تبلد المشاعر	معامل الارتباط	-	٠,٤٠-*	٠,٠٣٣	٠,١٠١	٠,٤٦*
		نقص الشعور بالإنجاز	معامل الارتباط	-	-	٠,٠٣٩	٠,٠٧-	٠,٠٩-
	القلق	الحالة	معامل الارتباط	-	-	-	٠,٤٤*	٠,٠١-
		السمة	معامل الارتباط	-	-	-	-	٠,١٩*
قطاع خاص	الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	معامل الارتباط	٠,٥٢*	٠,٣٩-*	٠,٠٨	٠,٢٧	٠,٤٥*
		تبلد المشاعر	معامل الارتباط	-	٠,٦٠-*	٠,١٥-	٠,١٧	٠,٦٠*
		نقص الشعور بالإنجاز	معامل الارتباط	-	-	٠,١٨	٠,٠٩-	٠,٤٨-*
	القلق	الحالة	معامل الارتباط	-	-	-	٠,٤١*	٠,٢٣
		السمة	معامل الارتباط	-	-	-	-	٠,١٠

* دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يتضح من مصفوفة معاملات الارتباط فيما بين متغيّرات مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي لدى أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغير قطاع العمل والموضحة في الجدول رقم (٩) ما يلي:

١- وجود علاقة طرديّة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستوى الإجهاد الانفعالي من ناحية ومستوى كل من تبلد المشاعر، والضغط النفسي من ناحية أخرى فقط، وذلك لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) وتبعاً لمتغير قطاع العمل أيضاً، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ما بين بعد الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر لدى مدير المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) (٠,٥٥) ولدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة (القطاع العام) (٠,٥٦)، و(٠,٥٢) لدى مدير المدارس الثانويّة الخاصّة (القطاع الخاص)، وجميع هذه القيم كانت ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥). مما يدل على أنّ الزيادة في مستوى الإجهاد الانفعالي يرافقه بالضرورة زيادة في مستوى كل من تبلد المشاعر، ومستوى الضغط النفسي والعكس صحيح أيضاً، فارتفاع مستوى الضغط النفسي يرافقه ارتفاع في مستوى الاحتراق النفسي وفي بعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الأردنية
مركز إيداع الرسائل الجامعية

٢- وجود علاقة عكسيّة ما بين مستوى تبلد المشاعر من ناحية ومستوى نقص الشعور بالإنجاز من ناحية أخرى، وذلك لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) بمعامل ارتباط بلغت قيمته (-٠,٤٤). ولدى مديري المدارس الثانويّة تبعاً لمتغير قطاع العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ما بين مستوى تبلد المشاعر ومستوى نقص الشعور بالإنجاز لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة (-٠,٤٠)، و(-٠,٦٠) لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة وجميع هذه القيم كانت ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) ممّا يشير إلى أنّ الزيادة في مستوى تبلد المشاعر يرافقه بالضرورة زيادة في مستوى نقص الشعور بالإنجاز.

كما يتضح أيضاً وجود علاقة طرديّة ما بين مستوى تبلد المشاعر من ناحية ومستوى الضغط النفسي من ناحية أخرى، وذلك لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) وتبعاً لمتغير قطاع العمل أيضاً، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ما بين بُعد مستوى تبلد المشاعر ومستوى الضغط النفسي لدى مدير المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) (٠,٤٨) ولدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة (القطاع العام) (٠,٤٦)،

و(٠,٦٠) لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة (القطاع الخاص)، وجميع هذه القيم كانت ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥). ممّا يدل على أنّ الزيادة في مستوى بَلَد المشاعر يرافقه بالضرورة زيادة في مستوى الضغط النفسي والعكس صحيح أيضاً، فارتفاع مستوى الضغط النفسي يرافقه ارتفاع في مستوى الاحتراق النفسي وفي بعد بَلَد المشاعر.

٣- أمّا فيما يتعلق بمستوى الاحتراق النفسي في بُعد نقص الشعور بالإنجاز، فيتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة عكسيّة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستوى نقص الشعور بالإنجاز ومستوى الشعور بالضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) بمعامل ارتباط بلغت قيمته (-٠,٢٥)، وتبعاً لمتغيّر قطاع العمل فقد كانت هناك علاقة عكسيّة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) ما بين مستوى نقص الشعور بالإنجاز ومستوى الشعور بالضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة (القطاع الخاص) فقط بمعامل ارتباط بلغت قيمته (-٠,٤٨)، ممّا يدل على أنّ الشعور بالإنجاز نقيض الضغط النفسي، فزيادة مستوى الضغط النفسي بصاحبها بالضرورة انخفاض في مستوى الشعور بالإنجاز، ويمكن بناءاً على ذلك التوصّل إلى نتيجة هامّة مفادها أنّ الشخص الذي يعاني من نقص الشعور بالإنجاز بدرجة مرتفعة لا بد أن يكون مستوى الضغط النفسي لديه مرتفعاً.

٤- وجود علاقة طرديّة ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) ما بين مستوى كل من القلق الحالة والقلق السمة، وذلك لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) ولدى مديري المدارس الثانويّة تبعاً لمتغير قطاع العمل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ما بين مستوى كل من القلق الحالة والقلق السمة لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) (٠,٤٣)، ولدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة (القطاع العام) (٠,٤٤)، و(٠,٤١) لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة (القطاع الخاص).

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠,٠٥) ما بين مستوى القلق السمة ومستوى الضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة (المجموع الكلي) بمعامل ارتباط بلغت قيمته (٠,١٧)، وتبعاً لقطاع العمل فقد كانت هناك علاقة دالة إحصائياً أيضاً ما بين المتغيران لدى مدير المدارس الثانويّة الحكوميّة فقط بمعامل ارتباط بلغت قيمته (٠,١٩).

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

جميع الحقوق محفوظة
مركز ايداع الرسائل الجامعية

تبيّن من نتائج هذا التساؤل أنّ مستوى الإجهاد الانفعالي متوسط لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة، وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري. كما أنّ مستوى الإجهاد الانفعالي متوسطاً أيضاً لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة، وتبعاً لمتغيّر الجنس فقد كان مستوى الإجهاد الانفعالي متوسطاً لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة الذكور، فيما كان منخفضاً لدى فئة الإناث، وفيما يتعلق بمتغيّر سنوات الخبرة في العمل الإداري فقد كان المستوى متوسطاً لدى جميع فئات الخبرة باستثناء فئة الخبرة (فوق ١٦) سنة حيث كان مستوى الإجهاد الانفعالي منخفضاً. كما كان مستوى الإجهاد الانفعالي متوسطاً لدى جميع أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لجميع المتغيّرات المستقلة في الدراسة.

أمّا بالنسبة لمستوى تبلد المشاعر فقد كان متوسطاً أيضاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة، وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، ولدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة فقد كان مستوى تبلد المشاعر متوسطاً أيضاً، وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري باستثناء فئة الخبرة (فوق ١٦ سنة) حيث كان المستوى مرتفعاً لدى هذه الفئة. ولدى جميع أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) فقد كان مستوى تبلد المشاعر متوسطاً.

وفيما يتعلق بمستوى نقص الشعور بالإنجاز فقد كان المستوى متوسطاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري باستثناء فئة الخبرة (أقل من خمس سنوات)، حيث كان مستوى نقص الشعور بالإنجاز (مرتفعاً) كما كان المستوى مرتفعاً لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة، وتبعاً لمتغيّرات الجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري باستثناء فئتي الخبرة العمليّة (١١-١٦ سنة، وفوق ١٦ سنة) حيث كان المستوى مرتفعاً. ولدى جميع أفراد عينة الدراسة (المجموع الكلي) من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة معاً فقد كان مستوى نقص الشعور بالإنجاز متوسطاً، كما كان المستوى متوسطاً أيضاً لدى جميع أفراد عيّنة الدراسة تبعاً لكل فئات المتغيّرات المستقلة في الدراسة كل على حدة باستثناء فئة سنوات الخبرة في العمل الإداري (أقل من ٥ سنوات)، فقد كان مستوى نقص الشعور بالإنجاز مرتفعاً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّه من الممكن أن تجانس مجتمع الدراسة، سواء فيما يتعلق بقطاع العمل أو فئات المتغيّرات المستقلة في الدراسة كل على حدة، بالإضافة إلى طبيعة عمل مدير المدرسة الثانويّة التي لا تختلف كثيراً من قطاع إلى آخر ممّا يؤدّي بالنهاية إلى

وجود نفس الدرجة تقريباً من ضغوط وأعباء العمل الإداري والتي تؤدي إلى المستوى المتوسط من الإجهاد الانفعالي لدى مدير المدرسة الثانوية. ونظراً لمهمات ومتطلبات الوظيفة الحساسة لمدير المدرسة الثانوية سواء أكانت من القطاع العام أو القطاع الخاص، فيشعر مدير المدرسة معها بدرجة من الاحتراق النفسي تتلاءم مع موقعه كمدير مدرسة ثانوية يواجه كل يوم عبء عمل من خلال التعامل مع المدرسين والطلبة وسير العملية التعليمية فيها وكونه يمثل نقطة وصل واتصال فيما بين الفئة العليا من إدارات التعليم من حيث تنفيذ سياساتها التعليمية العامة، والفئة التي تقع تحته مباشرة من مدرسين وطلبة وما تفرضه طبيعة الموقع عليه أعباء وضغوطات يومية ترتفع بمستوى الاحتراق النفسي من المستوى المنخفض إلى المستوى المتوسط ولا يصل بطبيعة الحال إلى المستوى المرتفع؛ نظراً لأن المستوى المرتفع من الاحتراق النفسي يدل على أنّ الفرد يقع في مشكلة كبيرة ومن الخطورة استمراره في هذا العمل؛ نظراً لما قد يترتب على ذلك من انعكاسات سلبية على طبيعة وسير العمل التربوي من ناحية أو من حيث الفئات التي تتعامل بشكل مباشر مع مدير المدرسة الثانوية.

وتتفق هذه النتيجة تقريباً مع ما توصلت إليه دراسة الجابري (٢٠٠١) التي أشارت إلى وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين، ودراسة رمضان (١٩٩٩) التي أشارت أيضاً إلى وجو مستوى متوسط من الاحتراق النفسي على بُعد الإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المقرات الرئيسية لوزارات السلطة الفلسطينية. كما تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسات كل من عودة (١٩٩٨) حيث كشفت نتائج جميع هذه الدراسات عن وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي وعلى أبعاده المختلفة. وكدراسة أخذت نفس البيئة الحالية للدراسة تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة الحقرباوي (١٩٩٤) التي أشارت إلى وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من مديرية التربية والتعليم لعمّان الكبرى.

ومن الدراسات الأجنبية التي تتفق نتائجها مع ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، الدراسة التي أجراها فلين (Flynn, 2000) التي كشفت عن وجود مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية كارولاينا الجنوبية في الولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك الدراسة التي قامت بها شومبت (Shummate, 1999) والتي أشارت إلى وجود مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي على أبعاد الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، ومستويات منخفضة على بُعد نقص الشعور بالإنجاز لدى مديري المدارس الثانوية، في ولاية واشنطن الأمريكية. في حين تختلف هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة جوباننش (Gubanich, 1992)

التي كشفت عن مستوى متدنٍ من الاحتراق النفسي لدى رؤساء الجامعات وكليّات المجتمع في سبع ولايات من الشمال الغربي للولايات المتحدة الأمريكيّة.

وبالنسبة لمتغيّر القلق فقد تبيّن من نتائج الدراسة الحاليّة أنّ مستوى القلق الحالة والقلق السمة كان متوسطاً لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري كل على حدة، وتبعاً لمتغيّر قطاع العمل. كما تبيّن أيضاً أنّ مستوى القلق الحالة والقلق السمة لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) فقد كان المستوى متوسطاً أيضاً، كذلك فقد كان مستوى كل من القلق الحالة والقلق السمة متوسطاً لدى جميع أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة وتبعاً لجميع المتغيّرات المستقلة في الدراسة.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّه يمكن أن يكون مستوى كل من القلق الحالة، والقلق السمة متوسطاً لدى أفراد عيّنة الدراسة من مديري المدارس الثانويّة بغض النظر عن قطاع العمل الإداري سواء كان حكوميّاً أو خاصّاً، وكذلك الحال بالنسبة لكافة فئات المتغيّرات المستقلة في الدراسة، فطبيعة العمل الإداري لمدير المدرسة الثانويّة لها من المتطلبات والمهام ما يفرض درجة معيّنة من القلق على مدير المدرسة سواء في قلق الحالة أو قلق السمة. حيث تبيّن من نتائج التطبيل أنّ هذا المستوى متوسطاً فليس بدرجة منخفضة ليصل إلى درجة عدم المبالاة من قبل مدير المدرسة بما يقوم به من مهام وأعمال مختلفة، ولا هو بالمستوى المرتفع الذي يضعه بدرجة زائدة عن ما تتطلبه طبيعة العمل الإداري لمدير المدرسة الثانويّة ما دام مدير المدرسة يسير وفق سياسة معيّنة في تنفيذ العمل، وله من المساعدين الذين يحملون على عاتقهم جزءاً من أعباء وضغوط العمل ممّا يؤدّي بالتالي إلى انخفاض مستوى القلق ليضعه بالدرجة المتوسطة.

وأخيراً، وفيما يتعلق بمتغيّر الضغط النفسي فقد تبيّن من النتائج أنّ مستوى الضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة كان منخفضاً وتبعاً لجميع فئات المتغيّرات المستقلة في الدراسة كل على حدة.

ويمكن أن تفسّر هذه النتيجة بسبب أنّ مدراء المدارس الثانويّة هم من مستوى الإدارة الدنيا، وأن الضغط النفسي مرتبط بشكل طردي مع مستوى الإدارة. والسبب في ذلك هو تباين وضعيّة المدراء في الإدارة العليا والمتوسطة؛ فمدراء الإدارة العليا يتقلدون مركزاً يستطيعون من خلاله التحكّم في ظروفهم الخاصّة واختيار نوع المساهمة المطلوبة، أي أنّ لديهم مرؤوسين فقط وليس رؤساء. أمّا أعمالهم العاديّة فقد تتضمّن ضغوطاً قويّة، وهذا عامل يواكب مستواهم

الصحي اللائق وثقتهم بالنفس، وأمّا المدراء في المستوى المتوسط فيجب عليهم رفع تقارير إلى رؤسائهم، ويظلون على استعداد لتنفيذ طلباتهم. كما يتطلب منهم الاهتمام بحاجات مرؤوسيهم وتلبيتها وحمايتها (Averill, 1979).

وتختلف نتيجة الدراسة الحاليّة جزئياً مع ما توصّلت إليه دراسة ندى (١٩٩٨) التي أشارت إلى معلمي مدارس وكالة الغوث الدوليّة في منطقة نابلس يعانون من درجة متوسطة من الضغط النفسي، ودراسة شومبت (Shumate, 1999) التي أشارت إلى وجود مستوى متوسط من الضغط النفسي المتعلقة بالمعوّقات الإداريّة والأعباء والمشاغل المكثفة والمبالغ فيها والاجتماعات الإداريّة والمحدّدات الزمانيّة وتنفيذ السياسات المدرسيّة المحدّدة لدى مديري المدارس الثانويّة في ولاية واشنطن الأمريكيّة، وكذلك تختلف نتيجة الدراسة الحاليّة من النتيجة التي توصّلت إليها باربر (Barber, 2001) التي كشفت عن مستويات مرتفعة من الضغط النفسي لدى مديرات المدارس الابتدائيّة في شمال كالفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكيّة، وبشكل أظهر فروقاً دالة إحصائياً عن مستوى الضغط النفسي لدى مديري المدارس الابتدائيّة.

وفيما يتعلق بالسؤال الثاني فقد تبيّن من نتائج تحليل التباين المتعدّد على متغيّرات الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي تبعاً لمتغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، والتفاعل فيما بينها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في متغير الاحتراق النفسي على أبعاد الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، كذلك للتفاعلات الثنائيّة ما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس، وقطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك للتفاعل الثلاثي فيما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري. ويمكن أن يعزو الباحث هذه النتيجة إلى تجانس مجتمع الدراسة من حيث مؤهلاتهم للعمل، حيث إنّ النظام يشترط فيمن يعيّن مدير مدرسة أن تكون لديه خبرة لا تقل عن عشر سنوات في مجال التعليم، وهذه الشروط تنطبق على كل من الذكور والإناث في القطاع العام، ويقترب القطاع الخاص في شروط تعيين مدير المدرسة من القطاع العام في الغالب حرصاً على المستوى الإداري للمدرسة، وبالتالي يمكن أن ينعكس تجانس مجتمع الدراسة من حيث هذه العوامل إلى وجود مستوى متقارب من الظروف والعوامل من حيث تأثيرها، ممّا يؤدّي إلى وجود مستويات متقاربة من تبلد المشاعر والإجهاد الانفعالي.

وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة رمضان (١٩٩٩) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بُعد الإجهاد الانفعالي لدى العاملين في المقرّات الرئيسية لوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية تعزى لمتغيّر الجنس، وعلى جميع أبعاد الاحتراق النفسي تعزى لمتغيّرات المؤهل العلمي، والخبرة. كما تتفق هذه النتيجة أيضاً مع ما توصلت إليه دراسة عودة (١٩٩٨) التي أشارت إلى عدم وجود فروق أو تأثير لمتغيّرات العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، والخبرة على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، وكذلك دراسة العقرباوي (١٩٩٤) التي بيّنت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من مديرية التربية والتعليم لعمّان الكبرى تعزى لمتغيّرات الجنس، والمؤهل العلمي.

ومن الدراسات الأجنبية التي تتفق نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية الدراسة التي قام بها فلين (Flynn, 2000) التي وضّحت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية كارولاينا الجنوبية تعزى لمتغيّرات الجنس، والعمر، وعدد سنوات الخبرة الإدارية والتعليمية، ودراسة شومبت (Shumate, 1999) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية واشنطن الأمريكية تعزى لمتغيّرات العمر، والجنس، وسنوات الخبرة، وعدد المديرين المساعدين.

كما تبيّن من نتائج الدراسة الحالية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز تعزى للتفاعل الثنائي فيما بين قطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري فقط. في حين لم تكن هناك أيّة فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى نقص الشعور بالإنجاز تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، كذلك للتفاعلات الثنائية ما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك للتفاعل الثلاثي فيما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ مديري المدارس الثانوية الخاصّة ذوي الخبرة الأقل يعانون من نقص الشعور بالإنجاز بدرجة أعلى من أقرانهم من مديري المدارس الثانوية الحكومية، وذلك نظراً لما تتمتع به المدارس الثانوية الخاصّة من خصوصية في العمل ومميزات تختلف عن المدارس الثانوية الحكومية من حيث إنّ تقييم مدير المدرسة الخاصّة يخضع لعدد من المعايير من أهمّها مستوى إنجاز المدير على مختلف الصعد

الإداريّة والأكاديميّة للطلبة، ولذلك فتعاني هذه الفئة من الاحتراق النفسي على بعد نقص الشعور بالإنجاز بدرجة أعلى من مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة من نفس فئة الخبرة.

أمّا فيما يتعلق بمتغيّر القلق فقد تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة على متغيّر مستوى القلق الحالة تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والتفاعل الثنائي ما بين كل من قطاع العمل والجنس، وقطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري فقط. في حين لم تكن هناك أيّة فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى القلق الحالة تعزى لمتغيّرات الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وللتفاعل الثنائي فيما بين الجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وللتفاعل الثلاثي فيما بين قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

أمّا متغيّر مستوى القلق السمة فقد تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة على متغيّر مستوى القلق السمة تعزى لمتغيّر التفاعل الثلاثي فيما بين قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري فقط. في حين لم تكن هناك أيّة فروق دالة إحصائياً على متغيّر مستوى القلق السمة تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، وسنوات الخبرة في العمل الإداري، كذلك للتفاعلات الثنائيّة ما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس، وقطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري.

ويمكن أن يعزو الباحث النتائج الخاصّة بالقلق إلى أنّ الظروف التي تؤدّي إلى حالة القلق تكون في القطاع العام مرتبطة بمواقف وفترات معيّنة مثل فترة الاختبارات وقلق المدراء حول نتائج الطلبة ممّا يؤثر على مستوى التقييم للمدير، وكذلك القلق في فترة بداية العام، واحتماليّة تقدّم أعداد كبيرة من الطلبة تفوق إمكانيّة المدرسة ولا تستمر هذه العوامل طوال السنة بينما مدير المدرسة الخاصّة يتعرّض لهذه العوامل التي تؤدّي به إلى حالة القلق بالإضافة إلى أسباب أخرى مثل زيادة في الراتب والترقية والمستقبل الوظيفي والأمن الوظيفي.

أمّا فيما يتعلق بالفروق في التفاعل الثنائي بين الجنس والقطاع، فيتضح أنّ قلق الحالة لدى الذكور في القطاع الخاص أعلى منه لدى الإناث في نفس القطاع، ويمكن أن تعزى هذه الفروق إلى الآثار المترتبة على العوامل التي تؤدّي إلى ظهور حالة القلق وأنّها تكون مؤثرة على الذكور بسبب الاحتياج للوظيفة ومصدر الدخل حيث يكون أكبر لدى الذكور من الإناث. كما أنّ الاحتياج للارتقاء الوظيفي لدى الذكور أعلى من الإناث بسبب المسؤوليات التي قد تكون على الذكور أكثر من الإناث.

وبالرجوع إلى الشكل رقم (٢) بالنسبة للتفاعل الثنائي بين قطاع وسنوات الخبرة، نجد أنّ قلق الحالة بدا مرتفعاً لدى القطاع الحكومي وكان منخفضاً في القطاع الخاص، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة بسبب أن مدير المدرسة الحكوميّة عند تعيينه تكون الضغوط التي يواجهها أقل ممّا يؤثر على قلق الحالة، حيث إنّ قلق الحالة يرتبط بمواقف معيّنة تثير القلق لدى المدير، مثل فترة الاختبارات والنتائج والتقييم وكذلك التسجيل، ومثل هذه المواقف تكون موجودة لدى مدير المدارس الخاصّة ولكن لا تؤثر على مدير المدرسة الخاصّة بقدر ما تؤثر على مدير المدرسة الحكوميّة لأنّه يتعرّض لمواقف لها تأثير مشابه بالنسبة له، مثل الرواتب والتقييم، ويكون في الغالب مرتبط بمجهوده لإظهار المدرسة بأفضل شكل ولتحقيق أفضل النتائج بالنسبة للمدرسة. وبالتالي فإنّ هذه الأسباب يمكن أن تؤثر على قلق السمة كما هو موضّح في الشكل رقم (٣) الذي يبيّن قلق السمة في التفاعل بين القطاع والخبرة، حيث يبدأ مرتفعاً في القطاع الحكومي ثمّ ينخفض على عكس القطاع الخاص الذي يبدأ أقل من القطاع الحكومي ثمّ يأخذ بالارتفاع. وبالنسبة لقلق الحالة في سنوات الخبرة (٥-١٠) سنوات يكون في أعلى سنوائه في القطاع الخاص، وأقل مستوياته في القطاع الحكومي. ويمكن أن يكون بسبب اكتساب خبرة أكبر في مواجهة المواقف التي تؤثر على قلق الحالة، بينما قلق السمة يبدأ بالانخفاض لدى القطاع الحكومي ويرتفع لدى القطاع الخاص، ويمكن أن تفسر هذه النتيجة بسبب اكتساب مدير القطاع الحكومي خبرة في مواجهة المواقف التي تسبب القلق، وكذلك مدير القطاع الخاص. ولكن هذه المواقف تكون أكثر في القطاع الخاص ممّا يمكن أن يؤدّي إلى أن يكون القلق كسمة في القطاع الخاص أكبر القطاع العام. ونجد أكبر فرق في المستوى في قلق السمة والحالة في سنوات الخبرة (١١-١٦) سنة بين القطاعين، ويمكن أن يكون بسبب التعرّض المستمر للظروف المذكورة سابقاً، وأنّ القلق في القطاع العام مرتبط بظروف زمنيّة معيّنة ولكن في القطاع الخاص أكبر وعلى مدار العام.

وبالنسبة للتفاعل الثلاثي بين القطاع والجنس وسنوات الخبرة، نلاحظ من الشكل رقم (٣) والشكل رقم (٤) في الفصل السابق يكون هناك أكبر فرق في قلق السمة بين الذكور والإناث في مستوى سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات) في القطاع الحكومي، ويمكن أن يكون بسبب أنّ المواقف التي تثير القلق لدى الإناث والذكور تكون مؤثرة على الإناث لفترة زمنيّة أكبر. وقد تؤدّي إلى أن يظهر القلق كسمة، وبالتالي ارتفاع مستوى قلق السمة لدى الإناث ولكن يقل لدى الذكور، بسبب أنّ الذكور أكثر استعداداً للتعامل مع هذه الظروف. وهذا السبب ممكن أن يكون هو الذي يجعل الفروق كبيرة في مستوى الخبرة من (١١-١٦) سنة في قلق السمة،

ويبدأ بالارتفاع عند الذكور حيث إنّه يمكن أن يكون في تلك الفترة سن التقاعد لدى المدير ونزول مستوى الدخل بعد التقاعد، ممّا يؤثر على المستوى الاجتماعي وكذلك مواجهة الفراغ بعد التقاعد بعد السنوات الطويلة من العمل، لكن الأنثى قد تكون كل هذه الأسباب تساعد على تخفيف قلق السمة، وأنّها تحصل على دخل ثابت ويمكن أن تشغل وقت الفراغ بالمسؤوليات تجاه البيت والزوج والأولاد، وأنّ المسؤوليّات على المدير هي أكثر منها على المديرة تجاه المنزل من الناحية الماديّة.

ولكن في القطاع الخاص وُجد المستوى متقارباً في سنوات الخبرة (الأقل من ٥ سنوات)، وقد تكون بسبب تقارب مستوى الخبرة في التعامل مع العوامل المؤدية للقلق والضغوط على الجنسين، بينما يبدأ مستوى القلق بالنزول عند الإناث بشكل حاد، ويرتفع لدى الذكور بشكل بسيط إلى أن يصل إلى أحد أقرب الفروق في المستوى من (٥-١٠) سنوات. وربما يكون بسبب اتضاح الصورة حول ضغوط العمل والعوامل المؤدية للقلق وطريقة التعامل معها. وعند الذكور يكون قلق السمة أكبر بسبب الحرص على مستوى الأداء، والقلق حول المستقبل الوظيفي والاستمرار في الوظيفة. كل هذه العوامل تؤثر بدورها على الذكور أكثر من الإناث، وبعد ذلك يرتفع القلق عند الإناث ويقل عند الذكور ليصل للفرق الكبير الآخر ويكون أعلى ما يمكن عند الإناث وأقل ما يمكن عند الذكور. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى قرب سن التقاعد وما يمكن أن يترتب عليه من آثار مختلفة بين الجنسين.

وفيما يتعلق بمستوى الضغط النفسي فقد تبيّن وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في المستوى تعزى لمتغيّر سنوات الخبرة في العمل الإداري فقط، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنّ فئات الأقل خبرة في العمل الإداري يكون لديهم مستوى ضغط نفسي أعلى من أقرانهم ذوي فئات الخبرة الإداريّة الأعلى؛ وذلك بسبب عدم وجود الخبرة الكافية لدى هذه الفئة حول كيفيّة التعامل مع كافة القضايا الإداريّة والأكاديميّة التي تواجه مدير المدرسة كل يوم ممّا يؤثر بشكل طردي على زيادة مستوى الضغط النفسي لديهم وبشكل أظهر الدلالة الإحصائيّة عن الفئات الأكثر خبرة، حيث إنّ مديري المدارس الثانويّة الأكثر خبرة في العمل الإداري تكون قدرتهم على التعامل مع القضايا اليوميّة أعلى من الفئات الأقل خبرة في العمل الإداري، وبالتالي فينخفض لديهم مستوى الضغط النفسي. ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن الذكور والإناث في القطاعين يتعرضون لضغوط العمل ومطالب الإدارة الأعلى لتحقيق سياسات التعليم المطلوبة، والحرص على المستوى الجيّد للطلاب ومقابلة أولياء الأمور، والمساهمة في الأنشطة. وقد يكون هناك اختلاف في بعض الأسباب التي تؤدّي إلى الضغط النفسي بين القطاعين وبين الجنسين،

مثل مصدر التقييم والأمن الوظيفي والترقيات والدخل، ولكن تأثيرها قد يكون متقارباً بفعل تداخلها مع عوامل مشتركة بين الجنسين والقطاعين، تؤدّي كلها إلى مستويات متقاربة من الضغط النفسي. ويتفق ذلك تقريباً مع دراسة ناصر (١٩٩٥) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في شدة الضغط النفسي بين كبار العاملين والمتقاعدين لصالح المتقاعدين.

كما تبيّن من نتائج تحليل التباين المتعدّد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، والجنس، كذلك التفاعلات الثنائيّة ما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس، وقطاع العمل وسنوات الخبرة في العمل الإداري، والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري، وكذلك التفاعل الثلاثي فيما بين متغيّرات قطاع العمل والجنس وسنوات الخبرة في العمل الإداري. وتتفق هذه النتيجة تقريباً مع ما توصّلت إليه دراسة ندى (١٩٩٨) التي أشارت إلى عدم وجود تأثير لمتغيّرات الجنس، والمؤهل العلمي، والعمر، على مصادر الضغط النفسي لدى المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدوليّة في منطقة نابلس. ودراسة السميرات (١٩٩٥) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في شدة الضغط النفسي الخبرة، والمرحلة الدراسيّة، والمؤهل العلمي لدى المديرين والمديرات في محافظة مأدبا في المرحلتين الأساسيّة والثانويّة.

ومن الدراسات التي تتفق نتائجها مع ما توصّلت إليه الدراسة الحاليّة فيما يتعلق بمتغيّر الضغط النفسي الدراسة التي قام بها باربر (Barber, 2001) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة بين مديري المدارس في شمال ولاية كاليفورنيا الأمريكيّة بالنسبة لمستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيّرات قطاع العمل، الجنس، والعمر، وتنوع الأنوار، ودراسة شوميت (Shumate, 1999) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيّرات العمر، والجنس، والخبرة، وعدد المديرين المساعدين لدى مديري المدارس الثانويّة في ولاية واشنطن الأمريكيّة. في حين تختلف هذه النتيجة مع ما توصّلت إليه دراسة فلين (Flynn, 2000) التي كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيّرات الجنس، والعمر، لدى مديري المدارس الثانويّة في ولاية كارولاينا الجنوبيّة.

أمّا بالنسبة للتساؤل الثالث تبيّن من النتائج الخاصّة بهذا التساؤل وجود علاقة طرديّة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستوى الإجهاد الانفعالي من ناحية، ومستوى كل من بُعد المشاعر، والضغط النفسي من ناحية أخرى فقط وذلك لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة

(المجموع الكلي) وتبعاً لمتغيّر قطاع العمل أيضاً، ممّا يدل على أنّ الزيادة في مستوى الإجهاد الانفعالي يرافقه بالضرورة زيادة في مستوى كل من بُعد المشاعر، ومستوى الضغط النفسي والعكس صحيح أيضاً؛ فارتفاع مستوى الضغط النفسي يرافقه ارتفاع في مستوى الاحتراق النفسي وفي بعدي الإجهاد الانفعالي، وبُعد المشاعر.

كما تبيّن وجود علاقة عكسيّة ما بين مستوى بُعد المشاعر من ناحية، ومستوى نقص الشعور بالإنجاز من ناحية أخرى؛ وذلك لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) ممّا يشير إلى أنّ الزيادة في مستوى بُعد المشاعر يرافقه بالضرورة زيادة في مستوى نقص الشعور بالإنجاز. كذلك وجود علاقة طرديّة ما بين مستوى بُعد المشاعر من ناحية ومستوى الضغط النفسي من ناحية أخرى، وذلك لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) وتبعاً لمتغير قطاع العمل أيضاً، ممّا يدل على أنّ الزيادة في مستوى بُعد المشاعر يرافقه بالضرورة زيادة في مستوى الضغط النفسي والعكس صحيح أيضاً؛ فارتفاع مستوى الضغط النفسي يرافقه ارتفاع في مستوى الاحتراق النفسي في بُعد بُعد المشاعر.

أمّا فيما يتعلق بمستوى الاحتراق النفسي في بُعد نقص الشعور بالإنجاز، فقد تبيّن وجود علاقة عكسيّة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستوى نقص الشعور بالإنجاز ومستوى الشعور بالضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) وتبعاً لمتغيّر قطاع العمل، فقد كانت هناك علاقة عكسيّة دالة إحصائيّاً ما بين مستوى نقص الشعور بالإنجاز ومستوى الشعور بالضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة الخاصّة (القطاع الخاص) فقط، ممّا يدل على أنّ الشعور بالإنجاز نقيض للضغط النفسي، فزيادة مستوى الضغط النفسي بصاحبها بالضرورة انخفاض في مستوى الشعور بالإنجاز، ويمكن بناءاً على ذلك التوصّل إلى نتيجة هامّة مفادها أنّ الشخص الذي يعاني من نقص الشعور بالإنجاز بدرجة مرتفعة لا بدّ أن يكون مستوى الضغط النفسي لديه مرتفعاً.

كما تبيّن أيضاً وجود علاقة طرديّة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستوى كل من القلق الحالة والقلق السمة وذلك لدى مديري المدارس الثانويّة الحكوميّة والخاصّة (المجموع الكلي) ولدى مديري المدارس الثانويّة تبعاً لمتغير قطاع العمل، ووجود علاقة طرديّة ذات دلالة إحصائيّة ما بين مستوى القلق السمة ومستوى الضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانويّة (المجموع الكلي)، وتبعاً لقطاع العمل فقد كانت هناك علاقة دالة إحصائيّاً أيضاً ما بين المتغيّرين لدى مدير المدارس الثانويّة الحكوميّة فقط.

إنّ المتتبع لمصفوفة معامل الارتباط فيما بين متغيّرات الدراسة التابعة وتبعاً للمتغيّرات المستقلة، يلاحظ وبكل وضوح أنّ ارتفاع مستوى أحد المتغيّرات التابعة يدل على وجود متغيّرات سلبيّة تؤثر على مدير المدرسة الثانويّة، وبالتالي فيؤثر ارتفاع مستوى هذا المتغيّر على ارتفاع مستوى متغيّر سلبي آخر، والعكس صحيح أيضاً. فيما نلاحظ أنّ ارتفاع مستوى أحد المتغيّرات السلبيّة يؤثر بشكل عكسي (علاقة عكسيّة) على مستوى الشعور بالمتغيّر الإيجابي (علاقة عكسيّة) كمستوى الشعور بالإنجاز مثلاً.

وتتفق هذه النتائج بشكل عام مع ما توصّلت إليه دراسة عودة (١٩٩٨) التي أشارت أيضاً إلى وجود علاقة إيجابيّة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي؛ لأن الزيادة في اختلاف المهام والتوقعات المرتبطة بوظيفة المدير تخلق أزمات تتضمّن تحديد الدور، وإنّ مثل هذه الظروف والضغوط النفسيّة جعلت كثيراً من المديرين يصبحوا معرضين للاحتراق النفسي (Dunham, 1988).

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الاستنتاجات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، استنتج الباحث ما يلي:

١- يعاني أفراد عينة الدراسة من مديري المدارس الثانوية من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي وعلى أبعاد الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر وتبعاً لجميع المتغيرات المستقلة في الدراسة.

٢- يعاني أفراد عينة الدراسة من مديري المدارس الثانوية من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وعلى بُعد نقص الشعور بالإنجاز وتبعاً لجميع المتغيرات المستقلة في الدراسة، باستثناء فئة سنوات الخبرة في العمل الإداري (أقل من ٥ سنوات) فقد كان مستوى نقص الشعور بالإنجاز مرتفعاً.

٣- كما استنتج الباحث أنّ مستوى القلق الحالة والقلق السمة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية والخاصة متوسطاً وتبعاً لجميع المتغيرات المستقلة في الدراسة.

٤- يعاني أفراد عينة الدراسة من مستوى منخفض من الضغط النفسي، وتبعاً لجميع فئات المتغيرات المستقلة في الدراسة كل على حدة.

٥- هناك تجانس كبير في طبيعة الأعمال التي يمارسها مدير المدرسة الثانوية بغض النظر عن قطاع العمل، أو جنس المدير، أو خبرته أو للتفاعل فيما بين هذه المتغيرات بحيث يؤدي ذلك إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى متغير الاحتراق النفسي وعلى أبعاد الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر.

٦- إنّ مديري المدارس الثانوية الخاصة ذوي الخبرة الأقل يعانون من نقص الشعور بالإنجاز بدرجة أعلى من أقرانهم من مديري المدارس الثانوية الحكومية.

٧- إنّ فئات الأقل خبرة في العمل الإداري يكون لديهم مستوى ضغط نفسي أعلى من أقرانهم ذوي فئات الخبرة الإدارية الأعلى، وذلك بسبب عدم وجود الخبرة الكافية لدى هذه الفئة حول كيفية التعامل مع كافة القضايا الإدارية والأكاديمية التي تواجه مدير المدرسة كل يوم مما يؤثر بشكل طردي على زيادة مستوى الضغط النفسي لديهم.

٨- إن الزيادة في مستوى الإجهاد الانفعالي يرافقه بالضرورة زيادة في مستوى كل من تبلد المشاعر، ومستوى الضغط النفسي والعكس صحيح أيضاً؛ فارتفاع مستوى الضغط النفسي يرافقه ارتفاع في مستوى الاحتراق النفسي وفي بعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

٩- إن الزيادة في مستوى تبلد المشاعر يرافقه بالضرورة زيادة في مستوى الضغط النفسي والعكس صحيح أيضاً؛ فارتفاع مستوى الضغط النفسي يرافقه ارتفاع في مستوى الاحتراق النفسي في بعد تبلد المشاعر.

١٠- إنّ مدير المدرسة الثانويّة الذي يعاني من نقص الشعور بالإنجاز بدرجة مرتفعة لا بدّ أن يكون مستوى الضغط النفسي لديه مرتفعاً.

١١- إنّ ارتفاع مستوى أحد متغيّرات الدراسة يدل على وجود متغيّرات سلبيّة تؤثر على مدير المدرسة الثانويّة، وبالتالي فإنّ ارتفاع مستوى هذا المتغير يقابله بالضرورة ارتفاع مستوى المتغيّر السلبي الآخر. وارتفاع مستوى أحد المتغيّرات السلبية يؤثر بشكل عكسي (علاقة عكسيّة) على مستوى الشعور بالمتغير الإيجابي (علاقة عكسيّة) كمستوى الشعور بالإنجاز مثلاً.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

التوصيات:

بناءاً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، يوصي الباحث بما يلي:

١- عمل دراسات مقارنة على مستوى كل من الاحتراق النفسي، والقلق، والضغط النفسي ما بين مديري المدارس الثانوية والابتدائية، وكذلك إجراء دراسات مقارنة فيما بين محافظات المملكة الأردنية الهاشمية، على مستوى هذه المتغيرات.

٢- إطلاع المهتمين بهذه الدراسة على نتائجها للإفادة منها في إجراء المزيد من البحث والتقصي وراء أسباب ارتفاع مستوى بعض المتغيرات السلبية لدى الفئات التي تعاني من ارتفاع في مستوى بعض المتغيرات لمحاولة وضع العلاج المناسب لها.

٣- ضرورة عقد دورات وندوات علمية لمديري المدارس الثانوية، يتم من خلالها توعيتهم وإطلاعهم على الأبعاد النفسية التي تؤثر بشكل سلبي على أدائهم كقادة يحتلون مراكز حساسة ويتعاملون مع فئات حساسة للغاية من فئات المجتمع، وطرق الوقاية منها وكيفية تشخيصها وعلاجها بشكل ذاتي.

٤- عمل برامج للمدراء من قبل المرشدين في المدارس لتقليل آثار العوامل التي قد تؤدي إلى الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي.

٥- كما يوصي الباحث بمساعدة المدراء عن طريق المرشدين بتزويدهم بنشرات ودراسات لتوعيتهم لكي يتمكنوا من مواجهة الأسباب التي تؤدي إلى هذه المشكلات النفسية.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

جميع الحقوق محفوظة
مركز ايداع الرسائل الجامعية

المراجـــع

المراجع

الجابري، سلام بن محمد بن سالم، (٢٠٠٠). **أثر المنطقة التعليمية في الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية بسلطنة عمان**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

جبريل، موسى، (١٩٩٤). تقديرات الأطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم وعلاقتها بتقديرات آبائهم وأمهاتهم. **مجلة دراسات**. سلسلة العلوم الإنسانية، الجامعة الأردنية، ٢٢(٣).

جرنس، كاري، (١٩٨٦). الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية. ترجمة: علي عسكر. **مجلة العلوم الاجتماعية**. (١)١٤: ٣٤٨-٣٥٤.

حابك، هيام إبراهيم عوض، (٢٠٠٠). **مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الحاسوب في المدارس الحكومية الأردنية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

الحربي، ماطر، (٢٠٠٢). **مقارنة مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين في مديريات الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية**، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية.

دواني، الكيلاني، علي، (١٩٨٨). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن. **المجلة التربوية**. ٥(١٩)، ٢٥٣-٢٧٣.

دبراني، محمد، (١٩٩٢). مصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في مديريتي التربية والتعليم الأولى والثانية بمحافظة عمان. **مجلة دراسات**. السلسلة (١): العلوم الإنسانية. (١٩)١، (٢).

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية

رضوان، سامر جميل، (٢٠٠٢). **الصحة النفسية**. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

الرفاعي، نعيم، (١٩٨٧). **الصحة النفسية**. جامعة دمشق.

الرفاعي، نعيم، (٢٠٠١). **الصحة النفسية: دراسة في سيكولوجية التكيف**. (ط٨). جامعة دمشق، دمشق.

رمضان، جهاد عبد الفتاح صالح، (١٩٩٩). **ظاهرة الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف لدى العاملين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.

الزواوي، رنا أحمد، (١٩٩٢). **أثر الإرشاد الجمعي التدريبي على حل المشكلات في خفض التوتر**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

سالم، مؤيد، (١٩٩٠). التوتر التنظيمي: مفاهيمه، أسبابه، واستراتيجيات إدارته. **مجلة الإدارة العامة**. ٣(٦٧-٦٨): ٧٩-٩١.

سمرين، هاني جميل، (١٩٩٥). **مصادر ومستويات القلق النفسي لدى لاعبي ولاعبات المنتخبات الجماعية في الأردن**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

السميرات، سهام يوسف عزيز الحسان، (١٩٩٥). **الضغط النفسي لدى مديري المدارس الحكومية في لواء ماديا**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

صادق، حصة، (١٩٩٤). التوتر في العمل لدى مديري ومديرات المدارس القطرية – دراسة استطلاعية. **مجلة كلية التربية**. جامعة قطر، العدد (١٠).

عبد المعطي، حسن، (١٩٩٢). ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية وبعض متغيرات الشخصية. **مجلة كلية التربية**. جامعة الزقازيق. العدد (١٩)، الجزء الأول، ٢٦١-٣٢٥.

عسكر، علي، وحسن جامع، ومحمد الأنصاري، (١٩٨٦). مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي. **المجلة التربوية**. ٣(١٠): ٩-٤٣.

العقربلوي، محمد، (١٩٩٤). مستوى ومصادر الاحتراق النفسي لدى **مديري المدارس الثانوية في مديريات التربية والتعليم لعمان الكبرى**. رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية.

عودة، يوسف حرب محمد، (١٩٩٨). **ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية.

الفرح، عدنان، (٢٠٠١). الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر. **مجلة دراسات**. المجلد (٢٨)، العلوم التربوية، العدد (٢).

مزار، نجاة، (١٩٩٣). **العلاقة بين القلق الحالة والقلق السمة والتحصيل الدراسي لدى عينة من طلبة بكالوريوس بالجامعة الأردنية واختلاف ذلك باختلاف الجنس والمستوى الدراسي ونوع الكلية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

جميع الحقوق محفوظة
مركز ايداع الرسائل الجامعية

المقابلة، نصر وسلامة، كايد، (١٩٩٣). دراسة لظاهرة الاحتراق النفسي لدى عيّنة من المعلمين الأردنيّين في ضوء عدد من المتغيّرات. **مجلّة جامعة دمشق**. دمشق.

مقدادي، يوسف، (٢٠٠٣). **فاعليّة العلاج باللعب والتدريب التوكيدي في خفض القلق وخفض التعرّض للإساءة وتحسين الكفاءة الذاتيّة المدركة لدى الأطفال المساء إليهم**. رسالة دكتوراه، جامعة عمّان العربيّة.

ناصر، لميس، (١٩٩٥). **الضغط النفسي لدى الكبار العاملين والمتقاعدين**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنيّة.

ندى، بدوي، (١٩٩٨). **مصادر ومستوى الضغط النفسي وعلاقتها بالفروق المعنويّة كما يراها معلمو وكالة الغوث في منطقة نابلس التعليميّة**. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنيّة.

جميع الحقوق محفوظة
مركز إيداع الرسائل الجامعية

ياسين، حمدي، (١٩٩١). اتجاهات الطلاب وأساتذتهم نحو الجامعة في ضوء الضغوط النفسيّة، رؤية سيكومتريّة تطبيقيّة. **كليّة التربية**. جامعة القاهرة، ص٢٤٢.

ليتل، مايسر، وعبد الله، هشام، (١٩٩٧). أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعاليّة لدى عيّنة من طلاب وطالبات جامعة قطر. **المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي** بجامعة عين شمس، القاهرة.

المراجع الأجنبيّة:

Averill, J., R. (1979). **A Selective Review of Cognitive Behavioral Factors Involved In the Regulation of Stress** In: Depne, Richard A. (Ed.), The Psychobiology of the Depressive Disorders: Implications of or the Effects of Stress, Academic Press.

Avila, L. (2002). The Relationship Between Anxiety Sensitivity and Fear Potential Startle, Degree, Ph. D. **Dissertation Abstracts International**. Northern Illinsois University AAT3064618.

Baber, D. (2001). A Comparative Study Stady of Stress and Burnout among and Between Special Education Administrators and Elementary School Principals in Northern California, **Dai** – A 62/04, p.1277.

Begley, C. (1983). **School Management Skills**. London: Heinemann Educational Books.

Bellak, A. and Hereson, M. (1990). **Introduction Handbook Behavior Modification and Therapy** (2nd ed.), Plenun Press, New York.

Benjamine, L. (1987). Understanding and Managing Stress in the Academic World, **Eric Clearinghouse on Counseling and Personal Services**, Washington, Michigan.

Blocher, D. (1987). **The Professional Cowsellor**. Collier Macmillan, New York.

Bruhan, G. (1986). **Job Stress: An Opportunity for Professional Growth**. The Career Development Quarterly, June, vol.37.

مكتبة الجامعة الأردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

Cedoline, A. (1982). **Job Burnout in Public Education, Symptoms, Causes, and Survival Skills, Teachers College**. New York: Columbia University.

Charlesworth, E. and Nather, R. (1984). **Stress Management, A Comprehensive Guide to Your Well-Being**. London Corgi Books.

Cohen, R. J. (1994). **Psychology and Adjustment: Values, Culture, and Change**. Allyn and Bacon, Boston.

Coleman, J. Carson, R. Butcher, J. (1983). **Abnormal Psychology in Modern Life**. (8th Ed.). Scott Foreman Company, Glenview, Ill.

جميع الحقوق محفوظة
مركز ايداع الرسائل الجامعية

Dessler, G. (1988). **Personnel Management**, 4th Ed. London: Prentice-Hall.

Dunham, J. (1988). **"Helping with Stress" in School Management Skills**. Michael Marland (ed.), London: Heinemann Educational Books.

Ernestine Forrest Huff. (1991). **A Descriptive Study of Perceived Stress in Elementary School Principals in Delware**. Unpublished ED. D., University of Delaware.

Feldman, R. (1989). **Adjustment: Psychology to a Complex World**. McGraw-Hill, New York.

Flynn, P. (2000) Identification of the Level and Perceived Causes of Stress and Burnt-out among School Principals in South Carolina. **DA1-A** 61/07, P.2532.

Franklin L. (1986). **Stress Perception Among Kentuchy Secondary School Principals**. Unpublished Ed. D. Kenuchy, University of Kentucky.

Gipson, Simpson, J. (2000). The Relationship Between Stress and Self-Efficacy of Secondary School Administrators in Southwestern Ontario. **DAI**- A 61/01, p.45.

Gold, A. and Roth, C. (1994). **A Study of Stress Factors and Coping Strategies Among Elementary School Principals**. Unpublished Ed. D. Northeastern University.

Goton, D. (1982). Administrator Stress: Some Surprising Research Findings. **Journal of Planning and Changing**. vol.12, N. Y., p.195-199.

Greupner, John (1988). "Minnesota Public Secondary School Principals: An Examination of Comparisons in Job Stress from 1980 to 1988", Unpublished Ph. D., Minnesota, University of Minnesota.

Hellriegel, J. (1986). **Organization Behavior**, 4th Ed., St. Paul: West Publishing Company.

Huff, E. (1991). **A Descriptive Study of Perceived Stress in Elementary School Principals in Delaware**. Unpublished ED. D., University of Delaware.

Johnson, R. (2002). **Adverse Behavioral and Emotional Outcomes from Child Abuse and Witnessed Violence, Child Maltreatment**. vol.7, Issue 3, p.179, 8p.

Jones, M. (1983). A Study Superordinate, Subordinate and External Role Relations as Determinats of Principals' Perception of on-the-job Stress. Paper Presented at

the Annual Meeting of the American Educational Research Association Montreal, Quebec, Canada, April, 11-15.

Kenneth, T., Schnittijer, C. J., Atkins, T. (1991). Effects of the Use of Management Strategies on Stress Levels of High School Principles in the United State. **Journal of Educational Administration - Varterly**. vol.27, n.2, (May 1991), 203-204.

Laux, L. and Vossell, G. (1982). The Theoretical and Methodological Issues in Achievement Related Stress and Anxiety Research, in Heinz, W.

Lazarus, R. (1974). **Patterns of Adjustment and Human Effectiveness**. McGraw-Hill Book, Company, New York.

Martin, R. and Poon, L. and Fulks, J. (1992). Personality, Life Events and Coping in the Oldest-Old. **International Journal of Aging and Human Development**. 34(1): 19-30.

Maslach, C. (1977). **The Burnout Syndrome in the Day Care Setting**. Child Care Quarterly, 6: 100-113.

Maslash, C. and Jacksom, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout - **Journal of Occupation Behavior** (2).

Miller, S. (1984). **Child Stress**. New York. Doubledancy Company Inc.

Morris, C. (1990). **Contemporary Psychology and Effective Behavior**. Harper Collins Publishers, Michigan.

مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

Myers, D. (1996). **Exploring Psychology**. (4th Ed.). Worth Publishers, Inc.

Narvatit, J. (1989). **Profiles of Administrator Stress in Colorado Public Metropolitan School**. Unpublished Ph. D. University of Colorado, At Boulder.

Prosen (1980). **Personal Management**. (4th Ed.). London: Prentice-Hall.

Rathus, S. (1990). **Psychology**. 4th ed., Hott, Rinehart and Winston, Prentice-Hall, N. J.

Roberts, R. (1983). **Profiles of Administrator Stress in Colorado Public Metropolitan School**. Unpublished Ph. D., University of Colorado At Boulder.

Rowe, C. (1975). **An Outline of Psychiatry** (6th ed.) William and Brown Iawa Dubugue.

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

Ryan, T. (2001). A Comparison of the Reported Stress Levels of Massachusetts Secondary Principals and their School's Score on the 1999 MCAS. **DA1**-A 62/01, p.44.

Sarros, J. (1988). Administrator Burnout: Findings and Future Direction. **Journal of Education Administration**. 26(2): 184-186.

Schafer, W. (1996). **Stress Management for Wellness**. Harcourt Brace Jovanuich Collage Publishers, New York.

Schwelbel, A. (1990). **Personnel Adjustment and Growth: A Life-Span Approach**. (2nd ed.), WM. C. Brown Publishers.

Selye, H. (1980). **The Stress Concept Today**. In: Kutash, I. L., Schlesinger, L. B. and Associates (eds.), Handbook on Stress and Anxiety, Jossey-Bass, San Francisco.

Shumate, J. (1999). Stress, Burnout, and Coping Strategies among Washington State high School Principals. **Dai** – A 60/8 P. 2760.

Spradling, C. (1984). **"The Relationship Among Elementary Principal Characteristics and Job Stress Factors and Perceived Effectiveness and Frequency of Use of Stress Coping Techniques (Administrator)"**, Unpublished Ph. D., Kansas City, University of Missouri.

Washington, R. (1982). Stress: is it a Major Problem for Urban School Principals? **Journal of Clearing-Hose**. v.55, n.9, pp.389-391.

مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الإسكندرية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الملاحـــق

الملحق رقم (١)

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخوة مديرات المدارس المحترمون

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحث بإجراء دراسة تهدف إلى التعرف على مستويات كل من الاحتراق النفسي والقلق والضغط النفسي والعلاقات الثنائية فيما بينها، لدى مديري المدارس الحكومية والخاصة، من أجل الكشف عما يتعرض له المديرين من مشكلات مختلفة نتيجة لضغوط وأعباء العمل المختلفة. لذا يرجى منكم التكرم بالإجابة عن فقرات هذه الاستمارة بأجزائها الثلاثة من خلال اتباع التعليمات الواردة قبل كل جزء.

وإذ نشكر لكم تعاونكم لنطمئنكم بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستحاط بالسرية التامة ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط، ولذلك لم نطلب منكم سوى بعض المعلومات العامة التي تساعد في فرز الإجابات وتحليلها.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،

الباحث

عبد الله القحطاني

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

معلومات عامة

١. قطاع العمل الإداري: ☐ قطاع حكومي ☐ قطاع خاص

٢. الجنـــــــــــس: ☐ ذكر ☐ أنثى

٣. سنوات الخبرة في العمل الإداري: ☐ أقل من ٥ سنوات ☐ ٥–١٠ سنوات ☐ ١١–١٦ سنة ☐ ١٦ سنة فما فوق

الجزء الأول: مقياس الاحتراق النفسي:

- يرجى وضع الرقم المناسب (١- ٧) أمام كل عبارة والذي يدل على شدة الشعور بالاحتراق النفسي وفيما يلي دلالات الأرقام التي تدل على شدة الشعور بالاحتراق النفسي:

١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
لا شيء	ضعيف جداً	ضعيف	ضعيف نوعاً ما	متوسط	شديد نوعاً ما	شديد	شديد جداً

الرقم	العبارة	شدة الشعور (١-٧)
١	أشعر بأنني مجهد انفعالياً من جراء ممارستي مهنة الإدارة المدرسية	
٢	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية يوم العمل	
٣	أشعر بالإنهاك عندما أستيقظ في الصباح وأتذكر أن علي مواجهة يوم عمل جديد	
٤	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر المدرسين نحو ما يجري حولهم	
٥	أشعر أنني أتعامل مع بعض المدرسين وكأنهم أشياء لا بشر	
٦	إن التعامل مع الناس طول يوم العمل يسبب لي الإجهاد والتعب	
٧	أتعامل بفاعلية عالية مع مشكلات المدرسين	
٨	أشعر بأنني أحترق نفسياً من ممارستي لهذه المهنة	
٩	أشعر أنني أؤثر إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي لمهنة الإدارة	
١٠	أصبحت أكثر قسوة تجاه الآخرين بعد انتمائي لهذه المهنة	
١١	أخشى بالانزعاج والقلق لأن هذه المهنة تزيد من قسوة عواطفي	
١٢	أشعر بالحيوية والنشاط	
١٣	أشعر بالإحباط من ممارستي لمهنة الإدارة.	
١٤	أشعر بأنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير	
١٥	أشعر أنني لا أهتم أو أكترث لما يحدث مع المدرسين من مشاكل	
١٦	أعمل مباشرة مع الناس يضع على كاهلي عبئاً ثقيلاً	
١٧	أستطيع بسهولة أن أخلق جواً نفسياً مريحاً مع المدرسين	
١٨	أشعر بالسعادة والراحة بعد العمل مع المدرسين	
١٩	لقد أنجزت الكثير من الأشياء القيمة لهذه المهنة	
٢٠	أشعر وكأنني على حافة الهاوية من ممارستي لهذه المهنة	
٢١	أتعامل بكل هدوء مع المشكلات الانفعالية أثناء ممارستي لهذه المهنة	
٢٢	أشعر أن المدرسين يلومونني على بعض المشكلات التي تواجههم	

الجزء الثاني: مقياس القلق

١- قائمة تقييم الذات (أ) لقياس قلق الحالة

يرجى التكرم بوضع علامة (×) أمام كل عبارة وتحت أحد البدائل التي تعتقد أنها تمثل درجة انطباقها على حالتك:

الرقم	العبارة	درجة الانطباق			
		لا تنطبق أبداً	قليلة	متوسطة	كبيرة
١	أشعر بهدوء				
٢	أشعر باطمئنان				
٣	أنا متوتر				
٤	أشعر بخوف				
٥	أشعر بأنني في حالتي الطبيعية				
٦	أشعر بارتباك				
٧	أشعر بضيق من احتمال سوء حظي				
٨	أشعر باستقرار				
٩	أشعر بقلق				
١٠	أشعر بأنني مسترخ				
١١	أشعر بثقة في نفسي				
١٢	أشعر بأنني عصبي				
١٣	أنا مضطرب				
١٤	أشعر بأن أعصابي مشدودة				
١٥	أنعم باسترخاء				
١٦	أشعر براحة البال				
١٧	أنا منزعج				
١٨	أشعر بتوتر زائد				
١٩	أشعر بفرح				
٢٠	أشعر بسرور				

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

١- قائمة تقييم الذات (ب) لقياس قلق السمة

يرجى التكرم بوضع علامة (×) أمام كل عبارة وتحت أحد البدائل التي تعتقد أنها تمثل درجة انطباقها على حالتك بصفة عامة:

الرقم	العبارة	درجة الانطباق			
		لا تنطبق أبداً	قليلة	متوسطة	كبيرة
١	أشعر بسرور				
٢	أتعب بسرعة				
٣	أشعر أنني أكاد أبكي				
٤	أود لو كنت سعيداً مثل الآخرين				
٥	أخسر بعض الأشياء لأنني لا أستطيع اتخاذ القرار بسرعة كافية				
٦	أشعر باستقرار				
٧	أنا هادئ وأعصابي باردة				
٨	أشعر بأن الصعاب تتراكم على لدرجة أنني لا أستطيع التغلب عليها				
٩	أقلق كثيراً من أشياء لا تستدعي حقيقة أن أقلق منها				
١٠	أنا سعيد				
١١	أميل إلى أخذ الأمور بجدية				
١٢	أشعر بعدم ثقة في نفسي				
١٣	أشعر بالاطمئنان				
١٤	أحاول تجنب مواجهة مشكلة أو صعوبة				
١٥	أشعر بالكئاب				
١٦	أنا مرتاح البال				
١٧	تدور في ذهني بعض أفكار غير هامة تضايقني				
١٨	عندما أفشل في شيء لا أستطيع أن أبعد عن تفكيري				
١٩	أنا شخص ثابت				
٢٠	أصبح في حالة توتر وارتباك عندما أفكر في حياتي الحالية				

مركز ايداع الرسائل الجامعية

الجزء الثالث: مقياس الضغط النفسي:
يرجى وضع علامة (×) أمام كل عبارة وتحت أحد البدائل التي تعتقد أنها تمثل درجة انطباقها عليك:

الرقم	العبارة	درجة الانطباق				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	لا تنطبق أبداً
١	أعاني كثيراً من الصداع					
٢	عندما أجلس للراحة والاسترخاء أجد نفسي منهمك بأفكار سلبية					
٣	يلازمني شعور دائم بعدم الارتياح					
٤	نادراً ما أشعر بالاسترخاء التام					
٥	أشعر بعدم القدرة على التركيز فيما أقوم به من أعمال					
٦	أشعر باستمرار وكأنني أرزح تحت ضغط					
٧	أشعر في كثير من الأوقات بالتعب الشديد					
٨	كثيراً ما أسرح بأفكار غير مرتبطة فيما أقوم به من أعمال					
٩	لا أجد نفسي متحمساً للقيام بالأعمال					
١٠	نادراً ما أشعر بعد النوم بأنني حصلت على قدر كاف من الراحة					
١١	كثيراً ما أنشغل بأفكار غير مرغوبة					
١٢	أشعر عموماً أن أعصابي مشدودة دون داعي حقيقي لذلك					
١٣	أشعر في كثير من الأوقات وكأن رأسي سينفجر					
١٤	أشعر بأنني مردد جداً في اتخاذ قراراتي					
١٥	أشعر أن الأشياء التافهة والصغيرة أصبحت تزعجني					
١٦	غالباً ما أشعر أنني لا أملك الطاقة الكافية للقيام بواجباتي اليومية					
١٧	كثيراً ما أؤجل ما يجب أن أتخذ به قراراً					
١٨	أجد أن مشاعري تجرح بسهولة					
١٩	كثيراً ما أشعر بالارتجاف في أطرافي					
٢٠	كثيراً ما أتجنب اتخاذ قراراتي					
٢١	أشعر أنني أبالغ بردود أفعالي تجاه مشكلات الحياة العادية والبسيطة					
٢٢	كثيراً ما ينتابني تصبب العرق					
٢٣	أشعر أن كثيراً من أمور حياتي خارجة عن نطاق سيطرتي					

الرقم	العبارة	درجة الانطباق				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	لا تنطبق أبداً
٢٤	تنتابني العصبية لأبسط الأصوات المفاجئة					
٢٥	كثيراً ما أشعر بتزايد في نبضات قلبي					
٢٦	أشعر أنني ضحية للظروف بلا حول ولا قوة					
٢٧	كثيراً ما أعاني من مشاعر القلق بدون سبب ظاهر					
٢٨	كثيراً ما يصيبني الأرق					
٢٩	كثيراً ما أعاني من نوبات الخوف					
٣٠	كثيراً ما تنتابني الهواجس					
٣١	أتوقع أسوء العواقب لأية مخاطر مهما كانت بسيطة					
٣٢	كثيراً ما أعاني من النوم المتقطع					
٣٣	أحس بمسؤولية شخصية تجاه حدوث أي شئ خاطئ					
٣٤	غالباً ما تكون معدتي قوية					
٣٥	أصنع من الحبة قبة					

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الأردنية

٣٦- يرجى وضع دائرة حول الدرجة التي تشعر بها عموماً بالضغط النفسي:

١	٢	٣	٤	٥
قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً

LEVELS OF BURNOUT, ANXIETY, AND STRESS AMONG HIGH SCHOOL PRINCIPALS IN THE GOVERNMENTAL AND PUBLIC SECTORS IN GREATER AMMAN METROPOLITAN

By

Abdullah M. N. Al-Qahtani

Supervisor

Sulieman Rihani

ABSTRACT

This study aimed at identifying psychological burnout, anxiety and stress levels among high school principals in both private and public schools. Also, the study aimed at examining differences in these variables among levels of school type, gender, and principals experiences. To achieve these goals a sample of 178 principals were selected. Maslash standardized instrument was used to measure psychological burnout. Spielberger anxiety test and Zawawi stress scale were used to measure anxiety and stress variables.

Study results showed that all study members have a medium psychological Burnout level on emotional fatigue and depersonalization dimensions. As far as the lack of sense of accomplishment dimension, it was found to be medium for all sample members except for those principals with less-than-five-year experience, which had a high level. Anxiety (state and trait) was found to be medium for all sample members. However stress level was low for all sample members. It was also found that there is a negative correlation between experience level and stress level between emotional fatigue and depersonalization dimensions and stress and a negative correlation between sense of accomplishment and stress.