

النموذج العربي Arabic Template

مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بإستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة

التعليم الثانوي

Psyco-04-17

الناصريّة: If: 0.73
Al-Naciriya

الملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل في مجال التربية من حيث شدتها وقوتها، خاصة لما يعانيه الأستاذ من ضغوط تنعكس على صحته الجسمية والنفسية وانعكاس ذلك على المنظومة التربوية والمردود التربوي، والكشف عن استراتيجيات التي يستخدمها الأستاذ لمواجهة هذه الضغوط من أجل التقليل والتكيف والتصدي لها والتدريب عليها للوصول إلى تنمية مهاراته في مواجهة والتعامل مع المواقف الضاغطة وتحقيق الصحة النفسية.

وقد كشفت نتائج الدراسة أن أساتذة التعليم الثانوي يتعرضون لمصادر ضغوط العمل مرتفعة، حيث تظهر لديهم هذه الضغوط بسبب المصادر المتعلقة بمتطلبات التدريس وبالسبب الشخصية والمهنية والتي كانت أشدها تكرارا هي: ظروف العمل، سوء العلاقة مع التلاميذ، أعباء العمل، عدم النمو والتقدم المهني. -لا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل وإستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم الثانوي.

الكلمات المفتاحية: مصادر ضغوط العمل، إستراتيجية المواجهة، أساتذة التعليم الثانوي.

Résumé : L'étude actuelle vise à connaître les sources de stress professionnel au domaine de l'éducation en termes d'intensité et de force surtout en ce qui concerne la souffrance du professeur des pressions réfléchis sur sa santé physique et psychologique et ainsi la réflexion sur le système éducatif et le rendement éducatif et de découvrir les stratégies utilisés par le professeur pour en faire face, pour réduire, adapter et répondre à ces pressions, et l'entraînement pour se rendre à son habilité dans la confrontation et faire face à des situations stressantes et parvenir à un développement de la santé mentale.

-Les résultats de cette étude ont révélé que les professeurs d'enseignement secondaire sont beaucoup plus exposés aux

sources de stress professionnel élevé a cause des sources liées aux exigences d'enseignement et des raisons personnelles et professionnelles les plus répétées: circonstances du travail, mauvaises relation avec les élèves, les charges du travail, l'absence de croissance et d'avancement professionnel

-Il n'existe pas une relation corrélative significative entre les sources et les stratégies pour en faire face chez les professeurs d'enseignement secondaire .

Mots clés: - des sources du stress professionnel, stratégies pour en faire face , l'enseignement secondaire

الناصرية للدراسات الاجتماعية والتاريخية
AL-Naciriya: If. 0.73

مقدمة:

تعكس العديد من المصطلحات في مجال علم النفس طبيعة الحياة التي يُجيبها الإنسان في عالم اليوم، وما يعانيه من مشكلات واضطرابات نفسية، فالقلق والضغوط النفسية، والاحتراق النفسي وغيرها تمثل ظواهر نفسية تتطلب مزيداً من جهد الباحثين وتفكيرهم، بهدف الكشف عن طبيعة كل منها، وتحديد مسبباتها، وكيفية تفادي أثارها السلبية، نتيجة لظروف الحياة الصعبة التي يمر بها الفرد في أوقات ومواقف مختلفة تتطلب منه توافق أو إعادة التوافق مع بيئته، خاصة أن أحداث الحياة الضاغطة تعتبر أحد المظاهر الرئيسية التي تتصف بها حياتنا المعاصرة وهذه الأحداث ما هي إلا رد فعل للتغيرات الحادة والسريعة التي تطرأ على كافة مجالات الحياة والتي تمثل السبب الرئيسي للإصابة بالأمراض العضوية، والإحساس بالكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية التي تصيب الفرد بالإضافة إلى الكثير من المشكلات المهنية وما يترتب عنها من التوتر والإجهاد والضغط النفسي. وتشير الإحصاءات الحديثة إلى أن 80% من أمراض العصر مثل النوبات والقرح المعدية وضغط الدم وغيرها بدايتها الضغوط النفسية (Powell & Enright, 1990). وهذا ما ذهب إليه الكثير من الباحثين وعلى رأسه هانز سيللي 1936 الذي اعتبر أن الضغط هو استجابة غير محددة نحو أي مطالب يفرض عليه (وليد السيد ، ومراد على ، 2008: 137) وقد أشار هانز سيللي إلى أن الجسم يستجيب للضغط بردود أفعال فيزيولوجية وذلك لمواجهة الخطر والضغط، والذي ينتج عن هذه الاستجابة بعض الاعراض النفس الجسدية، ومن هنا اتضح لـ "سيللي" المراحل الثلاث

للاستجابة للضغط وهي مرحلة الإنذار: (phase d'alerte) مرحلة المقاومة: (phase résistance) مرحلة الانهك: (phase d'épuisement).

فمرحلة الإنذار يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغوط، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي، ويحدث فيها أن يستجيب الجسم للضغوط من خلال إفرازها هرمون الأدرينالين الذي يؤثر في طاقة الجسم، ومن أعراض زيادة إفرازه سرعة دقات القلب، وسرعة التنفس، وشدة العضلات، أما مرحلة المقاومة تنشأ بوصفها نتيجة إذا استمرت مواجهة للموقف الضاغط، وفيها تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى، ويرجع الشخص إلى حالته الطبيعية، ولكن في حين استمرار الموقف الضاغط فإنه يحدث في البداية الإحساس بالتعب، والتوتر، وعدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى والضغط، أما المرحلة الثالثة تحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة، عندئذ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة (متدهورة)، مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى، ولكنها عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب، وقد تؤدي بالفرد إلى أمراض نفسية أو إلى وفاة، ويكون الفرد فيها أكثر عرضة للأمراض وعدم القدرة على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين (فاروق السيد عثمان 2001: 98). أما وليام كانون من الأوائل الذين استخدموا عبارة الضغط وعرف الضغط برد الفعل أو الاستجابة في حالة الطوارئ، أو رد الفعل العسكري بسبب

ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة، ولقد حدد كانون أحد نماذج المبكرة لاستجابة الضغط وهي استجابة المواجهة أو الهروب. (عثمان يخلف، 2001: 49)، وكذلك دراسة كوبر التي أوضح فيها أن أسباب وتأثير الضغوط على الفرد ناتجة عن بيئته التي تشكل مصدرا للضغوط، والتي أدت إلى وجود تهديد لحاجة من الحاجات الفرد أو تشكل خطرا يهدد العامل وأهدافه في الحياة فيشعر بحالة من الضغط، ففشله في استخدام استراتيجيات للتوافق مع الموقف أدى إلى ظهور بعض الأمراض مثل أمراض القلب والأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات (فاروق السيد عثمان، 2001: 103).

من أهم مصادر الضغوط النفسية في الحياة المعاصرة هي التفاعلات في ميدان العمل، لذلك حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من الباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما ينجم عن ضغوط العمل من آثار نفسية وجسمية ضارة، ولما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وموقفهم تجاه عملهم داخل مؤسساتهم.

ويعد موضوع ضغوط العمل مدخلا من المداخل المعاصرة للدراسة المنظمات الحديثة في العلوم الاجتماعية، وذلك لأن تلك المنظمات تسعى لتحقيق أهدافها من خلال الجهود البشرية، والعنصر البشري يمثل أهم وأعلى عناصر الإنتاج فيها، ومن ثم فإن أي خلل يصيب الإنسان نتيجة

لضغوط العمل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدرتها للتكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وضمن بقائها واستمرارها.

لذا تسعى الكثير من الدراسات إلى محاولة تحديد أسباب ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها واستراتيجيات مواجهتها، وقد تعددت المصادر المسببة لضغوط العمل حسب كل مهنة، وتشير تقارير الصحة والسلامة بالمثل أن مهنة التدريس أولى المهن الأكثر ضغطا حيث بلغت نسبة المعانات من الضغوط 41% لدى المعلمين وهذا مستوى مرتفع إذا ما قورن بالمهن الأخرى إذ بلغت لدى مهنة التمريض 13%، وبلغت 29% من العاملين بالوظائف الإدارية. (Jepson,K.& Forrest :184)

وتنشأ ضغوط العمل من عدم التوافق بين الفرد ومهنته، وبذلك تكون الضغوط تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وتنتج عن عوامل المؤسسة التي يعمل بها الفرد أو عن عوامل ذاتية لدى الفرد نفسه (السماذوني والريبعة، 1998: 180)

وتعد مهنة التدريس من المهام الصعبة، وهذا راجع إلى ما يجب توفره من مهارات عالية ومهام كثيرة، فالأستاذ يتعامل مع قيم واتجاهات يدرسها في التلاميذ، إضافة إلى تحضير الدروس والامتحانات الفصلية وتصحيحها ومتابعة التلاميذ في منهاجهم وتحصيلهم الدراسي، ومن حيث تعامله مع فئة هشة من المجتمع وهي الأطفال والمراهقين، مما تشكل لديه ضغوط قد لا يستطيع مواجهتها، وتنتج عنها مشكلات تنعكس على حياته وتترك آثارا سلبية على المجتمع.

ويتعرض الأستاذ أثناء أداء عمله لأشكال مختلفة من الضغوط كالمشاكل التربوية والعراقل والإحباطات والمعوقات التي تؤثر في توافقه النفسي والرضا الوظيفي لأعماله المختلفة وتنعكس سلبا أيضا على أدائه وعطائه للتلاميذ داخل القسم.

ومن هنا جاءت حاجة البحث للكشف عن مصادر ضغوط العمل عند أساتذة التعليم الثانوي، والتعرف عن العلاقة بين مصادر ضغوط العمل وإستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم الثانوي، وعليه ماهي مصادر ضغوط العمل الأكثر انتشارا لدى أساتذة التعليم الثانوي؟ وهل توجد علاقة ارتباطية بين مصادر ضغوط العمل واستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم الثانوي؟

للإجابة عن هذه التساؤلات انطلقنا من تحديد عدة مصادر والعوامل المسببة لضغوط العمل لدى أساتذة التعليم الثانوي التي قد تكون لها تأثيرا كبيرا في حياة الأستاذ وعلاقته وانعكاس تلك العلاقة على المجتمع بصفة عامة، فضلا عن قيمة العمل وأثره على الصحة النفسية والجسمية للأستاذ، وذلك يظهر جليا على مهنة التعليم فهي تعتبر رسالة سامية للدور الذي تمثله في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وفي التطور الحضاري، ولا يمكن إبراز مكانتها في المجتمع ما لم نهتم بشخصية القائم بها ومدى استعداده وتأهيله لهذه المهنة النبيلة، إذ أن الأستاذ هو الركيزة الأساسية داخل المؤسسة التربوية نظرا لما يقوم به من تحقيق الغايات التربوية

والتعليمية، ودراسة العلاقة بين مصادر ضغوط العمل وإستراتيجية المواجهة داخل المؤسسات الجزائرية .

1- مفهوم ضغوط العمل ومصادرها:

إن مفهوم ضغوط العمل بوصفه مصطلحا نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، إذ يفترض أن يقوم هذا الأخير بواجباته المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة على أكمل وجه، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيام الأستاذ بدوره بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه بضغوط العمل.

كما يتفق عدد كبير من الباحثين في تحديد المقصود بضغوط العمل حيث يشيرون إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد حيث أن لخصائص الفرد الشخصية والوظيفية دور مهم في إحداث ضغوط العمل والإحساس بها، ومن ثم تعرف بأنها: "تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد أو الفرد نفسه". (اندرود دي سيلاجي ومارك جي والاس، 1991: 180)

لذا نجد من يرى أن ضغوط العمل هي مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد عند ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة والتي تمثل تهديدا له.

كما عرف ليتانس (Luthas) ضغوط العمل بأنها استجابة غير متكيفة لموقف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة (حسين حريم، 1997: 378).

ويعرف ماك جراف (Mc Graph) الضغوط بأنها إدراك الفرد لعدم قدرته على إحداث استجابة مناسبة لمطلب أو مهام، ويصاحب هذا الإدراك انفعالات سلبية كالغضب، والقلق، والاكتئاب، وتغيرات فسيولوجية كرد فعل تنبهي للضغوط التي يتعرض لها الفرد. (محمود عطية، 2010: 48)

إن الضغوط ليست بالضرورة شيئا سلبيا بل تكون في بعض الأحيان دافعا للإنتاج والأداء، وعلى هذا الأساس فهناك من الباحثين من يقسمها اعتمادا على الآثار المترتبة عنها، ومنهم من يقسمها بناء على الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة والتوتر ومدى تأثيرها على صحة الانتماء النفسية والبدنية، ومنهم من يقسمها بناء على مصادرها. (سلامي، 2008: 26)

الضغوط الايجابية وهي تلك ضغوط الحياة المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد حينها بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وبكل حسم، كما يعد الضغط الايجابي ضرورة لكل الأفراد لتحقيق قدر كبير من النجاح في حياتهم، كما يعد حافزا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء وهذا النوع من الضغوط يكون ضروري لمتخذي القرارات في

المنظمات، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه متخذ القرار على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم وأدائهم الجيد، وكسر عامل الكسل والتخاذل الناتج عن رتابة العمل.

أما الضغوط السلبية هي تلك الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة الفرد العامل الجسدية والنفسية، ومن ثم تنعكس على أدائه ومستوى إنتاجيته في العمل، ومثل هذه الضغوط تولد الشعور بالإحباط وعدم الرضا عن العمل واكتساب الفرد النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

ويرى الدارسون أن المداخل النظرية التي تدرس مصادر الضغوط تنقسم إلى قسمين: الأولى ترى أن المصدر الرئيس للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها وتؤكد على التأثير الضاغط لهذه المتطلبات التنظيمية في استثارة استجابات التحكم والتوجيه من قبل العاملين، والثانية تركز على اشتراك ظروف العمل والعوامل الشخصية الخاصة لكل فرد في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة، ومن ثم فإن الوظائف تختلف في متطلباتها وما تنتجه من فرص الإنجاز وكذلك يختلف المعلمون في قدراتهم وحاجاتهم، فما يشكل ضغطاً لأحد المعلمين قد يكون شكلاً من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى معلم آخر. (محمد رفقي عيسى، 1995: 117-161)

ويشير النموذج الشخصي-البيئي (Personnel-
Enviromental) الذي طوره هاريسون وآخرون (Harrison et al.,
1980) الذي يهتم بالتفاعل بين خصائص الفرد وخصائص بيئة العمل في
إحداث الضغوط إلى أن الضغوط تنشأ من عدم التوافق بين الفرد ومهنته.
وبذلك تكون الضغوط تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى
الفرد، وتنتج عن عوامل في المنظمة التي يعمل بها الفرد أو عن عوامل ذاتية
لدى الفرد (السماذوني والربيعة، 1998: 119)

كما طور جيسون وآخرون (Gibson, et al., 1994) نموذجا يوضح
العلاقة بين عوامل ضغوط المهنة المختلفة وآثارها على العمل وتأثير الصفات
الشخصية على هذه العلاقة. ويشتمل النموذج على مصدرين أساسيين من
المصادر الضاغطة:

أولا: ضغوط تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها ومن
بينها:

- أ). ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: وتشمل عوامل مثل الضوضاء
والحرارة وتلوث الهواء وغيرها.
- ب). ضغوط فردية: وتتمثل في صراع الدور وغموضه والعبء الزائد في
العمل وطبيعة المهنة، وهذه الضغوط ترتبط بالمهنة.

ج). ضغوط اجتماعية: وتتمثل في ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل
والمرؤوسين والمدير.

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

ثانيا: ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية تتمثل في الصفات
الذهنية والعاطفية والجسمية (نمط الشخصية ومركز التحكم وقدرات
وحاجات الفرد) وأيضا الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل
ضغوط. (عبد الله والمير، 1996: 318-319)

وقد طور السمادوني نموذجا للضغوط العملية لمعلم التربية الخاصة
يشتمل على المصادر الضاغطة لتلك المهنة والمؤدية للشعور بالإرهاك. إضافة
إلى الآثار السلبية المترتبة عن تعرض المعلمين لتلك الضغوط عند مزاولتهم
لعملهم. وقد حدد تلك المصادر بمصدرين أساسيين هما:

1. مصادر مهنية (مؤسسية) ضاغطة وتتمثل في صراع الدور وغموضه
وعدم المشاركة في صنع القرار، والإعداد غير الجيد للمعلم الذي لا يلائم
طبيعة المهنة، والضغط الناشئ من الطلاب أنفسهم وخصائصهم، والضغوط
الناشئة من إدارة المدرسة والنقص في المساندة الاجتماعية سواء من المدير أو
الزملاء أو المشرفين.

2. مصادر فردية (شخصية) تتمثل في عدم الرضا عن العمل وعدم الرضا عن الحياة. إضافة إلى بعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السن والمؤهل الدراسي للمعلم والجنس وسنوات الخبرة. (إبراهيم السمدوني، 1994: 62-120)

وفي الأخير يتضح أن ضغوط العمل كمفهوم إنما يدل على الموقف الذي تكون فيه ظروف ومتطلبات بيئة العمل على درجة أكبر من القدرة الذاتية لكل أستاذ ويخلق نوع من عدم التوازن بين إمكانياته وحاجاته وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها، وتؤدي أيضا إلى إحداث تغييرات في داخله وتسبب له الانزعاج والضغط والتوتر والألم وتدفعه إلى الانحراف عن أدائه الطبيعي فلا يستطيع أداء العمل المطلوب منه وتحمل مسؤولياته على الوجه الأكمل، فيشعرون بالضغط.

2- استراتيجيات مواجهة الضغوط:

بدأ الاهتمام في السنوات الأخيرة إلى دراسة العمليات أو الطرق التي يتحمل بها الأفراد المواقف الضاغطة من حياتهم، والاهتمام بمعرفة الجهود التي يبذلها الفرد للسيطرة على أو اختزال المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تتولد عن المواقف الضاغطة. (Folkman, 1984: 839-852).

ويعرف لازاروس وفولكمان 1984 المواجهة بأنها مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية المتغيرة باستمرار والرامية إلى معالجة المتطلبات الداخلية

والخارجية الخاصة، والتي تشكل عبئا على إمكانيات الفرد وقدراته. (طه وسلامة عبدالعظيم حسين، 2006 ص 78).

وعرفها موس (Moss) بأنها مجموعة من أنماط السلوك الكيفية والمتعلمة والتي تتطلب عادة الجهد، وتحددها الحاجة وتستهدف حل المشكلة، كما يمكن السيطرة عليها وكفها أو قمعها، وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافة كلما تتطلب الموقف الضاغطة (Moss, 1986: 13).

وتعد الدراسة التي قام بها مروي (Murphy, 1962) من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة إلى الإستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها (Lazarus, 1984: 141).

ولقد توصل الباحثون من خلال دراساتهم إلى تحديد الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد لمواجهة المواقف الضاغطة، حيث قدم فولكمان ولازاروس (Folkman & Lazarus, 1985) مجموعة من استراتيجيات مواجهة الضغوط شملت:

- العمليات المتمركزة حول المشكلة أو العلاقة غير الملائمة.
- العمليات المتمركزة حول الألم الانفعالي.
- العمليات المختلطة Mixed Processes.

كما قدم بيلنج وموس (Billing & Moos, 1984) تصورا آخر لاستراتيجيات المواجهة شملت:

- إستراتيجيات سلوكية نشطة: قصد بها المحاولات السلوكية الظاهرة التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة.
- إستراتيجيات معرفية: وهي جهود يبذلها الفرد لتطويع تقدير الحدث الضاغط.
- استراتيجيات إحصاميه: وهي محاولات الفرد لتجنب المواجهة المباشرة مع المشكلة أو اختزال التوتر بطريقة غير مباشرة. (طه، سلامة عبد العظيم حسين، 2006: 94)

3. الإجراءات المتبعة للتحقق من العلاقة بين مصادر ضغوط

العمل والاستراتيجيات:

للتحقق من هذه العلاقة أجريت دراسة ميدانية بالاعتماد على مجموعة من الإجراءات المنهجية ، بداية بالعينة التي أختيرت بطريقة عشوائية بسيطة من أربعة عشرة (14) ثانوية تابعة لولاية غليزان، وبلغ حجمها 285 أستاذ وأستاذة التعليم الثانوي، والجدول رقم (1) يوضح العينة وفق متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (1) يوضح توزيع العينة حسب المتغيرات الديمغرافية:

المتغير	الخاصية	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	152	53,30

46,70	133	إناث	عدد سنوات الخبرة
55,09	157	أقل من 10 سنوات	
30,53	87	من 10 إلى أقل من 20	
14,05	41	20 سنة فأكثر	

أما بخصوص الوسائل المستعملة في جمع المعطيات فقد اعتمدنا على مقياسين مقياس مصادر ضغوط العمل و مقياس إستراتيجية المواجهة:

1.3 مقياس مصادر ضغوط العمل:

اعتمدنا في دراستنا هذه على مقياس مصادر ضغوط العمل الذي أعده الدكتور منصورى مصطفى (2004) ليقاس مصادر ضغوط العمل لدى الأساتذة في البيئة المدرسية. يتكون المقياس من خمسون فقرة موزعة على تسعة أبعاد وهي: ظروف العمل ويتضمن 10 بنود، عبء العمل يتضمن 5 بنود، صراع الدور يتضمن 5 بنود، غموض الدور يتضمن 5 بنود، سوء العلاقة مع التلاميذ يتضمن 5 بنود، سوء العلاقة مع الزملاء يتضمن 5 بنود، سوء العلاقة مع المدير يتضمن 5 بنود، الإشراف التربوي يتضمن 5 بنود، النمو المهني والترقية يتضمن 5 بنود، وتندرج الاجابة عن فقرة من 4 إلى 1 بالنسبة للفقرات ذات الاتجاه الخاصة ومن 1 إلى 4 بالنسبة للفقرات عكس اتجاه الخاصة.

لحساب صدق المقياس استعمل الباحث أسلوب الاتساق الداخلي وتم حسابه باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس حيث تتراوح قيم الارتباط بين (0,527- 0,718) قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للمقياس عن طريق إيجاد معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس مصادر ضغوط العمل. أما فيما يتعلق الثبات استخدمت طريقة التجزئة النصفية باستعمال معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات الزوجية والفردية فكان مقداره $r = 0,654$ ، وبعدها تم تصحيحه بمعادلة سيرمان بروان حيث أصبح معامل الثبات $r = 0,787$ مما يدل على أن المقياس ذو درجة عالية من الثبات. وبناء على إجراءات الصدق والثبات، يرى الباحث أن مقياس مصادر ضغوط العمل يتمتع بدلالات صدق وثبات مرتفعة مما يبرر استخدامه في الدراسة الحالية.

2.3 مقياس استراتيجية المواجهة:

طبقتنا في دراستنا هذه مقياس استراتيجية المواجهة الذي أعدته الدكتورة ليلي الشريف (2003)، يتكون من 40 فقرة، أما الإجابات فكانت تدرج من 3 إلى 1 في الاتجاه الخاصة، بحيث أن أعلى درجة لكل إستراتيجية هي 24 درجة أدناها 8 درجات، أي أن الأستاذ يستخدم إستراتيجية معينة إذا حصل على درجة 20 فما فوق.

ويحتوي مقياس إستراتيجية المواجهة على خمسة إستراتيجيات هي:
 إستراتيجية حل المشكلة، إستراتيجية المواجهة الفعالة، إستراتيجية الدعم
 الاجتماعي، إستراتيجية التجنب، إستراتيجية المواجهة الانفعالية.
 ولحساب صدق المقياس استعمل الباحث أسلوب الاتساق الداخلي
 للمقياس بحساب معاملات الارتباط بين كل بعد والبعد الكلي للمقياس
 حيث يتراوح معامل الارتباط من (0.415 - 0.730) وعليه فإن
 معاملات الارتباط دالة تحت مستوى الدلالة 0.01 بلغ 08 معاملات
 بنسبة 55.53، وعليه يمكن أن نقول أن مقياس إستراتيجية المواجهة
 صادق وقابل للقياس. وللتحقق من ثبات تم حساب معامل الثبات بطريقة
 التجزئة النصفية، وذلك باستعمال معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات
 الفردية والفقرات الزوجية، وتحصل الباحث على النتائج التالية:
 $r = 0,674$ ، وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون أصبحت قيمة معامل
 الارتباط المصحح $r = 0,804$ وبناء على إجراءات الصدق
 والثبات، يرى الباحث أن مقياس إستراتيجية المواجهة يتمتع بدلالات
 صدق وثبات مرتفعة مما يبرر استخدامه في الدراسة الحالية.

2.3 مقياس إستراتيجية المواجهة:

طبقتنا في دراستنا هذه مقياس إستراتيجية المواجهة الذي أعدته
 الدكتورة ليلي الشريف (2003)، يتكون من 40 فقرة، أما الإجابات
 فكانت تدرج من 3 إلى 1 في الاتجاه الخاصة، بحيث أن أعلى درجة لكل

إستراتيجية هي 24 درجة أداها 8 درجات، أي أن الأستاذ يستخدم إستراتيجية معينة إذا حصل على درجة 20 فما فوق.

ويحتوي مقياس إستراتيجية المواجهة على خمسة إستراتيجيات هي: إستراتيجية حل المشكلة، إستراتيجية المواجهة الفعالة، إستراتيجية الدعم الاجتماعي، إستراتيجية التجنب، إستراتيجية المواجهة الانفعالية.

ولحساب صدق المقياس استعمل الباحث أسلوب الاتساق الداخلي للمقياس بحساب معاملات الارتباط بين كل بعد والبعد الكلي للمقياس حيث يتراوح معامل الارتباط من (0.415 - 0.730) وعليه فإن معاملات الارتباط دالة تحت مستوى الدلالة 0.01 بلغ 08 معاملات بنسبة 55.53، وعليه يمكن أن نقول أن مقياس إستراتيجية المواجهة صادق وقابل للقياس. وللتحقق من ثبات تم حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية، وذلك باستعمال معامل ارتباط بيرسون بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية، وتحصل الباحث على النتائج التالية: $r=0,674$ ، وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان براون أصبحت قيمة معامل الارتباط المصحح $r = 0,804$ وبناء على إجراءات الصدق والثبات، يرى الباحث أن مقياس إستراتيجية المواجهة يتمتع بدلالات صدق وثبات مرتفعة مما يبرر استخدامه في الدراسة الحالية.

4. المصادر والعوامل المسببة لضغوط العمل لدى أستاذ التعليم الثانوي:

الجدول رقم (02): الوصف الاحصائي لبيانات العينة على متغير مصادر

ضغوط العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مصادر ضغوط العمل	الرقم
02.50	14.81	سوء علاقة مع التلاميذ	01
02.06	13.67	ظروف العمل	02
02.76	12.92	التقدم والنمو المهني	03
02.08	12.79	غيبء العمل	04
02.39	12.08	صراع الدور	05
02.25	11.81	الإشراف التربوي	06
02.94	11.42	سوء علاقة مع المدير	07
02.31	10.25	سوء علاقة مع الزملاء	08
02.05	10.22	غموض الدور	09
15.20	123.68	الضغط العمل العام	

من خلال الجدول رقم(2) نلاحظ بأن ترتيب مصادر ضغوط العمل

جاءت متباينة في تأثيرها على أساتذة التعليم الثانوي، حيث بلغ مصدر

سوء العلاقة مع التلاميذ بمتوسط حسابي 14,81 وانحراف معياري قدر

ب 02,50، فحين قدر المتوسط الحسابي لمصدر ظروف العمل ب

13,67 وانحراف معياري 02,06، أما المتوسط الحسابي لمصدر التقدم

المهني فقد بلغ 12,92 بانحراف معياري بلغ 02,76، وقدر المتوسط

الحسابي لمصدر عبء العمل ب 12,79 بانحراف المعياري يساوي

02,08، كما بلغ المتوسط الحسابي لمصدر صراع الدور ب 12,08

بانحراف المعياري بلغ 02,39، وقدر المتوسط الحسابي لمصدر الإشراف

التربوي ب11,81 بانحراف المعياري 02,25، وقد بلغ المتوسط الحسابي لمصدر سوء العلاقة مع المدير 11,42 بانحراف المعياري يساوي 02,94، أما المتوسط الحسابي لمصدر سوء العلاقة مع الزملاء فقد ب 10,25 وانحراف معياري بلغ 02,31 وقدر المتوسط الحسابي لمصدر غموض الدور ب10,22 وانحراف معياري 02,05؛ وعليه يعني أن الترتيب المقدم هو ترتيب موضوعي ومنطقي ودال إلى حد كبير، حيث أن الضغط النفسي الذي يعيشه الأستاذ يكون عند تفاعله بين المتغيرات البيئة المدرسية والمتغيرات الذاتية والفردية.

كما بينت نتائج الدراسة الحالية أن أساتذة مرحلة الثانوية يتعرضون لمستويات مرتفعة من الضغوط المهنية بسبب مجموعة من المصادر، التي لها علاقة بأعباء مهنة التدريس، وهي سوء العلاقة مع التلاميذ تليها ظروف العمل الصعبة والتقدم والنمو المهني ثم عبء العمل وصراع الدور، وأخيرا الإشراف التربوي. وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة للكشف عن أهم مصادر ضغوط العمل لدى الأساتذة، مثل دراسة السروطي (2000) التي هدفت إلى أن أهم المشكلات التي يعاني منها المعلمون هي المشكلات الطلابية تليها المشكلات المتعلقة بالمنهج الدراسية والإدارة والإشراف التربوي ثم المشكلات المتعلقة بالمدرسة وأخيرا المشكلات المتعلقة بمهنة التدريس، وهذا ما أكدته دراسة بريك (2001) التي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم، وأوضحت نتائج

الدراسة أن أقوى مصادر الضغوط المهنية كانت على التوالي: العلاقة مع الأباء، والعلاقة مع الطلبة، والظروف المعنوية والظروف المادية، والعلاقة مع الزملاء، وغموض الدور، بالإضافة إلى دراسة أنتونيور (Antoniou, 2006) التي توصلت إلى ارتفاع لمصادر الضغوط يعود إلى مشاكل التفاعل مع الطلاب، نقص الاهتمام، انخفاض الانجاز ومعالجة الطلاب بالسلوك الصعب، ودراسة أبدولي وآخرين (abdulia, et al, 2007) التي توصلت هي الأخرى إلى وجود علاقة معنوية بين الأمراض النفسية وضغوط العمل مثل: العمل الشاق، وسوء العلاقة مع الطلاب وتقدير منخفض من رؤساء العمل، ورضا منخفض عن العمل، وإجهاد عال. ودراسة اللجنة النقابية الأوروبية للتعليم (C .S.E.E , 2007) التي توصلت إلى تحديد المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى المعلمين في التعليم (الابتدائي والثانوي والمهني) ، حيث تمثلت هذه المصادر في كل من عبء وكثافة العمل والزيادة في عدد التلاميذ داخل القسم الواحد، والسلوك غير المقبول الصادر من التلاميذ، وسوء تسيير المدرسة، ونقص الدعم من طرف الإدارة وقلة الوسائل الموجودة في المدرسة وسوء المناخ الاجتماعي داخل، وعدم تقدير المجتمع لمهنة التعليم ونقص الدعم من طرف الأولياء التلاميذ، وتدني الأجور ونقص الدعم من طرف الزملاء وانعدام الأمن والاستقرار الوظيفي وعدم وجود فرص للتطوير والنمو الوظيفي.

5. العلاقة بين مصادر ضغوط العمل واستراتيجيات المواجهة

لدى أساتذة التعليم الثانوي:

مقياس الكلي لإستراتيجية المواجهة	إستراتيجية المواجهة الانفعالية	إستراتيجية التجنب	إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي	إستراتيجية المواجهة الفعالة	إستراتيجية حل المشكلة	أبعاد إستراتيجية المواجهة	
						مقياس مصادر الضغوط	مقياس الكلي لمصادر ضغوط العمل
0,022	0,182**	0,025	0,025	**0,170	-0,113	معامل بيرسون	مقياس الكلي لمصادر ضغوط العمل
غير دال	0,002	غير دال	غير دال	0,004	غير دال	مستوى الدلالة	

يتضح من خلال الجدول رقم (3) عدم وجود ارتباط دال بين المقياس الكلي لمصادر الضغوط ومقياس إستراتيجيات المواجهة الكلي، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0,022 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05.

- عدم وجود ارتباط دال بين مقياس الكلي لمصادر ضغوط العمل وبعد إستراتيجية حل المشكلة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي 0,113 - وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05.

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مقياس الكلي لمصادر ضغوط العمل وبعد إستراتيجية المواجهة الفعالة، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي $0,170^{**}$ وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $0,004$.
- عدم وجود ارتباط دال بين مقياس الكلي لمصادر ضغوط العمل وبعد البحث عن الدعم الاجتماعي، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي $0,025$ - وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $0,05$.
- عدم وجود ارتباط دال بين مقياس الكلي لمصادر ضغوط العمل وبعد إستراتيجية التجنب، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي $0,025$ وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة $0,05$.
- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين مقياس الكلي لمصادر ضغوط العمل وإستراتيجية المواجهة الانفعالية، حيث كانت قيمة معامل الارتباط تساوي $0,182^{**}$.

ويمكن تفسير نتائج هذه الفرضية إلى كونها جاءت في الوقت بدء فيه قطاع التربية في الجزائر يعرف نوعا من التحسن في الظروف العامة للأساتذة داخل المؤسسة وخارجها (كزيادة الأجور، تغيير نظام العطلة الأسبوعية) مما له تأثير في فاعلية أداء الأساتذة، خاصة أن مهنة التدريس هي رسالة نبيلة تتطلب

الكثير من التضحيات، لذا نجد الأساتذة ينتهجون إستراتيجية واحدة لمواجهة الضغوط مجتمعة وليس متفرقة.

فكلما تعددت وتنوعت استراتيجيات مواجهة الضغوط كانت أكثر نفعا وفائدة في التصدي والتغلب على الأوضاع المهنية الضاغطة التي تواجههم، فقد تكون الأساليب المستخدمة في المجال ما قد تكون غير ذات جدوى في مجالات أخرى، كما تعكس هذه النتيجة ما تتميز به شخصية الأستاذ من مرونة تمكنه من استخدام بدائل مختلفة وأساليب متعددة لمواجهة أعباء اليوم الدراسي، سواء مع التلاميذ، أو مع الإدارة المدرسية، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه دراسة نجاة زكي ومديحة عثمان (1998) أن أساليب المواجهة تقي المعلم من الاحتراق النفسي توصلت إلى أن الإيجابية الفعالة تخفف من الاحتراق النفسي على عكس من أساليب غير الفعالة والتي تؤدي بالمعلم إلى الاحتراق النفسي.

كما تبني الأساتذة إستراتيجية المواجهة الفعالة وإستراتيجية المواجهة الانفعالية لمواجهة مصادر ضغوط العمل، وهذا راجع إلى كون الأساتذة يعانون من ضغوط عمل ناشئة عن أعباء مهنة التعليم المتميزة بكثرة متطلباتها الكمية والنوعية، وبتعدد مهامها وتنوع أدوارها، وبالأعمال الكتابية المتواصلة والمستمرة المتمثلة في تحضير الامتحانات الفصلية وتصحيحها، ومتابعة التلاميذ في منهاجهم الدراسي وفي تحصيلهم الدراسي، ومحاولة تحسين التعليم وتحسين التعامل مع التلاميذ من خلال التكوين الذاتي، هذه المطالب تجعل الأستاذ يعاني من الإجهاد، واستنزاف

بدني وإرهاق، الأمر الذي يجعله يستخدم إستراتيجية المواجهة الفعالة والانفعالية لحد من مصادر ضغوط العمل.

وهذا ما أكده أحمد تغيزة (2005) إلى أن تعدد مصادر الضغوط التي يعاني منها الأستاذ والتي نشير منها إلى (كثرة الأعباء، ضغوط البرنامج، طول المقررات، ضغوط الإشراف التربوي) وهناك ضغوط أخرى تأتي من قبل التلميذ نفسه والتمثلة في قلة الاحترام، وانخفاض الرغبة في الدراسة والسلوك العدواني والنظرة المتدنية للمجتمع وغير المشجعة لمهنة التعليم، وضغوط المحيط الخارجي المتمثلة في الانشغال الذهني بالمشاكل الأسرية ومشاكل الحياة اليومية، كما أكد محمد تغيزة أن النظرة إلى الأستاذ من قبل الإدارة والمجتمع على أنه وسيلة وأن التلميذ هو الغاية، إنما يجعل الأستاذ مطالباً بالواجبات مع غط الطرف عن حقوقه، وهذا من شأنه أن يزيد في ظلم الأستاذ، ولهذا يجب تغيير النظرة الوسييلية للأستاذ إلى نظرة الغائية التي تعتبر الأستاذ غاية.

إذن فإننا نخلص إلى أنه برغم عدم وجود علاقة ارتباطية كلية بين مصادر ضغوط العمل وإستراتيجيات المواجهة عند أساتذة التعليم الثانوي، إلا أنه توصلنا إلى وجود علاقة جزئية مقتصرة على وجود علاقة سالبة بين إستراتيجية المواجهة الفعالة ومصادر ضغوط العمل، وعلى وجود علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الانفعالية ومصادر ضغوط العمل.

وبحكم ارتفاع نسبة مصادر ضغوط العمل في الأبعاد التالية: سوء العلاقة مع التلاميذ، ظروف العمل، عبء العمل، عند هذه العينة من

الأستاذة، قد يكون السبب الذي أعطى الفرصة لبروز وظهور إستراتيجيتي المواجهة الفعالة والانفعالية دون غيرها من الاستراتيجيات الأخرى.

ويفسر الباحث هذه النتيجة اعتمادا على وجهة نظر لازاروس (Lazarus) الذي يرى أن عملية المواجهة ناتجة عن التفاعل بين الفرد والبيئة، فإنه ووفقا لما ذكره أيضا لطفي عبد الباسط (1994) يؤدي هذا التفاعل المستمر بين الفرد وبيئته، أي بين المعلم وبيئته إلى إحداث نوع من العلاقات غير الملائمة، والتي تتمثل في بعض الأوضاع المهنية الضاغطة كمشكلات اليوم الدراسي، سواء مع التلاميذ أم مع الإدارة المدرسية، كل هذا وغيره يحدث بدوره نوعاً من المواقف الضاغطة، أو المشكلات التي تفرض نفسها على الأستاذ، وتوجب عليه مواجهتها، وذلك بالتغلب عليها بحلول نهائية تريحه من مصدر الضغط، أي إيجاد حلاً جذرياً للمشكلة، أو بمحاولة تجاهل المشكلات التي يمر بها، وهي ما تعرف بإستراتيجية غير الفعالة.

الخلاصة العامة :

بناء على نتائج الدراسة خرج الباحث بالملاحظات التالية:

- إن إدراك الفرد للموقف أو المصدر على أنه ضاغط يعتبر أهم مرحلة لفهم العلاقة الثلاثية، الموقف الضاغط الفرد - الاستجابة وهي العلاقة التي تميز الاتجاه التفاعلي لفهم وتفسير الضغوط والذي تستند عليه نظرية التقدير المعرفي التي أرسى قواعدها الباحث لازاروس (Lazarus).

- إن أساتذة التعليم الثانوي يتعرضون لمصادر ضغوط العمل بدرجة مرتفعة وذلك نتيجة ظروف العمل غير المريحة، وحجم العمل الزائد الذي يمثل عبئا كميا ونوعيا على كاهل الأستاذ، وعدم النمو والتقدم المهني الذي يبقى دون مستوى تطلع الأستاذ خاصة مع الظروف المعيشية الصعبة، وسوء العلاقة مع التلاميذ، وهذا ما تؤكد الدراسات والأدبيات في مجال علم النفس المدرسي وعلم النفس التنظيم والعمل على أن مهنة التدريس عموما مهنة مليئة بالضغوط .
- بخصوص علاقة مصادر ضغوط العمل باستراتيجيات المواجهة كشفت الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية بين مصادر ضغوط العمل وإستراتيجية المواجهة الفعالة، ووجود علاقة ارتباطية بين مصادر ضغوط العمل وإستراتيجية المواجهة الانفعالية.
- يدرك علماء النفس أنه لا يمكن أن يحقق الأستاذ نموه المهني واستقرار النفسي والاجتماعي، إلا حينما يصل إلى مستوى يكون قادرا على خفض الصراع -إلى حده الأدنى- بين تلبية مطالب التلاميذ والزلاء والإدارة المدرسية والوزارة، والإجراءات التي يجب التقيد بها.

المراجع :

- 1- احمد تغيزة، (2005). مقارنة نقدية تحليلية لقضايا تربوية نفسية معاصرة، وهران ، دار الغرب للنشر والتوزيع ط1.
- 2- اندرو دي سيلاجي ،ومارك جي والاس (1991). السلوك التنظيمي والأداء ، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، الرياض، معهد الادارة العامة .
- 3- السرطاوي زيدان،(1997). الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة وعلاقتها بالرضا عن العمل، مجلة كلية التربية، المجلد 21، العدد 1 ، جامعة عين شمس.
- 4- الشريف يلى (2003). أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ-ب) لدى أطباء الجراحة القلبية والعصية العامة رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة دمشق.
- 5- السيد عثمان فاروق (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية ، مصر، دار الفكر العربي، ط1.
- 6- الهنداوي وافية أحمد (1994). إستراتيجيات التعامل مع الضغوط العمل الإداري، مسقط، معهد الإدارة ، العدد 58.
- 7- حسين حريم (1997). السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، عمان، دار الزهران للنشر والتوزيع.
- 8- حسين، محمد محمود(1993): ضغوط العمل لدى المعلمين مجلة كلية التربية، القاهرة ، العدد 34.
- 9- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم (2006). إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية النفسية، عمان ، الأردن، دار الفكر

- 10- عبد الله عبد القادر، عبد الرحيم المير(1996). اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديمغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة السعودية، مجلة العربية للعلوم الإدارية.
- 11- عثمان يخلف،(2001). علم النفس الصحة والأسس النفسية والسلوكية للصحة، الدوحة، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1
- 12- سلامي باهي (2008). مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.
- 13- منصور مصطفي (2004). مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا المهني والقلق وارتفاع الدم الجوهري رسالة دكتوراه، كلية علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران.
- 14- محمود عطية (2010). ضغوط المراهقين والشباب وكيفية مواجهتها، ط1، مصر، مكتبة الأنجلو المصرية
- 15- نجاة زكي، مديحة عثمان عبد الفضيل، (1998). أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، ع1، م12.
- 16- وليد السيد أحمد خليفة، مراد على عيسى سعد(2008). الضغوط النفسية والتخلف العقلي، الاسكندرية، دار الوفاء.
- 17- يوسف محمد حرب عودة،(1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية

في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة

النجاح الوطنية.

- 18- Folkman S.(1984) . **Personal control and stress and coping process a theoretical analysis**, j.P.S PSYCHOL 46 : 839-852.
- 19- Forrest,S .and Jepson.E.(2006) .**Individual contributory factors in teacher stress the role of achievement striving and occupational connitement**. The British jornal of Educational psychogy 76 : 183-197.
- 20- Lazarus,R.& Folkman,S(1984) .**Stress appraisal and coping**, springer publishing company,Now york :7.
- 21- Moss. R. Tsehacfer (1986) . **j life transitions and crises : A conceptu loverie W. inr. H. Moss(ED), coping with lifcrises : an intgeate Approach**, New York.
- 22- Powell,T.J . and Enrights,J.(1990) . **Anxiety and stress Management**, Routtedg, London.