

فاعلية استخدام مصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان

عبد الله بن علي بن سالم الشبلي

كلية التربية || جامعة صحار || سلطنة عمان

الملخص: هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى ضغوط العمل لدى عينة من المعلمين العمانيين، وتحديد ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي لديهم، ودرجة مساهمتها في تخفيف مستوى ضغوط العمل لديهم، ومعرفة مدى وجود فروق دالة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الدعم الاجتماعي، وتخفيف ضغط العمل لدى عينة البحث تبعاً للمرحلة التعليمية، والنوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتمثلت الأداة في مقياسين هما مقياس الدعم الاجتماعي للمعلم وتكون من (36) مفردة، ومقياس ضغوط العمل للمعلمين وتكون من (38) فقرة. تم تطبيقهما على عينة عشوائية قصدية من (6) مدارس؛ وتمثل مجتمع الدراسة في عدد (291) معلماً ومعلمة؛ منهم (136) معلماً، (155) معلمة بنسبة 3% من مجتمع الدراسة. وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين في بعدي المقياس؛ حيث بلغ المتوسط العام لضغوط العمل (1.77)، بتقدير (كبيرة) أما على مستوى المحاور، فحصلت الضغوط المرتبطة بعملية التعلم والتعليم على متوسط (1.79)، من (3)، بتقدير (كبيرة) تليها الضغوط المرتبطة بالمنهج التنظيمي التربوي بمتوسط (1.74) بتقدير (متوسط). وفيما يتعلق بمقياس الدعم الاجتماعي فقد بلغ المتوسط العام الكلي للدعم الاجتماعي (2.50) بتقدير (مرتفع)؛ فقد حصل الدعم الاجتماعي من الزملاء ومن المشرف التربوي على الرتبة الأولى بمتوسط (2.99)، يليه الدعم من الأسرة بمتوسط (2.98)، ثم الدعم من الأصدقاء بمتوسط (2.01). كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين تبعاً للمرحلة التعليمية، والنوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة. وفي ضوء النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات لزيادة فاعلية الدعم الاجتماعي وتخفيف ضغوط المعلمين في سلطنة عمان، وعموم البلاد العربية.

الكلمات المفتاحية: فاعلية. مصادر الدعم الاجتماعي. ضغوط العمل.

المقدمة:

يعد المعلم الركيزة الأساسية في العملية التربوية والتعليمية؛ لما يقوم به من دور فاعل في الحياة الإنسانية؛ ولتأثيره المباشر على الفرد والمجتمع على حد سواء؛ فلم يعد دوره مقتصرًا على نقل المعرفة؛ بل امتد ليشمل تنمية قدرات الطالب وتعزيز الاتجاهات وتربية العقول تربية صحيحة متوازنة؛ ومن هنا برزت الحاجة إلى السعي نحو تخفيف الضغوط التي قد تعترضه أثناء ممارسته لمهنته التربوية. فالمعلم كغيره من الموظفين أصبح عرضة للكثير من ضغوط العمل على اختلاف أشكالها ومصادرها؛ نتيجة لتعدد أدواره وتعددتها، ومن هنا برزت الحاجة إلى وجود أشخاصاً فاعلين يستطيعون الوقوف إلى جانب المعلم في أوقات الشدة والضيقة، والذين يرتبطون فيما بينهم بروابط المودة والصدقة الحميمة، والاحترام المتبادل، وتقديم المساعدة الاجتماعية بأنواعها الوجدانية، والواقعية؛ ومن بين هؤلاء الأشخاص الذين يستطيعون تقديم الدعم الاجتماعي الأسرة، ورفقاء العمل، والأصدقاء، والمشرف التربوي، ومدير المدرسة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

اتفقت العديد من الدراسات التربوية على أن المعلم العربي يتعرض للعديد من ضغوط العمل نظراً لكثرة تحديات العصر والمتطلبات الوظيفية (قريطع 2016؛ خير الدين 2011؛ الطحايينة وحتاملة 2011؛ تقرير لجنة التحصيل الدراسي 2010).

والمعلم العماني ليس في معزل عن تلك الضغوط؛ باعتباره يقع تحت نفس الظروف التي يتعرض لها المعلم على مستوى الوطن العربي سواء تلك المتعلقة بالمهام الوظيفية التربوية، أو تلك المتعلقة بالتحديات الأسرية ومتطلبات الحياة اليومية، ومما يؤكد شعور الباحث بوجود المشكلة الدراسة قامت بها البراشدي (2006) والتي أجرتها على معلمي التعليم الأساسي بمحافظة الباطنة جنوب سلطنة عمان، وذلك للتعرف على مستوى ضغوط العمل لديهم، والتعرف على ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي لديهم، والتعرف على إسهام مصادر الدعم، والنوع الاجتماعي، والخبرة التعليمية في ضغوط العمل. وتوصلت الدراسة إلى أن عينة الدراسة يعانون من مستوى متوسط من ضغوط العمل، ويتوافر لديهم العديد من مصادر الدعم الاجتماعي، ويعد مصدر دعم الأصدقاء هو الأكثر توافراً لدى عينة الدراسة. كما أشارت النتائج إلى أن العلاقة بين الدعم الاجتماعي من قبل الأسرة، والدعم الاجتماعي من قبل المشرف التربوي، علاقة سالبة. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي في ضغوط العمل.

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة الحالية في ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلم العماني، وتحديد مصادر الدعم الاجتماعي، ودورها في تخفيف تلك الضغوط لدى عينة من المعلمين العمانيين؛ نظراً لكثرة الضغوط التي يتعرض لها المعلم بصفة يومية كالكثافة الطلابية في الفصول، والمشكلات اليومية للطلبة، والمراجعة المستمرة لأولياء الأمور وما يتخللها من حوارات، والزيارات المستمرة من قبل المشرف التربوي، ومدير المدرسة؛ والمشكلات الأسرية ومتطلبات الحياة اليومية، والمشكلات المتعلقة بالنمو المهني والرضا الوظيفي، والتغيرات المتلاحقة التي تتبناها وزارة التربية والتعليم من خلال التطوير المستمر للمنظومة التربوية، ويمكن تحديد المشكلة في الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين؟
- 2- ما ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي لدى المعلمين العمانيين؟
- 3- هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ ؛ بين مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين تبعاً للمرحلة التعليمية، والنوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة؟

فرضيات الدراسة:

- استناداً إلى مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية التالية والتي على ضوءها تم استخلاص النتائج:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل عند مستوى دلالة (0.05).

أهداف الدراسة:

- 1- معرفة مستوى ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين.
- 2- ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي لدى المعلمين العمانيين.
- 3- الوقوف على مدى وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ ؛ بين مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين تبعاً للمرحلة التعليمية، والنوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة.

أهمية الدراسة:

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية؛ نظراً للارتباط المباشر بين مصادر الدعم الاجتماعي والمساهمة في تخفيف مستوى ضغوط العمل لدى المعلمين، ويمكن تحديد أهمية الدراسة في الجوانب الآتية:
1. قد تفيد نتائج الدراسة في لفت نظر القيادات التربوية إلى مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلم العماني أثناء ممارسته لمهنة التعليم، ووضع البرامج والمشاريع الترفهية الهادفة لمواجهتها والحد منها.
 2. من المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في زيادة مهارات المعلمين للاستفادة من مصادر الدعم الاجتماعي كوسائط في تخفيف مستوى ضغوط العمل التي يتعرضون لها.
 3. من المؤمل أن ينعكس تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين في تحسين أدائهم المهني والوظيفي من ناحية، وتحسين جودة التعليم العماني من ناحية أخرى.
 4. يتوقع أن تفيد نتائج الدراسة عموم الباحثين والمهتمين باعتبارها إضافة جديدة للمكتبة العربية، وتفتح آفاقاً لدراسات جديدة مشابهة.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود الآتية:

1. الحدود الموضوعية: التعرف على فاعلية استخدام مصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل.
2. الحدود البشرية: على عينة من المعلمين في محافظة شمال الباطنة.
3. الحدود المكانية: مدارس مديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان.
4. الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في العام الدراسي 2017/2018م.

مصطلحات الدراسة:

- الدعم الاجتماعي لغويًا: مشتقة من الفعل (دَعَمَ) دعم الشيء يدعمه دعماً: مال فأقامه، والدعامة: ما دعمه به، والدعام والدعامة: كالدعامة والدعم: أن يميل الشيء فتدعمه بدعام كما تدعم عروش الكرم ونحوه (ابن منظور، 1993: 407).
- الدعم الاجتماعي اصطلاحاً (Social Support): وتعني "المعرفة القائمة بين المعلم وآخرين يمثلون الشبكة الاجتماعية المؤيدة والمشجعة، والتي يدركها المعلم على أنها يمكن أن تسانده عندما يحتاج إليها بما يخفف الضغوط عنه، وتساعد في التعامل معها، والتخفيف من حدتها" (بخش، 2002: 217).
- مصادر الدعم الاجتماعي وهي: الأسرة، وهو دعم أفراد الأسرة لمساعدة المعلم على حل مشكلاته وهمومه الناشئة عن العمل، والأصدقاء وهو الدعم الاجتماعي من خلال الرفاق والأصدقاء، والذين يكونون عادة من خارج نطاق العمل؛ حيث يشعر المعلم بالراحة من وجودهم إلى جانبه، ويثق فيهم ويعتمد عليهم عندما يكون في محنة أو ضائقة مالية، ويصغي إلى نصائحهم وإرشاداتهم وتجاربهم الشخصية. والمشرف التربوي الذي يعمل على إيجاد الحلول التربوية الإجرائية للتحديات التي قد تعترض المعلم أثناء مسيرة حياته المهنية، وتعزيزه المستمر للمعلم لإبراز مكنوناته الداخلية وتنميتها بما يحقق له التوازن والتوافق النفسي، مما يترتب عليه رفع الروح المعنوية للمعلم، ويزيد من الدافعية والإنجاز. وزملاء العمل؛ حيث تكون بينهم اهتمامات مشتركة، ويتعاونون فيما بينهم لإيجاد الحلول التربوية للتحديات التي قد تواجههم أثناء سير العملية التربوية.
- ويمكن تحديد مفهوم الدعم الاجتماعي إجرائياً بأنه: الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من المعلمين على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

- **ضغوط العمل لغوياً:** اشتقت كلمة ضغط من الفعل "ضَغَطَ" الذي يعرف في العلوم الإنسانية بمعنى القهر والضييق والشدة، ويختلف معنى الضغط من مجال علمي وعملي آخر، حيث أن الضغط لم يعرف بمعنى لغوي ثابت، بل تغير معناه مع الظروف والأحداث التي عاشها الإنسان عبر الزمن (شفيق، 2010: 66)
- **ضغوط العمل اصطلاحاً (Job Stress):** استجابة المعلم لمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن ينشأ عنها تأثيرات جسمية ونفسية؛ بحيث تدفع الشخص الذي يقع تحت وطأة الضغط إلى الانحراف عن أدائه الطبيعي، وبالتالي التأثير سلباً على مجمل نشاطاته الفردية والاجتماعية، وكذلك على مستوى عطائه في التدريس (خليفات والزعول، 2003: 65). وهذه الضغوط قد تكون مرتبطة بمعتقداته حول عمليتي التعلم والتعليم، أو مرتبطة بالمناخ التنظيمي التربوي الذي يعيش فيه (Jarvis, 2002:139). وهي معتقدات المعلم حول عمليتي التعلم والتعليم، وطبيعة مهنة التدريس، كما تتضمن الجوانب المتعلقة بميوله واتجاهاته، وقيمه ومعتقداته، وخبراته السابقة، ومفهومه للقدرة وتقييمه لنفسه، وقدرته على التحكم والتأثير في إدارة الصف وعملية التدريس، والتعامل مع الطلبة، أو مرتبطة بالمناخ التنظيمي التربوي الذي يعيش فيه ويتعامل معه، كما يشير إلى الظروف الاجتماعية والبيئية، والتعليمية التي ترتبط بعمليتي التعلم والتعليم، والتي تشمل العلاقات التبادلية التفاعلية الهيئتين الإدارية والتدريسية، بالإضافة إلى البيئة المادية كقلة توفر المعلومات الكافية حول التطورات التربوية، والأنظمة التربوية المستحدثة.
- ويمكن تحديد مفهوم ضغوط العمل إجرائياً بأنها: الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من المعلمين على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة:

أولاً: الإطار النظري:

يعتبر مفهوم الدعم الاجتماعي من المفاهيم التي لقيت اهتماماً كبيراً ليس في ميدان علم النفس التربوي فحسب؛ بل في ميادين علم النفس الإرشادي والعيادي، وعلم النفس الاجتماعي، وعلم النفس الصناعي، ويشير ملكوش (2000: 22) إلى أن "فكرة تأثير الجماعة على الاتجاهات والسلوكيات معروفة جيداً، فعلى سبيل المثال ازدهرت في الأربعينيات والخمسينيات من القرن الماضي نظرية الجماعة المرجعية Reference Group التي كان هدفها تقرير كيفية قيام الفرد باتخاذ قيم الأفراد والجماعات ومعاييرهم كإطار مرجعي مقارنة يتم من خلاله تشكيل الاتجاهات والسلوكيات".

وتفترض هذه النظرية أن الناس يختارون أناساً مثلهم للمقارنة حيث تكون المعلومات عن الناس الذين يشبهونهم أكثر فائدة للذات، وتظهر أهمية الدعم الاجتماعي في العمل؛ من حيث إسهامها في التخفيف من مصادر الضغوط التي تنعكس على مشاعر الفرد، وتؤدي به إلى الإجهاد العصبي. "كما أن الدعم الاجتماعي يقلل من مؤثرات الضغط عن طريق زيادة قدرة الفرد على التوافق معها" (علي، 1997). وذلك من خلال الاستفادة من الإمكانيات الفعلية والمدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد، والتي تمكنه من استغلالها في التخفيف من الضغوط التي قد تصيبه أثناء حياته اليومية، ويتزود الفرد بالدعم الاجتماعي من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين يرتبطون بروابط اجتماعية فيما بينهم، وتضم شبكة العلاقات الاجتماعية الأسرة، وزملاء العمل، والأصدقاء؛ حيث يتكون مفهوم الدعم الاجتماعي من عنصرين أساسيين أولهما: إدراك الفرد بأن لديه العدد

الكافي من الأشخاص في حياته يمكنه الرجوع إليهم عند الحاجة. وثانيهما وجود الدرجة الكافية من الرضا لدى الفرد حول الدعم المتاح له، واعتقاده بكفايته.

وظائف الدعم الاجتماعي:

تبرز أهمية الدعم الاجتماعي في عدد المحاولات التي يقوم بها الفرد للبحث عن من يسانده في محنته، ويمده بالتوجيه والإرشاد للتعامل مع الأحداث، وإيجاد العون والمساندة لمواجهة هذه الأحداث المتلاحقة في العصر الحديث على اختلاف أنواعها ومصادرها بصورة أكثر إيجابية. فالدعم الاجتماعي يقوم بوظيفتين أساسيتين لهما علاقة بالضغوط الوظيفية؛ الأولى: هي الوظيفة الوقائية ضد التأثيرات السلبية للضغوط على الصحة، والثانية: هي الوظيفة العلاجية للدعم الحقيقي حينما يقع الفرد تحت ضغط معين؛ فالدعم الاجتماعي يعتبر متغيراً وسيطاً بين الضغوط والصحة النفسية، فالدعم الذي يتلقاه الفرد من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية التي تربطه بالآخرين كالأُسرة والأصدقاء وزملاء العمل أو المدرسة أو في الحي الذي يقطن فيه، أو في النادي تقوم بدور كبير في خفض الأثر السلبي للأحداث والمواقف السيئة التي يتعرض لها الإنسان:

1- الوظيفة الوقائية: يؤدي الدعم الاجتماعي المستمر الذي يتلقاه الفرد من الآخرين إلى خفض مستويات ضغوط العمل، وقد أشار روسيل والتماير وفيلزين (Russel, Altmaier & Velzen, 1987) إلى أن الدعم الاجتماعي وإتاحة علاقات اجتماعية مرضية وتتميز بالحب والود والثقة، تعمل كحواجز ومصدات ضد التأثير السلبي لضغوط الحياة على الصحة النفسية، كما أشار بوركي، وجرينجلاس (Burke & Greenglass, 1993) إلى وجود علاقة سالبة بين حجم الدعم الاجتماعي وضغوط الحياة، وأن انخفاض حجم الدعم الاجتماعي، وزيادة ضغوط الحياة يؤثران على الصحة النفسية. وعلى ذلك فإن الشخص المرتبط بعلاقات اجتماعية وطيدة سوف تؤدي به إلى الشعور بالراحة النفسية والرضا الوظيفي.

2- الوظيفة العلاجية: يلعب الدعم الاجتماعي دوراً هاماً في خفض مستوى الضغوط اليومية لدى الأفراد الذين يقعون تحت ضغوط مرتفعة؛ حيث يقومون بطلب المساعدة ممن يثقون بهم كأحد أفراد الأسرة، أو الأصدقاء، أو زملاء العمل. وعلى الرغم من التأثير الإيجابي للدعم الاجتماعي في خفض الضغوط الواقعة على الفرد؛ "إلا أن زيادة مستوى الضغوط تؤثر بشكل سلبي على الدعم الاجتماعي؛ وخاصة وأن الداعمين الاجتماعيين يحاولون الابتعاد عن الأفراد الذين يقعون تحت ضغوط عالية" (Cecil & Forman, 1990).

ويشير علي (1997) إلى أن التأثير السلبي للضغوط على إدراك الدعم الاجتماعي يرجع إلى أن:

- الضغوط تشكل مزاجاً سلبياً قد يجعل الآخرين يبدو أقل جاذبية وإيجابية.
- الظروف الضاغطة على العمل قد تنقص الانتماء الواقعي مع الآخرين بسبب الخوف من الظهور بطريقة غير مرغوب فيها.

دور الدعم الاجتماعي في أساليب مواجهة ضغوط الحياة اليومية:

يمكن للفرد الاستفادة من الدعم الاجتماعي المقدم له من الآخرين في مواجهة ضغوط الحياة اليومية في جوانب عدة منها (علي، 1997)، و(ملكوش، 2000)، و(Burke & Greenglass, 1993):

- 1- قدرته على الاستفادة من الأحداث التي تمر به في حياته المعاصرة وتصحيح مساره، وخاصة تلك المتعلقة بالمستقبل من خلال إعادة النظر في الأهداف التي خطط لها في حياته من خلال التفكير المنطقي المتأن، وتوقع الأحداث التي يمكن أن تقع له وكيفية مواجهتها.

- 2- التفات الفرد إلى اتجاهات وأنشطة أخرى؛ فالدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد يؤدي به إلى إعادة تنظيم حياته من جديد بعد الأحداث الصادمة التي مر بها، والتفكير في الأشياء الجديدة، وإيجاد عنصر فكاهي فيها من خلال الاهتمام بأمور أخرى يقضي معها وقتاً ممتعاً ومفيداً ومسلياً في ذات الوقت. ويشير نورويتش ودانيلس (Norwich & Daniels, 1997) إلى أن الدعم الاجتماعي الذي يسوده الحب والدفء العاطفي من الأسرة، أو بيئة العمل يعد مصدراً للوقاية من الآثار السلبية الناجمة عن أحداث الحياة الضاغطة، تساعد الفرد على نسيان الخبرات المؤلمة، ويعيد تكيفه مع عمله.
- 3- العلاقات الاجتماعية؛ وذلك من خلال إيجاد متنفس عن الأحداث التي مر بها الفرد في توطيد علاقته بالآخرين، والاهتمام المستمر بتجديد العلاقات القديمة مع الأصدقاء القدامى، مع تكوين علاقات جديدة، مع حرصه المستمر على صلة الأرحام، وبقية أفراد الأسرة؛ كي ينسى الذكريات بهذه الأحداث الصادمة في حياته. إن الدعم الاجتماعي المقدم من أفراد الأسرة، والرفاق، وزملاء العمل سوف يقضي إلى تقوية شخصية الفرد؛ وجعلها شديدة القدرة على التكيف البناء مع أحداث الحياة الضاغطة؛ وينتج نمطاً من الشخصية شديدة الاحتمال تستطيع أن تقاوم أحداث الحياة الضاغطة حتى لا تقع فريسة للإضرابات النفسية. ولقد حدد جريفت، وستبتو، وكروبلي (Griffith, Steptoe, Cropley, 1999) خصائص محددة لهذا النمط من الشخصية يستطيع أن يواجه ويقاوم أحداث الحياة الضاغطة، وهي:
 - القدرة على الالتزام: الذي يؤدي إلى النجاح في العمل، وإلى سرعة الإنجاز، والترقي والتفاعل الإيجابي في توطيد علاقات ودية مع زملاء العمل ومع الأهل والجيران، لنسيان الخبرات السالبة التي تحكمها أحداث الحياة الضاغطة.
 - التحدي: وهذه الخاصية تساعد العاملين على التكيف السريع في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، وتؤدي إلى تولد مشاعر التفاؤل في تقبل الخبرات الجديدة.
 - التحكم: ويتمثل في قدرة الفرد على التحكم في الظروف الاجتماعية الخارجية، وفي الظروف الشخصية التي تواجهه حتى يحتفظ بالاتزان الانفعالي، ويتمثل بالصحة النفسية.
- 4- تنمية الكفاءة الذاتية: ويتم ذلك من خلال قيام الفرد بتكريس جهده في إنجاز الأعمال والمشروعات الجديدة التي ترضي طموحاته، وتطرد عنه الأفكار السالبة؛ ليشعر بالكفاءة والرضا عن الذات. وبالمقابل فإنه يستطيع التغلب على مشكلاته مع قدرته على مواجهتها؛ والتكيف الفاعل مع أحداث الحياة الضاغطة، ويكون هذا من خلال الدعم الاجتماعي المستمر من داخل الأسرة التي ينتهي إليها الفرد، أو في بيئة العمل، "والتي تتمثل في إحساسه بالقبول والقيمة والكفاية، وهذه تعد من الخصائص الشخصية التي تدفعه إلى النجاح في العمل لإرضاء طموحاته، واكتساب الرضا عن الذات" (Jarvis, 2002).

ضغوط العمل لدى المعلمين:

حاول علماء النفس تحديد المقصود بضغوط العمل بصورة جلية؛ وإجمالاً فهم يشيرون إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملاءمة بين الفرد ووظيفته؛ مما يحدث تأثيراً داخلياً يوجد حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد؛ وذلك لأن لخصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور هام في إحداث ضغوط العمل والإحساس بها، ومن ثم يمكننا تعريف ضغوط العمل التجربة الذاتية للفرد تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لديه؛ نتيجة للعوامل البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد أو الفرد نفسه. وعلى ذلك يمكن تقسيم مصادر ضغوط العمل إلى قسمين أساسيين: الأول يتعلق بالمتطلبات الوظيفية والتي تؤثر بصورة مباشرة في استثارة

استجابات التحكم والتوجيه من قبل العاملين، والثاني 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.

ومهما يكن فإن التفاعل بين الفرد وما يمتلكه من خصائص، وبيئته ومكوناتها؛ يؤدي إلى عدم التوافق بين الفرد ومهنته. وبذلك تكون الضغوط تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، وتنتج عن عوامل في المنظمة التي يعمل بها الفرد أو عن عوامل ذاتية لدى الفرد نفسه. ويؤكد أبو طالب (2000) على أن قلة استجابة الفرد لمتطلبات الحياة، وعدم قدرته على التعايش والتفاعل مع البيئة؛ يتسبب في ظهور حالة من الشعور السلبي وتهديد الذات؛ لشعوره بأن استجابته غير كافية أو ملائمة، وهذا يولد حالة من القلق أو الغضب أو الاكتئاب. ومن خلال تتبع العلاقة بين العوامل المسببة للضغوط المهنية المختلفة، وآثارها على العمل وتأثير الصفات الشخصية على هذه العلاقة؛ يمكن عزوها لمصدرين أساسيين من المصادر الضاغطة (السمادوني، والريبعة 1998):

أولاً: ضغوط تتعلق بطبيعة العمل وبيئته، ودور العاملين فيها ومن بينها:

- أ- ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: وتشمل عوامل مثل الضوضاء ودرجات الحرارة والتلوث بأنواعه، وبيئة العمل.
- ب- ضغوط فردية: وتتمثل في صراع الدور وغموضه الذي يقوم به الفرد في المنظمة، وعبء العمل الزائد، وطبيعة المهنة.
- ج- ضغوط اجتماعية: وتتمثل في ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل والمرؤوسين والرؤساء.
- د- ضغوط تنظيمية: وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي (مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم) وقلة وجود سياسات محددة؛ أو خطط استراتيجية واضحة.

ثانياً: ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية للفرد، وتتمثل في الصفات الذهنية والعاطفية والجسمية (نمط الشخصية ومركز التحكم وقدرات وحاجات الفرد)، وأيضا الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل الضغوط (العبد القادر، والمير 1996).

وقد طور السمادوني (1994) أنموذجا للضغوط العملية لمعلم التربية الخاصة يشتمل على المصادر الضاغطة لتلك المهنة والمؤدية للشعور بالإرهاك؛ إضافة إلى الآثار السلبية المترتبة على 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 الطلبة 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 والنوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة.

وهناك من يقسم ضغوط العمل إلى نوعين هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية؛ ويقصد بالضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المعتدلة التي تؤدي إلى ردود فعل إيجابية لدى الفرد؛ كمشاعر الإنجاز والفخر والتغلب على التحديات المختلفة؛ فالضغوط الإيجابية هي تلك الضغوط اللازمة لتحسين الأداء، وخاصة في ظل ضغوط العمل؛ ذلك أن المشاعر الإيجابية التي يشعر بها الفرد تعتبر قوى إيجابية تثير مشاعر الإنجاز وتشجع على الأداء المتميز. أما

الضغوط السلبية فيشعر بها من يفشل في تحقيق ما يقوم به؛ ويصاحب الضغط السلبي مشاعر عدم الأمان والضعف والاكئاب (Brimm,1983).

مصادر ضغوط العمل: من خلال تتبع الدراسات التي تناولت مصادر ضغوط العمل لدى المعلمين؛ يلاحظ أنها قد قسمتها إلى قسمين أساسيين:

- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد: ذلك أن شخصية الفرد لها دورها في تحديد مستوى معاناته من المواقف اليومية الضاغطة، وردود فعله تجاهها؛ فنمط شخصية المعلم تحدد التزامه في العمل وميله، ومدى نشاطه وفاعليته وطموحاته، وصبره وتوتره إزاء المواقف الضاغطة. كما أن عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته، وبين متطلبات العمل، عاملاً بارزاً في تحديد مستوى معاناته من المواقف الضاغطة؛ وكلما زادت قدرات توافق المعلم وحاجاته مع متطلبات الوظيفة التي يمارسها كلما قلت معاناته من مواقف العمل الضاغطة. ويشير عيسى (1995) إلى أن المعلمين الذين يمتلكون مهارة أكبر في أداء مهامهم التدريسية هم أقل تأثراً للمواقف الضاغطة التي تحدثها مواجهات العمل المتغيرة؛ أما المعلمون الذين يشعرون بالحاجة الملحة للأمن الوظيفي فهم أقل احتمالاً لتلك المواقف التي يتعرضون لها.

ويعد الصراع من بين أحد المصادر الضاغطة على المعلم عندما ممارسته لمهام عمله الوظيفية؛ حيث ينظر إلى الصراع باعتباره الوضع الناجم عن إثارة دافعين معاً وبنفس الوقت، بحيث لا يمكن إشباعهما في آن واحد مما يؤدي إلى مشاعر غير سارة وتجعل الفرد يشعر أنه متردد وغير متأكد من الأمور؛ ويمكن تقسيم الصراع إلى أربعة أقسام (ملحم، 1994):

- 1- صراع الإقدام- الإقدام: ويتمثل في رغبة الفرد في تحقيق دافعين مرغوب فيهما، ولا يمكنه تحقيقهما معاً.
- 2- صراع الإحجام- الإحجام: ويشير إلى رغبة الفرد في تجنب موقفين كلاهما غير مرغوب فيه، ولكنه لا يستطيع تجنبهما معاً.
- 3- صراع الإقدام- الإحجام: ويمثل رغبة الفرد في تحقيق دافع معين وتجنب ما يترتب عليه من مخاطر في الوقت نفسه.
- 4- صراع الإقدام- الإحجام المزدوج: ويشير على أن هناك عدة عوامل تؤثر في الرغبة في الإحجام.

- مصادر ضغوط العمل البيئية والتنظيمية: يعد محيط العمل والتغيرات المستمرة ذات العلاقة بتطوير العمل وتحديثه من بين المصادر الضاغطة على المعلمين أثناء عملهم. ويعتبر غموض الدور مصدراً رئيساً لضغوط العمل؛ فقد يعاني المعلم من نقص المعلومات وعدم توافرها، والتي يحتاجها بصورة مستمرة أثناء العمل؛ كالمعلومات والبيانات والإحصاءات اللازمة لتنفيذ الدروس اليومية؛ إلى جانب التطوير المستمرة للمنظومة التربوية؛ والذي يفترض مواكبته بتحديث أوعية المعلومات ومصادرها في غرف مصادر التعلم؛ وفي هذه الحال لا يستطيع المعلم تحقيق الأهداف المراد تحقيقها من المنهج الدراسي؛ وهو ما يعني تأثير ذلك بصورة مباشرة على المعلمين مما يزيد من معاناتهم النفسية.

كما أن المهام الوظيفية لمهنة التعليم تختلف عن بعض الوظائف؛ فقد يضطر المعلم لساعات طويلة للبحث عن المعلومات، ووسائلها المعينة والأدوات اللازمة؛ وهذا يعني عدم قيامه بواجباته الأسرية كأب وكزوج؛ كما لا يستطيع توفير الحد الأدنى لتحقيق العلاقات والروابط الاجتماعية. وقد بينت بعض الدراسات ازدياد عدد ضربات القلب في الفترات التي يتعرض فيها المعلم لصراع الدور أثناء قيامه بعمله اليومي (بسطا، 1990).

إن قيام المعلم بمهام متعددة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد؛ أو يقوم بأعمال تتطلب مهارات وقدرات عالية لا يمتلكها كتحميل نتائج الامتحانات، وصياغتها وفقاً للمعايير الخاصة بصياغة الورقة الامتحانية دون إعداد وتدريب سابقين، والقيام ببحوث ودراسات علمية، أو تنفيذ دورات تدريبية وورش عمل، فإنه سوف يعاني من ضغوط عالية المستوى؛ يترتب عليه ظهور عدد من أعراض الضغط. وبالمقابل فإن المعلمين الذين يتمتعون بقدر عالٍ من القدرات والإمكانات والملكات، ولا يجدون العمل الذي يحقق لهم توظيف تلك الإمكانيات والقدرات والطاقات المكنونة؛ فيسيكونون أكثر عرضة للشعور بالملل والكآبة، وظهور التذمر والشكوى منهم؛ وازدياد مستوى التوتر والانزعاج، والتغيب عن المدرسة.

ثانياً/ الدراسات السابقة (Previous Studies):

الدراسات العربية (Arabic studies):

أجرى قريطع (2017) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الضغوط النفسية لدى المعلمين وعلاقتها بالرضا عن الحياة، والتحقق من وجود فروق بين متوسطات الضغوط النفسية في ضوء متغيرات النوع الاجتماعي والخبرة، والحالة الاجتماعية، وهدفت أيضاً إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا عن الحياة لدى عينة الدراسة. وتمثلت عينة الدراسة في (370) معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً من المدارس التابعة لمديرية التربية والتعليم اللواء البادية الشمالية الغربية. وأظهرت النتائج وجود مستوى متوسط من الضغوط النفسية لدى المعلمين؛ حيث أشارت النتائج إلى أن الضغوط النفسية لدى الذكور أعلى من الإناث، ولدى ذوي الخبرة القصيرة أعلى من ذوي الخبرة المتوسطة والطويلة. ولم تظهر النتائج فروق دالة إحصائية في الضغوط النفسية تعزى للحالة الاجتماعية. كما أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية دالة إحصائية بين الضغوط النفسية لدى المعلمين، والرضا عن الحياة.

وهدفت دراسة الجدوع (2013) إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة عمان، وقد تكونت الدراسة من (170) معلم ومعلمة. وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى المعلمين عينة الدراسة مرتفعة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل تبعاً لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية، والخبرة).

وهدفت دراسة الطحائية، وحتاملة (2012) إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي التربية الرياضية في محافظة الزرقاء، وعلاقتها برغبة المعلمين في البحث عن وظيفة أخرى. وتمثلت عينة الدراسة في (96) معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً. وأسفرت النتائج إلى أن مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي التربية الرياضية كان مرتفعاً، ومن أهم تلك الضغوط: الراتب الشهري، والمكافآت، التعامل مع الطلبة، العلاقة مع الإدارة، العلاقة مع الزملاء، الإمكانيات المادية، العوامل المتعلقة بالإشراف التربوي. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين رغبة المعلم بترك التدريس والضغوط المهنية التي يواجهها، خاصة فيما يتعلق بالراتب الشهري، والتعامل مع الطلبة. وأجرى الهنداوي (2011) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين مصادر الدعم الاجتماعي المختلفة (الأُسرة، الأقارب، الأصدقاء، مؤسسات المجتمع) ومستوى الرضا عن أبعاد جودة الحياة وهي: (الحياة الأسرية، الصحة العامة، الجودة النفسية، العلاقات، شغل الوقت وإدارته، الدور الاجتماعي، الجودة المهنية، الحياة الزوجية) لدى المعاقين حركياً بمحافظة غزة. اختار الباحث عينته عشوائياً وتمثلت في (201) معاقاً ومعاقة. وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدعم الاجتماعي بأبعاده ودرجته الكلية، والرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً.

وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن جودة الحياة باختلاف مصادر الدعم الاجتماعي (منخفض- مرتفع) لدى المعاقين حركياً عين الدراسة.

وأُسفرت دراسة حمايدة (2011) التي استهدفت الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس التابعة لمديريات التربية والتعليم في الأردن والمشكلات الناجمة عنها إلى نتائج عدة منها أن ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الثانوية كانت مرتفعة بشكل عام؛ حيث كان التعب والإرهاق الجسدي من أكثر المشكلات والتحديات التي تواجه المعلمين. كما أشارت الدراسة إلى ضغوط العمل المتمثلة في مشكلة الإخفاق في الحياة، وقلة النوم، وضعف عضلة القلب كانت الأقل تأثيراً على عينة البحث. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح المعلمين الذكور، وكذلك لمتغير الخبرة لصالح المعلمين ضمن فئة الخبرة المتوسطة (5- 10) سنوات.

كما استهدفت دراسة الزعبي، والكريديس (2010) التعرف على مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل لدى العاملين في مراكز الدوائر الحكومية بمحافظة جدة. حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد الدعم التنظيمي في ضغوط العمل بنسبة تباين (62%)، وتأثير لأبعاد الدعم الاجتماعي بنسبة تباين (59%) من التباين العام في مقياس ضغوط العمل. وأشارت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لأبعاد الدعم التنظيمي تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، العمر، والحالة الاجتماعية، والخبرة، والمستوى الوظيفي). وكذلك أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لأبعاد الدعم الاجتماعي تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، والعمر، والحالة الاجتماعية، والخبرة، والمستوى الوظيفي).

واستهدفت الدراسة التي قامت بها البراشدي (2006) وهدفت للتعرف على مستوى ضغوط العمل لديهم، والتعرف على ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي لديهم، والتعرف على إسهام مصادر الدعم، والنوع الاجتماعي، والخبرة التعليمية في ضغوط العمل. والتي أجرتها على معلمي التعليم الأساسي بمحافظة جنوب الباطنة بسلطنة عمان، وتوصلت الدراسة إلى أن عينة الدراسة يعانون من مستوى متوسط من ضغوط العمل، ويتوافر لديهم العديد من مصادر الدعم الاجتماعي، ويعد مصدر دعم الأصدقاء هو الأكثر توافراً لدى عينة الدراسة. كما أشارت النتائج إلى أن العلاقة بين الدعم الاجتماعي من قبل الأسرة، والدعم الاجتماعي من قبل المشرف التربوي، علاقة سالبة. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي في ضغوط العمل.

الدراسات الأجنبية (Foreign Studies):

ذكرت رونا فلوريا، وردو فلوريا (Ramona FLOREA, Radu FLOREA, 2016) وهدفت هذه الدراسة إلى تقصي آثار ضغط العمل على مستوى الفرد والتنظيم، وتحليل التطور، والمفاهيم المختلفة لضغوط العمل على مر العصور، والعوامل المسببة لها، والأضرار التي قد تسببها ضغوط العمل على الأفراد مثل (ردود الأفعال الفسيولوجية، والنفسية، والمعرفية، والسلوكية). حيث تتكون إدارة الضغوط من سلسلة من الإجراءات، والتدابير التي يتم اتخاذها لتقليل والحد من آثار ضغط العمل، والإجهاد الناتج عنها للأفراد وللتنظيم على حد سواء. وبينت نتائجها أن ضغوط العمل أصبحت من أمراض العصر؛ حيث تعد ثاني أكبر تحديات العمل للموظفين. حيث تشير الإحصاءات الحديثة إلى أن أكثر من 28% من العاملين في دول الاتحاد الأوروبي يعانون من ضغوط العمل؛ وإن تأثير هذه الضغوط تنعكس على المؤسسات وعلى الاقتصاد الوطني بشكل عام.

وفي دراسة قام بها بوش (Bush, 2010) هدفت إلى التعرف على التحديات والضغوط التي تواجه معلمي التربية الخاصة في ولاية واشنطن، حيث تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية مكونة من (19) معلماً ومعلمة تم

اختيارهم من (13) مدرسة موزعين على مدارس المدينة والريف. وأظهرت النتائج إلى أن التعب والإرهاق من أكثر التحديات التي تواجه معلمي التربية الخاصة، كما أشارت النتائج إلى أن بقاء معلمي التربية الخاصة في نفس المهنة لا يزيد عن ست سنوات ونصف كحد أقصى؛ وذلك لتضارب القيم والدافعية لدى معلمي التربية الخاصة عينة الدراسة.

وأجرت جونز (Joens,2011) دراسة بهدف التعرف على أسباب بقاء معلمي التربية الخاصة في عملهم واتباع أسلوب المقابلات الشخصية كوسيلة لجمع البيانات من عينة الدراسة، والتي أمضت أكثر من (6) سنوات في مجال تدريس الطلبة ذوي الاضطرابات الانفعالية والسلوكية. وتكونت عينة الدراسة من (16) معلماً ومعلمة على مستوى الولايات المتحدة الأمريكية. وأشار أفراد عينة الدراسة إلى أهمية التوافق بين سماتهم الشخصية، ومتطلبات العمل، وأهمية تقديم الدعم المناسب للمعلمين الجدد، والاهتمام بتطوير مهارات المعلمين الشخصية؛ ليسهل التعامل مع متطلبات تدريس الطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة.

تعليق على الدراسات السابقة:

يستنتج الباحث من تحليل الدراسات السابقة أن معظم الدراسات قد أكدت على أن الدعم الاجتماعي من الأصدقاء وزملاء العمل من أكثر مصادر الدعم الاجتماعي التي يلجأ إليها المعلمون للتخفيف من حدة الضغوط التي يعانون منها أثناء العمل، واختلفت الدراسات في تحديد مدى مساهمة الدعم الاجتماعي من المشرف التربوي، وكما توصلت أغلب الدراسات إلى أن مصادر الدعم الاجتماعي بمختلف مصادرها تعمل على التخفيف من حدة ضغوط العمل، كما أكدت تلك الدراسات على أهمية تقديم الدعم المعنوي للعاملين في الحقل التربوي للتغلب على الضغوط الجسدية والمادية التي قد يتعرضون لها عند ممارستهم لمهامهم الوظيفية.

3- منهجية وإجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة، وأهدافها، وطبيعة تساؤلاتها، فإن الدراسة الحالية استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعنى بوصف الظاهرة على أساس تحديد خصائصها الظاهرة، ووصف طبيعتها، ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها؛ بهدف التحليل والتفسير لهذه البيانات واستخلاص النتائج منها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين الحكوميين العاملين في محافظة شمال الباطنة التعليمية بسلطنة عمان، والموزعين على (174) مدرسة؛ حيث بلغ إجمالي عدد المعلمين (9687) معلماً ومعلمة؛ منهم (3324) من المعلمين الذكور، و(6363) من المعلمات؛ موزعين على ست ولايات (شناص، ولوى، وصحار، وصحم، والخابورة، والسويق)؛ وفقاً لإحصاءات وزارة التربية والتعليم للعام الدراسي 2017/2018م.

كما تم اختيار عينة عشوائية طبقية من المعلمين؛ وذلك من خلال اختيار عينة عشوائية قصدية لتناسب محددات الدراسة وفقاً للمرحلة التعليمية؛ نظراً لأن كل مرحلة دراسية لها مدارسها؛ حيث أخذت العينة من متغير المرحلة التعليمية بنسبة مئوية مقدارها 20%؛ حيث بلغ عدد مدارس الصفوف من 1-4 (44) مدرسة؛ وبلغ عدد مدارس الصفوف من 5-10 (108) مدرسة، وبلغ عدد مدارس الصفين 11-12 (22) مدرسة، والجدول (1)، يوضح عينة الدراسة:

الجدول (1) التحليل الوصفي للمعلومات الأساسية لأفراد عينة الدراسة

بيانات أساسية	المتغيرات	عدد المعلمين	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	136	46,7%
	أنثى	155	53%
المؤهل العلمي	دبلوم	26	0,089%
	بكالوريوس	262	90%
	ماجستير فما فوق	3	0,01%

من الجدول (1) يلاحظ أن العينة تكونت من (3) مدارس من مدارس الذكور، و(3) مدارس من مدارس الإناث؛ حيث اختيرت تلك المدارس لتكون عينة الدراسة بطريقة عشوائية قصدية لتناسب مع محددات الدراسة؛ كما بلغ عدد أفراد الدراسة وفقاً للنوع الاجتماعي من المعلمين (136) معلماً، ومن الإناث (155) معلمة بنسبة مئوية بلغت 3% من أفراد عينة الدراسة، وبذلك يكون إجمالي عدد أفراد عينة الدراسة (291) فرداً. كما تم توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الدراسي.

أداتا الدراسة:

تم استخدام مقياسين في هذه الدراسة هما، مقياس الدعم الاجتماعي للمعلمين، ومقياس ضغوط العمل للمعلمين؛ حيث تم الرجوع لبناء هذين المقياسين للعديد من الدراسات، وذلك على النحو الآتي:
أولاً: مقياس الدعم الاجتماعي للمعلمين: تم بناء وتطوير هذا المقياس بالرجوع إلى الدراسات ذات العلاقة بالدراسة الحالية (Schonfeld, 2001)، و(الربيع، 2007)، ويتكون المقياس في صورته النهائية من (36) مفردة، موزعة على مقياس ليكرت الثلاثي (ينطبق، غير متأكد، لا ينطبق)؛ حيث توزعت الفقرات تحت أربعة محاور كما يوضحها جدول (2)

الجدول (2) توزيع مفردات مقياس الدعم الاجتماعي في صورته النهائية على الأبعاد الأربعة، وعدد الفقرات لكل منها، واتجاهها

رقم البعد	أبعاد المقياس (مصادر الدعم)	عدد المفردات	أرقام المفردات بالمقياس واتجاهها
الأول	الأسرة	8	المفردات الموجبة: 2، 4، 6، 8 المفردات السالبة: 1، 3، 5، 7
الثاني	الأصدقاء	8	المفردات الموجبة: 9، 10، 12، 13، 14، 16 المفردات السالبة: 11، 15
الثالث	المشرف التربوي	11	المفردات الموجبة: 17، 18، 19، 20، 21، 23، 24، 25، 27 المفردات السالبة: 22، 26
الرابع	الزملاء	9	المفردات الموجبة: 28، 29، 36، 34، 33، 32، 30 المفردات السالبة: 31، 35
	المجموع	36	

ثانياً: مقياس ضغوط العمل للمعلمين:

تم تصميم المقياس بالاستفادة من دراسة (محمد، 1999)، ودراسة (Jarvis, 2002) في تقسيم أبعاد المقياس، ويتكون المقياس في صورته النهائية من (38) فقرة، موزعة على مقياس ليكرت الثلاثي المتدرج (ينطبق، غير متأكد، لا ينطبق)؛ ويتضمن الجزء الخاص بإجراءات الدراسة، وصفاً لطريقة بناء المقياس، وطريقة حساب الصدق، والثبات، ويضم المقياس بعددين كما تم توضيحهما في جدول (3):

الجدول (3) توزيع مفردات مقياس ضغوط العمل في صورته النهائية على البعدين، وعدد المفردات المدرجة تحت كل منهما واتجاهها

رقم البعد	أبعاد المقياس (جهة الضغوط)	عدد المفردات	أرقام المفردات بالمقياس واتجاهها	
			المفردات الموجبة	المفردات السالبة
الأول	ضغوط العمل المرتبطة بالمعتقدات حول عمليتي التعلم والتعليم	20	14، 16، 18، 20، 10، 12	7، 8، 9، 11، 13، 15، 17، 19، 1، 2، 3، 4، 5، 6
الثاني	ضغوط العمل المرتبطة بالمناخ التنظيبي التربوي	18	30، 32، 34، 36، 28	37، 38، 27، 29، 31، 33، 35، 21، 22، 23، 24، 25، 26
	المجموع	38	11	27

اختباري الصدق والثبات للمقياسين:

أولاً: مقياس الدعم الاجتماعي للمعلمين:

صدق المقياس:

تكون المقياس الدعم الاجتماعي في صورته الأولية من (36) مفردة، ومقياس ضغوط العمل من (38) مفردة، وقد تم التأكد من صدق أداتي الدراسة بطريقة الصدق الظاهري (صدق المحكمين)؛ وذلك من خلال عرضها على (6) محكمين ممن يحملون درجة الدكتوراه في قسم علم النفس، وطلب من المحكمين مراجعة الدقة اللغوية للمفردات، ومدى ملاءمة كل مفردة للبعد الذي تنتهي إليه، ومدى ملاءمة المفردة للمقياس؛ حيث يتم اختيار أحد ثلاثة بدائل وهي: (مناسبة، غير مناسبة، تحتاج إلى تعديل مع ذكر التعديل المقترح)، ومن خلال الآراء والمقترحات التي تم الحصول عليها من المحكمين تم تعديل المفردات التي احتاجت إلى تعديل، حيث حصلت جميع الفقرات وفقاً لأبعادها على اتفاق المحكمين بنسبة بلغت 100%

ثبات أدوات الدراسة:

للتأكد من ثبات أداتي الدراسة تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وذلك بتطبيق المقياس المكون من (36) مفردة، على عينة مستقلة من خارج أفراد عينة الدراسة مكونة من (80) معلماً ومعلمة. وقد بلغ معامل الثبات لمقياس الدعم الاجتماعي للمعلمين (0.83)، كما هو مبين في جدول (4):

جدول (4) ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لمقياس الدعم الاجتماعي للمعلمين

م	العامل	كرونباخ ألفا
1	الأسرة	0.85
2	الأصدقاء	0.87
3	المشرف التربوي	0.77
4	الزملاء	0.82
	المجموع	0.83

وكما أظهرت نتائج استخلاص معامل الثبات كرونباخ ألفا لمقياس ضغوط العمل إمكانية تطبيق المقياس على عينة الدراسة؛ وذلك لارتفاع معامل الثبات لقيمة 0,88% وهي قيمة مناسبة لإجراء البحوث العلمية كما يوضحه جدول (5):

جدول (5) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لمقياس ضغوط العمل

م	العامل	كرونباخ ألفا
1	ضغوط العمل المرتبطة بالمعتقدات حول عمليتي التعلم والتعليم	0.89
2	ضغوط العمل المرتبطة بالمشاغل التنظيمي التربوي	0.86
	المجموع	0.88

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في تحليل البيانات؛ حيث تم استعمال الإجراءات الإحصائية الآتية:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجابة عن السؤال الأول.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والرتبة واختبارات لعينة واحدة (One sample t- test) للإجابة عن السؤال الثاني.
- تحليل التباين الأحادي (ONE- WAY ANOVA) واختبار (ت) (One sample t- test) للإجابة عن السؤال الثالث.

وللحصول على النتائج النهائية اعتمد الباحث المقياس الثلاثي؛ حيث أعطيت الدرجات (1، 2، 3) لبدائل الاستجابات الثلاث (ينطبق، غير متأكد، لا ينطبق) على التوالي بالنسبة للمقياسين، مع مراعاة المفردات السالبة. وبهذا فإن المدى النظري المتوقع لمجموع الدرجات على مقياس الدعم الاجتماعي للمعلمين يتراوح بين (36- 108) درجة، بينما مقياس ضغوط العمل لدى المعلمين يتراوح بين (38- 114) درجة. وبعد ذلك تم إدخال البيانات في البرنامج الإحصائي (spss) استعداداً لمعالجتها إحصائياً كما هو مبين في الجدول (6):

جدول (6) المقياس الثلاثي

منخفضة	من 0.5- 1
متوسطة	1- 1.6
كبيرة	1.6- 3

4- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها:

للإجابة عن السؤال الأول والذي نصه (ما مستوى ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين؟) تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدي المقياس والدرجة الكلية كما يبين ذلك الجدول (7):

الجدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور ضغوط العمل والدرجة الكلية

التقدير اللفظي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
كبيرة	0.10	1.79	ضغوط العمل المرتبطة بالمعتقدات حول عمليتي التعلم والتعليم
كبيرة	0.09	1.74	ضغوط العمل المرتبطة بالمناخ التنظيمي التربوي
كبيرة	0.08	1.77	المتوسط العام

يتضح من الجدول (7) أن بعدي المقياسين قد حصلوا على متوسطي حساب (1.79)، و(1.74)، وبمتوسط عام (1.77)، وهي من المتوسطات الكبيرة. ولمزيد من التفاصيل تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال ضغوط العمل المرتبطة بالمعتقدات حول عمليتي التعليم والتعلم كما هو مبين في جدول (8):

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال ضغوط العمل المرتبطة بالمعتقدات حول عمليتي التعليم والتعلم

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
20	تزعجني بعض السلوكيات السلبية لبعض الطلبة .	2.24	0.94	1	كبيرة
19	أشعر أن زيادة عدد الطلبة في الفصل يسبب لي الإرهاق والتعب.	2.07	0.73	2	كبيرة
11	أشعر أن المهام والمسؤوليات المكلف بها صعبة ومعقدة.	2.06	0.73	3	كبيرة
12	يرهقني أعباء العمل الكثيرة المطلوب مني إنجازها.	2.03	0.73	4	كبيرة
13	يتطلب عملي وجودي في المدرسة في غير أوقات الدوام الرسمي.	2.02	0.74	5	كبيرة
4	تهتم المدرسة ببرامج رفع المستوى التحصيلي للطلبة.	2.02	0.76	5	كبيرة
5	يطلب مني القيام بمهام وأعمال غير ضرورية في المدرسة.	2.01	0.66	7	كبيرة
2	يزعجني تدخل بعض أولياء أمور الطلبة في آلية تقييم الطلبة.	2.01	0.75	7	كبيرة
3	أشعر بأن الدورات التي التحقت بها في المديرية العامة للتربية والتعليم لم تسهم في تطوري مهنيًا	2.00	0.76	8	كبيرة
6	يوجد قلة في برامج التنمية المهنية المقدمة لي.	2.00	0.75	8	كبيرة
17	أشعر بأن المشرف هو سبب التوتر في عملي.	1.96	0.76	10	كبيرة
18	أشعر بالقلق من تفضيل المشرف بعض المعلمين على بعض.	1.96	0.60	10	كبيرة
7	يطلب مني جهداً يفوق قدراتي ومهاراتي في العمل.	1.95	0.75	12	كبيرة
1	أشعر أن الزيارات المتكررة لمدير المدرسة والمعلم الأول هدفها التعرف على أخطائي.	1.93	0.77	13	كبيرة
8	أجد صعوبة في التعامل مع الطلبة.	1.92	0.76	14	كبيرة
16	يطلب مني تحسين وتطوير أدائي باستمرار.	1.92	0.74	14	كبيرة
14	يتسم توزيع العمل بالعدالة بين المعلمين.	1.90	0.76	16	كبيرة
15	تزداد أعباء العمل تعقيداً مع مرور الوقت	1.76	0.72	17	كبيرة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
9	أفقد صبري عندما لا يستجيب طلابي لمتطلبات الدراسة.	1.76	0.76	17	كبيرة
10	يزعجني قلة اهتمام أولياء أمور الطلبة بمتابعة أبنائهم.	1.66	0.78	18	كبيرة
	المتوسط العام	1.79	0.517		كبيرة

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (1.66- 2.24)، حيث جاءت الفقرة رقم (20) والتي تنص على " تزعجني بعض السلوكيات السلبية لبعض الطلبة . " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (2.24)، وبدرجة تقدير مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (10) ونصها " يزعجني قلة اهتمام أولياء أمور الطلبة بمتابعة أبنائهم." بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.66) ومع ذلك فالنتيجة تظهر وجود ضغوط عمل مرتفعة على عينة الدراسة في مجالي التعليم والتعليم .

وكما أظهرت نتائج استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس ضغوط العمل المرتبطة بالمناخ التنظيمي في داخل المدرسة وجود نسب من ضغوط العمل من جهة نظر عينة الدراسة كما هو في الجدول (9) التالي:

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس ضغوط العمل المرتبطة بالمناخ التنظيمي

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	أكلف بإنجاز عدة مهام ومسؤوليات في وقت واحد.	2.32	0.84	1	كبيرة
18	أتلقي مهام من أكثر من مسؤول في مدرستي	2.25	0.82	2	كبيرة
2	تلقي مهنتي تقديراً واحتراماً من المسؤولين.	1.99	0.76	3	كبيرة
14	أجد قلة وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين.	1.99	0.76	3	كبيرة
9	يعد مناخ المدرسة دافعاً للإنجاز.	1.98	0.77	5	كبيرة
5	توجد خلافات مهنية مع بعض زملاء العمل.	1.97	0.76	6	كبيرة
6	يضايقني نقص دافعية التعلم لدى الطلبة.	1.97	0.75	6	كبيرة
10	يساعدني توافر الوسائل التعليمية والأدوات والأجهزة على الإنجاز.	1.97	0.76	6	كبيرة
4	يوجد توافق بين أهدافي الشخصية وأهداف المدرسة.	1.95	0.77	8	كبيرة
8	يحبطني محدودية فرص الترقى الوظيفي في المدرسة.	1.95	0.76	17	كبيرة
3	يؤثر عملي على التزاماتي الأسرية.	1.91	0.79	9	كبيرة
11	أعتقد أن الحرارة المرتفعة تؤثر على عملي.	1.87	0.78	10	كبيرة
12	يوجد شروط صحية سليمة داخل الفصول تدعم عملي.	1.86	0.78	11	كبيرة
16	أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤولية عملية.	1.85	0.79	12	كبيرة
17	أكلف بأعمال تتعارض مع مبادئ الشخصية	1.85	0.79	12	كبيرة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
15	أشعر أن دوري واضح في تحقيق أهداف عملي.	1.84	0.75	14	كبيرة
13	أعمل في مكان يتوافر فيه كافة التجهيزات التي تساعدني على أداء عملي بتميز.	1.81	0.76	15	كبيرة
7	يضايقني ما ألقاه من صعوبة في التعامل مع الإدارة المدرسية	1.76	0.77	16	كبيرة
	المتوسط العام	1.74	0.532		كبيرة

يبين الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (1.76- 2.32)، حيث جاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على " أكلف بإنجاز عدة مهام ومسؤوليات في وقت واحد." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (2.32)، وبدرجة تقدير مرتفعة، بينما جاءت الفقرة رقم (8) ونصها " يضايقني ما ألقاه من صعوبة في التعامل مع الإدارة المدرسية بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.76). ويعتقد الباحث أن ذلك ربما يعود إلى أن ضغوط العمل بنوعها تعتبر من التحديات التي تواجه المعلمين في سلطنة عمان سواء تلك المتعلقة المرتبطة بالمعتقدات حول عمليتي التعلم والتعليم، أو ضغوط العمل المرتبطة بالمناخ التنظيمي التربوي، وقد يعود ذلك إلى أن كثرة الأعباء التدريسية والفنية والإدارية التي يقوم بها المعلم تفوق قدراته وإمكاناته الذاتية؛ حيث يعاني من كثرة المتطلبات الإدارية كمتابعة الغياب اليومي للطلبة، وتنظيم ملفاتهم، وإدخال الدرجات في البرنامج المحوسب عبر البوابة التعليمية؛ إلى جانب الأعباء التدريسية التي تتطلب من المعلم التحضير بنوعيه ووفقاً لقواعد تربوية يعمل بها في السلطنة والتي تتطلب من المعلم أن يقوم بالإعداد الكتابي وفقاً لأنموذج معتمد والذي يشتمل على الأهداف السلوكية بأنواعها الثلاثة المعرفية والمهارية والوجدانية بتدرجاتها المختلفة، وكذلك اختيار طرائق وأساليب التدريسية المناسبة لكل هدف، وطريقة سير الدرس، وأساليب التقويم، والأنشطة التقويمية المختلفة؛ مع ما يصاحب ذلك من إعداد الاختبارات وتصحيحها وتحليل نتائجها وتقديم التغذية الراجعة إلى جانب المراقبة لأعمال الاختبارات الفصلية وغيرها من المهام والأعباء التربوية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ونصه (ما ترتيب مصادر الدعم الاجتماعي لدى المعلمين العمانيين؟).

للإجابة عن السؤال الثاني تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والرتبة لأبعاد مقياس مصادر الدعم الاجتماعي كما يبين ذلك الجدول (10):

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لأبعاد مقياس مصادر الدعم الاجتماعي للمعلمين والدرجة الكلية للمقياس

م	الأبعاد (مصادر الدعم)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقدير
1	الدعم الاجتماعي من الزملاء	2.99	0.06	1	مرتفع
2	الدعم الاجتماعي من المشرف التربوي	2.99	0.07	1	مرتفع
3	الدعم الاجتماعي من الأسرة	2.98	0.09	3	مرتفع
4	الدعم الاجتماعي من الأصدقاء	2.01	0.14	5	مرتفع
5	الدرجة الكلية للدعم الاجتماعي	2.50	0.08	4	مرتفعة

يبين الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (2.1- 2.99) لأبعاد مقياس الدعم الاجتماعي للمعلمين؛ حيث أن المتوسط العام يساوي تقريباً 2.50 فهذا دليل على أن مصادر الدعم الاجتماعي تساهم مساهمة عالية في تخفيف مستوى ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين، ويتضح ذلك من الجدول (6)؛ إذ أن أبعاد مقياس مصادر الدعم الاجتماعي (الدعم الاجتماعي من الأصدقاء، والدعم الاجتماعي من الأسرة، والدعم الاجتماعي من المشرف التربوي، والدعم الاجتماعي من الزملاء)، قد جاء ترتيبها على النحو الآتي: حيث حصل الدعم الاجتماعي المقدم من الزملاء، والدعم الاجتماعي المقدم من المشرف التربوي على الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.99)، وجاء الدعم الاجتماعي المقدم من الأسرة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.98)، وجاء الدعم الاجتماعي من الأصدقاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.01)، وبلغ المتوسط العام الكلي للدعم الاجتماعي (2.50)؛ وهي متوسطات عالية.

كما أظهرت نتائج اختبارات أن مستوى الدلالة $\alpha = 0.000 > 0.05$ ؛ وبالتالي يرفض الباحث الفرضية الصفرية ويقبل الفرضية البديلة القائلة (توجد مساهمة لمصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف مستوى ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين) كما هو مبين في جدول (11)

الجدول (11) نتائج اختبار "ت" لأبعاد مقياس مصادر الدعم الاجتماعي للمعلمين

م	الأبعاد (مصادر الدعم)	درجة الحرية	قيمة ت	الدلالة
1	الدعم الاجتماعي من الزملاء	290	144.25	0.000
2	الدعم الاجتماعي من المشرف التربوي	290	128.98	0.000
3	الدعم الاجتماعي من الأسرة	290	95.32	0.000
4	الدعم الاجتماعي من الأصدقاء	290	58.23	0.000
5	الدرجة الكلية للدعم الاجتماعي	290	0.38	0.706

ويعتقد الباحث أن ذلك ربما يعود إلى الدعم من الزملاء والدعم المقدم من المشرف التربوي قد احتلا المرتبة الأولى كأعلى متوسطين حسابيين وعند مستوى دلالة (0.000) نتيجة لأهمية الدعم المقدم للمعلم من قبلهما؛ فالمعلم يقضي فترة زمنية يومية قد تصل إلى سبع ساعات وهو بين زملائه في المدرسة، إذ أن الدعم الذي يقدمه المعلم لزميله قد يستفيد منه المعلم بصورة مباشرة دون تحفظ، كما يمكن للمعلم مناقشة زملائه في مختلف جوانب الحياة الإنسانية والمعرفية وكذلك التربوية؛ مما يزيد من تمكنه من مادته العلمية والأساليب التربوية التي يمكنه تطبيقها في حياته العملية إلى جانب استفادته كمعلم من الخبرة التربوية التي يمتلكها زملاءه القدامى في المدرسة أو في المدارس الأخرى في ذات التخصص. وكذلك الحال بالنسبة للزيارات الدورية للمشرف التربوي، والذي بدوره يساعد المعلم في التخفيف من أعباء الوظيفة مع تقديم المساندة المستمرة للمعلم في مختلف الجوانب التربوية، مع تنوع أساليب الإشراف التربوي في السلطنة؛ حيث لم يعد الإشراف التربوي بمفهومه القديم هو تصيد أخطاء المعلم بل أضحي مطوراً للمنظومة التربوية ومتابعاً لتنفيذ السياسات التربوية التي تنتهجها السلطنة ومسانداً للمعلم في مختلف الجوانب، مع تقديم الدعم المستمر للمعلم متى ما تطلب الأمر ذلك .

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث والذي نصه: "هل توجد فروق دالة إحصائية بين مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين العمانيين تبعاً للمرحلة التعليمية، والنوع الاجتماعي، وسنوات الخبرة؟" ويمكن توضيح نتيجة تحليل التباين الأحادي لكل متغير مستقل على النحو الآتي:

أولاً: متغير المرحلة التعليمية:

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام تحليل التباين الأحادي لأبعاد مقياس مصادر الدعم الاجتماعي تبعاً للمرحلة التعليمية كما يوضحه الجدول (12):

جدول (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل تبعاً للمرحلة التعليمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المرحلة التعليمية	المتغير
0.00	1.00	127	مدارس 1-4	مصادر الدعم
0.00	2.00	108	مدارس (5-10)	الاجتماعي ودورها في
0.00	3.00	56	11-12	تخفيف ضغوط العمل

ويظهر الجدول (12) فروق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس مصادر الدعم الاجتماعي للمعلمين ودورها في تخفيف ضغوط العمل تبعاً للمرحلة التعليمية، ولبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم اتباع اختبار تحليل التباين الأحادي كما يوضحه جدول (13):

الجدول (13) تحليل التباين الأحادي (ONE-WAY ANOVA) لبيان الفروق بين المتوسطات الحسابية لأبعاد مقياس مصادر الدعم الاجتماعي تبعاً للمرحلة التعليمية

المتغير	قيمة ف	درجات الحرية	فرق المتوسطات	الدلالة الإحصائية
مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل	0.318	288	0.0	0.73

وبالنظر في الجدول (13) يلاحظ عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $0.05 <$ تبعاً للمرحلة التعليمية، ويعتقد الباحث أن ذلك ربما يعود إلى أن ضغوط العمل متشابهة بين جميع المعلمين في مختلف المراحل والصفوف الدراسية، ذلك أن النظام التعليمي في سلطنة عمان له نفس الأنظمة والقواعد والقوانين التربوية في مختلف المحافظات التعليمية نتيجة مركزية المناهج وأدوات التقويم، ومختلف قواعد العمل التربوي، مما يجعل المعلمين يعانون من نفس ضغوط العمل في مختلف المراحل التعليمية.

ثانياً: تحليل مقياس مصادر الدعم الاجتماعي تبعاً للنوع الاجتماعي:

وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام اختبار (ت) One sample t- test لاستخلاص فرق المربعات لمتغير النوع الاجتماعي، كما يبين ذلك الجدول (14):

جدول (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل تبعاً للنوع الاجتماعي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	النوع الاجتماعي	المتغير
0.73	1.04	136	ذكر	مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف
0.71	1.02	155	أنثى	ضغوط العمل

يظهر جدول (14) فروق بين المتوسطات الحسابية في مقياس مصادر الدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي، ولتحقق من دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (ت) كما هو مبين في جدول (15):

الجدول (15) اختبارات (t-test) لبيان الفروق بين المتوسطات الحسابية لأبعاد مقياس مصادر الدعم

الاجتماعي تبعاً للنوع الاجتماعي

المتغير	ت	درجات الحرية	فرق المتوسطات	الدلالة الإحصائية
مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل	0.21	289	0.0	0.84

من خلال النظر في الجدول (15)؛ يلاحظ عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $0.05 <$ تبعاً للنوع الاجتماعي ويعتقد الباحث أن ذلك ربما يعود إلى أن ضغوط العمل متشابهة لدى جميع المعلمين من النوعين الذكور والإناث في مختلف المراحل والصفوف الدراسية، ذلك أن النظام التعليمي في سلطنة عمان له نفس الأنظمة والقواعد والقوانين التربوية في مختلف المحافظات التعليمية نتيجة مركزية المناهج وأدوات التقويم ومختلف قواعد العمل التربوي، مما يجعل المعلمين يعانون من نفس ضغوط العمل.

ثالثاً: تحليل التباين الأحادي لأبعاد مقياس مصادر الدعم الاجتماعي تبعاً للخبرة:

وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام تحليل التباين الأحادي لأبعاد مقياس مصادر الدعم الاجتماعي لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لسنوات الخبرة، كما يبين ذلك الجدول (16):

جدول (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل تبعاً لسنوات الخبرة

المتغير	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل	أقل من خمس سنوات	26	1.00	0.00
	5 سنوات وأقل من 10 سنوات	262	2.00	0.00
	10 سنوات وأكثر	3	3.00	0.00

ويظهر جدول (16) فروق بين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الدعم الاجتماعي حسب متغير سنوات الخبرة، وللتأكد من دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول (17) التالي يبين ذلك:

الجدول (17) تحليل التباين الأحادي (ONE-WAY ANOVA) لبيان الفروق بين المتوسطات الحسابية لأبعاد

مقياس مصادر الدعم الاجتماعي تبعاً للمرحلة التعليمية

المتغير	قيمة ف	درجات الحرية	فرق المتوسطات	الدلالة الإحصائية
مصادر الدعم الاجتماعي ودورها في تخفيف ضغوط العمل	0.61	288	0.0	0.55

من الجدول (17) يلاحظ عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ تبعاً للمرحلة التعليمية تبعاً للخبرة، ويعتقد الباحث أن ذلك ربما يعود إلى أن ضغوط العمل متشابهة لدى جميع المعلمين سواء منهم حديثي

التعيين أو من ذوي الخبرة في جميع المدارس الحكومية في سلطنة عمان ذلك أن النظام التعليمي في سلطنة عمان له نفس الأنظمة والقواعد والقوانين التربوية في مختلف المحافظات التعليمية نتيجة مركزية المناهج وأدوات التقويم ومختلف قواعد العمل التربوي، مما يجعل المعلمين يعانون من نفس ضغوط العمل.

من خلال استعراض نتائج التحليل السابقة يمكن ملاحظة الجوانب الآتية:

أن مصادر ضغوط العمل بنوعها سواء تلك المرتبطة بالمعتقدات حول عمليتي التعلم والتعليم، أو تلك المتعلقة بالمنهج التنظيمي التربوي موجودة لدى المعلمين أفراد عينة الدراسة، وأن لمصادر الدعم الاجتماعي دورها في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين، والتي يتعرض لها المعلم العماني؛ ولعل من أبرز جوانب ضغوط العمل التي يتعرض لها المعلم العماني باعتقاد الباحث تلك المتعلقة ببيئة العمل المادية؛ كالضوضاء، ودرجات الحرارة المرتفعة وخاصة في أواخر العام الدراسي، وبيئة العمل؛ إلى جانب الضغوط الفردية، والمتمثلة في صراع الدور وغموضه الذي يقوم به المعلم في المدرسة، وعبء العمل الزائد، وطبيعة المهنة التي يمارسها المعلم بصورة عامة.

التوصيات والمقترحات:

- 1- أهمية مراجعة نظام الرواتب والحوافز المادية والمعنوية المعمول بها في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان لتتواءم مع المتغيرات العالمية.
- 2- لا بد من وجود الرغبة الحقيقية للطلبة المتقدمين إلى كليات التربية؛ من خلال وجود اختبارات تربوية ونفسية للقبول.
- 3- على صانعي القرار التربوي العمل على زيادة دور المعلم في صنع مختلف القرارات التربوية، وصياغة الخطط التربوية المستقبلية للتعليم في السلطنة.
- 4- العمل على توفير مختلف الخدمات الاجتماعية والترفيهية لقطاع التعليم في مختلف محافظات السلطنة؛ لما له من دور فاعل في وصول المعلم إلى أعلى معدلات التوافق النفسي والرضا الوظيفي.
- 5- المزيد من تفعيل دور الوظائف المساندة في المدارس من منسقين إداريين، واختصاصيين في المجالات الإدارية، والمالية، والأنشطة التربوية لتخفيف الأعباء عن المعلمين، ولتيفرغوا لمهنتهم الأساسية وهي تربية النشء وتعليمه.

الدراسات والبحوث المقترحة:

- 1- عمل دراسة مشاهمة على المشرفين الإداريين ومديري المدارس الحكومية في سلطنة عمان.
- 2- عمل دراسة حول أسباب حالات القلق والاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين، ووضع الحلول التربوية لها.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبو طالب، تغريد(2000). مصادر ضغط العمل لدى معلمات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى، دراسات العلوم التربوية، 27 (1)، 187-199.
- بخش، أميرة طه(2002). الضغوط الأسرية لدى أمهات الأطفال المعاقين عقلياً وعلاقتها بالاحتياجات والدعم الاجتماعي، دراسات العلوم التربوية، 29 (2)، 215-236

- البراشدي، حنان. (2006). مصادر الدعم الاجتماعي وإسهامها في التخفيف من ضغوط العمل لدى معلمي التعليم الأساسي في منطقة الباطنة جنوب. رسالة ماجستير. جامعة السلطان قابوس. سلطنة عمان. الجدوع، عصام (2015). مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة عمان وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة الدراسات التربوية، 2(42)، 361-392.
- بسطا، لورنس(1990). ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي: مصادرها والانفعالات النفسية السلبية المصاحبة لها، مجلة دراسات تربوية، 6(30)، 39-87.
- الحلو، غسان حسين(2004). الضغوط المهنية التي تواجه معلمي المدارس الثانوية الحكومية في فلسطين، دراسات العلوم التربوية، 31 (2)، 281-302.
- حميدة، علا. (2011). مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها. دراسات، العلوم التربوية. المجلد (38). العدد (1).
- خليفات، عبدالفتاح والزغول، عماد(2003). مصادر الضغوط النفسية لدى مديرية تربية محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية، (3)، 61-87.
- الزعبي، خالد يوسف، والكريديس: الح عبدالله. (2012). مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل: دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية. مجلة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة. مجلد (26). العدد (1). ص: 221-280
- السمادوني، السيد إبراهيم(1994). الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته: دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية، لتربية المعاصرة، ع31، 62-120.
- السمادوني، السيد إبراهيم، والريبعة، فهد(1998). الإنهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات، " مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، 10، ع1، 115.
- شفيق، شاطر (2009/ 2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بومرداس. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- الطحانية، زيادة وحتاملة، محمود (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي التربية الرياضية في محافظة الزرقاء ورغبتهم بترك التدريس. دراسات، العلوم التربوية. المجلد (38). ملحق (3).
- علي، علي عبدالسلام (1997). الدعم الاجتماعي ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، دراسات نفسية، 7(2)، 203-232
- عيسى، محمد رفقي(1995). التوافق النفسي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمات الرياض. المجلة التربوية: جامعة الكويت، 9(34)، 117-161.
- قريطع، فراس(2017). الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة. المجلة الأردنية في العلوم التربوية. مجلد (13). العدد(4). ص ص 475-486.
- ملحم، سامي محمد(1994). ضغوط المعلمين: برنامج مقترح لتحسين مستويات أداء المعلمين في العمل، المجلة التربوية: جامعة الكويت، 8، 127-167.
- ملكوش، رياض(2000). الدعم الاجتماعي والتكيف الطلابي لدى طلبة الجامعة الأردنية، دراسات العلوم التربوية، 27(1)، 161-172.

- الهنداوي، محمد حامد. (2011). الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً بمحافظات غزة. دراسة ماجستير. جامعة الأزهر. غزة. دولة فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Brimm, J.(1993), What stresses school administrators. Theory into Practice, 22(1), 66- 69.
- Burke, J. & Greenglass, E. (1993). Work stress role conflict, social support, and Psychological burnout among teachers, Psychological Reports, 73,371- 380.
- Bush, L.2010. Special Education Teachers and Work Stress: Exploring the Competing Interests Model, Dissertations, Wsu.edu. Abstract, Washington State University.
- Cecil, A. & Forman, G. (1990), Effect of stress inoculation training and coworker support groups on teachers stress, Journal of School Psychology, 28, 105- 118.
- Florea. Ramona, Florea. Radu.2016. Individual and Organizational Implications of Work- related Stress. Economy Transdisciplinary Cognition. Vol. 19, Issue, 1. P. 28- 33. www.ugb.ro/etc. Received on 22nd of June, 2018.
- Griffith, J., Steptoe, A, & Cropley, M. (1999). An investigation of coping strategies associated with job stress in teachers, British Journal of Educational Psychology,69, 517- 531.
- Jarvis, M. (2002). Teacher stress, from: www.isma.org.uk/stressnw/ teach stress/. Htm(9/9/2014).
- Jones, B. 2011. Some People Aren't Cut Out for It": The Role of Personality Factors in the Careers of Teachers of Students with EBD, Remedial and Special Education, 32 (3): 179- 191.
- Norwich, B. & Daniels, H. (1997). Teacher support teams for special educational needs in primary schools: evaluating a teacher- focused support scheme, Educational Studies, 23(1), 5- 24.
- Russel, W., Altmaier, E,& Velzen, V.(1987). Job- related stress, social support, and burnout among classroom teacher, Journal of Applied Psychology, 22(2), 269- 274.

The effective of Using social support sources in Reducing Teachers' Work Pressure in North Batina Governor in Sultanate of Oman

Abstract: The purpose of the research is to determine the level of work pressure of a sample of Omani teachers, determine the order of their social support sources. It also, aimed to find out the existence of statistical differences between the sources of social support and the reduce of work pressures according to the educational stage, gender and experience. The study followed the descriptive analytical approach using the different statistical methods to derive the relationship between the independent variable and dependent variables. To achieve the research aims, the researcher used two questionnaires which are the teacher social support measure, which consisted of (36) phrase, and the measure of the work pressure of the teachers, which was consisted of (38) phrase. The study sample was consisted of (291) teachers divided into (136) male teachers and (155) female teachers (3%) of the study population. The results of the study showed the existence of working pressures of Omani teachers in both dimensions with an average of the work pressure (1.77), rated (large). The result revealed that the pressures associated with the learning and learning processes were average (1.79), (large), followed by the pressures associated with the organizational climate at an average of (1.74) in grade (large). The study showed the overall average of social support was (2.50) which estimated at (high). The first level of the social support was assigned to colleagues support and the supervisor support with an average of 2.99, followed by the family support at an average of 2.98 and finally friends support at an average of 2.01. Finally, the results showed that there was no statistically significant differences between the sources of social support and their role in reducing the working pressures of Omani teachers according to the educational stage, gender, and years of experience. According to the previous results, a number of recommendations and proposals were presented to increase the effectiveness of social support and to reduce the pressure of teachers in the Sultanate of Oman and the all Arab Countries.

Keywords: Effectiveness. Sources of Social Support. Reduce Work Pressure.