

**مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات
الإداريات في مدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات**

د. أمل بنت سلامة الشامان
أستاذ مشارك – كلية التربية جامعة الملك سعود
2006

رسالة التربية وعلم النفس، العدد (26)، سنة: 1427هـ

المكتبة الإلكترونية

أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة

www.gulfkids.com

المخلص:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أهم مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات في مدينة الرياض. وقد طبقت الدراسة على جميع المشرفات الإداريات في مدينة الرياض البالغ عددهن (104) وكان عدد المستجيبات 72 مشرفة حيث بلغت نسبة الإجابات القابلة للتحليل 69% من مجتمع الدراسة. وأسفرت أهم نتائج الدراسة عن أن كمية العمل والاتصال تأتي في مقدمة مصادر ضغوط العمل التنظيمية. في حين جاء صراع الدور من أضعف مصادر الضغوط تأثيراً على أفراد الدراسة. كما أسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير العمر. وقد أوصت الدراسة بتوصيات عدة منها: عقد المحاضرات والندوات التي تثير الاهتمام بموضوعات ضغوط العمل في مكاتب الإشراف للتعرف على الظاهرة وفهم أبعادها وتنمية مهارات الأفراد للتعامل مع نتائجها السلبية.

Abstract:

The purpose of this study was to determine the perception of administrative supervisors toward sources of stress in Riyadh. A questionnaire was administered to the total population of (104) administrative supervisors. A seventy two questionnaires were received. The result of the study indicated that work load and communication were the most important sources of stress to supervisors. However, role conflict was the least source of stress. In light of the result of this study, the researcher gave recommendation to reduce the affect of sources of stress.

المقدمة :

شهد الإشراف التربوي تطوراً كبيراً في الآونة الأخيرة، فلم تقتصر مهمة المشرف على مجرد التفقيش وتصيد الأخطاء، بل اتسعت دائرة عمل المشرف الإداري وأخذت بعداً ديمقراطياً وتوجيهاً تربوياً يتسم بالشمولية ويهدف إلى تحسين وتطوير أداء عمل الإداريات في مراحل التعليم العام. فعمل المشرفة يفرض عليها عدداً من المسؤوليات والواجبات، إضافة إلى متابعة التطورات التي تحدث نتيجة التغير المستمر في المجال الإشرافي ومطالب الوقت الملحة وخطورة القرارات التي تتخذها، هذا بالإضافة إلى ما تتطلبه طبيعة العمل الإشرافي من التواصل والتفاعل الإنساني الراقي. وهذا بدوره جدير بتعريض المشرفات إلى ضغوط عديدة في العمل. فلقد أوضحت نتائج العديد من الدراسات أن المشرفين المسؤولين عن أفراد آخرين يعانون من مستويات إجهاد أعلى من الأشخاص الذين يتعاملون مع الجوانب الأخرى في المنظمة (العديلي، 1416هـ). ويذكر هيلريجل Hellriegel أن الأفراد الأكثر عرضة للإصابة بالتوتر النفسي في العمل هم: المحاسبون، المحاضرون، المديرون، المدرسون وغيرهم من أصحاب المهن التي يتطلب أداءها الاتصال المباشر مع الآخرين بدرجة كبيرة (صادق، 1414هـ، ص 97). كما أكد بعض الباحثين أن الإداريين عرضة لمصادر ضغوط مختلفة مقارنة بالمهندسين والعلماء وذلك بسبب كثرة الأعمال التي يقوم بها المديرون (هيجان، 1419هـ، ص 164)، بالإضافة إلى متطلبات إدارة الوقت واتخاذ القرارات (العديلي، 1416هـ) وقد يرجع أيضاً إلى نظام الإدارة ذاته ممثلاً في مدخلات النظام أو عملياته أو مخرجاته (قاسم، 1999م).

ومن ثم فقد أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي الكثير من الاهتمام بهذا الموضوع خلال العقود الماضية حيث تركزت العديد من الدراسات على معرفة مسببات ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها، وتأثير الفروق الفردية على هذه العلاقة. ويرجع هذا الاهتمام بضغوط العمل إلى آثارها السلبية سواء على المستوى الفردي أو المنظمة حيث إن شعور المشرفة بضغوط مهنية يمكن أن ينتقل إلى الإداريات اللاتي تشرف عليهن وبالتالي يمكن أن يمتد أثر ذلك سلباً على العملية التربوية بشكل عام.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعرفة مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات بمكاتب الإشراف التربوي بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية للتوصل إلى التوصيات المناسبة للتعامل معها بشكل فاعل.

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

يشهد المجتمع السعودي شأنه في ذلك شأن المجتمعات الأخرى تزايداً مضطرباً في عدد وحجم مدارس التعليم العام. وتعتمد هذه المدارس في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على المشرف التربوي المؤهل. ولكن على الرغم من وجود الرغبة من التربويين في تذليل العقبات التي تقف في طريق تحقيق الأهداف المنشودة، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون ذلك. وتعد ظاهرة ضغوط العمل التنظيمية من أهم المعوقات التي تحيط بالمشرفات الإداريات في بيئة العمل وتسبب لهم شعوراً بالضيق والتوتر. فلقد أوضحت دراسة السلوم (1422هـ) أن من أكثر العوامل المسببة لضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات هي: بيئة العمل المادية، والنمو المهني، وكمية العمل، وغموض الدور، واتخاذ القرارات (السلوم، 1422هـ). وبغض النظر عن قدرة المشرفة على التكيف ومواجهة المواقف المختلفة في بيئة العمل التنظيمية، فإن للضغوط آثارها السلبية التي من أبرزها الاحتراق الوظيفي وفقدان الرغبة في العمل وانخفاض الأداء وغيرها.

وانطلاقاً من أهمية الدور الذي تقوم به المشرفة الإدارية في تحقيق أهداف التعليم العام، فإنه تم تحديد مشكلة هذه الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما أهم مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات في مدينة الرياض؟
2. ما الفروق – إن وجدت – في آراء أفراد الدراسة حول تأثير متغيرات الدراسة الآتية: العمر، المستوى التعليمي، مكتب الإشراف، عدد المدارس التي يتم الإشراف عليها، الخبرة، البرامج التدريبية، نمط الشخصية؟
3. ما درجة تأثير ضغوط العمل التنظيمية المتوقعة على متغيرات الدراسة؟

أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على أهم مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات في مدينة الرياض.
2. التعرف على الفروق – إن وجدت – في آراء أفراد الدراسة حول تأثير متغيرات الدراسة الآتية: العمر، المستوى التعليمي، مكتب الإشراف، عدد المدارس التي يتم الإشراف عليها، الخبرة، البرامج التدريبية، نمط الشخصية؟
3. درجة تأثير ضغوط العمل التنظيمية المتوقعة على متغيرات الدراسة.

أهمية الدراسة :

انطلقت أهمية هذه الدراسة من أهمية ضغوط العمل حيث إنها تأتي تلبية لتوصيات كثير من المؤتمرات والندوات التربوية التي تنادي بتأهيل القيادات التربوية لمواجهة ضغوط العمل عن طريق تعلم استراتيجيات التعامل مع هذه الضغوط. وتستمد الدراسة الحالية أهميتها من خلال:

1. حجم المشكلة: وتتعلق بضرورة بيان نسبة انتشار الظاهرة محلياً بين المشرفات الإداريات للتحقق من أنها تمثل مشكلة فعلية حقيقية لا بد من الانتباه إليها، والعمل على الوقاية منها أو علاجها وذلك لما لها من آثار سلبية قد تعوق تطور أداء هذا القطاع التربوي المهم.
2. دعم البحوث والدراسات السابقة في هذا المجال حيث إن تحديد حجم الظاهرة محلياً يمكن من مقارنة نسبة انتشارها مع ما هو سائد في المجتمعات الأخرى، ومن ثم توضيح دور القوى والعوامل الثقافية وتأثيرها مستقبلياً.
3. ندرة البحوث والدراسات التي اهتمت بهذا الجانب في الأدبيات العربية عامة والمملكة العربية السعودية خاصة حسب علم الباحثة.

فروض الدراسة:

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة الحالية وطبيعتها، فإن الدراسة الحالية تحاول اختبار صحة الفروض الآتية:

1. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير العمر.
2. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير المستوى التعليمي.
3. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير مكتب الإشراف.
4. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير عدد المدارس التي يتم الإشراف عليها.
5. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير الخبرة.

6. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير التدريب.

7. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين أفراد الدراسة ترجع إلى متغير نمط الشخصية.

حدود الدراسة :

اقتصرت هذه الدراسة على الحدود الموضوعية والزمانية والمكانية الآتية :
الحد الموضوعي: تتناول هذه الدراسة موضوع مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات بمكاتب الإشراف التربوي.

الحد الزمني: تم تطبيق هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 1423 - 1424هـ.

الحد المكاني: تم تطبيق هذه الدراسة في مدينة الرياض.

مصطلحات الدراسة:

- الإشراف التربوي: الجهة المسؤولة عن تسيير تحسين وتطوير العملية التربوية.
- المشرفة الإدارية: مسؤولة عن تحسين وتطوير أداء الإداريات في مدارس التعليم العام عن طريق الإشراف والمتابعة والتدريب.
- مصادر ضغوط العمل التنظيمية: هي عوامل متعلقة بالمنظمة قد تحدث نوعاً من عدم الجودة في أداء الفرد.

الإطار النظري:

استعرضت الباحثة ظاهرة ضغوط العمل من خلال تناول مفهوم ضغوط العمل التنظيمية ومصادرها وآثارها واستراتيجيات التعامل معها.

ماهية ضغوط العمل:

لقد تم استخدام كلمة stress في القرن السابع عشر بمعنى الشدة أو المحنة. وفي القرنين الثامن عشر والتاسع عشر استخدمت بمعنى الضغط أو التوتر وهي مشتقة من اللغة اللاتينية (فائق، 1417هـ، ص. 136)

وقد عرف سيللي Seley ضغط العمل بأنه: "الاستجابة الفسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهوداً لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية محدثاً نمطاً من الاستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من السرور أو الألم" (عبد الفتاح، 1999 م، ص 199).
أما كاراسيك Karasek فقد عرفها بأنها: "متطلبات العمل التي قد تفوق قدرات وطاقات الموظف" (الغيص، 1997، ص 38)

ويشير بارون Baron إلى أن ضغوط العمل "تستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين تشير فيهما الأولى إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر (المصادر الخارجية للضغوط) أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المظاهر" (صادق، 1414هـ، ص 100)

ويتضح مما سبق أن ضغوط العمل التنظيمية تعد استجابة الفرد للعوامل التنظيمية بدرجة قد تحدث نوعاً من الضيق النفسي أو الخلل العضوي للفرد يصعب التكيف معها.

مصادر ضغوط العمل :

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة حتى أنه يمكن القول: إن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً للتوتر والقلق. ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به، أو بمعنى آخر فإنها تعد تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد (ماهر، 1416هـ، ص 404). فقد يعني ضغط العمل لإحدى المشرفات حالة من التوتر الناتج عن الخوف أو القلق من احتمالات عدم مقابلة موعد تسليم استمارات الأداء الوظيفي للإداريات اللاتي تشرف عليهن. وقد ينتج ضغط العمل لمشرفة تربوية أخرى من عدة أشياء مجتمعة نابعة من إحساسها بخطورة قراراتها على الأداء الوظيفي للإداريات. وفيما يأتي أهم هذه المصادر:

أولاً: المصادر التنظيمية :

تتعدد المصادر التنظيمية لضغوط العمل التي حددها كل من: (المير، 1416هـ)، (هيجان، 1419هـ)، (الغيص، 1997)، (Hargreaves, 1998)، (Clark, 2002) في الآتي:

- صراع الدور: تعارض دور الفرد الوظيفي مع مفاهيمه وقيمه الشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو الاثنين معاً. ومن أمثلته تعارض الدور مع المعتقدات أو المبادئ والقيم.
- غموض الدور: افتقار الفرد للمعلومات اللازمة لأداء العمل مثل المعلومات الخاصة بأهداف وسياسات وإجراءات العمل بحدود سلطاته ومسؤولياته.
- عبء العمل: هناك نوعان من عبء العمل (كمي ونوعي). العبء الكمي يعني حجم العمل اليومي سواء الزيادة أو النقصان. أما عبء العمل النوعي فيعني صعوبة العمل ومستوى تعقيده.
- اتخاذ القرار: وتحدد خطورته في الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات في حين أن ضعف المعلومات تؤدي إلى مخاطرة كبيرة في اتخاذ القرار.
- بيئة العمل المادية: مدى توافر التجهيزات، مدى صلاحية المباني، مستوى الإضاءة والتهوية وغيرها.

- المساندة الاجتماعية وجوداً وهدماً.
- المسؤولية عن الأفراد (الإشراف).
- المستقبل الوظيفي والطموح.

ثانياً: المصادر الفردية:

وهي التي تتعلق بحياة الفرد وقدراته وحاجاته، وهي تختلف من فرد إلى آخر حسب الفروق الفردية بينهم حيث أثبتت الدراسات أن الفروق الفردية عامل مهم في التأثير على استجابة الفرد للمواقف الصاغطة. فالأفراد يختلفون في درجة الاستجابة لموقف معين، فما يكون مصدر ضغط لفرد ما، يمكن أن لا يراه البعض الآخر مصدر ضغط. وتشير العديد من الدراسات إلى أن الاستجابة لمصدر الضغوط يمكن تفسيره في ضوء شخصية الفرد. فلقد صنف فريدمان وروزمان Fredman & Roseman هذه الأنماط السلوكية إلى نمطين (أ) و(ب). وقد أوضحت الدراسة أن كل إنسان يمتلك خصائص كل من السلوك (أ) والسلوك (ب) ولكن الفرق الوحيد هو مدى سيطرة أي من الخصائص على شخصية الإنسان (Hargreaves, 1998, p30). إن مدى سيطرة أي من الخصائص يؤثر بالتالي على شخصية الفرد ونمط سلوكه، كما يؤثر أيضاً على إدراكه وتحمله لضغط العمل. والإداري الذي ينطبق عليه خصائص ونمط السلوك (أ) هو الإداري الذي تتمثل فيه النزعة للقلق، الاهتمام الزائد بالعمل وبما يدور حوله، حب المنافسة مع الآخرين، نادراً ما يتأخر في إنجاز أعماله بعد الوقت المحدد، يقوم بأكثر من عمل في الوقت الواحد، لا يحسن الاستماع للآخرين فهو عادة ما يقاطع حديثهم ويكمل لهم جملهم، سريع الاستثارة، يميل إلى أن يكون أكثر عدوانية، ليس لديه قدرة العمل مع الآخرين بشكل جيد. هذا الإداري يكون عرضة أكثر ويتأثر أكثر بضغط العمل كما أنه أكثر عرضة للإصابة بأمراض نفسية وجسدية ولا يكون قادراً على تحمل الضغوط. فهؤلاء يحرقون أنفسهم بشكل سريع بالمتطلبات الزائدة. في حين أن الغياب النسبي لهذه الخصائص السلوكية تمثل

الإداري الذي تنطبق عليه خصائص السلوك (ب)، فإنه على العكس تماماً حيث إنه يتميز بالثقة والهدوء والعمل باعتدال. فهو يشعر دائماً أن هناك وقتاً كافياً لإنجاز الأعمال. وقد أوضحت الدراسات أيضاً أن ضغوط العمل التي تضايق النوع (أ) قد لا تعد ضغوطاً للنوع (ب) (الهنداوي، 1994) (صادق، 1414 هـ)، (Geber, 1996) (المير، 1416 هـ)، (الغيص، 1997) (Hargreaves, 1998)، (هيجان، 1419 هـ).

آثار ضغوط العمل:

لقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام العديد من المختصين. هذا الاهتمام يمكن أن يرجع لسببين رئيسيين هما: (الهنداوي، 1994)، (صادق، 1414 هـ).

1. الأمراض المترتبة على ضغوط العمل.

2. التكاليف الاقتصادية الناجمة عنها.

أولاً: الأمراض المترتبة على ضغوط العمل:

يتعاطم عدد الدراسات والبحوث التي تشير إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والمشكلات أو الاضطرابات الصحية. فقد دفعت تلك الأبحاث بعض الباحثين إلى القول: إن أكثر من 50% من الأمراض التي تصيب الفرد تعود إلى أسباب ترتبط بضغوط العمل (الهنداوي، 1994، ص 108). هذا وقد عرض كوليمان Coleman قائمة تضم (130) مرضاً عدها من أكثر الأمراض ارتباطاً بالضغوط (المير، 1416). فالتعرض لضغوط العمل يمكن أن يؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الرضا ومن ثم يمكن أن يتطور الأمر ليؤدي في النهاية إلى اضطرابات جسمية ونفسية ويمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

ضغوط العمل تجاوز مستوى الضغط عدم الرضا يمكن أن يتطور اضطرابات نفسية/جسمية

إن تزايد مستويات الضغط لدى الفرد فوق المعتاد يؤدي إلى الشعور بأعراض فسيولوجية أو نفسية أو سلوكية:

1. فسيولوجية: مثل ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع نسبة السكر في الدم، أمراض الشرايين، قرحة المعدة، الصداع، البرد والزكام وغيرها. فمثلاً تعرض الفرد لموجات عديدة من الضغوط يؤدي إلى زيادة في إفراز هرمون الكورتيزون (خاص بمقاومة الجسم)، هذه الزيادة تؤدي إلى ضعف المناعة بالجسم ضد الميكروبات وبالتالي تكثر الإصابة بالبرد والزكام وغيرها من الأمراض (ماهر، 1416 هـ)، (Gerber, 1996).

2. نفسية: مثل الشعور بالقلق، التوتر، اللامبالاة، الإحباط، الاكتئاب، الأرق، عدم الرضا

الوظيفي، الأحلام المزعجة، التوتر العصبي (ماهر، 1416 هـ)، (Gerber, 1996).

3. سلوكية: مثل التأخر المتكرر، كثرة الغياب، انخفاض مستوى الأداء، الميول العدوانية، سرعة الغضب، الارتباك، ضعف الولاء للمنظمة، تشتت التركيز، الإدمان على التدخين، الإصابة بحوادث العمل، ارتفاع معدل دوار العمل. (الغيص، 1997، ص 44)

ثانياً: التكاليف:

تشير الدراسات إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناجمة عن تعرض العاملين للضغوط فمثلاً تقدر التكاليف التي تسببها ضغوط العمل في الاقتصاد الأمريكي بمبالغ تتراوح بين 100 إلى 300 بليون دولار سنوياً (هيجان، 1419 هـ، ص 271). وتصل التكاليف في بريطانيا إلى 9 بلايين جنية إسترليني سنوياً فمثلاً تكلف أمراض القلب 8 ملايين، الجلطة 62 مليون (Hargreaves, 1998, p9)

ومن خلال العرض السابق لآثار ضغوط العمل يظهر سؤال ملح هو: هل كل الضغوط ضارة؟ من الممكن أن تكون الضغوط مفيدة ونافعة للفرد والمنظمة أحياناً وذلك عندما تكون الضغوط معتدلة فتكون عامل تحفيز وتحد للفرد. أي أنها حالة يتسم فيها الحدث أو الموقف الضاغط بتوتر وقلق، ينجح فيه الفرد في التكيف الإيجابي مع الحدث وذلك بتحويله إلى حافز يستنفذ جهد

وطاقت الفرد الإبداعية فيؤدي إلى حالة من الحماس والفرح بالنجاح في التحدي. فهي تمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياة العمل كي يشعر الفرد بالتجديد والمتعة والتغيير والتحدي (ماهر، 1416هـ، ص 410)

فمثلاً الرغبة في تحقيق النجاح تكون نوعاً من الضغوط التي تدفع الطالب لتحقيق أفضل النتائج ولكن إذا زادت هذه الرغبة عن الحد المعقول (المعتدل) فإنها تكون ضغوطاً ضارة وخطرة للفرد والمنظمة. فالمقدار المنخفض أو المرتفع من ضغوط العمل قد لا يكون مثيراً أو مشجعاً للأداء، بل قد يسبب الضرر للفرد سواء على المستوى الصحي أو السلوكي، الأمر الذي يؤدي إلى تدني مستوى أداء الفرد وإنتاجه.

في حين أن الاستجابة للدرجة المعتدلة للضغوط نسبية فهي تختلف من شخص لآخر حسب نمط الشخصية فمثلاً بعض الأفراد يؤديون أداءً جيداً عندما يكون عليهم أداء مطالب عالية ويتعرضون لدرجة عالية من الضغوط. وفي المقابل يعمل بعض الأفراد بشكل أفضل عندما يتعرضون لدرجة منخفضة من الضغوط. وعليه فإن الدرجة المقبولة من الضغوط لدى أي فرد هي الدرجة التي يزداد فيها عطاؤه (الهنداوي، 1994)، (هيجان، 1419).

استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:
هناك العديد من استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، ومن ذلك على مستوى الفرد والمنظمة ما يأتي:

أولاً: على مستوى الفرد: (ماهر، 1416هـ)، (هيجان، 1419هـ)، (Floyd. 2000).

- فهم الظاهرة والتعرف على مصادرها واستراتيجيات التعامل معها.
- الموازنة بين العمل والحياة الشخصية.
- الحرص على تنظيم الوقت وإدارته.
- محاولة البعد عن التفكير فيما يفكر فيه الآخرون.
- محاولة التحدث مع صديق في الأمور التي تسبب القلق.
- تنمية العلاقات مع زملاء العمل.
- تخصيص وقت للاسترخاء والراحة.
- تعديل نمط النوم.
- مزاوله الرياضة والتنفس الصحيح.

زيادة الدورة الدموية ♥ الاسترخاء ♥ التمارين الرياضية ♥ التخلص من التوتر (من خلال فرز مادة المورفينات التي تقلل من التوتر ♥ للدماغ شعور بالسعادة

• التمسك بالدين والاستعانة بالله عز وجل لتعديل السلوك غير المرغوب والمتصل بالنمط (أ) فمثلاً من أسوأ سلوكيات نمط (أ) سرعة الغضب وقد عالج p: القرآن هذا السلوك بقوله تعالى (والكاظمين الغيظ) (آل عمران: 134)، وكذلك قوله « ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك نفسه عند الغضب» (حديث شريف، الحمد، وقال له: أوصني، قال: «لا تغضب».

فردد p1421هـ، ص 535). وقد جاء رجل إلى النبي مراراً قال: «لا تغضب» (حديث شريف، الحمد، 1421هـ، ص 535). وهكذا تمضي الإرشادات النبوية إلى دفع التوتر والقلق والتعامل مع الضغط بحلم وأناة ورفق وصبر جميل.

• الحرص على العبادة (ألا يذكر الله تطمئن القلوب) (الرعد: 28). لقد توصل فاندير هوفين إلى نتيجة مؤكدة من فائدة قراءة القرآن وتكرار لفظ الجلالة وذلك من خلال الدراسة التي قام بإجرائها على عدد كبير من المرضى على مدى ثلاث سنوات بينهم مرضى ليسوا مسلمين وبينهم من لا ينطق العربية. وتبين أن نتيجة العلاج للمرضى النفسيين كانت مذهلة وخاصة الذين كانوا يعانون من الاكتئاب أو القلق أو التوتر (القاضي، 1423هـ).

ثانياً: على مستوى المنظمة :

• إدارة المنظمة يجب أن تفهم الظاهرة وتتعرف على مصادرها ووضع استراتيجيات التعامل

معها.

- توافر نظم اتصال فاعل ذي اتجاهين بالمنظمة.
- تنظيم وتنسيق الأنشطة الاجتماعية لزيادة روابط الصلة والتفاهم بين العاملين في المنظمة.
- إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة.
- إعداد برامج تدريبية تهدف إلى تنمية التركيز على التغيير في مدركات الفرد ونظراته إلى المشاكل، وذلك من خلال تدريب الفرد على الحوار البناء مع الذات مثل إحلال التفكير الإيجابي محل التفكير السلبي وغيرها من الاستراتيجيات (هيجان، 1419 هـ)، (Hargreaves, 1998) (Clark, 2002) (Floyd, 2000) (Gerber, 1996).

الدراسات السابقة:

نظراً لخطورة قضية ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات فقد تزايد الاهتمام بالتعرف على أهم مصادر ضغوط العمل وتناولت ذلك دراسات سابقة عديدة منها: دراسة ريتشارد كلارك وكيث سميث (Richard Clark & Keith Smith, 1987) بعنوان: "الاحترق الوظيفي والعوامل المشتركة بين المديرين والمشرفين في شمال ووسط المنطقة" بولاية أوهايو التي تهدف إلى التعرف على مستوى الاحترق الوظيفي، الرضا الوظيفي، ضغوط العمل وعوامل التكيف الشخصية لدى أفراد الدراسة. توصلت الدراسة إلى أن حوالي واحد من خمسة مديرين أي 20% من عدد المديرين لديهم مستوى مرتفع من الاحترق الوظيفي كذلك شارك المشرفون المديرين النسبة ذاتها تقريباً. كما أوضحت الدراسة أيضاً أن هناك علاقة ضعيفة بين المتغيرات الديمغرافية ومستوى الاحترق الوظيفي. وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها تنظيم ورش عمل عن استراتيجيات التكيف لضغوط العمل (Clark & Smith, 1987).

وفي دراسة كيربي باريك (Barrick Kirby, 1989) بعنوان: "الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى المشرفين المهنيين" التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى المشرفين. وتوصلت الدراسة إلى أن الغالبية من أفراد الدراسة لديهم مستوى عال من الاحترق الوظيفي. وقد أوضحت الدراسة أن هناك علاقة وثيقة بين الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي حيث سجل الأفراد الذين لديهم رضا وظيفي مرتفع درجة منخفضة على اختبار الاحترق الوظيفي. (Barrick, 1989).

وقام والتر جملش وجوزف توريلي (Walter Gmelch & Joseph Torelli, 1993) بدراسة عنوانها: "العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل والاحترق الوظيفي لمديري المدارس" وقد هدفت إلى التعرف على العلاقة بين غموض الدور وضغوط العمل والاحترق الوظيفي. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن العلاقة القوية بين ضغوط العمل وغموض الدور. وقد أوصت الدراسة بتدريب المديرين على أساليب الاسترخاء قبل استلام مهام العمل الإدارية (Gmelch & Torelli, 1993).

وفي دراسة بيرك وجرينجلاس وشوارزر (Burk, Greenglass & Schwarzer, 1996) بعنوان: "توقع الاحترق الوظيفي: دراسة تأثير ضغوط العمل، والدعم الاجتماعي وأثر عدم الثقة بالنفس على الاحترق الوظيفي ونتائجه". هدفت الدراسة إلى معرفة مسببات وأثار الاحترق الوظيفي بين المعلمين ومديري المدارس وذلك عبر استبانة قدمها الباحثون وقاموا بمقارنة نتائجها مع نتائج الاستبانة نفسها بعد توزيعها مرة ثانية بعد مرور سنة من توزيع الاستبانة الأولى. وقد أسفرت النتائج عن أن مصادر ضغوط العمل لدى أفراد الدراسة تتركز في كمية العمل، وغموض الدور، وصراع الدور، والدعم الإشرافي. وقد أوضحت الدراسة أن من بين الآثار الناتجة عن ضغوط العمل أمراض القلب والشعور بالاكتئاب. وأظهرت النتائج أيضاً أن هناك علاقة قوية بين التوقعات ومستوى الاحترق الوظيفي بعد سنة من توزيع الاستبانة

(Burk, Greenglass & Schwarzer 1996).

وفي دراسة الجبر (1998) بعنوان: "الضغوط النفسية التي يواجهها مديرو ومديرات مدارس تجربة الإدارة المدرسية المطورة بدولة الكويت (دراسة ميدانية)" التي هدفت إلى التعرف على الفروق بين مديري المدارس من حيث إحساسهم بضغط العمل وفقاً لمتغير الجنس والمرحلة التعليمية والخبرة. وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن مديري المدارس الذين أمضوا عاماً واحداً في العمل أكثر معاناة من الضغوط المهنية عن الذين أمضوا ثلاث سنوات كما أوضحت الدراسة أن مديري المدارس الابتدائية يعانون من ضغط أعلى مقارنة مع نظرائهم في المرحلتين المتوسطة والثانوية (الجبر، 1998).

وفي دراسة سعاد السلوم (1422هـ) بعنوان: "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات" التي هدفت إلى التعرف على العوامل الرئيسة لضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي ومستوى الرضا الوظيفي لديهن ومن ثم تحديد العلاقة بين ضغوط العمل التنظيمية والرضا الوظيفي وقد توصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل المادية، والنمو المهني، وكمية العمل، وغموض الدور، واتخاذ القرارات هي على التوالي من أكثر العوامل المسببة للضغوط. وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها: العمل على تخفيف نصاب المشرفات من المدارس، تحديد الصلاحيات الممنوحة لهن بشكل دقيق، وتوفير المقومات الأساسية لمكاتب الإشراف التربوي (السلوم، 1422هـ).

وفي دراسة إليزابيث كيري (2003) Elizabeth Kirby بعنوان: "تحليل بيئة العمل وأعراض الضغوط التي يعاني منها مديرو المدارس الثانوية على الإدارة التعليمية" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية ميشيغان بأمريكا وبيئة العمل. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن أن بيئة العمل ذات المناخ الإيجابي التي تركز على تحصيل الطلاب ويوجد بها فرق عمل متعاونة وعلاقات إيجابية بين العاملين تتصف بمستوى مرتفع من الضغوط، وذلك بسبب قضايا ذات علاقة بحدودية الصلاحيات (نوع العمل) والتوقعات العالية (صراع الدور) والمسؤولية، وكمية العمل، والالتزامات السياسية وضغوط من مجتمع المقاطعة. كما أسفرت النتائج عن أن بيئات العمل المختلفة أصبحت تمثل تحد، وتتصف بالتعقيد وصعوبة التحكم فيها من قبل المديرين. (Kirby, 2003)

كذلك أشارت دراسة لندا ماري لوكس (2003) Lenda Marie Lucas بعنوان: "ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف بين مديرات المدارس في كاليفورنيا" التي تهدف إلى التعرف على عوامل ضغوط العمل كما تراها مديرات المدارس الثانوية والفروق بين عوامل الضغوط التي تم تحديدها من المديرات واستراتيجيات التكيف لدى حديثات التعيين (أقل من 3 سنوات) والمديرات ذوات الخبرة (أكثر من 3 سنوات). كما قامت الدراسة أيضاً بالبحث في استراتيجيات التكيف. وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج من أهمها:

1. الوقت كان من أهم العوامل التي مثلت ضغطاً على أفراد الدراسة لعدم التمكن من الانتهاء من الأعمال المرادة (كمية العمل) والتوقعات العالية والالتزام بأنظمة الولاية والمقاطعة.
2. المديرات ذوات الخبرة أكثر من 3 سنوات لديهن نظرة مختلفة للضغوط عن نظرة المديرات ذوات الخبرة الأقل.

3. غالبية المديرات يعملن لفترة أطول ويأخذن العمل إلى البيت للتكيف مع كمية العمل الكبيرة.
4. المديرات ذوات الخبرة الأكثر يفترضن وضع الأولويات والتفويض كعادات مهمة للمديرات حديثات التعيين.

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة استراتيجيات التكيف لمديرات المدارس. (Lucas. 2003) وفي دراسة مارك هالينغ (2003) Mark Halling بعنوان "ضغوط العمل واستراتيجيات إدارتها بين مديري المدارس الابتدائية" التي تهدف إلى التعرف على أسباب الضغوط لدى مديري المدارس الابتدائية الحكومية في جنوب داكوتا بأمريكا واستراتيجيات التكيف عند أفراد

الدراسة. وقد أسفرت الدراسة عن أن ضغوط العمل المتمثلة في كمية العمل، والالتزام بأنظمة وسياسة الولاية والمنظمة، من أكثر عوامل الضغوط لدى أفراد الدراسة. كما أوضحت الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية ترجع إلى عدد الطلاب بالمدرسة، وسنوات الخبرة. أما فيما يتعلق باستراتيجيات التكيف التي يستخدمها المديرون فقد أشار أفراد الدراسة إلى أن الأنشطة الرياضية والمعتقدات الدينية والأنشطة الاجتماعية مثل قضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء والاسترخاء من بين الاستراتيجيات التي يستخدمونها للتكيف مع الضغوط. (Halling, 2003)

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة يتضح أن هناك اهتماماً واضحاً بموضوع ضغوط العمل وما يترتب عليها من نتائج تنعكس سلبياً على الأداء الوظيفي. كذلك يتضح أن أكثر ضغوط العمل التنظيمية تتركز في غموض الدور في دراسة جملش وتوريلي (1993) ودراسة بيرك وجرينجلاس وشوارزر (1996م). أما دراسة السلوم (1422هـ) فقد جاء محور غموض الدور في المرتبة الرابعة. في حين كانت كمية العمل من أبرز مظاهر الضغوط التنظيمية في دراسة بيرك وجرينجلاس وشوارزر (1996م) وكيربي (2003) وهالينغ (2003). كما جاء أيضاً في دراسة السلوم (1422هـ) كأحد مصادر ضغوط العمل. وقد تبين أن الخبرة والمرحلة الدراسية يمكن أن تضيف إلى درجة الضغوط التي تعاني منها القيادات الإدارية وقد جاء ذلك في دراسة الجبر (1988) ودراسة لويس (2003) ودراسة هالينغ (2003هـ). كما أوضحت نتائج بعض الدراسات أن هناك حاجة إلى إدخال أساليب التكيف للضغوط في برامج التدريب وقد جاء ذلك في دراسة كلارك وسميث (1987) ودراسة وارانر وسميث (1987) ودراسة جملش وتوريلي (1993) ودراسة لويس (2003) وهالينغ (2003). في حين تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في التعرف على تأثير متغير نمط الشخصية على عوامل ضغوط العمل وتوقع تأثير ضغوط العمل التنظيمية على المتغيرات المستخدمة في الدراسة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

أولاً: منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج المسحي الذي يندرج تحت المنهج الوصفي وذلك لأنه يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، عن طريق جمع البيانات والمعلومات عنها وتحليلها والتعبير عنها بهدف الوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين وتطوير الواقع الذي يتم دراسته (عبيدات وآخرون، 1997م).

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع المشرفات الإداريات بمدينة الرياض والبالغ عددهن (104) مشرفة إدارية (البطاقة الإحصائية، 1422 هـ).

ثالثاً: أفراد الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على جميع أفراد المجتمع من المشرفات الإداريات والبالغ عددهن (104) مشرفة. وبعد استعادة الاستبانات تم استبعاد الاستبانات غير المكتملة واتضح أن عدد المستجيبات من المشرفات كان (72) مشرفة بنسبة قدرها 69% من مجتمع الدراسة. ويوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد الدراسة حسب متغير العمر، المستوى التعليمي، مكتب الإشراف، عدد المدارس التي يتم الإشراف عليها، الخبرة، البرامج التدريبية، نمط الشخصية.

الجدول رقم 1)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، والمستوى التعليمي، ومكتب الإشراف، وعدد المدارس التي يتم الإشراف عليها، والخبرة، والبرامج التدريبية ونمط الشخصية العمرت %

أقل من 2.8 2 30

7 9.7 31 – 35

0 50.0 36 – 40

8 33.8 41 – 45

أكثر من 4.23 45

المستوى التعليمي ت %

كلية متوسطة 4 5.6

بكالوريوس تربية 54.239

بكالوريوس غير تربوي 37.5 27

دبلوم ودراسات عليا 2 2.8

مكتب الإشراف ت %

شمال 16 22.2

جنوب 19 26.4

غرب 26 36.1

شرق 11 15.3

عدد المدارس التي يتم الإشراف عليها ت %

أقل من 13 18.1 50 مدرسة

21 29.2 50 – 75

36 50.0 75 – 100

أكثر 2 2.8 100 فأكثر

الخبرة ت %

أقل من 3 سنوات 3 4.2

5 إلى أقل من 10 3 4.2

10 إلى أقل من 15 6 8.3

15 فأكثر 60 83.3

البرامج التدريبية ت %

لا يوجد 19 26.4

برنامج واحد 24 33.3

برنامجان 0.18 25

أكثر من برنامجين 11 15.3

نمط الشخصية

3 4.2 20 – 39

26 36.1 40 – 59

35 48.6 60 – 79

8 11.1 80 – 100

يلاحظ من الجدول رقم (1) أن حوالي 50.7% من أفراد الدراسة في مرحلة متوسطة من العمر

التي تتراوح ما بين 36-40. كما يلاحظ من الجدول أن حوالي 94.5% من أفراد الدراسة يحملن

مؤهلات جامعية عليا الأمر الذي يشير إلى ارتفاع مستوى التعليم بينهم. وقد استجابت 26

مشرفة من مكتب إشراف غرب و 19 مشرفة من مكتب إشراف جنوب و 16 مشرفة من مكتب

إشراف شمال و 11 مشرفة من مكتب إشراف شرق.

ويشرف 50.0% من أفراد الدراسة على 75-100 مدرسة. أما فيما يتعلق بالبرامج التدريبية فإن 73.6% من المشرفات حصلن على برنامج تدريبي أو أكثر. هذا بالإضافة إلى أن معظم أفراد الدراسة 83.3% لديهم خبرة 15 سنة فأكثر. كما يشير الجدول إلى أن معظم أفراد الدراسة 59.7% يمتلكن خصائص شخصية النمط (أ) حيث إنهن يقعن ضمن مدى (60 - 79) درجة و(80 - 100) على اختبار تحديد نمط الشخصية الذي تم الإجابة عنه من قبل أفراد الدراسة.

رابعاً: أداة الدراسة وتطبيقها:

مرت أداة هذه الدراسة (الاستبانة) بعدة مراحل هي:

1. الرجوع إلى الأدبيات العربية والأجنبية السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.
2. تصميم الاستبانة في صورتها الأولى التي تسعى إلى تحقيق أهداف هذه الدراسة.
3. عرض الاستبانة على عدد من المختصين من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية في جامعة الملك سعود والإفادة من ملاحظاتهم عليها.
4. قامت الباحثة بإجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظات المحكمين، ومن ثم إعادة صياغة الاستبانة بشكلها النهائي وهي تتألف من:

• معلومات شخصية.

• تسعة محاور تقيس مجالات مختلفة لمصادر ضغوط العمل التنظيمية للمشرفات، وقد تكونت من 39 فقرة تتعلق بالمحاور الآتية:

1. كمية العمل.

2. نوع العمل.

3. صراع الدور .

4. غموض الدور.

5. الاتصال.

6. اتخاذ القرار.

7. النمو المهني.

8. تقويم الأداء.

9. بيئة العمل المادية.

وقد وجه أفراد الدراسة بأن يقدروا درجة التأثير الإيجابي لكل فقرة في المجالات المذكورة وذلك باستخدام مقياس تقدير خماسي من نوع "ليكرت". وقد طلب من كل مشرفة من أفراد الدراسة أن تضع علامة (/) في أحد الأعمدة المقابلة لكل فقرة والتي تناسب رأيها الشخصي.

وللتعرف على نمط الشخصية لأفراد الدراسة، فإنه تم إلحاق اختبار نمط الشخصية بالاستبانة التي تم توزيعها على أفراد الدراسة. ويتكون الاختبار من (20) فقرة ويستخدم مقياس خماسي من نوع ليكرت. ويتم حساب درجة الاختبار من خلال جمع درجات كل فرد من أفراد العينة حيث إن دائماً تأخذ (5) درجات، وغالباً (4) درجات، وأحياناً (3) درجات، ونادراً (2)، وأبداً (1) درجة.

وتم تصنيف النتائج على النحو الآتي:

19 - 0 شخصية (ب) تماماً 20 - 39 شخصية (ب)

59 - 40 شخصية (أ) + (ب) 60 - 79 شخصية (أ)

100 - 80 شخصية (أ) تماماً. (www.dushkin.com)

صدق الأداة :

للتحقق من صدق الأداة تم تحكيم خمسة من المختصين من أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية

في جامعة الملك سعود. ثم عدلت الصياغة بناء على مقترحاتهم.
كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معامل الارتباط بيرسون لمعرفة
العلاقة بين درجة كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2)
معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين درجة كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه
المحور العبارة معامل الارتباط المحور العبارة معامل الارتباط
كمية

العمل 1	0.77**	تابع
الاتصال 21	0.33**	
2	0.80**	22 0.58**
3	0.74**	23 0.52**
نوع العمل 4	0.75**	اتخاذ
القرار 24	0.78**	
5	0.65**	25 0.76**
6	0.70**	26 0.65**
7	0.51**	النمو
27	0.85**	المهني
8	0.61**	28 0.93**
صراع		
الدور 9	0.66**	29 0.85**
10	0.76**	تقويم
الأداء 30	0.51**	
11	0.77**	31 0.57**
12	0.79**	32 0.46**
13	0.62**	33 0.39**
غموض		
الدور 14	0.90**	بيئة العمل
المادية 34	0.67**	
15	0.86**	35 0.68**
16	0.80**	36 0.85**
الاتصال 17	0.06**	37 0.87**
18	0.56**	38 0.86**
19	0.46**	39 0.86**
20	0.38**	
0.01		دالة عند مستوى

يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع قيم معامل الارتباط (الاتساق الداخلي) لكل عبارة من
عبارات محاور الاستبانة والدرجة الكلية للمحور نفسه (ما عدا العبارة رقم 17) دالة إحصائياً
عند مستوى الدلالة (0.01). وهذا يؤكد أن عبارات المحاور تتمتع بدرجة صدق جيدة يمكن
استخدامها لقياس ما أعدت لقياسه. وقد تم الإبقاء على العبارة رقم 17 لما ارتأته الباحثة من أهمية
لوجود هذه العبارة في المحور الذي تنتمي إليه.

ثبات الأداة:

استخدمت الباحثة طريقة كرونباخ (الفأ) لحساب معامل الثبات لجميع المحاور، وقد بلغ (0.82)

ويعد هذا المقدار دالاً على الثبات.

المعالجة الإحصائية:

خضعت الاستجابات التي تم تجميعها من أفراد الدراسة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS-X (Statistical Package for Social Science) حيث تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية وكال2 واختبار (ت) وتحليل التباين وأفكار ونياخ ومعامل الانحدار.

عرض النتائج ومناقشتها:

فيما يأتي الإجابة عن أسئلة الدراسة :

إجابة السؤال الأول :

ما أهم مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات في مدينة الرياض؟

الجدول رقم (3) نتائج اختبار كال2 لدراسة الفروق بين تكرارات استجابات أفراد الدراسة

م العبارة الاستجابات المتوسط الانحراف المعياري قيمة كال2 مستوى الدلالة

دائماً غالباً أحياناً نادراً أبداً

أولاً: كمية العمل:

1. أقوم بإنهاء أعمالي خلال الليل أو نهاية الأسبوع ت 8 17 30 12 5 3.15 1.06 26.8

0.0001

6.92 16.7 41.7 23.6 11.1 %

2. أشعر بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء العمل الموكول ت 13 16 0.95 3.45 7 1 35

0.0001 46.1

1.4 9.7 48.6 22.2 18.1 %

3. أشعر بزيادة المهام والواجبات الملقاة علي ت 11 17 31 4 9 3.30 1.06 29.9 0.0001

5.6 12.5 43.1 23.6 15.3 %

ثانياً: نوع العمل:

4. أشعر بصعوبة وتعقيد المهام المسندة إلي ت 4 6 19 19 24 2.26 1.17 21.8 0.0001

33.3 26.4 26.4 8.3 5.6 %

5. أشعر أن نوعية العمل الموكول لي يحتاج إلى قدرات ومهارات أعلى ت 0 2 10 22 38

1067 10.82 0.0001 40.9

52.8 3.6 13.9 2.8 0 %

6. أشعر بعدم توافر التدريب الكافي لأداء العمل بشكل فاعل ت 3 5 19 19 26 2.17 1.13

0.0001 27.4

36.1 26.4 26.4 6.9 4.2 %

7. عملي لا يتطلب شيئاً من التحدي ت 2 6 20 11 33 2.07 1.15 42.6 0.0001

45.8 15.3 27.8 8.3 2.8 %

8. أشعر بأن عملي ممل ت 4 3 31 15 19 2.42 1.10 137.2 0.0001

26.4 20.8 43.1 4.2 5.6 %

ثالثاً: صراع الدور:

9. أشعر بأن مهاراتي وقدراتي غير موظفة كما يجب ت 0 7 21 23 21 2.19 0.97 9.1

0.028

29.2 31.9 29.2 9.7 0 %

10. أشعر بأنني أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة ت 3 10 30 1.07 2.64 16 13

0.0001 27.6

18.1 22.2 41.7 13.9 4.2 %

11. أشعر بأنني أقوم أحياناً بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئ ت 2 1 19 21 29

- 0.000142.4 0.99 1.97
% 2.8 1.4 26.4 29.2 40.3
12. أشعر بأنني أؤدي بعض النشاط بطريقة أعتقد أنها خاطئة ت 1 1 11 20 39 20 1.68 0.89
0.0001 69.9
% 1.4 1.4 15.3 27.8 54.2
13. أشعر أن متطلبات العمل تتعارض مع حياتي العائلية ت 1 6 14 24 27 2.03 34.8 1.02
0.0001
% 1.4 8.3 19.4 33.3 37.5
رابعاً: غموض الدور:
14. أشعر بعدم وضوح صلاحياتي الوظيفية ت 5 9 17 17 24 2.36 15.5 0.004
% 6.9 12.5 23.6 23.6 33.3
15. أشعر بعدم وضوح الأهداف المحددة لي ت 4 7 17 18 26 2.24 22.0 1.20
% 5.6 9.7 23.6 25.0 36.1
16. أشعر بتداخل مع الآخرين في الصلاحيات الممنوحة لي ت 12 5 31 11 13 2.89 1.27
0.000 26.6
% 16.7 6.9 43.1 15.3 18.1
خامساً: الاتصال:
17. العلاقة بيني وبين الهيئة الإدارية المشرفة علي تقوم على التفاهم ت 0 0 3 23 46 1.40
0.000 38.6 0.57
% 0 0 4.2 31.9 63.9
18. أتحدث مع زميلاتي في العمل في مسائل شخصية ت 2 28 28 5 9 3.18 0.94 44.5
0.000
% 2.8 38.9 38.9 12.5 6.9
19. أشعر أن هناك شيئاً من عدم الثقة بيني وبين زميلاتي في العمل ت 46 14 12 0 0 4.47
0.000 30.3 0.77
% 63.9 19.4 16.7 0 0
20. أجد صعوبة في الحصول على دعم العاملين في مكتب الإشراف ت 25 16 24 6 1 3.81
1.06 31.8 0.000
% 34.7 22.2 33.3 8.3 1.4
21. أحب أن أتعاون مع إدارة مكتب الإشراف الذي أعمل به ت 0 3 8 10 51 1.49 0.86
0.000 82.1
% 0 4.2 11.1 13.9 70.8
22. تحدث لقاءات اجتماعية بيني وبين زميلاتي في العمل ت 8 19 28 10 7 1.11 3.15
22.3 0.000
% 11.1 26.4 38.9 13.9 9.7
23. يؤدي ضعف التفاهم والانسجام بيني وبين مديرة الإشراف لحل مشاكل العمل بطريقة غير
فاعلة ت 39 5 10 13 0.00013 55.8 1.42 3.83 5
% 54.2 6.9 13.9 18.1 6.9
سادساً: اتخاذ القرارات:
24. طبيعة عملي لا تسمح لي باتخاذ قرارات جريئة لتطوير العمل ت 8 17 2.94 12 13 22
1.24 7.9 0.097
% 11.1 23.6 30.6 18.1 16.7
25. قلما نتيح لي مديرة مكتب الإشراف فرصة المشاركة في القرار ت 0 0 10 25 19 18 2.37

- 0.0966.3 1.01
% 0 13.9 34.7 26.4 25.0
26. أشعر أن ترددي في اتخاذ القرار يؤدي إلى زيادة تحديات عملي ت 3 5 20 24 20 2.26
0.000 25.9 1.07
% 4.2 6.9 27.8 33.3 27.8
سابعاً: النمو المهني:
27. التقدم في وظيفتي الحالية ت 3 7 19 10 0.00033 39.7 1.22 2.12
% 4.2 9.7 26.4 13.9 45.8
28. أشعر بعدم توافر فرص التقدم والنمو في وظيفتي الحالية ت 6 12 15 16 23 2.47 1.32
0.031 10.6
% 8.3 16.7 20.8 22.2 31.9
29. أشعر بقلّة الفرص المتاحة في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي ت 8 13 19 12 20 2.68
0.13 7.0 1.35
% 11.1 18.1 26.4 16.7 27.8
ثامناً: تقويم الأداء:
30. لا تسمح لي إدارة مكتب الإشراف بالاطلاع على تقويم أدائي الوظيفي ت 22 8 10 5 27
0.0001 25.4 1.71 2.90
% 30.6 11.1 13.9 6.9 37.5
31. تعتمد الطريقة التي يتم بها تقويمي الوظيفي على الموضوعية ت 12 2 34 2.99 3 21
1.08 49.8 0.000
% 16.7 2.8 47.2 29.2 4.2
32. الملاحظات التي تبديها مديرة مكتب الإشراف تجاه أدائي في العمل تفيدني في تطوير أدائي
ت 10 7 17 0.01714 12.0 1.40 2.51 24
% 13.9 9.7 23.6 19.4 33.3
33. أشعر بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودي من قبل إدارة مكتب الإشراف ت 22 10 18 19
0.00216.8 1.29 3.40 9
% 30.6 13.9 25.0 26.4 4.2
تاسعاً: بيئة العمل المادية:
34. الأمن والسلامة في مكان عملي شبه معدومة ت 12 11 18 11 20 2.78 1.44 5.1
0.279
% 16.7 15.3 25.0 15.3 27.8
35. الضوضاء في مكنتي تجعله مزعجاً ت 20 6 23 8 15 0.0053.11 15.1 1.47
% 27.8 8.3 31.9 11.1 20.8
36. الإضاءة في مكنتي غير كافية ت 13 6 13 9 31 2.46 1.55 26.3 0.000
% 18.1 8.3 18.1 12.5 43.1
37. أجهزة المكتب لا تعمل بشكل جيد ت 12 12 19 8 21 2.81 1.45 8.1 0.087
% 16.7 16.7 26.4 11.1 29.2
38. درجة الحرارة مرتفعة في مكنتي ت 16 11 18 9 18 2.97 1.48 4.8 0.308
% 22.2 15.3 25.0 12.5 25.0
39. وسائل التهوية غير كافية في عملي ت 11 11 13.1 1.50 2.65 8 14 13
% 15.3 18.1 19.4 11.1 36.1
يتضح من الجدول السابق ما يلي:
وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابات أفراد الدراسة على الشعور بمصادر

الضغط المتضمن في العبارات (19، 20، 23) لصالح الاستجابة دائماً. وفي العبارات (1، 2، 3، 8، 10، 16، 18، 22، 31، 35) لصالح الاستجابة أحياناً. أي أن أكثر الاستجابات تكراراً كانت للاختيار أحياناً وهذا يعني أن أفراد الدراسة يشعرون أحياناً بمصادر الضغط المتضمنة في العبارات السابقة بنسبة أكبر من الاستجابات الأخرى.

كما أوضح الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات أفراد الدراسة على الشعور بمصادر الضغط المتضمنة في العبارة (18) لصالح الاستجابة غالباً. وفي العبارات (9، 26) لصالح الاستجابة نادراً، وأيضاً في العبارات (4، 5، 6، 7، 11، 12، 13، 14، 15، 17، 21، 27، 28، 30، 32، 36، 39) لصالح الاستجابة أبداً. أي أن معظم أفراد الدراسة لا يشعرون أبداً بمصادر الضغط في العبارات السابقة.

في حين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تكرارات استجابة أفراد الدراسة على مصادر الضغط المتضمنة في العبارات (24، 25، 29، 34، 37، 38). أي أنه يوجد تقارب بين تكرارات استجابات أفراد الدراسة في الشعور بمصادر الضغط المتضمنة في العبارات السابقة بنسبة أكبر من الاستجابات أحياناً.

ويوضح الجدول رقم (4) الآتي أهم مصادر ضغوط العمل لدى المشرفات الإداريات مرتبة بشكل تنازلي حسب المتوسط الحسابي حيث جاءت مصادر الضغوط حسب الترتيب الآتي:

الجدول رقم (4) أهم مصادر ضغوط العمل تبعاً للمحاور الأساسية
م أهم مصادر ضغوط العمل المتوسط الحسابي

1 كمية العمل 3.3

2 الاتصال 3.05

3 تقويم الأداء 2.95

4 البيئة المادية 2.8

5 اتخاذ القرارات 2.5

6 غموض الدور 2.5

7 النمو المهني 2.4

8 نوع العمل 2.12

9 صراع الدور 2.10

يتضح من الجدول السابق أن محور كمية العمل من أكثر مصادر ضغوط العمل التي تعاني منها المشرفات الإداريات حيث جاءت بمتوسط حسابي 3.3 وتتوافق هذه النتيجة مع طبيعة عمل المشرفة الإدارية التي تتصف بكثرة الأعباء الروتينية وتراكم المشاكل اليومية والمسؤوليات الإشرافية وغيرها من الأعمال الإضافية التي تستنفذ منهن جهداً أو وقتاً. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة بيرك وجرينجلاس وشوارزر (1996) ودراسة كيربي (2003) ودراسة هالينغ (2003) ودراسة لوكس (2003).

كما أن محور الاتصال جاء في المرتبة الثانية حيث جاء بمتوسط حسابي 3.05 وتبدو هذه النتيجة منطقية وتتوافق مع نظرية نمط الشخصية التي سبق التحدث عنها في الإطار النظري. فلقد أظهرت نتائج الدراسة في جدول رقم (2) أن نمط الشخصية (أ) هو النمط المسيطر تقريباً على غالبية المشرفات حيث كانت نسبة المشرفات اللائي يتصفن بخصائص شخصية النمط (أ) 59,7% وحيث إن هذا النمط لديه نزعة للقلق ولا يحسن الاستماع للآخرين ويميل إلى التصرفات العدوانية ولا يتعامل بشكل جيد مع الآخرين. وانطلاقاً من كون الاتصال ركيزة جوهرية في عمل المشرفة الإدارية فإنه من الطبيعي أن يكون من أكثر عوامل ضغوط العمل لدى أفراد الدراسة. وهذه النتيجة لا تتفق مع دراسة كيربي (2003) في أن بيئة العمل الإيجابية التي يوجد بها فرق عمل متعاونة وعلاقات إيجابية بين العاملين تتسم بمستوى مرتفع من الضغوط. فعلى الرغم من اختلاف القوى والعوامل الثقافية بين المجتمع السعودي والمجتمع الأمريكي، إلا أن عامل الاتصال الإنساني يمثل مصدراً من مصادر الضغوط للعنصر البشري.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية أيضاً مع دراسة بيرك وجرينجلاس وشوارزر في أن الدعم الإشرافي يمثل ضغطاً مرتفعاً وهذا الدعم الإشرافي يندرج بدوره في محور الاتصال بين الإدارة العليا والموظفين. كما أنها تتفق مع دراسة السلوم (1422 هـ) في أن الاتصال من أكثر مصادر ضغوط العمل على المشرفات الإداريات.

وقد جاء تقويم الأداء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.95 من مصادر ضغوط العمل الذي ربما يرجع إلى المسؤولية التي تشعر بها المشرفات تجاه تعبئة نماذج تقويم الأداء للإداريات اللاتي يشرفن عليهن.

أما في المرتبة الرابعة فقد جاءت بيئة العمل المادية بمتوسط حسابي 2.8 وربما يرجع ذلك إلى ضعف الصيانة الدورية لمباني مكاتب الإشراف التربوي وضعف الإمكانيات المتوافرة في تلك المباني وازدحام المكاتب بالمشرفات، وانعدام الخصوصية هذا بالإضافة إلى ضعف تجهيز المباني المستأجرة لمدراس التعليم العام وتتوافق هذه النتيجة مع نتائج دراسة السلوم (1422 هـ). أما بالنسبة إلى عامل اتخاذ القرارات فقد جاء في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.5 وربما تعزى هذه النتيجة إلى إدارة الإشراف وذلك من حيث الأسلوب الأوتوقراطي المتخذ في عملية اتخاذ القرار وعدم قدرة المشرفة على التغيير والمشاركة الفعلية في العملية التربوية.

أما عامل غموض الدور فقد جاء أيضاً في المرتبة الخامسة بمتوسط 2,5 وربما يرجع هذا إلى وضوح متطلبات وأهداف العمل وهذا بدوره يختلف مع بعض الدراسات التي تم استعراضها في الدراسات السابقة مثل دراسة جملش وتوريلي (1993) ودراسة بيرك وجرينجلاس وشوارزر (1996). وربما يرجع ذلك إلى خصائص أفراد الدراسة حيث أوضحت نتائج الجدول رقم (1) أن غالبية المشرفات يتمتعن بخبرة 15 سنة أو أكثر، مما يعني أنهن يتمتعن بالاستقرار في العمل والتمرس على المهام والخبرة الطويلة في المجال الإشرافي مما يؤدي إلى تقليل درجة الضغوط بشكل كبير .

ويأتي النمو المهني في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 2.4 وربما يرجع ذلك إلى بيروقراطية النظام الأمر الذي أدى إلى ضعف مستوى الطموح لدى المشرفات واقتناعهن بمحدودية فرص الترقيّة في كادر التعليم والزهد في فرص النمو الوظيفي، وعليه لم يمثل النمو المهني أي نوع من أنواع الضغط المرتفع لدي المشرفات. وهذا بدوره يختلف عن دراسة السلوم (1422 هـ) حيث جاء النمو المهني من أكثر مصادر ضغوط العمل لدي المشرفات الإداريات.

أما بالنسبة إلى نوع العمل فقد جاءت بمتوسط 2.12 وقد يرجع هذا إلى نوعية المهام والمسؤوليات للمشرفة الإدارية وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كيربي (2003). كما يمكن إرجاع انخفاض مستوى الشعور بصراع الدور الذي جاء بأقل متوسط حسابي 2.1 إلى تعدد الأدوار التي يجب أن تقوم بها المشرفة والتعارض النسبي الذي قد يحدث بينها. ولكن بالنظر إلى الجدول رقم (1) يتضح أن 88% من المشرفات تتراوح أعمارهن بين 36 و45 أو أكثر وهذا بدوره يوضح انخفاض شعور المشرفات بالشعور بصراع الدور وذلك يعني أنهن يتمتعن بحالة من الاستقرار الاجتماعي والوظيفي. وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع دراسة كيربي (2003).

إجابة السؤال الثاني:

ما الفروق – إن وجدت – في آراء أفراد الدراسة حول تأثير متغيرات الدراسة الآتية: العمر، المستوى التعليمي، مكتب الإشراف، عدد المدارس التي يتم الإشراف عليها، الخبرة، البرامج التدريبية، نمط الشخصية؟

أولاً: متغير العمر :

الجدول رقم (5): نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد لدراسة الفروق بين عمر أفراد الدراسة في الشعور بمصادر الضغوط التنظيمية

المحور المجموعات العدد المتوسط الانحراف المعياري مصدر

التباين مجموع المربعات درجات الحرية متوسط المربعات النسبة الفائية مستوى الدلالة

كمية العمل 26-30 2 8.0 1.4 بين
المجموعات 20.8 4 5.20 0.94 0.45
31-35 7 9.7 1.3
35-40 داخل 36 9.9 2.6
المجموعات 372.7 67 5.56
41-45 24 9.9 2.3
أكثر من 45 3 12.0 2.0
نوع العمل 26-30 2 9.5 3.5 بين
المجموعات 15.4 4 0.874 0.35 3.9
31-35 7 11.4 2.5
35-40 داخل 36 10.6 3.7
المجموعات 830.1 67 12.4
41-45 24 10.3 3.3
أكثر من 45 3 12.0 5.3
صراع الدور 26-30 2 4.9 8.5 بين
المجموعات 24.2 4 6.1 0.47 0.76
31-35 7 10.0 2.5
35-40 داخل 36 10.5 3.9
المجموعات 867.7 67 12.95
41-45 24 10.6 3.1
أكثر من 45 3 5.5 12.7
غموض الدور 26-30 2 6.0 4.2 بين
المجموعات 13.6 4 3.4 0.32 0.860
31-35 7 7.0 2.2
35-40 داخل 36 7.7 3.3
المجموعات 704.4 67 10.50
41-45 24 7.3 3.2
أكثر من 45 3 8.7 3.8
الاتصال 26-30 2 22.0 4.2 بين
المجموعات 1.9 4 0.47 0.52 0.99
31-35 7 21.0 3.2
35-40 داخل 36 21.3 3.3
المجموعات 604.1 67 9.02
41-45 24 21.4 2.2
أكثر من 45 3 21.3 4.6
اتخاذ القرارات 26-30 2 5.0 2.8 بين
المجموعات 24.3 4 6.70 1.02 0.401
31-35 7 7.6 3.1
35-40 داخل 36 7.6 3.1
المجموعات 397.2 67 5.93
41-45 24 7.3 2.3
أكثر من 45 3 9.0 3.5

النمو المهني	26-30	2	4.5	2.1	بين
المجموعات	22.1	4	5.52	0.46	0.77
	2.7	7.4	31-35		
	3.3	7.2	35-40	داخل	
المجموعات	67	806.4	12.04		
	3.8	7.4	41-45		
أكثر من	3	45	3.8	8.7	
تقويم الأداء	26-30	2	11.0	1.4	بين المجموعات
	3.2	13.6	31-35		
	2.8	11.9	35-40	داخل	المجموعات
	2.2	11.3	41-45		
أكثر من	3	45	2.5	11.7	
بيئة العمل المادية	26-30	2	9.5	4.9	بين المجموعات
	6.1	15.9	31-35		
	7.7	17.3	35-40	داخل	المجموعات
	6.4	16.5	41-45		
أكثر من	3	45	8.5	20.0	
*مستوى الدلالة			0.05		
يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعمار أفراد الدراسة في الشعور بمصدر الضغط (كمية العمل، وصراع الدور وغموض الدور، والاتصال، والنمو المهني، وتقويم الأداء، والبيئة المادية). أي أنه يوجد تقارب بين استجابات أفراد الدراسة في الشعور بمصدر الضغط.					
وهذا يعني أن الشعور مشترك بين أفراد الدراسة بغض النظر عن العمر حول مصادر ضغوط العمل التنظيمية.					
في ضوء هذه النتيجة يمكن قبول الفرض الأول الذي ينص على أنه "لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير العمر."					
الجدول رقم (6) (نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد لدراسة الفروق بين المستوى التعليمي في الشعور بمصادر الضغوط التنظيمية					
المحور المجموعات العدد المتوسط الانحراف المعياري مصدر					
التباين مجموع المربعات درجات الحرية متوسط المربعات النسبة الفائية مستوى الدلالة					
كمية العمل كلية متوسطة	4	9.3	1.26	10.13	3.38
بكالوريوس تربوي	39	10.1	2.67		0.620.59
بكالوريوس غ تربوي	27	9.9	1.99		5.64 68 383.4
ماجستير	2	8.0	1.41		
نوع العمل كلية متوسطة	4	10.3	3.86	20.76	6.92 3
بكالوريوس تربوي	39	10.7	3.56		0.61 0.57
بكالوريوس غ تربوي	27	10.3	3.39		12.13 68 824.7
ماجستير	2	0.71	13.5		
صراع الدور كلية متوسطة	4	10.3	3.40	27.13	9.10 3
بكالوريوس تربوي	39	10.7	3.65		0.550.72
بكالوريوس غ تربوي	27	10.0	3.52		12.72 68 864.7
ماجستير	2	13.5	0.71		

0.04	3.01	28.1	3	84.25	غموض الدور كلية متوسطة 4	2.00	8.0	بين المجموعات
					بكالوريوس تربوي 39	3.17	7.7	
					بكالوريوس غ تربوي 27	2.99	6.6	داخل المجموعات
					ماجستير 2	13.0	2.82	
0.311	0.21	10.26	3	30.0	الاتصال كلية متوسطة 4	1.71	23.8	بين المجموعات
					بكالوريوس تربوي 39	2.78	21.3	
					بكالوريوس غ تربوي 27	3.23	21.2	داخل المجموعات
					ماجستير 2	0.71	19.5	
0.69	0.49	2.99	3	8.96	اتخاذ القرارات كلية متوسطة 4	2.94	7.0	بين المجموعات
					بكالوريوس تربوي 39	2.32	7.5	
					بكالوريوس غ تربوي 27	2.65	7.6	داخل المجموعات
					ماجستير 2	0.71	9.5	
0.161	0.80	20.15	3	60.45	النمو المهني كلية متوسطة 4	4.65	7.25	بين المجموعات
					بكالوريوس تربوي 39	3.39	7.3	
					بكالوريوس غ تربوي 27	3.20	6.8	داخل المجموعات
					ماجستير 2	0.71	12.5	
0.70	0.48	3.42	3	10.27	تقويم الأداء كلية متوسطة 4	1.89	12.8	بين المجموعات
					بكالوريوس تربوي 39	2.68	11.9	
					بكالوريوس غ تربوي 27	2.71	11.4	داخل المجموعات
					ماجستير 2	13.0	2.83	
41.46	0.82	3	124.39	بيئة العمل المادية كلية متوسطة 4	5.38	12.8	بين المجموعات	
								0.49
					بكالوريوس تربوي 39	7.35	17.4	
					بكالوريوس غ تربوي 27	7.04	16.2	داخل المجموعات
					ماجستير 2	0.00	21.0	
					*مستوى الدلالة	0.05		

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات المستوى التعليمي لأفراد الدراسة في الشعور بمصدر الضغط (كمية العمل، نوع العمل، صراع الدور، الاتصال، اتخاذ القرارات، النمو المهني، تقويم الأداء، البيئة المادية). أي أنه يوجد تقارب بين استجابات أفراد الدراسة في الشعور بمصدر الضغط.

أما غموض الدور فقد كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المشرفات الحاصلات على درجة الماجستير والحاصلات على شهادة الكلية المتوسطة وذلك لصالح الحاصلات على الماجستير. وفي ضوء هذه النتيجة يمكن رفض الفرض الثاني الذي ينص على أنه "لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير المستوى التعليمي."

الجدول رقم (7) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد لدراسة الفروق بين أفراد الدراسة في المكاتب الأربعة للإشراف في الشعور بمصادر الضغوط التنظيمية المحور المجموعات العدد المتوسط الانحراف المعياري مصدر التباين مجموع المربعات درجات الحرية متوسط المربعات النسبة الفائية مستوى الدلالة

0.062	6	13.3	3	39.9	كمية العمل مكتب الشمال 16	9.3	2.4	بين المجموعات
					مكتب الجنوب 19	2.2	11.0	
					مكتب الغرب 11	2.5	10.4	داخل المجموعات
					مكتب الشرق 26	2.2	9.9	

0.004	4.8	49.01	3	147.0	نوع العمل مكتب الشمال	16	12.6	3.0	بين المجموعات
					مكتب الجنوب	19	11.3	3.9	
					مكتب الغرب	11	3.3	10.2	داخل المجموعات
					مكتب الشرق	26	8.9	2.6	
0.001	6.3	64.8	3	194.3	صراع الدور مكتب الشمال	16	13.1	3.5	بين المجموعات
					مكتب الجنوب	19	3.8	11.2	
					مكتب الغرب	11	9.7	2.5	داخل المجموعات
					مكتب الشرق	26	8.8	2.8	
0.0007	3	58.4	3	175.2	غموض الدور مكتب الشمال	16	9.9	3.2	بين المجموعات
					مكتب الجنوب	19	7.9	2.9	
					مكتب الغرب	11	7.1	1.9	داخل المجموعات
					مكتب الشرق	26	5.8	2.8	
0.001	5.7	40.9	3	122.6	الاتصال مكتب الشمال	16	20.3	2.5	بين المجموعات
					مكتب الجنوب	19	19.8	2.8	
					مكتب الغرب	11	2.5	23.1	داخل المجموعات
					مكتب الشرق	26	22.3	2.7	
0.09	2.2	12.4	3	37.1	اتخاذ القرارات مكتب الشمال	16	8.6	2.0	بين المجموعات
					مكتب الجنوب	19	7.7	2.8	
					مكتب الغرب	11	6.3	2.0	داخل المجموعات
					مكتب الشرق	26	7.4	2.4	
66.3	7.2	0.0003	198.8	النمو المهني مكتب الشمال	16	9.5	3.1	بين المجموعات	
					مكتب الجنوب	19	8.3	3.7	
					مكتب الغرب	11	6.8	3.5	داخل المجموعات
					مكتب الشرق	26	5.3	2.1	
0.08	2.4	15.5	3	46.4	تقويم الأداء مكتب الشمال	16	2.4	11.6	بين المجموعات
					مكتب الجنوب	19	10.9	1.6	
					مكتب الغرب	11	13.5	3.7	داخل المجموعات
					مكتب الشرق	26	11.9	2.6	
0.171	7	83.4	3	250.1	بيئة العمل المادية مكتب الشمال	16	20.1	5.3	بين المجموعات
					مكتب الجنوب	19	16.1	7.2	
					مكتب الغرب	11	16.7	5.9	داخل المجموعات
					مكتب الشرق	26	15.2	7.9	

*مستوى الدلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مكاتب الإشراف الأربعة (الشمال، الجنوب، الغرب، الشرق) في الشعور بمصدر الضغط (كمية العمل، اتخاذ القرارات، تقويم الأداء، بيئة العمل المادية). أي أنه يوجد تقارب بين المجموعات الأربع في الشعور بمصدر الضغط.

في حين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تجاه محور (نوع العمل وصراع الدور، وغموض الدور، والنمو المهني) بين المشرفات في مكتب الشمال ومشرفات مكتب الشرق لصالح مشرفات مكتب الشمال. أي أن المشرفات في مكتب الشمال يشعرن بضغط أعلى من نظيراتهن في مكتب الشرق.

كما أوضح الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية تجاه محور الاتصال بين المشرفات في مكتب الغرب ومشرفات مكتب الجنوب لصالح مشرفات مكتب الغرب. أي أن المشرفات في

مكتب الغرب يشعرون بضغط أعلى من نظيراتهم في مكتب الجنوب.
وفي ضوء النتيجة السابقة فإنه يمكن رفض الفرض الثالث الذي ينص على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير مكتب الإشراف.

الجدول رقم (8) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد لدراسة الفروق بين عدد المدارس التي يشرف عليها أفراد الدراسة في الشعور بمصادر الضغوط التنظيمية المحور المجموعات العدد المتوسط الانحراف المعياري مصدر

التباين مجموع المربعات درجات الحرية متوسط المربعات النسبة الفائية مستوى الدلالة
كمية العمل أقل من 50 13 10.8 2.9 بين المجموعات 15.0 3 5.0 0.450.90

>50 1.9 9.7 21 75

2.4 9.8 36 100 داخل المجموعات 378.5 68 5.7 >75

100 أو أكثر 2 8.5 0.71

نوع العمل أقل من 50 13 11.0 4.1 بين المجموعات 18.0 1.5 0.21 54.1 3

>50 2.9 9.2 21 75

3.4 11.2 36 100 داخل >75 المجموعات 791.4 68 11.6

100 أو أكثر 2 11.0 1.4

صراع الدور أقل من 50 13 3.9 10.4 بين المجموعات 13.9 3 4.6 0.36 0.78

>50 2.5 9.9 21 75

3.9 10.9 36 >75 100 داخل المجموعات 878.1 68 12.9

100 أو أكثر 2 10.5 2.1

غموض الدور أقل من 50 13 8.7 3.9 بين المجموعات 33.7 3 11.2 1.1 0.35

>50 2.2 6.8 21 75

3.4 7.4 36 100 داخل المجموعات 684.3 68 10.1 >75

100 أو أكثر 2 9.0 0.00

الاتصال أقل من 50 13 20.4 3.5 بين المجموعات 17.3 3 5.8 0.67 0.58

>50 2.2 21.4 21 75

3.1 21.7 36 100 داخل المجموعات 588.7 68 8.7 >75

100 أو أكثر 2 20.5 2.1

اتخاذ القرارات أقل من 50 13 7.31 3.4 بين المجموعات 7.2 3 2.4 0.762.4 0.39

>50 2.0 8.0 21 75

2.3 7.4 36 100 داخل المجموعات 414.3 68 6.1 >75

100 أو أكثر 2 8.0 1.4

النمو المهني أقل من 50 13 7.5 3.3 بين المجموعات 13.0 3 4.3 0.36 0.78

>50 2.6 6.9 21 75

3.9 7.3 36 100 داخل المجموعات 815.4 68 11.9

100 أو أكثر 2 9.5 4.9

تقويم الأداء أقل من 50 13 11.8 2.8 بين المجموعات 0.91 3 0.30 0.04 0.98

>50 2.9 11.9 21 75

2.5 11.7 36 100 داخل المجموعات 492.4 68 7.2 >

100 أو أكثر 2 11.5 2.1

بيئة العمل المادية أقل من 50 13 13.4 7.4 بين المجموعات 644.3 3 214.8 3 0.0035.0

75 21 13.9 5.9 > 50

> 75 42.8 68 2912.1 داخل المجموعات 100 36 20.8 6.6

100 أو أكثر 2 15.5 3.5

*مستوى الدلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عدد المدارس التي يشرف عليها أفراد الدراسة في الشعور بمصدر الضغط (كمية العمل، نوع العمل، صراع الدور، غموض الدور، الاتصال، النمو المهني، تقويم الأداء). أي أنه يوجد تقارب بين المجموعات الأربعة في الشعور بمصدر الضغط.

في حين أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تجاه بيئة العمل المادية بين المشرفات اللائي يشرفن على مدارس من (75- أقل من 100) وبين المشرفات اللائي يشرفن على (أقل من 50) و(50 أقل من 75) مدرسة وذلك لصالح المجموعة التي تشرف على عدد المدارس من (75 أقل من 100) مدرسة. أي أن المشرفات اللائي يشرفن على أعداد كبيرة من المدارس (75 إلى أقل من 100) يشعرون بضغط أعلى من نظرائهن اللائي يشرفن على عدد قليل من المدارس (أقل من 50) و(50 إلى أقل من 75) مدرسة. وربما ترجع هذه النتيجة أيضاً إلى:

• ضيق المساحة وعدم توافر البيئة المدرسية المناسبة وضعف الإمكانيات في المدارس التي يشرفن عليها خاصة وأن عدد المدارس المستأجرة مازال يمثل تحدياً كبيراً لوزارة التربية والتعليم في مناطق المملكة عامة ومدينة الرياض خاصة نظراً للتوسع العمراني والزيادة السكانية الكبيرة التي تشهدها مدينة الرياض.

• صعوبة المواصلات والتنقل بين المدارس يمكن أن يكون عاملاً إضافياً في التأثير على المشرفة وشعورها بالضغط.

• اتساع نطاق الإشراف ليشمل أكثر من مرحلة دراسية واختلاف كمية العمل ونوعه تبعاً للمهام المرتبطة بالإشراف على كل مرحلة دراسية يمكن أن يكون عبئاً إضافياً على المشرفات. وفي ضوء النتيجة السابقة فإنه يمكن رفض الفرض الرابع الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير عدد المدارس التي يتم الإشراف عليها.

الجدول رقم (9) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد لدراسة الفروق بين خبرة أفراد الدراسة في الشعور بمصادر الضغوط التنظيمية

المحور المجموعات العدد المتوسط الانحراف المعياري مصدر

التباين مجموع المربعات درجات الحرية متوسط المربعات النسبة الفائية مستوى الدلالة

كمية العمل أقل من 5 3 7.3 1.5 بين المجموعات 35.8 3 11.9 2.3 0.1

10 3 8.0 1.7 > 5

1.8 10.7 6 15 داخل > 10 المجموعات 357.7 68 5.3

أكثر من 15 60 10.1 2.4

نوع العمل أقل من 5 3 8.3 3.2 بين المجموعات 24.9 3 8.3 0.7 0.6

10 3 9.7 1.5 > 5

10 > 2.9 11.7 6 15 داخل المجموعات 820.6 68 12.1

أكثر من 15 60 10.6 3.6

صراع الدور أقل من 5 3 8.0 3.6 بين المجموعات 29.3 3 9.8 0.8 0.5

10 3 9.7 0.6 > 5

2.9 > 9.7 6 15 داخل المجموعات 826.7 68 12.7

أكثر من 15 60 10.8 3.7

غموض الدور أقل من 5 3 5.0 3.5 بين المجموعات 27.2 3 9.1 0.9 0.45
 $10 > 2.3 \ 7.7 \ 3$
 2.6 6.5 6 15 > 10 داخل المجموعات 690.8 68 10.2
 أكثر من 15 60 7.7 3.2
 الاتصال أقل من 5 3 22.0 3.0 بين المجموعات 21.6 3 7.2 0.8 0.48
 $10 > 1.2 \ 23.7 \ 3$
 4.1 21.8 6 15 > 10 داخل المجموعات 584.4 68 8.6
 أكثر من 15 60 21.1 2.9
 اتخاذ القرارات أقل من 5 3 5.7 2.3 بين المجموعات 17.2 3 5.7 0.9 0.42
 $10 > 9.0 \ 3 \ 2.6$
 2.1 9.5 6 15 داخل المجموعات 404.3 68 5.9 > 10
 أكثر من 15 60 7.6 2.5
 النمو المهني أقل من 5 3 5.3 2.1 بين المجموعات 16.3 3 5.4 0.5 0.71
 $10 > 3 \ 8.3 \ 2.1$
 3.4 6.8 6 15 داخل المجموعات 812.1 68 11.9 > 10
 أكثر من 15 60 3.5 7.4
 تقويم الأداء أقل من 5 3 12.7 3.1 بين المجموعات 22.3 3 7.4 1.1 0.37
 $10 > 1.5 \ 11.3 \ 3$
 1.0 13.5 6 15 داخل المجموعات 471.0 68 6.9 > 10
 أكثر من 15 60 11.6 2.7
 بيئة العمل المادية أقل من 5 3 12.0 5.6 بين المجموعات 380.0 3 126.7 2.7 0.05
 $10 > 2.3 \ 7.3 \ 3$
 5.8 19.0 6 15 داخل > 10 المجموعات 176.4 68 46.7
 أكثر من 15 60 17.3 7.1
 *مستوى الدلالة 0.05

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين خبرة أفراد الدراسة في الشعور بمصدر الضغط (كمية العمل، صراع الدور، غموض الدور، الاتصال، اتخاذ القرارات، النمو المهني، تقويم الأداء). أي أنه يوجد تقارب بين المجموعات الأربع في الشعور بمصدر الضغط. وهذا بدوره يختلف مع دراسة الجير (1998) ودراسة لوكس (2003) ودراسة هالينغ (2003) في أن قلة سنوات الخبرة تمثل عاملاً مثيراً لضغوط العمل لأنه كلما قلت الخبرة زاد احتمال حدوث ضغط مرتفع.

في حين أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المشرفات اللائي لديهن خبرة من 5 إلى أقل من 10 من جهة وبين المشرفات اللائي لديهن خبرة من 10 إلى أقل من 15 والمشرفات اللائي لديهن خبرة أكثر من 15 من جهة أخرى وذلك لصالح المشرفات اللائي لديهن خبرة من 10 إلى أقل من 15 في الحاليتين.

في ضوء هذه النتيجة يمكن رفض الفرض الخامس الذي ينص على أنه "لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير الخبرة."

الجدول رقم (10) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد لدراسة الفروق بين تدريب أفراد الدراسة في الشعور بمصادر الضغوط التنظيمية

المحور المجموعات العدد المتوسط الانحراف المعياري مصدر

التباين مجموع المربعات درجات الحرية متوسط المربعات النسبة الفائية مستوى الدلالة

كمية العمل لا يوجد تدريب	19	8.6	1.84	بين المجموعات	61.1	3	20.36	4.2	0.01
تدريب واحد	24	10.6	2.24						
تدريبان	18	10.7	2.65	داخل المجموعات	332.4	68	4.89		
أكثر من 3	11	9.9	1.91						
نوع العمل لا يوجد تدريب	19	8.6	2.67	بين المجموعات	110.6	3	36.87	3.4	0.02
تدريب واحد	24	10.8	3.32						
تدريبان	18	11.5	3.88	داخل المجموعات	734.9	68	10.81		
أكثر من 3	11	12.0	3.09						
صراع الدور لا يوجد تدريب	19	9.1	3.25	بين المجموعات	73.1	3	24.36	2.0	0.12
تدريب واحد	24	10.7	3.13						
تدريبان	18	10.7	3.51	داخل المجموعات	818.9	68	12.04		
أكثر من 3	11	12.3	4.41						
غموض الدور لا يوجد تدريب	19	6.0	2.33	بين المجموعات	58.7	3	19.56	2.0	0.12
تدريب واحد	24	8.0	3.06						
تدريبان	18	8.2	4.25	داخل المجموعات	659.3	68	9.70		
أكثر من 3	11	7.7	1.95						
الاتصال لا يوجد تدريب	19	22.15	2.46	بين المجموعات	50.4	3	16.80	0.112	0.1
تدريب واحد	24	21.5	3.03						
تدريبان	18	19.9	2.65	داخل المجموعات	555.6	68	8.17		
أكثر من 3	11	21.7	3.41						
اتخاذ القرارات لا يوجد تدريب	19	7.2	2.50	بين المجموعات	6.6	3	2.20	0.36	0.78
تدريب واحد	24	7.9	2.22						
تدريبان	18	7.4	2.77	داخل المجموعات	414.9	68	6.10		
أكثر من 3	11	7.8	2.44						
النمو المهني لا يوجد تدريب	19	6.4	2.73	بين المجموعات	26.4	3	8.79	0.75	0.53
تدريب واحد	24	7.2	4.02						
تدريبان	18	8.1	3.59	داخل المجموعات	802.1	68	11.80		
أكثر من 3	11	7.6	2.77						
تقويم الأداء لا يوجد تدريب	19	11.4	2.39	بين المجموعات	12.3	3	4.10	0.59	0.630
تدريب واحد	24	11.6	2.50						
تدريبان	18	12.0	2.66	داخل المجموعات	481.0	68	7.07		
أكثر من 3	11	12.6	2.38						
بيئة العمل المادية لا يوجد تدريب	19	11.4	5.27	بين المجموعات	747.4	3	249.14	6.0	0.001
تدريب واحد	24	18.9	6.43						
تدريبان	18	18.9	7.39	داخل المجموعات	2809.0	68	41.31		
أكثر من 3	11	18.0	6.54						
*مستوى الدلالة			0.05						

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات في الشعور بمصدر الضغط (صراع الدور، غموض الدور، الاتصال، اتخاذ القرارات، النمو المهني، تقويم الأداء)

في حين أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين استجابات أفراد الدراسة الذين حصلوا على تدريب في الشعور بمصدر الضغوط (كمية العمل) وذلك بين المجموعة التي

خضعت لبرنامج تدريبي واحد وبرنامجين وبين الذين لم يحصلوا على تدريب وذلك لصالح الفئة التي حصلت على برنامجين تدريبيين. كما كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الذين حصلوا على برنامجين وبين المجموعة التي حصلت على أكثر من برنامجين تدريبيين وذلك لصالح الفئة التي خضعت إلى تدريب في برنامجين. أي أن متوسط المجموعة ذات البرنامجين التدريبيين أعلى عن نظيره لدى المجموعة التي حصلت على أكثر من برنامجين تدريبيين. كما يتضح من الجدول السابق أيضاً أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الفئة التي لم تخضع لبرامج تدريبية وبين الذين حصلوا على أكثر من برنامجين تدريبيين في الشعور بمصدر الضغط (نوع العمل) وذلك لصالح الفئة التي حصلت على أكثر من برنامجين تدريبيين. ويتضح أيضاً أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الفئة التي لم تحصل على برنامج تدريبي وبين الذين حصلوا على برنامجين تدريبيين وذلك لصالح الذين حصلوا على برنامجين تدريبيين في الشعور بمصدر الضغط (بيئة العمل المادية).

يلحظ من النتيجة السابقة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تبعاً لكمية العمل ونوع العمل وبيئة العمل المادية وذلك لصالح المشرفات اللاتي حصلن على برنامجين تدريبيين وربما ترجع هذه النتيجة إلى طبيعة البرامج التدريبية التي حصلت عليها المشرفات الإداريات فأدت إلى مزيد من الوعي والاهتمام بضرورة تقليل كمية العمل وتبسيط إجراءات العمل التي تقوم بها المشرفات هذا بالإضافة إلى أهمية إيجاد بيئة عمل مادية جيدة الأمر الذي أدى إلى شعورهن بالضغط أكثر من غيرهن.

وفي ضوء النتيجة السابقة فإنه يمكن رفض الفرض السادس الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين إجابات أفراد الدراسة ترجع إلى متغير التدريب.

الجدول رقم (11) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد لدراسة الفروق بين أنماط الشخصية في الشعور بمصادر الضغوط التنظيمية

المحور المجموعات العدد المتوسط الانحراف المعياري مصدر التباين مجموع المربعات درجات الحرية متوسط المربعات النسبة الفئوية مستوى الدلالة كمية العمل 20 – 39 3 8.7 38 بين المجموعات 15.3 3 5.1 0.9 0.44

1.9 9.5 26 59 – 40

2.5 10.1 35 79 – 60 داخل المجموعات 378.2 68 5.6

2.6 10.8 8 100 – 80

نوع العمل 20 – 39 3 11.3 2.5 بين المجموعات 125.7 3 41.9 3.9 0.01

3.2 10.1 26 59 – 40

3.0 10.0 35 79 – 60 داخل المجموعات 719.8 68 10.6

4.6 14.3 8 100 – 80

صراع الدور 20 – 39 3 10.7 2.1 بين المجموعات 37.5 3 12.5 0.9 0.400

2.9 10.8 26 59 – 40

3.6 9.9 35 79 – 60 داخل المجموعات 854.5 68 12.6

5.3 12.1 8 100 – 80

غموض الدور 20 – 39 3 8.0 4.4 بين المجموعات 53.8 3 153 1.8 17.9

3.1 7.2 26 59 – 40

2.8 7.1 35 79 – 60 داخل المجموعات 664.2 68 9.8

4.2 9.9 8 100 – 80

الاتصال 20 – 39 3 21.7 1.5 بين المجموعات 2833.1 3 11.0 1.3

2.5 21.3 26 59 – 40

2.7 21.7 35 79 – 60 داخل المجموعات 8.4 68 572.9

4.8	19.5	8	100	80
2.4	7.2	26	59	40
2.1	7.2	35	79	60
2.3	10.5	8	100	80
3.6	6.8	26	59	40
3.1	7.8	35	79	60
4.6	7.3	8	100	80
1.5	11.9	26	59	40
3.2	11.7	35	79	60
3.1	11.9	8	100	80
7.3	15.7	26	59	40
6.0	16.2	35	79	60
9.0	21.3	8	100	80
*مستوى الدلالة 0.05				

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات أنماط الشخصية في الشعور بمصدر الضغط (كمية العمل وصراع الدور وغموض الدور والاتصال والنمو المهني وتقويم الأداء والبيئة المادية). أي أنه يوجد تقارب بين استجابات أفراد الدراسة في الشعور بمصدر الضغط. في حين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين مجموعات أنماط الشخصية في الشعور بمصدر الضغط (نوع العمل) وذلك بين المجموعة ذات النمط (أ) (80-100) من جهة والمجموعتين (60-79) والمجموعة (40-59) من جهة أخرى في الشعور بمصدر الضغط (نوع العمل) وذلك لصالح المجموعة ذات النمط (أ) (80-100) في الحالتين. أي أن متوسط المجموعة ذات النمط (أ) (80-100) أعلى عن نظيره لدى المجموعة (60-79) والمجموعة (40-59).

كما أظهرت نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين مجموعات أنماط الشخصية في الشعور بمصدر الضغط (اتخاذ القرارات) وذلك بين المجموعة ذات النمط (أ) (80-100) من جهة والمجموعتين (60-79) والمجموعة (20-39) من جهة أخرى في الشعور بمصدر الضغط (اتخاذ القرارات) وذلك لصالح المجموعة ذات النمط (أ) (80-100) في الحالتين. أي أن متوسط المجموعة ذات النمط (أ) (80-100) أعلى عن نظيره لدى المجموعة (60-79) والمجموعة (20-39).

وفي ضوء هذه النتيجة يمكن رفض الفرض السابع الذي ينص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 ترجع إلى متغير (نمط الشخصية).

إجابة السؤال الثالث: ما درجة تأثير ضغوط العمل التنظيمية المتوقعة على متغيرات الدراسة؟ لوجود احتمال تأثير ضغوط العمل على متغيرات الدراسة تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد حيث تم اعتبار المحاور التسعة المستخدمة في الاستبانة (كمية العمل، نوع العمل، صراع الدور، غموض الدور، الاتصال، اتخاذ القرارات، النمو المهني، تقويم الأداء، بيئة العمل المادية) متغيرات مستقلة واعتبار متغيرات الدراسة (العمر، نمط الشخصية، الخبرة، المستوى التعليمي، مكتب الإشراف، عدد المدارس التي يتم الإشراف عليها، البرامج التدريبية) متغيرات تابعة. لقد اتضح أن محور اتخاذ القرار له تأثير دال إحصائياً على متغير نمط الشخصية فقد تم إدراجه

في الخطوة الأولى وقد توقف البرنامج بعد ذلك لم يدرج أيًا من المحاور الأخرى في معادلة الانحدار.

الجدول رقم (12) تحليل الانحدار

مصدر التباين مجموع التباين درجة الحرية متوسط المربعات قيمة F مستوى الدلالة

منسوب الانحدار 2.906 1 2.91 5.80 0.02

المنحرف عن الانحدار (البواقي) 35.094 70 0.501

يتضح من الجدول السابق وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى 0.05 لمتغير اتخاذ القرار مع نمط الشخصية.

الجدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار

المتغير المعامل البائي B الخطأ المعياري البائي بيتا قيمة t مستوى الدلالة

اتخاذ القرار 0.083 0.034 0.277 2.408 0.02

الثابت 3.04 0.0000 28 - 11.06

يتضح من الجدول السابق وجود تأثير موجب دال إحصائياً عند مستوى 0.05 لمحور اتخاذ القرار على نمط الشخصية وقد فسر متغير اتخاذ القرار 8.3% من التباين في نمط الشخصية حيث إن معامل التحديد (معامل الارتباط المتعدد $R^2 = 0.083$) (ويمكن كتابة معاملة الانحدار كما يلي:

نمط الشخصية = $0.08 \times (\text{اتخاذ القرار}) + 3.04$

أي أنه يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لاتخاذ القرار على نمط الشخصية حيث إنه كلما ارتفعت درجة الفرد في الشعور بالضغط بسبب اتخاذ القرار ارتفعت درجاته في نمط الشخصية. وهذا يعني أنه كلما كانت المشرفة الإدارية ليس لديها فرصة على اتخاذ القرار في العمل، كان نمط الشخصية يقترب من النمط (أ) وهذا طبيعي لأن ذلك يمكن أن يضع الفرد تحت ضغوط كبيرة بسبب عدم تمكنه من المشاركة والتغيير في المنظمة نظراً لاتخاذها الأسلوب الإداري الأوتوقراطي.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة تتأكد أهمية التعامل مع ضغوط العمل وإن كان لابد من اقتراح في هذا المجال، فإنه يجب:

1. إعطاء هذه الظاهرة مزيداً من الدراسة محلياً. فالمعلومات المتوافرة ضئيلة جداً في جميع مناطق المملكة، وإن كانت هناك مؤشرات تنظيمية وفردية تؤكد وجود هذه الظاهرة، خاصة وأن النتائج أوضحت أن 49.1% من المشرفات يمتلكن خصائص قريبة من النمط (أ)، و11.3% يمتلكن خصائص النمط (أ). أي أن أكثر من نصف أفراد الدراسة يمتلكن خصائص النمط (أ) أو خصائص قريبة يمكن أن تتطور إلى النمط (أ). إن التغييرات السريعة التي يمر بها الإنسان اليوم والضغوط التي يتعرض لها، تجعل الإنسان أكثر عرضة وتأثراً بضغط العمل وبالتالي أكثر عرضة للإصابة بالأمراض النفسية والجسمية الأمر الذي يؤكد ضرورة وضع متغير استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل كأحد العناصر الأساسية للبرامج الوقائية والإرشادية الموجهة للمشرفات على اعتبار أن هذه الظاهرة يمكن أن تتعدل إلى الأحسن بتأثير الخبرات الجديدة.

2. عقد المحاضرات والندوات التي تثير الاهتمام بموضوعات ضغوط العمل في مكاتب الإشراف للتعرف على هذه الظاهرة وفهم أبعادها وتنمية مهارات الأفراد للتعامل بفاعلية مع نتائجها السلبية.

3. وضع معيار يمكن استخدامه لقياس ضغوط العمل التي تتعرض لها المشرفات الإداريات

يراعي خصوصية المجتمع السعودي.
4. العمل على توعية القيادات الإدارية بمكاتب الإشراف على أهمية العمل بأسلوب الإدارة
بالمشاركة نظراً للتأثير الإيجابي على مصادر ضغوط العمل لدى المشرفات الإداريات.
5. إجراء المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية التي تتناول ضغوط العمل وعلاقتها بالجوانب
الشخصية المختلفة وبالظروف البيئية والاجتماعية لاسيما في الثقافة السعودية.

المراجع:

- القرآن الكريم، سورة آل عمران: آية 134
- القرآن الكريم، سورة الرعد: آية 28
- البطاقة الإحصائية (1422 هـ)، إدارة تعليم البنات بمنطقة الرياض، وزارة التربية والتعليم، المملكة العربية السعودية .
- الجبر، زينب (ديسمبر، 1998)، "الضغوط المهنية التي يواجهها مديرو ومديرات المدارس
تجربة الإدارة المطورة بدولة الكويت (دراسة ميدانية)"، سلسلة الدراسات النفسية والتربوية،
المجلد الثالث، ص ص 34-60 .
- فتح الباري شرح صحيح الإمام أبي عبد الله محمد بن إسماعيل البخاري (برواية أبي ذر
الهروري)، تحقيق عبد القادر شيبية الحمد (1421 هـ)، الجزء العاشر، الرياض .
- السلوم، سعاد (1422 هـ)، "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي
للمشرفات الإداريات"، دراسة ماجستير غير منشورة - جامعة الملك سعود - كلية التربية،
المملكة العربية السعودية .
- صادق، حصة محمد (1414 هـ)، "التوتر في العمل لدى مديري ومديرات المدارس القطرية
(دراسة استطلاعية)"، حولية كلية التربية - جامعة قطر، العدد 10، ص ص 96-139
- عبد الفتاح، يوسف (يناير، 1999)، "الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية"،
مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 15، السنة الثامنة، ص ص 195-227
- عبيدات، ذوقان وآخرون (1997)، البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه، الرياض: دار
أسامة للنشر والتوزيع .
- العديلي، ناصر محمد (1416 هـ)، السلوك الإنساني والتنظيمي، الرياض: معهد الإدارة العامة .
- الغيص، منى راشد (ربيع، 1997)، "تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات
الإدارية من السيدات في الجهاز الحكومي (دراسة تحليلية)"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة
العربية، العدد 85، السنة 22 ص ص 37-68
- فائق، فوزي عبد الخالق (1417 هـ)، "ضغوط العمل الوظيفي" آفاق اقتصادية، المجلد 17
العدد 67-68، ص ص 131-158
- قاسم، قاسم جميل (1999)، "إدارة الذات لمواجهة ضغوط العمل (دراسة ميدانية)"، معهد
التنمية الإدارية، إدارة البحوث والاستشارات، دولة الإمارات العربية المتحدة، ص ص 1 - 61
- القاضي، أحمد (الجمعة 5 ربيع الأول 1423 هـ)، "تأثير القرآن على وظائف أعضاء الجسم
البشري"، جريدة الوطن، السنة الثانية، العدد (59)، ص 25 .
- ماهر، أحمد (1416)، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)، الإسكندرية: مركز التنمية
الإدارية .
- المير، عبد الرحيم (ربيع الآخر، 1416 هـ)، "العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي
والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية (دراسة مقارنة)"، مجلة الإدارة العامة، مجلد 35،
العدد (2)، ص ص 209-251 .
- الهندواي، وفية أحمد (1994)، "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، الإداري، السنة
16، العدد 58، ص ص 89-134

• هيجان، عبد الرحمن (1419هـ)، ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة .

- Burk, Ronald & Greenglass, Esther & Schwarzer, Ralf (1996). "Predicting Teacher Burnout Over Time: Effects of Work Stress, Social Support, and Self-Doubts on Burnout and Its Consequences". Paper was downloaded from: www.yorku.com
- Clark, John (Jan. 2002). "Leadership, Motivation & Stress in the Workplace". *Stress News*. Vol. 4. No. 1. pp 1-5.
- Clark, Richard & Smith, Keith (1987). *Burnout and Associated Factors Among Administrators/Mid-Managers of the Cooperative Extension Service in North Central Region*. Dissertation Abstract. Ohio State University ED284986.
- Floyd, Steven (Jan. 2000). *Strategizing Throughout the Organization: Managing Role Conflict in Strategic Renewal*". *Academy of Management Review*. pp 1- 35.
- Geber, Sara (1996). *How to Manage Stress for Success*. New York: AMACOM.
- Gmelch, Walter & Torelli, Joseph (April. 1993). *The Association of Role Conflict and Ambiguity with Administrator's Stress and Burnout*. EDRS ED359631.
- Halling, Mark (2003). "Stress and Stress Management Strategies Among Elementary School Principals". *Doctoral Dissertation Abstract*. University of South Dakota. Digital Dissertation.
- Hargreaves, Gerard (1998). *Stress Management*. UK: Marshall Publishing Ltd.
- Kirby, Barrick (winter. 1989). "Burnout & Job Satisfaction of Vocational Supervisors". *Journal of Agricultural Education*. V. 30 n(4) p35-41.
- Kirby, Elizabeth (2003). "Implication for Educational Administration Through Analysis of Environmental Context and Symptoms of Stress Experienced by High School Principals". *Doctoral Dissertation Abstract*. Central Michigan University. Digital Dissertation.
- Locus, Ienda Marie (2003). "Stress and Coping Preferences Among Female High School Principals In California". *Doctoral Dissertation Abstract*. University of La Verne. Digital Dissertation.