



**ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس**  
**Workload among school teachers in the Jerusalem**  
**Governorate**

إعداد

**يمان محمد سليم "محمد علي"**  
**Yaman Muhammad Salim "Muhammad Ali**  
**أ.د/ محمد عوض شعيبات**  
**Prof. Muhammad Awad Shu'aybat**  
كلية العلوم التربوية - جامعة القدس - القدس - فلسطين

***Doi: 10.21608/jasep.2025.423386***

استلام البحث: ٢٢ / ٢ / ٢٠٢٥

قبول النشر: ٢١ / ٣ / ٢٠٢٥

علي، يمان محمد سليم محمد و شعيبات، محمد عوض (٢٠٢٥). ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس. *المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٩(٤٨)، ٦٥٩ – ٦٨٤.

<http://jasep.journals.ekb.eg>

## ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس، مع التركيز على المحاور الثلاث الأساسية، والتي تتضمن العوامل الوظيفية، العوامل التنظيمية، والعوامل الشخصية، وتكون مجتمع الدراسة من معلمي المدارس في محافظة القدس وعددهم (4,533)، وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (197) من معلمي المدارس في محافظة القدس، تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى عدة نتائج: حصلت العوامل الوظيفية في المجال الأول على أعلى نسبة بمقدار (3.96)، ثم يليها العوامل التنظيمية بدرجة (3.59)، ثم العوامل الشخصية على أقل درجة (3.07)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديمغرافية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، والمؤهل العلمي لصالح ماجستير فأعلى، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية، وبناء على النتائج السابقة أوصت الدراسة ببعض التوصيات منها: تقليل العبء التدريسي من خلال إعادة هيكلة الأدوار والمسؤوليات بشكل أكثر توازناً بين المعلمين.

الكلمات المفتاحية: ضغط العمل، المعلمين، محافظة القدس

### Abstract:

This study aims to identify work stress among school teachers in Jerusalem Governorate, focusing on three main dimensions: functional factors, organizational factors, and personal factor. The study was conducted on a sample of school teachers in Jerusalem Governorate, selected randomly from a population of (4,533) teachers, with a sample size of (197) teachers. The study employed a descriptive-analytical approach using a questionnaire as the main data collection tool. The study reached several findings: The overall level of work stress was high, with an average score of (3.96). Among the dimensions, organizational factors had the highest impact (3.59), followed by personal factors (3.45), and finally, functional factors (3.39). The results also showed statistically significant differences in work stress based on social status. Based on the findings, the study

recommended several measures, including reducing the formal teaching load by restructuring roles and responsibilities to achieve a fairer distribution among teachers.

#### مقدمة:

في عصرنا الحديث، أصبح ضغط العمل جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية، وخاصة في مهن تتطلب تواصلاً مستمراً وجهوداً تربوية كالتعليم، إذ يواجه المعلمون العديد من التحديات المهنية التي تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي، ومن هذه التحديات تكديس الأعباء الوظيفية، ضغط العمل، التعامل مع سلوكيات الطلاب المختلفة، إلى جانب التغيرات المستمرة في السياسات التربوية والإدارية، وتعد هذه الضغوط عوامل رئيسية تؤثر على الأداء المهني للمعلمين، مما قد يؤثر على جودة التعليم. (Kyriacou, 2001)

وفي مدينة القدس، يتفاقم الوضع مع تزايد التحديات السياسية والاجتماعية التي تواجه المعلمين في المدارس، حيث ترتبط البيئة التعليمية بتعقيدات تتعلق بالاستقرار الأمني، والسياسي، ويشير (Friedman, 1991) إلى أن الضغوط الناتجة عن هذه الظروف تزيد من العبء النفسي على المعلمين، مما قد يؤثر سلباً على دافعيتهم للعمل والتزامهم المهني، فالبيئة المتوترة والمشحونة في مدينة القدس تجعل المعلمين أكثر عرضة للضغوط التي تؤدي إلى تدني مستواهم الوظيفي. يواجه المعلمون في المدارس في القدس مجموعة من التحديات المرتبطة بالبيئة الاجتماعية والسياسية، وهذه الظروف تضع ضغوطاً كبيرة على المعلمين، مما يؤثر على جودة الأداء ويزيد من مشاعر الإجهاد المهني، وفقاً لدراسة (Shenaar- Golan & Schmotkin, 2019)، فإن المعلمين الذين يعملون في بيئات غير مستقرة يشعرون بزيادة ملحوظة في ضغوط العمل، وبالتالي يؤثر سلباً على مستواهم الوظيفي.

وتعد ضغوط العمل من التحديات الكبرى التي يواجهها المعلمون في ميدان التعليم، حيث تؤثر بشكل كبير على أدائهم الوظيفي وصحتهم النفسية، ومع تزايد التحديات التربوية، مثل كثافة المناهج، وضغط الوقت، أصبح من الضروري دراسة تأثير هذه الضغوط لتحقيق أهداف التعليم. (الزهراني، 2018)

إن فهم مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعد أمراً بالغ الأهمية لتحسين بيئة العمل وتعزيز جودة التعليم.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعتبر ضغط العمل من العوامل الأساسية التي تلعب دورا حاسما في تحديد كفاءة المعلمين وقدرتهم على تقديم تعليم عالي الجودة، وفي بيئات تعليمية معقدة كمدينة القدس، حيث تزداد التحديات بفعل الأوضاع المتوترة منها السياسية والاجتماعية، إن المعلمين الذين يواجهون ضغوطا مهنية مرتفعة غالبا ما يعانون من تراجع في رضاهم عن العمل، مما يؤثر من حماسهم واستقرارهم في المهنة، ويعكس بالتالي تداعيات سلبية في جودة التعليم المقدم لطلاب. وعلى الرغم من أن العديد من الدراسات تناولت ضغط العمل في السياقات التعليمية المختلفة، وحسب علم الباحثين إلا أن هناك نقصا في الدراسات التي تستهدف المعلمين في مدينة القدس تحديدا، وهذا النقص في الأدبيات يترك فراغا معرفيا يحتاج إلى ملئه لفهم تأثير هذه العوامل على المعلمين في هذه البيئة الفريدة. وعليه فقد صاغ الباحثان مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

- ما مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس؟  
وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الآتية:

- ما مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي؟
- لا توجد فروق عند مستوى الدلالة  $a < 0.05$  لمستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس تعزى لمتغير الجنس؟
- لا توجد فروق عند مستوى الدلالة  $a < 0.05$  لمستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- لا توجد فروق عند مستوى الدلالة  $a < 0.05$  لمستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

### أهمية الدراسة

- تساعد نتائج الدراسة صانعي السياسات التربوية والإدارية في تحسين بيئة العمل للمعلمين من خلال تقديم توصيات عملية للحد من ضغط العمل.
- تسهم الدراسة في تحسين جودة التعليم من خلال التركيز على توفير بيئة عمل مناسبة للمعلمين، مما يؤدي إلى زيادة دافعيتهم وتحسين أدائهم.

- تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمجال ضغط العمل، حيث تستهدف فئة المعلمين في بيئة تعليمية حساسة ومميزة مثل مدينة القدس.
- تقدم الدراسة فهما عميقا للعلاقة بين ضغط العمل في سياق بيئي واجتماعي وسياسي معقد، مما يفتح المجال لإجراء دراسات مشابهة في مناطق أخرى ذات الظروف المتشابهة.
- تساعد هذه الدراسة الباحثين في التربية على فهم التحديات التي يواجهها المعلمون في البيئة التعليمية، وتوفر إطارا نظريا يمكن اعتماده لدراسات مستقبلية تتناول ذات الموضوع.

#### محددات الدراسة

**حدود مكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على معلمي ومعلمات المدارس في محافظة القدس.

**حدود زمنية:** أجريت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني 2023/2024م.

**حدود بشرية:** معلمي ومعلمات المدارس في محافظة القدس.

#### الإطار النظري

مفهوم ضغط العمل، المدارس، ومحافظة القدس

#### ضغط العمل

هي استجابة فسيولوجية ونفسية وعاطفية لمطالب العمل التي تتجاوز قدرات الفرد أو مواردها. (Robbins & Judge, 2017) كما عرفها كل من (Lazarus & Folkman, 1984)، هي حالة من الإجهاد النفسي والبدني الناتجة عن عدم التوازن بين متطلبات العمل والإمكانيات المتاحة للفرد للتعامل معها. وأيضا عرفها (Hobfoll, 1989)، هي حالة عدم كفاية الموارد الشخصية والاجتماعية المتاحة للفرد للتعامل بفعالية مع متطلبات العمل. وأيضا عرفها كل (Karasek & Theorell, 1990)، هي حالة من عدم التوازن بين متطلبات العمل والإمكانيات المتاحة للفرد، مما يؤثر سلبا على أدائه وصحته.

مما سبق يتضح أنها تحديات نفسية وجسدية قد يواجهها الفرد نتيجة المطالب المتزايدة في بيئة العمل، مما يؤدي إلى توتر وإرهاق ويؤثر على الأداء والإنتاجية، إلى جانب تأثيراتها السلبية على الصحة النفسية والجسدية للفرد.



## المدارس

هي مؤسسات تعليمية تهدف إلى تنمية المهارات لدى الأفراد، وتوفر بيئة تربوية تساعد على النمو الفكري والعاطفي والاجتماعي، وتعد المدرسة من أهم أدوات تحقيق التقدم الاجتماعي وتطوير المجتمع. (جابر، 2021)

وعرفها أيضا أبو زيد 2019 هي بيئة تعليمية منظمة تهدف إلى تقديم المعرفة والمهارات الأساسية للطلاب، وتنمية شخصياتهم بشكل شامل، بما يساهم في إعدادهم للقيام بأدوارهم الاجتماعية والمهنية في المستقبل.

وأیضا عرفها عبد الله 2018 هي مؤسسة تعليمية تركز على تعليم الطلاب المهارات الأساسية، من القراءة والكتابة والمهارات الحياتية.

مما سبق يتضح أن المدرسة هي بيئة تعليمية مخصصة لبناء جسر بين المعرفة والحياة اليومية، وبالتالي يتعلم الطالب مهارات التواصل، والتفكير النقدي، وكيفية التفاعل مع المجتمع.

## محافظة القدس

هي مدينة تاريخية مقدسة ذات أهمية دينية وسياسية وثقافية، تعد واحدة من أقدم مدن العالم التي سكنت واستمرت بالسكنى منذ آلاف السنين، وتقع في قلب فلسطين وتتميز بأهميتها الدينية لدى الديانات السماوية الثلاث الإسلامية، والمسيحية، واليهودية، وتعرف بالعديد من الأسماء مثل "بيت المقدس" و "أورشليم"، وتحتضن معالم دينية بارزة مثل المسجد الأقصى وقبة الصخرة، وكنسية القيامة. (الحسيني، 2010)

مما سبق يتضح أن محافظة القدس هي إحدى محافظات دولة فلسطين، تتميز بمكانتها الدينية والتاريخية، حيث تعبر مدينة القدس مركزا دينيا عالميا، ومقرا للعديد من المعالم الإسلامية والمسيحية.

## مصادر وأثار ضغط العمل

يواجه الأفراد في عالم الأعمال اليوم ضغوطا متزايدة ومتنوعة تؤثر على صحتهم النفسية والجسدية وأدائهم الوظيفي، لفهم هذه الضغوط وتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها.

ما هي مصادر ضغط العمل؟

مصادر ضغط العمل هي العوامل والظروف التي تسبب الإجهاد والتوترات النفسية في بيئة العمل، وهذه المصادر يمكن أن تكون داخلية (مرتبطة بالفرد نفسه) أو خارجية (مرتبطة بالبيئة المحيطة).

### مصادر ضغط العمل:

- أ- العوامل الوظيفية كما أشار إليها كل من (Leka & Jain, 2010)
  - ١- عبء العمل، وهو حجم العمل والمهام المطلوبة من الموظف، عندما يكون العبء ثقيلًا أو يتطلب العمل ساعات طويلة، يمكن أن يؤدي ذلك إلى زيادة الضغط والإرهاق.
  - ٢- غموض الدور، عدم وضوح في المهام والمسؤوليات المطلوبة من الموظف، مما يؤدي إلى عدم اليقين حول كيفية أداء العمل بشكل صحيح.
  - ٣- تضارب الأدوار، يحدث عندما يتطلب العمل من الموظف أداء مهام متضاربة أو عندما يكون هناك تضارب بين مطالب العمل ومطالب الحياة الشخصية، مما يخلق صراعًا داخليًا.
  - ٤- نقص السيطرة، يتعلق بعدم قدرة الموظف على التحكم في كيفية أداء مهامه أو اتخاذ قرارات تتعلق بالعمل، قلة التحكم يمكن أن تؤدي إلى الشعور بالإحباط وعدم الرضا.
  - ٥- دعم الإدارة، نقص الدعم من قبل الإدارة أو المشرفين يمكن أن يزيد من الضغط على الموظف، والدعم يشمل التوجيه، والتغذية الراجعة، والتقدير.
  - ٦- بيئة العمل، الظروف المحيطة بالعمل مثل الضوضاء، وسوء التهوية، ودرجة الحرارة، يمكن أن تؤثر على مستوى الراحة والضغط النفسي للموظف.
- ب- العوامل التنظيمية كما أشار إليها (المصري، 2019)
  - ١- الهيكل التنظيمي، الطريقة التي يتم بها تنظيم الأنشطة والمهام في المؤسسة، هيكل تنظيمي غير ملائم يمكن أن يؤدي إلى عدم وضوح في الأدوار والمسؤوليات، مما يؤدي إلى ضغوط إضافية على الأفراد.
  - ٢- السياسات والإجراءات، السياسات غير الواضحة أو الإجراءات المعقدة يمكن أن تزيد من الشعور بالضغط بسبب الغموض أو الصراعات بين السياسات المختلفة.
  - ٣- الإدارة والتوجيه، الأساليب الإدارية وتأثيرها على العمل يمكن أن يؤثر بشكل كبير على مستوى الضغط، فالإدارة غير الفعالة، مثل عدم تقديم الدعم الكافي أو التوجيه غير الملائم يمكن أن يكون مصدرًا للضغط.
  - ٤- بيئة العمل والتفاعل بين الأفراد، فالعلاقة بين الزملاء ومدى التعاون والدعم المتبادل تلعب دورًا مهمًا في بيئة العمل.
- ج- العوامل الشخصية كما أشار إليها (القرشي، 2020)

- ١- السمات الشخصية، مثل الشخصية، والمزاج، ومستوى القلق، فالأفراد الذين يميلون إلى القلق أو الذين لديهم سمات شخصية معينة قد يكونون أكثر عرضة للشعور بالضغط.
- ٢- المهارات والقدرات، تتضمن القدرة على إدارة الوقت، مهارات التواصل، والقدرة على حل المشكلات، ونقص المهارات في هذه المجالات قد يزيد من ضغوط العمل.
- ٣- التوقعات الشخصية، تطلعات الفرد لنفسه وأهدافه المهنية يمكن أن تؤثر على شعوره بالضغط، فالتوقعات غير الواقعية قد تؤدي إلى الشعور بالإجهاد.
- ٤- التوازن بين العمل والحياة الشخصية، يمكن أن تؤثر على مستوى الضغط، فالفشل في تحقيق هذا التوازن يمكن أن يكون مصدرا للضغط.

#### أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي

##### أ- التأثيرات النفسية

- ١- الإجهاد: يمكن أن يؤدي الإجهاد المستمر إلى تقليل التركيز وزيادة القلق، مما يؤثر سلبا على القدرة على أداء المهام بكفاءة. ( Lazarus & Folkman, 1984)

- ٢- الاحتراق الوظيفي: قد ينتج عن الضغوط المزمنة احتراق وظيفي والذي يتجلى في الشعور بالإرهاق النفسي والعاطفي مما يقلل من الدافعية والأداء. (Maslach & Jackson, 1981)

##### ب- التأثيرات الجسدية

- الصحة البدنية، الضغوط الشديدة قد تؤدي إلى مشكلات صحية مثل الصداع وارتفاع الدم، والاضطرابات النوم، والتي بدورها تؤثر على الأداء الوظيفي. (Cohen et al, 1997)

##### ج- التأثيرات السلوكية

- فالأفراد الذين يعانون من ضغوط العمل قد يظهرون انخفاضا في الإنتاجية مما يؤدي إلى عدم إتمام المهام في الوقت المحدد وبجودة منخفضة. ( Kahn et al, 1964)

#### بيئة التعليم في القدس

تعتبر مدينة القدس من المدن التي تحمل أهمية تاريخية ودينية وثقافية كبيرة، مما يجعل بيئة العمل فيها، وخاصة في قطاع التعليم، فريدة من نوعها، تواجه المعلمين في القدس تحديات خاصة تتجاوز التحديات التي يواجهها المعلمون في مدن أخرى، وذلك بسبب الوضع السياسي والاجتماعي المعقد في المدينة القدس.



التحديات التي تواجه المعلمين منها كما أشار إليها (أبو مصطفى، والأشقر، 2011) 1- الوضع السياسي، التوتر السياسي المستمر والاحتلال الإسرائيلي يؤثران بشكل كبير على الحياة اليومية في القدس، بما في ذلك البيئة التعليمية، وهذا يؤدي إلى اضطرابات في العملية التعليمية، وزيادة في الضغط النفسي على المعلمين والطلاب.

2- التنوع الثقافي والديني، وجود مجتمعات متنوعة ثقافيا ودينيا يفرض على المعلمين تحديات في إدارة الفصول الدراسية وتلبية احتياجات الطلاب المختلفة.

3- الوضع الاقتصادي، يعاني الكثير من سكان القدس من ظروف اقتصادية صعبة، مما يؤثر على أداء الطلاب في المدرسة ويزيد من الضغوط على المعلمين.

4- النقص في الموارد، تعاني المدارس في القدس من نقص في الموارد المادية والبشرية، مما يؤثر على جودة التعليم.

5- الهوية الوطنية، يشعر الكثيرون من المعلمين في القدس بارتباط قوي بهويتهم الوطنية الفلسطينية، مما يجعلهم يشعرون بالمسؤولية تجاه طلابهم وأمتهم، وهذا الشعور بالمسؤولية يمكن أن يزيد من الضغوط عليهم، خاصة في ظل الظروف السياسية الصعبة.

فالاحتلال الإسرائيلي، يؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على حياة المعلمين في مدينة القدس، فبالإضافة إلى التوتر السياسي، يعاني المعلمون من قيود على الحركة، والاعتقالات، وهدم المنازل، مما يؤثر على استقرارهم النفسي والاجتماعي.

#### الدراسات السابقة

دراسة كل من Taris & Schaufeli (2023)، بعنوان ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المعلمين، هدفت الدراسة إلى تحليل للبحوث الأخيرة حول العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المعلمين، وتشمل الدراسة مجموعة من الدراسات السابقة التي تبحث في تأثير ضغوط العمل على رضا المعلمين، وأظهرت النتائج: وجود علاقة سلبية قوية بين مستويات ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المعلمين، وتشير النتائج إلى أن العوامل المؤثرة تشمل الأعباء التعليمية والإدارية، وان الضغوط المرتفعة تؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي وزيادة في مشاعر الاستنزاف والإرهاق، وأوصت الدراسة بتوصيات منها: تبني سياسات دعم أكثر فعالية لتحسين بيئة العمل وتقليل ضغوط العمل، إدخال استراتيجيات إدارة الوقت للمساعدة في الأعباء اليومية، تحسين الدعم العاطفي والإداري للمعلمين لتخفيف تأثير ضغوط العمل.

دراسة السميح (2020). بعنوان ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها بالسلوك القيادي لدى المديرين، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد درجة ضغوط العمل لدى معلمي المعاهد العلمية، ومعرفة ضغوط العمل الأكثر انتشاراً لديهم، ومعرفة العلاقة بين متغيري العمر والخبرة لديهم مع ضغوط العمل، وتحديد نوع السلوك القيادي لدى مديري المعاهد العلمية، والكشف عن العلاقة فيها بين ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها بالسلوك القيادي لدى المديرين، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن معلمي المعاهد العلمية يعانون من ضغوط عمل بدرجة كبيرة، وتبين أن ضغوط العمل الأكثر انتشاراً هي الضغوط المهنية، ثم المادية، ثم النفسية والتنظيمية، ودلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية موجبة ومتوسط ودلالة إحصائية بين ضغوط العمل للمعلمين وبين السلوك القيادي التنظيمي لدى المديرين، وأوصت الدراسة بتوصيات منها: تطوير مستوى الأداء والإنتاجية العلمي ومدير المعاهد العلمية.

دراسة عبد الرحمن (2020)، بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في قطاع التعليم، هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى زيادة ضغوط العمل في بيئة التعليم، وكيفية تأثير هذه العوامل على المعلمين من الناحية النفسية والمهنية، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال استبيانات موزعة على عينة (250) معلم ومعلمة في المدارس الحكومية، وأظهرت النتائج: إلى أن المعلمين يعانون من ضغوط عمل مرتفعة ناتجة عن كثرة المهام التدريسية، بالإضافة إلى الأعباء الإدارية المتعلقة بالتقرير والمتابعة، وأن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وإن زيادة الدعم الإداري والتقدير المهني لهما تأثير إيجابي على رفع مستويات الرضا الوظيفي، رغم الضغوط التي يتعرضون لها، وأوصت الدراسة بتوصيات منها: تقليل الأعباء الإدارية والمهام الملقة على عاتق المعلمين، تحسين بيئة العمل، والدعم الإداري من خلال تحسين التواصل بين الإدارة والمعلمين، وزيادة الرواتب والحوافز، وتقديم برامج تدريبية للمعلمين والإداريين حول كيفية التعامل مع ضغوط العمل وإدارة الوقت بفعالية.

دراسة الزهراني (2017). بعنوان تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي والرضا لدى معلمي المدارس الثانوية، هدفت الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير العوامل المتعلقة ببيئة العمل، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على عينة مكون من (150) معلماً ومعلمة في المدارس الثانوية، وأظهرت النتائج: أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، وأن هناك علاقة سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وبينت

الدراسة أن الدعم الإداري الجيد وتوفير الموارد اللازمة يساهمان في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الرضا عن العمل، وأوصت الدراسة بتوصيات منها : تقليل العبء التدريسي والإداري، تحسين بيئة العمل، رفع الرواتب والتحفيز، تقديم برامج تدريبية. دراسة كل من "أبو مصطفى" والأشقر (2011)، بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني، هدفت الدراسة إلى تحديد أبرز مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمون الفلسطينيون، وكيفية تأثير هذه الضغوط على رضاهم عن العمل وأدائهم الوظيفي، واعتمدت الدراسة على منهج البحث الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبانات وزعت على عينة (330) من المعلمين الفلسطينيين في مختلف المراحل التعليمية، وأظهرت النتائج: أن المعلمين الفلسطينيين يعانون من مستويات عالية من الضغوط المهنية، والتي تنبع من عدة عوامل مثل كثافة العمل، وضغط المنهاج، ونقص الموارد التعليمية، وأن هناك علاقة عكسية قوية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي حيث كلما زادت الضغوط المهنية انخفض مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين، وأن الدعم الإداري الضعيف والرواتب المنخفضة، والضغط اليومي تعتبر من أبرز العوامل التي تزيد من الضغوط المهنية لدى المعلمين الفلسطينيين، وأن المعلمين الذين يحصلون على الدعم النفسي والاجتماعي من الإدارة والزملاء يظهرون مستويات أعلى من الرضا الوظيفي، بالرغم من الضغوط التي يواجهونها، وأوصت الدراسة بتوصيات منها : ضرورة تحسين بيئة العمل للمعلمين الفلسطينيين من خلال توفير الموارد التعليمية الملائمة وتقليل العبء الوظيفي، توفير برامج دعم نفسي واجتماعي للمعلمين للتخفيف من الضغوط المهنية التي يواجهونها، تحسين أوضاع المعلمين المادية من خلال رفع الرواتب وتقديم حوافز مالية ومعنوية لتعزيز رضاهم الوظيفي، تعزيز قنوات التواصل الفعال بين المعلمين والإدارة المدرسية لدعم المعلمين وتقليل مستويات التوتر والضغط.

#### التعليق على الدراسات السابقة

بناء على مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت ضغط العمل لدى المعلمين، يمكن استنتاج مجموعة من النقاط التي تساهم في إثراء فهمنا لهذه العلاقة في سياق البحث "ضغط العمل لدى معلمي مدارس محافظة القدس"، يتميز البحث بتركيزها على معلمي المدارس في محافظة القدس، وهو سياق يتسم بتحديات سياسية واجتماعية خاصة، في حين أن الدراسات السابقة ركزت بشكل رئيسي على المدارس الثانوية أو في بيئات تعليمية مختلفة، فإن معلمي المدارس في القدس يواجهون ضغوطاً إضافية تتعلق بالوضع السياسي والاقتصادي، مما قد يؤثر بشكل كبير على

ضغوط العمل، فقد جاءت دراسة Trair 2023 لتحليل البحوث الأخيرة حول العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، بينما جاءت دراسة سميح 2020 لتحديد درجة ضغوط العمل والخبرة للمعلمين مع ضغوط العمل، ودراسة عبد الرحمن 2020 جاءت لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى زيادة ضغوط العمل في البيئة التعليمية، ودراسة الزهراني 2017 لاستكشاف مدى تأثير العوامل المتعلقة في بيئة العمل لدى المعلمين، بينما الأشقر وأبو مصطفى 2011 لإبراز مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمون الفلسطينيون، ومن خلال تقديم تحليل سياقي متعمق لمعلمي المدارس في مدينة القدس، يمكننا تطوير توصيات موجهة للتعامل مع التحديات التي يواجهها هؤلاء المعلمون.

#### منهجية الدراسة

#### منهج الدراسة

استخدام الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي وذلك لأنه يلائم طبيعة هذه الدراسة.

#### مجتمع الدراسة

تألف مجتمع الدراسة من جميع معلمي مدارس محافظة القدس، والبالغ عددهم (4,533) معلمة، وذلك حسب إحصائية وزارة التربية والتعليم للعام الأكاديمي.

#### عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على عينة عشوائية، وتكونت من (197) استمارة، أي بنسبة (4,35%) من مجتمع الدراسة، والجدول (1,3)، تبين توزيع أفراد عينة ومجتمع الدراسة:

#### وصف متغيرات أفراد العينة

يبين الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس ان نسبة 28,4% للذكور، ونسبة 71,6% للإناث. ويبين متغير الحالة الاجتماعية أن نسبة 21,3% للعزاب، ونسبة 70,1% للمتزوجين، ونسبة 8,6% للمنفصلين. ويبين متغير المؤهل العلمي ان نسبة 12,2% للدبلوم، ونسبة 80,7% لبيكالوريوس، ونسبة 7,1% لماجستير فأعلى.

#### جدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

| المتغير | المستوى | العدد | النسبة المئوية |
|---------|---------|-------|----------------|
| الجنس   | ذكر     | 56    | 28.4           |
|         | أنثى    | 141   | 71.6           |

|      |     |               |                   |
|------|-----|---------------|-------------------|
| 21.3 | 42  | أعزب          | الحالة الاجتماعية |
| 70.1 | 138 | متزوج         |                   |
| 8.6  | 17  | منفصل         |                   |
| 12.2 | 24  | دبلوم         | المؤهل العلمي     |
| 80.7 | 159 | بكالوريوس     |                   |
| 7.1  | 14  | ماجستير فأعلى |                   |

#### صدق الأداة

قام الباحثان بتصميم الاستبانة بصورتها الأولية، ومن ثم تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على المشرف ومجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، حيث وزع الباحثان الاستبانة على عدد من المحكمين وكان عددهم (5) حيث طلب منهم إبداء الرأي في فقرات الاستبانة من حيث: مدى وضوح لغة الفقرات وسلامتها لغوياً، ومدى شمول الفقرات للجانب المدروس، وإضافة أي معلومات أو تعديلات أو فقرات يرونها مناسبة، ووفق هذه الملاحظات تم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية، من ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة أيضاً بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأداة، واتضح وجود دلالة إحصائية في جميع فقرات الاستبانة ويدل على أن هناك التساق داخلي بين الفقرات. والجدول التالي يبين ذلك:

#### جدول رقم (٢) نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)

لمصفوفة ارتباط فقرات مستوى ضغط العمل لدى معلمي مدارس محافظة القدس

| الرقم | قيمة R  | الدالة الإحصائية | الرقم | قيمة R  | الدالة الإحصائية | الرقم | قيمة R  | الدالة الإحصائية |
|-------|---------|------------------|-------|---------|------------------|-------|---------|------------------|
| 1     | 0.466** | 0,000            | 7     | 0.377** | 0,000            | 13    | 0.377** | 0,000            |
| 2     | 0.505** | 0,000            | 8     | 0.511** | 0,000            | 14    | 0.527** | 0,000            |
| 3     | 0.461** | 0,000            | 9     | 0.478** | 0,000            | 15    | 0.278** | 0,000            |
| 4     | 0.393** | 0,000            | 10    | 0.312** | 0,000            | 16    | 0.503** | 0,000            |
| 5     | 0.467** | 0,000            | 11    | 0.214** | 0,003            | 17    | 0.354** | 0,000            |
| 6     | 0.536** | 0,000            | 12    | 0.390** | 0,000            | 18    | 0.281** | 0,000            |

\*\* داله إحصائية عند 0,001

\* داله إحصائية عند 0,050

#### ثبات الدراسة

قام الباحثان من التحقق من ثبات الأداة، من خلال حساب ثبات الدرجة الكلية لمعامل الثبات، لمجالات الدراسة حسب معادلة الثبات كرونباخ الفاء، وكانت الدرجة



الكلية لمستوى ضغط العمل لدى معلمي مدارس محافظة القدس (0.858)، وهذه النتيجة تشير إلى تمتع هذه الأداة بثبات يفي بأغراض الدراسة. والجدول التالي يبين معامل الثبات للمجالات والدرجة الكلية.

جدول رقم (٣) نتائج معامل الثبات للمجالات

| معامل الثبات | عدد الفقرات | المجالات          |
|--------------|-------------|-------------------|
| 0.731        | 7           | العوامل الوظيفية  |
| 0.769        | 6           | العوامل التنظيمية |
| 0.725        | 5           | العوامل الشخصية   |
| 0.858        | 18          | الدرجة الكلية     |

#### إجراءات الدراسة

قاما الباحثان بتطبيق الأداة على أفراد عينة الدراسة، حيث تم توزيع استمارة ورقية، وبعد أن اكتملت عملية تجميع الاستبيانات من أفراد العينة بعد إجاباتهم عليها بطريقة صحيحة، تبين للباحثين أن عدد الاستبيانات المستردة الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي: (197) استمارة.

#### المعالجة الإحصائية

بعد جمع الاستبيانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها (إعطائها أرقامًا معينة)، وذلك تمهيدا لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب الآلي لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقا لأسئلة الدراسة بيانات الدراسة، وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، واختبار (ت) (t- test)، ومعامل ارتباط بيرسون، ومعادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وذلك باستخدام الرزم الإحصائية (SPSS) (Statistical Package For Social Sciences).

#### نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضا لنتائج الدراسة، التي توصل إليها الباحثان عن موضوع الدراسة وهو "مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس" وبيان أثر كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها، وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

جدول رقم (٤)

| الدرجة | مدى المتوسط الحسابي |
|--------|---------------------|
| منخفضة | 2,33 فأقل           |
| متوسطة | 2,34-3,67           |
| عالية  | 3,68 فأعلى          |

نتائج أسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

ما مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس؟  
للإجابة عن هذا السؤال قام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الاستبانة التي تعبر عن مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس.

جدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس

| الرقم | المجال            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | النسبة المئوية |
|-------|-------------------|-----------------|-------------------|--------|----------------|
| 1     | العوامل الوظيفية  | 3.9623          | 0.43344           | عالية  | 79.2           |
| 2     | العوامل التنظيمية | 3.5922          | 0.35807           | متوسطة | 71.8           |
| 3     | العوامل الشخصية   | 3.0711          | 0.60527           | متوسطة | 61.4           |
|       | الدرجة الكلية     | 3.5914          | 0.31704           | متوسطة | 71.8           |

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى ضغط العمل لدى معلمي مدارس محافظة القدس أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3,59) وانحراف معياري (0,317) وهذا يدل على أن مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس جاءت بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (71,8%)، ولقد حصل مجال العوامل الوظيفية على أعلى متوسط حسابي ومقداره (3,96) يليها مجال العوامل التنظيمية بمتوسط حسابي (3,59)، ومن ثم توفير مجال العوامل الشخصية بمتوسط حسابي (3,07).

وقام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال العوامل الوظيفية.

جدول رقم (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال العوامل الوظيفية

| الرقم | الفقرات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | النسبة المئوية |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------|----------------|
| 7     | أشعر بأنني أتحمل مسؤولية كبيرة عن نجاح طلابي                                     | 4.37            | 0.630             | عالية  | 87.4           |
| 2     | يزداد توترني بسبب عدم وضوح المهام  | 4.01            | 0.746             | عالية  | 80.2           |
| 3     | تؤثر أعباء العمل الإضافية سلبا على أدائي المهني                                  | 4.00            | 0.789             | عالية  | 80.0           |
| 6     | أشعر بأنني أتعرض لضغوط مستمرة لتغيير مناهجي التدريسية                            | 3.99            | 0.598             | عالية  | 79.8           |
| 4     | يؤثر حجم الإنجاز في فترات زمنية قصيرة على جودة عملي                              | 3.93            | 0.696             | عالية  | 78.6           |
| 1     | أشعر بالإرهاق بسبب الأعباء التدريسية اليومية                                     | 3.75            | 0.603             | عالية  | 75.0           |
| 5     | يزيد شعوري ضغط العمل بسبب زيادة صعوبتي في الموازنة بين التدريس والأنشطة الإضافية | 3.70            | 0.812             | عالية  | 74.0           |
|       | الدرجة الكلية  | 3.9623          | 0.43344           | عالية  | 79.2           |

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال العوامل الوظيفية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3,96) وانحراف معياري (0,433) وهذا يدل على أن مجال العوامل الوظيفية جاء بدرجة عالية، ونسبة مئوية (79,2%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (6) أن جميع الفقرات جاءت بدرجة عالية، وحصلت الفقرة "أشعر بأنني أتحمل مسؤولية كبيرة عن نجاح طلابي" على أعلى متوسط حسابي (4,37)، يليها الفقرة "يزداد توترني بسبب عدم وضوح المهام" بمتوسط حسابي (4,01)، وحصلت الفقرة "م يزيد شعوري ضغط العمل بسبب زيادة صعوبتي في الموازنة بين التدريس والأنشطة الإضافية" على أقل متوسط حسابي (3,70)، يليها الفقرة "أشعر بالإرهاق بسبب الأعباء التدريسية اليومية" بمتوسط حسابي (3,75).

وقام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال العوامل التنظيمية.

جدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال العوامل التنظيمية

| الرقم       | الفقرات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة        | النسبة المئوية |
|-------------|---|-----------------|-------------------|---------------|----------------|
| 2           | يزيد ضعف التعاون بين زملاء من شعوري بالاعزلة المهنية            | 4.28            | 0.781             | عالية         | 85.6           |
| 1           | وضوح السياسات المدرسية يقلل من شعوري بالاضغوط                   | 4.26            | 0.632             | عالية         | 85.2           |
| 3           | قلة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية تضعف انتماي للمدرسة | 3.75            | 0.861             | عالية         | 75.0           |
| 5           | أشعر بأن هناك ضغوط سياسية تؤثر على عملي                         | 3.13            | 0.687             | متوسطة        | 62.6           |
| 6           | أشعر بأن هناك نقص في التقدير لجهودي داخل المدرسة                | 3.08            | 0.728             | متوسطة        | 61.6           |
| 4           | أواجه صعوبة في التواصل مع الإدارة المدرسية                      | 3.06            | 0.910             | متوسطة        | 61.2           |
| <b>71.8</b> | <b>الدرجة الكلية</b>  | <b>3.5922</b>   | <b>0.35807</b>    | <b>متوسطة</b> |                |

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال العوامل التنظيمية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3,59) وانحراف معياري (0,358) وهذا يدل على أن مجال العوامل التنظيمية جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (71,8%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (7) أن (3) فقرات جاءت بدرجة عالية و(3) فقرات جاءت بدرجة متوسطة. وحصلت الفقرة " يزيد ضعف التعاون بين زملاء من شعوري بالاعزلة المهنية " على أعلى متوسط حسابي (4,28)، يليها الفقرة " وضوح السياسات المدرسية يقلل من شعوري بالاضغوط " بمتوسط حسابي (4,26). وحصلت الفقرة " أواجه صعوبة في التواصل مع الإدارة المدرسية " على أقل متوسط حسابي (3,06)، يليها الفقرة " أشعر بأن هناك نقص في التقدير لجهودي داخل المدرسة " بمتوسط حسابي (3,08).

وقام الباحثان بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة التي تعبر عن مجال العوامل الشخصية.

جدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمجال العوامل الشخصية

| الرقم | الفقرات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | النسبة المئوية |
|-------|--|-----------------|-------------------|--------|----------------|
| 4     | أحتاج إلى وقت إضافي للراحة من أجل تحسين أدائي بالعمل     | 4.12            | 0.954             | عالية  | 82.4           |
| 3     | أعاني من الإرهاق بسبب طول ساعات العمل اليومية            | 3.63            | 0.942             | متوسطة | 72.6           |
| 1     | أوجه صعوبة في تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية | 3.39            | 1.090             | متوسطة | 67.8           |
| 2     | ضغط العمل يؤثر على حالتي النفسية والجسدية                | 2.19            | 1.093             | منخفضة | 43.8           |
| 5     | أشعر بأنني أفقد صبري بسهولة                              | 2.04            | 1.066             | منخفضة | 40.8           |
|       | الدرجة الكلية  | <b>3.0711</b>   | <b>0.60527</b>    | متوسطة | <b>61.4</b>    |

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مجال العوامل الشخصية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3,07) وانحراف معياري (0,605) وهذا يدل على أن مجال العوامل الشخصية جاء بدرجة متوسطة، وبنسبة مئوية (61,4%).

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (8) أن فقرة واحدة جاءت بدرجة عالية وفقرتين جاءت بدرجة متوسطة وفقرتين جاءت بدرجة منخفضة. وحصلت الفقرة "أحتاج إلى وقت إضافي للراحة من أجل تحسين أدائي بالعمل" على أعلى متوسط حسابي (4,12)، يليها الفقرة "أعاني من الإرهاق بسبب طول ساعات العمل اليومية" بمتوسط حسابي (3,63). وحصلت الفقرة "أشعر بأنني أفقد صبري بسهولة" على أقل متوسط حسابي (2,04)، يليها الفقرة "ضغط العمل يؤثر على حالتي النفسية والجسدية" بمتوسط حسابي (2,19).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل تختلف تقديرات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس باختلاف متغيرات الدراسة: الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم تحويله للفرضيات التالية: نتائج الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس تعزى لمتغير الجنس.

تم فحص الفرضية الأولى بحساب نتائج اختبار "ت" والمتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (٩) نتائج اختبار "ت" للعينات المستقلة لاستجابة أفراد العينة في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الجنس

| المجال            | الجنس | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة "ت" | مستوى الدلالة |
|-------------------|-------|-------|-----------------|-------------------|----------|---------------|
| العوامل الوظيفية  | ذكر   | 56    | 4.0204          | 0.48612           | 1.187    | 0.237         |
|                   | أنثى  | 141   | 3.9392          | 0.41023           |          |               |
| العوامل التنظيمية | ذكر   | 56    | 3.6012          | 0.41277           | 0.221    | 0.825         |
|                   | أنثى  | 141   | 3.5887          | 0.33544           |          |               |
| العوامل الشخصية   | ذكر   | 56    | 3.2464          | 0.61495           | 2.600    | 0.010         |
|                   | أنثى  | 141   | 3.0014          | 0.58919           |          |               |
| الدرجة الكلية     | ذكر   | 56    | 3.6657          | 0.36492           | 2.091    | 0.038         |
|                   | أنثى  | 141   | 3.5619          | 0.29210           |          |               |

يتبين من خلال الجدول السابق أن قيمة "ت" للدرجة الكلية (2,091)، ومستوى الدلالة (0,038)، أي أنه توجد فروق في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الجنس، وكذلك لمجال العوامل الشخصية، حيث كانت الفروق لصالح الذكور، وبذلك تم رفض الفرضية الأولى. نتائج الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

تم فحص الفرضية الثانية بحساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمتوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

| المجال           | الحالة الاجتماعية | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|------------------|-------------------|-------|-----------------|-------------------|
| العوامل الوظيفية | أعزب              | 42    | 3.9898          | 0.39078           |
|                  | متزوج             | 138   | 3.9534          | 0.41932           |

|         |        |     |       |                      |
|---------|--------|-----|-------|----------------------|
| 0.63392 | 3.9664 | 17  | منفصل | العوامل<br>التنظيمية |
| 0.29767 | 3.6548 | 42  | أعزب  |                      |
| 0.36426 | 3.5628 | 138 | متزوج |                      |
| 0.42684 | 3.6765 | 17  | منفصل |                      |
| 0.66631 | 3.1571 | 42  | أعزب  | العوامل<br>الشخصية   |
| 0.58275 | 3.0478 | 138 | متزوج |                      |
| 0.64626 | 3.0471 | 17  | منفصل |                      |
| 0.29239 | 3.6468 | 42  | أعزب  | الدرجة<br>الكلية     |
| 0.30630 | 3.5717 | 138 | متزوج |                      |
| 0.44378 | 3.6144 | 17  | منفصل |                      |

يلاحظ من الجدول رقم (١٠) وجود فروق ظاهرية في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (١١):

جدول رقم (١١) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

| المجال               | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة "ف" المحسوبة | مستوى الدلالة |
|----------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|-------------------|---------------|
| العوامل<br>الوظيفية  | بين المجموعات  | 0.043          | 2            | 0.021          | 0.113             | 0.893         |
|                      | داخل المجموعات | 36.779         | 194          | 0.190          |                   |               |
|                      | المجموع        | 36.822         | 196          |                |                   |               |
| العوامل<br>التنظيمية | بين المجموعات  | 0.404          | 2            | 0.202          | 1.586             | 0.207         |
|                      | داخل المجموعات | 24.726         | 194          | 0.127          |                   |               |
|                      | المجموع        | 25.130         | 196          |                |                   |               |
| العوامل<br>الشخصية   | بين المجموعات  | 0.396          | 2            | 0.198          | 0.537             | 0.585         |
|                      | داخل المجموعات | 71.410         | 194          | 0.368          |                   |               |
|                      | المجموع        | 71.805         | 196          |                |                   |               |
| الدرجة<br>الكلية     | بين المجموعات  | 0.192          | 2            | 0.096          | 0.954             | 0.387         |
|                      | داخل المجموعات | 19.509         | 194          | 0.101          |                   |               |
|                      | المجموع        | 19.701         | 196          |                |                   |               |

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (0,954) ومستوى الدلالة (0,387) وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وكذلك للمجالات، وبذلك تم قبول الفرضية الثانية. نتائج الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تم فحص الفرضية الثالثة بحساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي مدارس محافظة القدس يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة لمتوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير المؤهل العلمي

| الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | المؤهل العلمي | المجال            |
|-------------------|-----------------|-------|---------------|-------------------|
| 0.46847           | 4.0476          | 24    | دبلوم         | العوامل الوظيفية  |
| 0.42847           | 3.9209          | 159   | بكالوريوس     |                   |
| 0.25678           | 4.2857          | 14    | ماجستير فأعلى |                   |
| 0.47645           | 3.7431          | 24    | دبلوم         | العوامل التنظيمية |
| 0.32784           | 3.5629          | 159   | بكالوريوس     |                   |
| 0.40825           | 3.6667          | 14    | ماجستير فأعلى |                   |
| 0.69198           | 2.9667          | 24    | دبلوم         | العوامل الشخصية   |
| 0.58361           | 3.0755          | 159   | بكالوريوس     |                   |
| 0.70602           | 3.2000          | 14    | ماجستير فأعلى |                   |
| 0.42399           | 3.6458          | 24    | دبلوم         | الدرجة الكلية     |
| 0.29209           | 3.5667          | 159   | بكالوريوس     |                   |
| 0.33191           | 3.7778          | 14    | ماجستير فأعلى |                   |

يلاحظ من الجدول رقم (١٢) وجود فروق ظاهرية في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول رقم (١٣):

جدول رقم (١٣) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير المؤهل العلمي

| المجال            | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة "ف" المحسوبة | مستوى الدلالة |
|-------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|-------------------|---------------|
| العوامل الوظيفية  | بين المجموعات  | 1.911          | 2            | 0.956          | 5.310             | 0.006         |
|                   | داخل المجموعات | 34.911         | 194          | 0.180          |                   |               |
|                   | المجموع        | 36.822         | 196          |                |                   |               |
| العوامل التنظيمية | بين المجموعات  | 0.760          | 2            | 0.380          | 3.027             | 0.051         |
|                   | داخل المجموعات | 24.370         | 194          | 0.126          |                   |               |
|                   | المجموع        | 25.130         | 196          |                |                   |               |
| العوامل الشخصية   | بين المجموعات  | 0.497          | 2            | 0.249          | 0.677             | 0.510         |
|                   | داخل المجموعات | 71.308         | 194          | 0.368          |                   |               |
|                   | المجموع        | 71.805         | 196          |                |                   |               |
| الدرجة الكلية     | بين المجموعات  | 0.654          | 2            | 0.327          | 3.331             | 0.038         |
|                   | داخل المجموعات | 19.047         | 194          | 0.098          |                   |               |
|                   | المجموع        | 19.701         | 196          |                |                   |               |

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية (3,331) ومستوى الدلالة (0,038) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً في متوسطات مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس يعزى لمتغير المؤهل العلمي، وكذلك لمجال العوامل الوظيفية، وبذلك تم رفض الفرضية الثالثة، وتم فحص نتائج اختبار (LSD) لبيان اتجاه الفروق وهي كما يلي:

الجدول رقم (١٤) نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

| المجال           | المتغيرات     | الفروق في المتوسطات | مستوى الدلالة |
|------------------|---------------|---------------------|---------------|
| العوامل الوظيفية | دبلوم         | بكالوريوس           | 0.174         |
|                  |               | ماجستير فأعلى       | 0.097         |
|                  | بكالوريوس     | دبلوم               | 0.174         |
|                  |               | ماجستير فأعلى       | 0.002         |
|                  | ماجستير فأعلى | دبلوم               | 0.097         |
|                  |               | بكالوريوس           | 0.002         |
| الدرجة الكلية    | دبلوم         | بكالوريوس           | 0.250         |

ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس، يمان علي - د. محمد شعيبات

|       |           |               |               |
|-------|-----------|---------------|---------------|
| 0.212 | -0.13194  | ماجستير فأعلى | بكالوريوس     |
| 0.250 | -0.07910  | دبلوم         |               |
| 0.017 | -0.21104* | ماجستير فأعلى | ماجستير فأعلى |
| 0.212 | 0.13194   | دبلوم         |               |
| 0.017 | 0.21104*  | بكالوريوس     |               |

يلاحظ أن الفروق في الدرجة الكلية كانت بين مؤهل (ماجستير فأعلى) و(بكالوريوس) لصالح (ماجستير فأعلى).

### ملخص نتائج الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ضغط العمل لدى معلمي المدارس في محافظة القدس جاء بدرجة متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.59) بنسبة مئوية (71.8%)، وتم تقسيم الضغوط إلى ثلاث مستويات:

1- العوامل الوظيفية، حصلت على أعلى متوسط حسابي (3.96)، مما يشير إلى أن العبء التدريسي والمسؤوليات المهنية تعد أكثر العوامل المؤثرة في زيادة مستوى الضغط لدى المعلمين، وقد جاءت الفقرة "تحمل مسؤولية كبيرة عن نجاح طلابي" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.37)، مما يعكس الارتباط العاطفي والمهنية العالية للمعلمين في أداء دورهم.

2- العوامل التنظيمية، جاءت بدرجة متوسطة حسابي (3.59)، وظهر أن قلة التعاون بين الزملاء وعدم وضوح السياسات المدرسية من أبرز المشكلات التنظيمية التي تزيد من شعور المعلمين بالضغط، كما أن فقرة "وجود ضغوط سياسية تؤثر على العمل" حصلت على متوسط منخفض نسبياً (3.13)، مما يشير إلى أن التحديات السياسية موجودة لكنها ليست العامل الأكثر تأثيراً مقارنة بالعوامل الأخرى.

3- العوامل الشخصية، حصلت على أقل متوسط حسابي (3.07)، مما يدل على أن الضغط الناتج عن العوامل الذاتية مثل الإرهاق، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، يؤثر بدرجة أقل مقارنة بالعوامل الوظيفية والتنظيمية، وقد جاءت الفقرة "احتاج وقت إضافي للراحة من أجل تحسين الأداء" في أعلى مرتبة ضمن هذا المجال بمتوسط (4.12).

### الفرضيات

أولاً: أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل بين الذكور والإناث لصالح الذكور، حيث بلغ المتوسط الحسابي للذكور (3.66)، مقابل (3.56) للإناث، خاصة في العوامل الشخصية، مما يشير إلى أن الذكور قد يعانون من مستويات ضغط أعلى مقارنة بالإناث.



**ثانياً:** لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية للحالة الاجتماعية، مما يشير إلى أن المتزوجين وغير المتزوجين يتعرضون لمستويات متشابهة من الضغط.

**ثالثاً:** وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمؤهل العلمي في مستوى ضغط العمل، حيث سجل الحاصلون على درجة الماجستير أعلى مستوى ضغط (3.77)، مقارنة بحملة البكالوريوس (3.56)، وهذا قد يعكس التوقعات المهنية الأعلى التي تواجهها هذه الفئة، بالإضافة إلى زيادة المسؤوليات الملقاة على عاتقهم.

#### التوصيات

- في ضوء نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها يوصي الباحثان بما يلي:
- تقليل العبء التدريسي، من خلال إعادة هيكلة الأدوار والمسؤوليات بحيث يتم توزيع المهام بشكل أكثر توازناً بين المعلمين، مما يقلل من الضغوط الناتجة عن كثافة العمل.
  - تعزيز الدعم الإداري والتنظيمي، عبر تحسين التواصل بين المعلمين والإدارة، وتوضيح السياسات المدرسية، وزيادة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية.
  - تقديم برامج تدريبية وورش عمل حول كيفية التعامل مع ضغوط العمل وإدارة الوقت بفعالية.
  - إجراء دراسات لتعمق في تأثير العوامل النفسية والاجتماعية والسياسية على مستوى ضغط العمل، مع التركيز على استراتيجيات التعامل الناجحة للحد من هذه الضغوط.

## المراجع والمصادر

جابر، أحمد (2021). مفاهيم التربية والتعليم. دار الفكر العربي.  
الحسيني، عبد الرحمن (2010). القدس بين التاريخ والسياسة. بيروت: دار الشروق.

أبو زيد، محمد (2019). أسس التربية المدرسية. مكتبة دار السلام.  
الزهراني، احمد (2017). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي والرضا لدى معلمي المدارس الثانوية. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 12(3).  
السميح، عبد المحسن (2020). ضغوط العمل لدى المعلمين وعلاقتها بالسلوك القيادي لدى المديرين. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد 10 (1430).  
المصري، عبد الله احمد (2019). ضغوط العمل والعوامل التنظيمية: دراسة تحليلية. دار الثقافة العربية.

عبد الله، علي (2018). التعليم المدرسي وسبل تطويره. منشورات جامعة القاهرة.  
عبد الرحمن، فاطمة (2020). دور القيادة التربوية في تعزيز البيئة المدرسية. مجلة البحوث التربوية، 33 (4)، 275.

قمحاوي، نداء (2024). الليات لتوفير خدمات تعليمية وصحية شاملة في القدس الشرقية. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)، ورقة خلفية جلسة طاولة مستديرة (6)، القدس.

القرشي، عبد العزيز (2020). العوامل الشخصية وضغوط العمل: دراسة تحليلية. دار النهضة العربية.

أبو مصطفى، نادر، الأشقر، يحيى (2011). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني. مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، 19(1).

Cohen, S, Kamarck, T, & Mermelstein, R. (1997). A global measure of perceived stress. Journal of Health and Social Behavior, 24(4), 38  
Kahn, R. L, Wolfe, D. M, Quinn, R.P, Snoek, J. D, & Rosenthal, R. A. (1964). Organizational and ambiguity. Wiley.

5-396.

Friedman, I. A. (1991). High and low burnout schools: School culture aspects of teacher burnout. Journal of Educational Research, 84 (6), 325-333.



- Hobfoll, S. E.** (1989). Conservation of resources: A new approach to stress and coping. *Psychological Bulletin*, 105, 237-248.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K.** (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A meta-analytic test of the hypothesis that job satisfaction causes job performance. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). **Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life.** Basic Books.
- Kyriacou, C.** (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational Review*, 53(1), 27-35.
- Locke, E. A. (1976). **The nature and causes of job satisfaction.** In M. D. Dunnette (Ed), **Handbook of industrial and organizational psychology** (pp. 1297-1350). Chicago: Rand McNally.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). **Stress appraisal, and coping.** Springer.
- Leka, S., & Jain, A.** (2010). Workplace stress and risk of mental disorder: A review of the evidence. In R. A. Karasek & T. Theorell (Eds), **Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction.**
- Maslach, C., & Jackson, S. E.** (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). **Organizational behavior (18th ed.).** Pearson.
- Shenaar-Golan, V., & Schmotkin, D. (2019). Teachers in conflict zones: The impact of the security situation on teacher stress, well-being, and professional identity. *International Journal of Educational Development*, 65, 1-10.