



مركز صناعة الأفكار للاستشارات
ALAFKAR CENTER FOR CONSULTING

مهارات التكيّف مع ضغوط العمل

(حقيبة المدربة)

إشراف:

مركز صناعة الأفكار للاستشارات



تنفيذ:



مركز قيم للتدريب التربوي
QIAM Center for Educational Training



فريق الإعداد

إعداد الحقيبة:

أ. خالد بن عمر عطية

مشرف تربوي في قسم البرامج العامة والتدريب وباحث في إدارة الجودة

تحكيم الحقيبة:

فريق التحكيم بمركز قيم للتدريب التربوي

أ. سلطان بن أمين السند

أ. يوسف بن محمد البخيت

أ. يونس بن قاسم اليافعي

مراجعة واعتماد:

مركز صناعة الأفكار للاستشارات التربوية

١٤٣٦هـ - ٢٠١٥م

قال الله تعالى:

﴿ يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ
إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَاقِيهِ ﴾

سورة الانشقاق الآية (٦)



قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
٥	المقدمة	١
٦	إرشادات المُدرّبة	٢
٧	دليل البرنامج التدريبي	٣
٨	المنهج التدريبي	٤
١١	النشاط الأول: قياس مدى تأثر المتدربة بضغط العمل	٥
١٣	النشاط الثاني: مفهوم الضغوط	٦
١٤	النشاط الثالث: مصادر الضغوط في البيئة المدرسية	٧
١٦	النشاط الرابع: آثار الضغوط في البيئة المدرسية	٨
١٨	النشاط الخامس: الخلاصة المعرفية للوحدة	٩
٢٥	النشاط الأول: أساليب تخفيف ضغوط العمل	١٠
٢٦	النشاط الثاني: قياس مدى فاعلية إدارة الوقت	١١
٢٨	النشاط الثالث: حصر المهام وأعمال اليوم المدرسي	١٢
٢٩	النشاط الرابع: إدارة الأولويات في اليوم المدرسي	١٣
٣٠	النشاط الخامس: مضيعات الوقت في العمل	١٤
٣١	النشاط السادس: قياس مستوى التواصل الاجتماعي	١٥
٣٣	النشاط السابع: مثلث الاتصال الفعّال	١٦
٣٧	النشاط الأول: مفهوم التفويض وفوائده	١٧
٤١	النشاط الثاني: ضوابط التفويض الناجح	١٨
٤٢	النشاط الثالث: ما الاسترخاء؟	١٩
٤٣	النشاط الرابع: خطوات الاسترخاء الصحيح	٢٠
٤٥	الخلاصة المعرفية والمهارية للدورة	٢١
٤٧	المراجع	٢٢

المقدمة

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين..

وبعد

يقول الحق تبارك وتعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا الْإِنْسَانُ إِنَّكَ كَادِحٌ إِلَىٰ رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلَاقِيهِ ﴾ الانشقاق (٦)
تشير الآية الكريمة إلى طبيعة وجود الإنسان في الدنيا ، فهو في عمل مستمر لا ينقطع حتى موته ، ثم يلاقي الله عز وجل ، فيحصد ما زرع ، إن زرع خيراً حصد خيراً ، وإن زرع - والعياذ بالله - شراً حصد شراً ، فالدنيا مزرعة الآخرة .

والكدح بطبيعته يجعل الإنسان في جملة من الاحتكاكات والمهام التي يمارسها في يومه وليلته ، بغض النظر عن حجم تلك المهمة وترتيبها من حيث الأولوية .

حيث باتت بيئات التأثير على الإنسان في احتكاكاته متنوعة ، وبيئة الأسر تعتبر من أهم تلك البيئات تأثيراً ، وليس ذلك فحسب فهناك بيئة المجتمع الخارجي إذا كانت الأسرة تمثل البيئة الداخلية لنا ، والأخرى لا تقل أهمية عن الأسرة من دور الاحتكاكات وتأثيرها على الإنسان ، ومن جملة ذلك بيئة العمل التي تنتفسها الأخت الكريمة المشرفة طيلة يومها التربوي والمهني ، فهي تقضي ثلث يومها في أداء مهام متنوعة وواعدة ، تحقق بها أهدافاً سامية في التربية والتعليم .

وكون الإشراف على المصلى ومتطلبات التوعية في ذلك ، ومع حزمة من المهام الأخرى الإداري منها أو التعليمي ، فإنه يتطلب من الأخت الكريمة أن تحسن التعامل مع مجموع تلك الواجبات ، والتي ربما شكلت ضغطاً نفسياً طبيعياً عليها ، كما تزداد درجة أهمية وألوية التعامل مع تلك الضغوط حينما ينتقل مستواها من الطبيعي إلى المتوسط أو الفائق .

وهذا بإذن الله تعالى ما ستسعى الدورة التدريبية لتحقيقه للأخت الفاضلة المشرفة على المصلى ، في اكتساب معلومات ومهارات مساعدة للتكيّف مع تلك المهام ، مع بقاء تلك الابتسامة الجميلة البرّاقة ، والكلمات العذبة الخلاقة .



إرشادات المديرية

- إعدادك الجيّد للدورة ، وإثرائك لها بالمعلومات الإضافية ، يكون سبباً في عمق الأثر المعرفي والمهاري للمتدريين .
- محاكاة العرض للحقيبة التدريبية ، يرسخ الأفكار الرئيسة بصورة مرضية ومنتقنة .
- حضورك المبكر للدورة التدريبية وتفحص بيئتها واحتياجاتك ، سوف يستثمر وقتها كما هو مخطط لها .
- استقبالك للمتدريين بالسلام الحار والابتسامة الجميلة غير المتكلفة ، سوف سيُشوّقهنّ ويجذبهنّ للدورة ومحتواها .
- التعارف المفتاح الأسهل والمؤثر في إذابة الجليد ، فاختاري الطريقة الإبداعية الأسرع والأجمل في تحقيق ذلك .
- توزيع المتدريين على المجموعات ، وتوزيع المهام بينهنّ ، وتكليفهنّ بدور الميقاتي الذي يضبط الجلسات ، سيُنجح بإذن الله تعالى الدورة .
- عرض اليوم التدريبي للمتدريين بجلساته ، وأوقات الاستراحة ، سوف يرسم في ذهن المتدريين خطة سير البرنامج بصورة واضحة لا لبس فيها .
- براعة استهلاكك للدورة ، واحترافك ببداية تربطهم بالجلسة الأولى يعتبر أول خطوة في نجاح الدورة .
- مراعاة الفروق الفردية والعمرية للمتدريين سيسهم في تقبلك لهنّ ، وتقبلهم لك .
- احترامك لوجهات نظر المتدريين يعكس ذلك عليهنّ في احترامهنّ لآرائك ووجهات نظرك .
- جميل أن تكون لديك فواصل منشطة سريعة وملهمة ، تكسرين بها الرتابة والملل إن شعرت بذلك .
- التعزيز بكلمات الثناء ، والتشجيع بأساليب التحفيز الممكنة ، سيخلق تعاوناً وحماساً في نفوس الجميع .
- الخاتمة الجيدة ، والإغلاق الحسن ، سوف يربط المتدريين بالجودة التي بدأت بها الدورة
- اللون الأحمر بهذه المذكرة خاص فقط بالإجابات والتوضيحات والإضافات التي لم تذكر في حقيبة المتدريين .

دليل البرنامج

◆ اسم البرنامج :

مهارات التكيّف مع ضغوط العمل .

◆ الهدف العام للبرنامج :

اكتساب المتدريبات المعارف والمهارات في إدارة ضغوط العمل والتعامل الأمثل معها.

◆ الأهداف التفصيلية للبرنامج :

في نهاية البرنامج يتوقع أن تكون المشاركة قادرة على :

- ١ . تحديد مدى التأثير بضغوط العمل .
- ٢ . تحديد المفهوم الشامل لضغوط العمل (التعريف ، الأنواع) .
- ٣ . تحديد مصادر ضغوط العمل بتصنيفاتها المختلفة .
- ٤ . اكتساب مهارات تجنب النتائج والآثار المترتبة على ضغوط العمل .
- ٥ . استخدام أساليب فعّالة للتخلص من ضغوط العمل .

◆ المستفيدون من البرنامج :

- مسؤولات التوعية الإسلامية في مدارس التربية والتعليم بمنطقة الرياض .

◆ مدة البرنامج :

يوم واحد ، بمعدل (خمس ساعات) تدريبية .

◆ الأساليب التدريبية :

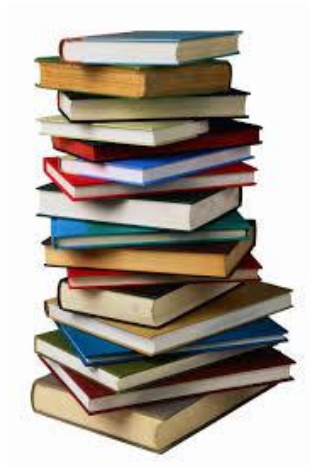
- ١ . المحاضرة .
- ٢ . ورش العمل .
- ٣ . حلق النقاش .
- ٤ . دراسة الحالات .

◆ الوسائل التدريبية :

- ١ . حاسب آلي .
- ٢ . جهاز عرض .
- ٣ . سبورة بيضاء أو ورقية وأقلام ملونة .
- ٤ . الحقيبة التدريبية .

المنهاج التدريبي

الجلسة	الموضوع	الزمن
	افتتاحية وتعارف	د ١٥
الأولى	أولاً: معارف ومفاهيم في ضغوط العمل . <ul style="list-style-type: none">● مفهوم الضغوط .● مصادر الضغوط وآثاره .	د ٨٥
	استراحة	د ٢٠
الثانية	ثانياً: مهارات تجنب آثار ضغوط العمل . <ul style="list-style-type: none">● الذكاء في إدارة الوقت .● الاتصال الفعال بالمجتمع المدرسي .	د ٨٥
	استراحة	د ١٠
الثالثة	ثالثاً: أساليب التخلص من ضغوط العمل . <ul style="list-style-type: none">● التفويض الناجح .● تقنية الاسترخاء .	د ٧٥
	تقويم ذاتي للخلاصة المعرفية والمهارية للدورة التدريبية	د ١٠



اليوم التدريبي	الجلسة : الأولى	الزمن : ٨٥ دقيقة
----------------	-----------------	------------------

◆ عنوان الجلسة :

معارف ومفاهيم في ضغوط العمل .

◆ أهداف الجلسة :

- ١- أن تتعرف المتدربة عن مدى تأثيرها بضغوط العمل .
- ٢- أن تستخلص المتدربة المفهوم الصحيح للضغوط .
- ٣- أن تحدد المتدربة مصادر الضغوط .
- ٤- أن تتعرف على آثار الضغوط في بيئة العمل .

◆ موضوعات الجلسة :

- ١- قياس مدى تأثير المتدربة بضغوط العمل .
- ٢- مفهوم الضغوط .
- ٣- مصادر الضغوط في البيئة المدرسية .
- ٤- آثار الضغوط في البيئة المدرسية .
- ٥- الخلاصة المعرفية للوحدة .

◆ المستلزمات التدريبية :

- ١- حاسب آلي .
- ٢- جهاز عرض .
- ٣- سبورة بيضاء أو ورقية وأقلام ملونة .
- ٤- الحقيبة التدريبية .

◆ الإجراءات التدريبية :

التوزيع الزمني للإجراءات التدريبية للجلسة الأولى

م	الموضوعات التدريبية	مدة الإجراء	الوسيلة
١	قياس مدى تأثر المتدربة بضغط العمل	١٠ د	الحقيبة التدريبية وجهاز العرض
٢	مفهوم الضغوط	١٥ د	جهاز العرض
٣	مصادر الضغوط في البيئة المدرسية	٢٥ د	الحقيبة التدريبية وجهاز العرض
٤	آثار الضغوط في البيئة المدرسية	٢٥ د	السبورة الورقية وجهاز العرض
٥	الخلاصة المعرفية للوحدة	١٠ د	السبورة الورقية

◆ مقدمة الجلسة :

إن الضغوط في بيئة العمل أمر طبيعي ، لا تخلو منه أي مشرفة ، فهو يكاد يصاحبها في كل شؤون حياتها ، نتيجة للكدح الذي أخبرنا عنه القرآن الكريم^٣ والذي يستوقفنا هنا ذلك التساؤل : ماذا تعني كلمة الضغوط التي تتردد على ألسنة المشرفات ، وتداولها وسائل الإعلام ؟ وهل الضغوط هذه بمستوى واحد يقع على الكل ؟ أم أنه تتفاوت حدتها من مشرفة لأخرى ؟ وإن كان يتفاوت ، فمن أين تأتي الضغوط في حياتها اليومية والعملية ؟ وما هي الآثار التي ستركها في حياتها خصوصاً حينما تعيشها في أعلى مستوياتها ؟.... وغيرها من التساؤلات ، ندع الجلسة القادمة تجيب عليها بإذن الله تعالى .



الجلسة الأولى

النشاط الأول: قياس مدى التأثر بالضغوط . (نشاط فردي) (١٠) دقائق

أختي المتدربة .. أجيبي على الأسئلة التالية (بنعم) أو (لا) بوضعك إشارة (✓) في الخانة التي تتوافق مع واقعك الحقيقي ، وفي حالة التردد بين الإجابتين رشي الأغلبي والممارس في حياتك ولو بنسبة ضئيلة .

الإجابة النموذجية هي باللون الأحمر ، تجمع المتدربة الإجابات المتوافقة بـ لا و بـ نعم وتضع كلا المجموعين في المربعين أدناه . مع الأخذ بالاعتبار أن لا تطلع المتدربات على ذلك إلا بعد الانتهاء من تعبئة المقياس بما يتوافق مع كل متدربة على حده .
وبعد معرفة المجموع يطلع المتدربات على مفتاح المقياس المذكور أدناه . علماً أن هذا المقياس أنه مجرد مؤشر فقط وليس حكماً قطعياً .

م	السؤال	نعم	لا
١	هل تشعرين بقلق على مستقبلك في العمل ؟		✓
٢	هل تشعرين بمشكلة عدم النوم أحياناً ؟		✓
٣	هل تشعرين بدافع مستمر لشرب المنبهات (القهوة) ؟		✓
٤	هل تنفعلين أثناء عملك لأنفه الأسباب ؟		✓
٥	هل رغبة إنجازك لعملك أقل مما تتوقعينه ؟		✓
٦	هل عندك أشياء كثيرة ينبغي أن تقومين بها ، لكن الوقت غير كافٍ لإنجازها ؟		✓
٧	هل تشعرين بصداغ أو تلبك في المعدة ؟		✓
٨	هل تقعين تحت ضغط نفسي عندما تريدن إنجاز عملك ؟		✓
٩	هل تتسائلين أحياناً عن مدى حب زميلاتك لك أو مقدار نجاحك في العمل ؟		✓
١٠	هل تشعرين بالرضا عن إنجازاتك في الحياة ؟	✓	
١١	هل تشعرين بالسرور حتى من أصغر الأشياء السعيدة أو أبسط المسرات ؟	✓	
١٢	هل تملكين القدرة على جلب الراحة والاستمتاع لنفسك ؟	✓	

٩ - ١	٩
١٢ - ١٠	٣

- (٢ - ٠) أنت لا تعانين من أي توتر أو ضغوط في عملك أو في حياتك .
- (٥ - ٣) أنت في مرحلة ضغوط طبيعية وعادية وليس لديك مشاكل خاصة في هذا الأمر .
- (٩ - ٦) تنبهي .. أنت تعانين من درجة عالية من القلق والتوتر .
- (١٢-١٠) أنت في حالة انهيار .. أعيدي تنظيم رؤيتك للحياة وللناس والعمل ، بمعنى توقيفي للمراجعة الشاملة .



الجلسة الأولى

النشاط الثاني: مفهوم الضغوط . (حلقة نقاش) (١٥) دقيقة

أي من هذه المفاهيم يصف الضغوط بصورة أشمل ؟ ولماذا ؟

يُعطى الأخوات فرصة في ذكر آرائهم وجمعها ومناقشتها لكل مفهوم ، ومن ثم استخلاص رأيهم بالذي كتب أسفل كل مفهوم .

١- هي العوامل والظروف التي ينتج عنها شعور الموظف بعدم الراحة والاستقرار ، مما يؤدي إلى اضطرابه ، وشعوره بعدم مقدرته على التغلب أو التكيف مع كثرة أو استمرار متطلبات العمل .
هذا المفهوم يركز على المشاعر المتحصلة من الظروف الخارجية دون تأثير البدن والأعضاء في ذلك .

٢- هي عوامل خارجية تضغط على الفرد من كل ناحية من نواحي حياته ، أو على جزء منه بدرجة توجد لديه إحساساً بالتوتر أو تشويهاً في تكامل شخصيته .
وهذا المفهوم أيضاً يركز على الإحساس فقط .

٣- هي حالة نفسية وذهنية وجسمية تنتاب الإنسان ، وتتسم بالشعور بالإرهاق البدني ، كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم الرضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع .
أما هذا المفهوم فهو شامل لبنية الإنسان النفسية والذهنية والجسمية ، فهو يعتبر الأقرب لمفهوم الضغوط في العمل .

ملاحظة : بإمكان المدربة عرض أكثر من ذلك من المفاهيم المنتورة بين المراجع والمقالات .

الجلسة الأولى

النشاط الثالث: مصادر الضغوط في البيئة المدرسية. (نشاط جماعي) (٢٥) دقيقة

بالتعاون مع أخواتك في المجموعة .. اكتبين ثلاثة شواهد لكل من مصادر الضغوط التالية :

١- بيئة العمل : هناك أسباباً مادية في جاهزية المكان قد تكون سبباً مباشراً في زيادة الضغوط لدى المعلمة ، عددن ثلاثة منها :

(هذه أمثلة مقترحة ، كما أقترح أن تأخذ كل مجموعة محوراً من هذه المحاور استثماراً للوقت وتنوعاً في الطرح) .

- قلة التهوية والإضاءة المناسبة .
- ضعف الخدمات كتوفر ماء الشرب والأكل والمشروبات الباردة والساخنة وغيرها .
- عدم وجود مكتب خاص أو عدم جدواه ، وافتقار للخزائن للمقتنيات الخاصة .

٢- طبيعة العمل : العمل على المهام الإدارية والفنية ، والاتصال بالمجتمع المدرسي قد يشكل ضغطاً طبيعياً ، وأحياناً قد يكون سبباً لما هو فوق الطبيعي ، عددن ثلاثة شواهد على ذلك :

- الشعور بضعف الأمان الوظيفي .
- حجم العمل .
- التكليف بمهام ذات متطلبات أعلى من قدرة المعلمة .

٣- أسرة المعلمة : كيف يمكن أن يكون للأسرة في زيادة الضغوط على المعلمة ، وأدائها لواجبها العملي في المدرسة ، عددن ثلاثة شواهد ممكن أن تكون سبباً في ذلك :

- الشعور بعدم الأمان على مستقبل الأسرة .
- المتطلبات الزائدة للأسرة .
- المشاكل و الخلافات العائلية .

٤- ذات المعلمة : ربما أن المعلمة تحمل بداخلها بعضاً من الأسباب التي تشكل ضغطاً متزايداً يظهر على سلوكها ، نتيجة تلك الفناعات الخاطئة أو الاعتقادات المبالغ بها . عددن أبرز ثلاثة شواهد على ذلك :

- الميل للتفكير المتشائم و كثرة الخوف .
- قلة الثقة بالنفس .
- الطموح المفرط .

٥- أسلوب الحياة : فطريقة الحياة التي تعيشها المعلمة له دور بالغ في الضغوط ، سواء في العمل أو خارجه ، فما هي العادات الواقعية الخاطئة التي إذا مارسها المعلمة في حياتها كوّنت لها تلك الضغوط ؟ عددن ثلاث من تلك العادات :

- السهر ليلاً و عدم أخذ مقدار كاف من النوم .
- عدم ممارسة الحركة و المشي .
- التغذية غير الجيدة .



الجلسة الأولى

النشاط الرابع: آثار الضغوط في البيئة المدرسية. (دراسة حالة) (٢٥) دقيقة

المشرفة التربوية فوزية ، مشرفة التوعية الإسلامية ، قامت في يوم الاثنين حسب الخطة المعدّة لزيارات الإشرافية على أنشطة التوعية الإسلامية ، بزيارة مدرسة سمية بنت خياط - رضي الله عنها - الثانوية ، ووقفت في زيارتها على واقع الصلاة بالمدرسة ، حيث دخل الوقت المحدد للصلاة ولا تزال بعض الفصول لم تخرج ، وفوجئت أنه لا توجد معلمات في المصلى لاستقبال الطالبات ، وبعد دقائق بدأت الطالبات في الخروج ، فبدأت الأصوات ترتفع بالمصلى ، وتقسمت الطالبات لمجموعات انتشرن في المسجد ، فكل مجموعة منها منهمكة بالحديث تارة والضحك تارة أخرى ، ولا يزال المصلى خالياً من المعلمات ، وبعد دقائق أخرى جاءت مشرفة المصلى وحدها ، فأمسكت بمكبر الصوت تحاول جاهدة بإسكات الطالبات ، ولكن لا جدوى ، والحظات فأقامت مشرفة المصلى الصلاة وحاولت تسوية الصفوف وبصوت لا يكاد يسمع ، فكبرت ودخلت بالصلاة وكثير من الطالبات لا يزلن بالحديث والضحك ، وما إن ركعت مشرفة المصلى وإذا بالطالبات يتنهن فيركعن إدراكاً لها ، وبعد ذلك بدأت المعلمات في التعاقب لحضور الصلاة ، وقد فاتتهن الركعة الأولى ، وبعد الانتهاء من الصلاة خرجن من المصلى بصورة مباشرة وعشوائية يصحبهن أصوات مرتفعة وفوضى . تأثرت المشرفة الزائرة فوزية لما شاهدته بنفسها ، فجلست للأخت المعلمة مشرفة المصلى وتحدثت معها حيال ذلك ، وما يجب معالجته ، فانصرفت وانتهت زيارتها .

وفي اليوم التالي ، يوم الثلاثاء ، توجهت المشرفة فوزية بزيارة إشرافية لمدرسة أخرى ، وهي مدرسة أسماء بنت أبي بكر الصديق - رضي الله عنها - الثانوية ، وحضرت وقت الصلاة ، ومع جرس انتهاء الحصة ، خرجن الطالبات من فصولهن ، بصحبة معلماتهن ، وبدأت المعلمات بتوجيههن نحو صفوف الصلاة ، وأمسكت الأخت مشرفة المصلى في هذه الأثناء ومع دخولهن مكبر الصوت ، تساعد زميلاتهن المعلمات في توجيه الطالبات ، وأتبع حديثها بعبارات التحفيز والشكر مصحوبة بابتسامة جميلة ارتسمت على محياها ، وشدتهن بحسن حديثها ، وعرضها لبعض الفوائد غير المتكلفة التي تجبها الطالبات ، حتى اكتملن ، فأقامت الصلاة إحدى الطالبات ، وهن بكامل الهدوء والخشوع ، حتى انتهت الصلاة بهذا الوضع ، وبعدها سارعت المعلمات بترتيب خروج الطالبات من المصلى وبنفس الهدوء الذي دخلن به ، حتى فرغ المصلى ، وقيت مشرفة المصلى والمشرفة الزائرة فوزية ، فلم يسعها وقتها إلا إبداء إعجابها بما رأت من احترام وتقدير جم لهذه الشعيرة العظيمة ، فحتمت زيارتها بشكرها مجدداً والدعاء لها .

أخواتي المتدربات .. وبعد قراءة ما حدث للمشرفة التربوية فوزية في الزيارتين الإشرافيتين ، وبالتعاون مع مجموعتكن ، أجبُن عن الأسئلة التالية :

١- ماهي الاختلافات التي حدثت تحديداً في الزيارتين ؟

ثانوية سمية بنت خياط - رضي الله عنها-	ثانوية أسماء بنت أبي بكر الصديق - رضي الله عنهما-
لم تتعاون المعلمات في تنظيم الطالبات	تعاون المعلمات في تنظيم الطالبات
استهتار الطالبات لشعيرة الصلاة	حرص الطالبات على الصلاة
تعاون المشرفة في ضبط المصلي	ضبط المشرفة لمهمتها في المصلي
.....
.....

٢- هل لهذه الاختلافات سبب ؟ نعم .

٣- ماهي الأسباب الجوهرية التي أدت إلى هذا الاختلاف برأيكن ؟

- التخطيط الجيد لمهمة الإشراف المصلي .
- العلاقات الإنسانية بين مشرفة المصلي والمعلمات .
- وعي الطالبات بعظم ركن الصلاة والاستعداد لها .
- استعداد المشرفة وتأهيلها للقيام بهذا الدور .
-

٤- هل في تصوركن أنه لا يوجد ضغوط عمل في مدرسة ثانوية أسماء بنت أبي بكر

الصديق- رضي الله عنهما-؟ من المؤكد أنه يوجد ضغوط .

٥- إذاً فما تفسير ذلك ؟ تتعدد الآثار الناجمة عن ضغوط العمل ، فمنها ما هو إيجابي ومنها

ما هو سلبي ، ومنها ما يقع على الأفراد العاملين ويؤثر بالسلب على أدائهم ، ومنها ما يقع على

الإدارة ويؤثر على أداء المدرسة ككل ، وفيما يلي بعض لهذه الآثار على مستوى المعلمة :

م	الآثار الإيجابية	الآثار السلبية
١	الرغبة في العمل وزيادة الدافعية .	التظلمات والشكاوي .
٢	التنافس البناء .	الإحجام والتوقف عن مهام العمل .
٣	التعاون لحل المشكلات .	ضعف الاتصال وسوء العلاقات في العمل .
٤	الشعور بالإنجاز .	اتخاذ القرارات الخاطئة .
٥	انخفاض الغياب والتأخر .	الغياب والتأخر عن العمل .

الجلسة الأولى

النشاط الخامس: الخلاصة المعرفية للجلسة الأولى . (حلقة نقاش) (١٠) دقائق

مفهوم الضغوط : هي حالة نفسية وذهنية وجسدية تنتاب الإنسان ، وتتسم بالشعور بالإرهاق البدني ، كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم الرضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع .

مصادر الضغوط :

- ١ . بيئة العمل .
- ٢ . طبيعة العمل .
- ٣ . أسرة المعلمة .
- ٤ . ذات المعلمة .
- ٥ . أسلوب الحياة .

آثار الضغوط :

تتعدد الآثار الناجمة عن ضغوط العمل ، فمنها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي ، ومنها ما يقع على الأفراد العاملين ويؤثر بالسلب على أدائهم ، ومنها ما يقع على الإدارة ويؤثر على أداء المنظمة ككل ، وفيما يلي بعض هذه الآثار على مستوى المنظمة :

أ-الآثار الإيجابية :

هناك العديد من الآثار الإيجابية للضغوط داخل المنظمة ، تتمثل فيما يلي :

١ . التعاون لحل المشكلات .

٢ . التنافس البناء .

٣ . الرغبة في العمل وزيادة الدافعية .

٤ . الشعور بالرضا الوظيفي .

٥ . الشعور بالإنجاز .

٦ . انخفاض الغياب والتأخر .



ب- الآثار السلبية :

وهناك مجموعة من الآثار السلبية للضغوط في العمل ، ومنها :

١ . الغياب والتأخر عن العمل .

٢ . الإحجام والتوقف عن مهام العمل .

٣ . ترك العمل .

٤ . التظلمات والشكاوي .

٥ . ضعف الاتصال .

٦ . اتخاذ القرارات الخاطئة .

٧ . سوء العلاقات في العمل .



خلاصة الجلسة

وقفنا في الجلسة الماضية على جملة من المعارف ، تشخص لنا معنى الضغوط ، بعد أن قسنا مستواه لدينا ومدى حدته ، وأصبحت لدينا الدراية الكافية بمصادره التي تزيد من حدته ، فيخلف أثراً بشقيه السلبي أو الإيجابي ، مما يجعل تلك المعرفة مدخلاً جيداً للجلسة الثانية ، وبالله التوفيق .

مادة إثرائية عامة

أنواع ضغوط العمل :

الضغوط في مجال العمل الإداري متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال ، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته ، ولكل منها طرق للتعامل معها ، بل إن هناك من الضغوط ما هو واجب الحفاظ عليه واستمراره ، ومن أهم أنواع هذه الضغوط :

أولاً : من حيث إيجابيتها وسلبيتها :

١. الضغوط الإيجابية :

وهو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل ، وهو إنجاز المهام الموكلة بها على الوجه المطلوب ، وذلك بطبيعته يحتاج إلى ضغط طبيعي لا بد منه ، والذي بدوره يترك في نفس الموظف الرضا ، وفي الوقت نفسه لقهري أي تكاسل أو تخاذل ربما يتسرب لنفس الموظف .

٢. الضغوط السلبية :

ويطلق عليها اسم الضغوط الهدامة ، وهي الضغوط التي تؤثر على سلوك كل موظف أيًا كان موقعه ورتبته في المنظمة ، فتتولد معها :

- فقدان الرغبة في العمل .
- العزوف عن المبادرات الفردية والاستسلام إلى الرتابة ونمطية العمل .
- تنامي الإحساس بالإحباط .
- عدم التوافق والاكتئاب والقلق وعدم النضج الإداري .

ثانياً : من حيث شدة الضغوط :

وهي ثلاثة أنواع :

١. الضغوط الفائقة :

وهي ضغوط قوية عنيفة تمارس على الموظف ، وهذه الضغوط يستحيل عليه تجاهلها أو التغاضي عنها نظراً لما تفرضه من تهديدات على المنظمة واستمرارها ، وهي ضغوط طويلة الأجل .
مثل : الضغط الناتج عن تحمل مهام أكثر من موظف .

٢. الضغوط المتوسطة :

وهي ضغوط عادة ما تتصل بالسياسات الإدارية للمنظمة ، كاتخاذ نظام جديد أو إعداد معين لم يكن في خطة المنظمة .

٣. الضغوط العادية :

وهي ضغوط تتصل بالمواقف اللحظية اليومية العملية للموظف أثناء قيامه بواجبه ، والتي تنشأ عنها جملة من الاحتكاكات بالآخرين .

ثالثاً : من حيث محور وموضوع الضغوط :

١. الضغوط المادية :

وهي تتصل بالمزايا المادية التي تسعى الإدارة للحصول عليها لإرضاء العاملين داخل المنظمة ، وهذا خاص لمن بيده القرار في الحوافز أو القيادة للمنظمة ، مثل : الحوافز والمكافآت . أما إن كان يراد به العموم لمثل هذا النوع من الضغوط فقد يكون الوضع المادي للموظفين عامل ضغط وإن كان ليس له علاقة مباشرة بالعمل ذاته ، إلا أن أثره يبقى مؤثراً على الموظف بصورة كبيرة .

٢. الضغوط المعنوية :

وهي تتصل بالحالة الوجدانية والنفسية للموظف ، نتيجة ضغوط خارجية من مستفيدين خارجيين ، أو من مستفيدين داخليين ، تلزمه بعمل لا يقتنع بمجدواه أو به محذور شرعي أو غير ذلك مما يجعله مضطرباً في تفكيره ، ويزعزع أمنه الوظيفي .

٣. الضغوط السلوكية :

وهي الضغوط التي تتصل أساساً بالقيود التي يمكن أن تنعكس على سلوك الموظف ، وبالتالي تؤثر على قدرته على القيام بالمهام الإدارية والتوجيهات التنظيمية . مثل : كثرة أخطاء الموظفين الآخرين مما ترتب عليه مهامهم بهم ، أو إن كان مديراً يواجه كثرة تأخر بعض الموظفين الذي يرأسهم .

٤. الضغوط الوظيفية :

وهي الضغوط التي تتصل أساساً باعتبارات الوظيفة والأعمال التي تتم فيها ، والأنشطة التي تمارس ، والغايات التي يسعى العاملون لتحقيقها . مثل : ما يتعلق بالأداء الوظيفي وموقع الوظيفة من خطوط السلطة .

مراحل ضغوط العمل :

الضغوط في مجال العمل تمر بمراحل متعاقبة ومنتالية حتى تكتمل أركانها ، وتمر الضغوط بخمسة مراحل ، ومثاله : التأخر في إنجاز مهمة ما في وقتها ، فالضغط يمر في هذه الحالة على النحو التالي :

١)مرحلة نشوء الضغط :

وهي مرحلة ميلاد الضغط وظهور أول بوادره ، وإن كان يبدو للموظف أنه غير ذي أهمية ، ويؤدي إلى هذا إلى التغاضي عنه أو عدم التعامل معه وإهماله وعدم الاستجابة له ، وبالتالي يتولد لدى القوى الضاغطة -كل متضرر من تأخر المهمة- دافع قوي نحو توليد مزيد من الضغوط ، وبالتالي يتحول إلى المرحلة الثانية .

٢)مرحلة نمو الضغط :

وفي هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة استكملت عدتها وأحكمت سيطرتها وأدركت أين مواطن الضعف لدى الموظف والتي يمكن من خلالها الضغط عليه ، وأين مناطق الاحتراق التي من خلالها تنفذ إلى كل من عقل ووجدان متخذ القرار فتسيطر على أفكاره وعلى عواطفه ، وبالتالي يتحول إلى المرحلة الثالثة .

٣)مرحلة اكتمال الضغط ونضوجه :

في هذه المرحلة يكون الضغط الإداري قد بلغ الدرجة التي يستطيع معها أن يحرك متخذ القرار في الاتجاه الذي يريد من حدة الضغط .

٤)مرحلة انحسار الضغط وانكماشه :

وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب هام ورئيس من المطالب التي تنادي بها القوة الضاغطة ، أو بوصولها إلى اتفاق مع متخذ القرار ، ثم تبدأ هذه القوى الضاغطة بتخفيف الضغط على متخذ القرار ، بل مساعدته وتقديم دعمها له ، ثم تبدأ في التحول من المعارضة إلى المهادنة ومن المهادنة إلى التعاون والمشاركة الجزئية ثم إلى المشاركة الكاملة والتعاون الكامل ، ثم يختفي الضغط .

٥)مرحلة اختفاء الضغط أو تحوله إلى مجالات جديدة :

وتأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب القوى الضاغطة ومن ثم تفقد هذه القوى السبب في تكتلها واستمرارها ومن ثم لا يكون أمامها إلا خياران هما :
أ - التفكك والانصراف عن الاستمرار لتحقيق مطالبها .
ب- التحوّل إلى قوى ضاغطة أخرى لمساعدتها في تحقيق مطالبها .



اليوم التدريبي	الجلسة : الثانية	الزمن : ٨٥ دقيقة
----------------	------------------	------------------

◆ عنوان الجلسة :

مهارات تجنب آثار ضغوط العمل .

◆ أهداف الجلسة :

- ١ . التعرف على أساليب تخفف ضغوط العمل .
- ٢ . تعلّم فنون ومهارات في إدارة الوقت .
- ٣ . التعرف على فن ومهارة الاتصال الفعّال .

◆ موضوعات الجلسة :

- ١ . أساليب تخفيف ضغوط العمل .
- ٢ . قياس مدى فاعلية إدارة الوقت .
- ٣ . حصر المهام وأعمال اليوم المدرسي .
- ٤ . إدارة الأولويات في اليوم المدرسي .
- ٥ . مضيّعات الوقت في العمل .
- ٦ . قياس مستوى التواصل الاجتماعي .
- ٧ . مثلث الاتصال الفعّال .

◆ المستلزمات التدريبية :

- ٥ - حاسب آلي .
- ٦ - جهاز عرض .
- ٧ - سبورة بيضاء أو ورقية وأقلام ملونة .
- ٨ - الحقيبة التدريبية .



◆ الإجراءات التدريبية :

التوزيع الزمني للإجراءات التدريبية للجلسة الثانية

م	الموضوعات التدريبية	مدة الإجراء	الوسيلة
١	أساليب تخفيف ضغوط العمل	١٥ د	جهاز العرض
٢	قياس مدى فاعلية إدارة الوقت	١٠ د	الحقيبة التدريبية وجهاز العرض
٣	حصر المهام وأعمال اليوم المدرسي	١٥ د	السبورة الورقية
٤	إدارة الأولويات في اليوم المدرسي	١٥ د	الحقيبة التدريبية وجهاز العرض
٥	مضيّعات الوقت في العمل	١٠ د	السبورة الورقية
٦	قياس مستوى التواصل الاجتماعي	١٠ د	الحقيبة التدريبية وجهاز العرض
٧	مثلث الاتصال الفعّال	١٥ د	السبورة الورقية

◆ مقدمة الجلسة :

مما يجدر الاهتمام به وخصوصاً بعد عرض الجلسة الأولى أن لا نستسلم للضغوط بأنواعها النفسي منها أو الذهني وحتى البدني ، وإنما لابد من العمل على تخفيفها ، وبذل أقصى الأساليب التي ستساعدنا على جعل الضغوط بصورتها الطبيعية التي لا تشكل خطراً على حياة وصحة المعلمة ، ومن خلال الجلسة الثانية ومراعاة للوقت المتاح لها نتطرق لأبرز تلك الأساليب ، ونؤكد على ضرورة إدارة الوقت بفاعلية ، والتي تعتبر من أهم الأدوات في ذلك ، ونختتم بإدارة الذات من خلال الاتصال الفعّال للمعلمة بالمجتمع المدرسي ، فهو بمثابة الماء في الحياة ، فحياة من دون تواصل مؤثر يزيد من الضغوط النفسية والذهنية والبدنية لدى المعلمة ، فإلى الجلسة وبالله التوفيق .



الجلسة الثانية

النشاط الأول: أساليب تخفيف ضغوط العمل. (محاضرة) (١٥) دقيقة

أختي المتدربة..

تابعي عرض المدربة ودوني أبرز نقاطه :

- ١) في حالة وجود خلاف مع إحدى منسوبات المدرسة ، لا تجعلي هدفك كسب الموقف .
- ٢) عند وقوع مشكلة انهمكي في الحلول بعد تحديد الأسباب لا الإغراق في ذات المشكلة .
- ٣) تمهلي وهدئي من سرعتك وإيقاعك في العمل والحركة .
- ٤) أعيدي ترتيب أهدافك وأولوياتك عند وجود ما يصعب تحقيقه .
- ٥) الحد من الافتراضات والأفكار السلبية (ماذا لو حدث ...) .
- ٦) توقفي عن توريد مشاكلك الأسرية والهموم الخارجية إلى أجواء مدرستك ومهامك .
- ٧) عدم المبالغة في تضخيم الأمور (تعاون الطالبات أو المعلمات ، كثرة الأعباء والمهام ،) .
- ٨) التحسين المستمر للعمليات اليومية في المدرسة وتحديددها ، يبعث في النفس الراحة والاعتزاز .
- ٩) انظري لذاتك نظرة إيجابية من دون عجب أو غرور .
- ١٠) ليكن شعارك قول النبي صلى الله عليه وسلم : (عجباً للمؤمن إن أمره كله خير ، وليس ذلك لأحد إلا للمؤمن ، إن أصابته سراء شكر ، فكان خيراً له ، وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له) .



الجلسة الثانية

النشاط الثاني: قياس مدى فاعلية إدارة الوقت. (نشاط فردي) (١٠ دقائق)

أحتي المتدربة.. أجيبي عن هذه الأسئلة بأحد الاختيارات كما هو موضح بالجدول التالي :

م	السؤال	دائماً	أحياناً	قليلاً	نادراً
١	هل تشعرين أنك تقضين وقتك بالطريقة التي تريديها؟				
٢	هل تشعرين أن كل شيء يسير كما خُطط له؟				
٣	هل تشعرين أنك ناجحة في عملك؟				
٤	هل تقضين وقتاً كافياً مع الأسرة والأولاد والأقارب؟				
٥	هل تستمتعين بوقتك بالعمل؟				
٦	هل تجدين وقتاً هادئاً لا يقاطعك فيه أحد كلما احتجت لذلك؟				
٧	هل تأخذين أوقات راحة كافية من آن للآخر؟				
٨	هل تقاومين الرغبة في تأجيل الأعمال الصعبة في عملك؟				
٩	هل عندك قائمة مكتوبة بأهدافك البعيدة؟				
١٠	هل تعرفين ما الذي تريدين إنجازه في الأسبوع المقبل؟				
١١	هل تقضين وقتاً كافياً في التخطيط لوقتك؟				
١٢	هل لديك قائمة بأعمالك اليومية؟				
١٣	هل تؤدين عملك بناء على نظام الأولويات؟				
١٤	هل تحققين ما يجب أن يتم عمله خلال اليوم؟				
١٥	هل تمارسين هواية مفيدة أسبوعياً؟				
١٦	هل تجدين وقتاً لحفظ صفحتين على الأقل <u>من</u> اسبوعياً؟				
١٧	هل تنجزين أعمالك في موعدها؟				
١٨	هل تجلسين بعض الوقت مع نفسك؟				
١٩	هل تأخذين وقتاً كافياً للتأمل والتفكير في مستقبلك؟				
مجموع الاختيارات لكل عمود					
دائماً (٥ ×) ، أحياناً (٤ ×) ، قليلاً (٢ ×) ، نادراً (١ ×)					
مجموع الدرجات بعد عملية الضرب					
النتيجة النهائية لمجموع الدرجات :					

مفتاح المقياس :

١. إذا كان مجموع الدرجات النهائية أكثر من ٩٠ أنت حريصة على وقتك ، وتستخدمينه بفاعلية ،
فلذلك احرصي على الاستمرارية وعدم التكاثر .
٢. وإذا كان مجموع الدرجات النهائية من ٧٥-٩٠ لا بأس باستخدام وقتك ، وأنت متجهة بالطريق
الصحيح .
٣. وإذا كان مجموع الدرجات النهائية من ٥٥-٧٥ ، فأنت لديك مشاكل باستخدام الوقت ، ولا
تديرين وقتك بفاعلية .



الجلسة الثانية

النشاط الثالث: حصر المهام وأعمال اليوم المدرسي. (حلقة نقاش) (١٥) دقيقة

بالنقاش والحوار التفاعلي مع المدربة وجميع المتدربات ، احصري المهام والأعمال اليومية في

المدرسة ، مع غض النظر عن حجم المهمة ، وبدون ترتيب :

(١) الحصص الدراسية

(٢) استقبال أمهات الطالبات

(٣) الإفطار

(٤) الحديث مع الزميلات

(٥) تصحيح الواجبات للطالبات

(٦) استعمال الجوال

(٧) متابعة برامج التواصل الاجتماعي

(٨) تجهيز للحصص الدراسية

(٩) تجهيز ومتابعة أعمال التوعية الإسلامية

..... (١٠)

..... (١١)



الجلسة الثانية

النشاط الرابع : إدارة الأولويات في اليوم المدرسي. (حلقة نقاش) (١٥) دقيقة

بالتعاون مع المجموعة ، أعدن كتابة المهام في النشاط الثالث السابق ، ولكن على نموذج آيزنهاور في إدارة الوقت :

غير عاجل	عاجل	
.....	ع
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	ع
.....	
.....	
.....	
.....	

مهم وعاجل: (مربع الأزمات أو الاتباع) - أنجزني

وهي المهام التي يجب إنجازها فوراً في المستقبل القريب نظراً لما يترتب على تأخيرها من عواقب وخيمة او ارتباط تنفيذها بموعد محدد.

مهم وغير عاجل: (مربع المستقبل أو الإبداع) - خططني

قومي بالتخطيط للقيام بالأعمال المهمة وغير العاجلة ، وفكري بأفضل الطرق والأساليب للقيام الأعمال بأفضل طريقة ، وهذا المربع هو سر نجاح وإبداع القادة والمؤثرون وصنّاع القرار .

عاجل وغير مهم: (مربع الخداع) - فوّضي

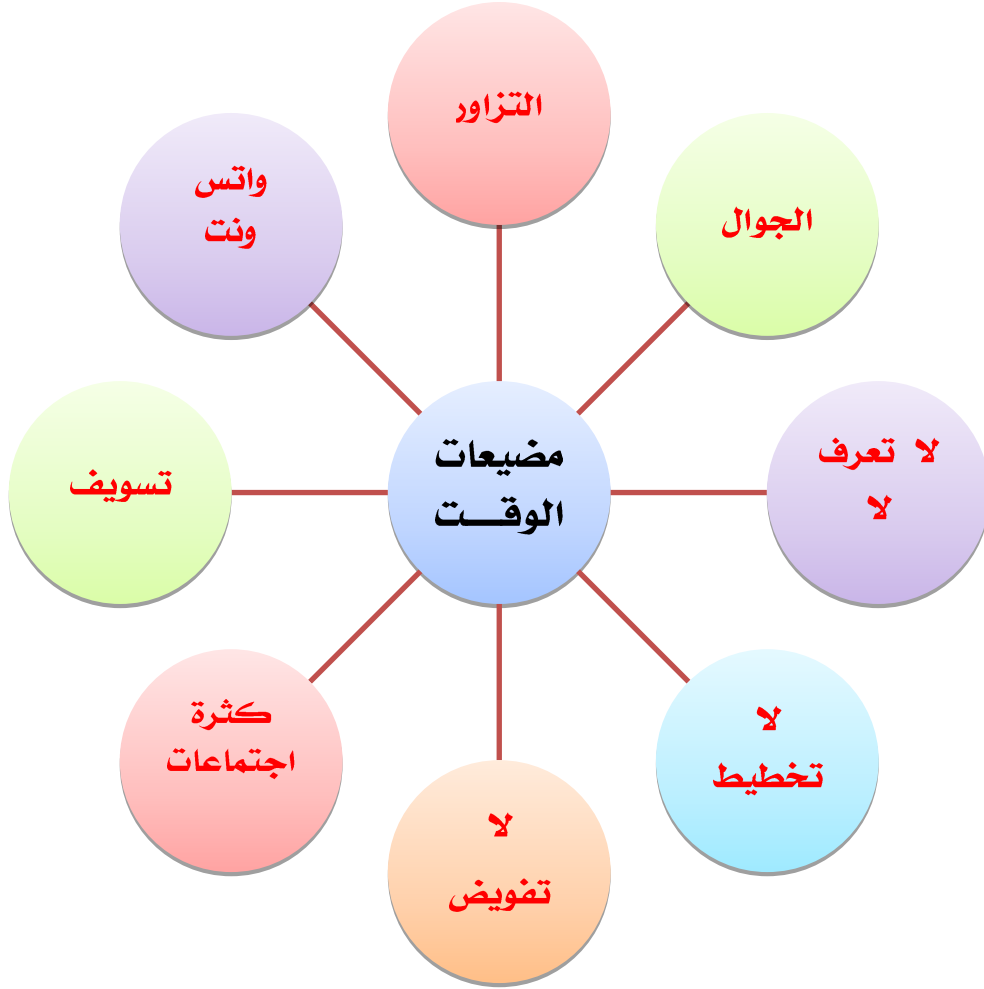
حاوي التخلص من الأعمال العاجلة وغير المهمة ، ولا تضعي وقتك بها ، فالكثير من الأعمال ننخدع بها وتستهلك الكثير من تركيزنا وطاقتنا ولا تضيف لنا شيئاً .

غير مهم وغير عاجل: (مربع الضياع) - تخلّصي

تخلص من الأعمال والمهام غير المهمة وغير العاجلة ..

الجلسة الثانية

النشاط الخامس : مضيعات الوقت في العمل. (حلقة نقاش) (١٠) دقائق



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

الجلسة الثانية

النشاط السادس : قياس مستوى التواصل الاجتماعي. (نشاط فردي) (١٠) دقائق

أختي المتدربة .. أجيبي على الأسئلة التالية (بنعم) أو (لا) بوضعك إشارة (✓) في الخانة التي تتوافق مع واقعك الحقيقي ، وفي حالة التردد بين الإجابتين رشي الأغلبي والممارس في حياتك ولو بنسبة ضئيلة .

م	السؤال	نعم	لا
١	هل تخرجين من منزلك كثيراً لغير العمل ؟	✓	
٢	هل تتكلمين كثيراً عندما تلتقين مع مجموعة من الأخوات ؟(لا يشترط معرفتهن).	✓	
٣	هل تتمتعين بقضاء فترات طويلة من الوقت وحيدة ؟	✓	
٤	هل تسترخين أو تترتاحين في صحبة الأخريات ، وتكونين واثقة من نفسك ؟	✓	
٥	هل تكسبين الصديقات بسهولة ؟	✓	
٦	هل تحبين أن تلقي النكات وتروين القصص حينما تكوني بمجموعة بصديقاتك ؟	✓	
٧	هل يعتربك القلق عندما تدخلين إلى غرفة مليئة بنساء غريات ؟	✓	
٨	هل تعتقدين أنك ستكونين أكثر سعادة لو عشت وحيدة في جزيرة مهجورة جميلة وبها ما يكفيك من الطعام ؟	✓	
٩	هل تفضلين قضاء أمسية تتحدثين فيها مع إنسانة ممتعة على مشاركتك في المسابقات الثقافية والحركية مع عدد كبير من الصديقات ؟	✓	
١٠	هل تفضلين مشاهدة برامج الطبخ على أن تمارسيها بنفسك ؟	✓	



أختي المتدربة .. تابعي عرض المدربة ، وانظري إلى الإجابة النموذجية ، وضعي عن كل إجابة تتوافق معها بنقطة واحدة ، ثم اجمعي عدد الإجابات التي تتوافق مع العرض وضعيها في المجموع ، ثم اعرضي المجموع على مفتاح المقياس الذي سيظهر بالعرض .

رقم السؤال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	المجموع
إجابته النموذجية	نعم	نعم	لا	نعم	نعم	نعم	لا	لا	لا	نعم	
درجته	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١	١٠

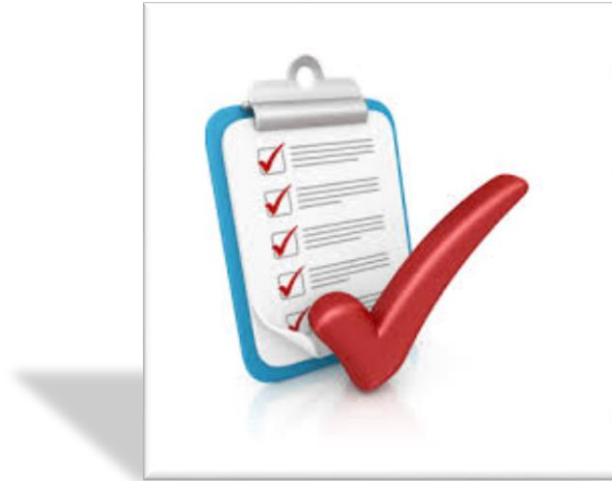
ما هي شخصيتك الاجتماعية ؟ (تفسير المقياس) .

١- الدرجة ١-٥ :

أنت إنسانة انطوائية ، قليلة الصديقات ، وتفضلين الانسحاب من العلاقات الاجتماعية ، ويزيد وضوح ذلك في شخصيتك كلما اقتربت من (١) وتنقص حدة ذلك كلما اقتربت من (٥) .

٢- الدرجة ٦-١٠ :

أنت إنسانة اجتماعية ، تحبين صحبة الأخرى ، وترتاحين في الأعمال والأوضاع الاجتماعية ، ويزيد وضوح ذلك في شخصيتك كلما اقتربت من (١٠) وتنقص حدة ذلك كلما اقتربت من (٦) .



الجلسة الثانية

النشاط السابع: مثلث الاتصال الفعال. (محاضرة) (١٥) دقيقة

ملاحظة : الشواهد الواقعية وشواهد السنة النبوية سيسهمان كثيراً في إثراء هذه المثلثات ، وللاستزادة يرجع لكتاب مهارات الاتصال / نوح يحي الشهرى / دار حافظ .



١) المثلث الأول :

لغة الجسد .. وهي التي تظهر على الوجه وحركات الأعضاء ، حيث كل منها يترك رسالة واضحة يفهمها المقابل ، سواء كانت على وجه الإيجاب أو السلب ، لذا كان دور الابتسامة في ديننا صدقة يؤجر عليها الإنسان ، ويعتبر هذا المثلث أقوى تأثيراً على الإنسان المقابل ، حيث أكدت الدراسة الأمريكية من جامعة كاليفورنيا في لوس أنجلوس أن قوة تأثيرها يصل إلى ٥٥ % على الانسان المقابل بخلاف باقي المثلثين .

٢) المثلث الثاني :

أما بالنسبة للصوت والذي يقصد به طبقات الصوت ومستواه فهو أيضاً له قوة تأثير وإن كانت نسبة تأثيرها أقل من لغة الجسد كما جاءت بالدراسة ، أنها تشكل ٣٨ % في التأثير على المقابل ، إلا أنها تعمل في بناء جسور اتصال لا يستهان بها ، ومن هنا كان التعبير القرآني والسنة النبوية الشريفة بخفض الصوت .

٣) المثلث الثالث :

والمثلث الثالث فهو يحكي للمحتوى الكلمات المنطوقة ، والمفاجئ هنا أن الدراسة أثبتت أن نسبة التأثير ٧ % فقط ، مما يعني أن التعبيرات الجسدية من ابتسامة وغيرها تأخذ مكانة أكبر في المقابل ، فلو تصورنا معلمة مبتسمة ووجهها دوماً كذلك دون أن تتكلم بكلمة فلربما ملكت قلوب كثر من المجتمع المدرسي ، ولو كانت معلمة أخرى فضيحة في لسانها عذبة كلماتها ، ولكنها لا تملك وجهها

حلته الابتسامة والوداعة ، فلن يكون تأثيرها مثل الأولى ، وهذا ما أثبتته الواقع ، والأحلى حينما تجتمع
المثلثات في شخص المشرفة الفاضلة لتكون جوهرة، الكل يتمنى اقتنائها .
مُدِمِرَات الاتصال :



قد تكون العلاقة في بيئة العمل في أفضل أشكالها ، وهذا أمر جيد ومبتهج ، وهنا لا بد من
أن نهمس في أذن المعلمة المسلمة أن تحذر من مفسدات تلك العلاقة والوقوع في شركها ، فهي مدمرة
للتواصل سواء على المدى البعيد أو القريب ، وأجمل تلك المدمرات بالتالي:

١- حمى المقارنات : ونطلق عليها حمى المقارنات لعظم نتائجها وخطورتها ، وقد تكون بطريقتين :
الطريق الأول: حينما تخفي المعلمة في نفسها مقارنة من حيث الكفاءة بين المعلمات ، فيكون مدخلاً
شيطانياً دقيقاً نافذاً لقلبها ومؤثراً على تواصلها ، أو الطريق الثاني: وهو أن تمارس أفعالاً أو أقوالاً تفرق
بين كفاءة اثنتان من المعلمات الأنداد أو الأقدمية في المدرسة وغيرها من اعتبارات ، وبذلك ربما بذرت
بذرة من الحسد الذي يقوم الشيطان بسقايتها وعنايتها حتى يقطع أواصر المحبة والعلاقة الجيدة في تلك
المدرسة .

٢- كثرة اللوم : بطبيعة الانسان الحركية والمزاجية الغير ثابتة غير الثابتة ، يكون له أحياناً إقبال وتقدم
وأخرى تقهقر وتأخر ، وهنا بحاجة للحافز أكثر من اللوم ، وخصوصاً حينما يكون بطبع ذلك الإنسان
الهدوء ، وعدم السرعة في التنفيذ ، فكثرة اللوم في هذه الحالة إما تجعل من الملموم هارياً عن المسؤولية

بعيداً عنها وكثير الاعتذار ، أو تجعله يقوم بالعمل لصرف اللوم فقط ، دونما أدنى حماسة للفكرة وتحقيق هدف .

٣- تكرار التهديد : بعض القيادات الإشرافية حينما ترى انحرافاً يسيراً عن هدف المنشأة أو الجهة التي ينتسبون إليها ، وتغيراً ظاهراً في النتائج غير المرجوة ، يضطربن في التفكير ، وفي تحديد موطن الخلل ، فيكون الاجتهاد دون دراسة وانتباه ، فيكون التهديد غير المقصود بذاته ، ولكنه ربما بالتعرض تارة وبالتصريح تارة أخرى ، على مستوى فردي أو جماعي ، ومع التكرار ، يضعف الصلة المهنية والأخوية ، فيقل العطاء ويكثر التسرب من المسؤولية ، أو يصبح التواصل بالقيادة ضعيفاً لا يحقق هدفاً ولا يحرز نتيجة .

٤- إصدار الأحكام : لقد أمرنا بكتاب الله عز وجل بالثبوت عند ورود الأخبار ، وعدم اتخاذ القرار دون وجود معلومات ، فالإكتفاء بالملاحظة وإن كان مؤشراً يستأنس به إلا أنه يبقى ظنياً لا قطع فيه ، ويتعين ذلك حينما يتصل الحكم بالأشخاص مباشرة ، فالترث قبل اصدار حكم والاستعجال به ، وجمع المعلومات الصحيحة عنه ، سيمنح المعلمة الكريمة قراراً صائباً ، تحفظ به ود كثيرات ربما تضرروا من إصدار الحكم دون تثبيت .

٥- توريد الهموم : لا تخلو المعلمة من الهموم الحياتية ، الاجتماعية أو الاقتصادية أو غيرها ، والتي ليس لها الصلة المباشرة بالمدرسة ، وإلى هنا يكون أمراً طبيعياً لا ضير فيه ، وإنما تكون المشكلة حينما تُصدّر تلك الهموم لمدرستها ، فتنعكس على سلوكياتها واختياراتها ، فيتأثر بها المحيطون ، وحينها تضطرب العلاقة ، ويضعف الاتصال .



خلاصة الجلسة

في الدقائق السابقة وقفنا على بعض الأساليب الفعّالة و المهمة ، والتي بدورها ستخفف كثيراً من حدة الضغوط وأثرها السلبي على المعلمة ، ابتداءً من الأساليب العشرة التي تساعد على التكيف مع الضغوط ، ومروراً بالإدارة الذكية للوقت والتحذير من مضيّعاته ، والختام بمثلث الاتصال الفعّال ، ذلك الاحتكاك اليومي والذي ربما كان سبباً رئيساً في زيادة الضغوط أو انخفاضها . كما لاتزال هناك بعض المهارات التي تقف بجانب تلك الأساليب فتسهم في تكيف المعلمة مع الضغوط في بيئة العمل ، فإلى الجلسة الثالثة للتعرف عليها .

اليوم التدريبي	الجلسة : الثالثة	الزمن : ٧٥ دقيقة
----------------	------------------	------------------

◆ عنوان الجلسة :

أساليب التخلص من ضغوط العمل .

◆ أهداف الجلسة :

- ١) التعرف على مفهوم التفويض وأهدافه .
- ٢) تعلّم فنون التفويض الناجح .
- ٣) التعرف على مفهوم تقنية الاسترخاء .
- ٤) ممارسة الاسترخاء بصورته الصحيحة .

◆ موضوعات الجلسة :

- ١) مفهوم التفويض وأهدافه.
- ٢) ضوابط التفويض الناجح.
- ٣) ما الاسترخاء ؟ .
- ٤) خطوات الاسترخاء الصحيح .

◆ المستلزمات التدريبية :

- ١) حاسب آلي .
- ٢) جهاز عرض .
- ٣) سبورة بيضاء أو ورقية وأقلام ملونة .
- ٤) الحقيبة التدريبية .

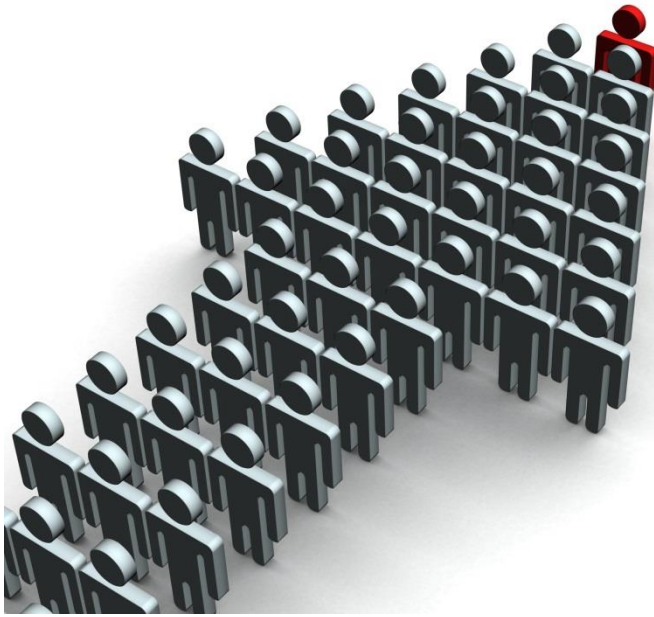
◆ الإجراءات التدريبية :

التوزيع الزمني للإجراءات التدريبية للجلسة الثانية

م	الموضوعات التدريبية	مدة الإجراء	الوسيلة
١	مفهوم التفويض وفوائده	١٥ د	جهاز العرض
٢	ضوابط التفويض الناجح	٢٠ د	السبورة الورقية وجهاز العرض
٣	ما الاسترخاء ؟	١٥ د	جهاز العرض
٤	خطوات الاسترخاء الصحيح	٢٥ د	جهاز العرض

◆ مقدمة الجلسة :

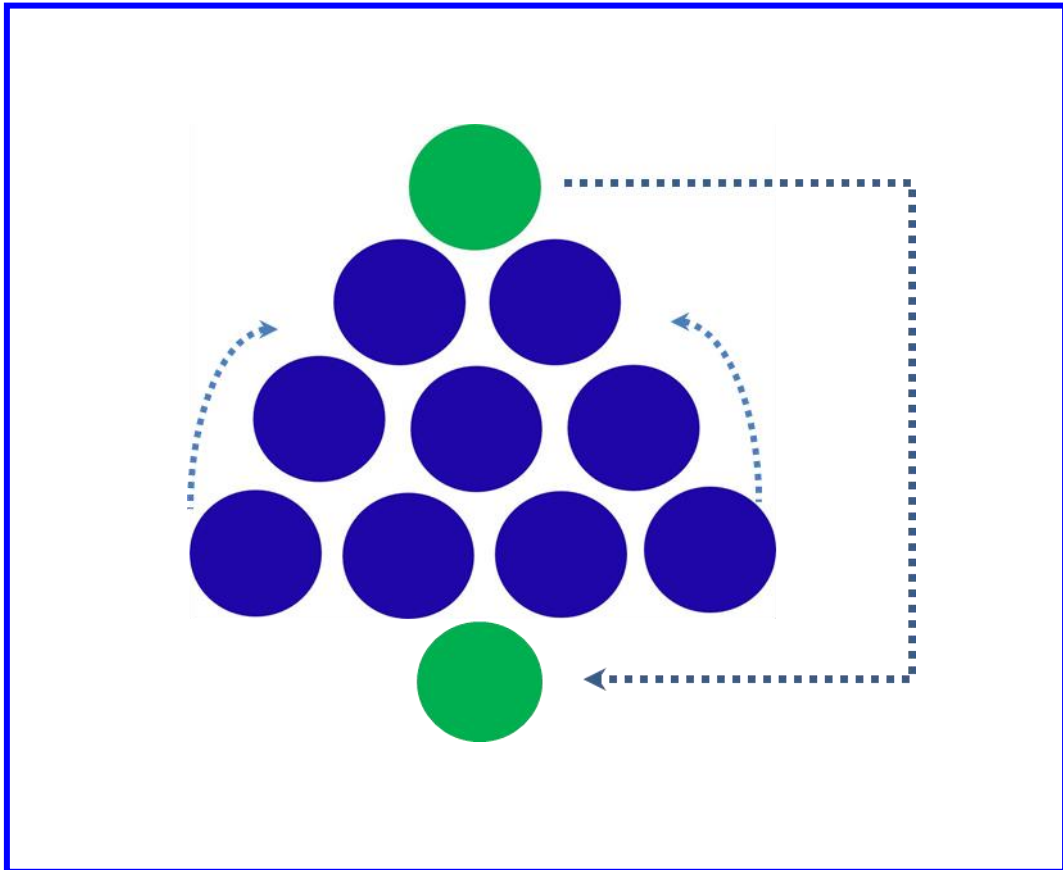
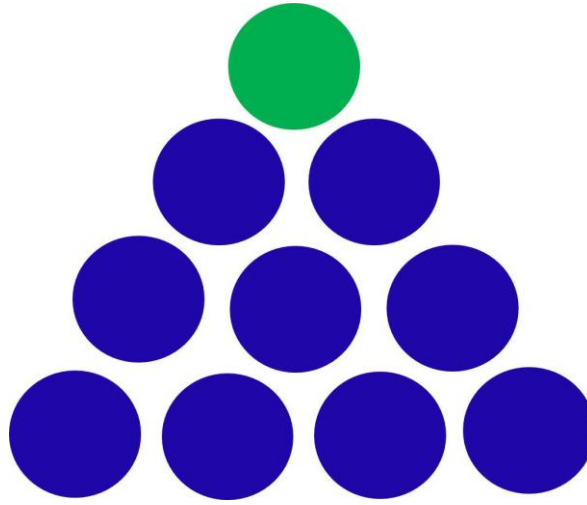
لعل كثرة المهام على المعلمة وتداخلها يزيد من الضغوط لديها ، ويكسبها عدم الرضى على الناتج النهائي لهذه المهام ، ومن المهارات التي تساعد على جودة تنفيذ المهام بخط موازي في التنفيذ للمهام الأخرى ، هي مهارة التفويض ، وهي الأداة الفعّالة للأخت المعلمة إذا أحسنت استثمارها في تنفيذ المهام وأداء الواجبات ، وليس فقط التفويض فهناك مهارة أخرى قد لا تستغرق منّا وقتاً كبيراً ، ولكن مفعولها فعّالاً ونافعاً ، وهي مهارة الاسترخاء ، تلك التقنية التي يغفل عنها الكثير أثناء تراكم المهام وزيادة مستوى الضغوط لدى المعلمة ، وللحديث عن هاتين المهارتين ، أترك لك الاستمتاع في مناقشتها وتناولها خلال الجلسة القادمة وبالله



التفويض الجلسة الثالثة

النشاط الأول: مفهوم التفويض وفوائده . (محاضرة) (١٥) دقيقة

أختي المتدربة .. إذا كنت تمثلين الدائرة في أعلى الهرم وهي دائرة القيادة ، فكيف يمكنك أن تجعلي من الهرم مقلوباً ، حيث تصبحين وأنت القائدة في أسفل الهرم بعد أن كنت في أعلاه ، شريطة أن تحركين ثلاث دوائر فقط ؟ هذا تمرين قد يستغرق قرابة الخمس دقائق ، هدفه مقدمة محفزة لموضوع التفويض ، وهو يثبت فكرة تبادل الأدوار في بعض المهام مع بقاء القيادة في منصبها ، والتفويض الناجح كفيل أن يحقق ذلك الفن في إدارة المهام والأعمال .



مفهوم التفويض :

- ١) إعطاء المسؤولية ومنح السلطة اللازمة لإحدى منسوبات المدرسة ، لغرض تمكينها من استثمار مهاراتها لتحقيق أهداف التوعية الإسلامية .
- ٢) نقل بعض اختصاصات المشرفة المسؤولة – معلمة المصلى – إلى المستفيدات بالمجتمع المدرسي لممارستها دون الرجوع إليها مع بقاء المسؤولية .
- ٣) اسناد المهام للغير والذي لا يتضمن تنازلاً عن المسؤولية ، مع بقاء الرقابة والتوجيه .

.....

.....

.....

.....

.....

فوائد التفويض :

- ١) يُعطي المسؤولة مساحة أكبر في إنجاز مهامها وبصورة مُرضية .
- ٢) يُتيح الفرص للإبداع والابتكار واكتشاف قدرات المنسوبات في المدرسة .
- ٣) يُساعد في سرعة إنجاز العمل بأقل جهد وأقل تكلفة .
- ٤) يُثمي في المنسوبات تحمل المسؤولية ومن ثم الولاء والانتماء .
- ٥) يُقوي العلاقات الإنسانية في المجتمع المدرسي .

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

أشكال التفويض ..

(١) التفويض إلى الأسفل :

وهو إعطاء بعض الطالبات مهام معينة من قبل المعلمة- مشرفة المصلى - للقيام بها.

.....
.....
.....

(٢) التفويض إلى الأعلى :

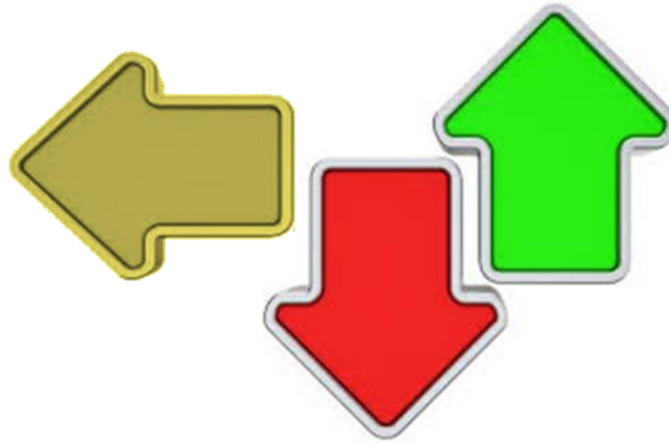
وهو إعطاء القيادة التربوية للمدرسة ، سواء المديرية ذاتها أو مجلس الإدارة الرغبات وكل ما يساعد في أداء المهمة ، فهم يملكون الصلاحية واتخاذ القرار .

.....
.....
.....

(٣) التفويض الأفقي :

وهو التفويض على مستوى الهيئة التدريسية من الأخوات المعلمات وما يكون في سلطتهم وحدود اختصاصهم .

.....
.....
.....



تذكري ذلك عند التفويض ..

- (١) اعتني في اختيار من تفوضيها عنك ، فأهليتها وقيامها بالأمر سيعكس أثراً جيداً عنك وعن المحضن الذي تمثلينه ، وإن كانت لا تحسن ما تودين التفويض به ، فالتعليم والتدريب ومتابعة التنفيذ مع التعزيز سيمنحها الثقة بنفسها واكتساب المهارة ، فتكون مؤهلة لاحقاً لأن تكون بيت خبرة .
- (٢) فوّضي بمقدار مهارة من تفوضيها وامكانياتها ، ولا تحمليها ما لا تطيق ، وذلك حينما يكون الأمر عاجلاً ، وليس هناك مجال للتدريب .
- (٣) تأهني للسماح لمن تفوضيها أن تضيف بعض لمساتها .
- (٤) إياك أن تجبني الشكر والتقدير فما أروع شكرك وتقديرك لمن تساعدك



الجلسة الثالثة

النشاط الثاني: ضوابط التفويض الناجح . (ورشة عمل) (٢٠) دقيقة

أختي المتدربة..

بالتعاون مع المجموعة ، اكتبين ضوابط ومعايير التفويض الناجح .

ضوابط التفويض الناجح :

- ١) أن تكون من فوضت إليها المهمة قادرة على تحمل أعبائها.
- ٢) أن تتوفر الثقة بالمفوض بالمهمة .
- ٣) أن يكون التفويض واضحاً .
- ٤) أن تضع المشرفة نظاماً للمتابعة.
- ٥) تدريب من فوضت إليه المهمة قبل أن تفوض إليه إن احتيج ذلك .
- ٦) أن يكون التفويض في حدود الإمكانيات المتاحة ، سواء على مستوى من فوضت إليه المهمة أو الامكانيات المادية في بيئة المدرسة .

معايير التفويض الناجح :

- ١) حصر الصلاحيات التي يمكن تفويضها .
- ٢) وصف الصلاحيات المراد تفويضها بشكل واضح .
- ٣) تحديد أهداف من التفويض .
- ٤) تحديد مدة معينة للتفويض .



س : ما المراد من الاسترخاء في اللغة ؟

إسترخاء: اسم ، مصدر إستَرَخَى ، كَانَ فِي لَحْظَةٍ إِسْتِرْخَاءٍ : فِي لَحْظَةٍ تَمَدُّدٍ وَاسْتِئْقَاءٍ .

س : هل الاسترخاء هو الهدوء أو النوم ؟

والاسترخاء.. يختلف عن الهدوء الظاهري أو حتى النوم ، لأنه ليس من النادر أن تجد شخصاً ما يرقد على أريكته أو السرير لساعات معدودة لكنه لا يكف عن إبداء العلامات الدالة عن الاضطراب العضوي أو الحركي مثل: عدم الاستقرار ، والتقلب المستمر ، والذهن المشحون بالأفكار والصراعات النفسية .

س : كيف تكون حالة الأعضاء عند الاسترخاء وعند التوتر ؟

الاسترخاء.. نقيض التوتر (عدم الاستقرار ، الاضطراب الانفعالي ، القلق) والذي تصاحبه مظاهر لأبرز الضغوط التي تواجه الإنسان ، والتي يصاحبها زيادة في الأنشطة العضلية التي تتركز في الجبهة والرقبة والمفاصل والركبتين والعضلات والظهر ، مما يضعف قدرة الشخص على التوافق والنشاط والتركيز، فتتهار مقاومته على الاستمرار بنشاطاته اليومية .

س : ماهي الجملة والمختصرة التي تبين مفهوم الاسترخاء ؟

الاسترخاء باختصار.. هو شعور بالاستقرار النفسي عن طريق إرخاء عضلات و أعصاب

الجسم تماما.

الجلسة الثالثة

النشاط الرابع: خطوات الاسترخاء الصحيح (نشاط جماعي) (٢٥) دقيقة

أختي المتدربة.. أو الأخوات المتدربات بالتعاون مع المجموعة اطلّعن على خطوات الاسترخاء أدناه ،
وبمساعدة الأخت المدربة حاكين ما تمت قراءته وتم فهمه عملياً .

خطوات عملية الاسترخاء..

- ١) تأكدي من هدوء الحجرة وإضاءة ضئيلة ، وعدم وجود أي مشوش .
- ٢) انزعي حذاؤك ، وكل ما هو ضيق من الملابس الظاهرة والتي لا يتأثر الستر بنزعها .
- ٣) استلقي على سرير أو كرسي مريح .
- ٤) ابدئي التفكير في الاسترخاء فقط ، من أعلى رأسك حتى قدميك .
- ٥) أثناء التفكير بالاسترخاء ابدئي بالتنفس بعمق ثلاث مرات أو أكثر ، حتى تدخلين في طور الاسترخاء والهدوء الذي ستشعرين به .
- ٦) وفي هذه الأثناء سيبدأ تنفسك في العودة إلى طبيعته ، ولكن مع كل نفس تستنشقينه ستدخلين في حالة أكبر من الاسترخاء والهدوء المنتظم . أنت الآن في حالة من الصفاء وقد نسيت جميع أعباء اليوم ، ولا تفكرين في شيء إلا في عملية استرخائك الجسدي .
- ٧) والآن ابدئي من رأسك والمنطقة التي حولها ، وأمري عضلاتك بالاسترخاء حول الجمجمة والجبهة حتى يحدث بها استرخاء تام دون توتر ، وعندئذ سينتقل الاسترخاء للعيون والرموش وكل مكان سيرتخي دون توتر. إنك تشعرين بهذا الاسترخاء داخل عينيك وجفونك وجميع عضلات عينيك وحولهما ، فلتتركي جفنيك يشعران بالحمول والثقل والاسترخاء.
- ٨) ثم ينتقل الآن الاسترخاء أسفل وجهك لعضلات الحدين والفم واللسان وحتى الذقن وتسترخي كل خلية على حدة ، متخلصة من التوتر ومستشعرة سعادة وعمق الاسترخاء وهذا الشعور الرائع سينتقل إلى الرقبة وحول الحلق وخلف الرقبة حتى يشعر رأسك كله بالاسترخاء .
- ٩) وهذا الشعور ينتقل بدوره للكفتين مزيلاً توترهما تاركاً كل عضلة في الجسد في أتم الاسترخاء والراحة ثم ينتقل عبر الذراعين والكفين والأصابع ، إن كنتيفيك الآن في حالة من الاسترخاء وتشعرين حينئذ بمشاعر سعيدة من الراحة تكتنف جسدك دون أي تفكير أو قلق وستجدين الآن أن



تنفسك قد انتظم وأنت تشعرين استرخاء تاماً في عضلاتك يتعمق تدريجياً ، ولا تفكرين في شيء مطلقاً إلا في هذا الهدوء .

١٠ ثم تستجيب منطقة صدرك الآن إلى هذا الشعور بالاسترخاء ، فتتحرر من كل هذا التوتر الذي كان يشوب منطقة الصدر . فتصبح عملية التنفس في حالة تامة من الاسترخاء والانتظام . فأنت



الآن تعملين على استرخاء عضلات بطنك أكثر وأكثر حتى تجعلين من كل نفس تستنشقينه وسيلة لإدخالك في حالة من الاسترخاء الأعمق .

١١ وهذا الإحساس ينتقل عبر الظهر وأسفله حتى العمود الفقري والأعصاب كي يأمر الجهاز العصبي جميع الأعصاب بالاسترخاء، والتعمق في هذه الحالة الرائعة من الاسترخاء وهو أهم شيء لأنه شعور رائع حقاً أن تتخلص من التوتر للعضلات والأعصاب .

١٢ والآن بما أن كل أعضاء وعضلات الجزء الأسفل من جسدك قد قامت باسترخاء تام ، فستجدين أن الأعضاء الداخلية من كلى وكبد وغيرها قد استرخت بالمثل ، ولا يهم إذا ما تخيلتي هذا أم لا فقط أعطي أوامرك لها ولعقلك الواعي الآن وعندئذ فلن تنقبض عضلة أو تنبسط بل ستكون في تناسق رائع بإذن الله تعالى .

١٣ وهذا الشعور بالاسترخاء ينتقل إلى أسفل ظهرك ومنطقة الحوض ثم لساقيك بما في ذلك الركبتان ، والقدمان والأصابع، وقاع القدم ، ويصل هذا الاسترخاء إلى كل عضلة منهن فتشعرين بإحساس رائع بسبب هذا الاسترخاء ، وتشعرين بإحساس رائع من السلام العميق المصاحب للاسترخاء .

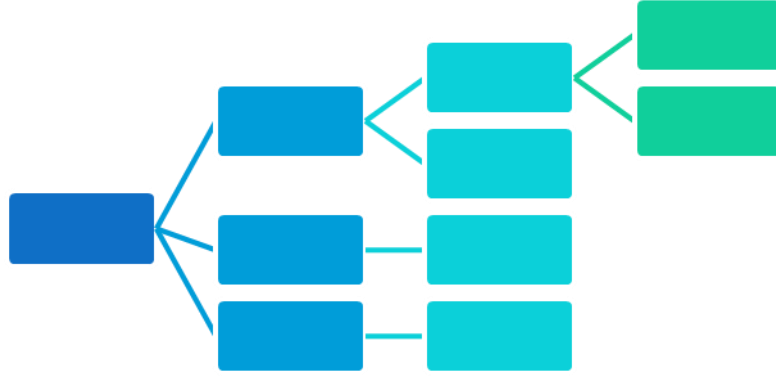
١٤ ستجدين الآن شعوراً بالهدوء النفسي والسكينة والسلام يسري في جسدك بأكمله ، وستجدين أنك تستجيبين له ، لأنك تشعرين بإحساس رائع عندما تكونين في حالة استرخاء تامة مثل هذه ، إنك الآن تشعرين باسترخاء تام ، وهدوء تام ، أكثر مما كنت تشعرين به من قبل فقد تخلص جسدك من جميع التوترات والضغوط التي كانت به منذ الأسبوع الماضي حيث إن جسدك الآن في وضع يمكنه أن يعبر صحياً عن نفسه وهناك نستطيع أن نتحكم في الطاقة الخلاقة بداخلنا والتي في أفضل صورها الآن.

١٥ استمري في أن تسترخي لدقائق معدودة بينما تقوم الروح الداخلية بجلب حالة من قمة الأداء الوظيفي الطبيعي لجسدك .



النشاط الختامي : الخلاصة المعرفية والمهارية للدورة (نشاط ثنائي) (١٠ دقائق)

أخواتي المتدربات .. في نهاية البرنامج وتأكيداً على الفائدة المتحصلة ، أرجو من كل زميلتين كتابة ملخص الدورة ، باعتماد شكل الخريطة المعرفية التالية ، ووضعها في ورقة يتم عرضها ومقارنتها مع باقي المشاركات الأخريات للمتدربات ، للتعديل أو الإضافة .



ملاحظة : هذا مجرد مثال للشكل ، وللأخوات استعمال أي خريطة معرفية تجمع نقاط الدورة الرئيسة والمستفادة ، والإبداع في ذلك محمود . أو والإبداع في ذلك تميّز



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

خلاصة الجلسة

مهارتي التفويض والاسترخاء ، وباقي المهارات والأساليب المتعلمة ، ليس لها أي أثر إن لم تكن واقعاً حياً ملموساً في حياة المعلمة ، صاحبة الرسالة والرؤية البناءة فما كانت من دقائق يسيرة قضيناها معاً في كيفية التعامل والتكيف مع الضغوط ، ستبقى كلمات مكتوبة على ورق وتطايرت أحرفها عبر الأنفاس ، إن لم تترجم في واقع ملموس تعيشه المعلمة ..

هتف العلم بالعمل فإن أجابه وإلا ارتحل

المراجع

م	اسم المرجع	المؤلف	دار النشر
١	إدارة ضغوط العمل والحياة	محمد عبدالجواد	الصحوة
٢	التعامل مع الضغوط - حلول ناجحة لكل التحديات اليومية	مطبوعات كلية هارفرد لإدارة الأعمال-ترجمة أبو بكر محمد	العبيكان
٣	إدارة الأزمات - كيف تدير الأزمات وتتغلب عليها؟	أ.د. سيد الهواري	قرطبة
٤	استراتيجيات ذهبية لتنظيم الوقت	د. عبدالوهاب الشميلان	
٥	علم نفسك الاسترخاء	أليس موير	جرير
٦	دقائق للتحرر من التوتر	لورين إي. ميلر	جرير
٧	دليل المستخدم للتوتر	الدكتور ايد بونيش الدكتورة سي. ميشيل هاني	جرير

محمد بن عبدالمؤمنين



مركز صناعة الأفكار للاستشارات
ALAFKAR CENTER FOR CONSULTING

الرسالة:

صناعة مشروعات نربوية نسائية نوعية ونقدية خدمات إسئشارية لذوي الإئئصاص من المنظمات والقيادات من خلال خبراء ومئئصين.

الرؤية:

بينئ خبرة يقدم مشروعات نسائية نربوية رائدة.

الإئهداف الإئراتيجية:

- ١ [بناء شراكات مع المنظمات والقيادات التربوية.
- ٢ [نشر ثقافة العمل التربوي.
- ٣ [صناعة ورعاية مشاريع نربوية مميزة .
- ٤ [نمذجة وإبراز النجارب والمشاريع التربوية المميزة.
- ٥ [دعم النواصل بين القيادات التربوية.
- ٦ [وضع رؤية إئراتيجية للعمل التربوي النسائي.
- ٧ [بناء قيادات نربوية نسائية.



للتواصل:

هاتف وفاكس / ١٤٥٥٢٤٥١ - ٠١

جوال / ٠٥٥٥٣٣٣٠٠٦

البريد الإئلكتروني / alafkarc@gmail.com

الموقع الإئلكتروني www.alafkarc.com