

مزياي فتيحة

جامعة الجزائر  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

قياس مصادر الضغط المهني  
عند ضباط الشرطة في الجزائر



إن أهم ما تسعى إليه المجتمعات تحقيق الأمن والطمأنينة لدى أفرادها. لذلك اتبعت المجتمعات منذ القدم نظاما معيناً هدفه تطبيق القوانين المتفق عليها من أجل تسيير العلاقات البشرية. ويسهر على تحقيق هذا النظام رجال الشرطة حيث يلعبون دوراً فعالاً في تحقيق الأمن والطمأنينة لدى الأفراد والقضاء على الجريمة والعنف من خلال نشاطهم الذي يتحدد كما يذكر (نيلين Nylène، 1996) في عمليات المنع preventive وعمليات القمع repressive .

إن تحديد نشاط رجال الشرطة في عمليات المنع وعمليات القمع لا يعني سهولة هذا النشاط بقدر ما يوحي إلى صعوبته؛ إذ يواجه رجال الشرطة خلال القيام بمهامهم الكثير من الحوادث المفجعة والوفيات التي تؤثر عليهم لفترات طويلة، كما يتعرضون لكثير من الظروف والضغوط النفسية والاجتماعية الصعبة ويتوقع حسب (موران Moran وبريتون Britton، 1994) أن تكون لدى غالبيتهم أعراض بعد الصدمة post-trauma كنتيجة لطبيعة عملهم.

وقد صنفت مهنة الشرطة ضمن المهن الخمسة الأكثر ضغطاً على النطاق العالمي (أنشيل Anshel، 1997) حتى أن أجهزة الشرطة اتخذت إجراءات علاجية للتخفيف من نتائج الضغط. وفي هذا الصدد اقترحت جمعية رؤساء الضباط الأمريكية سنة 1987 أن يتم توظيف المرشحين في هذه المهن حسب درجة مقاومتهم للضغط ونص اقتراحها كالتالي:

"يجب الاعتناء في عملية اختيار المرشحين لسلك الشرطة بقدراتهم على التعامل مع المواقف الضاغطة." (فلين Flin وسلافن Slaven، 1996) لذلك يجب أن تتوفر لدى القائمين بهذا النشاط مواصفات خاصة (جسمانية، عصبية، نفسية) حتى يستطيعون تنفيذ شتى إجراءات الأمن بمختلف نوعياتها المانعة والقامعة و يكونون مؤهلين لممارسة مهنتهم بشكل يكفل لهم الأداء الجيد. وبقدر توافر القوى البشرية التي تحوز أكبر عدد ممكن من الصفات المطلوبة بقدر نجاح أجهزة الأمن في تحقيق الأداء المطلوب من طرف موظفيها.

وعليه نهدف من وراء هذه الدراسة ما يلي:

- بناء تقنية لقياس الضغط و مصادره لدى ضباط الشرطة الجزائرية لصالح المديرية العامة للأمن الوطني حتى تصبح وسيلة أو أداة عمل للمختصين النفسانيين في هذا الميدان.
- تشخيص مستويات الضغط و مصادره لدى عينة من ضباط الشرطة.

## 1- مفهوم الضغط المهني و الإطار النظري:

أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي في الدول الغربية، أهمية كبيرة لموضوع الضغط المهني خلال العقود الثلاثة الأخيرة. غير أنهم اختلفوا في تعريفاتهم له (طبيعته، مصادره، أثاره وكيفية السيطرة عليه)، وذلك باختلاف التناولات والنماذج التي استعملوها، مما عقد ويعقد الدراسات حول هذا الموضوع.

فوجد كما يذكر (كوكس cox، 1986) باحثين من أمثال: كيرس Kears (1973)، وورر war و وول wall (1975) وكوبر cooper ومارشال marshall (1976) و شين shinn (1984) استعملوا التناول الذي يستند إلى المثير. وباحثين آخرين من أمثال فرينش French وكابلان Caplan (1974) وكاهن kahn (1974)، وليفاسور Levasseur (1987)، استعملوا التناول الذي يستند إلى الاستجابة بينما باحثون آخرون من بينهم ماك فات MaGath (1976)، بيهر Beehr ونيومان Newman (1978) كوكس (1986)، وماغولي Magolis وكرويز Kroes (1974) استندوا إلى التناول التفاعلي بين المثيرات والاستجابات. وسنعرض فيما يلي بعض هذه التعريفات.

تعرف (شين، 1984) الضغط المهني على أنه " ضغط بارز السلبية في محيط عمل يعتدي على الفرد." بينما يعرفه (ليفاسور، 1987) على أنه " استجابة الجسم للعوامل الفيزيولوجية والنفسية، المتكوّنة من محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد". في حين يعرفه بيهر ونيومان (عن لطفي راشد، 1992) على أنه " حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي." وقد ذهب (كوكس 1986) في تعريفه للضغط المهني في نفس الاتجاه، حيث يرى أن: " تجربة الضغط ناجمة عن اختلال التوازن الطلب (الداخلي والخارجي)، والقدرة على مواجهة هذا الطلب عندما تكون المقاومة هامة."

يتضح مما سبق أن شين استعملت التناول الذي يستند إلى المثيرات. إذ ترى أن الضغط المهني هو عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل و التي تعتدي سلبا على الفرد، إلا أن ما تجدر الإشارة إليه هو أن هذا التعريف اقتصر فقط على المثيرات السلبية في حين توجد مثيرات إيجابية بإمكانها أن تؤدي إلى الضغط ( كالترقية مثلا) وهي تعدّ جزءا هاما من المكوّنات الأساسية للضغط.

ويتضح من خلال تعريف "ليفاسور" أنه استعمل التناول الذي يستند إلى الاستجابة. إذ يعتبر الضغط المهني مؤشرا في حد ذاته لحيوية الفرد في البحث عن التوازن الجسمي والنفسي، بهذا المعنى يعتبر الضغط عنصرا إيجابيا غير أن الفرد الذي ينمو في ميدان

عمل غير ملائم لتطوره الشخصي يشعر بالعجز وبعدم القدرة على التكيف مع الظروف الحالية والتي أطلق عليها اسم " الضيق " ( détresse ) .

بينما استعمل كل من " بيهرونيومان " و " كوكس " التناول الذي يستند إلى التفاعل بين المثيرات والاستجابات. فالضغط المهني حسب هذين التعريفين ينشأ نتيجة التفاعل بين مسببات الضغط وخصائص الشخصية التي يتسم بها الفرد. فهو إذن نتيجة للعلاقة بين الفرد ومحيطه مع التأكيد على الطبيعة الفردية لهذه التجربة. بذلك تصبح المكونات الثلاثة للضغط هي: مسببات الضغط وخصائص الفرد والتفاعل بين كل منه.

## 2- الدراسات السابقة:

يقصد بمصادر الضغط العوامل المسببة له ويشار إليها بالإنجليزية stressors ويعرفها بيهر (1987) على أنها: "الجوانب المختلفة لبيئة الفرد والتي تسبب الإجهاد strain" (عن الأحمدى، 2002) فحسب هذا التعريف فإن الضغوطات هي العوامل الموجودة في المحيط و التي ترتبط بسيرورة الضغط. واستجابات الفرد لهذه الضغوطات تعني الإجهاد.

وقد حظيت مصادر الضغط المهني باهتمام العديد من الباحثين وصنفت وفق العديد من الأسس و المحاور. و الجدير بالذكر أن هؤلاء الباحثين لا يختلفون حول مصادر الضغط المهني و إنما يختلفون في كيفية تصنيفها.

وفيما يخص مصادر الضغط المهني عند رجال الشرطة فقد اتفقت الدراسات (كوب وآخرون، 1999) و(جمعية رؤساء الضباط، 1984) و(براون Brown، 1984) و(كيركالدي Kirkcaldy وفورنهامFurnham، 1995) و(براونBrown وكمبل Campbell، 1990) و(سبيلرجر Spielberg وآخرون، 1982) على أنها تنحصر في فئتين اثنتين هما:

- المصادر التنظيمية و الإدارية

- المصادر العملية

تشمل المصادر التنظيمية و الإدارية على نقص الاتصالات، وعبء العمل، والملل في العمل، ونقص الترقية، وانتقادات من طرف الضباط الأعلى، والعمل لساعات طويلة، وعدم وجود السند من طرف الضباط الأعلى، وغموض في العمل أو الدور والواجبات الخ...

أما المصادر العملية فتتمثل في إلقاء القبض على شخص عنيف، و التعامل مع ضحايا العنف، والبحث عن شخص مفقود، والظهور كشاهد عيان في المحكمة العليا، و التعامل مع ضحايا اعتداءات جنسية، و إخبار الأشخاص بموت أحد أقربائهم الخ...

إلا أننا نتفق مع ( بروشون- شويتزر Bruchon-Schweitzer ، 1997) الذي يرى أن هذه المصادر لا تؤدي في حدّ ذاتها إلى الضغط المهني و إنما كيفية معاشتها وطريقة التعامل معها هي التي تؤدي إلى ذلك.

### 3- منهجية البحث:

#### 3-1- تقنية البحث:

يهدف استبيان مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة إلى تحديد مختلف مصادر الضغط التي يدركها ضباط الشرطة في عملهم. وقد مرّ إعداداه بعدة مراحل حتى وصل إلى صورته النهائية.

#### 3-1-1- مصادر الاستبيان:

اعتمدنا في بنائه على مجموعة من المصادر هي:

\* ما أسفرت عليه الدراسات السابقة في هذا المجال وكذا مختلف الاستبيانات حول الموضوع (سييلبرغر Spielberg وآخرون، 1982؛ 1981) براون Brown وكامبل Campbell، 1990) (أنشيل Anshel، 1997). والإطلاع أيضا على التراث والإطار النظري من خلال مصادره الأساسية كالقواميس والمعاجم والدراسات والبحوث السابقة في هذا المجال والتي تهتم بمفهوم الضغط المهني بشكل عام و بمصادره بشكل خاص.

\* استفتاء قصير مفتوح: أعددنا استفتاء قصيرا متكوّن من خمس أسئلة مفتوحة كانت نتاج القراءات و المناقشات التي دارت مع بعض الضباط في الشرطة و جهة هذه الأسئلة إلى عينة متكونة من خمسة عشرة (15) ضابطا و محافظا من غير عينة الدراسة.

#### 3-1-2- الفرضية العامة للاستبيان:

نفترض وجود خمسة مصادر للضغط المهني عند ضباط الشرطة متمثلة في:

- ضغط المهمة
- ضغط الجهاز
- ضغط العلاقات
- ضغط المحيط الاجتماعي
- ضغط العلاقة البيت / العمل

### 3-1-3- الصورة الأولية للاستبيان:

\* صياغة البنود: بعد جمع استجابات العينة الاستطلاعية و تحليلها ومن خلال الأدبيات حول هذا الموضوع استخر جنا مصادر الضغط التي تضمنها الاستبيان في صورته الأولية والتي تدور جميعها حول الأبعاد الخمسة التي تم افتراضها فكان عددها مائة واثنان (102) مصدرا. وقد كانت الإجابة على مختلف البنود في هذه المرحلة الأولية ب"نعم" في حالة معايشة المستجيب لمصدر الضغط وب"لا" في حالة عدم معايشته لنفس المصدر. وقد روعي في صياغة البنود الدقة ولوضوح وقد سبقتم بمقدمة حول المضمون وبتعليمة الإجابة.

### \* تطبيق الصورة الأولية:

تم توزيع مائتي ( 200 ) نسخة من الاستبيان الأولي على ضباط الشرطة بمختلف مراكز الشرطة بالعاصمة\* و قد تم استرجاع مائة وثمان عشرة (118) استبيان ثلاثة منها غير مكتملة وبالتالي أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل مائة وثلاثة عشر استبيانا. وكان تحليل هذه الاستبيانات على مراحل هي:

المرحلة الأولى: تم استبعاد الإجابات التي تنفي البند ( أي عدم معايشة المصدر ) و التي كانت عدد الإجابات عليه ب"لا" أكثر من "نعم" أو تساويه لأن ذلك يدل على أن المستجيب لم يعايش مصدر الضغط الذي يقيسه البند و قد قدر عددها ب ثمانية وعشرون (28) بندا هي: 1، 6، 7، 11، 13، 18، 21، 22، 24، 27، 28، 45، 49، 50، 58، 64، 65، 68، 74، 75، 79، 80، 81، 82، 83، 91، 96، 99.

المرحلة الثانية: إيجاد الدلالة الإحصائية للفروق بين الإجابات ب"نعم" والإجابات ب"لا" للبنود المتبقية (أربعة و سبعون 74 بندا) باستعمال اختبار كا2 كما جاء في الجدول رقم (1).

\*المديرية العامة للأمن هي التي تكفلت بهذه المهمة لاعتبارات أمنية

جدول رقم (1)

يمثل الدلالة الإحصائية للفروق بين الإجابات ب"نعم" والإجابات ب"لا" للبنود ل 74 بند

البند	كا 2	عدد العينة	درجة الحرية	البند	كا 2	عدد العينة	درجة الحرية
2	0.036	112	1	52	**12.12	113	1
3	**19.54	113	1	53	**30.31	113	1
4	**7.58	111	1	54	**22.73	110	1
5	**29.28	111	1	55	1.31	110	1
8	2.9	112	1	56	**22.02	113	1
9	**14.88	113	1	57	**14.88	113	1
10	0.72	113	1	59	0.009	109	1
12	**28.75	113	1	60	**60.96	113	1
14	**9.64	113	1	61	**30.81	113	1
15	*5.14	112	1	62	1.99	113	1
16	3.57	112	1	63	**16.66	111	1
17	3.19	113	1	66	**18.79	112	1
19	3.57	112	1	67	0.14	112	1
20	032.	112	1	69	**49.78	113	1
23	**13.46	113	1	70	**19.92	113	1
25	0.22	113	1	71	**30.81	113	1
26	0.43	113	1	72	**30.58	110	1
29	**26.77	113	1	73	**30.31	113	1
30	3.19	113	1	76	0.02	109	1
31	**26.04	112	1	77	*5.53	113	1
32	*5.14	112	1	78	**8.50	113	1
33	0.91	110	1	84	**15.75	112	1
34	**32.73	110	1	85	**8.5	113	1
35	0.009	109	1	86	1.5	113	1
36	0.32	112	1	87	**12.12	113	1
37	*4.68	113	1	89	**26.04	112	1
38	*4.32	112	1	90	**38.89	112	1
39	*5.14	112	1	92	**12.12	113	1
40	**25.31	111	1	93	**34.32	112	1
41	**17.92	113	1	94	*4.32	112	1
42	*4.68	113	1	95	**7	112	1
43	0.08	113	1	97	2.56	113	1
44	**9.64	113	1	98	3.19	113	1
46	**27.25	111	1	100	2.29	112	1
47	0.76	107	1	101	**12.12	113	1
48	1.5	113	1	102	**10.84	113	1
51	0.009	111	1				

\* دال عند  $\alpha = 0.05$  \*\* دال عند  $\alpha = 0.01$

المرحلة الثالثة: الاحتفاظ بالبنود الدالة إحصائياً فقط و التي تمثل بنود الاستبيان (أنظر الملحق رقم 1) وعددها سبعة و أربعون (47) بند كما جاء في الجدول رقم (2) بينما تم الاستغناء على البنود الأخرى السبعة و العشرون (27) بندا لعدم دلالتها الإحصائية.

### جدول رقم (2) تمثل بنود الاستبيان

البنـد	كـا 2	عـدـد العـيـنة	درجـة الحـريـة	البنـد	كـا 2	عـدـد العـيـنة	درجـة الحـريـة
3	**19.54	113	1	57	**14.88	113	1
4	**7.58	111	1	60	**60.96	113	1
5	**29.28	111	1	63	**16.66	111	1
9	**14.88	113	1	66	**18.76	112	1
12	**28.75	113	1	69	**49.78	113	1
14	**9.64	113	1	70	**19.92	113	1
15	*5.14	112	1	71	**30.81	113	1
23	**13.46	113	1	72	**30.58	110	1
29	**26.77	113	1	73	**30.31	113	1
31	**26.04	112	1	77	*5.53	113	1
32	*5.14	112	1	78	**8.50	113	1
34	**32.73	110	1	84	**15.75	112	1
37	*4.68	113	1	85	**8.5	113	1
39	*5.14	112	1	87	**12.12	113	1
40	**25.31	111	1	89	**26.04	112	1
41	**17.92	113	1	90	**38.89	112	1
42	*4.68	113	1	92	**12.12	113	1
44	**9.64	113	1	93	**34.32	112	1
46	**27.25	111	1	94	*4.32	112	1
52	**12.12	113	1	95	**7	112	1
53	**30.31	113	1	101	**12.12	113	1
54	**22.73	110	1	102	**10.84	113	1
56	**22.02	113	1				
61	**30.81	113	1				

### 3-1-4- تحديد أبعاد الاستبيان:

من خلال سبعة و أربعون (47) المتبقية وجدنا أنه يمكن تصنيف هذه المعلومات في أبعاد أو عناوين فرعية تمثل جوانب معينة من الموضوع بحيث يمكن صياغة بنود تعطي كل

منه بعدا معيناً و تصبح البنود الخاصة بكل بعد و كأنها مقياس فرعي أو جزئي داخل المقياس. و قد أمكن تمييز خمسة أبعاد هي كالتالي:

\* **ضغط المهمة**: و نعني به الضغط الناتج عن مختلف الواجبات و الالتزامات التي يؤديها ضباط الشرطة، و تتكون من سبعة عشر (17) بنود هي: 1، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 10، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 25، 38، 47.

\* **ضغط الجهاز**: يقيس هذا البعد الضغط الناتج عن خصائص الجهاز بكل ما يحمله من تقاليد معينة و ضوابط محددة يفرضها القانون و النسق الإداري المعتمد في الدولة. و يتكون من عشرة بنود (10) هي: 11، 12، 23، 26، 28، 36، 40، 43، 44، 45.

\* **ضغط العلاقات**: يشمل هذا البعد كل أشكال التواصل مع الغير في العمل. و يتكون من تسعة بنود (9) هي: 2، 21، 22، 24، 27، 29، 35، 37، 39.

\* **ضغط المحيط الاجتماعي**: من أجل القيام بكل المهام المنوطة بهم و بدرجة عالية من الكفاءة تحتاج الشرطة إلى مساعدة وتفهم المواطنين مما يستلزم وجود علاقة قوية بين الشرطة والمواطن. و نتيجة تحفظات بعض المواطنين اتجاههم يجعلهم يحجمون عن التعاون معهم مما يؤثر عليهم. و يتكون هذا البعد من خمسة (5) بنود هي: 9، 20، 34، 41، 42.

\* **ضغط العلاقة البيت / العمل**: يقيس هذا البعد الضغط الناتج عن تأثير الحياة المهنية على الحياة العائلية و العكس صحيح مما يؤثر سلباً على العمل. و يتكون من ستة (6) بنود هي: 13، 30، 31، 32، 33، 46.

### 3-1-5- طريقة الإجابة على الاستبيان:

تكون الإجابة على مختلف بنود الاستبيان على طريقة ليكرت على سلم تدريجي من 5 إلى 1 أي أنه يوجد أمام كل عبارة مقياس متدرج من 5 مستويات تمثل الخيارات التالية:  
5 ضغط مرتفع جداً، 4 ضغط مرتفع، 3 ضغط متوسط، 2 ضغط منخفض، 1 ضغط منخفض جداً.

ويمكن تطبيق هذا الاستبيان بطريقة فردية أو جماعية ولا يوجد حد زمني معين له وبصفة عامة عشرة (10) دقائق كافية للإجابة على جميع بنوده.

### 3-1-6- التصحيح:

تمثل الدرجة الكلية للاستبيان في حاصل جمع درجات الأبعاد المكون منها وبالنسبة للأبعاد بحاصل جمع درجات البنود المتعلقة بكل بعد. وكلما ارتفعت الدرجة

الكلية، كان ذلك مؤشر للضغط. والدرجة القصوى التي يمكن الحصول عليها في الاستبيان ككل هي 235 أما الدرجة الدنيا فهي 47 أنظر الجدول رقم (3).

### جدول رقم (3) يمثل توزيع درجات المقاييس الجزئية و الاستبيان ككل

الدرجة العليا	المتوسط	الدرجة الدنيا	مصدر الضغط
85	51	17	المهمة
50	30	10	الجهاز
45	27	9	العلاقات
25	15	5	المحيط الاجتماعي
30	18	6	البيت / العمل
235	141	47	الضغط الكلي

### 3-1-7- دراسة الخصائص السيكومترية للاستبيان:

#### - الصدق:

لتعيين معامل صدق الاستبيان تم الاعتماد على طريقتين اثنتين:  
الأولى: طريقة استطلاع آراء المحكمين.

الثانية: طريقة مقارنة الأطراف في الاستبيان نفسه.

بالإضافة إلى هاتين الطريقتين تم الاعتماد على الصدق الذاتي الذي هو في الحقيقة يمثل العلاقة بين الصدق والثبات والذي سنتعرض إليه بعد عرض نتائج الثبات.

#### \* طريقة استطلاع آراء المحكمين:

تعتمد هذه الطريقة على فكرة الصدق الظاهري و صدق المحتوى معا. بمعنى أنه من المطلوب أن يقدر الحكم المتخصص مدى علاقة كل بند من بنود الاستبيان أو المقياس بالسمة أو القدرة المطلوب قياسها (سعد عبد الرحمن، 1998) وعليه تم عرض استبيان مصادر الضغط على مجموعة من أساتذة (20 أستاذ) في علم النفس بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الجزائر لمعرفة آرائهم على النواحي التالية:

- مدى ملائمة البنود لخصائص العينة.
- دقة البنود من حيث الصياغة اللغوية ووضوح المعنى من خلال هذه الصياغة.
- مدى انتساب البنود إلى المقياس الجزئي الذي ينتمي إليه.

و قد وصل الاتفاق بينهم لأكثر من 95% لكل بند و بناءً عليه فقد تم الاحتفاظ بالبنود كما هي من حيث العدد و من حيث انتمائها للمقاييس الجزئية.

### \* طريقة المقارنة الطرفية:

و ذلك بمقارنة الثلث الأعلى بدرجات الثلث الأدنى (ن = 1 = 2 = 67) للاستبيان ككل و لمقاييسه الجزئية كل على حدة. و تتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين (متوسط الثلث الأعلى و متوسط الثلث الأدنى) و الجدول رقم (4) يمثل النتائج التي تم التوصل إليها.

### جدول رقم (4) يمثل قيمة "ت" للمقارنة الطرفية

الدلالة الإحصائية	قيمة t	الثلث الأعلى		الثلث الأدنى		المقاييس الجزئية
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	46.357-	3.8532	70.6119	7.2258	47.2985	ضغط المهمة
0.000	48.305-	3.2156	43.4328	4.7013	27.5075	ضغط الجهاز
0.000	43.252-	2.6128	37.4478	3.9972	24.1493	ضغط العلاقات
0.000	64.276-	1.7712	21.1194	2.2097	12.1045	ضغط المحيط الاجتماعي
0.000	134.06-	2.1208	27.0448	2.3455	15.6567	ضغط العلاقة بيت/عمل
0.000	55.606-	12.9993	193.5075	16.6718	133.5522	الضغط الكلي

يتبين من خلال الجدول أن كل الفروق بين المتوسطات لها دلالة إحصائية أي أن درجات كل مقياس جزئي ودرجات الاستبيان ككل يميز تميزاً واضحاً بين المستويات الضعيفة والأخرى القوية للميزان وعليه فإن هذا المقياس صادق لقياس الضغط عند إطارات الشرطة.

## - الثبات:

لدراسة ثبات الاستبيان تمّ الاعتماد على طريقتين اثنتين وهما: التجزئة النصفية والتماسك الداخلي للاستبيان.

\*طريقة التجزئة النصفية: تمّ تجزئة الاستبيان ككل وكل مقياس جزئي له إلى بنود فردية/بنود زوجية وتمّ حساب معامل ألفا كرونباخ الذي يمثل المعامل الكلي للثبات والجدول رقم (5) يبين نتائج معامل الثبات للاستبيان ككل ولمقاييسه الجزئية.

### جدول رقم (5) : نتائج معامل الثبات للاستبيان ككل و لمقاييسه الجزئية

معامل ألفا المعياري	معامل ألفا كرونباخ	معامل الارتباط بين الجزأين	
0.8292	0.8252	**0.7082	ضغط المهمة
0.8935	0.8935	**0.8076	ضغط الجهاز
0.8420	0.8384	**0.7271	ضغط العلاقات
0.8017	0.7936	**0.6691	ضغط المحيط الاجتماعي
0.8638	0.8614	**0.7602	ضغط العلاقة بيت/عمل
0.9575	0.9521	**0.9185	الضغط الكلي

دال عند  $\alpha = 0.01$

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات ألفا أي معاملات الثبات كلها مرتفعة و هي تفوق 0.60 القيمة المقبولة إلى ألفا (البياني، 2005) وعليه فإن الاستبيان بمقاييسه الخمسة ثابت.

### \* طريقة التماسك الداخلي للاستبيان:

تعتمد هذه الطريقة على مدى ارتباط البنود مع الدرجة الكلية للمقياس الجزئي الذي ينتمي إليه كذلك ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للاستبيان وأيضا مدى ارتباط المقاييس الجزئية فيما بينها وبينها و بين الاستبيان ككل .

- ارتباط البند بالمقياس الجزئي وبالاستبيان ككل:  
1- ضغط المهمة:

جدول رقم (6): معاملات الارتباط بين كل بند من بنود ضغط المهمة و الدرجة الكلية له

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للاستبيان
1	**0.476	**0.324
3	**0.561	**0.423
4	**0.649	**0.437
5	**0.603	**0.483
6	**0.691	**0.478
7	**0.721	**0.419
8	**0.617	**0.504
10	**0.592	**0.429
14	**0.543	**0.640
15	**0.298	**0.401
16	**0.424	**0.488
17	**0.484	**0.412
18	**0.541	**0.438
19	**0.530	**0.391
25	**0.590	**0.614
38	**0.520	**0.492
47	**0.505	**0.578

يتضح من خلال الجدول أن كل ارتباطات البنود دالة عند مستوى دلالة 0.01 سواء مع درجة المقياس أو مع الدرجة الكلية للاستبيان.

## 2- ضغط الجهاز:

جدول رقم (7): معاملات الارتباط بين كل بند من بنود ضغط الجهاز والدرجة الكلية له

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للاستبيان
11	**0.675	**0.465
12	**0.662	**0.576
23	**0.646	**0.532
26	**0.549	**0.541
28	**0.665	**0.581
36	**0.748	**0.603
40	**0.699	**0.645
43	**0.652	**0.647
44	**0.697	**0.561
45	**0.644	**0.450

يتضح من خلال الجدول أن كل ارتباطات البنود دالة عند مستوى دلالة 0.01 سواء مع درجة المقياس أو مع الدرجة الكلية للاستبيان.

## 3- ضغط العلاقات:

جدول رقم (8): معاملات الارتباط بين كل بند من بنود ضغط العلاقات والدرجة الكلية له

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للاستبيان
2	**0.471	**0.450
21	**0.661	**0.638
22	**0.684	**0.481
24	**0.578	**0.441
27	**0.741	**0.689
29	**0.752	**0.635
35	**0.546	**0.430
37	**0.639	**0.487
39	**0.507	**0.539

يتضح من خلال الجدول أن كل ارتباطات البنود دالة عند مستوى دلالة 0.001 سواء مع درجة المقياس أو مع الدرجة الكلية للاستبيان.

#### 4- ضغط المحيط الاجتماعي:

جدول رقم (9): معاملات الارتباط بين كل بند من بنود ضغط المحيط الاجتماعي والدرجة الكلية

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للاستبيان
9	**0.696	**0.494
20	**0.693	**0.520
34	**0.584	**0.636
41	**0.783	**0.501
42	**0.723	**0.528

يتضح من خلال الجدول أن كل ارتباطات البنود دالة عند مستوى دلالة 0.001 سواء مع درجة المقياس أو مع الدرجة الكلية للاستبيان.

#### 5- ضغط العلاقة بيت/عمل:

جدول رقم (10): معاملات الارتباط بين كل بند من بنود ضغط العلاقة بيت/عمل والدرجة الكلية له

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للاستبيان
13	**0.583	**0.575
30	**0.789	**0.578
31	**0.785	**0.581
32	**0.810	**0.581
33	**0.841	**0.616
46	**0.741	**0.588

يتضح من خلال الجدول أن كل ارتباطات البنود دالة عند مستوى دلالة 0.01 سواء مع درجة المقياس أو مع الدرجة الكلية للاستبيان.

- ارتباط المقاييس فيما بينها وبينها وبين الدرجة الكلية للاستبيان:

جدول رقم (11): معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية لاستبيان الضغط فيما بينه وبينها وبين الدرجة الكلية له

الضغط الكلي	ضغط العلاقة بيت/عمل	ضغط المحيط الاجتماعي	ضغط العلاقات	ضغط الجهاز	ضغط المهمة	
						ضغط المهمة
					**0.513	ضغط الجهاز
				**0.834	**0.570	ضغط العلاقات
			**0.560	**0.619	**0.558	ضغط المحيط الاجتماعي
		**0.590	**0.560	**0.517	**0.601	ضغط العلاقة بيت/عمل
	**0.773	**0.764	**0.764	**0.839	**0.847	الضغط الكلي

يتضح من خلال الجدول أن ارتباطات المقاييس الجزئية فيما بينها وبينها وبين الدرجة الكلية للاستبيان دالة عند مستوى دلالة 0.01

وهكذا يمكننا القول أن هذا الاستبيان بمقاييسه الخمسة يتميز بتمسك داخلي قوي وعليه فهو ذو ثبات عالي وبالتالي فإن الفرضية العامة للاستبيان قد تحققت.

### 3-2- مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع ضباط الشرطة (ضباط ومحافظون) بالمديرية العامة للأمن الوطني على مستوى الجزائر العاصمة. ونظرا لخصوصية جهاز الأمن فقد تعذر علينا الحصول على المعلومات التي من خلالها نستطيع أن نختار بطريقة عشوائية العينة فاعتمدنا بذلك على تطوع أفراد المجتمع للمشاركة في هذا البحث.

### 3-3- عينة البحث:

لقد تم توزيع خمس مائة (500) استبيانا لم يسترجع منها إلا ثلاث مائة وأربعة وأربعون (344) استبيان مائتان وواحد وثمانون (281) منها فقط كانت صالحة للتحليل.

هكذا اشتملت عينة البحث على مائتان وواحد وثمانون (281) إطارا بالشرطة كلهم ذكور. مائة وخمسة وتسعون (195) منهم ضابطا وستة وثمانون (86) محافظا.

تتراوح أعمارهم ما بين 26 و58 سنة بمتوسط حسابي قدر ب 40.48 وانحراف معياري 5.63. بذلك تكون العينة قد احتوت أغلب شرائح الأعمار المهنية إلا أن أكثريتها متركزة ما بين 36.85 و46.11 سنة.

4 - تحليل النتائج: يبين الجدول أدناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسطات المعيارية لمختلف مصادر الضغط المهني عند إطارات الشرطة

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية و المتوسطات المعيارية لمصادر الضغط المهني عند إطارات الشرطة

مصدر الضغط	أدنى	أعلى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط المقياس	المتوسط المعياري
المهمة	25	80	60.1317	10.6470	51	0.8577
الجهاز	12	50	35.9146	7.2309	30	0.8177
العلاقات	10	45	31.1281	6.1995	27	0.6659
المحيط الاجتماعي	5	25	16.8185	4.0557	15	0.4484
العلاقة بيت/عمل	10	30	21.5979	5.0687	18	0.7098
الضغط ككل	80	225	165.5907	27.9268	141	0.8804

يتضح من خلال الجدول أن إطارات الشرطة يعانون من مختلف مصادر الضغط المهني و المتمثلة في: المهمة، والجهاز، والعلاقات، والمحيط الاجتماعي، والعلاقة بيت/عمل. فهي جميعها بالإضافة إلى الضغط ككل مرتفعة فمتوسطاتها الحسابية تفوق متوسط المقياس. وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن هذه المهنة هي فعلا من المهام الضاغطة وهذا ما راح إليه معظم الخبراء.

كما يبرز من خلال النتائج بالجدول ذاته ترتيب مصادر الضغط المهني إذ تمثل المهمة المصدر الأكثر ضغطا من المصادر الأخرى للضغط إذ يفوق متوسطها المتوسط المتوقع للمقياس ب 0.8577 انحراف معياري يليها ضغط الجهاز أي المنظمة التي ينتمي إليها إطارات الشرطة وذلك بانحراف معياري يقدر ب 0.8177 ثم ضغط العلاقة بيت/عمل بانحراف معياري 0.7098 فضغط العلاقات ب 0.6659 وأخيرا ضغط المحيط الاجتماعي ب 0.4484. في حين نلاحظ أن الضغط ككل هو أكثر من مصادره بعدا عن المتوسط المتوقع للمقياس.

إن رتبة ضابط الشرطة في حد ذاتها لها خصوصياتها إذ أن الواجبات المطالبون بها و الالتزامات المقيدون بها تجعلهم دائما في حالة تأهب وعلى استعداد دائم للقيام بالفعل واتخاذ قرارات مهما كانت الظروف ناهيك عما يتعرضون له وما يشاهدونه خلال القيام بمهامهم هذا كله وغيره يجعلهم عرضة للضغوطات.

كما أن لجهاز الشرطة تقاليده الراسخة وضوابطه المحددة والمفروضة فرضا على هؤلاء الضباط حيث أنه أحيانا تحصر حريتهم مما يجعلهم يدركون ضغطا مهنيا.

وبالنسبة للعلاقة بيت/عمل تشكل مصدرا للضغط وهذا راجع إلى تعارض الأدوار وفي هذا الصدد يذكر قربنهاوس Greenhaus وبوتيل Beutell (عن بروشون- شويتزر، 1997) أن هناك ثلاث حالات لتعارض الأدوار: أولا، الوقت الذي يقضيه الفرد في دور يجعله لا يترك إلا وقت قصير لتسخيره للأدوار الأخرى. ثانيا، التوترات التي يولدها دور معين يمكن أن تؤثر على الأدوار الأخرى وثالثا السلوكيات التي تلائم دور معين يمكن أن تؤثر على الأدوار الأخرى.

كذلك العلاقات مع الآخرين تعتبر بدورها مصدرا للضغط كونها تقوم على الأخذ والعطاء، على الفعل ورد الفعل، على الفهم المتبادل بين الضابط ومرؤوسيه أو بينه وبين زملائه أو بينه وبين رؤسائه و بينه وبين الشعب الخ... وقد ثبت علميا أن التعامل مع الأشخاص أصعب من التعامل مع الأشياء وهذا راجع لعدة أسباب كسوء عملية الاتصال، و الدهنيات المختلفة و الظروف المحيطة الخ...

وكون عمل ضابط الشرطة ميداني أكثر فهو عملا ليس روتينيا أو عملا يمكن ممارسته في مكتب مغلق وإنما هو في معظمه عمل محتك بالجمهور ويتطلب كما يقول (الباز، 2000) انفعالا وتفاعلا معه. مما يجعل المحيط الاجتماعي في حد ذاته مصدرا للضغط.

## 5- مناقشة النتائج:

كون مهنة الشرطة من المهن الخمسة المصنفة عالميا كمهن ضاغطة فقد جاءت نتائج البحث الحالي لتثبت ذلك إذ توصلت إلى أن الضباط يدركون فعلا ضغطا مهنيا عاليا في مختلف مصادره التي تم قياسها.

وهذه النتائج تتماشى مع الدراسات السابقة التي أجريت على ضباط الشرطة كدراسة (كوب وآخرون، 1999) على ضباط الشرطة الهولنديين ودراسة (براون، 1984) ودراسة (كوليك وآخرون، 2000) ودراسة (كيركالدي وفورنهام، 1995) على

الإطارات العالية في الشرطة ودراسة (براون وكامبل، 1990) ودراسة (أنشيل وآخرون، 1997) على الشرطة الأسترالية والتي أكدت جميعها على أن ضباط الشرطة يدركون ضغطاً مهنيًا عاليًا.

وما يجدر الإشارة إليه هو أن أغلب هذه الدراسات استعملت في قياسها للضغط لدى ضباط الشرطة استبيان يقيس الضغوطات العملية والضغوطات التنظيمية بالإضافة إلى الضغط الكلي في حين قاست هذه الدراسة الضغط من خلال خمسة مصادر بالإضافة إلى الضغط الكلي.

هكذا يتعرض ضباط الشرطة بحكم عملهم وعلى فترات قصيرة أم طويلة لضغوطات شتى ومتفاوتة من حيث الدرجة.

بعد عملية تشخيص مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة يمكننا تقديم جملة من الاقتراحات نلخصها فيما يلي:

- عقد ندوات تدريبية حول موضوع الضغط تساعد العاملين في جهاز الشرطة على مواجهتها وعلى التقليل من أثرها.

- توفير مناخ تنظيمي صحي يسوده روح التأزر والتعاون والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل ويساعد ضباط الشرطة على إظهار طاقتهم الكامنة نحو الجهاز الذي ينتمون إليه.

- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة.

- إجراء المزيد من الدراسات حول الضغط المهني آثاره وعلاقته بسميزات نفسية عند ضباط الشرطة أو عند الفئات الأخرى الأقل رتبة.

## قائمة المراجع باللغة العربية:

- 1- حنان عبد الرحيم الأحمدى، (2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 2- سعد عبد الرحمان، (1998)، القياس النفسي، الطبعة الثالثة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
- 3- علي الباز، (2002)، العلاقات العامة والعلاقات الإنسانية مع دراسات تطبيقية للعلاقات العامة بأجهزة الشرطة، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر.
- 4- لظفي راشد (1992) نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، في الإدارة العامة، العدد 75، ص ص (69-95).
- 5- محمود مهدي البياني، (2005)، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS "معالجة البيانات مع شروط التحليل وتفسير النتائج"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

## قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- 6- Anshel, M.H., Robertson, M. & Capute, P., (1997), Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian Police as a function of previous experience, In Journal of Occupational and organizational psychology, 70, pp 337-359.
- 7- Brown, J.M. & Campbell, E.A.,(1990), Sources of occupational stress in the police. In Work and Stress, Vol.4, N°4, pp305-318.
- 8- Bruchon-Schweitzer, M., Rasclé, N., Quintard, B. & Al, (1997), Stress professionnel et santé, In Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, N° 3, pp 61-74.
- 9- Cox, J., (1986), Stress. 7th Editions Macmillan Education L.T.D., London.
- 10 - Flin, R. & Slaven, G., (1996), Personality and emergency command ability, In Disaster Prevention and Management, Vol. 5, N°1, pp 40-46.
- 11 - Kirkcaldy, B.D. & Furnham, A.F., (1995), Coping, seeking Social support among german police officers, In European Review of Applied Psychology, Vol.45, N°2, pp 121-125.
- 12- Koleck, M., Bruchon-Schweitzer, M., Thiébaud, E. & Al, (2000), Job stress, coping and burnout among french general practioners, In European Review of Applied Psychology, 3<sup>rd</sup> trimester, Vol.50, N°3, pp 309-314.

- 13 - Kop, N., Euwema, M. & Schaufeli, W.B., (1999), Burnout, Job stress and violent behavior among dutch police officers, In *Work and Stress*, Vol. 13, N°4, pp 326-340.
- 14 - Levasseur, P., (1987), *Gérer ses ressources humaines ?* Les Editions de l'Homme, Canada.
- 15 - Moran, C.C. & Britton, R., (1994), Coping in the emergency context. In *Disaster and Prevention and Management*, Vol. 3, N° 4, pp 27- 31.
- 16 - Nylén, L., (1996), The role of the Police in the total management of disaster, In *Disaster Prevention and Management*, Vol. 5, N°5, pp 23-30.
- 17 - Shinn, M., (1984), Coping with job stress and burnout in the human services. In *Journal Of personality and Social Psychology*, Vol. 46, N° 4, pp 864-876.
- 18 - Spielberger, C.D., Grier, K.S. & Greefield, (1982), Major dimension of stress law enforcement, In *Florida Fraternal Order of Police Journal*, Spring.
- 19 - Spielberger, C.D., Westberry, L.G., Grier, K.S. & Al, (1981), The Police stress survey Sources of stress in law enforcement, In *Human Resources Institute Monograph*, Series 3, N°6, Florida.

## الملحق

### استبيان مصادر الضغط عند ضباط الشرطة

التعليمة:

سيدي الضابط:

تعتبر مهنة الشرطة من المهن الأكثر ضغطا على المستوى العالمي. لذلك نهدف في هذا الاستبيان تحديد مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة. نقصد بالضغط المهني " استجابة الفرد الشخصية لمختلف المثيرات التي تؤثر عليه تأثيرا سلبيا في مكان عمله ". تشكل هذه المثيرات مختلف مصادر الضغط المهني التي تختلف باختلاف المهن وباختلاف المراكز الهرمية في المهنة الواحدة. عليه، نقتراح عليك سيدي، قائمة من مصادر الضغط ونطلب منك:

قراءة كل مصدر (بند) والإجابة عليه حسب تقييمك لمستوى أو درجة إدراكك للضغط الذي يفرضه ذلك المصدر وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي توافق إجابتك في السلم التالي:

5	ضغط مرتفع جدا
4	ضغط مرتفع
3	ضغط متوسط
2	ضغط منخفض
1	ضغط منخفض جدا

- 1- أخذ قرارات هامة
- 2- الإشراف على عمل الآخرين
- 3- مواجهة المواقف غير المنتظرة
- 4- مواجهة أحداث دامية
- 5- القيام بعمل يفوق قدراتي
- 6- التعرض للأخطار
- 7- التعرض للموت
- 8- الأعمال الكثيرة
- 9- انتقادات الشعب للشرطة
- 10- حضور مقتل ضابط أثناء أداء واجبه
- 11- عدم فعالية نظام القضاء
- 12- غياب التقدير عند القيام بالواجب على أكمل وجه
- 13- طلبات وإلحاحات العائلة
- 14- فرض مسؤوليات متزايدة

- 1 2 3 4 5 15- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات
- 1 2 3 4 5 16- الأجر غير المناسب
- 1 2 3 4 5 17- وقوع حادث لسيارة دورية الشرطة
- 1 2 3 4 5 18- الحالات التي تتطلب استعمال القوة
- 1 2 3 4 5 19- قتل شخص أثناء العمل
- 1 2 3 4 5 20- عدم مبالاة الشعب تجاه الشرطة
- 1 2 3 4 5 21- الإشراف الزائد على عمل الآخرين
- 1 2 3 4 5 22- التمييز بين الأفراد من قبل الرؤساء
- 1 2 3 4 5 23- تقييمات الآخرين لا توافق الأداء الشخصي
- 1 2 3 4 5 24- نقص الاتصال
- 1 2 3 4 5 25- العمل لساعات طويلة
- 1 2 3 4 5 26- وسائل العمل غير كافية
- 1 2 3 4 5 27- غياب التشجيعات من طرف الرؤساء
- 1 2 3 4 5 28- الاستعمال السيئ للوقت من طرف الآخرين
- 1 2 3 4 5 29- عدم وجود السند من طرف الضباط الأعلى
- 1 2 3 4 5 30- عدم حضور المناسبات العائلية بسبب العمل
- 1 2 3 4 5 31- صعوبة التخلي عن التفكير في العمل بعد العودة إلى البيت
- 1 2 3 4 5 32- الانشغال بالعمل على حساب الحياة الخاصة
- 1 2 3 4 5 33- الانشغال بالعمل على حساب الحياة العائلية
- 1 2 3 4 5 34- الانشغال بالعمل على حساب الحياة الاجتماعية
- 1 2 3 4 5 35- مرافقة ضباط لا يقومون بواجبهم
- 1 2 3 4 5 36- تسامح القضاء مع المجرمين
- 1 2 3 4 5 37- فرض أو تعيين زميل غير مناسب
- 1 2 3 4 5 38- تسليم إشعار وفاة للأقرباء
- 1 2 3 4 5 39- التعامل مع المشاجرات و الأزمات العائلية
- 1 2 3 4 5 40- تقدير أقل من طرف الرؤساء
- 1 2 3 4 5 41- التعليقات الصحفية السلبية أو المشوهة عن الشرطة
- 1 2 3 4 5 42- إهانة شخصية من مواطن
- 1 2 3 4 5 43- طاقة بشرية غير كافية لتوجيه العمل كما ينبغي
- 1 2 3 4 5 44- قرارات المحكمة التي تقيد الشرطة بإفراط
- 1 2 3 4 5 45- إذلال و سوء معاملة ضباط الشرطة في المحكمة
- 1 2 3 4 5 46- العمل خلال الأعياد و المناسبات
- 1 2 3 4 5 47- الرؤية غير الواضحة للمستقبل المهني

## **Résumé:**

L'objectif de la présente étude est :

- d'élaborer un questionnaire qui mesure les différentes sources du stress professionnel chez les officiers de police,
- et de mesurer les niveaux du stress professionnel en ce qui concerne ces sources chez les officiers de police.

Après avoir élaboré ce questionnaire ; il a été rempli par 281 sujets masculins (195 officiers et 86 commissaire) âgés de 26 à 58 ans (âge moyen :40.48) au niveau de la Direction Générale de la Sûreté Nationale.

Les résultats illustrent que les officiers de police perçoivent un niveau très élevé du stress professionnel en ce qui concerne les sources suivantes: La tâche, l'organisation, les relations, la relation maison/ travail et l'environnement social.