

# الضغط المهني وإستراتيجيات المواجهة عند الشرطي الجزائري

أ. حسيبة برزوان

ماجستير في الإرشاد النفسي

والصحة النفسية، أخصائية

نفسانية في سلك الأمن الوطني

## ملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة معرفة ما إذا كان الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية بالجزائر العاصمة، يعاني من ضغط مهني؟ وهل توجد فروق في مستوى الضغط تعزى للمصلحة؟ وهل هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني؟ وهل هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (المهمة أو الأداء) لدى كل من الشرطي العامل في الميدان والعامل في الإدارة؟ وقد أجريت الدراسة على عينة متكونة من 46 شرطيا. وقد توصلت نتائج البحث الحالي إلى أن الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (ميناء الجزائر) يعاني من ضغط مهني مرتفع. كما أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في درجات الضغط تعزى للمصلحة، بحيث إن العاملين في الإدارة تحصلوا على نتائج أعلى من العاملين في الميدان. وهناك علاقة ارتباطية موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني. كما أثبتت نتائج الدراسة الحالية بأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (المهمة أو الأداء) لدى كل من الشرطي العامل في الميدان وفي الإدارة.

## Abstract

The purpose of this research is to try to find out if the officer within the police maritime border Algeria suffers from stress. Is there a difference in the level of occupational stress due to the service? Is there a positive relationship between emotion strategies and stress? Is there a significant difference between emotion strategies and problem solving strategies among the officer working out and the police working in the administration? The results of this present study showed that the officer within the police maritime border Algeria suffers from stress. That there's actually significant difference in occupational stress among police officer working out and the police working in the administration. That there's actually positive relationship between emotion strategies and stress. That there's actually significant difference between emotion strategies and problem solving strategies among the officer working out and the police working in the administration.

**مقدمة:**

أكدت العديد من الدراسات أن كثرة الضغوط النفسية والصراعات تؤدي بالإنسان إلى فقد القدرة على مقاومة الأمراض.

ويعد العمل أحد مسببات الضغوط النفسية وقد يكون هذا الضغط النفسي دائماً أو مؤقتاً. فعندما يكون الموظف في خلاف دائم مع الموظفين أو الإدارة، أو في مجال لا يتناسب مع ميول الشخص أو تخصصه واستعداده، وعندما يكون المسؤولون غير مرنين، أو عدم الرضا عن الوضع الوظيفي، بالإضافة إلى أسباب أخرى تؤدي إلى الإحباط والضغوط النفسية والتي منها: كثرة التحقيقات والجزاءات، عدم فهم الموظف لدوره في العمل، أساليب التقييم والحوافز، عدم تحديد مسؤوليات الموظف، الفشل في تحقيق الذات، عدم العدل والمساواة، ونقص الكفاءة والخبرة (الحسين عبد العزيز أسماء، 2002، ص 97).

تعتبر مهنة الشرطة من المهن الأكثر تعرضاً للضغوطات النفسية. حيث تتركز مهمة الشرطي في الحفاظ على أمن الوطن والمواطن، وعليه تلقى على عاتقه مسؤولية كبيرة، تستلزم عليه الحذر واليقظة والاستعداد الكامل لإتمام واجبه. وبالتالي يجد رجل الأمن نفسه أمام عبء العمل، يعاني من التعب، وعدم الاهتمام بحياته الشخصية والعائلية، مما يجعله يعاني من الضغط النفسي.

دراسة الضغط المهني وكيفية مواجهته عند الشرطي الجزائري، تبلغ أهمية كبيرة لأنها تساعدنا على إلقاء الضوء على العوامل المتسببة فيه وكيفية تأثيرها في حدوثه، وما هي الأساليب أو الإستراتيجيات التي يستخدمها الشرطي لمواجهة هذا الضغط؟

**الإشكالية:**

لوحظ خلال الممارسة النفسانية أن الكثير من المفحوصين في مواجهتهم للضغط يلجؤون إلى اتخاذ سلوكيات وطرق متعددة ومختلفة. فبفضل الضغط كما جاء في (مجلة جريدة الأخصائيين النفسانيين) (Journal des psychologues)، يواجه الشخص الخطر أو يتجنبه وهذا ما ينطبق على الكلمة الإنجليزية (الكوبين) أي المواجهة أو المقاومة (Journal des psychologues, 2003).

كما أدرج (لازاروس) مصطلح إستراتيجيات المقاومة والتي صنفها إلى مجموعتين: الأولى تتمثل في الإستراتيجيات الدفاعية (تركز على الانفعال) والثانية تتمثل في إستراتيجيات حل المشكل (لازاروس وفولكمان، 1984) نقلا عن (بوعافية نبيلة، 2002).

حسب (دانتشيف، 1989) (Dantchev)، إن وظيفة التركيز على المشكل تتمثل في البحث عن الإمكانيات لحل مشكل الضغط. ومواجهة المشكل تكون موجهة إما نحو المحيط والتي تعمل على تعديل أو تغيير الضغوطات المحيطة والعوائق والإجراءات والوسائل المستعملة وكذا العلاقة بين كل هذه الأشياء، أو تكون موجهة نحو الذات والتي تهدف إلى تغيير مستوى الطموح والتخفيض من المتطلبات الذاتية، وإيجاد مصدر أو قنوات بديلة للإشباع والرضى وتطوير معايير سلوكية جديدة وتعلم مهارات جديدة (ياحي سامية، 2007، ص76).

أما وظيفة التركيز على الانفعال فهي تشير إلى خفض التوتر المثار بواسطة التهديد من خلال النشاط (العمل) النفسي الداخلي مثل إنكار أو تغيير موقف من المواقف المجابهة لظروف التهديد. ولقد وجد الباحثون أن الأشخاص يتعاملون مع الإستراتيجيتين معا وفقا للمحتوي والمشكل المحدد. وأيضا وفقا لشخصيتهم حيث الأولى هي العملية المباشرة (التركيز على المشكل) والثانية هي غير المباشرة (التركيز على الانفعال) (بهتان القادر، 2004، ص84).

بما أن الإستراتيجيتين الأساسيتين أو الرئيسيتين (إستراتيجية المواجهة المركزة على حل المشكل وإستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال) تستعمل لمواجهة المواقف الضاغطة حسب نمط الشخصية كما أثبتته الدراسات مثل دراسة (واطسن، 1994) ودراسة (رولاند، 1997). نقصد معرفة أو البحث عن الإستراتيجيات الأكثر استعمالا عند الشرطي في مواجهته للمواقف الضاغطة.

الدراسات حول الضغط المهني وإستراتيجيات مواجهته عند الشرطي الجزائري قليلة. ونذكر دراسة (بويحة سمية، 2002) التي بينت بأن الشرطي يعاني من ضغوط مهنية مرتفعة. كما توصلت بأن هناك فروقا في استخدام إستراتيجيات المواجهة، بحيث إن الأعوان المنتدبين في الإدارة يميلون إلى استخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل، في حين أن أعوان الفرق المتنقلة للشرطة القضائية يميلون إلى استخدام الأساليب المركزة على الانفعال إلا أن الفروق جاءت غير دالة إحصائيا.

كما جاءت دراسة الباحثة (مزياني فتيحة، 2007) هي الأخرى لتثبت بأن ضباط الشرطة الجزائريين يعانون من ضغط مهني شديد. ويواجهون هذا الضغط باللجوء إلى استعمال الإستراتيجيات المركزة على حل المشكل بحيث يستعملون بالدرجة الأولى إستراتيجية السند الاجتماعي لمقاومة مختلف الضغوطات المهنية.

من خلال الدراسات السابقة، ومن خلال الممارسة الميدانية المتعلقة بالكفالة النفسانية للشرطي الجزائري، سجلت العديد من الملاحظات المتعلقة بالضغوطات المهنية مثل صعوبة مهمة

الشرطي لأنها مرتبطة بالمخاطر والمواقف الصعبة (مواجهة المواقف المتعلقة بالصراعات والخلافات بين الأشخاص، الجنوح، الاعتداءات، السرقة، التهريب، المخدرات...) كل هذه المواقف تزيد من صعوبة مهمة الشرطي.

لقد أكدت الدراسات السابقة بأن كل شخص لديه استجابات خاصة به للضغط حسب المواقف ونمط شخصيته، ويذكر منها دراسة (فولراث وآخرون، 1995) (Volrath & al)، دراسة (واطسن وهوبارد، 1996) (Watson & Hubbard)، دراسة (رولاند، 1997) (Rolland). ويرى (واطسن وآخرون، 1994) (Watson & al) بأن الأشخاص الأكثر حصرا عند مواجهتهم للمشاكل الضاغطة يستعملون أكثر نوع المواجهة المركزة على الانفعالات. (Endler, Parker & al, 1998, p. 52 – 53) وعلى هذا الأساس تطرح الأسئلة التالية:

- هل يعاني الشرطي التابع لمديرية أمن الحدود البحرية الجزائرية (العاصمة) من ضغط مهني؟

- هل توجد فروق في مستوى الضغط بين الشرطي العامل في الميدان والشرطي العامل في الإدارة؟

- هل هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني؟

- هل هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي

العامل في الميدان؟

- هل هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي

العامل في الإدارة؟

#### فروض الدراسة:

- يعاني الشرطي التابع لمديرية أمن الحدود البحرية الجزائرية (العاصمة) من ضغط مهني.

- توجد فروق في مستوى الضغط بين الشرطي العامل في الميدان والشرطي العامل في الإدارة.

- هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني.

- هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي

العامل في الميدان.

- هناك فروق بين إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي

العامل في الإدارة.

**تحديد مصطلحات الدراسة:****1- مفهوم الضغط النفسي:**

(لازاروس وفولكمان، 1984) (Lazarus & Folkman)، يعتبر أن الضغط كعملية تفاعلية بين الفرد والمحيط، أين تكون الوضعية خاضعة للإدراك والتقييم المعرفي من قبل الفرد، وتظهر استجابة الضغط عندما يحدث تفاوت بين متطلبات الفرد وضرورات الوضعية وقدرات وإمكانيات الفرد في المواجهة، مما يسبب اختلالاً في موارده وتهديداً في راحته.

ويعرف غريب (غريب عبد الفتاح، 1999) الضغط على أنه: "الاستجابة النفسية والفزيولوجية والسلوكية للأحداث التي يتعرض لها الفرد في حياته ويسعى إلى أن يتوافق ويتكيف مع كل من الضغوطات الداخلية والخارجية. (عدمان سامية، 2007، ص. 17). ويمكن تعريف الضغط النفسي إجرائياً، على أنه ذلك التفاوت بين مطالب المحيط وقدرات وإمكانات الشرطي على التكيف والتوافق معها مما يؤدي إلى حدوث ضغط نفسي، واستمرار هذا الأخير يؤدي إلى اضطرابات جسمية ونفسية.

**2- مفهوم الضغط المهني:** يعرف (محسن الخضير، 1991)، كما جاء في كتاب: "إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية" لـ (عبد العظيم حسين طه وعبد العظيم حسين سلامة)، ضغط العمل بأنه "كل ما له تأثير مادي أو معنوي، ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار، ويعوق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية". ويمكننا تعريف الضغط المهني إجرائياً، على أنه عبارة عن ردود أفعال جسمية وفزيولوجية ونفسية، تحدث عندما تتجاوز متطلبات وظيفة أو عمل الشرطي، قدراته وإمكانياته، مما يسبب التهديد، ويصبح غير قادر على التكيف مع بيئة عمله.

**3- مفهوم إستراتيجيات المواجهة:** يعرف (دانشفيف، 1989) (Dantchev)، إستراتيجيات المواجهة على أنها: "مجموعة متناقضة غير متجانسة مع المعارف والمواقف السلوكية والقدرات السيكلولوجية والدفاعات النفسية المأخوذة في وقت واحد ديناميكياً، باعتبارها عنصراً من إستراتيجية التكيف لمواجهة المتطلبات الداخلية والخارجية".

ويضيف أن المواجهة عبارة عن: "المجهودات المبذولة لمحاولة حل المشكل الذي خلفته المتطلبات الخارجية أو الداخلية التي تطبق على العضوية والتي يدركها الفرد كمهددات محتملة تهدد توازنه". ويمكن تعريف إستراتيجيات المواجهة من خلال دراستنا، على أنها

مجموعة من المجهودات التي يبذلها الشرطي تجاه الوضعية الضاغطة، الخاصة بالمحيط المهني المتواجد فيه، والتي يدركها كتهديد لتوازنه النفسي.

#### 4. منهجية الدراسة:

##### أولاً: مكان إجراء الدراسة:

لقد تم القيام بالإجراء التطبيقي للدراسة الحالية بالفرقة الأولى لشرطة الحدود البحرية بالجزائر العاصمة. حيث يتواجد مكتب الكفالة النفسية في عيادة مخصصة للعناية الطبية والنفسية لموظفي هذه المصلحة.

##### ثانياً: منهج البحث:

اعتمدت الباحثة على الدراسة الوصفية الارتباطية التي تدرج في إطار المنهج الوصفي. وجاء تعريف المنهج الوصفي في كتاب: "مناهج البحث في التربية وعلم النفس" لـ (جابر عبد الحميد جابر وأحمد خيرى كاظم) على أنه يهتم بوصف ما هو كائن وتفسيره، مع تحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع (جابر عبد الحميد جابر وأحمد خيرى كاظم، 1990، ص 135).

##### ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية:

شملت عينة الدراسة الاستطلاعية على (13 فرداً)، حيث تم إجراء مقابلات معهم مع تطبيق مقياس مصادر الضغط المهني لـ (مزياني فتيحة، 2007)، وقائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة لـ (آندلر وباركر وآخرون، 1998). وتوصلت الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي: تبين أن بنود المقياسين، وطريقة الإجابة كانت واضحة لدى العينة. فيما يخص مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة لا بد من الإشارة إلى أن تعليقات المبحوثين المتعلقة بالتعليمة، سمحت بحذف كلمة ضابط واستبدالها بكلمة شرطي لأن المقياس موجه للشرطي من مختلف الرتب. كما تم حساب ثبات وصدق المقياسين.

كما تم القيام بجمع معلومات حول درجة الضغط والإستراتيجيات الأكثر استعمالاً، وبالتالي بناء إشكالية البحث وصياغة الفرضيات.

جاءت نتائج الدراسة الاستطلاعية كالتالي: النسبة المئوية الخاصة بعينة الشرطي العامل في الميدان قدرت بنسبة (53,84%). أما النسبة المئوية المتعلقة بعينة الشرطي العامل في الإدارة، قدرت بنسبة (46,15%). ويلاحظ أن النسب المئوية لكل من المهمتين متقاربة، وهذا كان مقصوداً لهدف المقارنة.

وقد كانت النسب المئوية لدرجات الضغط على النحو التالي: أن أكبر نسبة مئوية والتي هي (61,53%) تسبب لدرجة الضغط الأعلى. ثم تليه في المرتبة الثانية درجة الضغط المتوسط والتي تقدر بـ (38,46%). أما درجة الضغط الأدنى جاءت في المرتبة الثالثة، وهي تقدر بنسبة (0%). ويلاحظ من خلال النسب المئوية المتحصل عليها أن أغلب أفراد العينة الاستطلاعية يعانون من ضغط مرتفع.

**جدول رقم (1): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والترتيب لقيم متغير الضغط حسب المصلحة.**

| الترتيب | النسبة المئوية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العينة | المصلحة |       |
|---------|----------------|-------------------|-----------------|--------|---------|-------|
| 1       | 79,69%         | 19,59             | 187,28          | 7      | الميدان | الضغط |
| 2       | 74,18%         | 35,12             | 174,33          | 6      | الإدارة |       |

يتضح من خلال الجدول رقم (1)، أن متوسط قيم الضغط للعاملين في الميدان قدرت بـ (187,28) وتتحرف عنه القيم بـ (19,59)، وتحصلت المجموعة على نسبة مئوية (79,69%). بينما كان متوسط قيم الضغط للعاملين في الإدارة (174,33) بانحراف معياري قدره (35,12) ونسبة مئوية قدرت بـ (74,18%)، حيث احتل العاملون في الميدان المرتبة الأولى من حيث الضغط المهني. إن النسب المئوية لقيم الضغط جاءت مرتفعة مع متوسط حسابي مرتفع وذلك لارتفاع قيم الضغط المتحصل عليها في المقياس. مما سمح بافتراض أن الشرطي سواء العامل في الميدان أو الإدارة يعاني من ضغط مهني. وهذا ما سوف يتحقق منه في الدراسة التطبيقية.

**رابعا: عينة البحث:**

تضم عينة البحث (46 شرطيا)، تابعين لشرطة الحدود البحرية (ميناء الجزائر) وتشمل هذه العينة الذكور فقط، حيث تم اختيار (21 فردا) من الإدارة و(25 فردا) من الميدان. ويتراوح سن أفراد عينة الدراسة ما بين (29 سنة و51 سنة).

**خامسا: أدوات البحث:**

1. **المقابلة:** لقد تم استعمال المقابلة التي هي عبارة عن تبادل لفظي بين الباحث والمبحوث، من أجل جمع البيانات والتشخيص في إطار البحث العلمي.

2. **استبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية:** يشتمل استبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية على معلومات حول الشرطي. وتتمثل هذه المعلومات فيما يلي: السن، الحالة المدنية، عدد الأطفال،

المستوي الدراسي، المستوى الاجتماعي، المنطقة السكنية، مدة الخدمة في الجهاز، مدة الخدمة في المنصب الحالي، الرتبة الحالية، المصلحة والمهمة (العاملون في الميدان والعاملون في الإدارة).

3- مقياس مصادر الضغط المهني: صمم هذا المقياس من طرف الباحثة (مزياني فتيحة، 2007)، وهو استبيان يهدف إلى قياس وتحديد مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة. ويتكون من 47 بنداً تميز منها خمسة أبعاد للضغط المهني: (ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط المحيط الاجتماعي، ضغط العلاقة البيت/العمل. والإجابة عن هذه البنود تكون حسب التقييم الذاتي للمفحوص لمستوى أو درجة إدراكه للضغط الذي يفرضه كل مصدر. وهو يختار رقم واحد ضمن خمسة اختيارات: ضغط مرتفع جداً (5)، ضغط مرتفع (4)، ضغط متوسط (3)، ضغط منخفض (2)، ضغط منخفض جداً (1).

للتأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس مصادر الضغط المهني، أجرت الباحثة في الدراسة الاستطلاعية تطبيق المقياس على عينة مكونة من 13 شرطياً، يتصفون بخصائص العينة المحددة في الدراسة، حيث تمت قراءة البنود من طرف الباحثة مع منح الوقت الكافي للإجابة عن جميع بنود المقياس ومناقشتها، ولم يجد المبحوثون صعوبة في فهمها أو الإجابة عنها، كما تم حساب ثبات المقياس عن طريق التجزئة النصفية على عينة من أفراد الشرطة (ن = 13)، تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين نصفي درجات المقياس (0,59)، ثم صحح الطول بمعادلة (سبيرمان - براون) وبلغ معامل التصحيح (0,74)، وهي قيمة ثبات عالية.

تم حساب صدق المقياس بطريقة مقارنة الطرفين وهذا الأسلوب يعتمد مقارنة درجات الثلث الأعلى بالثلث الأدنى للاختبار، وتتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطين بواسطة اختبار الفروق (ت). فإذا كانت هناك دلالة إحصائية واضحة يمكن القول إن الاختبار صادق. (سعد عبد الرحمان، 1983، 234). وقدرت قيمة (ت) المحسوبة (3,27) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01)، وهذا ما يعني أن للاختبار صدقاً يسمح للعمل به في هذه الدراسة.

4. قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة أو قائمة الكوبيين للوضعية الضاغطة: من إعداد (أندلر وباركر، 1990) (Endler & Parker)، وهي قائمة أعدت خصيصاً لقياس المظاهر المتعددة الأبعاد للكوبيين، يتضمن الاختبار (48 عبارة)، يجاب عنها بطريقة التقدير الذاتي، حيث يطلب من المفحوص الإشارة إلى أي حد يمكن أن يتعامل مع النشاط المشار إليه في حالة

تعرضه لوضعية ضاغطة أو مشكل ما . وهو في ذلك يحيط بدائرة رقم اختيار واحد ضمن (5) اختيارات متدرجة في الصعوبة من "لا أبدا" درجة واحدة إلى "كثيرا" خمس درجات.

تتكون هذه القائمة من ثلاثة مقاييس أساسية للكويين وهما: البنود المتعلقة بالكويين المهمة أو الأداء "T"، البنود المتعلقة بالكويين الانفعال "E"، البنود المتعلقة بالكويين التجنب "A". أما المقاييس الفرعية وهي: البنود المتعلقة بالكويين الانتهاء "D"، البنود المتعلقة بالكويين التنوع الاجتماعي (Endler & Parker & al, 1998, p.14) "SD".

قامت الباحثة في الدراسة الاستطلاعية على 13 شرطيا لهم نفس مواصفات عينة الدراسة. حيث تمت قراءة البنود والإجابة عنها، ولم يجد المبحوثون صعوبة في فهمها أو الإجابة عنها، كما تم حساب ثبات المقياس عن طريق التجزئة النصفية على عينة من أفراد الشرطة (ن = 13)، تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين نصفي درجات المقياس (0,44)، ثم صحح الطول بمعادلة (سبيرمان - براون) وبلغ معامل التصحيح (0,61)، وهي قيمة ثبات مقبولة.

تم حساب صدق المقياس بطريقتين: عن طريق الصدق الذاتي، وهو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وبذلك معامل الصدق الذاتي هو (0,61) وجذره التربيعي هو (0,78) وهي قيمة عالية. وبطريقة مقارنة الطرفين وهذا الأسلوب يعتمد مقارنة درجات الثلث الأعلى بالثلث الأدنى للاختبار، وقدرت قيمة (ت) المحسوبة (2,08) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وهذا ما يعني أن للاختبار صدقا يسمح للعمل به في هذه الدراسة.

#### سادسا: أدوات المعالجة الإحصائية:

تم تحليل نتائج الدراسة الحالية باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: حساب المتوسط الحسابي لمتغير قيم الضغط واستراتيجيات الانفعال والأداء. حساب الانحراف المعياري لمعرفة تشتت أو تباعد متغير الضغط، ومتغير إستراتيجيات الانفعال والأداء عن المتوسط. اختبار (ت) لمعرفة الفروق بين متوسطات درجات متغير الضغط حسب المصلحة، وإستراتيجية الانفعال والأداء. معامل ارتباط بيرسون لمعرفة هل هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية الانفعال والضغط المهني؟

#### سابعا: نتائج الدراسة:

1 - عرض نتائج الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على ما يلي: "يعاني كل من الشرطي العامل في الميدان وفي الإدارة، التابع لأمن الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) من ضغط مهني". وللتحقق من

هذه الفرضية، تم استعمال الإحصاء الوصفي، حيث تم حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لكل مجموعة. والجدول رقم (2) يوضح ذلك.

**الجدول رقم (2): يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والترتيب لقيم متغير الضغط حسب المصلحة.**

| الترتيب | النسبة المئوية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العينة | المصلحة |       |
|---------|----------------|-------------------|-----------------|--------|---------|-------|
| 2       | %71,2          | 24,47             | 167,32          | 25     | الميدان | الضغط |
| 1       | %88,83         | 54,44             | 208,76          | 21     | الإدارة |       |

يتضح من خلال الجدول رقم (4) أن متوسط قيم الضغط للعاملين في الميدان قدرت بـ (167,32) وتتحرف عنه القيم بـ (24,47)، وتحصلت المجموعة على نسبة مئوية (71,2%)، في حين كان متوسط قيم الضغط للعاملين في الإدارة (208,76) بانحراف معياري قدره (54,44) وبنسبة مئوية قدرت بـ (88,83%)، حيث احتل العاملون في الإدارة المرتبة الأولى من حيث الضغط. وعليه تدل النتائج المتحصل عليها أن كلا من الشرطي العامل في الميدان وفي الإدارة يعانيان من ضغط مهني، وبهذا تقبل الفرضية العامة للدراسة.

2- عرض نتائج الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على ما يلي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط تعزى لمتغير المصلحة". وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار الفروق (ت) بين نتائج الضغط للعاملين في الميدان وفي الإدارة، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها.

**الجدول رقم (3): يمثل دلالة الفروق في الضغط بين العاملين في الميدان وفي الإدارة.**

| المصلحة | العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | القيمة الفأئية | إختبار(ت) | مستوي الدلالة |
|---------|--------|-----------------|-------------------|----------------|-----------|---------------|
| الميدان | 25     | 167,32          | 24,47             | 4,94           | 3,42      | دالة عند 0,01 |
| الإدارة | 21     | 208,76          | 54,44             |                |           |               |

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن قيمة (ف المحسوبة = 4,94) وهي أكبر من القيمة الجدولة والتي قدرت بـ (2,08)، وهذا ما يدل على أن العينتين متجانستان.

ويلاحظ كذلك أن متوسط الضغط للعاملين في الميدان هو (167,32) وتتحرف عنه القيم بـ (24,47)، أما متوسط الضغط للعاملين في الإدارة هو (208,76) وتتحرف عنه القيم بـ (54,44). وكانت نتيجة اختبار الفروق (ت = 3,42) وهي قيمة دالة عند مستوى (0,01). وهذا ما يدل على أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط تعزى لمتغير المصلحة، وبهذا تقبل فرضية الدراسة.

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على ما يلي: "هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني". وللتحقق من هذه الفرضية يستخدم اختبار (بيرسون) لمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة موجبة بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني. والجدول التالي يوضح النتائج المتحصّل عليها.

الجدول رقم (4): يمثل العلاقة الارتباطية بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني.

| مستوي الدلالة | معامل الارتباط (بيرسون) |                     |
|---------------|-------------------------|---------------------|
| دالة عند 0,05 | 0,28                    | إستراتيجية المواجهة |
|               |                         | الضغط المهني        |

القيمة المجدولة لـ (بيرسون) عند درجة حرية (44) ومستوى دلالة (0,05) هي (0,28).

يلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن قيمة معامل الارتباط (بيرسون) بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني قدرت بـ (0,28)، وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0,05)، مما يدل أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني، وهذا يؤدي إلى قبول فرضية الدراسة.

4- عرض نتائج الفرضية الرابعة: تنص الفرضية الرابعة على ما يلي: "هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الميدان". وللتحقق من هذه الفرضية يستخدم اختبار الفروق (ت) بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الميدان، والجدول رقم (5) يوضح ذلك.

الجدول رقم (5): يمثل دلالة الفروق بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الميدان.

| مستوى الدلالة | اختبار (ت) | القيمة الفائية | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العينة |                      |
|---------------|------------|----------------|-------------------|-----------------|--------|----------------------|
| دالة عند 0,01 | 3,08       | 1,95           | 10,49             | 48,92           | 25     | إستراتيجية الانفعال  |
|               |            |                | 7,50              | 56,84           |        | إستراتيجية حل المشكل |

يلاحظ من خلال الجدول أن القيمة الفائية (1,95) أقل من القيمة المجدولة (2,0) مما يدل على أن العينتين غير متجانستين.

ويلاحظ كذلك أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد الشرطة العاملين في الميدان بالنسبة لإستراتيجية الانفعال هو (48,92) وتتحرف عنه القيم ب (10,49)، بينما تحصلوا في إستراتيجية حل المشكل (الأداء) على (56,84) بانحراف معياري قدره (7,50). وبلغت قيمة اختبار الفروق (تا) (3,08) وهي أكبر من القيمة المجدولة التي قدرت ب (2,80) عند مستوى دلالة (0,01)، وهذا يدل على أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الميدان، وهذا ما يؤدي لقبول فرضية الدراسة.

5- عرض نتائج الفرضية الخامسة: تنص الفرضية الخامسة على ما يلي: "هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الإدارة". وللتحقق من هذه الفرضية يستخدم اختبار الفروق (ت) بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الإدارة، والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

الجدول رقم (6): يمثل دلالة الفروق بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال وإستراتيجية حل المشكل (الأداء) لدى الشرطي العامل في الإدارة.

| مستوى الدلالة | اختبار (ت) | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العينة |                      |
|---------------|------------|-------------------|-----------------|--------|----------------------|
| دالة عند 0,01 | 3,55       | 7,29              | 47,61           | 21     | إستراتيجية حل المشكل |
|               |            | 7,26              | 55,57           |        | إستراتيجية الانفعال  |

ويلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الأداء أو حل المشكل لدى الشرطي العامل في الإدارة قدرت بـ (47,61) بانحراف معياري قدره (7,29)، أما إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال فقدر متوسطها الحسابي بـ (55,57) بانحراف معياري قدره (7,26)، وقدرت قيمة (ت) بـ (3,55) وهي قيمة أكبر من القيمة الجدولة التي قدرت بـ (2,86) عند مستوى دلالة (0,01)، وهذا ما يدل أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين متغير إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال و متغير إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الأداء أو حل المشكل، وهذا ما يؤدي لقبول فرضية الدراسة.

#### ثامنا: مناقشة نتائج الدراسة:

**نصت الفرضية الأولى** أن الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) يعاني من ضغط مهني.

أظهرت نتائج الدراسة أن الشرطي التابع لأمن الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) يعاني من ضغط مهني، حيث جاءت النسب المئوية لمتغير الضغط من خلال تطبيق مقياس مصادر الضغط المهني، مرتفعة سواء بالنسبة للعاملين في الميدان أم في الإدارة، مع متوسطات حسابية مرتفعة أي بعيدة عن المعدل.

إن الملاحظات الملتقطة خلال المقابلات مع الباحثين هي نفس الملاحظات الملتقطة خلال الممارسة الميدانية للباحثة كأخصائية نفسانية لمدة ثلاثة عشر سنة مع أفراد الشرطة. وتتمثل هذه الملاحظات في أن الشرطي يعيش في وسط مهني ضاغط، أين تكثر فيه المهام والمسؤوليات، بالإضافة إلى ذلك العمل لساعات طويلة (نظام 8×3) يسبب التعب والإرهاق. كل هذا يجعل الشرطي يعاني من ضغط نفسي مما ينتج عنه سلوكيات عدوانية أو تجنبية، وفي حالة عدم وجود السند الاجتماعي (مثل تفهم العائلة، أو المسؤولين، أو الزملاء) يؤدي إلى حالة الشعور بالضعف أو العجز أو الحصر أو الاكتئاب. وهذا ما أدلت به الدراسات السابقة حول مصادر الضغط المهني، حيث بينت دراسة (تيوريل وكراسيك، 1990) (Theorell & Karasek, 1990) ودراسة (موسنير- دورش وأيتون، 2000) (Mausner - Dorsch & Eaton, 2000) بأنه عندما تكون المتطلبات المهنية مرتفعة مع عدم قدرة التحكم فيها هي في غالب الأحيان العوامل الكبرى للضغط.

كما أن أعراض الضغط النفسي سواء كانت جسدية أم عقلية أم سلوكية أم عاطفية، كانت واضحة خلال المقابلات مع الباحثين. وحسب (ستورا، 1993) لقد بينت الدراسات حول

الضغط بأنه لا يمكن أن نتجاهل المشاكل العائلية والصعوبات المالية وصراع الاعتقادات الشخصية وثقافة تنظيم المؤسسة والصراع بين مطالب المؤسسة والعائلة. ويذهب (نموذج توركوت، 1982) للضغط التنظيمي إلى إبراز العلاقة الموجودة بين مصادر الضغط المهني (طبيعة العمل، إطاره الحقيقي، نوع العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، التكنولوجيا المستخدمة والجو العام لمحيط العمل) والاستجابة له.

وبينت دراسة (موسنير - دورش وأيتون، 2000) (Mausner - Dorsch & Eaton) بأن هناك علاقة قوية بين ظهور الاكتئاب والمتطلبات المهنية المرتفعة والجو المهني الذي يتميز بارتفاع المراقبة وعدم المرونة.

وتذهب الدراسة التي قام بها كل من (برودبنت، 1985) (Broadbent, 1985) و(وار، 1994) (Warr, 1994) إلى أن الضغط الناتج عن ارتفاع المتطلبات المهنية يمكن أن يسبب اضطراب الحصر. أما الأسئلة المتعلقة بفقدان قدرة التحكم في المواقف الشخصية المرتبطة بالشعور بالضعف الذي له علاقة بالاكتئاب. كما أسفرت نتائج دراسة كل من (هندرسن، بيرن ودونكان - جونز، 1982) (Henderson, Byrne & Duncan - Jones, 1982) بأن الضغط يسبب عدة اضطرابات مثل: الاضطراب الانفعالي، الانفصال، الحصر، الغضب والشعور بعدم القدرة.

كما لا بد من الإشارة إلى أن المصلحة التي تم اختيار العينه منها وهي الفرقة الأولى لشرطة الحدود البحرية (الجزائر العاصمة) هي عبارة عن ثكنة، بحيث أغلب موظفيها يقطنون بعيدا عن مكان العمل (من أقصى شمال البلاد إلى أقصى الجنوب ومن أقصى شرق البلاد إلى أقصى الغرب). وبالتالي البعد عن مقر السكن يجعل الكثير من أفراد الشرطة يعيشون في صراع مع زوجاتهم، وهم يدركون جيدا أنهم يهملون عائلاتهم وخاصة أطفالهم، وهناك الكثير من يعبر عن شعوره بالذنب بسبب إهماله عائلته وعدم رؤية أطفاله، مما يسبب له ضغطا نفسيا.

وفي هذا الصدد بينت الدراسات حول (الجيش النازي)، كما جاء في كتاب: (محمد عاطف السعيد، 1962)، بأن من بين العوامل الهامة التي تؤدي إلى عدم التوافق، أو ظاهرة الانتحار، أو الفرار من الخدمة العسكرية تذكر الحنين إلى منزل الأسرة ومشكلة الجنس واختلاف العقيدة الدينية.

ولوحظ أن الحياة الاجتماعية في الثكنة تتميز بانتماء أفرادها إلى مناطق متعددة. وهم يختلفون في بعض العادات والسلوكيات وحتى اللهجات. فأغلب الأفراد القاطنين في الثكنة يشكلون مجموعات حسب مناطق انتمائهم. حيث تم تسجيل - من خلال المقابلات - تكرار بعض الملاحظات ويذكر منها: "نحن نشكل مجموعة من منطقة واحدة لأننا نتفاهم مع بعضنا البعض جيدا، مقارنة مع المناطق الأخرى."

وقد يلجأ البعض الآخر إلى محاولة تغيير غرفة النوم مع زميل آخر لهدف البقاء مع أبناء منطقتهم لتجنب الصراعات والمشاكل مع الزملاء.

وفي هذا الصدد يمكن عرض دراسة (بارلت، 1926) (Bartlett) حول مشكلة الأفراد ذوي الأصول الاجتماعية المختلفة وما ينشأ عنها من صعوبة توافقهم مع بعضهم البعض، وكذلك توافقهم مع الرؤساء الضباط الذين يختلفون عنهم في الغالب في الأصل الاجتماعي، وتوصل أن هذه العوامل لها تأثير كبير على الروح المعنوية للوحدة العسكرية.

ولقد أثبت كذلك دراسة (عويد المشعان، 1998) بأن الضغط المهني والاستجابة له تختلف من بلد لآخر، ومن شخص لآخر.

وتذهب الدراسة التي قامت بها الباحثة (آندري افانوف، 1998) (Ivanoff, André. Ph) حول ثماني مصالح للشرطة الأمريكية في منطقة (إلينوا) (Illinois)، إلى أن من بين العناصر المسببة للضغط يوجد في المرتبة الأولى المؤسسة ومجال التدخل المؤسساتي، الجهاز القضائي، المشاكل الشخصية والعائلية بالإضافة إلى الإدارة المركزية.

أما من بين العناصر الرئيسية المسببة للضغط في المؤسسة فيوجد: (الشعور بعدم المعاملة المتساوية من طرف المديرية العليا، تغيير ساعات العمل، الترقية والتحويلات، سياسة وقوانين غير واضحة، عبء العمل، الخوف من التحقيقات والامتحانات الداخلية، ركام ورق قديم وتلقي الضغوطات من القرائن).

كما تتفق مع ما جاء في دراسة الباحثة (افانوف آندري، 1998) فالملاحظات التي تم تسجيلها، والتي كانت تتكرر في كل مرة هي كالتالي حسب الترتيب: ضغط المهمة، ضغط المؤسسة أو ضغط متطلبات الجهاز، المشاكل الشخصية والعائلية. أما ضغوطات المؤسسة فكانت تتمثل في عبء العمل (نظام 3×8)، الترقية، البعد والتحويلات، تلقي الضغوطات من القرائن أو المسؤولين. وفي هذا الصدد يذكر من بين الملاحظات التي قامت بتسجيلها الباحثة في هذه الدراسة نقص السند في المواقف الصعبة، كما أن تأخير وعدم الترقية ونقص فرص الارتقاء سبب في نقص

الدافعية والشعور بالإحباط والقلق لدى الشرطي. وهذا ما أكدته كذلك دراسة (مارجوليس، كرويس وكوين، 1974) (Margoles, Kroes & Quinn)، بأن عدم تقدير مهام العمال من طرف المسؤولين يؤدي إلى التوتر والضغط في العمل. وحسب (ستورا، 1993) (Stora)، الضغط ليس ناتجا فقط عن المنافسة بين الزملاء والعلاقات المهنية السيئة وإنما هو ناتج كذلك لنقص السند بين الزملاء في المواقف الصعبة. كما أن تأخير أو توقيف الترقيّة أو تقليص الفرص والمناسبات في الارتقاء يؤدي إلى الإحباط.

كما أن الدراسة الجزائرية حول الضغط المهني عند المرضين (لغربي صبرينة، 2003) هي الأخرى تبين بأن لظروف العمل وعبئه تأثيرا كبيرا في نشأة الضغط. ولقد بينت كذلك الدراسة الجزائرية حول ضباط الشرطة (مزياني فتيحة، 2007)، بأنهم يعانون من ضغط مهني مرتفع. ولقد سجلت مصادر الضغط التالية: لقد احتل مصدر ضغط المهمة المرتبة الأولى، ثم يليه ضغط الجهاز، ثم ضغط العلاقات، ثم ضغط المحيط الاجتماعي، ثم ضغط علاقة بيت- عمل.

وفي نفس السياق أثبتت نتائج الدراسة الحالية، بأن ضغط المهمة احتل المرتبة الأولى من حيث عبء العمل لكليهما يليه ضغط الجهاز ثم ضغط العلاقات مع القرائن أو المسؤولين ثم ضغط المحيط الاجتماعي، ثم ضغط علاقة بيت- عمل. كما سجل خلال المقابلات مع الباحثين أو المفحوصين أن الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر يعانون من ضغط مهني أكثر من الذين لديهم خبرة أقل، وهذا عكس ما أثبتته دراسة (الفرماوي حمدي، 1997) بأنه كلما زادت الخبرة المهنية كلما قل الضغط المهني.

ويستنتج من خلال الدراسات السابقة وعرض نتائج دراسة هذا المحور بأن الشرطي يعاني من ضغط مهني مرتفع، وهذا راجع لأسباب عديدة يذكر منها طبيعة العمل أي المهمة، عدم وجود السند الاجتماعي، بُعد مكان العمل عن مكان الإقامة، حياة السكن المتميزة باختلاف انتماء أفرادها إلى مناطق تختلف من حيث بعض العادات واللهجات، مما قد يؤدي إلى استجابات تعتمد على التجنب أو الهروب من خلال التغيّب، أو العطل المرضية خاصة المتعلقة بالطب العقلي.

**نصت الفرضية الثانية** أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط تعزى لمتغير المصلحة.

بينت نتائج الدراسة أنه فعلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط تعزى لمتغير المصلحة، حيث كانت نتيجة اختبار الفروق (ت = 3,42) والتي جاءت دالة عند مستوى (0,01)، مما يدل أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط بين العاملين في

الميدان والعاملين في الإدارة. وهذا يعني أن عينة الشرطة العاملة في الإدارة تحصلت على درجات مرتفعة في مقياس مصادر الضغط المهني مقارنة مع عينة الشرطي العامل في الميدان.

من بين الدراسات العربية حول الضغط المهني، يوجد دراسة الباحث (لطفى إبراهيم، 1994) التي أثبتت بأن عمليات تحمل الضغوط تختلف باختلاف المواقف الضاغطة والخصائص النفسية للأفراد. ومن الدراسات الغربية كذلك التي اهتمت بعلاقة الخصائص النفسية وعلاقتها بالضغط، تُذكر الدراسات التالية: (رولاند، 1993، رولاند وموجوني، 1994، فولراث وآخرون، 1995، رولاند، 1996، واطسن وهوبارد، 1996، رولاند، 1997) (Rolland, 1993; Rolland & Mogenet, 1994; Vollrath & al, 1995; Rolland, 1996; Watson.D & Hubbard.B, 1996; Rolland, 1997)

ولقد بينت هذه الدراسات بأن هناك فروقا فردية من حيث شدة الانفعال السلبي، حسب ما يدركه أو يحس به الشخص بأن العالم مهدد، أو مسبب للمشاكل ومولد للضيق. فالأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في العصبية أو الانفعال السلبي يشعرون بمختلف الانفعالات السلبية مثل: (الحصر النفسي، الاكتئاب، الغضب، الخجل، الحيرة، والشعور بالذنب) وهذا أكثر تواترا وشدة من الأشخاص الذين لديهم نقاط منخفضة. فهذه الفئة من الأشخاص تعاني من مشاكل عدة (ما عدا المشاكل الجسمانية الصغيرة)، وعادة تحس أنها هي سبب كل المشاكل كما لديها الشعور بأنها غير متكيفة ودون المستوى. كما أن الأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في الانفعال السلبي يصرحون بأنهم يعانون من مستوى مرتفع من الضغط النفسي ويواجهونه بطريقة ضعيفة بسبب شدة عدم الاستقرار الانفعالي.

كما بينت دراسة الباحثين (مايسة النيبال وهشام عبد الله، 1997)، أن هناك فروقا في متغيرات الدراسة تتعلق بعامل التخصص، أي تختلف درجة الضغط من مهنة إلى أخرى. وتشير كذلك دراسة (عويد المشعان، 1998) حول الضغط المهني والاستجابة له، أن هناك اختلافا في درجة الضغط الراجعة إلى اختلاف الأدوار في العمل.

أما الدراسة الجزائرية لـ (غربي صيرينة، 2004)، حول الضغط المهني عند الممرضين فلم تجد فروقا ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط من حيث نوع المصلحة.

رغم أن الشرطي العامل في الميدان يعاني من ضغط مهني مرتفع، إلا أن الشرطي العامل في الإدارة يعاني من ضغط أكثر شدة وهذا راجع حسب الملاحظات المسجلة إلى ضغط المهمة، خاصة التعامل مع الأوراق والملفات بالدرجة الأولى، وهذا ما أكدته دراسة (إفانوف أندري، 1997)، بأن التعامل مع الأوراق والملفات (Paperasserie) يعتبر من العناصر الرئيسية المسببة للضغط المهني.

وما يمكن استنتاجه من خلال عرض نتائج هذا المحور ومعظم البحوث التي دعمتها، بأن الفروق في درجة الضغط تختلف من تخصص لآخر، وكذلك حسب الاختلافات الشخصية.

**نصت الفرضية الثالثة** بأن هناك علاقة بين إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال والضغط المهني.

كشفت نتائج هذه الدراسة فيما يخص الإستراتيجيات المستعملة لمواجهة الضغط أن استخدام الإستراتيجيات المركزة على الانفعال ترتبط ارتباطا موجبا دالاً مع إدراك الضغط المهني لدى الشرطي العامل في الإدارة، وجاءت علاقة الارتباط دالة عند مستوى الدلالة (0,05). ويعني هذا أن الأشخاص الذين تحصلوا على درجات عليا في مقياس مصادر الضغط المهني، كانت درجاتهم المتعلقة بإستراتيجية الانفعال مرتفعة أيضا في قائمة إستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة.

إن الشرطي العامل في الإدارة عند مواجهته للضغوط المهنية يلجأ إلى استعمال إستراتيجيات عديدة للتخفيف من الضيق النفسي وعدم الاستقرار الانفعالي، ويذكر من بين هذه الإستراتيجيات الانفعالية: هروب/ تجنب، ويتعلق الأمر هنا باستعمال سلوكيات تجنبية من خلال النوم، الأكل، الكحول، الأدوية والمخدرات. توجد كذلك إستراتيجية استسلام/تجنب، بحيث يتعلق الأمر بتجنب أو إنكار الوضعية الضاغطة عندما لا يستطيع الشرطي فعل أي شيء، توجد كذلك إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو المواجهة (Confrontation) والمتمثلة في السلوكيات العدوانية تجاه مسببات المشكل. بالإضافة إلى إستراتيجية السند الاجتماعي والمتمثلة في البحث عن أشخاص آخرين، وعندما يتعلق الأمر بالضغط المهني يتم اللجوء في غالب الأحيان إلى المساعدة النفسانية للحصول على السند الاجتماعي، مساعدة عاطفية (السند النفسي) و/ أو تطبيقية (مساعدة متمثلة في تغيير المصلحة أو طلب التحويل) لحل مشاكلهم.

نظرا للمعاناة النفسية والانفعالية، يلجأ الشرطي إلى استعمال إستراتيجية التجنب والهروب من خلال التغيب المتكرر، العطل المرضية العادية المتكررة أو العطل المرضية للطب العقلي. وتؤكد نتائج (العتيبي، 1997) على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الضغط المهني والتغيب الوظيفي.

حسب (سول وفليتشر، 1985) (Suls & Fletcher)، لا يحدث الهروب إلا كحل مؤقت ويكون أقل فعالية إذا استمرت الوضعية الضاغطة. أما حسب (بولهان وبورجوا، 1998) (Paulhan & Bourgeois) إن إستراتيجية التجنب تسمح بخفض الضغط الانفعالي، وهي

الأكثر انتشارا، وهي عبارة عن نشاطات تعويضية سلوكية أو معرفية مثل الرياضة، والألعاب، والاسترخاء، والتسلية. أما إستراتيجية الهروب فهي أقل تكيفا وتعتبر عن حالة الهروب والتي تتمثل في التمني أو الاعتقاد بزوال الضاغط من خلال سلوكيات كالشرب أو التدخين أو استهلاك الأدوية بهدف تخفيض التوتر.

إن الاستجابة للموقف الضاغط تكون حسب شدة هذا الموقف، حيث يرى (دانتزر، 1994) (Dantzer,R) أن المواجهة المركزة على الانفعال تصير فعالة للتخفيف من شدة التوتر الانفعالي عندما يتعرض الشخص إلى المواقف الضاغطة الشديدة بحيث يصعب عليه إيجاد حل في ذلك الوقت.

وبينت دراسة (واطسن وآخرون، 1994) (Watson & al) بأن الأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في الانفعال السلبي يصرحون بأنهم يعانون من مستوى مرتفع من الضغط النفسي، كما أنهم يواجهونه بطريقة ضعيفة بسبب معاناتهم من عدم الاستقرار الانفعالي الشديد. وبينت كذلك هذه الدراسة أن الأشخاص الأكثر حصرا عند مواجهتهم للمشاكل يستعملون أكثر نوع المواجهة المركزة على الانفعالات.

جاءت دراسة (دينر، سميث وفوجيتا، 1995) (Diener, Smith & Fujita)، ودراسة (رولاند، 1996) (Rolland) هي الأخرى لتؤكد على وجود علاقة بين أسلوب المواجهة المركزة على الانفعالات والانفعالات السلبية. ويشير كذلك (فوبا ونواك، 1996) (Fobba & Noack) أن هناك علاقة بين الضغط والمشاكل الانفعالية.

ويري كل من (آندلر وباركير وآخرون، 1998) (Endler, Parker & al) بأن هناك دراسات حول العلاقات بين أنواع المواجهة والرضا المهني، والتي توصلت بأنه يوجد علاقة ارتباطية سالبة بين المواجهة المركزة على الانفعالات واتجاه الرضا المهني، بينما بينت دراسات أخرى، ويذكر منها دراسة (كولوواي وبارليج، 1991، بيرو وآخرون، 1994، رولاند، 1995) (Kolloway & Barling, 1991; Peiro & al, 1994; Rolland, 1995) بأن هناك علاقة بين إدراك الأدوار المهنية على أنها غير واضحة (الضغط) والتركيز على الانفعالات.

وأوضحت بعض الدراسات حسب (طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، 2006) أن استخدام إستراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال ترتبط بانخفاض التوافق النفسي لدى الأفراد عبر المواقف الضاغطة.

من بين الدراسات الجزائرية التي بينت أنه كلما كان الضغط النفسي شديدا كلما تم الاعتماد على إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال، وتذكر دراسة الباحثة (سمية بويحة، 2002) ودراسة (عائشة بوكنوس، 2004) ودراسة (صفية شلال حماني، 2007). أما الباحثة (سامية يحي، 2007)، فقد توصلت بأن الاعتماد على أسلوب الانفعال لمواجهة الضغط النفسي يؤدي إلى ارتفاعه (يزيد من شدة الاكتئاب).

من خلال عرض نتائج هذا المحور ومعظم البحوث التي دعمتها يستخلص بأن أسلوب المواجهة المركز على الانفعال مرتبط بارتفاع الضغط المهني.

**نصت الفرضية الرابعة** أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية الأداء أو المهمة لدى الشرطي العامل في الميدان.

وكشفت نتائج هذه الدراسة بأن الشرطي العامل في الميدان يستعمل إستراتيجية الأداء أو المهمة أكثر من إستراتيجية الانفعال لمواجهة الضغط المهني، ولقد جاءت الفروق بين الإستراتيجيتين دالة إحصائيا.

حسب (آندلر، باركير وآخرون، 1998) (Endler , Parker & al)، أن الدراسات حول الضغط المهني بينت بأنه كلما كان النشاط المهني مرتفعا كلما تم استخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل أكثر. ومعظم نتائج الدراسات التي تم عرضها في فصل الدراسات السابقة تشير إلى أن الإدراكات الإيجابية أو الواضحة للأدوار المهنية مرتبطة بإستراتيجية حل المشكل أو المهمة.

والعمل الميداني لدى الشرطي يتميز بالنشاط واليقظة، وهذا ما لوحظ من خلال النتائج المتحصل عليها، والتي تمثلت في تركيز الشرطي العامل في الميدان، عند مواجهته للضغوط المهنية على إستراتيجية المهمة أكثر من إستراتيجية الانفعال. وهذا ما بينته دراسة (بوزي، 1994) (Pezet). ويرى (شويتزر، 2002) (Sweitzer) بأن إستراتيجية حل المشكل تكون فعالة عندما يمكن التحكم في الوضعية الضاغطة، لأنه في هذه الحالة يمكن أن يخفض من شدة الحصر.

كما لوحظ أن الشرطي العامل في الميدان، يستند أكثر من الشرطي العامل في الإدارة على السند العائلي أو السند المترکز على طلب المساعدة النفسانية (إرشاد نفسي أو علاج نفسي أو توجيه نفسي). وفي هذا الصدد تذكر دراسة (كاليمو وفيوري، 1990) (Kalimo & Vuori) التي أثبتت بأن المساندات الاجتماعية من النوع الجيد تؤدي إلى الراحة وتحسين مواجهة المواقف المتنوعة.

كما بينت دراسة (خميس، 1993) بأن الفلسطينيين المجروحين خلال الانتفاضة الذين يقاومون الاحتلال الإسرائيلي، والذي كان لديهم سند اجتماعي كبير، هم أكثر توازنا. أما دراسة (نتيمير وآخرون، 1996، رولاند 1997) (Netemeyer & al, 1996; Rolland, 1997)، فهي تشير إلى أن التركيز على المهمة مرتبط بالسند العائلي ولكن كذلك بإدراك الصراعات ما بين النشاط المهني والحياة العائلية.

والتركيز على المهمة أسلوب جد فعال في التخفيف من شدة الضغط، فمن خلال تقديم برنامج علاجي للمفحوصين، يتركز أساسا على تقديم مهام في إطار العلاج أو خارج إطار العلاج، أدى إلى انخفاض ملاحظ من شدة الضغط وارتفاع ملاحظ في تقدير الذات. وهذا ما أكدته دراسة (ماك نير وإليوت، 1992) (Mc Nair & Elliott) (بأن الاعتماد على أسلوب المواجهة المركز على المشكل يؤدي إلى ارتفاع في تقدير الذات).

ويرى كل من (بيرلويجي جرازياني ومارك هوتيكيوت وآخرون، 2002) (Pierluigi Graziani, Marc Hautekeete & al)، أن المواجهة المركزة على المشكل تتمثل في البحث عن الحلول، فالشخص يضاعف مجهوداته، ويقوم بإنشاء خطة نشاط من أجل إيجاد الحلول، ويخرج من المواجهة أقوى.

أظهرت كذلك الدراسة الجزائرية، للباحثة (بوعافية نبيلة، 2002) بأن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة بين تقدير الذات وإستراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل. وبالتالي فالاعتماد على إستراتيجيات حل المشكل يؤدي إلى الارتفاع في تقدير الذات. وتذهب الدراسة الجزائرية للباحثة (ياحي سامية، 2007) إلى أنه كلما تم استخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل تقل تبعا لذلك شدة الضغط.

أما الدراسات الجزائرية حول الضغط النفسي عند الشرطي، والتي منها دراسة (بويحة سمية، 2002) التي أثبتت بأنه كلما قل الضغط كلما تم استخدام أسلوب المواجهة المركز على حل المشكل، وكلما زاد الضغط كلما تم استخدام أسلوب المواجهة المركز على الانفعال. كما بينت الدراسة الجزائرية لـ (مزياني فتيحة، 2007) بأن ضباط الشرطة يستعملون إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو حل المشكل (أسلوب المهمة والمنطق) أكثر من إستراتيجية المواجهة الموجهة نحو الانفعال، من أجل التخفيض من شدة الضغط. ولقد بينت الباحثة (شمال حماني صافية، 2007) بأن إستراتيجية حل المشكل أكثر فعالية من إستراتيجية الانفعال لأنها تقلل من درجة الضغط، وهي دليل على الصحة النفسية والجسدية.

ما يمكن استخلاصه من خلال نتائج الدراسة والبحوث التي دعمتها ، بأن الشرطي العامل في الميدان يركز أكثر على إستراتيجية المواجهة المركزة على حل المشكل (المهمة) ، وهو أسلوب جد فعال في التخفيف من شدة الضغط. وهذا ما يفسر بأن درجات الضغط لدى الشرطي العامل في الميدان جاءت أقل مقارنة مع الشرطي العامل في الإدارة.

**نصت الفرضية الخامسة** أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية الأداء أو المهمة لدى الشرطي العامل في الإدارة.

أظهرت نتائج هذه الدراسة بأن الشرطي العامل في الإدارة يستعمل إستراتيجية الانفعال أكثر من إستراتيجية حل المشكل والمتمثلة في الأداء أو المهمة لمواجهة الضغط المهني ، ولقد جاءت الفروق بين الإستراتيجيتين دالة إحصائيا.

من خلال نتائج الدراسة ، يلاحظ أن أكبر نسبة للضغط المهني تتسبب للشرطي العامل في الإدارة ، كما أن شرطي هذه المصلحة يستعمل أكثر أسلوب المواجهة المركزة على الانفعالات مقارنة مع الشرطي العامل في الميدان الذي يستعمل أكثر أسلوب المواجهة المركزة على حل المشكل.

وأسفرت نتائج دراسة (جاكوبسون وماشلاخ ، 1981) (Jackobson & Maslach) أن هناك علاقة بين التركيز على الانفعالات والعناصر التالية: عدم الاستقرار الانفعالي ، الانفعالات السلبية ، عدم الرضا المهني ، الضغط النفسي ، الضيق النفسي ، الأدوار المهنية غير الواضحة ، عدم وجود السند العائلي ، الصراعات بين متطلبات الحياة المهنية والحياة العائلية ، الإنهاك الانفعالي) ، أما التركيز على المهمة فهو مرتبط بالانفعالات الإيجابية والشعور بالإنجاز الشخصي في العمل. أما نتائج دراسة كل من (جينر وآخرين ، 1985 ، بافو وآخرون ، 1991 ، رولاند ، 1997) (Diener & al , 1985 ; Pavot & al , 1991 ; Rolland , 1997) ، فتوصلت إلى أن المواجهة المركزة على الانفعالات لها علاقة قوية بعدم الرضا المهني ، عكس المواجهة المركزة على المهمة التي لها علاقة بالرضا المهني. كما بينت دراسة (مونز وآخرين ، 1996) (Munz & al) ودراسة (وليامز ، 1996) (Williams) ، أن الأشخاص الذين لديهم نقاط مرتفعة في الانفعال السلبي ، لديهم ميل إلى إدراك ووصف سلبي للمميزات السلبية لنشاطهم المهني.

ومن بين الدراسات العربية التي بينت أنه كلما يكون الضغط شديدا يتم اللجوء إلى إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال وكلما يكون الضغط غير شديد يتم استعمال إستراتيجية المواجهة المركزة على المشكل. وفي هذا الصدد تذكر دراسة الباحثين (مايسة النيال وهشام عبد الله ، 1997) على عينة متكونة من (195 طالبا وطالبة) من جامعة قطر.

وخلصت الدراسة إلى أن مجموعة مرتفعي الاضطرابات الانفعالية يعتمدون على أسلوب التوجه الانفعالي، واعتبر أسلوب التوجه الانفعالي منبئاً ببعض الاضطرابات الانفعالية. كما توصلت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الأسلوبين في مواجهة الضغوط وهما: التوجه الانفعالي والتوجه نحو التجنب وبين الاضطرابات الانفعالية (القلق والاكتئاب والوسواس القهري والعصبية). وعلاقة ارتباطية سالبة بين التوجه نحو الأداء (الإيجابي) وبين الاضطرابات الانفعالية. أما دراسة الباحثة (مايسة شكري، 1999) التي أجرت دراسة على طلاب كلية الآداب بجامعة (طانطا)، ولقد بينت نتائج هذه الدراسة أن المتقائلين لا يستخدمون أساليب التجنب وإنما يميلون إلى التركيز على المشكلة، على عكس المتشائمين الذين يبحثون عن الدعم الانفعالي والإنكار، أما اللجوء إلى الدين فيخدم لدى المتقائلين إعادة التفسير الإيجابي والمواجهة الفعالة، بينما يؤدي وظيفة الدعم الانفعالي لدى المتشائمين.

من بين الدراسات الجزائرية التي بينت أنه كلما كان الضغط شديدا كلما تم استخدام إستراتيجية الانفعال، وكلما كان الضغط أقل شدة كلما تم استخدام إستراتيجية حل المشكل. تذكر في ذلك دراسة الباحثة (بوكنوس عائشة، 2004) التي توصلت إلى أنه كلما كان الاكتئاب شديدا كلما تم الاعتماد على إستراتيجية الانفعال، وكلما كان الاكتئاب أقل شدة تم استخدام إستراتيجية حل المشكل. كما أظهرت دراسة الباحثة (شمال حماني صافية، 2007) أن هناك علاقة ذات ارتباط قوي بين استعمال الممرض إستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال وبين ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية. أما نتائج دراسة الباحثة (ياحي سامية، 2007) فأظهرت بأنه كلما تم الاعتماد على إستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال كلما ارتفع الاكتئاب، وكلما تم استعمال أسلوب المواجهة المركز على المشكل كلما قل الاكتئاب.

أما فيما يخص الدراسات الجزائرية حول الشرطي الجزائري والتي بينت بأنه كلما زاد الضغط كلما تم اللجوء إلى إستراتيجية المواجهة نحو الانفعال وكلما قل الضغط كلما تم التركيز على أسلوب حل المشكل، تذكر دراسة الباحثة (بويحة سمية، 2002) على عينة متكونة من (150) عون للأمن الوطني الجزائري. وخلصت الدراسة إلى أن العينة التي تعاني من صدمة خفيفة تستخدم أسلوب المقاومة المركز على المشكل (حل المشكل، إعادة التخطيط، المواجهة، وتستعمل أسلوبين مركزين على انفعال الدبلوماسية والدعم الاجتماعي). أما العينة التي تعاني من الصدمة الخطيرة، تستخدم أسلوب المواجهة المركز على الانفعال (الهروب، المراقبة الذاتية، التجنب، التقبل، والتطور الشخصي).

## خاتمة:

يمكن استخلاص من عرض ومناقشة نتائج هذه الدراسة والكثير من البحوث التي دعمتها، أن الشرطي يعاني فعلا من ضغط مهني، وأن الشرطي العامل في الإدارة يعاني من ضغط مهني أكثر شدة من الشرطي العامل في الميدان. كما أنه كلما كان الضغط أكثر شدة تم استعمال أسلوب المواجهة المركز على الانفعال، والذي يصبح أقل فعالية إذا طال استعماله، وبالتالي يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للفرد. وقد تم تسجيل العديد من الاضطرابات النفسية والجسدية لدى المبحوثين نذكر منها الحصر، الاكتئاب، الإنهاك المهني، الأمراض الجلدية، الأمراض الهضمية، مرض السكري، مرض ارتفاع الضغط الدموي وغيرها من الاضطرابات الأخرى.

## قائمة المراجع:

## 1 - المراجع باللغة العربية:

- 1 - بكنوس عائشة (2004): الاكتئاب واستراتيجيات المقاومة عند الأبناء ذوي الوالدين المطلقين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.
- 2 - بهتان القادر (2004): استراتيجيات المواجهة في اضطراب الإجهاد للصدمات لمجموعة من ضحايا العنف الإرهابي، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.
- 3 - بويحة سمية (2002): علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد الصدمة عند أعوان الأمن الوطني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.
- 4 - بوعافية نبيلة (2002): الضغط المهني عند المدربين وعلاقته باستراتيجيات المقاومة وبتقدير الذات، رسالة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.
- 5 - جابر عبد الحميد جابر وأحمد خيري (1990): مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار النهضة العربية، مصر.
- 6 - سامية يحيى (2007): الاكتئاب واستراتيجيات المواجهة عند المصابين بالقصور الكلوي المزمن النهائي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.
- 7 - شلال حماني صافية (2007): استراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية وعلاقتها بظهور الاضطرابات السيكوسوماتية، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم.

- 8 - شكري مايسة (1999): التفاؤل والتشاؤم وعلاقتها بأساليب مواجهة المشقة، مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة عين الشمس.
- 9 - عاطف السعيد محمد (1962): الشخصية العسكرية، دار المعارف بمصر.
- 10 - عبد العزيز الحسين أسماء (2002): المدخل المسر إلى الصحة النفسية والعلاج النفسي، الطبعة الأولى، دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 11 - عبد العظيم حسين سلامة وعبد العظيم حسين طه (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 12 - عدمان سامية (2007): دراسة بعض عوامل الضغط النفسي بالوسط الاستشفائي وعلاقتها بالاكْتئاب (دراسة وصفية تحليلية مع الراشدين المصابين بالسرطان)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، **جامعة**
- 13 - غربي صبرينة (2004): مستويات الضغط المهني وعلاقتها بمستويات الاكْتئاب لدى المرضيين، رسالة الماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر.
- 14 - مزياني فتيحة (2007): أثر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر.
- 15 - يحي سامية (2007): الاكْتئاب واستراتيجيات المواجهة عند المصابين بالقصور الكلوي المزمن النهائي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

## 2- المراجع باللغة الأجنبية:

- 16 - BROADBENT. D E (1985): The clinical impact of job design; British journal of clinical psychology, 24, 33 - 44.
- 17 - CROCQ Louis (2003) : Le Journal Psychologique, avril, N° 7, 8, 9 - 10.
- 18 -ENDLER .NS, PARKER. M.A & al (1998): Manuel de l'inventaire de coping pour situations stressantes, édition du centre de psychologie appliquée.

- 19– GRAZIANI Pierluigi & HAUTEKEETE Marc & al (2001): Stress, anxiété et trouble de l'adaptation, Masson, Paris.
- 20 – HENDERSON. S; BYRNE.DG & DUNCAN- JONES. P (1982): Neurosis and the social environment , New York, Academic press.
- 21 - IVANOFF André. Ph (1997) : Le stress et le suicide chez les policiers, La gazette de la gendarmerie royale du Canada, Vol 59, N° 5 , 19 –22 .
- 22 – MAUSNER – DORSCH.H & EATON. WW (2000):Psychosocial work environment and depression : Epidemiologic assessment of the demand control model, American journal of public health, 90, 1765 - 1770.
- 23 – NELSON JONES Richard (1982) : The theory and the practice of counseling psychology, printed and bound in Great Britain at Bath press, Avon.
- 24 – PAULHAN. I & M.BOURGOIS. M(1998): Stress et coping , les stratégies d'ajustement à l'adversité, Paris, édition Presses Universitaires Françaises.
- 25 – STORA. JB (1993): Stress , collection, que sais je ? 2<sup>ème</sup> édition, PUF.
- 26 –SWEITZER. MB (2002): Psychologie de la santé, Paris, Presses Universitaires Françaises.
- 27 – THURIN Jean Michel & BAUMANN Nicole (2003): Stress, pathologies et immunité (Médecine – science), édition Flammarion, France.
- 28 – WARR. P (1994): A conceptual frame work for the study of work and mental health, work and stress, 8 (2), 84 – 97.