

استراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند ضباط الشرطة

مزياني فتيحة
أستاذة محاضرة في علم النفس
- جامعة الجزائر 2- أبو القاسم الله

ملخص الدراسة:

إن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة مختلف استراتيجيات المقاومة التي يلجأ إلى استعمالها ضباط الشرطة وكذا معرفة العلاقة بين استراتيجيات المقاومة ومصادر الضغط المهني لديهم.

وللقيام بهذه الدراسة تم اختيار عينة من ضباط الشرطة بمصالح الشرطة التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني الكائن مقرها بالجزائر العاصمة. طبق عليهم مقياسان اثنان هما: مقياس استراتيجيات المقاومة لكوبر Cooper وسلون Sloan وويليامس Williams (1988) ومقياس مصادر الضغط المهني لدى ضباط الشرطة لمزياني (2006).

فجاءت نتائج هذه الدراسة لتؤكد أن ضباط الشرطة يلجئون إلى استعمال عدة استراتيجيات لمقاومة مختلف مصادر الضغط في ميدان عملهم وقد جاءت استراتيجيات المنطق في الدرجة الأولى من حيث الاستعمال ثم استراتيجيات السند ثم استراتيجيات الاندماج ثم استراتيجيات الوقت ثم استراتيجيات المهمة وفي الأخير تأتي استراتيجيات العلاقة بيت / عمل هذا كما أكدت النتائج أن كل مصدر من مصادر الضغط المهني له علاقة ارتباطية دالة ولو باستراتيجية واحدة من استراتيجيات المقاومة.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات المقاومة، الضغط المهني، مصادر الضغط

المهني، ضباط الشرطة

مقدمة:

تفرض الحياة المعاصرة متطلبات وظروف جديدة ومتغيرة باستمرار تساهم في معاشة الأفراد لضغوطات مختلفة: في البيت وفي المدرسة وفي الشارع وفي العمل... هناك من يستطيع التوافق معها والتغلب عليها مستعينا بمختلف الطرق والوسائل التي تساعد على ذلك، وهناك من يستسلم لها، فيقع فريسة للاضطرابات والمشاكل النفسية.

وإذا كان التغير السريع والمستمر من أهم سمات هذا العصر، فإن ميدان العمل يعتبر ميدانا خصبا لمثل هذه التغيرات والتجديدات. لذلك نجد مختلف الفئات المهنية والعمرية تتعرض للضغوطات بمختلف أشكالها وهي في مواجهتها لهذه الضغوطات تلجأ إلى استعمال أساليب خاصة مباشرة تعرف باستراتيجيات المقاومة (فعالة أم غير فعالة) وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات (السيد عبد الرحمن، 1998).

إن هذه الضغوطات قد تترك آثارها سواء على الأفراد أو على المنظمات التي يعملون فيها أو على المجتمع الذي يعيشون فيه بصفة عامة. فهذه الضغوطات تشكل كما أطلق عليها الباحثون من أمثال بار-أون Bar-on وجرينبرغ Greenberg القاتل الصامت. لذلك بات هناك اقتناع بضرورة البحث عن الكيفية التي يدير بها الأفراد هذه الضغوطات بنجاح.

وتعد مهنة رجال الشرطة من بين الخمسة مهن التي صنفت الأكثر ضغطاً على النطاق العالمي (أنشيل Anshel وآخرون، 1997). وقد أثبت (كيركالكدي Kirkcaldy وآخرون، 1994) أن ضباط الشرطة يواجهون ضغوطات مرتبطة بطبيعة عملهم (كتغير طبيعة الدور، واستعمال متزايد للعنف والأسلحة، والتوترات التي يتعرضون لها وساعات العمل الطويلة).

لهذا نجد أجهزة الأمن في الكثير من البلدان اتخذت إجراءات علاجية للتخفيف من حدة الضغط ونتائج السلبية (عن جمعية رؤساء الضباط الأمريكية، 1984).

من هذه المنطلقات تم اختيار هذا الموضوع والذي من خلاله نهدف إلى دراسة استراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند ضباط الشرطة وهذا من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما هي استراتيجيات المقاومة التي يستعملها ضباط الشرطة ؟
 - 2- هل توجد علاقة ارتباطية بين استراتيجيات المقاومة والضغط المهني عند ضباط الشرطة؟
- فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

- 1- يلجأ ضباط الشرطة إلى استعمال استراتيجيات المقاومة المتمثلة في: السند الاجتماعي، والمهمة، والمنطق، والوقت، والاندماج واستراتيجية العلاقة بيت/عمل.
 - 2- توجد علاقة ارتباطية بين استراتيجيات المقاومة والضغط المهني عند ضباط الشرطة
- مفهوم استراتيجيات المقاومة:

استعملت استراتيجيات المقاومة كثيرا في مجالات عدة وفي الأدبيات النفسية التي هي مجال تخصصنا وموضوع بحثنا فقد تم البحث في استراتيجيات المقاومة كما يؤكد (بيجلي Begley, 1998) من خلال قدرتها على التخفيف من الآثار الضارة الكامنة لمختلف المواقف الضاغطة، وترتيبها وتصنيفها حسب قدرتها على التأثير.

ويقصد باستراتيجيات المقاومة- من حيث الفرد- حسب (بيترسون Peterson وبوسيو 1993 Bossio) " تلك الجهود التي يبذلها الفرد من أجل السيطرة أو الحدّ أو إدارة أو تحمّل مسببات الضغط التي تفوق طاقاته الشخصية".

وقد ظهر مصطلح المقاومة في سنوات الستينيات عندما أصبح واضحاً كما ذكر (شيب Chipp و شيرر Scherer ، 1992) أن نموذج سيللي (1956) للضغط لا يعتبر أن نفس الحادث يؤدي إلى نفس رد الفعل دائماً وأن الفرد لا يتصرف بنفس الطريقة لمثير معين في فترتين مختلفتين.

وقد اكتسب مصطلح المقاومة معاني متعدّدة، حيث استعمل كمرادف للسيطرة والدفاع والتكيّف. وأصله مبنيّ على الفعل الإنجليزي "to cope" الذي يعني تدبّر الأمر، ومواجهة الموقف (بيرلين pearlin وسكولر schooler، 1978). ويجدر التمييز بين موارد المقاومة واستجابات المقاومة فاستجابات المقاومة كما يرى (لوبور Lepore وإيفانس Evans، 1996) هي السلوكات والمعارف التي يستعملها الفرد للتوافق مع الضغوطات ويمكن أن تهدف إلى تسيير وحل الضغوطات أو تحسين الآثار السلبية الانفعالية والجسدية لهذه الضغوطات أما موارد المقاومة فهي خاصيات فردية (مثلاً: فعالية الذات) والمحيط الاجتماعي (مثلاً: السند الاجتماعي) والموارد الفيزيكية المحيطة (مثلاً: العزلة) التي تمكن الفرد من الاستجابة للضغوطات.

وفيما يلي سنعرّض أهم التعاريف الواردة فيما يخصّ هذا الحقل.

يعرّف أغلب الباحثين المقاومة على أنّها: "مجموعة من السلوكات والاستراتيجيات التي يستعملها الفرد لمواجهة موقف ضاغط" (برونوست Pronost و تاب Tap، 1997).

و تعرّفها باركس parkes : "كسيرة يقيم من خلالها الفرد التهديد" (عن بولهان Paulhan و كينتار Quintard، 1994).

ويعرفها بولهان وكينتار (1994): " بمجموع السيرورات التي تتوسّط الفرد في حدّ ذاته والحادثة المدركة كتهديد، من أجل التحكّم فيها، أو تجاوزها، أو الإنقاص من أثرها على الرفاهية الجسمية والنفسية".

و يذهب فليشمان Fleischman (1984) إلى تعريف المقاومة: " كاستجابة معرفية تخفّض أو تقضي على الضيق النفسي أو الضغوطات" (عن فالنتيني Valentiner وآخرون، 1994).

أما لازاروس Lazarus وفولكمان Folkman (1984) فيعرفانها على أنها: "الجهد المعرفي والسلوكي المعتبر الذي يقوم به الفرد باستمرار، من أجل تسيير المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدّد أو تفوق قدراته".

يشير هذا التعريف إلى أهمية التناول السياقي لمفهوم المقاومة ويعتبر البعد المعرفي أساسي وجوهري في هذا التعريف، كما أعطى أهمية كبيرة للدور الأساسي للإدراك في تنظيم المقاومة، من خلال مفاهيم التقييم الأولي والتقييم الثانوي في سيرورة المقاومة فالفرد عندما يعطي لفكرة ما خاصية معينة، يتطلب منه عملية الإدراك.

إن الهدف الرئيسي للمقاومة حسب نظرية لازاروس وفولكمان هو التقليل من التوتر وإعادة التوازن. فمن خلال مقاومة الفرد الفعالة للضغط يستطيع حماية وتعزيز رفاهيته النفسية.

وقد ذهب (دوبين Dupain، 1998) في نفس السياق حيث عرّف المقاومة على أنها: "مجموعة من السيرورات التي تتوسط الفرد والمحيط المدرك كمهدد من أجل التحكم وتحمل وتقليل الأثر الحاسم لهذا الأخير على رفاهية الفرد النفسية".

هكذا ترجع المقاومة إلى الجهد المعرفي والسلوكي الذي يبذله الفرد من أجل تسيير المواقف الضاغطة. ويمكننا القول أن المقاومة عبارة عن: "تقييم الفرد للحادثة التي يدركها كمهددة من أجل التعامل معها بغرض تسييرها".

و يدبر الفرد الموقف الذي يجد نفسه فيه بفعالية حسب (اسبريس- بيستر Esparbes -pistre، 1997) بمحاولته المستمرة لتغيير علاقته بذلك الموقف وهذا من أجل أن يجد ظروف تتوافق مع رغباته وإمكاناته لتسيير الطلبات الضاغطة والانفعالات الناتجة عنها. وهذا من خلال الوظيفتين التاليتين:

-تسيير الانفعال والذي يتوقف على تعديل الضيق الناتج عن موقف الضغط وعلى التخفيض من الآثار النفسية التي يخلّفها هذا الأخير. فيقوم الفرد بإعداد مجموعة من الأفعال يحاول من خلالها تفادي الوقوع في التوترات التي يواجهها في الحياة. فالمقاومة لا تهدف فقط إلى القيام بالفعل ضدّ عامل الضغط (المقاومة المركّزة على المشكل)، وإنما تهدف أيضا إلى تعديل الحالات الانفعالية المرتبطة بنتيجة الضغط (المقاومة المركّزة على الانفعال) وتسهيل عملية التكيف النفسي- الاجتماعي خلال فترات الضغط التي يمر بها الفرد.

و تجدر الإشارة إلى أن طريقة إدراك موقف الضغط والحلول الممكنة تحدد جزءا كبيرا من استجابات الفرد للضغط. لذلك طوّر لازاروس (1966- 1975) نموذجا يظهر فيه أهمية التقييم الذي يجريه الفرد عندما يواجه موقفا ضاغطا.

فحسب هذا النموذج تمر عملية المواجهة بمراحل معرفية مختلفة كما جاء عن (يخلف، 2001 ؛ دويين، 1998 ؛ لازروس وفولكمان، 1984؛ روزنمان وسيليجمان، 1984) وأهمها ما يلي:

1- مرحلة الحدث الضاغطة:

يواجه الإنسان في حياته اليومية مواقف وأحداث ضاغطة تستدعي الكثير من الجهد لمواجهتها والتغلب عليها. وقد تتطوي على هذه المواقف والأحداث

صعوبات صحية إذا تم استعمال استراتيجيات معرفية سلوكية غير فعالة لمواجهتها.

2- مرحلة التقييم الأولي:

يسمح بتقييم نوع الخطر والذي يحكم من خلاله الفرد على خصائص عامل الضغط على أنه ضار أو خطير أو مهدد بالنسبة له معتمداً في ذلك على أسلوبه المعرفي وخبراته الشخصية.

3- مرحلة التقييم الثانوي:

يقدّر فيه الفرد قدراته على مواجهة الموقف الضاغط أي الموارد التي بحوزته لمواجهة موقف ضاغط. فعندما يتلاءم تقدير الفرد لمطالب الموقف الضاغط مع إمكانياته على مواجهته لا يشعر بالضغط والعكس صحيح فعندما يعكس تقييم الفرد فجوة بين إمكانياته ومطالب الموقف أو المحيط يختبر الفرد مستوى كبير من الضغط.

وتجدر الإشارة إلى أن هذين التقييمين يتفاعلان مع بعضهما البعض، فإدراك الفرد لإمكانياته الشخصية لمواجهة عامل الضغط لا يمكن أن يكون إلا بعد أن يقيم الفرد قدراته على المواجهة ويعرف ويدرك مدى خطورة هذا العامل. وتحدث عملية التقييم هذه كما يرى بيك Beck (1976) بصورة تلقائية، وآلية، ودائمة، وسريعة، حتى أن الفرد لا يشعر بها أحياناً، أي أنها عملية أوتوماتيكية تظهر على شكل عادة بعد فترة من الممارسة الحياتية.

4- مرحلة المواجهة:

وفي هذه المرحلة يلجأ الفرد إلى استعمال استراتيجيات معرفية أو سلوكية لمواجهة الموقف الضاغط.

5- مرحلة نتائج المواجهة:

وفيها يتحدد مدى تأثير استراتيجيات المواجهة على كل من النشاط الانفعالي والمعرفي والفيزيولوجي والسلوكي. وتتوقف استجابة الفرد التوافقية للموقف الضاغط على مدى نجاحه في استعمال استراتيجيات مناسبة للتغلب عليه.

إجراءات الدراسة:

1- منهج البحث:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي فهو يشمل على دراسة الظاهرة وبيان خصائصها وحجمها وكذا جمع المعلومات وتحليلها واستنباط الاستنتاجات لتكون أساسا لتفسيرها وتوجيهها.

2- مكان البحث:

أجري التطبيق الميداني بمصالح الشرطة التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني الكائن مقرها بالجزائر العاصمة.

3- مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع ضباط الشرطة (ضباط ومحافظون) الذين ينتمون للمديرية العامة للأمن الوطني على مستوى الجزائر العاصمة.

4- عينة البحث:

اشتملت عينة البحث على مائتان وواحد وثمانون (281) ضابطا في الشرطة.

3- أدوات البحث:

لدراسة متغيرات الدراسة الحالية تم استعمال أداتين اثنتين لجمع البيانات سنتطرق إليهما فيما يلي:

5-1- مقياس استراتيجيات المقاومة:

صمم مقياس استراتيجيات المقاومة من طرف (كوبر Cooper، وسلون Sloan وويليامس Williams، 1988) وهو واحد من المقاييس الستة التي

كونت مؤشر الضغط المهني لنفس المصممين. يتكون هذا المقياس من ثمانية وعشرين بنداً موزعة على ستة مقاييس جزئية هي كالتالي:

- السند الاجتماعي:

و يقيس درجة اعتماد الفرد على الآخرين كسبيل لمقاومة الضغط. ويتكون من أربعة (4) بنود هي: 6، 12، 18، 28.

- استراتيجيات المهمة:

يقيس طريقة مقاومة الفرد للضغط بإعادة تنظيم العمل. ويتكون من سبعة (7) بنود هي: 5، 15، 20، 21، 23، 24، 27.

- المنطق:

يقيس مدى مقاومة الفرد للضغط بتبني تناول منطقي وغير انفعالي للموقف. ويتكون من ثلاثة بنود هي: 8، 10، 22.

- العلاقة البيت / العمل:

يعرفنا هذا المقياس الجزئي بالدور الثنائي لهذه العلاقة كاستراتيجيات للمقاومة، أي استعمال الموارد من خارج العمل من أجل تدعيم الفرد لقدراته على مقاومة الضغط في العمل. ويتكون من أربعة (4) بنود هي: 7، 13، 11، 17.

- الوقت:

الدرجة العالية من هذا المقياس الجزئي يدل على أن الفرد يميل إلى سرعة زائدة في الحياة وعدم الصبر. ويتكون من أربعة (4) بنود هي: 1، 3، 9، 25.

- الاندماج:

يقيس مدى إجبار الفرد نفسه على تقبل الواقع الذي يعيش فيه. ويتكون من ستة (6) بنود هي: 2، 4، 14، 16، 19، 26.

التصحيح:

إن عملية تصحيح مقياس استراتيجيات المقاومة تتم بواسطة استعمال شبكات للتصحيح بالنسبة لكل مقياس جزئي المناسب لها وحاصل الدرجات الخام هي درجة ذلك المقياس.

* دراسة الخصائص السيكومترية على عينة من الشرطة:

(أ) - الثبات:

لقياس معامل ثبات مقياس استراتيجيات المقاومة تم الاعتماد على طريقة التجزئة النصفية (بنود فردية / زوجية) كما تم الاعتماد أيضا على معامل ألفا كرونباخ وقد جاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (1): معاملات الثبات مقياس استراتيجيات المقاومة

استراتيجيات المقاومة	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ
استراتيجية السند الاجتماعي	0.4723	0.4669
استراتيجية المهمة	0.5835	0.5821
استراتيجية المنطق	0.3021	0.2722
استراتيجية العلاقة بيت/عمل	0.4053	0.3674
استراتيجية الوقت	0.4080	0.3858
استراتيجية الاندماج	0.5447	0.5707

إن هذه النتائج جاءت متقاربة جدا مع النتائج التي توصل إليها مصممو هذا المقياس وبالتالي يعد هذا المقياس ثابت.

ب) - الصدق:

لقد تمّ الاعتماد في صدق الاستبيان على ما أشار إليه مصممه إلى أنه يتوفر على درجة صدق عالية من خلال النتائج المتوصل إليها من التطبيقات التي أجريت له في مختلف البلدان كإنجلترا وفرنسا والولايات المتحدة الأمريكية وألمانيا والتي أثبتت جميعها أن هذا المقياس لا تتدخل فيه عوامل ثقافية وبالتالي فهو قابل للتطبيق في أي مجتمع كان دون أي تعديل أو تغيير.

و مع ذلك فقد تمّ الاعتماد على ما توصلت إليه دراسة جزائرية (مزياني، 1998) على أن هذا المقياس صادق باستعمال طريقة المحكمين.

5-2- مقياس مصادر الضغط المهني:

صمم مقياس مصادر الضغط المهني من طرف مزياني سنة 2006 وقد مرّ تصميمه بعدة مراحل حتى وصل إلى صورته النهائية (مزياني، 2006) يهدف هذا المقياس إلى تحديد مختلف مصادر الضغط التي يدركها ضباط الشرطة في عملهم. وهو يتكون من خمسة مصادر للضغط المهني هي كالتالي: ضغط المهمة، وضغط الجهاز، وضغط العلاقات، وضغط المحيط الاجتماعي وضغط العلاقة البيت / العمل. يتم الإجابة عليها على طريقة ليكرت على سلم تدرجي من 5 إلى 1 تمثل الخيارات التالية: 5 ضغط مرتفع جدا، 4 ضغط مرتفع، 3 ضغط متوسط، 2 ضغط منخفض، 1 ضغط منخفض جدا.

*دراسة الخصائص السيكومترية للمقياس:

أجريت دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة على عينة قوامها مائتين ضابط بالمديرية العامة للأمن الوطني.

اعتمدنا في دراسة ثبات على طريقة التجزئة النصفية كما تم الاعتماد أيضا على معامل ألفا كرونباخ. توصلت النتائج أن معاملات الثبات الكلي مرتفعة كما أن معاملات ألفا كلها مرتفعة وهي تفوق 0.60 القيمة المقبولة إلى ألفا (البباني، 2005)

الصدق:

لتعيين معامل صدق المقياس تمّ الاعتماد على طريقتين:
الأولى: طريقة استطلاع آراء المحكمين.

ثالثا: طريقة التماسك الداخلي

توصلت النتائج إلى أن هذا المقياس يتميز بتماسك داخلي قوي وبالتالي فهو صادق كون كل بند من البنود 47 المتكون منه يرتبط ارتباطا قويا ودالا مع المقياس الجزئي الذي ينتمي إليه ومع الدرجة الكلية للمقياس.

النتائج:

1- استراتيجيات المقاومة عند ضباط الشرطة:

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمتوسطات المعيارية لمختلف استراتيجيات المقاومة عند ضباط الشرطة.

جدول (2): المتوسطات الحسابية والمعدية والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات المقاومة عند ضباط الشرطة

الاستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط المعياري
السند	17.2456	3.2404	1.0016
المهمة	25.7544	4.8270	0.2599
المنطق	13.4484	2.4139	1.2214
العلاقة بيت/عمل	14.3096	4.6752	0.0662
الوقت	16.2669	2.6813	0.8454
الاندماج	25.1068	4.2707	0.9616

يتضح من خلال الجدول (2) أن ضباط الشرطة يستعملون مختلف استراتيجيات المقاومة المتمثلة في: السند الاجتماعي، والمهمة، والمنطق، والوقت والاندماج وهذا بدرجات عالية في حين يستعملون استراتيجية العلاقة بيت/عمل بدرجة تفوق المتوسط لكن في الحد الأعلى في مجال الدرجات المتوقعة.

يتبين أيضا من الجدول أن استراتيجية المنطق تأتي في المرتبة الأولى من حيث الاستعمال إذ يبلغ المتوسط المعياري 1.2214 بمتوسط حسابي 13.4484 وانحراف معياري 2.4139. وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن ضباط الشرطة يلجؤون إلى هذه الاستراتيجية لأنها تعتبر كجزء هام للتعامل مع الظواهر والأحداث التي يصادفونها حتى لا ينفعلوا معها.

يلي هذه الاستراتيجية السند الاجتماعي إذ بلغ المتوسط المعياري 1.0016 بمتوسط حسابي 17.2456 وانحراف معياري 3.2404. وهذه الاستراتيجية ليست بعيدة عن استراتيجية الاندماج لما يعطيه السند من قبل الآخرين من قوة ودفع لمواصلة العمل والتخفيف عن الذات وقد بلغ المتوسط المعياري 0.9616 بمتوسط حسابي 25.1068 وانحراف معياري 4.2707. وهذا يؤكد ما يلاحظ فعلا في جهاز الأمن من اندماج فعلي لإطاراته وهذا قد يخفف عنهم عبء هذه المهنة ومخاطرها.

ثم تأتي استراتيجية الوقت التي تلعب دورا هاما في مثل هذه المهن فضباط الشرطة يميلون إلى السرعة الزائدة في الحياة وعدم الصبر وهذا بمتوسط معياري 0.8454 وبمتوسط حسابي 16.2669 وانحراف معياري 2.6813.

في المرتبة الموالية تأتي استراتيجية المهمة بمتوسط معياري 0.2599 وبمتوسط حسابي 25.7544 وانحراف معياري 4.8270. إذ يلجأ ضباط الشرطة إلى تغيير أو إعادة تنظيم عملهم للتخفيف من الضغط الذي يعانون منه وفي الأخير تأتي استراتيجية العلاقة بيت/عمل. وبالتالي تكون الفرضية الأولى التي مفادها "يلجأ ضباط الشرطة إلى استعمال استراتيجيات المقاومة التالية: السند الاجتماعي، والمهمة، والمنطق، والوقت والاندماج والعلاقة بيت/عمل" قد تحققت.

2- علاقة استراتيجيات المقاومة بالضغط المهني عند ضباط الشرطة:

جدول (3): معاملات الارتباط بين استراتيجيات المقاومة ومصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة

المهمة	الجهاز	العلاقات	المحيط الاجتماعي	العلاقة بيت/عمل	الضغط ككل
السند	0.087	*0.124	*0.142	**0.168	**0.185
المهمة	0.043	0.067	0.083	*0.120	0.107
المنطق	0.055-	0.018-	0.064-	0.029-	0.035-
العلاقة بيت/عمل	0.022-	0.010	0.055-	0.02-	0.024-
الوقت	0.079	0.102	*0.133	*0.131	*0.142
الاندماج	*0.117	**0.156	0.111	**0.205	**0.211

** دال عند مستوى دلالة 0.01

* دال عند مستوى دلالة 0.05

يظهر جليا من خلال الجدول (3) أن أربع استراتيجيات من بين ست استراتيجيات للمقاومة لها علاقة ارتباطية دالة بمصدرين على الأقل من مصادر الضغط المهني وبالدرجة الكلية للضغط المهني.

في حين هناك استراتيجيتين علاقتهما غير دالة احصائيا بأي مصدر من هذه المصادر.

فاستراتيجية الاندماج لديها ارتباط موجب ودال عند مستوى دلالة 0.01 بكل من ضغط المهمة والضغط ككل وضغط العلاقة بيت/عمل وضغط العلاقات في حين لديها ارتباط موجب ودال عند مستوى دلالة 0.05 بضغط الجهاز.

ويعني هذا أنه كلما زاد ضغط المهمة والضغط ككل وضغط العلاقة بيت/عمل وضغط العلاقات وضغط الجهاز زاد استعمال استراتيجية الاندماج من قبل ضباط الشرطة والعكس صحيح.

أما استراتيجية السند فلديها ارتباط موجب ودال عند مستوى دلالة 0.01 بكل من ضغط المهمة والضغط ككل وضغط العلاقة بيت/عمل في حين لديها ارتباط موجب ودال عند مستوى دلالة 0.05 بكل من ضغط المحيط الاجتماعي والعلاقات. ويعني هذا أنه كلما زاد ضغط المهمة والضغط ككل وضغط العلاقة بيت/عمل وضغط المحيط الاجتماعي والعلاقات زاد استعمال استراتيجية السند من قبل ضباط الشرطة والعكس صحيح.

بينما استراتيجية الوقت لديها ارتباط موجب ودال عند مستوى دلالة 0.05 بكل من ضغط المهمة والضغط ككل وضغط العلاقة بيت/عمل وضغط المحيط الاجتماعي في حين لديها ارتباط غير دال بضغط الجهاز وضغط العلاقات. ويعني هذا أنه كلما زاد ضغط المهمة والضغط ككل وضغط العلاقة بيت/عمل وضغط المحيط الاجتماعي زاد استعمال استراتيجية الوقت من قبل ضباط الشرطة والعكس صحيح.

في حين استراتيجية المهمة لديها ارتباط موجب ودال عند مستوى دلالة 0.05 بمصدرين اثنين فقط من مصادر الضغط المهني وهما ضغط المهمة وضغط العلاقة بيت/عمل بينما الارتباطات الأخرى غير دالة إحصائياً. ويعني هذا أنه كلما زاد ضغط المهمة وضغط العلاقة بيت/عمل زاد استعمال استراتيجية المهمة من قبل ضباط الشرطة والعكس صحيح.

هكذا نستنتج أن استراتيجيات الاندماج، والسند الاجتماعي، والوقت ثم المهمة على التوالي يلجأ إليها ضباط الشرطة لمقاومة مختلف مصادر الضغط المهني. في حين نجد استراتيجية العلاقة بيت/عمل واستراتيجية المنطق علاقتها الارتباطية غير دالة مع أي مصدر من مصادر الضغط المهني ومع درجته الكلية.

مناقشة النتائج:

تؤكد نتائج البحث الحالي على أن ضباط الشرطة يلجؤون فعلا إلى استعمال عدة استراتيجيات لمقاومة مختلف مصادر الضغط في ميدان عملهم وقد جاءت استراتيجية المنطق في الدرجة الأولى من حيث الاستعمال ثم استراتيجية السند ثم استراتيجية الاندماج ثم استراتيجية الوقت ثم استراتيجية المهمة وفي الأخير تأتي استراتيجية العلاقة بيت / عمل.

هكذا يمكننا القول أن ضباط الشرطة يستعملون بحكم مسؤوليتهم المنطق لأداء مهامهم وللتعامل مع مختلف القضايا التي يعالجونها مثلهم مثل مديري المؤسسات. فهم يتبنون تناولا منطقيا وغير انفعاليا إذ أن التحكم الانفعالي عامل هام بالنسبة للهوية المهنية لضباط الشرطة حسب فيرجن Geirgen وريزر Reiser (1984) (عن بار-أون وآخرون، 2000).

كما يلجأ ضباط الشرطة إلى استعمال استراتيجية السند الاجتماعي وتعتبر هذه الاستراتيجية من بين الاستراتيجيات الهامة وقد شغلت بال العديد من الباحثين لما لها من أثر دال في التقليل من حدة الضغط. فعمل ضباط الشرطة يتم في جماعات التي يمكن أن تقوم بدور كبير في تشكيل شبكة علاقات اجتماعية تقدم الدعم والمساندة داخل العمل وخارجه. ففي بعض الظروف التي يشعر بها الأفراد بالخوف والشك وفقدان الثقة وعندما يتهدد إحساسهم بالذات كنتيجة لذلك (و هذا كثيرا ما يحدث لدى العاملين في سلك الشرطة) فإن العديد منهم يمرون بخبرة الحاجة الشديدة لإيضاح ما يحدث لهم والحصول على مساندة الآخرين لكي يطمئنوا ويهدؤوا (عن سيد عبد الله، 2000)

في هذا الصدد بينت العديد من الدراسات أن السند في العمل يعتبر عامل هام بالنسبة لعدة جوانب في السلوك التنظيمي. فالسند يزيد من درجة الرضا عن العمل والالتزام فيه وبينت دراسات أخرى أن السند يؤثر تأثيرا دالا على قدرة الأفراد على مقاومة مختلف الضغوطات كما توصل إلى ذلك كوب Cobb (1976) وجاميس Jamis (1963) (عن شانيثي Shanethye وجيونقويون

Jeongkooyoon، 2000). فالأشخاص الذين يمرون بأحداث ضاغطة أو مؤلمة تتفاوت استجاباتهم لتلك الأحداث تبعاً لوجود مثل هذه العلاقات الودية والمساندة الاجتماعية كما وكيفاً. فالسند الاجتماعي يعتبر محدد هام للفعالية التنظيمية والرفاهية الفردية.

وأظهرت نتائج دراسة فان فيليدهوفن Van veledhoven وآخرون (2002) (عن البشباشة، 2005) إلى أنه إذا كان هناك دعم إيجابي في العمل فإن الشعور بالضغط يقل.

وبينت الدراسة التي أجريت من قبل الباحثين من جامعة ميشيجان لمدة عشرين سنة عن ضغوط العمل أن المساعدة التي يتلقاها الفرد المشرف من الزملاء والأسرة لها تأثير كبير على التخفيف من حدة الضغوط التي يواجهها في العمل (عن سيد يوسف، 2004).

يلجأ ضباط الشرطة أيضاً إلى استعمال استراتيجية الوقت لأن مهنتهم تتطلب استغلال الوقت بشكل فعال واتخاذ قرارات سريعة وبالتالي فإن إدارة وقتهم ووقت العاملين معهم أمر هام.

يستعمل ضباط الشرطة كذلك استراتيجية الاندماج لأن الاندماج في حد ذاته يعتبر مصدر لتطابق الفرد مع دوره المهني كنونكو Kanungo وفورن Gorn (1980)؛ ميشيل Michel (1994). فمهم جداً الرباط الذي ينشأ بين الفرد وبين المهنة التي يؤديها ريبون Ripon (1987) وقد أبرزت دراسات عديدة أهمية الاندماج في العمل براون Brown (1996) باور Bauer وفرين Green (1994)؛ مارشال Marshall ولاسك Lassk وغامساي Ramsay (1995) (عن بايي Paillé، 2000).

يستعمل ضباط الشرطة أيضاً استراتيجية المهمة وهذا بإعادة تنظيم العمل وهذا في حد ذاته يخفف عليهم من حدة الضغط كما يستعملون استراتيجية العلاقة بيت / عمل التي جاءت في المرتبة الأخيرة وهذا ربما يعود إلى أن ضباط الشرطة

يلجؤون إلى استعمال الموارد من داخل العمل من أجل مقاومة الضغوطات نظرا للغياب المستمر عن المنزل كونهم يقضون أكبر جزء من وقتهم في ميدان عملهم. تتفق النتائج المتوصل إليها فيما يخص استراتيجيات المقاومة المستعملة من طرف المسؤولين مع نتائج دراسة (ستورا Stora، 1994) والتي تبرز أهمية استعمال المسؤولين لمختلف الاستراتيجيات كونها تساعدهم على التكيف مع مختلف المواقف الضاغطة التي يتعرضون إليها. كما تتفق أيضا مع نتائج التي توصل إليها (كيركالدي وفورنهام، 1995) على عينة من 90 إطارا عاليا في الشرطة ودراسة (كوليك وآخرون، 2000). كما تتفق هذه النتائج إلى حد ما مع نتائج دراسة (مزياني، 1998) التي أجريت على مديري المؤسسات الخدماتية والإنتاجية والتي طبقت فيها نفس أداة القياس.

الخاتمة:

إن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة مختلف استراتيجيات المقاومة التي يلجأ إلى استعمالها ضباط الشرطة وكذا معرفة العلاقة بين استراتيجيات المقاومة ومصادر الضغط المهني لديهم.

ويتضح من خلال النتائج أن مثلها مثل الدراسات السابقة أثبتت أن ضباط الشرطة يلجؤون إلى استعمال عدة استراتيجيات لمقاومة مختلف مصادر الضغط في ميدان عملهم وقد جاءت استراتيجية المنطق في الدرجة الأولى من حيث الاستعمال ثم استراتيجية السند ثم استراتيجية الاندماج ثم استراتيجية الوقت ثم استراتيجية المهمة وفي الأخير تأتي استراتيجية العلاقة بيت / عمل. هذا كما أكدت نتائج هذه الدراسة أن كل مصدر من مصادر الضغط المهني له علاقة ارتباطية دالة ولو باستراتيجية واحدة من استراتيجيات المقاومة.

قائمة المراجع باللغة العربية:

- (1) البشاشة سامر عبد المجيد، (2005)، أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية، في دراسات العلوم الإدارية، المجلد 32، العدد 3.
- (2) البياني محمود مهدي، (2005)، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS "معالجة البيانات مع شروط التحليل وتفسير النتائج"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- (3) السيد عبد الرحمان محمد، (1998)، نظريات الشخصية، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- (4) السيد يوسف جمعة، (2004)، إدارة ضغوط العمل "نموذج للتدريب والممارسة"، الطبعة الأولى، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- (5) سيد عبد الله معتز، (2000)، الإيثار والثقة والمساندة الاجتماعية كعوامل أساسية في دافعية الأفراد للانضمام للجماعة، في بحوث في علم النفس الاجتماعي والشخصية، المجلد الثالث، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- (6) مزياني فتيحة، (1998)، أثر الضغط المهني والمميزات النفسية على الصحة والرضا المهني عند المديرين، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، معهد علم النفس وعلوم التربية، غير منشورة.
- (7) مزياني فتيحة وبوسنة محمود، (1998)، علاقة الضغط المهني بالصحة النفسية والجسمية عند المديرين، في عروض الأيام الوطنية الثالثة لعلم النفس وعلوم التربية من 25 إلى 27 ماي، الجزء الأول، دار الحكمة للطباعة والنشر والترجمة والتصنيف والتوزيع، الجزائر، ص ص 615-630.
- (8) مزياني فتيحة، (2006)، قياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة، في حوليات جامعة الجزائر، العدد6، الجزء 2، ص ص (132-155).
- (9) يخلف عثمان، (2001)، علم نفس الصحة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، قطر.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- 10) 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.
- 11) Bar-on, R., Brown, J.M., Kirkcaldy, E.P. & Thomé, E.P., (2000), Emotional expression and implications of occupational stress: an application of the emotional quotient inventory (EQ-I). In Personality and Individual Differences, 28, pp 1107-1118.
- 12) Bégley, T.M., (1998), Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: A longitudinal analysis, In Journal of Occupational and organizational psychology, 71, pp 305-329.
- 13) Chipp, P.E. & Scherer, K., (1992), Les comportements de coping: étude de leur structure théorique et élaboration d'une échelle française, In Revue Européenne de Psychologie Appliquée, Vol.42, 4eme trimestre, pp 285-294.
- 14) Cooper, C.L, Sloan, S.J. & Williams, S., (1988), occupational stress indicator management guide, Oxford: NFER-Nelson.
- 15) Cooper, C.L, Sloan, S.J. & Williams, S., (1994), occupational stress indicator, data supplement, Oxford: NFER-Nelson.
- 16) Dupain, P.H., (1998), Le « Coping »: une revue du concept et des méthodes d'évaluation, In Journal de Thérapie comportementale et cognitive, Vol.8, N°4, pp 131-138.
- 17) Esparbes-pistre, S., (1997), Anxiété et stratégie de faire face chez les adolescents gravement malades (cancer, diabète). In les Cahiers Internationaux de psychologie sociale, N°33, pp 109-121.
- 18) Kirkcaldy, B.D., Cooper, C.L. & Brown, J.M., (1994), exercise, job satisfaction and well-being among superintendent police officers, In European Review of Applied Psychology, Vol.44, N°22, pp 117-123.
- 19) 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.
- 20) Koleck, M., Bruchon-Schweitzer, M., Thiébaud, E. & Al, (2000), Job stress, coping and burnout among French general practitioners, In European Review of Applied Psychology, 3rd trimester, Vol.50, N°3, pp 309-314.
- 21) Lazarus, R.S., & Folkman, S., (1984), Stress Appraisal and coping. New York, Springer.
- 22) Lepore, S.J. & Evans, G. W., (1996), coping with multiple stressors in the environment, In Handbook of coping theory, research, applications, John Wiley & sons, inc.

- 23) Paillé, P., (2000), Facteurs de l'engagement dans l'emploi à l'issue d'un changement organisationnel, In Travail Humain, Tome 63, N°2, pp 153-169.
- 24) Paulhan, J. & Quintard, B., (1994), La psychologie de la santé : une nouvelle approche dans la compréhension de la santé et de la maladie, In Annales médico-psychologiques, revue psychiatrique, vol.152, Décembre, N° 10.
- 25) Pearlin, L. & Schooler, C., (1978), The structure of coping, In Journal Of Health and Social Behaviour, Vol. 19, N°3, pp 2-21.
- 26) Peterson, C. & Bossio, L.M., traduit par Barets, S., (1993), Optimisme et santé, Collection changer la vie, Lattes, J.C. pour l'édition française.
- 27) Pronost, A.M., & Tap, P., (1997), Usure professionnelle et formation en soins palliatifs. In les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, N°3, pp75-86.
- 28) Rosenman, D. & Siligman, M., (1984), Abnormal psychology, New York Norton and company press.
- 29) Stora, J.B., (1994), Le Stress des managers en France. In European Review of Applied Psychology, N°2, pp 125-133.
- 30) Valentiner, D., Holahan, C.J. & Moos, R.H., (1994), Social support, Appraisals of event controllability and coping: An integrative model. In Journal Of personality and Social Psychology, Vol. 66, N°6, pp 1094-1102.