عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

# أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة

علي عبد الحافظ أحمد العملة

رسالة ماجستير

القدس– فلسطين

1438هـ - 2017م

# أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية

# من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة


**إعداد**

**علي عبد الحافظ أحمد العملة**

بكالوريوس محاسبة – من جامعة جرش الأهلية/ عمّان – الأردن

**المشرف: د. بسام يوسف إبراهيم بنات**


قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، من معهد التنمية المستدامة/جامعة القدس– فلسطين.

1438هـ – 2017م

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

## إجازة الرسالة

# أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة

اسم الطالب: علي عبد الحافظ أحمد العملة

الرقم الجامعي: (21410935)

المشرف: د. بسام يوسف إبراهيم بنات

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ (2017/8/16) من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة: د. بسام يوسف إبراهيم بنات التوقيع.....
2. ممتحناً داخلياً: د. عمر الريماوي التوقيع.....
3. ممتحناً خارجياً: د. محمد بريغيث التوقيع.....

القدس- فلسطين

1438 هـ / 2017م

**الإهداء**

**بقلب متواضع بحث واجتهد وبصبر وصل أهدي هذه الدراسة إلى:**

إلى من علمتني الهمة في اجتياز الصعاب... إلى من علمتني الحب والإخلاص والوفاء... إلى التي لا زالت تضيف معرفه لمعرفتي وخبرة لخبرتي... إلى من زادت حياتي نوراً... أمي رحمك الله رحمه واسعة.

إلى من وافاه الأجل قبل أن يرى ابنه وهو يقف أمام منصة التتويج بعد اكتمال هذا العمل، كم كنت سأكون سعيداً لو قدمت لك بيدي هذه الصفحات وهي ليست إلا جهد المقل، فلتكن دليل وفاء بطلب الرحمة من الرحمن إلى روحك الطاهرة، وهي تنام مطمئنة في رحاب بارئها الكريم ... أسأل الله أن يسكنك فسيح جناته وأن يتغمدك بواسع رحمته.

إلى روح شقيقي الأكبر (أبو نائل)، وروح الزهرة التي ذبلت وجفت وأجبرها مرض السرطان على الاختفاء شقيقتي "نسرين" رحمهما الله.

إلى فلسطين الأرض والإنسان المزهرة اليانعة في زمن الجفاف التي احترفت وما زالت وستظل تحترف لعبة التنمية والتقدم للأمام...

زوجتي وأبنائي جميعاً قرة عيني وفلذة كبدي نبض القلب، ونور الدرب، أنتم فخري واعتزازي، أطال الله في أعمارهم، وأصلحهم الذين تحملوا وعملوا على تهيئة الجو من أجل استكمال دراستي.

أهدي هذه الدراسة المتواضعة راجياً من المولى عز وجل أن يجد فيه القبول والنجاح.

**علي عبد الحافظ أحمد العملة**

**إقـــرار**

أقر أنا معد هذه الدراسة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

**التوقيع**.....

**علي عبد الحافظ أحمد العملة**

**التاريخ: 2017/12/04**

## شكر وتقدير

"**رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ**" (النمل: 19).

بداية أتقدم بالشكر الجزيل للمشرف على الدراسة الدكتور بسام بنات الذي لم يدخر جهداً في إرشادي وتوجيهي منذ بداية كتابة الكلمات الأولى في الرسالة، فجزاه الله خير الجزاء في الدنيا والآخرة، والشكر الجزيل إلى معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس، وعلى رأسه الدكتور عزمي الأطرش، عميد المعهد.

والشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاح هذه الدراسة ونخص (الدكتور عزمي الأطرش، والدكتور إياد خليفة، والدكتور. منصور غرابة، والدكتور. عبد الوهاب الصباغ، والدكتور. أحمد الشوا، والدكتور. خالد أبو زهرة، والدكتور. حسن الجمل، والدكتور. غسان الحلو، والدكتور. نادر شوامرة، والدكتورة. إيناس أبو لبن، والدكتور أحمد حرز الله) الذين قاموا بتحكيم أداة الدراسة، مما أدى إلى الارتقاء بمصداقيتها، وكما أتقدم بالشكر الجزيل إلى لجنة مناقشة الرسالة المكونة من الدكتور بسام بنات رئيساً، والدكتور عمر الريماوي ممتحنا داخلياً، والدكتور محمد بريغيث ممتحناً خارجياً.

الشكر الموصول إلى الأخوة والزملاء الضباط في المؤسسة الشرطية، الذين مثلوا مجتمع الدراسة، وأشكر كل من ساعدني في إنجاز هذه الدراسة، فلهم مني جميعاً خالص الشكر المقرون بصادق الود والوفاء.

**علي عبد الحافظ أحمد العملة**

## مصطلحات الدراسة

تبحث هذه الدراسة في موضوع أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، وقد وردت مفاهيم ومصطلحات تخدم هذه الدراسة، ولهذه المفاهيم والمصطلحات تعريفات نظرية وأخرى إجرائية، وقد تم اعتماد التعريفات التالية:

**وحدة الدعم النفسي والاجتماعي:** هي جزء من المؤسسة العسكرية، تسهم في تحسين مستوى الخدمة الاجتماعية والنفسية المقدمة لأفراد الشرطة، وتعمل على تحسين علاقة الشرطي ببيئته المهنية، وتعمل على تخفيف الضغوط النفسية والاجتماعية واستفادة الشرطي وأسرته من الإمكانات والموارد الداخلية والخارجية للتكيف مع ضغوطات العمل الشرطي (عوض، 2010).

**المؤسسة الشرطية:** مؤسسة حكومية عسكرية تابعة للدولة مباشرة عن طريق وزير الدفاع أو وزير الداخلية، وينظم عملها الإطار القانوني والإطار السياسي والمهام التي تنفذها هذه الجهات، مهمتها حماية الممتلكات العامة والخاصة، والحد من الاضطرابات المدنية بتوفير الأمن والعدالة، وتعريف المواطنين بحقوقهم وواجباتهم بالانصياع للقوانين المتبعة في الدولة (الحصان، 2006).

**الشرطة:** الموظفون الحكوميون الذين تكمن مهمتهم بالحفاظ على النظام والعمل على منع وقوع الجرائم وحماية أرواح أفراد مجتمعها والعمل على تنفيذِ اللَّوائح (الشرطة، 2009).

**الرتبة العسكرية:** كل رتبة تمنح للعسكري عند بدء تعيينه أو ترقيته إليها (قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية، 2005: 8).

**ضباط مرتبات الشرطة:** موظفون حكوميون تكمن مهمتهم في الحفاظ على النظام، والعمل على منع وقوع الجرائم، وحماية أرواح أفراد مجتمعها والعمل على تنفيذِ اللوائح والقوانين، ويتبعون لأحد مراكز الشرطة في الدولة (التويم، 2005).

**الأخصائي النفسي:** هو الأخصائي الحاصل على درجة جامعية في علم النفس من إحدى الجامعات المعترف بها، ومحور اهتمامه وتخصصه في ميدان علم النفس الإكلينيكي (الصحة النفسية الإكلينيكية)، مع حصوله على تدريب في المجال العيادي (شحاته، 1989).

**الأخصائي الاجتماعي:** هو فرد مؤهل مهنياً وأكاديمياً بالتعامل مع المشكلات الاجتماعية، والقيام بالأدوار المختلفة لحل هذه المشكلات (محمد السيد، 2000: 27). فالأخصائي الاجتماعي في المؤسسة الشرطية هو ذلك الشخص الذي يجمع ما بين المعرفة العلمية والعملية بعلوم النفس الاجتماعي والإنساني، وإتقان مهارة الاستماع، والتي تمكنه من تقديم المساعدة للحد من المشاكل الاجتماعية بشكل موضوعي وبالطرق الاقناعية.

## الملخص

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، وتناولت الدراسة الموضوع كظاهرة متعددة الأبعاد، تناولتها الأبحاث النظرية والميدانية، ولم تركز عليها من بعد واحد، وتتبع أهمية الدراسة من كونها تسلط الضوء على موضوع جديد في المؤسسة الشرطية في الوطن العربي بعامة، وفي المجتمع الفلسطيني بخاصة، التي تقوم بدور ريادي في حفظ استقرار المجتمعات، لضمان بقائها، وتطورها، واستمرارها، وما له من تأثيرات نفسية واجتماعية مختلفة قد تطال على أفرادها، بالإضافة إلى دورها في إثارة اهتمام الباحثين والمهتمين بالبحث العلمي في المؤسسة الشرطية لإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال.

وتحقيقاً لهذا الهدف طور الباحث استبانة تكونت من أربعة أقسام رئيسة: اشتمل القسم الأول على معلومات عامة عن المبحوثين، في حين ضم القسم الثاني مقياس أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية في (20) فقرة، وتناول القسم الثالث معوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية في (10) فقرات، وضم القسم الرابع سؤالاً مفتوحاً حول توقعات أفراد العينة حول عمل وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية حال استحداثها، وطبقت أداة الدراسة على عينة بلغت (367) ضابطاً وضابطة من ضباط مرتبات الشرطة، اختيرت بالطريقة الطبقية العشوائية وبعد جمع البيانات عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

أظهرت نتائج الدراسة أن اتجاهات ضباط مرتبات الشرطة حول أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية كانت عالية، بمتوسط حسابي (4.10)، حيث أكد 82% من ضباط مرتبات الشرطة على أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة. وبينت

النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، وفقاً لمتغيرات التخصص والمؤهل العلمي، بينما لم تظهر أية فروق وفقاً لبقية المتغيرات وهي: الجنس، والرتبة. وعكست النتائج وجود علاقة طردية بين متغير العمر وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، في المقابل وجدت علاقة عكسية بين متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: العمل على استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، لما لها من دور إيجابي في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لأفرادها، والتخفيف من حدة المشاكل التي يواجهونها، وإجراء المزيد من الأبحاث النوعية، ودراسة الحالة لمزيد من الفهم حول أهمية الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.

# The Feasibility of Creation of Psychosocial Support Unit in the Palestinian Police as perceived by the Police Officers

**Prepared By: Ali Amleh**

**Supervisor: Dr. Bassam Yousef Ibrahim Banat**

## Abstract

The study aimed to explore the feasibility of creation of psychosocial support unit in the Palestinian Police as perceived by the police officers. The study approached the literature as a multi-dimensional phenomenon, which addressed both theoretical and applied research. The study sheds light on an important topic in the police organization in the Arab World in general and in the Palestinian society in particular. The police organization play an important role in preserving the society's stability, to ensure their survival, development, continuation, and prosperity; taken into consideration the different psychosocial issues that may affect negatively their members. Besides, the significance of this recent study is the first, to the author knowledge, which dealt with this theme**,** which in turn encourages other researchers to work on further research on this important issue.

A 30-item questionnaire was formulated which was divided into four sub-scales as follows: the general information of the participants; the second section dealt with the creation of psychosocial support unit (20 items); the third section included the obstacles of the creation of psychosocial support unit (10 items); and the fourth had an open question in terms of the respondents' expectations about the work of the psychosocial support unit once they are developed. The random stratified method was utilized which comprised of a sample size of 367 male and female respondents among the Palestinian officers in West Bank. The collected data was statistically analyzed using the statistical package for social sciences (SPSS).

The results revealed that the participants are highly supported the creation of psychosocial support unit, the mean scores and standard deviation were (M 4.10 SD 0.42); of the Palestinian officers surveyed, 82% supported the creation of such important psychosocial support unit. The findings of the study revealed significant statistical differences in the creation of psychosocial support unit among the officers due to major and educational level. However, no statistical significant differences were found in the rest of the study

variables, that is, gender and rank. The findings revealed a positive correlation between age and the creation of psychosocial support unit; however, a reverse correlation where found between experience and the creation of psychosocial support unit.

In light of the current study and its discussions, the following is recommended: the necessity of creation of psychosocial support unit in the police organization, which affects positively their ability through providing psychosocial support to its members; and finally, further research is essential to develop an understanding of psychosocial support using the case study and qualitative research design.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

### 1.1 المقدمة

امتدت جذور الرعاية الاجتماعية منذ بداية التجمعات البشرية في صور متعددة كالتصدق والإحسان، بينما ظهرت الخدمة الاجتماعية في نهايات القرن التاسع الميلادي، نتيجة لرغبة الإنسان في مساعدة أخيه الإنسان فتطورت لتصبح في العصر الحديث إحدى أهم الركائز للمجتمع ككل بحيث تؤثر فيه ويتأثر بها وما صاحب ذلك من مشكلات اجتماعية أدى إلى زيادة الوعي بأهمية الخدمة الاجتماعية، لما لها من دور فعال في معالجة كثير من المشكلات على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات باعتبارها مهنة إنسانية لها فلسفتها ومبادئها وطرقها وأخلاقياتها الخاصة الأمر الذي ساعد على تعدد وتنوع مجالاتها التي تسعى إلى مساعدة الأفراد والجماعات في تنمية قدراتهم لتلبية احتياجاتهم (حميدي، 2010).

إن العمل الأمني يتميز عن غيره من المهن الأخرى، لما يتمتع به من خصوصية حساسة وحيوية وتعقيدات لارتباطها الوثيق بالحفاظ على الأمن والاستقرار وسلامة المجتمع وإنفاذ القانون، الأمر الذي يفرض على أفراده أعباء ومهام ومتطلبات تختلف في طبيعتها عن المهن الأخرى (الدوسري، 2011).

إن طبيعة العمل لمنتسبي الشرطة تتميز بالعمل المتواصل على مدار أربع وعشرين ساعة، لذا فإن المهام الموكلة لهم كثيرة ومتنوعة غير منتظمة في أوقات العمل، والتي تشكل ضغوط إضافية على الأفراد، وبالتالي لهذه الضغوط انعكاسات على سلوكهم وردود أفعالهم، وهذا له انعكاسات أيضاً على الصحة الجسمية والنفسية على في أغلب الأحيان، إذ إنّ بعض منتسبي الشرطة يتأثرون بتلك الضغوط أكثر من غيرهم. وقد تتحول تلك الضغوطات المهنية إلى مشكلات نفسية أن لم تكن اضطرابات أو أعراض نفسية ناتجة عن طبيعة العمل المهني، إذ أننا بحاجة أيضاً إلى تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي والصحي بشكل احترافي لمعالجتها من خلال أشخاص متخصصين في مجال الخدمات الاجتماعية والنفسية، لكي لا تتفاقم المشكلة وتؤثر على الصحة والسلامة النفسية والاجتماعية (طالب، 2011).

وتتعدد مجالات ممارسة المهنة، فمنها مجال الخدمة النفسية والاجتماعية والطبية، هي تعتبر إحدى المجالات المهمة للممارسة الفعلية لها وذلك لتعدد الفئات التي تتعامل معها من خلال وجود مجموعة من الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين المؤهلين علمياً ومهنياً، ولديهم الاستعداد الشخصي والرغبة في تقديم المساعدة للآخرين بدءاً من إدارة المؤسسة إلى العاملين والمرضى، ولأن المؤسسة الشرطية تفتقر لوجود مثل هذا التخصص، يجد الباحث أنه من الضروري التفكير بوجود وحدة متخصصة في مجال الدعم النفسي والاجتماعي والذي هو أمر في غاية الأهمية لتراكم الملاحظات المتعلقة بوقوع حوادث سجلت لدى الدوائر المختصة كحوادث اطلاق النار من قبل أفراد الشرطة والتي كانت خارج إرادتهم الأمر الذي أدى إلى وقوع إصابات مختلفة بين زملاء العمل، وكان من مبرراتها من خلال وجهات نظر الضباط المختلفة أنها ناتجه عن ضغوطات العمل وظروف الحياة المعقدة التي تواجه الأفراد العاملين، وخاصة بعد التطور التكنولوجي الهائل الذي يرافقه تسارع وتيرة الحياة وزيادة الضغوطات التي تجعل من الأفراد أسيرين لكثير من الضغوطات التي تؤرقه والتي تجعل منه فريسة سهلة للتوتر

النفسي والعصبي، كذلك جعلته يعاني من الأرق والآلام العضوية المختلفة والأعراض السلوكية والنفسية والاجتماعية المرتبطة بالضغط النفسي، ولذلك يجد الباحث أن وجود وحدة للدعم النفسي في المؤسسة الشرطية يساعد العاملين للوصول إلى أفضل مستوى نفسي واجتماعي وصحي ممكن، من خلال التخفيف من حدة الضغوطات الاجتماعية والبيئية المختلفة التي يتعرض لها أفراد الشرطة والتي تكون سبباً رئيسياً لحدوث المرض النفسي والعضوي، فوجود الأخصائي النفسي والاجتماعي يساعد الفريق الطبي في تقديم الخدمات العلاجية على أفضل وجه ممكن للمرضى والتغلب على المشاكل التي يتعرضون لها وخصوصاً أولئك الذين يعملون في الميدان، أو من هم على تواصل مستمر مع الشارع وقضايا الناس حيث يتعرضون فيها لمجهود جسماني ونفسي كبير.

ولذلك يؤكد الباحث على ضرورة تقديم الخدمات العلاجية لأفراد الشرطة لأنه يعتبر مسؤولية اجتماعية مشتركة بين المؤسسة وأفراد المجتمع وهذا ما أكد عليه عثمان (2011) بأن المسؤولية الاجتماعية هي مسؤولية ذاتية وأخلاقية، تلزم الفرد داخلياً وبشكل خاص بممارسة أفعال ذات طبيعة اجتماعية يغلب عليها الطابع الاجتماعي، فهو مرتبط بالجماعة ارتباط عاطفة وحرص ورحمة ووعي ومتحد معها، اتحاد وجود وتاريخ ومستقبل إذ تتكون المسؤولية الاجتماعية من ثلاثة عناصر فالعنصر الأول يتمثل في الاهتمام المرتبط عاطفياً بالجماعة، وحرص الفرد على تماسك هذه الجماعة وتماسكها واستمراريتها، وتحقيق أهدافها خوفا من تعرضها إلى أي ضرر يؤدي إلى إضعافها، أما العنصر الثاني: هو الفهم، ويقصد به فهم الفرد للجماعة وللمغزى الاجتماعي لسلوكه، أما العنصر الثالث فهو المشاركة، ويقصد به مشاركة الفرد للآخرين في عمل يتطلب الفهم من أجل التعاون في تحقيق الأهداف.

ولما كان علم النفس يهتم بتفسير السلوك الإنساني وضبطه والتنبؤ به، من أجل تفسير الوظائف النفسية المتعددة لدى الأفراد والكشف عن الاضطرابات التي تطرأ عليها، فإنه كان من اللازم استثمار

مبادئ علم النفس في المجال العسكري، حيث يهتم الأخير بصورة خاصة بتطبيق أسس علم النفس ومبادئه من أجل زيادة كفاءة أفراد القوات المسلحة من ضباط وجنود، وتوجيههم بحسب قدراتهم واستعداداتهم التي يتمتعون بها، الأمر الذي يساعد على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

كما يشمل علم النفس العسكري مجموعة واسعة من الأنشطة في مجال البحوث النفسية والتقييم والعلاج، ويشمل تخصصات فرعية من بينها الجوانب الاجتماعية وعلم النفس السريري.

كان ذلك بالقصد أو دون ذلك، حيث أسهمت الحروب في تقدم عدد من العلوم، وعلم النفس العسكري، فقد رأى الأمريكيون بعد الحرب العالمية الأولى، أن الجيش الأمريكي في حاجة إلى إعداد نفسي خاص، ومن هنا عكفت جمعية علم النفس الأمريكية APA، على وضع عدد من الاختبارات النفسية لتطبيقها على الجنود، من أجل الوصول إلى آليات للتحفيز، وطرق لرفع معنويات الجيش في المواقف الصعبة ، كما تتسبب الحياة العسكرية في إيجاد ضغوط نفسية عدة على الأفراد، ولاسيما في ظل التعرض لإمكانية الإصابة أو الموت في القتال، وغالباً ما تحتاج الخدمة العسكرية إلى ساعات طويلة من العمل، والغياب الطويل عن المنزل، والتنقل المتكرر من منطقة إلى أخرى، ومن دولة إلى أخرى أحياناً.

ويرى المختصين بأن علم النفس العسكري، هو تطبيق علم النفس في سياق عسكري. وقد كان لدخوله في هذا الميدان سبباً في تقدم علم النفس من جهة، ومعالجة كثير من المشكلات التي تعترض الجنود من جهة أخرى، وقد أظهرت الحروب التي جرت في نهاية القرن العشرين ومطلع القرن الحادي والعشرين أن الجيوش التي أدخلت علم النفس في حساباتها، واستفادت منه في التدريب وكيفية صنع القرار، والمرونة واختيار القيادة قد نجحت أكثر من غيرها واستطاعت حسم المعارك لمصلحتها واستطاعت إحراز تقدما في مجال خدمات الدعم النفسي والاجتماعي والصحي، من خلال ربط مناهج التعليم والتدريب، والحاجة إلى رفع المستوى التعليمي لرجل الأمن ومقدار الرضا عن طبيعة ونوع

العمل المخصص لرجال الأمن ونظام الإجازات والترقيات والمكافآت وكل ما يتعلق بحقوقه والتزاماته، وكذلك من خلال إنشائها لوحدات ومراكز وظيفتها دراسة أوضاع الأفراد العاملين من الناحية النفسية والاجتماعية، ومساعدتهم في حل المشاكل التي يتعرضون لها والتي لها ارتباط بعملهم قبل تفاقمها، حيث أجرى بعض علماء النفس العسكري دراسات عن مصادر الخلاف الزوجي بين عائلات العسكريين، ولاحظوا أن الحياة العسكرية قد تزعزع استقرار الأسر، بل قد تؤدي إلى انهيار بعض الأسر أحياناً. وقد حاول هؤلاء الخبراء وضع حلول تؤدي إلى التخفيف من هذه المشكلة من خلال وحدات وأقسام متخصصة في تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي (عبد الغفار، 2015).

وبحكم طبيعة عمل الباحث في مجال العمل الطبي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، فإن المؤسسات الأمنية لا تزال تفتقر بشكل عام إلى وجود وحدات للدعم النفسي والاجتماعي متخصصة في دراسة المشاكل التي يعاني منها منتسبو المؤسسة العسكرية بشكل عام والمؤسسة الشرطية بشكل خاص، وهي موضوع الدراسة، مما أدى إلى ظهور العديد من المشكلات التي يعاني منها بعض الأفراد العاملين في المجال الأمني جراء الضغوطات النفسية الحادة التي يتعرضون لها، والتي تقود إلى حالة من الإحباط الشديد وانهيار دافعيته الداخلية، فتنشأ الأمراض النفسية والاجتماعية والعصبية، الأمر الذي ينعكس سلباً على أدائه وأداء المؤسسة لشرطية، نتيجة عدم توفر خدمات نفسية واجتماعية تعالج هذه المشكلات بشكل استباقي، والذي قد يؤدي إلى حالة عدم الاستقرار النفسي والاجتماعي والرضا الوظيفي، والنقص في عامل الثقة بالآخرين.

وبحكم تجربة الباحث في مجال الخدمات النفسية والاجتماعية يرى أن التعرف إلى دور الوحدة المقترح إنشاؤها في حل مشكلات الأفراد العاملين أو جزء من مشكلاتهم السلوكية من خلال حصولهم على النصح والإرشاد، والوقوف إلى جانبهم في اللحظات التي يكون فيها الموظف يعيش لحظات تعكر في صفوه يؤدي إلى نتائج إيجابية، ويرى أن الشرطي فرد من أفراد المجتمع، فحاله حال بقية

الأفراد تحيطه الكثير من الضغوطات والمشكلات نتيجة لظروف مهنية واجتماعية واقتصادية، وهو بالتالي يحتاج إلى من يقدم له يد المساعدة والدعم لتخطي كل العقبات التي من شأنها أن تعيق أداءه لعمله.

وانسجاما مع سياسات المؤسسة الشرطية الفلسطينية فإن هناك حاجة ملحة لاستحداث وحدة متخصصة بالدعم النفسي والاجتماعي بهدف معالجة المشكلات التي يتعرض لها الموظفون على مختلف مراتبهم، وقد أثبتت التجارب أن أفضل طريقه لمعالجه هذه المعضلة يكمن من خلال الاستعانة بالعلوم النفسية والاجتماعية.

إن عدم الاهتمام والالتفات إلى المشكلات والضغوطات التي يتعرض لها أفراد الشرطة، له من النتائج السلبية ما يتسبب في ضعف مبادرتهم، وإعاقة قدراتهم العقلية والذهنية في إنجاز الأعمال؛ والقدرة على تحمل مهام المسؤوليات وبخاصة ما يحتاج منها إلى قرارات، وتبديد وقت العمل وعدم استثماره في إنجاز الأعمال بالسرعة والدقة المطلوبتين لعدم انتظام العاملين بالدوام الرسمي، وقلة تركيزهم إضافة إلى هدر الإمكانات المادية المتاحة وعدم الاستفادة منها بشكل جيد في تنفيذ المهام الموكلة للعاملين، وسوء العلاقة بين الزملاء وصولاً إلى إحداث أثر سلبي بين رجل الشرطة والمواطن. ومن هذا المنطلق فإن الباحث يسعى من خلال هذه الدراسة التعرف إلى أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، من خلال التعرف إلى احتياجات منتسبي الشرطة لتلبية حاجاتهم النفسية والاجتماعية وتحقيق التوازن السلوكي لديهم، والمساهمة في حل المشاكل التي تواجههم من أجل الحصول على موارد بشرية لتحقيق التنمية المستدامة وتذليل الصعوبات التي تواجه كافة العاملين والمرضى والمستفيدين قبل تفاقم المشكلة.

## 2.1 مشكلة الدراسة

نظراً لما يعانيه منتسبي الشرطة من ضغوط العمل المتواصل وما يتعرضون له من مشاكل اجتماعية سواء في داخل العمل أو خارجة، وبحكم تجربة الباحث في مجال الخدمات الطبية والاجتماعية وتواصله المباشر مع منتسبي المؤسسة الشرطية ممن يتعرضون إلى مشاكل صحية، أصبح من الضروري تقديم مقترح حول أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة بهدف مساعدة منتسبي الشرطة بعامة والمرضى منهم بخاصة، أو من يتعرضون لحوادث في مجال عملهم جراء الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتعرضون لها بشكل يومي. وقد صيغت مشكلة الدراسة على النحو الآتي:

**ما أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطة من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟**

## 3.1 مبرِّرات الدراسة

تعد رعاية منتسبي الأجهزة الأمنية بعامة ومنتسبي جهاز الشرطة بخاصة مهمة أساسية لاستمرار ديمومة العمل الأمني، بالذات وأن منتسبي أجهزة الأمن والشرطة يتعرضون إلى كثير من الضغوط المهنية بسبب طبيعة المهام التي يقوم بها، مما يتطلب ذلك ضرورة الاهتمام بهم لمعالجة تلك الضغوط، وهذا يتطلب من المؤسسة الشرطية تقديم الرعاية النفسية والاجتماعية والصحية لمنتسبيها، المر الذي ينعكس بشكل إيجابي على الكثير من المخرجات الوظيفية لديهم، ومن أهمها: الرضا الوظيفي، وتحسن الأداء، وزيادة الإنتاجية، والارتقاء بالقيم المهنية، والرضا عن الحياة، ثم الانتماء للمجتمع والوطن والأمة (عثمان، 2011).

ومن خلال تجربة الباحث في مجال الخدمات الطبية والاجتماعية بالمؤسسة الشرطية، فقد لاحظ أن هناك عدد من منتسبي المؤسسة الشرطية يحاولون الحصول على تقارير طبية تفيد بعدم قدرتهم على متابعه أعمالهم، أو بهدف الحصول على إجازات مرضية نتيجة للضغوط النفسية التي يعانون منها بسبب ضغوط العمل، والمشاكل الاجتماعية والاقتصادية التي تواجههم، وتجعل البعض منهم شريدي الذهن أثناء تنفيذهم لعملهم بسبب عدم قدرتهم على تحمل مسؤولياتهم، والإيفاء بالتزاماتهم على صعيد العمل والصعيد الاجتماعي والمالي، وهذا ينعكس سلباً على دافعيتهم ومعنوياتهم، ويؤدي إلى حدوث العديد من الاضطرابات النفسية الناتجة عن الضغط النفسي المتمثل بالعصبية والقلق والتوتر وتقلب المزاج، إضافة إلى العنف، والاكتئاب، والذي يتحول مع مرور الوقت إلى أمراض عضوية مثل الارتفاع في ضغط الدم والسكر والسكتة القلبية والدماغية. إن عدم اخذ ضغوطات العمل وما يصاحب ذلك من توتر دون معالجة أو الحد من هذه المشكلات سينعكس سلباً على أداء أفراد المؤسسة الشرطية، لذا اقتضت الحاجة إلى تطوير استراتيجية من خلال استحداث وحدة للدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.

ومن مبررات الدراسة حداثة موضوعها في العالم العربي –على حد علم الباحث– خصوصاً فيما يتعلق بطبيعة العمل في المؤسسة الشرطية التي تحتاج إلى إنسان مؤهل علمياً ونفسياً وصحياً وجسدياً ومدرب تدريباً جيداً للتعامل مع كل الظروف المحيطة بمختلف أشكالها، فالاهتمام بالعنصر البشري في كافة المجتمعات بعامة وفي المؤسسة الشرطية بخاصة أحد المحاور الرئيسة التي يتم تناولها على صعيد الاجتماعات واللقاءات والمؤتمرات الدولية.

## 4.1 أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدّراسة من أهمية وجود الإنسان الذي خلقه الله تعالى، وميزه عن سائر مخلوقاته بالعلم والمعرفة، وزوده بالطاقات، والقدرات الروحية والبدنية والعقلية، فالضغوط المختلفة التي يتعرض لها منتسبو جهاز الشرطة وما لها من آثار سلبية على الوضع الاجتماعي والنفسي والصحي عندهم، بشكل قد ينعكس على أدائهم الوظيفي بعامة وعلى المؤسسة الشرطية بخاصة. ويمكن استعراض الأهمية النظرية والتطبيقية للدراسة على النحو الآتي:

1. **الأهمية النظرية:**

1. تسهم هذه الدراسة في توضيح مفهوم وحدة الدعم النفسي، وأهميتها، ومبادئها، والحاجة إلى إنشائها في المؤسسة الشرطية.
2. تسهم الدراسة في توضيح الأسباب التي تقف وراء انخفاض مستوى الأداء المؤسسي.
3. تضيف هذه الدراسة مرجعاً للباحثين في موضوع الدعم النفسي والاجتماعي خصوصاً ما يتعلق في معالجة الإشكاليات التي يعاني منها منتسبو المؤسسات الشرطية والأمنية، بسبب ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع إنشاء وحدة للدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسات الشرطية والأمنية في حدود علم الباحث محلياً وعربياً.
4. تبعاً للأهمية العلمية والعملية لموضوع الدراسة، فإنها ستثري المكتبة العربية في هذا الميدان التي بحاجة إلى روافد ثقافية في هذا المجال.

## 2. الأهمية التطبيقية:

1. تجرى الدراسة على فئة مهمة في المؤسسة الشرطية، وهم ضباط مرتبات الشرطة على مختلف رتبهم وتخصصاتهم التي لها دور كبير في الحد من الإشكاليات التي تعترض أفراد الشرطة والمساهمة في معالجتها.
2. وجود خصوصية لمنتسبي المؤسسة الشرطية التي تتطلب العمل الجاد على حل كافة المشكلات التي تعترض عملهم قبل أن تتفاقم وتتحول إلى مشكلة صحية واجتماعية ونفسية كبيرة.
3. في ضوء ما ستسفر عنه نتائج هذه الدراسة، وما ستخرج به من توصيات يمكن إفادة منتسبي المؤسسة الشرطية على مختلف رتبهم وتخصصاتهم، في رسم السياسات ووضع الخطط الإستراتيجية، وتصميم البرامج الإرشادية التي تهتم بالجوانب النفسية والاجتماعية والصحية لمنتسبي المؤسسة الشرطية.
4. بيان الدور الذي تلعبه وحدة الدعم النفسي والاجتماعي على المستوى الشخصي والمعنوي في تحقيق النجاح والوصول إلى الأهداف المرجوة، والتحكم بالسلوك البشري في مواقف الحياة المختلفة من خلال النتائج والتوصيات والإفادة من المقترحات.
5. تعدّ هذه الدّراسة استكمالاً للمؤتمرات والندوات والدورات التدريبية في مجال الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية التي تهتم بالعنصر البشري باعتباره الأساس في تحقيق التنمية المستدامة.
6. ندرة الدراسات التي تناولت أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطة، وما لها من إضافة علمية في مجال الخدمة النفسية والاجتماعية.

## 5.1 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

ضمن مفهوم أن الإنسان أغلى ما نملك، ومفهوم التطوير المهني المستدام لسد الاحتياجات المستقبلية وتقديم أفضل الخدمات على مختلف المستويات، وانسجاماً مع التطورات ومواكبة المستجدات الحديثة اللازمة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الشرطية، وسعيها لتحسين الخدمات الاجتماعية والنفسية والصحية المقدمة لمنتسبيها من خلال استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، وعليه تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة.
2. التعرف إلى مؤشرات أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟
3. التعرف إلى المعوقات التي تحول دون استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة.
4. التعرف إلى الفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة وفقاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية، والرتبة.

## 6.1 أسئلة الدراسة

تهدف الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟
2. ما مؤشرات أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟
3. ما المعوقات التي تحول دون استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟
4. هل هناك فروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة وفقاً لمتغيرات الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية، والرتبة؟

## 7.1 فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة إلى التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الجنس.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير التخصص.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متغير العمر وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة.

## 8.1 حدود الدراسة

تشتمل الدّراسة على الحدود الآتية:

**الحدود الموضوعية:** يتحدد موضوع الدراسة بمعرفة أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية الفلسطينية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة.

**الحدود البشرية:** منتسبو المؤسسة الشرطية على مختلف مرتباتهم في جميع المحافظات الشمالية من ضباط الشرطة من رتبة ملازم، ملازم أول، نقيب، رائد، مقدم، عقيد، حيث تم اختيارهم كونهم الأقدر على الإجابة عن موضوع الدراسة بشكل مهني ومنطقي بما يخدم أهداف الدراسة، وكونهم يمثلون الشريحة الأكبر في المؤسسة الشرطية.

**الحدود المكانية:** جميع مرتبات الشرطة في المحافظات الشمالية وهي (القدس، الخليل، بيت لحم، أريحا، رام الله، سلفيت، نابلس، قلقيلية، طولكرم، طوباس، جنين).

**الحدود الزمنية:** العام 2017/2016.

## 9.1 هيكلية الدراسة

تشتمل الدراسة على خمسة فصول وهي مقسمة كما يلي:

**الفصل الأول:** يعرض خلفية الدراسة وتشمل مقدمة الدراسة، ومشكلتها، ومبرراتها، وأهميتها، وأهدافها وأسئلتها، وفرضياتها، وحدودها، وتفصيل هيكليتها.

**الفصل الثاني:** يتضمن الإطار النظري، والدراسات السابقة.

**الفصل الثالث:** يتطرق إلى منهج الدراسة، وأدواتها، والمجتمع الذي أجريت عليه الدراسة وعينة الدراسة وخصائصها، وإجراءات التحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها، ويبين أيضاً التحليل الإحصائي لخصائص العينة.

**الفصل الرابع:** يعرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم الحصول عليها من المبحوثين، ثم عرض تلك النتائج، والإجابة على أسئلة الدراسة، والتحقق من صحة الفرضيات.

**الفصل الخامس:** يتضمن ملخصاً لمناقشة نتائج الأسئلة، والفرضيات، والاستنتاجات، والتوصيات التي بنيت عليها نتائج الدراسة والملاحق.

# الفصل الثاني

# الإطار النظري والدراسات السابقة

## 1.2 الإطار النظري

### 1.1.2 مقدمة

تلعب وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية دوراً مهماً وفعالاً، إذ تسهم في حل كثير من المشكلات الناتجة عن العمل الشرطي، وبعض من الأمور التي تستدعي تفهم وجهات نظر رجال الشرطة، واحتواء الخلافات فيما بينهم بطريقة إنسانية، وتسهم هذه الوحدة في إيجاد حلٍ لها، وفي وضع خطة حل يرضي العاملين في المراكز الشرطية (عبدالله، 2009).

ويمكن بيان أهمية هذه الوحدة من خلال الدور الذي تقوم به في مراكز الشرطة، فهي تؤدي دور الوسيط الذي يملك الخبرة العملية والعلمية الكافية، والقادر على تفهم المشكلات الناتجة عن ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الشرطة بحيادية تامة، والوقت نفسه يمتلك الخبرة والحنكة وحسن التعامل مع الآخرين.

لا شك أن الوحدات النفسية والاجتماعية في مراكز الشرطة لها أهمية كبيرة الأثر وذات مغزى وهدف كبيرين، حيث إن وجود هذه الوحدات يساعد في حل المشكلات وتقدير المواقف، وحسن التدخل قبل

تفاقمهما، وقبل أن تؤول إلى ما لا تحمد عقباه على مركز الشرطة ورجاله ككل، وللتحقق من أعمال هذه الأهمية ومن آليات عمل مراكز الشرطة، يتناول الباحث مجموعة من المواضيع التي توضح هذه الأمور، وذلك كالآتي.

## 2.1.2 المشكلات النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها منتسبي المؤسسة الشرطية

أشارت العديد من الدراسات العربية، والتي استند إليها الباحث في إعداد المادة التي تتعلق بالضغوط والمشكلات النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها رجل الشرطة، إلى أنّ هذه المشكلات والضغوط عادةً ما تكون مشتركة بين منتسبي الأجهزة الأمنية بعامة ومنتسبي الشرطة بخاصة، ومن هذه الدراسات (العمر، 2006؛ عثمان، 2011؛ آل شافي، 2011؛ خربوش، 2011؛ الرميح، 2011).

وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة نستنتج بأن رجل الشرطة يتعرض لانفعالات وضغوط نفسية شديدة؛ لأن عليه طوال الوقت التركيز والانتباه والاستنفار للحالات الطارئة التي يتطلبها عمله والاحتمال لتعرضه للعدوان، ونستنتج أيضاً بأن العمل بالشرطة يحوّل رجل الشرطة في الغالب إلى الصورة النمطية التي تتسم بالقسوة والعنف والغلظة، وتتعرض شخصية رجل الشرطة للتغيير بعد ممارسته للعمل، لأنّ مهنة الشرطة شأنها شأن أي مهنة لها أثر في تطبيع الشخصية بطابع خاص.

لذا يُنظر إلى الضغوط النفسية على أنها ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية، يخبرها الإنسان في مواقف وأوقات مختلفة تتطلب منه توافقا أو إعادة توافق مع البيئة، شأنها في ذلك شأن الظواهر النفسية الأخرى، كالقلق، والإحباط. وتتعدد وجهات نظر الباحثين في تعريفهم للضغوط النفسية، فبعضهم يشير إلى الضغط النفسي على أنه مثير في البيئة: "أفكار أو أحداث أو مواقف مزعجة"، وبعضهم الآخر يشير إليه على أنه استجابة الفرد لتلك الأفكار أو الأحداث أو المواقف المزعجة، والفريق الثالث يشير إليه على أنه عدم المساواة بين المطالب المدركة والموارد الشخصية (عبد الحميد، 2009).

إنّ عالمنا المعاصر يشهد ثورة من المعلومات ليس لها مثيل، تحولت معها الكرة الأرضية إلى "قرية عالمية"، وما كان ذلك التطور ليحدث لولا حركة التقدم العلمي، والاكتشافات التكنولوجية الحديثة التي لعبت دوراً كبيراً في تحقيق الرفاهية للبشرية قاطبة، بيد أن الإنسان سرعان ما دفع ضريبة هذا التقدم، إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة، وأخذت حياتنا اليومية تتعقد، وإيقاع الزمن يسرع كثيراً عن ذي قبل، وبدأنا نسمع عن أمراض عديدة بدأت في الظهور في هذا العصر، وتعرف "بالأمراض المدنية" التي ما فتئت تهدد وتفتك بصحة الإنسان النفسجسمية. وأصبحت الضغوط النفسية أو ضغوط العمل سمة من سمات هذا العصر، في حين يعتبرها البعض "مرض القرن العشرين" (العتيبي، 1997).

وقد أشار الباحثون إلى أن الضغوط من مظاهر الحياة الإنسانية، يخبرها الإنسان في أوقات مختلفة، فتأتي على جميع الأشكال، وتؤثر على الأشخاص في جميع الأعمار، وعلى جميع مناحي الحياة. ولا يوجد معايير ومقاييس خارجية يمكن تطبيقها للتنبؤ بالدرجة لدى الأشخاص. فدرجة الضغوطات في حياتنا تعتمد بشكل كبير على العوامل الفردية، مثل: الصحة البدنية، علاقتنا مع الآخرين، عدد المهمات والمسؤوليات التي نتحملها، ومدى اعتماد الآخرين علينا وتوقعاتهم منا، ومدى دعم الآخرين لنا، وعدد الصدمات والتغيرات التي حدثت مؤخراً في حياتنا (حجازي، 2011).

وقد عرّف فرحات (2006) الضغط في المصطلح النفسي على أنه: "تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد، وهو ينجم عن عوامل تنشأ من البيئة المحيطة كالقلق، والغضب، والاكتئاب، سواء كانت هذه البيئة عائلية أو اجتماعية عامه، والأفكار السلبية التي توجد لدى الفرد عند تعرضه لأي أمر من الأمور المثيرة للضغط، والاستجابة البدنية الصادرة عن الفرد حيال ما يواجهه من مثيرات ضاغطة".

ويرى الباحث وبحكم تجربته ومعايشته للمشكلات التي يعاني منها أفراد الشرطة بحكم قيامة بجولات تفقدية لأفراد الشرطة في أماكن عملهم بأن شخصية رجال الشرطة ليست نموذجاً موحداً، فمن يعمل بوحدات مثل المرور أو السجلات المدنية أو استخراج الجوازات يختلف كثيراً عمن يعمل بوحدات مكافحة الشغب والسجون أو ملاحقة محترفي الإجرام، وإن النسبة التي يصاب بها رجل الشرطة بالأمراض الجسمية وتكون نفسية المنشأ، مثل ضغط الدم وقرحة المعدة والسكري أعلى في المعدل العام من غيرهم من أفراد المجتمع؛ لذلك كان من المهم أن يتم اختيار رجال الشرطة بعناية بالغة من حيث لياقتهم البدنية وشخصياتهم النفسية عند الالتحاق بالخدمة الشرطية.

وإنّ تزايد متطلبات الحياة الحديثة، وما يتسم به العصر الذي نعيشه الآن من سباق محموم بين البشر، وانتشار الصراعات السياسية، والمشكلات الاقتصادية وشيوع المادية، وعدم الاهتمام بالجوانب الوجدانية، وإهمال العلاقات الشخصية والإسراف في الفردية، وتدهور القيم، يجعل الفرد في نضال مستمر مع ظروف الحياة الصعبة التي يعيشها. ولا يعد عصرنا هذا عصر القلق فحسب، بل عصر القلق والضغط النفسي. ويجد الفرد الذي يتعرض لخبرات قاسية وضغط مستمر ناجم عن ظروف الحياة الصعبة نفسه في صراع قاس مع هذا الواقع، بغية الوصول إلى التكيف السوي مع بيئته ومتطلباته، التي قد تفوق أحيانا قدراته. وفي حال فشله في عملية التكيف هذه، تنشأ لديه الأزمات النفسية، فيصيب شخصيته الاضطراب. فمن منا لا يجد نفسه مثقلا بالضغوطات التي تحيط به من كل مكان؟ (الحجار وآخرون، 2007).

### 3.1.2 الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهها منتسبو المؤسسة الشرطية

يعد منتسبو الشرطة الواجهة بالنسبة للجمهور الذي يتلقى منهم الخدمة في المناشط الحياتية، إذ تنصّب مهامهم المتعددة في الحيلولة دون وقوع الجريمة، فضلاً عن تنظيم المرور والمساعدة في حالات

الطوارئ والبحث عن ضحايا الحوادث، وتولى مهام الحراسة والأمن في المطارات والسفارات والمنشآت وكل أنواع الجريمة. ومع تقدم تقنية الاتصال ظهرت الجرائم الإلكترونية الأمر الذي يتطلب من أفراد الشرطة من ضبط مخالفي ومجرمي هذه الجرائم، لهذا أصبح الشرطي يعاني كثير من المتاعب نتيجة تعددية المهام المنوطة به، ومن أمثلة هذه المتاعب التعرض للإحباط، حيث إنه يبذل جهداً كبيراً في القبض على المتهم، ثم تتم تبرئته نتيجة نقص الأدلة أو براعة المحامين في إيجاد الثغرات، ثم الإفراج عنه (عثمان، 2011).

وكذلك يسعى الشرطي للقبض على المجرمين، ورغم ذلك يجد أن معدلات الجريمة في تزايد الأمر الذي يجعله يتعرض للإحباط النفسي. وفي هذا يرى طالب (2002) أن الجريمة طبيعية وهي جزء من المجتمع، وهي ظاهرة عالمية توجد في كل المجتمعات البشرية، ولا يمكن لأي مجتمع من المجتمعات أن يخلو منها.

ومن المتاعب والمخاطر التي يتعرض إليها الشرطي شخصياً في حياته المهنية مثل ملاحقة المجرمين ومكافحة الحرائق والمساعدة في إخلاء السكان من مناطق الحريق أو الكوارث الطبيعية. والصورة الذهنية التي يرسمها أفراد المجتمع عادة ما تتداخل المبالغات والتحيزات السلبية، مما يزيد من الضغوط النفسية عليه، وغالبا يعيش داخل غرف زجاجية بحيث تكون كل تصرفاته وأعماله محسوبة عليه، وأنه تحت المراقبة المستمرة، سواء من الجمهور أو الرؤساء ما ينعكس عليه سلبياً أيضاً في حياته، وهذا يضاف إلى قائمة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الشرطي (أحمد، 2003).

ولهذه الضغوط العديد من المصادر، فمثلاً الضغوط التي يتعرض لها العاملون في السجون تتمثل في الخوف من الأمراض المعدية، وعدم التقدير الاجتماعي، والضغوط نتيجة العمل داخل السجن، وضعف الإمكانيات المادية والبشرية، وضبابية التعليمات وكثرة التعاميم، وقلة الدورات التخصصية،

ورتابة العمل في السجون والإحساس بالملل، وضعف الحوافز المادية والمالية، والخوف على المستقبل الوظيفي (طالب، 2002).

يتضح من هذه المصادر أن الضغوط النفسية التي يتعرض لها منتسبو الشرطة أنها جزء مما يتعرض له رجل الأمن بصورة عامة، إذ توجد العديد من هذه المصادر، ومنها ضغوط عبء المهنة، ونقص الدافعية، وصعوبات إدارة الوقت، ونقص التأييد الأسري، والأخطار والكوارث، والنقص والتفكك الأسري، والنبذ وعدم الاهتمام، والتنافس، والعدوان، والسيطرة والقسر والمنع، والخداع والدونية (أحمد، 2003).

وتوجد كذلك مصادر للضغوط النفسية والاجتماعية ناتجة عن المشكلات الوظيفية، منها عدم كفاءة الموظفين، وساعات العمل الطويلة، والمكانة والأجر والترقية، وعدم الاستقرار، وفقدان الأمن، وغموض الدور وصراعه، وفشل التوقعات العالية غير الواقعية للذات، وضعف القدرة على التأثير في صنع القرار، والمواجهات المتكررة مع الرؤساء، وفقدان التأييد من الزملاء، وكثرة العمل وضغوط الوقت، والرتابة والإحساس بالملل، والانشغال في مناقشات وجدالات غير ضرورية، وغموض مهام العمل، والتعامل مع العملاء، وتضاؤل فرص التدريب، وعدم القدرة على تقديم المساعدة أو التصرف بفاعلية، والتوحد العاطفي مع العملاء (عثمان، 2011).

### 4.1.2 الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهها منتسبو الأجهزة الأمنية

عادة ما يرتبط الحديث العام عن منتسبي الأجهزة الأمنية، بمفردات ومعانٍ ترمز للقوة والبأس، ووصفهم بمهنيين أقوياء البنية والشخصية دائما، بل نادراً ما يعانون أو يشتكون. لكن واقع الأمر يقول غير ذلك، إذ يكشف عن مهنة أقل ما يمكن أن نصفها به، هو أنها مدرة للضغط والإجهاد والتوتر، وتصنف بالمهنة الأكثر إجهادا، بعد مهنة مراقبي الحركة الجوية. كما يكشف ذلك الواقع، عن تجارب

أفراد غالبا ما تختزل حياتهم في أرقام مهنية، لكنها تخفي وراءها تجارب أشخاص حياتهم على المحك، تملأها الكثير من الانتظارات والمعاناة الصامتة (خربوش، 2011).

ومع ذلك يُطلب منهم عدم التأفف أو إظهار أي نوع من أنواع الضعف، حتى أن العديد من منتسبي الأجهزة الأمنية والشرطية في أنحاء مختلفة من العالم كانوا يعتبرون حتى زمن قريب أن طلب المشورة أو زيارة أخصائي نفساني نوعا من الضعف. وقد أثبتت إحدى الدراسات التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية، أن نسبة كبيرة من رجال الأمن المنتحرين، لم يسبق لهم أن طلبوا المشورة (آل شافي، 2011).

وبالرغم من وجود ضغوط مهنية مشتركة بين مختلف أشكال الأجهزة الأمنية والشرطية، والتي قد تحدث أثاراً نفسية مماثلة، إلا أن الحديث عن طبيعة الممارسة المهنية لهذه الأجهزة وتأثيرها على نفسية المهني والشرطي، لا يجب أن يكون عاماً بما يفيد التعميم؛ لذلك وجب علينا أن نعدد مجموعة من العوامل المتحكمة في حجم هذه التأثيرات النفسية السلبية التي تظهر بشكل متباين على مستوى تأثر أفراد الشرطة، ومن هذه العوامل (عثمان، 2011):

1. الاختلاف بين أقسام وتشكيلات الأجهزة الأمنية والشرطية، إذ لا نستطيع الحديث عن نفس الضغوط المهنية لدى الشرطة، والدفاع المدني، والدرك، والمخابرات.
2. الاختلاف بين الممارسة المهنية للأجهزة الأمنية بصورة عامة بالإدارة أي المهام المكتبية، والممارسة المهنية في علاقة بالجمهور، في الشارع العام، أو الأزقة، والأحياء الهامشية.
3. اختلاف حجم وطبيعة الضغوط بين الممارسة المهنية الليلية مقارنة بمداومة النهار، مع ما تعنيه الأولى من إجهاد نفسي وجسدي وعوامل خطورة أكثر. خاصة إذا علمنا العلاقة بين مستويات الإجهاد في الليل والنهار واختلاف إفراز هرمون اختلال التوازن الكيميائي "الكورتيزول"، أو "هرمون التوتر" كما يحلو للمختصين تسميته.

4. اختلاف طبيعة العمل الأمني بين القرى والبوادي من جهة، والمدن الكبرى ذات التجمعات البشرية الكثيفة، وما تحتويه من عصابات مخدرات وجريمة منظمة، ومدن صفيح وأحزمة فقر منتجة للإقصاء الاجتماعي وكافة أشكال المشكلات الاجتماعية.
5. اختلاف الإمكانيات المتاحة للمهن الأمنية والشرطية التي تختلف من جهاز لآخر، ومن مكان لآخر، ومن بلد لآخر، والتي تبقى في الغالب غير كافية لتحقيق أداء مهني من شأنه أن لا يخلف آثاراً جانبية على أصحابه. بما فيها طبيعة خدمات الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية المقدمة لهم ولذويهم مما يؤدي إلى تأثر شديد بالضغوط المهنية، وينتج بدوره انخفاض على مستوى كفاءة المهنيين.
6. اختلاف طبيعة الحوادث أو المهمات الموجبة لتدخل مهني الأجهزة الأمنية والشرطية بين: حوادث الأداء اليومي: مطاردات، حوادث مرور، عنف فردي، التحقيق في جرائم... وحوادث الحالات الطارئة من قبيل: الكوارث الطبيعية، تفجيرات إرهابية، حوادث جوية، حروب.
7. اختلاف مستوى تحضير المنتسبين للأجهزة الأمنية والشرطية على المستوى النفسي، واختلاف مستوى تدريبهم أيضاً في مجالات المهارات الشخصية والاجتماعية من قبيل: طرق حل المشكلات والنزاعات، إدارة الضغوط والأزمات، إدارة الإجهاد والتوتر، التواصل مع ما يشمل من تقنيات: طرق التعامل مع الجمهور فرادى وجماعات، تقنيات الاستماع وطرق مقابلة الضحايا، كيفية إيصال الأخبار السيئة.

كذلك توجد عدّة عوامل شخصية تؤثر على نفسية الشرطي بصورة خاصة، ورجل الأمن بصورة عامة، يجملها خربوش (2011) فيما يلي:

1. **العوامل الشخصية:** مستوى الدافعية الذاتية، سمات الشخصية، ضعف التكوين، درجة مقاومة الإجهاد، مشاكل أسرية سواء مع الشريك أو الأبناء.

2. **العوامل المهنية:** انعدام الأمن الشخصي، التعرض المستمر للتهديد، إطلاق نار، عدم الارتياح في المنصب، عدم تشجيع وتقدير الإدارة، عبء العمل، رواتب هزيلة، التحقيقات والمأموريات المطولة.
3. **العوامل التنظيمية:** مهام صعبة، مسؤولية غير مألوفة، القيود الإدارية المفرطة، عدم كفاية التواصل مع الإدارة خاصة الرؤساء المباشرين، صعوبات الاندماج في الفريق، نقل إلى وظيفة أخرى، نقل إلى مكان غير مرغوب فيه، بطء النظام القضائي، مجرمين طلقاء، شكاوى المواطنين ضد رجال الشرطة.
4. **العوامل المرتبطة بالحوادث الطارئة:** حوادث صادمة تنتج التدمير الشديد، التفجيرات أو السيارات المفخخة، عمليات إرهابية، فوضى شاملة، جثث وجرحى، نداءات فوق العادة للإنقاذ أو المساعدة، تهديد الحياة الشخصية، مقتل زميل أثناء أداء الواجب.

وإجمالا إن كل حالة معاناة لدى منتسبي الأجهزة الأمنية والشرطية، سواء أكانت ناتجة عن حالات إجهاد أم توتر ناتج عن ضغط مهني، أم صدمة ناتجة عن حادث أو كارثة، تكتسب بعداً نفسياً واجتماعياً لدى الشرطيّ، من شأنه أن يحدث ضرراً نفسياً يظهر على شكل اضطراب نفسي، يتخذ في الغالب لدى رجال الشرطية ثلاثة أشكال، هي: الضغط أو الإجهاد والاحتراق النفسي ثم اضطرابات أو توتر ما بعد الصدمة النفسية.

وهناك من يعبر عن الأنواع الثلاثة بمصطلح الضغط بصفة عامة، لكن بتفريق بين الضغط اليومي والضغط المتراكم أو الإرهاق، ثم الضغط الناتج عن أحداث مؤلمة أو صدمات. وسوف نتطرق لكل من هذه الأنواع وطرق التعامل معها، وهي:

1. **الضغط أو الإجهاد:** هو عبارة عن تغير داخلي أو خارجي يطرأ على حياة المهني، بحيث يتجاوز حدود قدرات التكيف لديه، مما يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة، ويظهر الإجهاد بحالة

إعياء بدني أو إرهاق نتيجة لضغوط نفسية شخصية أو أسرية أو مهنية، والتي يمكن أن تؤثر على فعاليته وقدرته على أداء مهمته كما ينبغي. وفي حالة استمرار الضغط النفسي لمدة طويلة، يفقد الجسم قدرته على التحمل مما ينتج عنه ظهور أعراض نفسية – جسدية، وهذا ما يفسر لماذا يصبح الشخص الذي يعاني من ضغط مهني أكثر عرضة للإصابة بأمراض مختلفة، فيدخل مرحلة الإنهاك حيث تتدنى المقاومة للضغوط إلى حد بعيد، مما يؤدي به في النهاية إلى الاحتراق النفسي (عثمان، 2011).

أما ما يفسر اختلاف القدرة على تحمل الضغوط من مهني لآخر، فهو ما يسميه عادة بـ"طاقة التكيف" أو" تحمل الضغط"، والذي يرتبط بسمات شخصية من قبيل نمط الشخصية (التفاؤل)، الدافعية، الثقة بالنفس، تقدير الذات، أو بسمات خارجية من قبيل دعم وتقدير واستقرار المحيط الأسري أو المهني، وعادة يكون لدى المهنيين الذين يظهرون قدر كاف من المرونة و المهنية العالية، والقدرة على التعاون مع الآخرين، قدرة كبيرة في التعامل مع الضغوط (عبد الحليم، 2006).

2. **الاحتراق النفسي:** هو عبارة عن ظاهرة نفسية تحدث لدى المهنيين عندما يصل الضغط النفسي لأقصى درجاته، مما ينتج شعورا بفقدان الطاقة أو الدافعية للعمل. نتيجة لعدم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه.

ويعرف الاحتراق النفسي على أنه حالة عاطفية تنتج عن التعرض المستمر للضغوط، وتتصف بالإرهاق الجسمي الذي يظهر من خلال أعراض التعب، وفقدان الشهية، والأرق، وأمراض عضوية دون سبب ظاهر، كما تتصف بالإرهاق الانفعالي عندما يظهر المهني شعوراً متكرراً بالاستثارة والغضب دون سبب محدد، أو مشاعر الاكتئاب واليأس ونفاذ الصبر. أو بالإرهاق النفسي من خلال التعبير عن عدم الرضى عن النفس أو عن المهنة، وحتى عن الحياة بصفة عامة (جمعة، 2004).

ومن المعروف أن السبب الرئيسي للاحتراق النفسي هو العامل الخارجي، خاصة بيئة العمل من خلال ممارستها للضغوط لفترة طويلة دون تواجد عوامل للتخفيف أو للمقاومة. وهذا يعنى أن مواجهة الاحتراق النفسي تتم أساسا، من خلال التحكم في بيئة العمل وما فيها من أعباء وضغوط تفرضها البيروقراطية الإدارية، وضعف التواصل، ونقص المكافآت والحوافز (عثمان، 2011).

وتبقى الإشارة إلى أن العديد من أعراض الاحتراق النفسي قد تحدث أيضاً بالارتباط مع الضغط أو الإجهاد، إلا أن مؤشر الوقت هو الفارق. فإذا كان الضغط يولد استجابات وردود أفعال تتسم بالسرعة، فإن ردود الفعل على الاحتراق لا تحدث إلا على مدى فترات طويلة زمنيا. إن الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية أو المرحلة المأساوية الأخيرة للضغوط النفسية، نتيجة استجابة المهني للمشاكل البدنية أو النفسية المتراكمة والمتلاحقة خلال مشواره المهني، هذا التداخل والخلط ما بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي، جعلنا نفرق بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي، بموجب الخصائص الآتية:

1. الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها، وازدياد حجم العمل، والظروف والأحوال التي تنطوي على بعض المخاطر.
2. الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى المهنيين الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية، أو بتمثلات حالمة عن المهنة، سرعان ما يغيرونها عند الاصطدام بالواقع.
3. هناك صلة وثيقة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي إلى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها.
4. الصدمة النفسية: تنتج لدى المهنيين المنتسبين للأجهزة الأمنية والشرطية عند مواجهة مواقف خطيرة كادت أن تؤدي بحياتهم أو بحياة زملائهم، أو أودت بحياة زميل أو مواطنين، كحالات: الحوادث الإرهابية، جرائم القتل، حوادث المرور، الكوارث الطبيعية، التحقيق في حوادث مرورية

فظيعة، أو حالات وفيات أطفال أو تعرضهم لاعتداءات جنسية (خربوش، 2011؛ عثمان، 2011).

## 5.1.2 الحاجات الأساسية لمنتسبي الشرطة

### 1.5.1.2 حاجة الأمن:

الأمن من أهم الحاجات النفسية والاجتماعية للمواطن، وذلك بعد الحاجات الفسيولوجية، والأمن حاجة سياسية واقتصادية للوطن، والاستقرار الأمني ضروري لتحقيق التنمية الشاملة للمواطن والوطن، والأمن النفسي هو الطمأنينة النفسية والانفعالية. وهو الأمن الشخصي أو أمن كل فرد على حدا. فالشخص الآمن نفسياً هو الذي يشعر أن حاجاته مشبعة، وأن مطالب نموه محققة.

ويقصد بالأمن عدم تهديد حياة الفرد من الأخطار الخارجية أو الداخلية على حد سواء، وحاجات الأمن تظهر للراشدين في الحصول على وظيفة ثابتة، ودخل يساعد على إشباع حاجاته والحاجة للأمن تدفع الفرد على الاستقرار العاطفي ما يتيح له أن ينجز وينجح في عمله (الدسوقي، 1998).

ومن مهام الدولة حفظ الأمن والنظام، وتأمين الخدمات الاجتماعية للمواطنين، وتأمين المرافق العامة والأمن للأفراد والجماعات في حاضرها ومستقبلها، وتقوم الحكومات والنظم والدساتير والقوانين والمعاهدات والمواثيق لكفالة أمن البلاد والعباد. والأمن النفسي هو الدعامة الأساسية للأمن القومي والعربي والعالمي (العمر، 2006).

ويطلق على الأمن النفسي الأمن الشخصي أيضاً، والأمن النفسي من المفاهيم الأساسية في علم الصحة النفسية. ويرتبط الأمن النفسي والأمن الاجتماعي والصحة النفسية ارتباطاً موجباً. ويعبر الأمن النفسي عن الطمأنينة النفسية والانفعالية. والشخص الآمن نفسياً هو الذي يشعر أن حاجاته مشبعة، وأن مطالب نموه محققة. وأن المقومات الأساسية غير معرضة للخطر، والإنسان الآمن نفسياً يكون

حالة توازن أو توافق أمني، والحاجة إلى الأمن هي محرك الفرد لتحقيق أمنه، وترتبط ارتباطاً وثيقاً بغريزة المحافظة على البقاء، وتتضمن الحاجة إلى الأمن إلى شعور الفرد بأنه يعيش في بيئة صديقة تكون مشبعة للحاجات، وأنّ الآخرين يحبونه ويحترمونه ويقبلونه داخل الجماعة، وأنّه مستقر وآمن أسرياً ومتوافق اجتماعياً (آل شافي، 2011).

### 2.5.1.2 حاجات الانتماء:

عندما تشبع الحاجات السابقة تأتي حاجة الانتماء، وهي انجذاب الفرد إلى فرد آخر، وأن يستمتع بالتعاون معه، ويتودد إليه، ويخلص له، ودافع الانتماء دافع اجتماعي في تكوينه، والأفراد ذوو دافع الانتماء يفضلون العمل مع الرفاق المخلصين، حتى وإن تأثر العمل تبعاً لذلك، حيث يتطور الانتماء من حالة بسيطة إلى حالة أكثر تقدماً ورقياً، وهي الولاء ثم التوحد، إذ يمكن تطوير الحاجة للانتماء إلى التوحد من خلال خدمات الرعاية الاجتماعية والصحية التي تقدمها الدولة ووزارة الداخلية لمنتسبي الشرطة والأمن، وكلما زادت هذه الرعاية، أدى ذلك إلى الانتماء للمؤسسة الأمنية ثم للمجتمع وللوطن وهذا يرتقي بهم إلى مستوى البحث عن حاجات تقدير الذات لمنتسبي الشرطة والأمن، والتي يجملها الرميح (2011) فيما يلي:

1. حاجات تقدير الذات: الحاجة للتقدير تكتسب أهمية كبيرة لأنها تؤدي إلى خلق مشاعر إيجابية نحو ذات الشرطي، وبالتالي تؤدي إلى الثقة بالنفس ما يسمح بتكوين مفهوم ذي إيجابية، وهذا بدوره يساعد منتسبي الشرطة والأمن على النجاح والتفوق والإنجاز، أما إذا فشل في إشباع حاجات التقدير، فسيؤدي به إلى الإحساس بالعجز وفقدان الذات، وقد يخلق لديه إحساساً بالاغتراب فيقل عطاؤه أو ينعدم.

2. حاجات تحقيق الذات: يجاهد الفرد دوماً لتحقيق ذاته من أجل إطلاق قواه الخلاقة الكامنة وهو يرتبط غالباً بأهداف يضعها الفرد، ويسعى للوصول إليها بشرط أن تكون تلك الأهداف متسقة مع قدرته المعرفية، وهذا الاتساق غالبا ما يساعد الفرد على النضال وصولاً من أجل تحقيق الذات.

### 3.5.1.2 حاجات الإنجاز:

ترتبط هذه الحاجات بالمعرفة والإبداع والإنجاز، فالفهم والتحليل والتركيب كلها وسائل تعينه كي يبدع ويخلق أشياءً جديدة من وقائع قديمة، وإن عدم إشباع الحاجات السابقة يؤدى إلى الآتي عدم إشباع تلك الحاجات يعوق الصحة النفسية، وتجديد وإعادة إشباعها يؤدي إلى التغلب على المرض، وتختفي هذه الحاجات بالنسبة للأسوياء من الناس، وإشباع حاجات منتسبي الأمن بصورة عامة والشرطي بصورة خاصة، عن طريق الرعاية الاجتماعية والصحية تساعدهم على التقدم والإنجاز في القطاع الأمني (التويم، 2005).

## 6.1.2 الرعاية المقدمة لمنتسبي الشرطة والأمن

يتلقى رجال الشرطة والأمن أنواعاً من الرعاية، منها الرعاية النفسية والاجتماعية والمعنوية، وذلك في سبيل تخفيف الضغوطات التي يتعرضون لها، وهي كالآتي:

1. **الرعايـة الاجتماعيـة:** عبارة عن جميع الخدمات الاجتماعية التي تقدم للشرطي ولعائلته ولكل المقربين والمحيطين به، وتكون على شكل الاشتراك في النوادي الاجتماعية والمراكز الرياضية، وإقامة المسابقات الثقافية لمنتسبي الدوائر الشرطية والأمنية والداخلية، والحصول على تخفيضات عند شراء المستلزمات اليومية، والحصول على تخفيضات في وسائل النقل، وحضور المناسبات القومية والوطنية، وتقديم قروض ميسرة من صندوق رعاية الضباط، وتقديم خدمات في المصايف،

ومنح العلاوات عند زواج الأبناء أو عند حدوث الوفاة، وتقديم الخدمات الميسرة عند شراء أرض لمنتسبي الأجهزة الأمنية كافة، وتقديم تسهيلات مالية عند شراء سيارة وتسهيلات لتعليم الأبناء، والحصول على تخفيضات في الفنادق (خربوش، 2011).

2. **الرعايـة الصـحية:** عبارة عن جميع الخدمات الصحية التي تقدم للشرطي والأمن ولعائلته وكل المقربين والمحيطين به، وتكون على شكل العلاج المجاني لمنتسبي الأمن والشرطة وعائلاتهم أثناء الخدمة وبعد التقاعد، وإجراء العمليات الجراحية داخل الوطن وخارجه، وصرف الأدوية بالمجان، وإجراء الفحوصات الطبية الدورية بالمجان (عثمان، 2011).

يتضح أن الرعاية الاجتماعية والصحية تسهم إلى حد كبير في تحفيز العاملين بالقطاعات الأمنية بحيث توفر الدعم النفسي للقيام بوجباتهم على أفضل حال.

## 7.1.2 الرعاية النفسية لمنتسبي الأجهزة الأمنية

تتحدد أهداف خدمات الرعاية الصحية النفسية للمهنيين بشكل عام، في التخفيف من وطأة الاضطراب العاطفي والوجداني الناتج عن الضغط والتوتر أو الإجهاد، أو الناتج عن الحادث الصادم. وتشمل هذه الخدمات على رعاية متعددة التخصصات تضم التكفل بما يعني إشراك المحيط المهني والطبي والنفسي والاجتماعي والأسري في عملية الرعاية (آل شافي، 2011).

ويمكننا إجمال الأهداف الخاصة للرعاية النفسية في ثلاثة مجالات أساسية كما أوردها عثمان (2011):

1. معرفة ما يصيب الصحة النفسية أثناء حالات التكيف المختلفة التي يمر بها المهني في حياته العامة أو الخاصة.

2. الوقاية من الاضطرابات النفسية إما عن طريق إزالة العوامل المسببة لتلك الاضطرابات أو بتوفير الشروط المناسبة للمهني، لكي يتمكن من مقاومة تأثير تلك الأسباب.

3. المحافظة على الصحة النفسية للمهني واستمرارها بتعزيز الشروط الصحيحة، أو بواسطة العلاج.

وبالنظر إلى مجالات التدخل الثلاثة هذه، نستطيع القول فيما يتعلق بمجالات الرعاية النفسية لمهنيي الأجهزة الأمنية أنها ستتمحور أساساً على تشخيص ما يصيب الصحة النفسية للمهنيين الأمنيين أثناء أداء مهامهم أولاً، وعلى الوقاية من الاضطرابات النفسية التي تصيب هؤلاء المهنيين ثانياً، إمّا عن طريق إزالة العوامل المسببة لتلك الاضطرابات، أو بتوفير الشروط المناسبة للمهنيّ، لكي يتمكن من مقاومة تأثير تلك الأسباب. ثم يعنى المجال الثالث بالمحافظة على الصحة النفسية للمهنيين واستمرارها بتعزيز الشروط الصحيحة أو التدخل العلاجي.

### 8.1.2 الوقاية من الاضطرابات النفسية التي تصيب أفراد الشرطة:

إضافة إلى ما تحتويه برامج التدريب في أكاديميات ومعاهد التدريب التقليدية للمنتسبين للأجهزة الأمنية والشرطية، من مجالات قانونية وجنائية، وتقنيات التحقيق وجمع الأدلة، واستخدامات الأسلحة النارية، ينبغي التأكيد على مسألة جوهرية، وهي أهمية التكوين أو التدريب الأساسي في ضخ عوامل مناعة ذاتية في الأجهزة النفسية للمنتسبين، إذ إن تهيئة المهنيين المسبقة تلعب دوراً رئيساً في تكوين قدرة التحمل لديهم، لما يمكن أن يصدموا به خلال ممارستهم المهنية. وعوامل المناعة هذه، والتي تكتسب عن طريق التدريب، تلعب دوراً أساسياً في مجال الوقاية من التأثيرات السلبية للممارسة المهنية، وبإمكانها أن تمكن رجال الشرطة والأمن والإنقاذ والإسعاف، من التدخل والمساعدة في تهدئة مشاعر الذعر لدى عموم الناس والتي عادة ما تصاحب الحوادث أو الكوارث الطارئة (الرميح، 2011).

وتوجد مجموعة من برامج التدريب الخلاقة والمبدعة، في مجالات المهارات الشخصية والاجتماعية، منها طرق حل المشكلات والنزاعات وإدارة الضغوط والتوتر والإجهاد في المخافر والمراكز والثكنات، وتقنيات إدارة الأزمات، وتقنيات التواصل والمقابلة، إدارة المفاوضات و الوساطة، والتدريب على الاسترخاء، وتعلم العادات الصحية الجيدة، وتقنيات التحكم في الغضب، تطوير مهارات إدارة الذات، وتقنيات التعامل مع الأفراد المصابين بأمراض عقلية أو المقبلين على الانتحار، وإدارة الأشخاص الغاضبين أو العدائيين، وديناميةالجماعة وقيادة الأطقم والفرق والجماعات، وتقنيات وأساليب توعية الأقران المشورة، والاستخدام المناسب للقوة، ويمكن التدارك للمنتسبين القدامى للأجهزة الأمنية والشرطية، عبر تنظيم دورات للتدريب المستمر وتحسين معارفهم ومهاراتهم في هذه المجالات (آل شافي، 2011).

## 9.1.2 المحافظة على الصحة النفسية لمنتسبي الشرطة

تتم هذه المحافظة بتعزيز الشروط الصحيحة، حيث ينطلق تعزيز الشروط الصحيحة للرعاية الصحية للمهنيين من الوقاية، ويشمل بدرجة ثانية، تجربة حديثة تتمثل في إنشاء شبكة من المستشارين لتقديم الدعم للمهنيين، الذين يكونون في أشد الحاجة إلى الحديث مع أشخاص محل ثقة، حيث تهدف مهمة المستشار إلى توفير المشورة والدعم النفسي للمهنيين في الفترات العادية، التي لا يحتاج فيها المهني للتدخل العلاجي، فأحيانا يكون المهني لا يحتاج لأكثر من الاستماع والإصغاء لمشكلته أو معاناته سواء من طرف أخصائي أو زميل (عثمان، 2011).

ويتم اختيار هؤلاء المستشارين من الأشخاص ذوي الخبرة، والذين يحظون بكل الثقة والتقدير بين زملائهم. كما يشترط فيهم مجموعة من المعايير من قبيل أن يكون قد قضى عدد معقول من سنوات

الخدمة في الجهاز الأمني، وأن تكون له خبرة وتفوق في المهام المسندة سابقاً، مع إجادة التواصل وإدارة النزاعات، وأن يتوفر على شخصية مرحة ومتحكمة في المشاعر (طالب، 2011).

وتنطلق أيضاً من التدخل العلاجي، إذ لا بد من توفير العدد المناسب من الأطباء النفسانيين والأخصائيين والمعالجين النفسانيين للأجهزة الأمنية، كتعيين أخصائيين نفسانيين في أقسام الشرطة، وثكنات الدفاع المدني، للتعامل المهني مع بعض المشكلات التي تحتاج للدعم النفسي أو الإرشاد. حيث تهدف مهمة التدخل العلاجي النفسي بشكل عام إلى التخفيف من الآثار الضارة، وتخفيف رد فعل الإجهاد الأولي، والتحكم في المشاعر والعمليات الذهنية التي تستمر بالضغط على الجسد، أحيانا آلام في الرأس، أو أمراض سيكوسوماتية تستمر بشكل مزمن ما لم يقع هذا التدخل (خربوش، 2011).

وتهدف مهمة التدخل العلاجي النفسي بشكل خاص إلى مساعدة المنتسبين للشرطة وللأجهزة الأمنية على التقليل من حجم أو علاج الإجهاد الناتج عن الضغوط المهنية، والتخفيف من التأثيرات السلبية لضغوط العمل، بالإضافة إلى التحكم في الضغوط، وتجاوز الصدمات الناتجة عن الحوادث المهنية، من خلال مجموعة من الإجراءات، كتقديم المشورة أو إحالة الأشخاص الذين يعانون من ارتفاع الضغط للعلاج، وتحديد مصادر التوتر التنظيمي، والتشاور مع المدراء والرؤساء والأفراد لحلها، ورصد التغييرات التنظيمية المسببة للتوتر والضغوط، ومراقبة قرارات الإدارة فيما يتعلق بالتسبب في الضغط، وحل المشكلات، و تسوية النزاعات، التي يمكن أن تسبب الضغط للمهنيين. كذلك تعليم الأفراد كيفية تصميم وتسهيل حل المشاكل من خلال ورش عمل، ومساعدة المهنيين على تنظيم إيقاع الحياة بحيث يكون متوازياً بين المهني والأسري والاجتماعي (طالب، 2011).

بالإضافة إلى تقديم العلاج النفسي للمهنيين ضحايا الصدمات، الذي يهدف إلى التخفيف من أعراض اضطراب الكرب البعدي للصدمة، وفق بروتوكول معروف في هذه الحالات، والذي عادة ما ينطلق من تقديم "الإسعافات الأولية النفسية"، خصوصاً في الأزمات أو حالات الطوارئ، ويشمل التدخل على تقديم المشورة، والدعم النفسي: بنوعيه الفوري واللاحق، والعلاج النفسي، وجلسات الاسترخاء النفسي، وحصص التفريغ الانفعالي، والعلاج السلوكي المعرفي، والعلاج الجماعي التدريبي. ويشمل أيضاً العلاج الدوائي، لكن لا يتم اللجوء إليه، إلا في حالات القلق الزائد أو اضطراب النوم حيث توصف العقاقير المضادة للقلق، أو مضادات الاكتئاب، أو يتم اللجوء للمنومات المعتدلة في حالات النوم المتقطع، مع الحذر من أن كل هذه العقاقير لها مفعول الإفراط، وإمكان حدوث نوع من الإدمان عليها. ويوصى بتفادي استهلاك الكحول والأدوية المهدئة أو المنومة، لأن لديها مفعولاً مؤقتاً لا ولن يحل تأثير الصدمة (الرميح، 2011).

## 10.1.2 علاج الضغوط النفسية العامة

### 1.10.1.2 الاستراتيجيات التنظيمية لعلاج ضغط العمل

من الوسائل والطرق العامة التي تسعى من خلالها المؤسسة لتخفيف ضغط العمل وعلاجه لدى الفرد ما يأتي:

1. توضيح أدوار الأفراد: بحيث يدرك كل فرد مسؤولياته ومهامه وسلطاته، وهذا بدوره يساعد على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار.
2. إعادة النظر في تصميم الأعمال: بحيث يساعد على إثرائها من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية، مثل: توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية.

3. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: بحيث يكون مؤازراً للأفراد، ويتيح لهم قدراً أكبر من الانفتاح والاتصالات والمشاركة وتحمل المسؤولية من خلال تفويضهم للسلطة.
4. المؤازرة الاجتماعية: وذلك من خلال توفير علاقات اجتماعية جيدة بين الأفراد، بحيث يشعر الفرد أن كل من حوله في المنظمة يؤازرونه، ويقدمون له العون والمساعدة، ويشاركونه في مشكلاته، مما يؤدي إلى تخلص الفرد من الشعور بالعزلة والاغتراب.
5. تخطيط المسارات الوظيفية وتطويرها: بحيث يكون الأفراد على علم ودراية بمسارهم الوظيفي واتجاهاتهم.
6. تقديم برامج مساعدة للعاملين: وتشتمل على برامج تعليمية وتدريبية وإرشادية، لمساعدة الأفراد وإقناعهم بوجوب معالجة ضغط العمل.
7. التصفية: وتتمثل في إجراء مراجعة دورية للأشخاص ذوي الأعمال التي تسبب الضغط، وذلك للكشف مسبقا عن أي مؤشرات تدل على وجود مشكلات، ومن ثم اتخاذ الإجراءات الوقائية.
8. الإرشاد: وهدف الإرشاد هنا تحسين صحة الموظف وسلامته عقليا، بحيث يشعر بارتياح تجاه نفسه، وتجاه الآخرين وأنه قادر على مواجهة متطلبات العمل، ويتم الإرشاد عن طريق أشخاص متخصصين وغير متخصصين (الشامان، 2005).

### 2.10.1.2 الاستراتيجيات الفردية لعلاج ضغط العمل

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل والتخفيف منها بطرق عدة، ومن أهمها:

1. **تفويض السلطة:** إن تفويض السلطة يقلل من عبء العمل الزائد، من حيث كميته ونوعيته، خاصة إذا كان التفويض جيدا وناجحا، من حيث توقيته، وتفويض الأفراد المختصين الذين لديهم المهارات الكافية للقيام بالأعمال التي ستفوض إليهم (الشامان، 2005).

2. **الجانب الروحي:** تعتبر العبادة وتلاوة القرآن الكريم والإيمان بالله عز وجل، ومراعاة الضمير من الوسائل الوقائية أمام التعرض للقلق والتوتر والعصبية والاكتئاب واللامبالاة وغيرها. وعلى الأقل فإن هؤلاء الذين يتمسكون بالدين تكون طريقتهم في التعامل مع الضغط غالبا أفضل من غيرهم.

3. **التنقل والترقية داخل المنظمة:** هي تنظيم عملية التنقل من عمل لآخر، أو من وظيفة لأخرى، حيث يشعر الفرد أنه تخلص من عوامل الضغط التي كان يتعرض لها بسبب خصائص الوظيفة الأولى، وبالمثل فإن الترقية داخل المنظمة ربما تسمح للفرد التخلص من الضغط الذي قد تعرض له في الوظيفة السابقة.

ويراعى عند استخدام سياسة التنقل والترقية أنها وسيلة لمعالجة الضغط الذي يتعرض له بعض العاملين بعناية شديدة، للتأكد من أن الأفراد لا يشعرون بأنهم مجبرون على قبول وظائف في مستويات أعلى، والتي قد تنطوي على مسؤوليات كبرى تتسبب في إيجاد ضغط آخر عليهم.

4. **التمارين البدنية:** تستخدم في مواجهة الضغط الحاصل ومعالجته، وتتمثل في القيام ببعض التمارين الخفيفة ودقائق للجسم والقلب والتنفس والحيوية والنشاط، وقد تمارس هذه التمارين في المكتب أو في المنزل عند الصباح، وهي تمارين خفيفة لا تستغرق أكثر من خمس دقائق، ولكنها تعالج كثيراً من آثار الضغط التي قد تنعكس على الفرد سواء على الصعيد الصحي أو النفسي.

5. **الاستشارات:** يقصد بذلك لجوء الموظفة التي تتعرض لبعض الضغوط بغض النظر عن طبيعتها إلى استشارة من لديهم الخبرة في المجال الذي نتج عنه الضغط، وقد يكون الاستشاري هنا متخصصا، ويعمل في وظيفة استشارية في التنظيم، والغرض من الاستشارة إبداء الرأي والنصيحة أو تقديم التوصيات المناسبة لعلاج بعض الضغوط التي تشكو منها الموظفة.

6. **التكييف:** ويقصد بها أن يحاول الفرد التكيف مع طبيعة عمله والوقت المتاح له للإنجاز بالقدر المستطاع، فالموظفة لابد أن تكون دبلوماسية وسياسية عند التعامل مع الآخرين في المواقف المختلفة.

7. **الإجازة قصيرة المدى:** يقصد بها التوقف عن العمل لفترة قصيرة، كأن تقوم الموظفة بأخذ إجازة يوما أو يومين لتكون بعيدة عن مكان العمل الذي كان مصدرا للضغط الذي تتعرض له (الشامان، 2005).

## 11.1.2 دور الأخصائي النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية

إن للشرطة وظائف متعددة في المجتمع، منها الوظيفة الأمنية بالإضافة للوظيفة الاجتماعية، لكن تبقى واجبات الشرطة في نطاق ما هو موكّل إليها من مهمات محددة بالأنظمة والقوانين واللوائح والتعليمات، حسب خصوصية كل مجتمع وطبيعته. وبصورة عامة يمكن القول إن الشرطة هي التي تصون الأمن والاستقرار في المجتمع؛ لأن المجتمع هو سبب وجودها وتطورها فهو يرفدها بالطاقات والموارد البشرية، ويخصص لها ما تحتاجه إليه من أموال ومعدات وكفاءات. فلم يعد يقتصر دور رجل الشرطة على أداء الوظيفة التقليدية لها في منع الجرائم وتعقب مرتكبيها، وإنما امتد ليشمل كفالة الطمأنينة والأمن للمواطنين في كافة المجالات (مليجي، 1988).

ولكي تنفذ الشرطة الواجبات الموكلة إليها بكفاءة عالية لا بد أن تكون مقبولة لدى المواطنين، وطبيعي ألا تكون مقبولة وهي تنفذ القوانين التي قد تتعارض مع بعض مصالح المواطنين، من هنا رأت الشرطة أن تخرج من نطاق عملها التقليدي، وتدخل في تجارب جديدة في الدوائر الشرطية نفسها الحفاظ على العمل الشرطي، وذلك بالحدّ من آثار العمل الشرطي، عن طريق أخصائي اجتماعي تكون مهمته الموازنة بين قوة القانون وحزمه، وبين تفهم الإنسانية والظروف الخاصة والعامة لرجل

الشرطة، وطبيعة الروح المدنية التي تحتاج إلى المرونة والتفهم والانسجام الفكري مع باقي أفراد مركز الشرطة (أبو شامة، 1994).

ولعل أكثر الأسباب دعوة لهذا الاتجاه هو ثبوت حقيقة أن التعامل مع الجريمة والسلوكيات الانحرافية، يترك آثاراً نفسية شديدة على رجل الشرطة، كذلك الزيادة في معدلات الجريمة أو في أنماطها، أو ظهور أنماط جديدة تتطلب زيادة في صلاحيات رجال الأمن، ويتطلب زيادة في الصلابة الجسدية والنفسية، ومرنة في العمل، مع الحفاظ على رباطة جأش رجل الشرطة، وحفاظه على لياقته البدنية ومقدرته التفكيرية ووعيه، هذه الأمور مجتمعة تولد لدى الشرطي ضغطاً مهنياً كبيراً يحتّم وقوف الأخصائي الاجتماعي إلى جانبه، لإيضاح وتفسير هذه الضغوطات ومصادرها المهنية والنفسية والاجتماعية، وبالنتيجة التقليل من حدتها (طالب، 2002).

وخلاصة لما سبق فإنه من الضروري استحداث وظيفة أخصائي اجتماعي في مراكز الشرطة، التي قد تعود جدواها بالفائدة على الفرد والمجتمع والمؤسسات الحكومية بآن معًا. وهو الموظف المدني المتسم بالصفات الرزينة والحكمة والهدوء، الذي يعرف كيف يتفهم رجال الشرطة أصحاب المشكلات، والذين تضطرهم ظروف المهنة أو بعض المشكلات الاجتماعية إلى تباع سلوك غير سويّ، حينذاك يكون تدخل الأخصائي المتفهم والواعي بخبرته العملية والعلمية في اللحظة المناسبة مسببا حضوره نوعاً من الأمن النفسي لرجل الشرطة (الحصان، 2006).

### 1.11.1.2 الخصائص والمواصفات التي يجب أن تتوفر في الأخصائي النفسي والاجتماعي

يرى غباري (1994) أن الأخصائي النفسي والاجتماعي الذي يتدخل لحل المشكلات النفسية والاجتماعية، ويطبق المبادئ المستمدة من الأديان، والمتمثلة في الشورى والمساواة والحرية والعلم والإخاء والحب والإخلاص والعدل والأخلاق والتقوى، ويقتدي بالأنبياء، فيظهر مشاعر الحب الصادق والمودة الخالصة لعملائه الذين يحضرون إليه طالبين مساعدته، فهو يقابلهم بالبشاشة والترحاب،

محترما إياهم، محافظاً على كرامتهم، مبدياً الرغبة الصادقة في مساعدتهم، ويعمل عدد من الأخصائيين الاجتماعيين في مؤسسات مختلفة سواء كانت هذه المؤسسات عامة أو خاصة، ولكي يصبح الشخص أخصائياً اجتماعياً لا بد أن تتوافر فيه العديد من الخصائص، منها ما يتعلق بشخصيته ومؤهلاته العلمية والعملية، وأخرى تتعلق بأخلاقياته المهنية وعلى النحو الآتي:

1. **الخصائص الشخصية:** من المعروف أن لكل شخص صفات وسمات خاصة إلا أن هناك سمات مشتركة يمكن أن تجتمع بين مجموعة من الأشخاص، وهكذا الأخصائيين الاجتماعيين، فقد أكدت العديد من الدراسات بعد تحديدها الصفات يجب أن تتوافر في الأخصائي الاجتماعي فمن أهمها دراسة (بيلي) التي توصلت إلى أن الأخصائي الاجتماعي يجب أن يتصف بالأمانة والأصالة بالإخلاص والعدالة والمرونة والثقافة الاجتماعية والصحة الجسمية والنفسية، والوعي بالذات إضافة إلى الثبات الانفعالي والقدرة على التعامل مع الآخرين، واتساع معلوماتهم وميولهم، والقدرة على التقويم واتخاذ القرار، والإخلاص في العمل بما يقتضي منه أن يقبل على عمله برغبة ورضا في تقديم المساعدة للآخرين، فهو كلما ساعد أحداً وخفف عنه ما يعاني من آلام نفسيه أو ما يواجهه من مشكلات أيا كان نوعها، فإنه يعمل ذلك برضا وعن طيب نفس، متخلياً عن رغباته، فهو يتقبل الناس دون تحيز، بغض النظر عن الجنس واللون أو العرق، وهو يهتم بنموه الشخصي بنفس القدر الذي يهتم به بمعرفة أي الطرق الإرشادية التي تناسب كل شخص عن غيره والصبر والتسامح والجرأة وتنظيم الوقت وتحمل المسؤولية (غباري، 1994).

2. **الخصائص العلمية والعملية والأخلاقيات المهنية**

الإعداد العلمي والفني الجيد الذي يتلقاه الأخصائي النفسي والاجتماعي في المدارس والمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية تجعله ملماً بمعلومات تتعلق بالعلوم الإنسانية المختلفة، وبالخدمة الاجتماعية

والتدريب الميداني وأخلاقيات المهن، وتطبقها والالتزام بها من خلال عدة جوانب، أهمها الإيمان بأهمية الجوانب الإنسانية والمجتمع بغض النظر عن الجنس والعرق أو العمر والثقافة أو العجز والوضع الاقتصادي، وكذلك الإيمان بحق الإنسان ممارسة الدور الاجتماعي بحرية والحفاظ على خصوصيته، وعدم المس بها أو استخدامها مهما كانت الظروف، والتعامل مع ذلك بمهنية بعيداً عن شخصنة الأمور والاهتمامات الشخصية، واحترام معارف الآخرين وآرائهم والاستفادة منها ومعرفة الأسباب الكامنة وراء حدوث المشكلات للأفراد والمجتمع إيجاد الحلول المناسبة لها (درويش، 2008).

ويرى الباحث على صعيد العمل الشرطي ونظراً لخصوصية العمل الشرطي والعبء المعنوي الملقى على عاتق أفراد الشرطة، والمتمثل في حفظ الأمن أثناء تنفيذ المهام، حيث ستقوم الوحدة الاجتماعية ومن خلال الأخصائيين الاجتماعيين والنفسانيين العاملين فيها بتبني طرق عمل تساعد على تكييف الشرطي بعمله واستدراك توازنه، من خلال استخدام تقنيات علمية متمثلة في المقابلة العيادية، والمحادثة مع تقديم بعض الاختبارات النفسية، جماعة الحوار والتحدث والمناقشة، حينما تتجاوز الضغوط حدود الاحتفاظ بالاتزان لدى أفراد الشرطة المستفيدين، أو المستهدفين من هذه الخدمات، يستخدم الأخصائي الاجتماعي والنفساني الطريقة المثلى للوصول إلى معرفة الأسباب، ودرجة الاضطرابات النفسية التي أدت إلى ذلك لتقديم الحلول المناسبة.

## 12.1.2 الاضطرابات النفسية الشائعة لدى رجال الشرطة والأمن وعلاجها

تعتبر الضغوط النفسية التي يتعرض لها أفراد الشرطة، وما تسببه من مخاطر على صحتهم الجسمانية والنفسية من أكثر الظواهر الإنسانية المعقدة، التي تتجلى في كافة المجالات البيولوجية والنفسية الاجتماعية والاقتصادية والمهنية، حيث إنها تكون متجسدة في الوسط الذي يعيشون فيه، كما أنها قد

تتفاقم وتتسبب في العديد من المخاطر والآثار طويلة الأجل على الصحة البدنية والنفسية، بما في ذلك السمنة والأرق والسرطان والانتحار (مصباح، 2014).

وحول العلاقة بين الإجهاد النفسي والبدني الذي يتعرض له ضباط الشرطة والآثار النفسية والصحية التي يتعرضون لها نتيجة ذلك بحكم طبيعة عملهم، يرى فيولانتي (2012) أن العمل بنظام الورديات يسبب مجموعة من أمراض البدانة في البطن وارتفاع ضغط الدم والسكتة الدماغية، حيث أظهرت نتائج دراسته بأن 46.9% يعملون في نوبات ليلية مقارنه مع 9% فقط من العاملين والموظفين في الولاية كلها الذين يعملون في نوبات ليلية ، وبينت أن 40% منهم يعانون من السمنة مقارنة مع 32% من عامة السكان، وان 25% من الضباط يعانون من متلازمة الأيض مقابل 18.7% من عامة السكان، كما أظهرت أن الضباط الذكور كانوا الأكثر عرضة بالإصابة بالأرق وقلة النوم بـ 14 مرة من الإناث، وان الضباط الذين تجاوزت خدمتهم 30 عاماً تزيد نسبة الإصابة بمرض سرطان الغدد اليمفاوية وسرطان الدماغ والرئة اكثر من غيرهم من غير ضباط الشرطة. ويضيف فيولانتى (2012) أنه على الرغم من أن ضباط الشرطة لديهم تأمين صحي، فإن الثقافة السائدة في إدارات الشرطة غالبا تكون ضد هدف تحسين الصحة، فثقافتهم تبدو غير إيجابية مع الأشخاص الذين لديهم مشاكل صحية، فضباط الشرطة الذين يكتشف أنهم يعانون من مرض مزمن نفسي أو عضوي، أو مشكلة صحية ما، فإن ذلك قد يفقدهم الوضع المالي والسمعة المهنية أو كليهما مما يجعلهم يخفون الكثير من أعراضهم التي يمكن علاجها في مرحلة مبكرة من المرض فتتفاقم. وانتهت الدراسة إلى أنه ينبغي تغيير تدريب الطلاب في كلية الشرطة، وكذلك الضباط، من أجل فهم علامات الإجهاد وكيفية التعامل معها، والشكوى منها للمتخصص، حتى لا تحدث الآثار الصحية السيئة التي تتراكم وتتضاعف على مر الأيام، وتلقى ما يسمى بـ «التطعيم ضد الإجهاد» من خلال برامج علمية ونفسية معينة لتقليل حدة التوتر والانفعال ومضاعفاتهما.

## 13.1.2 آثار رعاية منتسبي المؤسسة الشرطية والأجهزة الأمنية

توجد العديد من الآثار لهذه الرعاية والتي تتمثل في الرضا عن الحياة، وفي تحسن الأداء وزيادة الإنتاجية، والارتقاء بالقيم المهنية، وفي الرضا الوظيفي، ونستعرض هذه العوامل على النحو الآتي:

### 1.13.1.2 الرضا عن الحياة:

يُعد الرضا عن الحياة أحد المؤشرات الإيجابية للصحة النفسية للفرد، حيث إنه يدل على حماس الفرد للحياة والإقبال عليها والرغبة الحقيقية في أن يعيشها، ويتمتع الفرد الذي يمتلك القناعة في الرضا عن حياته بالاستبشار والتفاؤل والرضا عن النفس وتقبلها واحترامها، وفي حالة اكتساب رجل الأمن الرضا عن الحياة فإنه سوف يتمتع بخصائص عديدة، أبرزها تقديره لذاته والسعادة في الحياة، والتفاعل الاجتماعي الجيد، والصحة النفسية السليمة، ويتجنب الإحساس بالاكتئاب والشعور بالوحدة النفسية والإحساس بالقلق والغضب.

إن أهم آثار الرضا عن الحياة يرجع إلى استخدام المحفزات الاجتماعية والصحية، حيث إن إشباع حاجات هؤلاء المنتسبين يؤدي في النهاية إلى إحساسهم بتقدير الذات والإحساس بالسعادة في الحياة والتفاعل الاجتماعي الجيد، والتمتع بالصحة النفسية السليمة (الدسوقي، 1988).

### 2.13.1.2 تحسن الأداء وزيادة الإنتاجية

يعد الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتمحيص والتحليل في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام، وبالمواضيع المتعلقة بالموارد الإنسانية بشكل خاص، وذلك بالنظر إلى أهمية الموضوع على مستوى الفرد والمؤسسة من جهة، وتداخله مع العلوم والاتجاهات الفكرية المختلفة من جهة أخرى، ويعبر الأداء عن النتائج المرغوبة التي تسعى إليها المؤسسة الأمنية وتعمل على تحقيقها (التويم، 2005).

يعد الأداء مفهوماً شمولياً ومهماً بالنسبة لجميع مؤسسات الأعمال، حيث يستخدم مصطلح الأداء على نطاق واسع في ميدان الأعمال، ولكن يبقى من الصعب إعطاء تعريف بسيط ومحدد له، وذلك لتعدد الأبعاد التي يتكون منها الأداء في المؤسسة. حيث يعرّف الأداء على أنه سلوك يساعد الفرد فيه للتعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المؤسسة، وعلى أنّه إنجاز الأعمال كما يجب أن تُنجز، بحيث يعبر عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة، ويتضح أن رجال الأمن عندما تشبع حاجاتهم الفسيولوجية والنفسية، سوف يزداد أداؤهم وإنجازهم وبخاصة في المهام الخطرة، وهنا تلعب الرعاية الاجتماعية والرعاية الصحية دوراً مميزاً في تحسين هذا الأداء حيث تؤكد النظريات السيكولوجية أن إشباع الدوافع يُزيد من الأداء ويحسنه ويطوره (طالب، 2002).

### 3.13.1.2 الارتقاء بالقيم المهنية

القيم هي الاستقامة والاهتمام والأهمية والقوة (عثمان، 2011)، وهي مجموعة من المعتقدات التي تتسم بقدر من الاستمرار النسبي والتي تمثل موجهات للأشخاص نحو غايات أو وسائل لتحقيقها، أو أنماط سلوكية يختارها ويفضلها هؤلاء الأشخاص، وتنشأ هذه الموجهات عن تفاعل بين الشخصية والواقع الاجتماعي والثقافي، وتوضح القيم عن نفسها في المواقف والاتجاهات والسلوك الظاهري والخفي، والعوامل التي يكونها الأفراد نحو موضوعات (حلبي، 1984)، أمّا القيم المهنية في المؤسسة الأمنية، فيوجد العديد منها، وأبرزها الأمانة والصدق والعدالة والإحسان والقناعة والتفاني والشفافية والموضوعية والنزاهة، إضافة إلى احترام الإنسان وحقوقه، والحس الأمني، وحسن التعامل مع الجمهور (آل شافي، 2011).

### 4.13.1.2 الرضا الوظيفي

اصطلح علماء النفس على أن الرضا الوظيفي هو أحد المحكات الرئيسة للتوافق المهني. ويقصد بالتوافق المهني بأنه العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية. وينبغي أن يأخذ في الحسبان قدرة الفرد على التكيف لظروف ومطالب العمل.

وللتوافق المهني العديد من المظاهر، ومن تلك المظاهر الرضا الوظيفي وهو يعبر عن رضا الموظف عن وظيفته، وعن مكونات بيئة العمل، وعلاقته برؤسائه والمشرفين عليه وأجره وحساسيته لمركزه في البناء الاجتماعي. لذا يرتبط الرضا الوظيفي مع الدافعية وتعتبر معياراً للرضا الوظيفي، إذ إنّ الدافعية تكشف التأثير على السلوك الإنساني، وإن أكثر الدوافع تؤثر على أداء العاملين في القطاع الأمني هي الرغبة في النمو والتقدم في العمل، والرغبة في الحصول على العائد المادي المناسب، والرغبة في التمتع بالسلطة التي يتيحها العمل في القطاع الأمني، والرغبة في اكتساب احترام الناس داخل المؤسسة وخارجها، والرغبة في الاستقرار في العمل والشعور بالأمان النفسي والضمان الاجتماعي (طالب، 2011).

كذلك ارتفاع الروح المعنوية لدى منتسبي الأمن والشرطة يدل على الرضا الوظيفي، حيث تعتبر الروح المعنوية من المعايير التي يمكن أن تعبر عن الرضا الوظيفي، وتوجد العديد من المؤشرات التي تدل على ذلك، مثل حب العمل ومكانه والعلاقة بين الفرد وزملائه ورؤسائه (خربوش، 2011).

### 5.13.1.2 الصحة النفسية

تعدّ الصحة النفسية من المؤشرات المهمة التي يتمتع بها رجل الأمن نتيجة حصوله على الرعاية الاجتماعية والصحية هي الصحة النفسية السوية نتيجة إشباع حاجاته العضوية والنفسية، حيث يؤكد أحمد (2003) أن الفرد الذي يتمتع بصحة نفسية تساعده في التوافق مع عمله وبيئته الاجتماعية،

فبمقدوره تقبل الفرد الواقعي لحدود إمكانياته، وسوف يتمتع بالمرونة والاستفادة من الخبرات السابقة، يكتسب التوافق الاجتماعي، والاتزان الانفعالي، والقدرة على مواجهة الإحباط، والتكيف للمطالب أو الحاجات الداخلية والخارجية، والقدرة على العمل والإنتاج الملائم، والتوافق النفسي، والشعور بالسعادة (عثمان، 2011).

## 14.1.2 تجارب عربية في مجال الخدمات النفسية والاجتماعية

من أهم معالم تقدم الدول والمجتمعات هو مقدار اهتمامها بالعنصر البشري، على اعتبار أنه أغلى ما تملك واعتباره الأساس في إحداث التنمية، إضافة إلى مقدار اهتمامها بالرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية لمواطنيها وخلق دولة الازدهار والرفاه الاجتماعي والاقتصادي، وتوفير الخدمات الصحية والتعليمية وغيرها من سمات الدولة الاجتماعية (الكفري، 2004).

يستعرض الباحث تجارب عدد من الدول العربية في مجال الخدمات النفسية والاجتماعي، وذلك على النحو التالي:

### 1.14.1.2 تجربة السعودية

تعدّ الأولى عربياً، إذ بدأ الاهتمام بهذا الجانب منذ سنة 1983، حين افتتح مستشفى الملك فهد للحرس الوطني، ومع التوسع والتطوير استجابة لتزايد أعداد المستفيدين، تمّ إضافة الجانب النفسي والاجتماعي إلى جانب المجال الطبي، وإنشاء وحدات اجتماعية وطبية داخل مراكز الشرطة نفسها، وقد ساهمت هذه الوحدات في الرضا الوظيفي وتحسن الأداء وزيادة الإنتاجية والارتقاء بالقيم المهنية والرضا عن الحياة، ثم الانتماء للمجتمع والوطن والأمة، وحققت الأهداف المرجوة منها، فقد عملت على استمرارية وديمومة العمل الأمني، حيث إن رجل الأمن يتعرض إلى كثير من الضغوط المهنية بسبب طبيعة المهام التي يقوم بها، وغالباً ما تكون مهاماً فيها كثير من الخطورة ما يتطلب التحفيز

لمقابلة تلك المهام الخطرة. ولذا فإن المؤسسة الأمنية تقدم الكثير من الرعاية الاجتماعية والصحية (عثمان، 2011).

### 2.14.1.2 تجربة الأردن

لقد تمّ تأسيس وحدات اجتماعية في الأردن على أساس أنه لا يمكن فصل الرعاية الاجتماعية والصحية لأية فئة سكانية عن مجموعة من العوامل والمتغيرات، مثل التاريخ الحضاري والثقافة والعوامل الاقتصادية، أي موقع البلد على دليل التنمية البشرية أو النظام السياسي، ودرجة التحضر ومدى الاستقرار السياسي والناتج القومي الإجمالي، والسكان وغير ذلك. لذا تعمل هذه الوحدات على تحقيق وإشباع الحاجات الإنسانية بدءاً من الحاجات الفسيولوجية وحتى الشعور بالأمن والاحترام وتقوم بالتعاون مع اتحاد الشرطة الأردني على حماية مصالح أعضائه، وتقديم الرعاية الاجتماعية والنفسية لهم ولمن يعيلون (الوريكات، 2011).

### 3.14.1.2 تجربة قطر

تمّ تطوير الوحدات الاجتماعية الخاصة برعاية أفراد الشرطة في دولة قطر، بناء على ما تمّ تطويره في وزارة الداخلية القطرية، وبناء على اعتبار مثل هذه الوحدة أحد أهم عناصر مدخلات ومقومات التنمية البشرية المستدامة، واستجابة إيجابية لمواكبة ما يضطلع به رجال الشرطة من مهام ومسؤوليات متطورة ومتغيرة لتأمين توافر مستويات عالية من التوافق البدني والنفسي والاجتماعي والمهني والإبداع المستمر طوال فترة الخدمة، واعتبارها مصادر للخبرة والعطاء والبناء بعد التقاعد. وتمّ إنشاء إدارة الخدمات الصحية الخاصة بأفراد الشرطة في سياق حركة التطور التنظيمي والمهني للقسم الطبي السابق في مراكز الشرطة، ولتغطية الأنشطة ومتطلبات المرحلة الحالية والمستقبلية بعد الاستشراف

الموضوعي لها، والتمكين من توفير الخدمة الطبية والنفسية والاجتماعية المهنية المميزة لذوي الاستحقاق من أفراد الشرطة (آل شافي، 2011).

وقد أثبتت هذه التجربة نجاحها منذ سنة 2009، إذ أدت إلى تمتع رجال الشرطة بتوافر مستويات عالية من التوافق المهني وكفاءة الأداء والتطوير والتحسين المستمرين، وعملت على تحقيق الأهداف والخطط الإستراتيجية في مجال التنمية الأمنية للإنسان والشرطي والمجتمع (آل شافي، 2011).

### 4.14.1.2 تجربة الإمارات العربية المتحدة

تمّ إنشاء الوحدة الاجتماعية في الإمارات العربية المتحدة لعدد من الأسباب، ولتحقيق عدد من الأهداف، إذ تعمل الوحدات الاجتماعية تحت اسم المصلحة المركزية للصحة والنشاط الاجتماعي والرياضي للمديرية العامة للأمن الوطني، وذلك من أجل الرعاية الاجتماعية والصحية في الأجهزة الأمنية، وتعمل على الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين في الأجهزة من خلال توحيد شروط اللياقة الطبية لأفراد الأجهزة الأمنية، والحفاظ على اللياقة البدنية والسلامة الجسدية والنفسية والسلوكية، بما يكفل تجنيد العناصر القادرة على أداء العمل الأمني بالكفاءة المطلوبة، مع مراعاة إعادة تقييم هذه العناصر بعد مدة فترة معينة (رشيد، 2010).

وتعمل على دعم وتطوير الخدمات والإجراءات الصحية اللازمة والإصلاحية لتوفير البيئة الآمنة والصحية الكفيلة بضمان صحة وسلامة العاملين في المؤسسات الأمنية، وتعزيز وتطوير الرعاية الاجتماعية والخدمات والتأمينات الصحية، وتعمل على إيلاء الجانب النفسي ما يستحقه من اهتمام في مجال الرعاية الصحية، لضمان الاستقرار النفسي لمنتسبي الأجهزة الأمنية مع منح حوافز معنوية لمن يواجهون ظروفاً مهنية صعبة، ويتعرضون بسببها لأخطار متعددة. ومن مهامها تنظيم مؤتمرات وأيام دراسية وتحسينية وتكوينية لأطباء الأمن الوطني والمختصين في الرعاية الاجتماعية والصحية في

الأجهزة الأمنية، كذلك القيام بندوات علمية حول السبل الكفيلة بتدعيم وتطوير الرعاية الاجتماعية والصحية لمنتسبي الأجهزة الأمنية. وقد أثبتت نجاحها من خلال توفير الاستقرار الذاتي لرجل الأمن على أساس عدة مقومات، تأتي الجوانب الصحية والاجتماعية والنفسية في مقدمتها، علماً بأن هذه الجوانب تعد ذات أهمية بالغة بالنسبة للمواطن العادي وتصبح مضاعفة بالنسبة لرجل الأمن باعتبار دوره أساسياً في ضمان استقرار البلاد وتأمين مستقبلها (رشيد، 2010).

### 5.14.1.2 تجربة الجزائر

تمّ تأسيس الوحدات الاجتماعية الخاصة برعاية رجال الشرطة نفسياً واجتماعياً في الجزائر بناء على اعتبارات عديدة، منها التدخل العلاجي النفسي بشكل عام إلى التخفيف من الآثار الضارة، وتخفيف رد فعل الإجهاد الأولي، والتحكم في المشاعر والعمليات الذهنية التي تستمر بالضغط على الجسد، أحياناً آلام في الرأس، أو أمراض سيكوسوماتية تستمر بشكل مزمن ما لم يقع هذا التدخل، وبهدف مساعدة المنتسبين للأجهزة الأمنية على التقليل من حجم أو علاج الإجهاد الناتج عن الضغوط المهنية، والتخفيف من التأثيرات السلبية لضغوط العمل، بالإضافة إلى التحكم في الضغوط وتجاوز الصدمات الناتجة عن الحوادث المهنية (خربوش، 2011).

وقد أثبتت هذه التجربة نجاحها، وذلك بتقديم المشورة أو إحالة الأشخاص الذين يعانون من ارتفاع الضغط للعلاج، وتحديد مصادر التوتر التنظيمي والتشاور مع المدراء والرؤساء والأفراد لحلها، ورصد التغييرات التنظيمية المسببة للتوتر والضغوط، ومراقبة قرارات الإدارة فيما يتعلق بالتسبب في الضغط، وحل المشكلات، وتسوية النزاعات بين أفراد الشرطة والتي يمكن أن تسبب الضغط لهم، وتعليم الأفراد كيفية تصميم وتسهيل حل المشكلات من خلال ورش عمل. ومساعدة رجال الأمن والشرطة على

تنظيم إيقاع الحياة بحيث يكون متواز بين المهني والأسري والاجتماعي، وتقديم العلاجي النفسي لهم، الذي يهدف إلى التخفيف من أعراض اضطراب الكرب البعدي للصدمة (خربوش، 2011).

## 15.1.2 بعض النظريات في الضغوط النفسية

### الرواد في دراسات الضغوط

يتعامل الباحثون المعاصرون مع الضغوط وتأثيراتها على الصحة العامة للفرد، على أساس التداخل والتكامل بين العقل والجسم، أو تفاعل الجانب الانفعالي مع الجانب الفسيولوجي. وهذا يخالف ما كان سائدا خلال القرن السابع عشر، بسبب كتابات الفيلسوف الفرنسي (رينيه ديكارت) Rene Descartes الذي روج نموذج الثنائية. وتعود جاذبية وجهة النظر هذه، وبخاصة في تلك الأيام، إلى الفرق الموجود بين عمل الدماغ، والعمليات الحيوية في الجسم. وهذه الفكرة التي تزامنت مع النهضة والتطور في الطب، طغت على الفكرة القديمة التي ارتبطت بالطبيب اليوناني (أبقراط) Hipocrates الذي ادعى بأن سوائل أو هرمونات لها علاقة بالحالة المزاجية للفرد هي المسؤولة عن المرض الجسمي والعقلي. فقد استند في رأيه على افتراض أن الجسم يحتوي على أربعة سوائل هي الدم، والبلعم، والعصارة السوداء، والعصارة الصفراء، حيث إن اختلاط هذه السوائل بنسب غير متكافئة تؤدي إلى المرض، والاستجابات السلوكية غير المرغوبة، مثل: الاكتئاب، أو الحدة في المزاج، أو الانطواء، أو التشاؤم وغيرها من المشكلات التي ربطها بهذه السوائل. ولم يفقد نموذج الثنائية نفوذه إلا في منتصف القرن التاسع عشر، بفضل الطبيب الفرنسي المشهور (كلود بيمارد) Claude Bernard الذي بدأ يؤكد على دور عوامل الأمراض النفسية في الأمراض الجسمية، ويعتبر البعض العالم النفسي (فرويد) Freud من أكثر العلماء تأثيرا في التأكيد على تفاعل العوامل النفسية والجسدية في مختلف الاضطرابات في شخصية الإنسان (عسكر، 2003).

لذلك اهتم علماء النفس بتفسير طبيعة الضغط النفسي، والانفعالات المتعلقة به، وأثر هذه الانفعالات في الصحة النفسية. وتناولت النظريات النفسية الضغوط ضمن أطر ومنطلقات مختلفة، مما أدى إلى اختلاف هذه النظريات فيما بينها، وهو ما ستبينه الدراسة في العرض الموجز التالي:

**اولاً: نظرية سبيلبرجر (Spielberger, 19972)**

لا يمكن تناول مفهوم الضغوط عند (سبيلبرجر) دون التمعن في نظريته الشهيرة عن القلق، على أساس التمييز بين القلق كسمة Trait Anxiety، والقلق كحالة State Anxiety، فقد عرف "سبيلبرجر" القلق كسمة بأنه: "عبارة عن استعداد سلوكي مكتسب، يظل كامناً حتى تنبهه وتنشطه منبهات داخلية أو خارجية، فتثير حالة القلق، ويتوقف مستوى إثارة القلق عند الإنسان على مستوى استعداده للقلق (أي مستوى القلق كسمة).

واعتبر "سبيلبرجر" أنّ سمة القلق، تشير إلى الاختلافات بين الأفراد في استعدادهم للاستجابة للمواقف الضاغطة بمستويات مختلفة من حالة القلق. وأكد على أنّ سمة القلق صفة ثابتة نسبياً في الشخصية، وميل ثابت نسبياً لدى الفرد للاستجابة للمواقف الحياتية المختلفة بطريقة يغلب عليها التوتر، وأما القلق كحالة فقد عرفه "سبيلبرجر" بأنه عبارة عن: "حالة انفعالية؛ يشعر بها الإنسان عندما يدرك تهديداً في الموقف فينشط جهازه العصبي اللاإرادي، وتتوتر عضلاته، ويستعد لمواجهة هذا التهديد، وتزول عادة هذه الحالة بزوال مصدر التهديد". وهذا يعني أن القلق كحالة: غير ثابت، بل يتغير من موقف إلى آخر، بحسب شدة ونوع الخطر أو التهديد وتنخفض حسب الموقف. وربط "سبيلبرجر" بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة، حيث يكون القلق سمة من سمات شخصية الفرد أصلاً، ويميل الشخص المرتفع في القابلية للقلق، إلى إدراك خطر عظيم، في علاقاته مع الآخرين، التي تتضمن تهديدات لتقديره لذاته Self – Esteem وهو

يستجيب لتهديدات الذات هذه بارتفاع شديد في حالة القلق، أو في مستوى الدافع، هذه القابلية للقلق، تجعل الفرد ينظر إلى العالم المحيط به كمصدر للخطر والتهديد له (الطهراوي، 2008).

**ثانياً: هانز سيليه (Hans Sely, 1956)**

إن ردود فعل الفرد للضغط النفسي تتبع نموذجا خاصا، أطلق عليه اسم متلازمة التكيف العام، وقد حدد ثلاث مراحل للاستجابة للضغط النفسي هي:

- مرحلة المنبه (Alarm Stage): وتبدأ العضوية بتهيئة نفسها للدفاع عن أية تهديدات داخلية أو خارجية نفسية أو بيولوجية، من خلال إثارة الجهاز العصبي السيمبثاوي، المسئول عن الاستجابات النفسية للمواقف الطارئة، والضاغطة، محدثة تغيرات فسيولوجية، مثل: زيادة إفراز هرمون الأدرينالين، وارتفاع ضغط الدم، وتسارع نبض القلب، وتوتر العضلات، وزيادة كمية العرق.
- مرحلة المقاومة (Resistance Stage): تقوم العضوية بالمقاومة والتخلص من أي خطر أو أذى ينتج عن الصدمة الأولى، وظهور أعراض جسدية أو نفسية كالقرحة والتعب والقلق، ويحاول الفرد مقاومة مسببات الضغط، وإن استمرت هذه المواقف غير المناسبة ولفترة طويلة، فإن على الفرد مواجهة المرحلة الأخيرة من التكيف العام وهي مرحلة الإنهاك.
- مرحلة الإنهاك (Exhaustion Stage): إذا لم تستطع العضوية التغلب على مسببات الضغط، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهده، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة، ويتعرض الفرد لأمراض الضغط (حميد الدين،2011).
- وفي بعض الدراسات والأبحاث تظهر هناك مرحلة رابعة هي: مرحلة تمكن الضغط: حيث تظهر فيها آثار الضغط بشكل كبير على الفرد سلبيًا وإيجابياً (جلعود، 2008).

**ثالثًا: نظرية موراى (Murray, 1938)**

يعتبر موراى أن مفهوم الحاجة الضغط مفهومان أساسيان، على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ويمثل الضغط المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة.

ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص يعيق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراى بين نوعين من الضغوط هما:

أ- **ضغط بيتا Beta Stress**: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ب- **ضغط ألفا Alpha Stress**: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالتها كما هي.

ويوضح موراى أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة (الطهراوي، 2008).

**رابعاً: النظرية التحليل النفسي (Freud, 1920)**

يعد فرويد من أوائل من أشار إلى التوتر النفسي في نظرية التحليل النفسي، وذلك من خلال تأكيده على القوة الدافعية للسلوك، وهي قوى داخلية تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الشخصية (أل هو، والأنا، والأنا الأعلى)، إذ تشكل (ألهو) الجزء الأكبر من الشخصية، وهي لا شعورية وغير منطقية، وتحاول الحصول على اللذة والابتعاد عن الألم، كما أنها مستودع الغرائز والحاجات البيولوجية، أما (الأنا) فهي قوة ضابطة تتصل بالواقع وتحاول ضبط نزعات (أل هو) عن طريق التفاعل الاجتماعي، وهي تمثل الجزء الواعي من الشخصية. أما (الأنا الأعلى) فهي تتكون من الاتجاهات الخلقية التي يتمثلها الطفل من الوالدين، ويدخل في ذلك القيم الدينية والمعايير الاجتماعية. إن الصراع الداخلي يحدث عندما تفشل الأنا في التوافق بين مطالب ألهو الغريزية والفوضوية، وبين التشريعات والقوانين التي تفرضها السلطة التشريعية (الأنا الأعلى) (فريحات، 2003).

## 16.1.2 آراء علماء ساهموا في تطور المعرفة المرتبطة بالضغوط

1. وجهة نظر ريتشارد لازاروس (Richard Lazarus, 1966): انصب اهتمامه على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة، واتفق مع "والتر كانون" على أن الضغط يحدث نتيجة للتفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة. حيث يعتبر أن العوامل العقلية والمعرفية أكثر أهمية في تفسير الأحداث النفسية (الضغط) من الأحداث نفسها، ويبين أن الذي يحدد الضغط ليس المثير ولا الاستجابة، وإنما إدراك الفرد وتفسيراته للموقف الذي يتعرض له، ووضع "لازاروس" أهمية كبرى للتقييم الشخصي للموقف، وأهمية أقل للاستجابة الانفعالية للضغط"، وهو يعتبر من أوائل الباحثين في وضع مقاييس للضغوط النفسية. ويرى "لازاروس" أن الضغط هو نتيجة للتقييم وليس سابقاً له، وأن الحدث الحياتي لا ينتج ضغطا، أو لا يسبب الضغط، إنما وجهة نظر الشخص في الموقف تجعل من الحدث مصدراً للضغط (الحلو، 2004).

2. وجهة نظر والتر كانون (Walter Cannon, 1932): يعتبر العالم الفسيولوجي كانون من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط، وعرَّفه برد الفعل في حالة الطوارئ أو رد الفعل العسكري، بسبب ارتباطه بانفعال القتال أو المواجهة. ففي بحوثه على الحيوانات، استخدم عبارة الضغط الانفعالي، ليصف عملية رد الفعل النفسي الفسيولوجي التي كانت تؤثر على انفعالاتها. وقد بينت دراساته أن مصادر الضغط الانفعالي كالألم والخوف والضغط، تسبب تغيرا في الوظائف الفسيولوجية للكائن الحي، يرجع إلى التغيرات في إفرازات عدد من الهرمونات، أبرزها هرمون الأدرينالين (يعرف أيضاً بالإبنفرين) الذي يهيّئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة. وقد كشفت أبحاث "كانون " وجود ميكانيزم أو آلة في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي، أي القدرة على مواجهة التغيرات التي يتعرض لها والرجوع لحالة التوازن العضوي والكيميائي، بانتهاء الظروف والمواقف المسببة لهذه التغيرات، ومن ثم فإن أي مطلب خارجي بإمكانه أن يخل بهذا التوازن، إذا فشل الجسم في التعامل

معه. وهذا ما اعتبره "كانون" ضغطا يواجهه الفرد، والذي ربما يؤدي إلى مشكلات عضوية، إذا أخل بدرجة عالية بالتوازن الطبيعي للجسم. وقد أولى اهتماما لدور الجهاز السيمبثاوي أو التعاطفي، كأحد أقسام الجهاز العصبي الذاتي، لدوره الهام في تهيئة الجسم لمواجهة المواقف الضاغطة، وتمكين الجسم من الاحتفاظ بالتوازن المشار إليه (عسكر، 2003).

3. وجهة نظر ماريان فرانكنهوزر (Marianne Frankenhaeuser, 1910) وفريقها البحثي في السويد: حيث بينت أهمية ودور المكون النفسي في ردة فعل الفرد اتجاه مصادر الضغط المختلفة. وبالنسبة لهرمونات حالات الطوارئ: الأدرنالين والنورادرنالين، فقد بينت هذه الدراسات تأثيرهما العالي على الوظائف الذهنية والانفعالية، ويعتمد نشاط الغدة الكظرية أو الأدرنالية بشكل شبه كلي على المواقف النفسية، مثل الشعور بفقد التحكم، أو زيادة الاستثارة، أو قلة الاستثارة أو قلة الحمل، وزيادة الحمل، كما أن الزيادة في إفراز هرمونات الضغط (الأدرنالين والنورادرنالين) لا تقتصر على المواقف المزعجة وغير المرغوبة، بل تشمل المواقف السارة التي تواجه الفرد (عسكر، 2003).

## 2.2 الدراسات السابقة

### 1.2.2 الدراسات العربية

تشكل الدراسات السابقة إطاراً معرفياً ومنهجياً إثرائياً للدراسة الأمر الذي يجعل منها أساساً يستفاد منه في استكمال العمل العلمي، لذا سوف يقوم الباحث بعرض موجز لأهم الدراسات السابقة التي لها ارتباط بعنوان وموضوع الدراسة الحالية، وسيعرض الباحث بعض ما ساهمت به الدراسات السابقة مع الأخذ بعين الاعتبار ترتيبها زمنياً من الأقدم إلى الأحدث، وذلك كما يلي:

ففي دراسة أجراها **عوض (2010)** بعنوان "**واقع تطبيق مهنة الخدمة الاجتماعية في الميدان الطبي ومعوقاتها من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الطبية في محافظتي قلقيلية وطولكرم**". وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة كما هي في الواقع، ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً، بحيث يؤدي ذلك إلى الوصول إلى فهم لعلاقات هذه الظاهرة إضافة إلى الوصول إلى استنتاجات وتعميمات تساعد في تطوير الواقع المدروس وكانت مشكلة الدراسة متمثلة في قلة الدراسات السابقة التي تتحدث في هذا الموضوع إضافة إلى أنه لا توجد قوانين وأنظمة وتشريعات خاصة تتعلق بإنشاء أقسام خاصة بالخدمة الاجتماعية في المتشفيات ومراكز الرعاية الصحية الأولية, وفي ظل ذلك هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع تطبيق مهنة الخدمة الاجتماعية في الميدان الطبي ومعوقاتها من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الطبية في محافظتي قلقيلية وطولكرم، إضافة إلى تحديد أثر كل من متغيرات الجنس، المؤهل العملي، سنوات الخبرة، المهنة، تبعية المؤسسة على درجة تطبيق معوقات مهنة الخدمة الاجتماعية في الميدان الطبي في فلسطين. وقد أوصت الدراسة بضرورة الإسراع في إنشاء أقسام خاصة للخدمة الاجتماعية في المراكز والمؤسسات الطبية، ومن ثم استحداث إدارة خاصة في وزارة الصحة لمتابعة عمل هذه الأقسام وتنظيم عملها، وسن التشريعات والقوانين

الخاصة التي تنظم عمل أقسام الخدمة الاجتماعية الطبية وتوضح دور وصلاحيات الأخصائي الاجتماعي الطبي في المؤسسة الطبية، وضرورة عمل ندوات وورش عمل لتوضيح أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في المجال الطبية، وضرورة أن تأخذ وسائل الإعلام المختلفة دورها في تقديم برامج متنوعة للتعريف بمهنة الخدمة الاجتماعية في المجال الطبي ومدى الحاجة لهذه المهنة، والاهتمام بتوعية الأطباء وجميع الكوادر الطبية العاملة في المستشفى بالدور الذي يقوم به الاختصاصيون الاجتماعيون، كما أنهم مطالبون بتفعيل أدوارهم وإثبات أنفسهم والقيام بالكثير من أعمال التوعية والتثقيف داخل المستشفى، وضرورة إجراء مزيد من الأبحاث والدراسات تكون أكثر شمولية حول دور الأخصائي الاجتماعي الطبي ومعوقات تأديته لهذا الدور.

وتناول **الحصان (2006)** في دراسة أخرى بعنوان "**جدوى استحداث وظيفة أخصائي اجتماعي في مراكز شرطة مدينة الرياض من وجهة نظر الضباط العاملين فيها**"، إذ استخدم الباحث أسلوب الدراسة المسحية على 47 ضباط مراكز الشرطة في مدينة الرياض وكان الهدف منها معالجة المشاكل الاجتماعية بالمؤسسة الأمنية للمواطنين من خلال الأخصائي الاجتماعي، وقد طبقت الدراسة على عينة عشوائية حجمها (100) من ضباط ومديري مراكز الشرطة بمدينة الرياض. وطبقت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية: أن ضباط ومديري مراكز الشرطة بمدينة الرياض يوافقون جداً على تقبل المجتمع لوجود الأخصائي الاجتماعي، استحداث وظيفة أخصائي اجتماعي الشرطة تعود بالفائدة على المجتمع بشكل عام، وجود الأخصائي الاجتماعي يشكل بناء جسور علمية بين المؤسسات الأمنية، الفائدة من الأخصائي الاجتماعي في مراكز الشرطة، إزالة حاجز الرهبة بين المواطن ورجال الشرطة وللمختص الاجتماعي دور في معالجة حالات العنف ضد الزوجة أو الأطفال التي ترد أقسام الشرطة.

وهدفت دراسة **الشيباني (2006)** التعرف إلى **العوامل المؤثرة على أداء العاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي دراسة ميدانية مطبقة بمجمع الرياض الطبي بالرياض**، فقد أجريت هذه الدراسة بمجمع الرياض الطبي بالرياض، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على أداء الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في قسم الخدمة الاجتماعية بمجمع الرياض الطبي .استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة عن طريق الحصر الشامل .بقت الدراسة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمجمع الرياض الطبي بقسم الخدمة الاجتماعية، والذين بلغ عددهم أثناء إعداد الدراسة (15) أخصائي من كلا الجنسين، وقد استخدمت الباحثة أداة الاستبانة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بقسم الخدمة الاجتماعية بمجمع الرياض الطبي في مدينة الرياض، إضافة إلى ذلك فقد استخدم تحليل المحتوى، كما قامت الباحثة باستخدام أداة الملاحظة من خلال معايشتها وزيارتها لمجمع الرياض الطبي، وتم رصد تلك الأعمال التي تقوم بها الأخصائية الاجتماعية وفق نموذج السجل القصصي للعمل المهني في الخدمة الاجتماعية، ثم مراجعة تلك الملاحظات وصياغتها وفق محاور الدراسة في ضوء تساؤلاتها. واعتمدت الباحثة على التحليل الكمي والتحليل الكيفي كما استخدمت الباحثة البرنامج الإحصائي SPSS. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: تنوع الخدمات التي يقدمها قسم الخدمة الاجتماعية الطبية في مجمع الرياض الطبي بين الجانب العملي والتثقيفي والترفيهي، وقدرة المستشفى على الإيفاء بمتطلبات العملاء ولكن بشكل متقطع وغير دائم، ويقدم قسم الخدمة الاجتماعية خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة بدرجة كبيرة، وتنوع الفئات التي يتعامل معها قسم الخدمة الاجتماعية في مجمع الرياض الطبي ومنها حالات الأطفال، حالات الطوارئ، حالات الإيذاء المختلفة، حالات الفئات الخاصة، العمليات الجراحية، حالات الفشل الكلوي، ووجود صعوبات في تكوين علاقات مهنية مع المريض، ومن أبرز الصعوبات في تكوين علاقات مهنية مع المريض مرتبة تنازلياً حسب درجة صعوبتها ومنها رغبة العميل في الإسراع في العلاج، كثرة الحالات ، عدم قبول

العميل لفكرة العلاج. وكشفت النتائج عدم وجود فرق ذات دلالة إحصائية بين الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والمؤهل الدراسي ومدة العمل كأخصائي اجتماعي في قسم الخدمة الاجتماعية بمجمع الرياض الطبي وبين المهمة التي يقوم بها، ووجود معوقات للممارسة المهنية والتي منها معوقات خاصة بعدم تعاون المريض، معوقات خاصة بالنظام الإداري، معوقات خاصة بعدم التعاون مع الفريق الطبي بنسبة، ومعوقات خاصة بعدم توفر الأجهزة الإدارية، ومعوقات خاصة بنقص الإعداد النظري والعملي.

وفي دراسة أخرى تناولت **بنت مغيص (2006)** "**العوامل المؤثرة على أداء العاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي**". وقد استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة من خلال الحصر الشامل واستخدمت أيضاً تحليل المحتوى والملاحظة من خلال زيارتها لمجمع الرياض الطبي إضافة إلى اعتمادها على التحليل الكمي والتحليل الكيفي. وهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على أداء الأخصائيين الاجتماعين العاملين في قسم الخدمة الاجتماعية بمجمع الرياض الطبي وطبقت على الأخصائيين العاملين فيه والبالغ عددهم خمسة عشر أخصائياً. وقد توصلت الباحثة من خلال دراستها إلى النتائج التالية: تتنوع الخدمات في قسم الخدمة الاجتماعية في مجمع الرياض الطبي، وأن هناك تركيزاً على الجانب العملي أكثر من غيره حول اهتمامهم بالمريض، وأن المشفى قادرة على الإيفاء بمتطلبات العملاء، ولكن بشكل غير منتظم. وبينت الدراسة بأن القسم يقوم بتقديم الخدمات الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة بشكل دائم وبدرجة كبيرة وأنه يتعامل مع فئات عمرية متعددة ومرتبة تنازليا حسب درجة خدمتها والتعامل معها. وتوصلت الباحثة إلى صعوبة تكوين علاقات مهنية مع المريض ومن ابرزها رغبة العميل في الإسراع في العلاج، وكثرة الحالات التي يتعامل معها، وعدم تقبل فكرة العلاج لدى العميل إضافة إلى انه تبين بان هناك قدرة كبيرة لدى معظم الأخصائيين الاجتماعين على الاستعانة بموارد المجتمع المحلي لحل مشكلاتهم، وتنوع الممارسة المهنية التي

يعتمدها الأخصائيون الاجتماعيون بمجمع الرياض الطبي وتفاوت أولوياتها، وتفاوت المعارف والأسس النظرية المتوفرة لدى الأخصائي الاجتماعي العامل في القسم واتضح من خلال النتائج عدم التواصل الدائم مع المراجع المتخصصة عند التعامل مع الحالات، وتوظيف المعارف النظرية لدى معظم الأخصائيين الاجتماعيين والتي تلقوها أثناء الدراسة في الممارسة العملية بنسبة دائمة ومتقطعة، واستخدامهم للاتجاهات الحديثة لخدمة الفرد وأثناء التعامل مع العملاء من قبل الأخصائيين الاجتماعيين بشكل دائم ومتقطع. وأشارت الدراسة إلى وجود معوقات عديدة للممارسات المهنية منها معوقات خاصة بعدم تعاون المريض، ومعوقات خاصة بالنظام الإداري وأخرى تخص عدم التعاون مع الفريق الطبي أو أخرى تخص عدم توفر الأجهزة الإدارية أو حتى نقص الإعداد النظري والعملي، وأن هناك معوقات إدارية تواجه أداء قسم الخدمة الاجتماعية، ومنها عدم وجود حوافز مادية أو معنوية من قبل الإدارة لرفع الروح المعنوية للأخصائيين الاجتماعيين بشكل عام.

وأجرى **الدايل (2006)** دراسة حول "**مدى احتياج منتسبي رئاسة الحرس الوطني لدور الخدمة الاجتماعية في حل المشكلات التي تواجههم**"، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي لما له مداخل متعددة فاستخدم الباحث مدخل المسح الاجتماعي بطريقة العينة القصدية لتناسبه مع نوع الدراسة، بوصفها دراسة استطلاعيه للكشف عن المشكلات التي تواجه منتسبو رئاسة الحرس الوطني. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة من أهمها، التأكيد على احتياج منسوبي رئاسة الحرس الوطني لدور الخدمة الاجتماعية في حل الإشكاليات التي تواجههم، والتوصل إلى أبرز المشكلات التي تواجههم على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي والصحي والتنظيمي والإداري، والحاجة إلى وجود جهة خاصة تقوم بالبحث عن الحلول والعلاج المناسب لتلك المشكلات.

وتناول **عرفان (2006)** "**تصور مقترح لإعداد أخصائي اجتماعي دولي**". أظهرت نتائج الدراسة أهم المهارات التي يمكن أن يعتمد عليها الأخصائي الاجتماعي الدولي وهي: مهارة إدارة الكوارث والأزمات العالمية، ومهارة التفاوض، والتحليل النقدي للمشكلات الاجتماعية، وتكوين علاقات اجتماعية، ومهارة حل المشكلات بطريقة علمية، والإنصات الواعي، واستخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته في الخدمة الاجتماعية، ومهارة إجراء الاتصالات بأنواعها اللفظي وغير اللفظي.

وفي دراسة أجراها **القبندي (2003)** بعنوان "**تقويم الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفيات العامة والتخصصية لتطويرها بدولة الكويت**"، حيث جاءت عينة الدراسة وفق طريقة الحصر الشامل للمرضى المقيمين بالمستشفيات العامة والتخصصية بمنطقة الصباح وعددهم (74) مريضاً من كلا الجنسين، حيث إنهم المقيمون فيها عند إجراء الدراسة، وقد استخدمت الباحثة أداة الاستبانة بهدف التعرف إلى مدى توافر الخدمات الطبية في المستشفيات العامة والتخصصية بدولة الكويت من وجهة نظر المرضى المقيمين والمستفيدين منها، والتعرف إلى مستوى أداء الخدمة التي تقدمها المستشفيات العامة والتخصصية بدولة الكويت وجهود تلك المؤسسات في تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها، والوصول إلى مؤشرات تخطيطية بهدف تطوير الخدمات الطبية والتمريضية والاجتماعية في المستشفيات العامة والتخصصية من خلال التعرف إلى المشكلات والمعوقات وما يعترض أمام استفادة المرضى من الخدمات المتكاملة في تلك المستشفيات، وكيفية تحسين قدرتها على أداء خدماتها المتكاملة بصورة أفضل في إطار تكامل العمل الفريقي في المجال الطبي. وأشارت نتائج الدراسة إلى الأدوار المهنية المختلفة للاختصاصي الاجتماعي التي تمكنه من تلبية الاحتياجات المختلفة للمرضى كتنظيم أنشطة ترفيهية تهدف إلى تغطية أوقات الفراغ لدى المرضى ومساعدتهم على الانتظام في العلاج.

وبحث **أحمد (1990)** في دراسته "**اللقاء المهني بين مهنة الخدمة الاجتماعية ومهنة الطب**". هدفت الدراسة إلى معرفة وجهة نظر الهيئات الفنية العاملة بالمستشفى في العلاقة بالأخصائي الاجتماعي ومسؤولياته في المؤسسة الطبية. وأجرى الباحث دراسته في المستشفيات الحكومية بالفيوم مستخدما المنهج الاستطلاعي وقد بلغ عدد العينة بها (50) مفردة، واستخدم الباحث استبياناً محكماً ليساعده على جمع المعلومات والبيانات اللازمة لدراسته. واستنتج الباحث من دراسته ما يلي: غالبية عينة الدراسة ليس لديها فكرة واضحة عن الخدمة الاجتماعية الطبية، ورأى الأغلبية ضرورة وأهمية وجود مكتب للخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفى، وأن عدم قيام الأخصائي الاجتماعي بدوره يعود لعدم توفر الإمكانيات، وأن الأخصائي الاجتماعي يمكن أن يساعد في العملية العلاجية من خلال إبراز العوامل الاجتماعية في المرض أو الظروف المحيطة بالمريض.

وأجرى **الخليوي (1989)** دراسة حول "**العلاقة بين رجل الشرطة والمواطن في المجتمع السعودي**". وتمثلت مشكلة الدراسة في معرفة شكل العلاقة بين رجل الشرطة والمواطن في المجتمع السعودي خاصة مع تطور أجهزة الشرطة والأدوار التي تلعبها الشرطة حاليًا، باعتبارها إحدى أدوات الضبط الاجتماعي. وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج المهمة التي لها علاقة مباشرة بالدراسة الحالية، ومنها: ترى مجموعة من رجال الشرطة أن المشاكل التي تعرض عليهم من المواطنين تكون بسبب جهل المواطن بدور الشرطة في المجتمع، وأكد رجال الشرطة أن العلاقة مع المواطن علاقة عمل، وفي الوقت نفسه علاقة إنسانية، وأن مستوى تعليم رجل الشرطة على علاقة بإجادة أسلوب التعامل مع المواطنين، وأن أكثر حالات التماس بين المواطنين والشرطة هي بسبب الحوادث المرورية وجرائم السرقة.

## 2.2.2 الدراسات الأجنبية

ومن الدراسات الأجنبية، **دراسة (Sharpling, 2015)** حول معرفة **دور المراكز الاجتماعية في التخفيف من تأثير المهام الصعبة التي يقوم بها رجال الشرطة على اهتماماتهم الاجتماعية.** وقد أجريت الدراسة في مراكز شرطة لندن على عينة مسحية من رجال الشرطة، بلغ عددها (285) فرداً يعملون في الميدان، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج التحليلي، وذلك بتحليل آراء عينة الدراسة باستخدام الانحدار المتعدد، وقد تبيّن أنّ للمراكز الاجتماعية تأثير وبدرجة متوسطة على اهتمامات أفراد الشرطة العاملين في الميدان، ويؤدي وجود هذه المراكز إلى توضيح العلاقة بين رجال الشرطة والمجتمع المحلي وبدرجة متوسطة.

وقام **(Vadgaon, 2014)** بدراسة مسحية بهدف معرفة **تأثير الإجهاد المهني الذي يعاني منه رجال الشرطة في مدينة نيودلهي في الهند**، وذلك بمراجعة مسحية للحالات الواردة في مراكز الشرطة خلال الفترة (2005 – 2013)، ومعرفة تأثير الإجهاد المهني على سلوك رجال الشرطة وحياتهم العامة، ولتحقيق هذه الأهداف قام الباحث بدراسة مسحية لسجلات الشرطة، فتبيّن أن الإجهاد والضغط النفسي لهما تأثير بدرجة عالية على الأداء التنظيمي لرجال الشرطة، ويشكل خطورة في تنظيم أعمال الشرطة، وكانت أكثر أعراض الإجهاد هي الضغوطات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها رجال الشرطة، ويؤدي إلى تطوير مخرجات سلبية على أفراد الشرطة والمؤسسات الشرطية العاملين فيها، ويؤدي إلى تدهور الرفاه بشكل عام، ويؤثر سلباً على مستويات الرضا والالتزام عن تنظيم عمل الشرطة، ويؤدي إلى مستويات عالية من التوتر، بسبب التأثير السلبي على القدرات الجسدية والعقلية لرجال الشرطة.

وهدفت دراسة **(Muthondeki et al., 2014)** إلى الكشف عن **التحديات النفسية والاجتماعية التي يواجهها ضباط رجال الشرطة المتقاعدين في كينيا**، وقد تمت دراسة مطالب العمل والتعاقدات وآثارها على الرفاهية النفسية والاجتماعية لهؤلاء الضباط، وقد استخدم الباحثون أداتيّ الاستبانة والمقابلة والمنهج الوصفي مع عينة بلغ حجمها (50) ضابطاً متقاعداً من الذين تركوا الخدمة في الشرطة خلال الفترة (1998 – 2008). وأظهرت نتائج الدراسة أنه نظراً لطبيعة عمل الشرطة، والثقافة المهنية التي تفرض عليهم لأداء واجباتهم، ونظراً للمستوى المتدني في الخدمات المقدمة لهم، فإن هؤلاء الضباط يجدون صعوبة كبيرة في التكيف مع الحياة المدنية بعد سن التقاعد، ووجدت الدراسة أيضاً أنه لا يوجد نظام للدعم النفسي في إدارة قوة الشرطة الكينية، والتي تساعد الضباط على مواجهة التحديات النفسية أثناء تأديتهم لواجباتهم، وبالتالي يتحمل الضباط الضغوطات المرتبطة بالعمل والتقاعد التي تؤثر سلباً على نفسياتهم ورفاهيتهم عندما يكونون خارج الخدمة، وأشارت النتائج إلى الحاجة إلى نظام دعم نفسي لضباط الشرطة أثناء الخدمة الفعلية وفي الحياة بعد الخدمة الفعلية.

وفي دراسة أخرى تناول **(Cole, 2013) تأثير العمل الشرطي على الصحة النفسية والعقلية لدى أفراد الشرطة في مراكز (ميدلاندز الغربية) في بريطانيا**، وقام الباحث بدراسة استطلاعية لآراء (350) منهم، باستخدام نموذج الكتروني قام بتعبئة هؤلاء الأفراد خلال الفترة (2011 – 2012). وقدم من خلال هذا النموذج نصائح ومشورات ومعلومات واضحة وموثوقة حول كيفية التعامل مع الحوادث التي لها تأثير مباشر على الصحة النفسية والعقلية لرجال الشرطة، وبعد تحليل آراء أفراد عينة الدراسة، تبيّن أنّ الخدمات النفسية المقدمة لرجال الشرطة في الدوائر والمراكز التي يعملون فيها، لا تمنحهم قدراً كبيراً من الطمأنينة والراحة والهدوء، إذ يعانون من ضغوط العمل التي تؤثر على صحتهم العقلية والنفسية، وتبيّن أن أفراد الشرطة يعتقدون وبدرجة متوسطة أنّ أعمالهم تؤدي إلى إيذاء الناس، فتترك أثراً سلبياً على صحتهم النفسية.

وهدفت دراسة (**Cantwell, 2013**) معرفة **تأثير اعتقال الأطفال القاصرين على رجال الشرطة في تطبيق العدالة، ودور الأخصائي الاجتماعي في الكشف عن هذا التأثير**، وذلك في المناطق المعروفة بالخطر وانتشار الجرائم فيها في عدة دول مختلفة، حيث قامت الدراسة باستطلاع آراء مجموعة كبيرة من رجال الشرطة العاملين في الميدان، والذين سبق لهم إلقاء القبض على أطفال بجرائم مختلفة، وما تتضمنه عملية الاعتقال من إمساك وضرب وتعنيف وتوبيخ، وقد توصلت الدراسة إلى أن رجال الشرطة يواجهون ضغوط ردة الفعل الحادة نتيجة هذا الاعتقال بالدرجة الأولى، ويعانون من تأنيب الضمير، وتوصلت أيضاً إلى أنّ للأخصائي الاجتماعي دوراً إيجابياً في التخفيف من هذه الضغوط، ويقدم الدعم النفسي والاجتماعي المخصص لرجال الشرطة.

وأجرى (**Cummins, 2013**) دراسة بهدف الكشف عن **الآثار النفسية التي يتعرض لها رجال الشرطة نتيجة إلقاء القبض واستجواب أصحاب الجنح والجنايات المصابين بأمراض عقلية**، ودور العلاج النفسي في التخفيف من آثار هذه الأمور، والكشف عن الضغوطات النفسية الناتجة عن استحداث فكرة اعتبار أفراد الشرطة ضمن دوائر مؤسساتية شاملة (السجن الشامل والعدالة الجنائية)، تتعامل مع جميع أشكال أفراد المجتمع، ودور العلاج النفسي في انفتاح أفراد الشرطة على الجوانب النفسية في شخصيات المعتقلين من ذوي الأمراض العقلية. وقد استندت هذه الدراسة على النتائج الخاصة بالدراسات التي أجريت على أفراد الشرطة في شمال المملكة المتحدة، والتي تتعلق فقط بقانون الصحة العقلية لسنة 2007، وقانون الشرطة والأدلة الجنائية لسنة 2004. وأظهرت النتائج أن لاعتقال واستجواب ذوي الإعاقات والأمراض العقلية تأثير نفسي سلبي على رجال الشرطة، نتيجة للضغوطات الاجتماعية التي يتعرضون لها، ونتيجة لقلة الخبرة التي يتمتعون بها بالتعامل مع هذه

الفئة من الناس، وأن دور العلاج النفسي كان محدوداً تجاه أفراد الشرطة العاملين في الميدان والعاملين في الدوائر.

وهدفت دراسة (**Shankar, 2012**) إلى معرفة **تأثير العمر ومستوى الخبرة في الإجهاد المهني الذي يعاني منه ضباط من قوة شرطة الاحتياط المركزية في مدينة كولامباتور في الهند**، ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث أداة الاستبانة مع عينة قصدية بلغ حجمها (163) من ضباط الشرطة الاحتياط، وبعد إجراء عملية التحليلي الإحصائي توصل الباحث إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الإجهاد ومتغيرات العمر ومستوى الخبرة، فكلما زادت فئات هذه المتغيرات زاد معها الإجهاد النفسي والعقلي، وكلما زادت سنوات الخدمة زاد الإجهاد، حيث كانت الفروق لصالح الفئات العمرية وفئات سنوات الخبرة الأعلى.

وأجرى (**Kelly et al., 2010**) دراسة لمعرفة **دور الأعمال الاجتماعية في ترسيخ مبادئ العدالة الجنائية في ضوء التحديات التي يواجهها رجال الأمن في الولايات المتحدة الأمريكية**، وقد أجريت هذه الدراسة على (85) مركزاً اجتماعياً وطنياً في الولايات المتحدة، وقد توصلت الدراسة إلى أنّ لهذه المراكز دوراً مزدوجاً للتعامل مع المجرمين ومع رجال الشرطة، إذ تعمل على تخفيف حدة الضغوطات التي يواجهها الطرفين، وقد تبيّن أنّ تأثيرها على رجال الأمن أعلى من التأثير على المجرمين، وأنها تؤدي دوراً إيجابياً في التخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية على الطرفين، وذلك في الجرائم التي تقل عقوباتها عن خمس سنوات.

وأشارت نتائج دراسة (**Moriarty et al., 2011**) إلى ارتفاع حادّ في عدد الملتحقين في برامج الخدمة الاجتماعية المؤهلة منذ العام 2001، مما يدل على أنّ تأثير هذه التغيرات على تجنيد أعداد كانت إيجابية، كذلك أوضحت الدراسة إلى الأدلة بشأن الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين عالمياً،

حيث دول الكومنولث هي مصدر رئيسي من الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين عالمياً في إنجلترا، بالإضافة إلى مصادر رئيسية أخرى مثل الولايات المتحدّة وزيمبابوي والفلبين، وتجدر الإشارة إلى أن 7200 من إجمالي الأخصائيين الاجتماعيين المؤهلين دولياً يمثلون 8% من إجمالي عدد المسجلين في إنجلترا.

### 3.2.2 تعقيب على الدراسات السابقة

حرص الباحث على أصالة الدّراسة التي تقوم بمجالات مستحدثة في الخدمة الاجتماعية والنفسية في ظل النقص الكبير في الدراسات الخاصة بمجال تطبيقات الخدمة الاجتماعية والنفسية في مجال العمل الشرطي، إذ قدم الباحث في هذا الفصل عدداً من الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدّراسة الحالية، وكان ذلك حصيلة معاناة شديدة في البحث في المكتبات المحلية والعربية، والعالمية، ولاحظ الباحث أن الدراسات العربية المتعلقة بأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي تتنوع في مجتمع الدراسة بين المؤسسات الطبية والمؤسسات الشرطية. وأما الدراسات الأجنبية المتعلقة بأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي كانت تركز بشكل كبير على المؤسسات الشرطية والأمنية.

قدمت الدراسات السابقة للباحث مساعدة كبيرة في دراسته، فيما يتعلق بتحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، ومجمل الإطار النظري، وبناء أداة الدراسة، وقد قام الباحث بمناقشة تلك الدراسات من خلال ثلاثة محاور:

**1. مجال وحجم العينة:** تنوعت الدراسات المتعلقة بأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في مجتمع الدراسة بين المؤسسات الطبية والمؤسسات الشرطية. حيث تبحث الدراسة الحالية في أهمية استحداث وحدة للدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات

الشرطة، كما أن الدراسات الأجنبية ركزت دور المراكز الاجتماعية في التخفيف من تأثير المهام الصعبة التي يقوم بها رجل الشرطة على اهتماماتهم الاجتماعية، وركزت دراسة أخرى على القيام بدراسات مسحية لمعرفه تأثير الإجهاد المهني الذي يعاني منه رجال الشرطة في مدينة نيودلهي بالهند على سبيل المثال، وبحثت دراسة أخرى في التحديات النفسية والاجتماعية التي يواجهها ضباط الشرطة المتقاعدين، وأخرى بحثت في تأثير العمل الشرطي على الصحة النفسية والعقلية لدى أفراد مراكز ميدلاندز الغربية في بريطانيا على سبيل المثال وغيرها من الدراسات الأجنبية الأخرى.

وعند اختيار عينة الدراسة، **وجد الباحث تبايناً واضحاً في حجم العينات** المستخدمة في الدراسات السابقة العربية، إذ بلغ أصغر حجم عينة (15) فرداً في دراسة كل من (شيباني، 2006) ودراسة (بنت مغيص، 2006)، بينما كان أكبر حجم عينة في دراسة (الحصان، 2006) (100) فرداً. أما الدراسات السابقة الأجنبية أيضا كان هناك **تبايناً واضحاً في حجم العينات** حيث بلغ أقل حجم عينة (50) فرداُ كانت في دراسة (Muthondeki et al., 2014) بينما كان أكبر حجم عينة في دراسة (Cole, 2013) (350) فرداً.

**2. أدوات الدراسة:** استخدمت بعض الدراسات المتعلقة باستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي مقياساً واحداً من إعداد الباحث، والأخرى استخدمت مقاييس عدة في الدّراسة الواحدة، كانت من إعداد الباحث نفسه أو من إعداد باحثين آخرين.

3. **النتائج والتوصيات:** فيما يتعلق بأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي وحيث أن 82% من اتجاهات ضباط مرتبات الشرطة يؤيدون ويرون أنه من الأهمية بمكان استحداث الوحدة، وهذا ما تبين للباحث من خلال ما حققته نتيجة الاستبانة في ضوء التحليل الإحصائي، وأشارت الدراسات السابقة إلى **عدد من التوصيات** منها: حاجة الفئات المستهدفة للوحدة النفسية والاجتماعية والدور

المتوقع لها كأن يفتح مجال وفرص عمل للأخصائيين النفسيين والاجتماعيين، فكانت وجهات نظر غالبية العينات المختلفة لكل دراسة على حدى، والتي أكدت على أهمية ودور الخدمة الاجتماعية والأخصائي النفسي والاجتماعي في المجالات المختلفة واستغلال الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين للقدرات الكامنة لدى الفئات المستهدفة، ومعالجة الجوانب النفسية والاجتماعية لهذه الفئات الأمر الذي يجعلها تلتقي في إطارها العام مع هذه الدراسة، وبالتالي فإن جوانب الالتقاء تكمن في البحث عن مدى حاجة قطاع من قطاعات المجتمع لدور خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، وستكون الدراسة الحالية امتداداً لهذه الدراسات وما نادت به من توصيات.

ويمكن الإشارة إلى بعض أوجه التشابه والاختلاف بين الدّراسة الحالية والدراسات السابقة، كما يأتي:

**أ) أوجه التشابه بين الدّراسة الحالية والدراسات السابقة:**

1. استخدام أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي كمتغير تابع في الدّراسة الحالية، كما هو في غالبية الدراسات السابقة.
2. استخدام المنهج الوصفي، وهذا ما تم استخدامه في بعض الدراسات السابقة حيث بعضها الآخر استخدم المنهج التجريبي عن طريق (الملاحظة).
3. استخدام مقياسين في الدّراسة الحالية؛ الأول يتعلق بأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، والثاني يتعلق بمعوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.

**ب) أوجه الاختلاف بين الدّراسة الحالية والدراسات السابقة:**

1. تركيز الدّراسة الحالية على أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.

1. أهم ما يميز الدّراسة الحالية هو تطبيقها على عينة من المجتمع الفلسطيني والتي تضم المحافظات الشمالية (لتكون الدراسة الثانية فلسطينياً حسب اطلاع الباحث، والتي تتناول موضوع أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية) حيث كانت الدراسة الأولى فلسطينياً تتحدث عن واقع تطبيق مهنة الخدمة الاجتماعية في الميدان الطبي ومعوقاتها من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الطبية في محافظتي قلقيلية وطولكرم (على حد علم الباحث).
2. شمل مجتمع العينة المحافظات الشمالية وهي (القدس، الخليل، بيت لحم، أريحا، رام الله، سلفيت، نابلس، قلقيلية، طولكرم، طوباس، جنين).
3. واستخدمت الدراسة الحالية العينة الطبقية العشوائية.
4. وستكون الدراسة الحالية استكمالاً وامتداداً للدراسات السابقة وما نادت به من توصيات.

# الفصل الثالث

# الإطار المنهجي للدراسة

## 1.3 مقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأدوات الدراسة، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، وطريقة المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

## 2.3 منهج الدراسة

استناداً إلى طبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي، وذلك لملاءمته لأغراض الدراسة، من حيث رصد وتحليل واقع مشكلة الدراسة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع من خلال وصفها، وتفسيرها، وهو المنهج المناسب والأفضل–في رأي الباحث– لمثل هذه الدراسات.

## 3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع ضباط الشرطة الفلسطينية في الضفة الغربية البالغ عددهم (8035) ضابطاً وضابطة للعام 2017/2016 (الشرطة الفلسطينية، 2016).

## 4.3 عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بحيث تكون ممثلة لمجتمعها بالاعتماد على الأسس الإحصائية لاختيار العينات بنسبة خطأ مقدارها 5% من مجتمعها، بالاستناد إلى موقع حساب العينات www.surveysystem.com، بالطريقة الطبقية العشوائية، وذلك كما هو واضح في ملحق رقم (2.5). وتكونت العينة من (367) ضابطاً وضابطة. ويوضح الجدول رقم (1.3) الخصائص الديمغرافية للعينة.

**جدول رقم (1.3) خصائص العينة الديمغرافية**

| المتغيرات | العدد | النسبة المئوية | القيم الناقصة |
|---|---|---|---|
| **الجنس** | | | |
| ذكر | 276 | 75.2 | - |
| أنثى | 91 | 24.8 | |
| **الفئة العمرية** | | | |
| 30- | 75 | 20.4 | |
| 44-30 | 241 | 65.7 | - |
| 45+ | 51 | 13.9 | |
| **المؤهل العلمي** | | | |
| ثانوية عامة فما دون | 61 | 16.6 | |
| دبلوم | 52 | 14.2 | - |
| بكالوريوس فأعلى | 254 | 69.2 | |
| **التخصص** | | | |
| علوم إنسانية | 276 | 75.2 | - |
| علوم طبيعية | 91 | 24.8 | |

| المتغيرات | العدد | النسبة المئوية | القيم الناقصة |
|---|---|---|---|
| **سنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية** | | | |
| 5− | 40 | 10.9 | – |
| 5−10 | 48 | 13.1 | |
| 10+ | 279 | 76.0 | |
| **الرتبة** | | | |
| عقيد | 29 | 7.9 | – |
| مقدم | 77 | 21.0 | |
| رائد | 80 | 21.8 | |
| نقيب | 64 | 17.4 | |
| ملازم أول | 58 | 15.8 | |
| ملازم | 59 | 16.1 | |

## 5.3 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

يوضح الجدول رقم (2.3) خصائص العينة الديمغرافية وفقاً لمتغيرات: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية، والرتبة، وذلك كما يلي:

### 1.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن 75.2% من أفراد العينة ذكور مقابل 24.8% إناث.

### 2.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

بينت المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن 20.4% من المبحوثين في الفئة العمرية تحت 30 سنة، 65.7% في الفئة العمرية 30−44 سنة، وكان 13.9% منهم في الفئة العمرية 45 سنة فما فوق.

### 3.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن 16.6% من أفراد العينة من حملة درجة الثانوية العامة فما دون، 14.2% من حملة درجة الدبلوم، وكان 69.2% منهم من حملة درجة البكالوريوس فأعلى.

### 4.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير التخصص

بينت المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن 75.2% من المبحوثين من المتخصصين في العلوم الإنسانية، مقابل 24.8% في العلوم الطبيعية.

### 5.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن 10.9% ممن شملتهم العينة من ذوي سنوات الخيرة الأقل من 5 سنوات في المؤسسة الشرطية، 13.1% من ذوي سنوات الخبرة 5–10 سنوات، وكان 76% منهم من ذوي سنوات الخبرة الأكثر من 10 سنوات.

### 6.5.3 توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الرتبة

بينت المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.3) أن 7.9% من أفراد العينة برتبة عقيد، 21% برتبة مقدم، 21.8% برتبة رائد، 17.4% برتبة نقيب، 15.8% برتبة ملازم أول، وكان 16.1% منهم برتبة ملازم.

## 6.3 أسلوب وأداة جمع البيانات

استخدمت الدراسة الحالية أسلوب المسح بالعينة، والاستبانة أداةً لجمع البيانات، فبالرجوع إلى الأدبيات السابقة، ولفحص اهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، طور الباحث استبانة تكونت من أربعة أقسام رئيسية، اشتمل القسم الأول

معلومات عامة عن المبحوثين من حيث: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية، والرتبة، في حين ضم القسم الثاني مقياس اهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية الذي تكون من (20) فقرة، وتناول القسم الثالث معوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية (10) فقرات، في حين ضم القسم الرابع سؤالاً مفتوحاً حول توقعات أفراد العينة حول عمل وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية حال استحداثها، علماً بأن طريقة الإجابة عن أداة الدراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي، على نمط ليكرت (Likert Scale)، وذلك كما يأتي: أوافق بشدة، أوافق، بين بين، لا أوافق، ولا أوافق بشدة.

### 1.6.3 صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين الذين أبدوا عدداً من الملاحظات حولها، التي تم أخذها بعين الاعتبار عند إخراج الأداة بشكلها النهائي، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، تم التحقق من الصدق بحساب التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات الأداة، وذلك كما هو واضح في الجداول رقم (3.3–2.3).

**جدول رقم (2.3). نتائج التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات مقياس أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية**

| الرقم | الفقرات | درجة التشبع |
|---|---|---|
| .1 | أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية حاجة ملحة | 0.67 |
| .2 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في حل المشاكل التي يتعرض لها أفراد المؤسسة الشرطية | 0.75 |
| .3 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيلبي احتياجات المؤسسة الشرطية من أخصائيين اجتماعيين | 0.62 |
| .4 | هناك اهمية كبيرة من استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 0.68 |
| .5 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيعزز من تواصل أفراد المؤسسة الشرطية مع المجتمع المحلي | 0.62 |
| .6 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيعود بالفائدة على أفراد المؤسسة الشرطية | 0.70 |
| .7 | أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في الحفاظ على كيان المؤسسة الشرطية | 0.73 |
| .8 | أرى أن موضوع وحدة الدعم النفسي والاجتماعي عنصر مستحدث على المؤسسة الشرطية | 0.62 |
| .9 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيخفف من الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها أفراد المؤسسة الشرطية | 0.74 |
| .10 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في وضع الخطط العلاجية المستقبلية لأفراد المؤسسة الشرطية | 0.65 |
| .11 | أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في رسم السياسات الاجتماعية من منظور المؤسسة الشرطية | 0.66 |
| .12 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيزيد من تمكين أفراد المؤسسة الشرطية في أداء مهامهم المجتمعية | 0.60 |
| .13 | إن تخوف البعض من استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية أمر مبالغ فيه | 0.85 |
| .14 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في حل الخلافات بين أفراد المؤسسة الشرطية | 0.68 |
| .15 | استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في تقديم خدمات نوعية لأفراد المؤسسة الشرطية عند الحاجة | 0.67 |
| .16 | استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيلبي احتياجات أفراد المؤسسة الشرطية النفسية والاجتماعية | 0.62 |
| .17 | لدي تصور واضح عن عمل وحدة الدعم النفسي والاجتماعي المستقبلي في المؤسسة الشرطية | 0.68 |
| .18 | لقد خسرت المؤسسة الشرطية الكثير جراء عدم استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي فيها | 0.62 |
| .19 | لن أتردد في تشجيع أفراد المؤسسة الشرطية للاستعانة بوحدة الدعم النفسي والاجتماعي عند الحاجة | 0.72 |
| .20 | أؤيد ما يدور في أذهان أفراد المؤسسة الشرطية من تساؤلات حول استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 0.66 |

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (2.3) أن التحليل العاملي لجميع فقرات أداة الدراسة دال إحصائياً، وتتمتع بدرجة مقبولة من التشبع، وأنها تشترك معاً في قياس أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، في ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

**جدول رقم (3.3). نتائج التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات مقياس معوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية**

| الرقم | الفقرات | درجة التشبع |
|---|---|---|
| .21 | عدم وجود هيكلية واضحة تحدد مهام وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 0.70 |
| .22 | عدم توفر الموارد المالية اللازمة لاستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 0.66 |
| .23 | عدم تقبل أفراد المؤسسة الشرطية لفكرة استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 0.62 |
| .24 | النقص في عدد الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسة الشرطية | 0.64 |
| .25 | الفكر الخاطئ لأفراد المؤسسة الشرطية عن وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 0.77 |
| .26 | عدم وجود الوعي الكامل بأهمية ودور وحدة الدعم النفسي والاجتماعي من قبل أفراد المؤسسة الشرطية | 0.63 |
| .27 | عدم تفهم المسؤولين المباشرين بأهمية دور ومهام وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 0.62 |
| .28 | غلبة الطابع الأمني على الطابع النفسي والاجتماعي في التعامل مع الحالات الخاصة من أفراد المؤسسة الشرطية | 0.63 |
| .29 | عدم قناعة الخدمات الطبية بدور الأخصائي النفسي والاجتماعي مع المرضى من أفراد المؤسسة الشرطية | 0.74 |
| .30 | كثرة عدم منتسبي أفراد المؤسسة الشرطية | 0.78 |

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (3.3) أن التحليل العاملي لجميع فقرات أداة الدراسة دال إحصائياً، وتتمتع بدرجة مقبولة من التشبع، وأنها تشترك معاً في قياس معوقات استحداث وحدة الدعم

النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، في ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

### 2.6.3 ثبات أداة الدراسة

تم حساب الثبات لأداة الدّراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول رقم (4.3).

**جدول رقم (4.3). نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدّراسة بأبعادها المختلفة**

| الرقم | أبعاد الدراسة | عدد الفقرات | قيمة Alpha |
|---|---|---|---|
| .1 | أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 20 | 0.90 |
| .2 | معوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 10 | 0.87 |
| | **الدرجة الكلية** | **30** | **0.91** |

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (4.3) أن أداة الدّراسة بأبعادها المختلفة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات.

## 7.3 المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد جمع بيانات الدراسة قام الباحث بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وأدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة أوافق بشدةً 5 درجات، أوافق 4 درجات، بين بين 3 درجات، لا أوافق درجتين، ولا أوافق بشدة درجة واحدة، وذلك في الفقرات الموجية وعكست في الفقرات السالبة، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازدادت أهمية استحداث

وحدة أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة والعكس صحيح.

وتمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى $\alpha \leq 0.05$، عن طريق الاختبارات الإحصائية الآتية: اختبار ت t.test، واختبار تحليل التباين الأحادي one way analysis of variance، واختبار توكي tukey test، ومعامل الانحدار المعياري standardized regression، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha، ومعامل التحليل العاملي Factor analysis، وذلك باستخدام الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. ولفهم نتائج الدراسة يمكن الاستعانة بمفتاح المتوسطات الحسابية وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (5.3).

**جدول رقم (5.3). مفتاح المتوسطات الحسابية.**

| المتوسط الحسابي | أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية |
|---|---|
| 1-2.33 | قليلة |
| 2.34-3.67 | متوسطة |
| 3.68-5 | كبيرة |

# الفصل الرابـع

## نتائـج الدراسـة

### 1.4 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة، حول أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وأهدافها والتحقق من صحة فرضياتها باستخدام التقنيات الإحصائية المناسبة.

### 2.4 نتائج أسئلة الدراسة

#### 1.2.4 السؤال الأول

**ما أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟**

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (1.4).

**جدول رقم (1.4). الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة**

| المتغير | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | % |
|---|---|---|---|---|
| أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 367 | 4.10 | 0.42 | 82.0 |

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول رقم (1.4) أن اتجاهات ضباط مرتبات الشرطة حول أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الاتجاهات (4.10)، وبلغ الوزن النسبي لها (82%).

### 2.2.4 السؤال الثاني

**ما مؤشرات أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟**

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (2.4).

**جدول رقم (2.4). المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة مرتبة حسب الأهمية**

| المؤشرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | % |
|---|---|---|---|
| أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية حاجة ملحة | 4.22 | 0.57 | 84.4 |
| أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيلبي احتياجات المؤسسة الشرطية من أخصائيين اجتماعيين | 4.21 | 0.64 | 84.2 |
| أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيخفف من الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها أفراد المؤسسة الشرطية | 4.20 | 0.68 | 84.0 |
| هناك اهمية كبيرة من استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 4.19 | 0.65 | 83.8 |
| أرى أن موضوع وحدة الدعم النفسي والاجتماعي عنصر مستحدث على المؤسسة الشرطية | 4.18 | 0.71 | 83.6 |
| أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيعود بالفائدة على أفراد المؤسسة الشرطية | 4.17 | 0.67 | 83.4 |
| أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في حل المشاكل التي يتعرض لها أفراد المؤسسة الشرطية | 4.16 | 0.61 | 83.2 |
| أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيعزز من تواصل أفراد المؤسسة الشرطية مع المجتمع المحلي | 4.15 | 0.72 | 83.0 |
| لن أتردد في تشجيع أفراد المؤسسة الشرطية للاستعانة بوحدة الدعم النفسي والاجتماعي عند الحاجة | 4.14 | 0.66 | 82.8 |
| استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في تقديم خدمات نوعية لأفراد المؤسسة الشرطية عند الحاجة | 4.13 | 0.68 | 82.6 |
| أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في حل الخلافات بين أفراد المؤسسة الشرطية | 4.12 | 0.69 | 82.4 |
| أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيزيد من تمكين أفراد المؤسسة الشرطية في أداء مهامهم المجتمعية | 4.11 | 0.70 | 82.2 |
| أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في وضع الخطط العلاجية المستقبلية لأفراد المؤسسة الشرطية | 4.10 | 0.69 | 82.0 |

| المؤشرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | % |
|---|---|---|---|
| استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيلبي احتياجات أفراد المؤسسة الشرطية النفسية والاجتماعية | 4.09 | 0.73 | 81.8 |
| أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في رسم السياسات الاجتماعية من منظور المؤسسة الشرطية | 4.08 | 0.73 | 81.6 |
| أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في الحفاظ على كيان المؤسسة الشرطية | 4.06 | 0.68 | 81.2 |
| أؤيد ما يدور في أذهان أفراد المؤسسة الشرطية من تساؤلات حول استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 3.98 | 0.76 | 79.6 |
| إن تخوف البعض من استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية أمر مبالغ فيه | 3.96 | 0.77 | 79.2 |
| لقد خسرت المؤسسة الشرطية الكثير جراء عدم استحدث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي فيها | 3.95 | 0.89 | 79.0 |
| لدي تصور واضح عن عمل وحدة الدعم النفسي والاجتماعي المستقبلي في المؤسسة الشرطية | 3.94 | 0.81 | 78.8 |

يوضح الجدول رقم (2.4) مؤشرات أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: تأكيد أفراد العينة أن أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية حاجة ملحة، وأن استحداثها سيلبي احتياجات المؤسسة الشرطية من أخصائيين اجتماعيين، وأنه سيخفف من الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها أفراد المؤسسة الشرطية، وأكد ضباط مرتبات الشرطة أن هناك اهمية كبيرة من استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول أعلاه.

### 3.2.4 السؤال الثالث

**ما معوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟**

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمعوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة مرتبة حسب الأهمية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (3.4).

**جدول رقم (3.4). المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمعوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة مرتبة حسب الأهمية**

| المعوقات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | % |
|---|---|---|---|
| عدم وجود هيكلية واضحة تحدد مهام وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 4.21 | 0.71 | 84.2 |
| غلبة الطابع الأمني على الطابع النفسي والاجتماعي في التعامل مع الحالات الخاصة من أفراد المؤسسة الشرطية | 4.18 | 0.68 | 83.6 |
| الفكر الخاطئ لأفراد المؤسسة الشرطية عن وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 4.15 | 0.75 | 83.0 |
| النقص في عدد الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسة الشرطية | 4.13 | 0.76 | 82.6 |
| عدم وجود الوعي الكامل بأهمية ودور وحدة الدعم النفسي والاجتماعي من قبل أفراد المؤسسة الشرطية | 4.12 | 0.67 | 82.4 |
| عدم توفر الموارد المالية اللازمة لاستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 4.09 | 0.81 | 81.8 |
| عدم قناعة الخدمات الطبية بدور الأخصائي النفسي والاجتماعي مع المرضى من أفراد المؤسسة الشرطية | 4.07 | 0.79 | 81.4 |
| عدم تفهم المسؤولين المباشرين بأهمية دور ومهام وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 4.05 | 0.78 | 81.0 |
| عدم تقبل أفراد المؤسسة الشرطية لفكرة استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 3.93 | 0.84 | 78.6 |
| كثرة عدم منتسبي أفراد المؤسسة الشرطية | 3.45 | 0.73 | 69.0 |

يوضح الجدول رقم (3.4) معوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: عدم وجود هيكلية واضحة تحدد مهام وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، تلاه غلبة الطابع الأمني على الطابع النفسي والاجتماعي في التعامل مع الحالات الخاصة من أفراد المؤسسة الشرطية، والفكر الخاطئ لأفراد المؤسسة الشرطية عن وحدة الدعم النفسي والاجتماعي، والنقص في عدد الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسة الشرطية، وعدم وجود الوعي الكامل بأهمية ودور وحدة الدعم النفسي والاجتماعي من قبل أفراد المؤسسة الشرطية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول أعلاه.

### 4.2.4 السؤال الرابع

**هل هناك فروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة وفقا لمتغيرات الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية، والرتبة؟**

للإجابة عن هذا السؤال وضع الباحث ست فرضيات للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة وفقا لمتغيرات الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والتخصص، وسنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية، والرتبة، وذلك كما هو واضح في الجداول رقم (4.4-11.4).

## 3.4 نتائج فرضيات الدراسة

### 1.3.4 الفرضية الأولى

**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الجنس.**

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الجنس، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (4.4).

**جدول رقم (4.4). نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الجنس**

| الجنس | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجات الحرية | قيمة ت المحسوبة | الدلالة الاحصائية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ذكر | 276 | 4.10 | 0.46 | 365 | −0.348 | 0.728 |
| أنثى | 91 | 4.11 | 0.26 | | | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (4.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الجنس، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

### 2.3.4 الفرضية الثانية

**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير التخصص.**

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير التخصص، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (5.4).

**جدول رقم (5.4). نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير التخصص**

| التخصص | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجات الحرية | قيمة ت المحسوبة | الدلالة الاحصائية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| علوم إنسانية | 276 | 4.16 | 0.39 | 365 | 4.543 | 0.000 |
| علوم طبيعية | 91 | 3.93 | 0.44 | | | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (5.4) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير التخصص، لصالح المبحوثين في تخصصات العلوم الإنسانية، الذين أكدوا بدرجة أكبر على أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية بمتوسط حسابي (4.16)، وبذلك تكون الفرضية قد رفضت.

### 3.3.4 الفرضية الثالثة

**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.**

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ( one way analysis of variance) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (6.4).

**جدول رقم (6.4). نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي**

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة ف المحسوبة | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 2 | 1.273 | 0.637 | 3.622 | 0.028 |
| داخل المجموعات | 364 | 63.978 | 0.176 | | |
| المجموع | 366 | 65.252 | ----- | | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (6.4) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك تكون الفرضية قد رفضت، ولإيجاد مصدر هذه الفروق استخرج اختبار توكي (tukey test) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي

والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (7.4).

**جدول رقم (7.4). نتائج اختبار توكي (tukey test) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي**

| المقارنات | ثانوية عامة فما دون | دبلوم | بكالوريوس فأعلى |
|---|---|---|---|
| ثانوية عامة فما دون | | 0.13539 | 0.16080* |
| دبلوم | | | 0.02542 |
| بكالوريوس فأعلى | | | |

تشير المقارنات الثنائية البعدية الواردة في الجدول رقم (7.4) أن الفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كانت بين الضباط من حملة مؤهل الثانوية العامة فما دون، وحملة درجة البكالوريوس فأعلى، لصالح حملة مؤهل الثانوية العامة فما دون الذين أكدوا بدرجة أكبر على أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول رقم (8.4).

**جدول رقم (8.4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي**

| المؤهل العلمي | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| ثانوية عامة فما دون | 61 | 4.23 | 0.44 |
| دبلوم | 52 | 4.09 | 0.34 |
| بكالوريوس فأعلى | 254 | 4.07 | 0.42 |

### 4.3.4 الفرضية الرابعة

**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى α≤0.05 في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة.**

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ( one way analysis of variance) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (9.4).

**جدول رقم (9.4). نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة**

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة ف المحسوبة | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|---|---|
| بين المجموعات | 5 | 0.657 | 0.131 | 0.734 | 0.598 |
| داخل المجموعات | 361 | 64.595 | 0.179 | | |
| المجموع | 366 | 65.252 | ----- | | |

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (9.4) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

**جدول رقم (10.4). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة**

| الرتبة | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|---|---|---|
| عقيد | 29 | 4.15 | 0.38 |
| مقدم | 77 | 4.08 | 0.35 |
| رائد | 80 | 4.04 | 0.51 |
| نقيب | 64 | 4.17 | 0.35 |
| ملازم أول | 58 | 4.10 | 0.49 |
| ملازم | 59 | 4.11 | 0.37 |

**5.3.4 الفرضية الخامسة**

**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متغير العمر وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة.**

**6.3.4 الفرضية السادسة**

**لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة.**

للتحقق من صحة هذه الفرضيتين السابقتين استخدام معامل الانحدار المعياري ( standardized regression) للعلاقة بين متغيري العمر وسنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (11.4).

**جدول رقم (11.4). نتائج معامل الانحدار المعياري (standardized regression) للعلاقة بين متغيري العمر وسنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة**

| المتغيرات | العدد | قيمة Beta | الدلالة الإحصائية |
|---|---|---|---|
| العمر | 367 | 0.204 | 0.003 |
| سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية | 367 | −0.201 | 0.004 |

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (11.4) إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ متغيري العمر وسنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية، وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، ففي حين وجدت علاقة طردية بين متغير العمر وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، بحيث كلما ازداد العمر ازداد تأكيد الضباط على أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية والعكس صحيح، في المقابل وجدت علاقة عكسية بين متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، بحيث كلما ازدادت سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية قل تأكيد الضباط على أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية والعكس صحيح، وبذلك تكون الفرضيتان قد رفضتا.

# الفصل الخامس

## مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

### 1.5 مقدمة

يعالج الفصل الحالي نتائج الدّراسة واستنتاجاتها، مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدّراسة وفرضياتها وأهدافها، إضافة إلى تحليل نتائج الدّراسة ومقارنتها بالدراسات السابقة إن وجدت وبلورة بعض التوصيات استناداً لنتائج الدراسة.

### 2.5 نتائج الدّراسة ومناقشتها

### 1.2.5 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

**أولاً: نتائج السؤال الأول: المتعلق بأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة؟**

أظهرت النتائج أن اتجاهات ضباط مرتبات الشرطة حول أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الاتجاهات (4.10)، وبلغ الوزن النسبي لها (82%). ويرجع الباحث ذلك إلى أن رجل الشرطة يتعرض لانفعالات وضغوط

نفسية شديدة؛ لأن عليه طوال الوقت التركيز والانتباه والاستنفار للحالات الطارئة التي يتطلبها عمله والاحتمال لتعرضه للعدوان، فالعمل بالشرطة يحوّل رجل الشرطة في الغالب إلى الصورة النمطية التي تتسم بالقسوة والعنف والغلظة، وتتعرض شخصية رجل الشرطة للتغيير بعد ممارسته للعمل، لأنّ مهنة الشرطة شأنها شأن أي مهنة لها أثر في تطبيع الشخصية بطابع خاص، فيتم التخفيف عنهم عن طريق استحداث وحدة للدعم النفسي والاجتماعي التي تمكنهم من القيام بعملهم على أكمل وجه بعيدا عن الاضطرابات والضغوط، وأيضاً وحدة الدعم النفسي والاجتماعي تساعد في تفهم الحالات الاجتماعية بشكل أفضل، ولما تتمتع من خبرة علمية وعملية في فض النزاعات والخلاقات قبيل وقوعها ويساعد وجودها على الوقاية من الجريمة، وبروز علاقة يسودها الحوار والتفاهم بين رجال الشرطة والمواطن، وهذا ينعكس إيجابياً على الحالة النفسية لرجال الشرطة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الخريجي، 2007)، ودراسة (الحصان، 2006).

**ثانياً: نتائج السؤال الثاني:**

أظهرت نتائج مؤشرات أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية بالرجوع إلى الجدول رقم (2.4) لمناقشة أعلى أربع فقرات، وأقل فقرة في المتوسط الحسابي والوزن النسبي كانت النتائج كما يأتي:

1. **الفقرة الأولى:** "أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية حاجة ملحة"، ويرجع الباحث ذلك إلى أن وجود وحدة للدعم النفسي والاجتماعي في مراكز الشرطة يسهم في حل كثير من المشاكل النفسية والاجتماعية فيها، حيث تسهم الوحدة حينها في المساهمة والعمل على تفهم حالة الحدث، وإزالة الخوف والرهبة عنهم، وبالتالي المساهمة في حل المشكلة قبل أن تتفاقم وتصل إلى السجون والإصلاحيات.

2. **الفقرة الثانية:** "أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيلبي احتياجات المؤسسة الشرطية من أخصائيين اجتماعيين" ويرجع الباحث ذلك إلى أن وجود وحدة للدعم النفسي والاجتماعي في مراكز الشرطة يحدث نوعاً من التقارب الاجتماعي بين الشرطة والمجتمع، والموازنة بين القوانين وبين تفهم الإنسانية والظروف الخاصة والعامة للمواطن، وطبيعة الروح المدنية التي تحتاج للمرونة والتفهم والانسجام الفكري مع الآخر، ويزول حاجز الخوف والرهبة أثناء التعامل، بالتالي يحدث نوعاً من الألفة والمودة بين المواطن ورجل الشرطة، وهذا بدوره يدفع المواطن وإلى الابتعاد عن القيام بأعمال غير صالحة، وهذا يقود إلى تحقيق أهداف المؤسسة الشرطية المتمثلة في بناء مواطن صالح.

3. **الفقرة الثالثة:** "أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيخفف من الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها أفراد المؤسسة الشرطية" ويرجع الباحث ذلك كما ورد في الإطار النظري إلى أنه عندما يتم تدريب رجال الشرطة على كيفية التعامل مع الأشخاص الذين يتم ضبطهم، أو القبض عليهم بشكل إنساني بعيداً عن العنف الزائد، وفي هذا الشأن فإن بعض إدارات الشرطة في الولايات المتحدة الأمريكية تلجأ إلى الأطباء النفسيين والأخصائيين النفسيين، وذلك لتقديم خدمات إرشادية، من شأنها التخفيف من مشاعر التوتر والضيق التي قد توجد عند بعض رجال الشرطة، ويكون أسلوب التخفيف عبارة عن جلسات جماعية تناقش فيها مشكلات العمل وصعوباته ويتم فيها تبادل الخبرات؛ لأن الهدف من هذه الجلسات إتاحة الفرصة لرجل الشرطة في ممارسة التفريغ الانفعالي تخفيفاً عما يعانيه من ضغوط نفسية شديدة بسبب ظروف العمل الباهظة.

4.**الفقرة الرابعة:** "هناك أهمية كبيرة من استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية".

5.**الفقرة الخامسة:** "لدي تصور واضح عن عمل وحدة الدعم النفسي والاجتماعي المستقبلي في المؤسسة الشرطية" حيث حصلت على أقل فقرة في المتوسط الحسابي والوزن النسبي، ويرجع الباحث ذلك، عدم وجود فعلياً وحدة للدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية لذلك لم يكن لديهم تصور أو تخيل واضح عن مبدأ عملها.

**ثانياً: نتائج السؤال الثالث:**

أظهرت النتائج المتعلقة بمعوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة وهي مرتبة حسب الأهمية:

1. **الفقرة الأولى:** "عدم وجود هيكلية واضحة تحدد مهام وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية". ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى غياب قسم الخدمة الاجتماعية والنفسية في المؤسسة الشرطية الذي يمارس فيه الأخصائي الاجتماعي دوره كقائد مهني بالدرجة الأولى ثم غياب التشريعات التي تنظم عمله وصلاحياته والعلاقة ما بينه وما بين إدارة المؤسسة الشرطية.
2. **الفقرة الثانية:** "غلبة الطابع الأمني على الطابع النفسي والاجتماعي في التعامل مع الحالات الخاصة من أفراد المؤسسة الشرطية". ويمكن إرجاع ذلك إلى غياب التشريعات والقوانين التي تحث على ضرورة تبني الطابع النفسي والاجتماعي في التعامل مع الحالات الخاصة من أفراد المؤسسة الشرطية فكل التركيز على الجانب الأمني فقط.
3. **الفقرة الثالثة:** "الفكر الخاطئ لأفراد المؤسسة الشرطية عن وحدة الدعم النفسي والاجتماعي". ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الاتجاهات السالبة نحو الأخصائي الاجتماعي والخدمة الاجتماعية

والنفسية بصورة عامة التي ما زال كثير من الناس يحملونها، وكذلك نقص المعلومات التي توضح أهمية دور الأخصائي الاجتماعي بالنسبة لأفراد المؤسسة الشرطية، والذي يساهم أصلا في تكوين هذه الاتجاهات السالبة نحو الأخصائي الاجتماعي والخدمة الاجتماعية والنفسية.

4. **الفقرة الرابعة:** "النقص في عدد الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسة الشرطية". ويرجع الباحث ذلك إلى أنه لا يوجد هناك تشجيع سواء من الناحية المادية أو المعنوية لتبني عدد من الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين سواء من قبل المواطنين أو رجال الشرطة.
5. **الفقرة الخامسة:** "عدم وجود الوعي الكامل بأهمية ودور وحدة الدعم النفسي والاجتماعي من قبل أفراد المؤسسة الشرطية"، وهذا يتفق مع دراسة (عوض، 2010) التي أشارت بعدم اعتراف المسؤولين في المؤسسات الطبية بعدم ضرورة وجود أخصائي اجتماعي طبي في المستشفى يعتبر من أكثر المعوقات التي تواجه تطبيق الخدمة الاجتماعية في الميدان الطبي، وبالتالي لا يسمحون أصلا بوجود قسم للخدمة الاجتماعية في المؤسسة الطبية، وتتفق هذه النتيجة أيضاً مع نتائج دراسة (معيض، 2006) التي توصلت إلى أن أكثر المعوقات هي تلك المتعلقة بالنظام الإداري، ثم معوقات خاصة بعدم التعاون مع الفريق الطبي.

## 1. مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الجنس، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الفهيدي، 2012) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (المهام والنشاطات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي الطبي في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية، مدى

رضا المرضي عن دور الأخصائي الاجتماعي في مراكز الرعاية الصحية الأولية)، باختلاف متغير الجنس. حيث أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية لا تتأثر كثيراً بمتغير الجنس.

2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير التخصص، لصالح المبحوثين في تخصصات العلوم الإنسانية، الذين أكدوا بدرجة أكبر على أهمية استحداث. ويرجع الباحث ذلك إلى أن كل تخصص له طبيعة عمل تختلف عن الآخر، فبعض رجال الشرطة ذوي تخصصات معينة تطلب التعامل والتواصل مع الجريمة والسلوكيات الانحرافية أكثر من تخصصات أخرى وبالتالي يكونون أكثر تعرض لضغوط نفسية وانفعالات أكثر من غيرهم، وقد تتحول تلك الضغوطات المهنية إلى مشكلات نفسية إن لم تكن اضطرابات أو أعراض نفسية ناتجة عن طبيعة العمل المهني، فهؤلاء بحاجة إلى دعم نفسي واجتماعي أكثر من غيرهم.

3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كانت بين الضباط من حملة مؤهل الثانوية العامة فما دون، وحملة درجة البكالوريوس فأعلى، لصالح حملة مؤهل الثانوية العامة فما دون الذين أكدوا بدرجة أكبر على أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين من حملة الثانوية فما دون هم أكثر اتصالاً وتعاملاً مع المجتمع وبالتالي هم أكثر تعرضاً للانفعالات والاضطرابات، وبالتالي هم أكثر إدراكا وإحساسا بأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الحصان، 2006)، ودراسة (الخريجي، 2007) بعدم

وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين اتجاهات أفراد الدراسة من القضاة حول جدوى استحداث وحدة للخدمات الاجتماعية الأسرية في المحاكم الشرعية تعزى إلى اختلاف مؤهلاتهم العلمية.

4. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (الخريجي، 2007) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين اتجاهات أفراد الدراسة من القضاة حول جدوى استحداث وحدة للخدمة الاجتماعية الأسرية في المحاكم الشرعية السعودية تعزى إلى اختلاف مراتبهم. حيث أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية لا يتأثر كثيراً بمتغير الرتبة.
5. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ بين متغيري العمر وسنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، ففي حين وجدت علاقة طردية بين متغير العمر وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية ويرجع الباحث ذلك إلى أن كبار السن يحتاجون إلى اهتمام أكبر نتيجة لوضعهم النفسي مما يزيد موافقتهم على المهام والنشاطات التي تقوم بها وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الحصان، 2006)، ودراسة (الخريجي، 2007) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين اتجاهات أفراد الدراسة من القضاة حول جدوى استحداث وحدة للخدمة الاجتماعية الأسرية في المحاكم الشرعية السعودية تعزى إلى اختلاف أعمارهم، وكذلك تختلف مع دراسة (الفهيدي، 2012) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$

في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (المهام والنشاطات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي الطبي في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية)، باختلاف متغير العمر.

وفي المقابل وجدت علاقة عكسية بين متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، بحيث كلما ازدادت سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية قل تأكيد الضباط على أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، ويفسر الباحث هذه النتيجة إلى أن زيادة عدد سنوات الخبرة تؤدي قلت إدراكهم بأهمية وجود وحدة دعم نفسية واجتماعية لأنهم مؤهلون مهنياً للتعامل مع البعد الإنساني والاجتماعي للمجتمع. ولذلك هم يواجهون صعوبات وضغوطات ومعيقات أقل في المؤسسة الشرطية، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الحصان، 2006)، ودراسة (الخريجي، 2007) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين اتجاهات أفراد الدراسة من القضاة حول جدوى استحداث وحدة للخدمة الاجتماعية الأسرية في المحاكم الشرعية السعودية تعزى إلى اختلاف عدد سنوات خدمتهم. وكذلك تختلف مع دراسة (الفهيدي، 2012) بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha \leq 0.05$ في اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة حول (المهام والنشاطات التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي الطبي في مجال الخدمة الاجتماعية الطبية)، باختلاف متغير عدد سنوات الخدمة.

## 3.5 استنتاجات الدراسة

بعد الاطلاع على نتائج تساؤلات وفرضيات الدراسة ومناقشتها وتحليل بياناتها، فقد توصل الباحث إلى الاستنتاجات الآتية:

1. إن موضوع وحدة الدعم النفسي والاجتماعي عنصر مستحدث في المؤسسة الشرطية في العالم بعامة، وفي المجتمع العربي الفلسطيني بخاصة.
2. دعم ضباط مرتبات الشرطة وبدرجة عالية لاستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية كحاجة فلسطينية ملحة.
3. إن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيلبي احتياجات المؤسسة الشرطية من أخصائيين اجتماعيين، وسيساهم في رسم السياسات الاجتماعية من منظور المؤسسة الشرطية.
4. عدم وجود فروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغيري الجنس، والرتبة.
5. وجود فروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغيري التخصص والمؤهل العلمي.
6. وجود علاقة طردية بين متغير العمر وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، في المقابل وجدت علاقة عكسية بين متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.

## 4.5 توصيات الدراسة

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدّراسة يوصي الباحث بما يأتي:

1. العمل على استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، لما لها من دور إيجابي في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لأفرادها، والتخفيف من حدة المشاكل التي يواجهونها.
2. العمل على إزالة المعوقات التي تحد من إنشاء وحدة للخدمة الاجتماعية والنفسية في المؤسسة الشرطية.
3. العمل على استقطاب الكوادر المؤهلة من الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين للعمل في المؤسسة الشرطية.
4. إجراء المزيد من الأبحاث النوعية، ودراسة الحالة لمزيد من الفهم حول أهمية الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.

## المصادر والمراجع

### المراجع العربية


أبو شامة، عباس (1999). **شرطة المجتمع**. الرياض: مركز الدراسات والبحوث بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

أحمد، سالم (1989). **اللقاء بين مهنة الخدمة الاجتماعية ومهنة الطب**. القاهرة: المؤتمر العلمي الثالث، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة القاهرة.

أحمد، سهير (2003). **الصحة النفسية والتوافق**. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.

آل شافي، محمد (2011). **الرعاية الصحية لمنتسبي الأجهزة الأمنية بدولة قطر**. بحث مقدم إلى ندوة تطوير الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية لمنتسبي الأجهزة الأمنية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 3-2011/10/5.

بنت مغيص، نورة (2006). العوامل المؤثرة على أداء العاملين في أقسام الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

التويم، نايف (2005). **مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية "دراسة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض**. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

جرير، سارا (2000). **من أجل إدارة الضغوط بنجاح**. بيروت: دار الخليج.

جلعود، مروان (2008). وسائل معالجة ضغط العمل لدى إداريي الجامعات في محافظة الخليل. **مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات**، 12(1)، 126-19.

جمعة، سيد (2004). **إدارة ضغوط العمل: نموذج للتدريب والممارسة**. القاهرة: دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

الحجار، بشير (2007). فعالية برنامج إرشادي لإدارة الضغوط لدى طالبات المرحلة الثانوية في محافظات غزه، **مجلة مستقبل التربية العربية**، 45(1)، 38-18.

حجازي، حمد (2011). **كيف تنجو من الأفكار السلبية والضغوط النفسية**. عمان: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع.

الحصان، عبد الله (2009). **جدوى استحداث وظيفة أخصائي في مركز شرطة مدينة الرياض من وجهة نظر الضباط العاملين فيها**. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

حلبي، علب عبد الرازق (1984). **دراسات في المجتمع والثقافة والشخصية**. بيروت: مركز المكتب الثقافي.

الحلو، ابتسام (2004). **الضغوط النفسية لدى أمهات الأطفال القابلين للتعلم في ضوء بعض المتغيرات**. رسالة ماجستير غير منشورة. القاهرة: جامعة القاهرة.

حميد الدين، رضية (2011). مصادر الضغط النفسي لدى الأطباء وعلاقتها بالصحة النفسية لديهم. **مجلة مستقبل التربية العربية**، 70(18)، 16-12.

خربوش، عبد الودود (2011). **الرعاية النفسية للمهنيين المنتسبين للأجهزة الأمنية**. بحث مقدم إلى ندوة: تطوير الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية لمنتسبي الأجهزة الأمنية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 3-2011/10/5.

الخليوي، سعود وعبد الله، منيع (1991). **العلاقة بين رجل الشرطة والمواطن السعودي**. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

الدايل، فهد (2006). مدى احتياج منسوبي رئاسة الحرس الوطني لدور الخدمة الاجتماعية في حل المشكلات التي تواجههم: دراسة مسحية على منسوبي رئاسة الحرس الوطني بالرياض. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

درويش، خليل (2008). مدخل إلى الخدمة الاجتماعية. عمان: منشورات جامعة القدس المفتوحة.

الدسوقي، مجدي (1998). **مقياس الرضا عن الحياة**. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

الدوسري، اسحاق (2012). **متطلبات و أخلاقيات العمل فى المجال الأمني**. Retrieved May from: http://kenanaonline.com/users/tamersafety/posts/430651

الرازي، محمد (1268). **مختار الصحاح**. بيروت: الدار العلمية.

رشيد، حميدي (2010). **علاقة الخدمات الصحية بالوضع الاجتماعي لمنتسبي الأجهزة الأمنية**. أبو ظبي: منشورات الأمن الوطني.

الرشيدي، هارون (1999). **الضغوط النفسية – طبيعتها ونظرياتها**. القاهرة: مطبعة جامعة طنطا.

الرميح، صالح (2011). **دور الأخصائي الاجتماعي في تطوير وتفعيل دور الرعاية الاجتماعية والصحية لمنتسبي الأجهزة الأمنية**. بحث مقدم إلى ندوة تطوير الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية لمنتسبي الأجهزة الأمنية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 3-2011/10/5.

السيد عثمان، فاروق (2001). **القلق وإدارة الضغوط النفسية**. القاهرة: دار الفكر العربي للكتاب.

الشامان، أمل (2005). مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى مديرات المدارس في الرياض، **مستقبل التربية العربية**، 11(37)، 48-35.

شحاتة، ربيع (1989). **المسؤولية المهنية ومشروع ميثاق أخلاقي للاختصاص النفسي في السعودية**. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

الشربيني، لطفي (2001). **الاكتئاب: الأسباب والمرض والعلاج**. بيروت: دار النهضة العربية.

الشرطة (2009). النسخة الإعلامية. رام الله.

الشرطة الفلسطينية (2005). **قانون الخدمة في قوى الأمن الفلسطينية**. رام الله.

الشيباني (2006). **العوامل المؤثرة على أداء العاملين في أقسام 202 الخدمة الاجتماعية بالمجال الطبي**. الرياض: مجمع الرياض الطبي.

الصبوة، محمد (1997). **علم النفس البيئي التلوث الكيميائي والاضطرابات النفسية والعصبية لدى بعض عمال الصناعة**. القاهرة: دار الفكر العربي.

الصقور، صالح (2009). **موسوعة الخدمة الاجتماعية المعاصرة**. عمان: دار زهران.

طالب، أحسن (2001). **الوقاية من الجريمة**. بيروت: دار الطليعة.

طالب، أحسن (2002). **الجريمة والعقوبات والمؤسسات الإصلاحية**. بيروت: دار الطليعة.

طالب، أحسن (2002). **الجريمة والعقوبة والمؤسسات الإصلاحية**. بيروت: دار الطليعة للطباعة والنشر.

طالب، أحسن (2011). **دواعي الخدمات الصحية والنفسية الاجتماعية لمنسوبي الأجهزة الأمنية**. الرياض: مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

الطهراوي، جميل (2008). **الضغوط النفسية وطرق التعامل معها في القرآن الكريم**. غزة: بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الأول، كلية أصول الدين، الجامعة الإسلامية.

عبد الحليم، محمود (2006). **الضغوط النفسية: أبعادها وأساليب مواجهتها: الأسس النفسية لتنمية الشخصية الإيمانية للمسلم المعاصر**. القاهرة: المعهد العالمي للفكر الإسلامي.

عبد الحميد، فردوس (2009). خصائص الشخصية وعلاقتها بالأمراض السيكوسوماتية. **مجلة علم النفس**، 82(12)، 22-5.

عبد الغفار، محمد (2015). علم النفس العسكري المفهوم والأهداف. Retrieved May 2017, from: http://www.nationshield.ae/home/details/research

العتيبي، آدم (1997). علاقة ضغط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، **مجلة العلوم الاجتماعية**، 25(2)، 42-18.

عثمان، فاروق (2011). **الرعاية الاجتماعية والصحية كحافز نفسي لمنتسبي الأجهزة الأمنية**. الرياض: بحث مقدم إلى ندوة تطوير الرعاية الاجتماعية والصحية والنفسية لمنتسبي الأجهزة الأمنية. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 3-2011/10/5.

عرفان، محمود (2006). **تصور مقترح لإعداد أخصائي اجتماعي دولي**. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، 21(1)، 345-321.

عسكر، علي (2003). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**. الكويت: دار الكتب.

عكاشة، أحمد. (2003). **الطب النفسي المعاصر**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

العمر، معن (2006). **التخصص المهني في مجال الرعاية اللاحقة**. الرياض: مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

عوض، حسني (2010). واقع **تطبيق مهنة الخدمة الاجتماعية في الميدان الطبي ومعوقاتها من وجهة نظر العاملين في المؤسسات الطبية في محافظتي قلقيلية وطولكرم**. رسالة ماجستير غير منشورة، القدس: جامعة القدس.

غباري، محمد (1994). **المدخل إلى الخدمة الاجتماعية الإسلامية**. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

فرح، غريس (2006). العسكري في الحرب وحاجته إلى الدعم النفسي. Retrieved August 2017, from: https://www.lebarmy.gov.lb/ar/content

فرحات، ثناء (2006). ضغوط العمل المهنية في المكتبات الجامعية: **دراسة ميدانية على العاملين في مكتبات كليات جامعة عين شمس**، دراسات في المكتبات وعلم المعلمات، 2(1)، 40-25.

فريحات، باسم (2003). **التوتر النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء بعض المتغيرات**. رسالة ماجستير غير منشورة. اربد: جامعة اليرموك.

الفهيدي، محمد (2012). **تقييم دور الخدمة الاجتماعية الطبية في الرعاية الصحية الأولية من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين والمرضى**. رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

فيولانتي، جون (2012). **العلاقة بين الإجهاد النفسي والبدني الذي يتعرض له ضابط الشرطة**. Retrieved January 2017, from: https://www.elwatannews.com/news/details/409575

قبلان، صبحي والعبادي، عباس (2009). **أثر برنامج إرشادي معرفي على خفض الضغوط النفسية لدى أسر الأطفال المصابين بالشلل الدماغي في محافظة جرش**. مجلة بحوث التربية الرياضية، 43(80)، 45-18.

القبندي، سهام (2003). تقويم الخدمة الاجتماعية الطبية بالمستشفيات العامة والتخصصية والتخطيط لتطويرها بدولة الكويت. مجلة العلوم الاجتماعية، 32(3)، 35-15.

الكردي، فوزية (2012). **الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى أفراد الجالية الفلسطينية المقيمة في المملكة العربية السعودية**. رسالة ماجستير غير منشورة. كوبنهاجن: الأكاديمية العربية المفتوحة.

الكفري، مصطفى (2004). **تنمية الموارد البشرية وقوة العمل**. Retrieved June 2017, from: www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=20076

كمال، أحمد (1993). **الخدمة الاجتماعية والمجتمع**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

محمد السيد، فهمي (2000). **محاضرات في الدفاع الاجتماعي**. القاهرة: دار الكتب.

المشعان، عويد (2002). **مصادر ضغوط العمل لدى المدرسين الكويتيين والمعديين في المدارس الثانوية بدولة الكويت**. المجلة المصرية للدراسات النفسية، 40(1)، 45–20.

مصباح، عبد الهادي (2014). **التأثير النفسي للتوتر علي رجال الشرطة**. Retrieved March 2017, from: http://www.elwatannews.com/news/details/409575

مليجي، أحمد (1988). **مفهوم الشرطة في خدمة المجتمع وأساليب تطبيقه: نحو استراتيجية عربية للتدريس في الميادين الأمنية**. الرياض: مركز الدراسات والبحوث بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

## المراجع الأجنبية

Cantwell, N. (2013). **The role of social work in juvenile justice**. The United Nations Children's Fund, UNICEF Regional Office for CEE/CIS.

Cole, S. (2013). **Police and mental health: how to get it right locally**. England: National Policing Lead for Mental Health and Disability.

Cummins, D. (2013). Policing and mental illness in the era of deinstutionalisation and mass incarceration: a UK perspective. **International Journal of Criminology and Sociological Theory,** 6(4), 92-104.

Kelly, J., Tracy, W. & Melvin, W. (2010). **Criminal justice social work in the United States: adapting to new challenges**. New York: National Association of Social Workers.

Muthondeki, D., Merecia Anne, S. & Margaret, M. (2014). Psychosocial challenges faced by retired police of officers: a case of retired administration police officers in Kenya. **IOSR Journal of Humanities and Social Science** (IOSR-JHSS), 19(8), 55-63.

Shankar, S. (2014)**. Impact of age and level of experience on occupational stress experienced by non-gazetted officers of the central reserve police force.** Master Thesis, Coimbatore: College of Arts and Science.

Sharpling, D. (2015). **Inspecting policing in the public intrest – In Harm's way: the role of the police in keeping safe**. Puplished on: www.justiceinspectorates.gov.uk/hmic

Vadgaon, P. (2014). Occupational stress, burnout and coping in police personnel: Findings from a systematic review. **American International Journal of Research in Humanities,** Arts and Social Sciences, 6(2), 144-148.

# الملاحق

**ملحق (1.3) أسماء أعضاء لجنة تحكيم أداة الدّراسة (الاستبانة).**

| الرقم | الاسم | الجامعة |
|---|---|---|
| 1 | الدكتور عزمي الأطرش | جامعة القدس |
| 2 | الدكتور منصور غرابة | جامعة القدس |
| 3 | الدكتور إياد خليفة | جامعة القدس |
| 4 | الدكتور عبد الوهاب الصباغ | جامعة القدس |
| 5 | الدكتور محمود الشوا | جامعة الاستقلال |
| 6 | الدكتور خالد أبو زهرة | الشرطة الفلسطينية |
| 7 | الدكتور حسن الجمل | الشرطة الفلسطينية |
| 8 | الدكتور أحمد حرز الله | جامعة القدس |
| 9 | الدكتور غسان الحلو | جامعة الاستقلال |
| 10 | الدكتور نادر شوامرة | جامعة الاستقلال |
| 11 | الدكتورة إيناس موسى أبو لبن | جامعة الأقصى |

**ملحق رقم (2.3) أداة الدراسة.**

**بســـــم الله الرحمـــن الرحيـــم**

**جـامعـة القـدس**

**عمـادة الدراسـات العليـا**

**برنامج الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية**

**ضباط الشرطة المحترمين**

**تحية طيبة وبعد،،،**

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول "**أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة**"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية، وقد وقع عليك الاختيار عشوائياً لتكون ضمن عينة الدراسة، لذا أرجو منك التعاون بتعبئة هذه الاستبانة بما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدّراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم الحفاظ على سريتها، ولا يطلب منك كتابة اسمك أو ما يشير إليك، شاكرين لك حسن تعاونك.

**إعداد: علي العملة** **إشراف: د. بسام بنات**

**القسم الأول: معلومات عامة.**

**الرجاء وضع دائرة حول رمز الإجابة التي تنطبق عليك.**

**1. الجنس 1.ذكر 2.أنثى**

**2. العمر..... سنة**

**3. المؤهل العلمي 1.ثانوية عامة فما دون 2.دبلوم 3.بكالوريوس 4. دراسات عليا**

**4. التخصص الدقيق 1.علوم إنسانية 2.علوم طبيعية**

**5. سنوات الخبرة العملية في المؤسسة الشرطية..... سنة**

**6. الرتبة: 1.عقيد 2.مقدم 3.رائد**

**4.نقيب 5.ملازم أول 6. ملازم**

**القسم الثاني: أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.**

**يرجى قراءة الفقرات الآتية بعناية، والإجابة عنها بوضع دائرة حول رمز الإجابة التي تراها/ترينها مناسبة.**

| الرقم | الفقرات | أوافق بشدة | أوافق | بين بين | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية حاجة ملحة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .2 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في حل المشاكل التي يتعرض لها أفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .3 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيلبي احتياجات المؤسسة الشرطية من أخصائيين اجتماعيين | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .4 | هناك اهمية كبيرة من استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .5 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيعزز من تواصل أفراد المؤسسة الشرطية مع المجتمع المحلي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .6 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيعود بالفائدة على أفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .7 | أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في الحفاظ على كيان المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .8 | أرى أن موضوع وحدة الدعم النفسي والاجتماعي عنصر مستحدث على المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .9 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيخفف من الضغوط النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها أفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .10 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في وضع الخطط العلاجية المستقبلية لأفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .11 | أرى أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في رسم السياسات الاجتماعية من منظور المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .12 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيزيد من تمكين أفراد المؤسسة الشرطية في أداء مهامهم المجتمعية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .13 | إن تخوف البعض من استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية أمر مبالغ فيه | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .14 | أعتقد أن استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في حل الخلافات بين أفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .15 | استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيساهم في تقديم خدمات نوعية لأفراد المؤسسة الشرطية عند الحاجة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| الرقم | الفقرات | أوافق بشدة | أوافق | بين بين | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **.1** | استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي سيلبي احتياجات أفراد المؤسسة الشرطية النفسية والاجتماعية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **.2** | لدي تصور واضح عن عمل وحدة الدعم النفسي والاجتماعي المستقبلي في المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **.3** | لقد خسرت المؤسسة الشرطية الكثير جراء عدم استحدث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي فيها | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **.4** | لن أتردد في تشجيع أفراد المؤسسة الشرطية للاستعانة بوحدة الدعم النفسي والاجتماعي عند الحاجة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **.5** | أؤيد ما يدور في أذهان أفراد المؤسسة الشرطية من تساؤلات حول استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**القسم الثالث: معوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.**

**يرجى قراءة الفقرات الآتية بعناية، والإجابة عنها بوضع دائرة حول رمز الإجابة التي تراها/ترينها مناسبة.**

| الرقم | الفقرات | أوافق بشدة | أوافق | بين بين | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .21 | عدم وجود هيكلية واضحة تحدد مهام وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .22 | عدم توفر الموارد المالية اللازمة لاستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .23 | عدم تقبل أفراد المؤسسة الشرطية لفكرة استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .24 | النقص في عدد الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين في المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .25 | الفكر الخاطئ لأفراد المؤسسة الشرطية عن وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .26 | عدم وجود الوعي الكامل بأهمية ودور وحدة الدعم النفسي والاجتماعي من قبل أفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| الرقم | الفقرات | أوافق بشدة | أوافق | بين بين | لا أوافق | لا أوافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .21 | عدم تفهم المسؤولين المباشرين بأهمية دور ومهام وحدة الدعم النفسي والاجتماعي | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .22 | غلبة الطابع الأمني على الطابع النفسي والاجتماعي في التعامل مع الحالات الخاصة من أفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .23 | عدم قناعة الخدمات الطبية بدور الأخصائي النفسي والاجتماعي مع المرضى من أفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| .24 | كثرة عدم منتسبي أفراد المؤسسة الشرطية | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**القسم الرابع: ما توقعاتك حول عمل وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية حال استحداثها؟**

**1.** .....

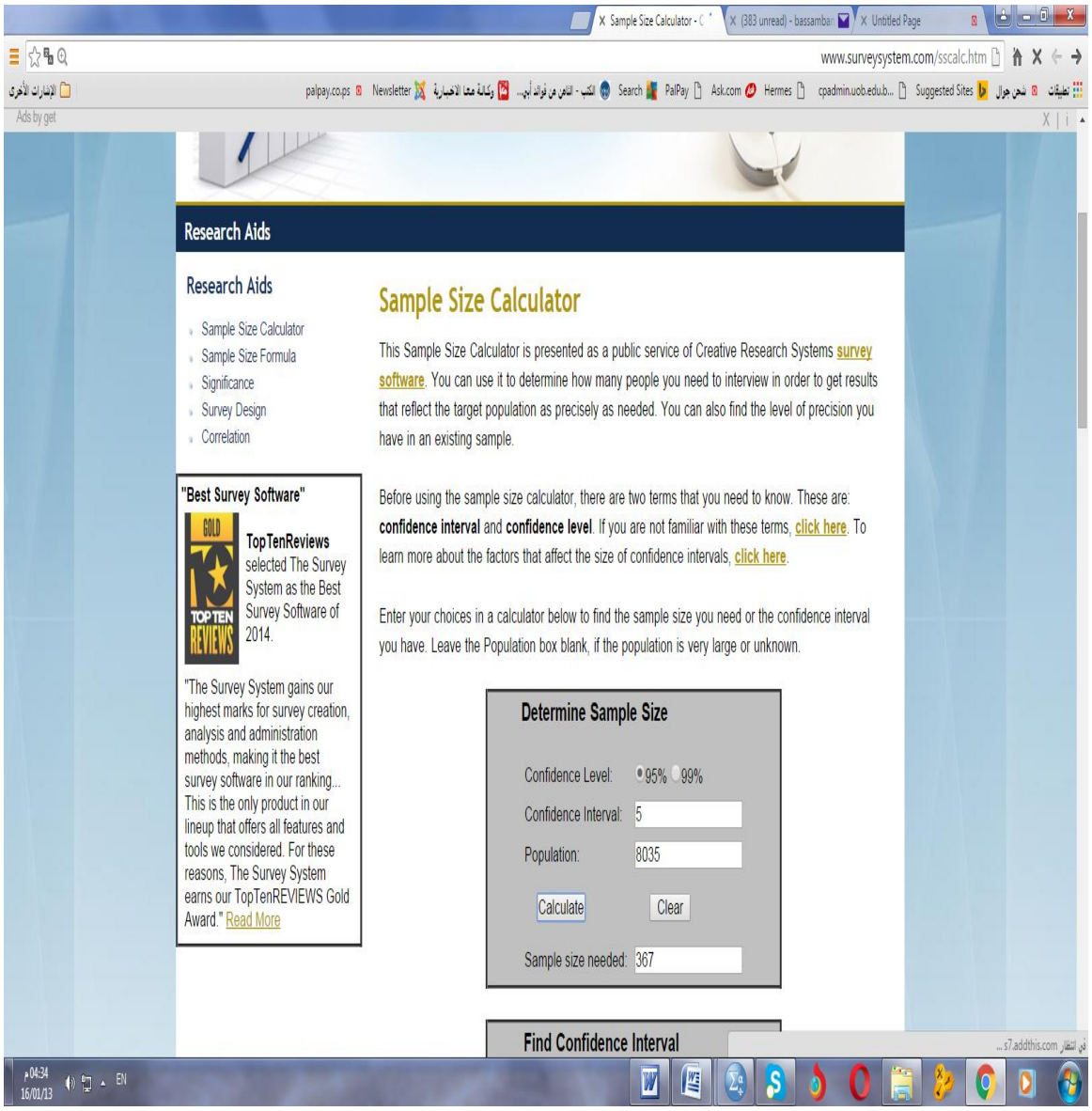
**2.** .....

**3.** .....

**شاكراً لكم حسن تعاونكم.**

**علي العملة.**

**ملحق رقم (3.3). حساب حجم العينة.**



# فهرس الملاحق


| رقم الملحق | عنوان الملحق | الصفحة |
|---|---|---|
| 1.3 | أسماء أعضاء لجنة تحكيم أداة الدراسة (الاستبانة) | 110 |
| 2.3 | أداة الدراسة | 111 |
| 3.3 | حساب حجم العينة | 114 |

# فهرس الجداول


| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 1.3 | خصائص العينة الديمغرافية | 70 |
| 2.3 | نتائج التحليل العاملي لفقرات مقياس أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية | 74 |
| 3.3 | نتائج التحليل العاملي لفقرات مقياس معوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية. | 75 |
| 4.3 | نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة | 76 |
| 5.3 | مفتاح المتوسطات الحسابية | 77 |
| 1.4 | الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة | 79 |
| 2.4 | المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة مرتبة حسب الأهمية | 80 |
| 3.4 | المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمعوقات استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة مرتبة حسب الأهمية | 82 |
| 4.4 | نتائج اختبار ت للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الجنس | 84 |
| 5.4 | نتائج اختبار ت للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير التخصص | 85 |
| 6.4 | نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي | 86 |
| 7.4 | نتائج اختبار توكي للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي | 87 |
| 8.4 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير المؤهل العلمي | 88 |

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 9.4 | نتائج اختبار تحليل التباين الأحاديث للفروق في أهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة | 88 |
| 10.4 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة تعزى لمتغير الرتبة | 89 |
| 11.4 | نتائج معامل الانحدار المعياري للعلاقة بين متغيري العمر وسنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية وأهمية استحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة | 90 |

# فهرس المحتويات

الإهداء .....
إقــرار .....أ
شكر وتقدير .....ب
مصطلحات الدراسة ..... ج
ملخص اللغة العربية.....ه
ملخص اللغة الانجليزية.....ز

**الفصل الأول: الإطار العام للدراسة**

1.1 المقدمة .....1
2.1 مشكلة الدراسة.....7
4.1 أهمية الدراسة.....9
5.1 أهداف الدراسة .....11
6.1 أسئلة الدراسة.....12
7.1 فرضيات الدراسة.....12
8.1 حدود الدراسة.....13
9.1 هيكلية الدراسة .....14

**الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة**

1.2 الإطار النظري.....15
1.1.2 مقدمة .....15
2.1.2 المشكلات النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها منتسبي المؤسسة الشرطية.....16
3.1.2 الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهها منتسبو المؤسسة الشرطية.....18
4.1.2 الضغوط النفسية التي يواجهها منتسبو الأجهزة الأمنية.....20
5.1.2 الحاجات الأساسية لمنتسبي الشرطة.....26
6.1.2 الرعاية المقدمة لمنتسبي الشرطة والأمن.....28
7.1.2 الرعاية النفسية لمنتسبي الأجهزة الأمنية .....29
8.1.2 الوقاية من الاضطرابات النفسية التي تصيب أفراد الشرطة.....30
9.1.2 المحافظة على الصحة النفسية لمنتسبي الشرطة.....31

10.1.2 علاج الضغوط النفسية العامة.....33
11.1.2 دور الأخصائي النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية.....36
12.1.2 الاضطرابات النفسية الشائعة لدى رجال الشرطة والأمن وعلاجها.....39
13.1.2 آثار رعاية منتسبي المؤسسة الشرطية والأجهزة الأمنية.....41
14.1.2 تجارب عربية في مجال الخدمات النفسية والاجتماعية.....44
15.1.2 بعض النظريات في الضغوط النفسية.....48
16.1.2 آراء علماء ساهموا في تطور المعرفة المرتبطة بالضغوط.....52
2.2 الدراسات السابقة.....54
1.2.2 الدراسات العربية.....54
2.2.2 الدراسات الأجنبية.....61
3.2.2 تعقيب على الدراسات السابقة.....65

**الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة**

1.3 مقدمة.....69
2.3 منهج الدراسة.....69
3.3 مجتمع الدراسة.....69
4.3 عينة الدراسة.....70
5.3 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.....71
6.3 أسلوب وأداة جمع البيانات.....72
1.6.3 صدق أداة الدراسة.....73
2.6.3 ثبات أداة الدراسة.....76
7.3 المعالجة الإحصائية للبيانات.....76

**الفصل الرابع: نتائج الدراسة**

1.4 مقدمة.....78
2.4 نتائج أسئلة الدراسة.....78
1.2.4 السؤال الأول.....78
2.2.4 السؤال الثاني.....79
3.2.4 السؤال الثالث.....82
4.2.4 السؤال الرابع.....83

3.4 نتائج فرضيات الدراسة .....84

**الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات**

1.5 مقدمة.....91
2.5 نتائج الدّراسة ومناقشتها .....91
1.2.5 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة .....91
3.5 استنتاجات الدراسة .....99
4.5 توصيات الدراسة.....100

المصادر والمراجع .....101
المراجع العربية .....101
المراجع الأجنبية.....107
الملاحق.....109
فهرس الملاحق .....115
فهرس الجداول.....116
فهرس المحتويات.....118