عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس
الارشاد النفسي والتربوي

الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين

آمنة موسى أحمد أبو عين

رسالة ماجستير

القدس – فلسطين

1434هـ - 2013م

الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين

إعداد :

آمنة موسى أحمد أبو عين

بكالوريوس خدمة اجتماعية – جامعة القدس المفتوحة – فلسطين

إشراف:

الأستاذ الدكتور عبد عساف المحترم

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي – كلية العلوم التربوية – جامعة القدس.

1434هـ - 2013م

جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج ماجستير الارشاد النفسي والتربوي

إجازة الرسالة

الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين

إعداد الطالبة: آمنة موسى أحمد أبو عين

الرقم الجامعي: 20912610

المشرف: أ. د. عبد عساف

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2013/6/17 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسـماؤهم وتواقيعهم:

1. رئيس لجنة المناقشة:	أ. د. عبد عساف	التوقيع:
2. ممتحناً داخلياً:	د. عمر الريماوي	التوقيع:
3. ممتحناً خارجياً:	د. أميرة الريماوي	التوقيع:

القدس – فلسطين

1434 هـ - 2013م

الإهداء

إلى والدي العزيز أطال الله عمره . وإلى والدتي رحم الله روحها. الحاملين همي لآخر لحظة في عمريهما فهما من أنارا لي دربي بدعائهما وحنانهما وحبهما .

إلى من شاركني همي وفرحي ..... إخوتي وأخواتي مصدر اعتزازي وتقديري..... أطال الله أعمارهم وأنعم عليهم بالصحة الدائمة والسداد والرشاد .

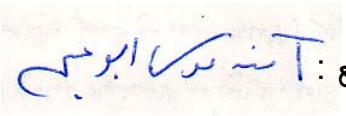
إلى مشرف هذه الرسالة ، منهل العلم ، جزيل الاحترام مكانة ومقاما

الأستاذ الدكتور عبد عساف المحترم .

إقرار

أقر أنا مقدمة هذه الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وإنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد .

الاسم : آمنة موسى أحمد أبو عين

التوقيع : 

التاريخ 17/ 6 / 2013م

شكر و تقدير

بعد حمدالله سبحانه يسرني ويسعدني أن أتقدم بكل معاني الشكر والتقدير إلى كل من كان لهم الفضل في إتمام هذه الرسالة، وأخص بالذكر: الأستاذ الدكتور عبد عساف المحترم الذي أشرف على هذه الرسالة، وإلى عضوي لجنة المناقشة الدكتورة أميرة الريماوي والدكتور عمر الريماوي ، على مشاركتهما في مناقشة هذه الرسالة والعمل على إثرائها بالتوجيه والإرشاد .

والشكر موصولا لكل الذين شاركوا في بذل الجهود والمساعدات في إنجاز هذه الرسالة من جامعة القدس. مثلما أتقدم بوافر الامتنان إلى الأستاذ علي الجريري، الذي رافقني بتحكيم الاستبانه وانجازها ، والتواصل معي بما توصلت إليه، والتدقيق اللغوي والنحوي للرسالة. ولا أنسى الدكتور سائد البلبيسي وصديقتي أروه دعنه حيث ساعداني بترجمة ملخص الرسالة. إضافة إلى الأخ عثمان قرصوع الذي كان يدعمني ويتابعني بأي تساؤل أو مسألة كنت أتوقف عندها. وكذا الأمر لكافة الأجهزة الأمنية وأخص بالشكر جهاز الأمن الوقائي، وجهاز الأمن الوطني، وجهاز الدفاع المدني، لما قدموه لي من تسهيلات لتوزيع الاستبانات على الموظفات ولا يفوتني الشكر لمديري اللواء زياد هب الريح مدير جهاز الأمن الوقائي لما قدمه من دعم ومساندة وتفهم لدراستي. وإلى نبع الحنان ونهر العطاء وشمس الضياء أختي ميسون وابنة أخي آلاء، اللتين قدمتا لي كل ما يستطعن من تهيئة الجو المناسب، والمساعدة بالطباعة. فكانتا مبعث الأمل لآهاتي، وسندي في عز يأسي وضعفي، ومصدر ابتهاجي، ونور قلبي. حمى الله الجميع وحمى الله الوطن .

مصطلحات الدراسة :

- **الضغط النفسي:** هو علاقة دينامكية بين الشخص، وبيئته يدركها على أنها تفوق مقدرته وإمكاناته وتنشأ عنها حالة من عدم التوازن قد تعرض حياته للخطر (إبراهيم،2005).
- **الضغط كمصطلح نفسي:** يعرف (سيلي Sely)1956 الضغوط بأنها مجموعة أعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط.

تعريف الضغوط النفسية إجرائيا: هي الدرجة الكلية التي تحصل عليها المرأة على كل بند في المقياس المعد لهذه الدراسة بعد تطبيقه.

- **مفهوم العمل:** العمل هو مشاركة الأفراد في نشاطات إنتاجية، يحصلون في مقابلها على عوائد مادية، أو نوعية، أو عمل غير مدفوع الأجر، يهدف إلى المساهمة في مشروع للأسرة، ويشمل إنتاج المواد والبضائع للاستهلاك المنزلي، والنشاطات غير الاقتصادية، ولا يوجد معايير ثابتة لقياسه بسبب الاختلافات بين المجتمعات، وصعوبة الوصول إلى تعريف محدد للعمل غير الرسمي (أرصغلي،2003).
- **ضغوط العمل :**على الرغم من شيوع استخدام هذا المصطلح بين الباحثين والكتاب، إلا أنهم لم يتوصلوا إلى تعريف محدد، يرى البعض انه حالة من عدم التوازن بين المتطلبات البيئية، وقدرات المسئول على الاستجابة لتلك المتطلبات (جلعود،2008).
- **تعريف ضغط العمل إجرائيا:** يعرف بأنه ما يقيسه مقياس ضغوط العمل المستخدم في الدراسة الحالية.
- **المرأة العاملة:**المرأة التي تعمل خارج المنزل في الأجهزة الأمنية، وتحصل على أجر مادي معلوم نظير عملها، وذلك تمييزاً لها عن المرأة التي تعمل في القطاعات الأخرى الخاصة أو العامة أو في منزلها لحسابها الخاص.
- **الأجهزة الأمنية :**يتألف القطاع الأمني من الجهات الرئيسية المكلفة بتوفير الأمن والعدالة، بالإضافة إلى إدارتها والمؤسسات التي تمارس الرقابة عليها. وينظم الإطار القانوني والإطار السياسي المهام التي تنفذها هذه الجهات، كما يحكم سلطاتها وهيكليتها التنظيمية. الجهات الرئيسية المكلفة بتوفير الأمن والعدالة، ومن هذه الأجهزة (وزارة الداخلية، الأمن الوقائي، المخابرات العامة، الأمن الوطني، الدفاع المدني، الشرطة، التوجيه السياسي

والوطني، الاستخبارات العسكرية، هيئة التدريب العسكري، الخدمات الطبية (مرصد، 2009).

- شرق فلسطين: ما يعرف بالمحافظات الشمالية في زمن إعداد الرسالة وهي محافظة رام الله والبيرة، ومحافظة نابلس، ومحافظة الخليل، ومحافظة بيت لحم، ومحافظة اريحا، ومحافظة طولكرم، ومحافظة قلقيلية، ومحافظة طوباس، ومحافظة جنين، ومحافظة سلفيت، ومحافظة القدس.

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف بالضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية. وإلى تحديد أثر بعض المتغيرات عليها ومن هذه المتغيرات :"العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان السكن، الراتب الشهري، اسم الجهاز، الرتبة، نوع العمل، سنوات الخدمة."

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم اختيار عينة مكونة من(297) موظفة من موظفات الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين في العام الدراسي(2012-2013)، حيث تم اختيارهن بطريقة العينة العشوائية الطبقية بما نسبته (24%)من المجتمع الكلي للدراسة والبالغ (1208) موظفة، واستخدمت الباحثة استبانة الضغوطات النفسية، التي قامت بإعدادها، حيث تم التحقق من صدقها وثباتها، من خلال عرضها على محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة. ومن ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة ـ بحساب معامل ارتباط " بيرسون " لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأداة لكل بعد. واستخدمت معادلة الثبات "كرونباخ الفا" لقياس الثبات والتأكد منه.

تمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات لمعيارية وتم استخدام التباين الأحادي(One Way ANOVA) ، واختبار (LSD) لبيان اتجاه الفروق، وذلك باستخدام الرزم الإحصائية(SPSS) (Sciences Statistical Package For Social).

أظهرت النتائج أن متوسط الدرجة الكلية للضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية هي(2.545) والانحراف المعياري هو(0.654)، وهذا يدل على أن الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية جاءت بدرجة متوسطة .

وجاءت النتائج لتؤكد وجود ضغوطات نفسية تعاني منها المرأة في أبعاد المقياس مرتبة تنازلياً؛ الإدارية والبعد الأسري المجتمعي، والبعد الاقتصادي، والبعد المهني، والبعد الاجتماعي، والبعد النفسي، كما تبين من نتائج تحليل التباين الأحادي(One Way ANOVA) ، واختبار (LSD) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات:(الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان السكن، الراتب الشهري، اسم الجهاز، الرتبة، نوع العمل، سنوات الخدمة)، ولوحظ في متغير الفئة العمرية فروق في البعد الاقتصادي لصالح (30 أقل من 40)، ولوحظ في متغير السكن فروق في البعد الأسري المجتمعي لصالح سكان القرى ومن ثم سكان المدينة، وفي متغير الراتب الشهري فروق في البعد النفسي والبعد الاقتصادي لصالح (1500 – أقل من 2500)، وفي متغير اسم

الجهاز فروق في البعد المهني والإداري والاقتصادي لصالح جهاز الدفاع المدني ومن ثم المخابرات، ومن حيث متغير الرتبة لوحظت فروق في البعد الاقتصادي لصالح أقل من مساعد، وفي متغير نوع العمل لوحظ فروق في البعد النفسي والمهني والاقتصادي لصالح غير ذلك، وفي متغير سنوات الخدمة لوحظ فروق في البعد الاقتصادي لصالح 5 سنوات فأقل.

في ضوء هذه النتائج أوصت الباحثة بضرورة إعداد دراسة مشكلات المرأة بالتفصيل، وتطوير الخبرات والممارسات العملية الإيجابية، وترسيخ التقاليد المفيدة والمناسبة لعمل المرأة، والعمل على إجراء دراسات أخرى تتعلق باستراتيجيات مواجهة أحداث الحياة الضاغطة للموظفات في الأجهزة الأمنية.

Psychological Stress Tolerated by Women Working in Palestinian Security Services in East Palestine.

Prepared by: Amnah Abu Eien.
Supervisor: Prof. Abed Assaf.

Abstract:

The current study aimed at identifying psychological stress tolerated by women working in Palestinian security services by determining the effect of some variables like: (age, marital status, educational qualification, place of residence, monthly salary, the device name, rank, type of work, years of service) on psychological stress.

In order to achieve the objectives of this study, the researcher has chosen to asample of (297) of the female employees in the security services sector in the West Bank in the academic year (2012-2013), the sample was chosen in a random stratified manner to form a percentage of (24%) of the overall community study. The researcher used the psychological distress questionnaire, which has been prepared, and approved for validity and reliability by qualified jury members.

The data has been treated statistically using variance (One Way ANOVA), and test (LSD) to indicate the direction of the differences, and Pearson correlation coefficient, and the equation of Cranach's alpha (Cranach Alpha), using the packet statistical (SPSS) (Statistical Package For Social Sciences) to analyze data.

The results showed that the average total score of psychological pressures faced by women working in the security services is (2.545), with the standard deviation of(0.654), and this shows that the degree of psychological stress suffered by women working in the security services came to a fair (Middle) degree.

The results indicate the existence of stressful pressures tolerated by women in the following dimensions in descending order: Administrational, social, economic, professional, and psychological, in addition to that the results of the analysis (One Way ANOVA), and (LSD) test indicate that there are statistical differences due to the variables: (age category, marital status, educational qualifications, place of residence, monthly salary, security agency name, rank, type of work and years of service).

In the variable of the age category the results show differences in the economical dimension for (30 – less than 40 years). In the variable of place of residence the results show differences in family and social dimensions for residents of rural areas compared to

city residents. In the salary variable there are differences in economical and psychological dimensions for (1500 NIS – less than 2000 NIS). In the variable of the name of security force the differences in the professional, administrative and economical dimensions are for civil defense force, then general intelligence force. As for the variable type rank differences in the economical dimension are for those below the rank of assistant. In the variable of the type of work differences in the psychological, professional and economical are noticed for others. As for the variable of years of experience differences were noticed in the economical dimension for 5 years' service and less.

In light of these results the researches recommended the need for studying the problems of women in detail and developing expertise and positive practical practices, enhancing the traditions which are useful and appropriate for women's work. In addition to making an effort for conduction other studies relating to strategies for facing the pressure imposed on female employees in the security services.

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها

1,1 المقدمة

2,1 مشكلة الدراسة

3,1 أسئلة الدراسة

4,1 فرضيات الدراسة

5,1 أهمية الدراسة

6,1 أهداف الدراسة

7,1 حدود الدراسة

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

المرأة بيت القصيد في تقدم المجتمعات وتطورها، حيث تعارف الناس أنها تمثل نصف المجتمع بل وأكثر، وهي التي تربي وتنشئ النصف الآخر لتخرج جيل الغد، فهي على هذا النحو تمثل المجتمع كله.

وكون العالم يتطور ومتطلبات الحياة تتزايد، الأمر الذي يزيد من حاجة المرأة والرجل معا إلى الخروج والسعي لتلبية متطلبات حياتهم، فينتج عن ذلك الدخول في مواجهة سلسلة من الضغوطات التي تعترض طريقهما، وبالأخص المرأة العاملة التي تعاني الكثير من المعيقات و تكون سبباً أساسياً لزيادة العبء عليها، وتأخذ أشكالا متنوعة ؛ وتشكل عائقا لتطورها وتقدمها في العمل والحياة. وتكون عائقاً لها للتطور والاستمرارية. ومن أشكال هذه الضغوطات الإرهاق البدني والذهني، خاصة عندما يحتاج العمل إلى جهد بدني وذهني. إلى جانب قيامها وحدها بمسؤولية الأسرة، ففي معظم الأحوال لديها أبناء صغار تتولى تنشئتهم، أو كباراً تتكفل برعايتهم، وقد تتعرض لاضطرابات في العلاقات الإنسانية، خصوصاً بين الزميلات أو الرؤساء، وتواجه بعض الأحيان بنظرة قاصرة ، أو عدم الثقة بقدراتها على إنجاز العمل على الوجه الأكمل. وذلك في ظل استمرار الثقافة السائدة في مجتمعنا وفي الوطن العربي عامة والتي تنظر للمرأة على أنها الجناح المكسور، وأنها بحاجة للرجل الذي يسيرها ويرعى أمورها، وتكلّف بما يفرضه عليها الرجل بما يناسب عقليته لقدراتها وإمكانياتها.

رغم أن الله خلق الإنسان وكرمه، وهيأ له سبل الحياة الكريمة واستخلفه في الأرض لعمارتها، وأمده بقوى وطاقات ذهنية وعضلية تمكنه من التفكير الخلاق، والعمل المستمر الذي يعود عليه بالخير والنفع في حياته وآخرته، إلا أنه أمره في نفس الوقت بالعمل. فجاءت جميع الأديان السماوية تأمر بالعمل، وتنهى عن البطالة وتحذر منها، لأن العمل يمثل قيمة أخلاقية للإنسان، فهو مجال لكسب الرزق الحلال الذي يشبع حاجات الإنسان المادية، من مأكل ومشرب وملبس ومسكن، وهو مجال النمو الفردي، يجد فيه الفرد متسعاً لتحقيق طموحاته. وآماله في النمو والتقدم والتطور

والعمل، وأيضا مجالاً لاكتساب الخبرات والمهارات العملية وصقلها، ومجالاً لإشباع حاجة الإنسان إلى الانتماء إلى منظمة عمل يمنحها ثقته وولاءه، وإلى جماعة عمل يتفاعل ويؤثر فيها ويتأثر بها، ويمثل العمل قيمة إنتاجية للمجتمع، ويحقق للأمة نهضتها وتقدمها وقوتها عكس البطالة التي تعطل طاقات الإنسان، وتجعله مشلول القوى والتفكير فاقد الإرادة، وهي كذلك مدمرة للمجتمع، ومدعاة للتخلف الاجتماعي والاقتصادي (الدلبحي،2002).

ومفهوم الإنسان يجمع ما بين المرأة والرجل، فدخول المرأة إلى ساحات العمل المجتمعي المختلفة لا يعني بأن النساء يقللن من إنجاز الرجل في نفس المجال، إنما يؤكدن على أهمية تغيير النظرة لهن، من نساء (إناث)، إلى النظرة لهن على أنهن بشر كأي إنسان. وهن كأفراد وجماعات يؤثرن ويتأثرن بالبيئة المحيطة بهن. لذلك من الضروري لهن أن يمسكن بزمام الأمور التي تخص شؤون حياتهن، ليصبح لديهن القدرة على التحكم بنوعية الحياة التي يعشنها، وكذلك يتحكمن بمصائرهن وبمستقبلهن (وادي،2012).

وغياب المرأة عن المشاركة لا يعود إلى قرار ذاتي، وإنما هو نتاج لعوامل تتجلى في استمرار تقاليد وقيم موروثة تعوقها عن القيام بدورها الإنتاجي، مما أدى إلى تقليل الفرص المتاحة للمرأة في الخروج إلى العمل، وسيادة أنساق قيمية وسلوكية معوقة لمشاركة المرأة (رمزي،2002).

وعلى الرغم من حقيقة أن العمل حق من حقوق الإنسان، وأن فرص العمل يجب أن تكون متساوية للذكور والإناث، ووجوب أحقية المساواة بفرص العمل بين الجنسين، إلا أن الكثير من الناس يرونه حاجة وليس حقا. كما تبين من خلال الدراسة التي أعدتها شركة (ألفا) الدولية حيث بينت أن 26% فقط من المجتمع الفلسطيني يعتقدون أن الإناث يجب أن يعملن لأن العمل حق لهن، بينما أشار الباقي 74% أن النساء يجب أن يعملن لأنه توجد حاجة لمعاشهن، نتيجة للوضع الاقتصادي، مما يعني ضمنا أن الضغوط والعوائق الاجتماعية ضد عمل النساء، ستعود في حال تحسن الوضع الاقتصادي (مركز المرأة ،2009).

وتعد قاعدة المساواة إحدى القواعد الدستورية التي تضمنها القانون الأساسي الفلسطيني، حيث نص في المادة (9) منه على أن " الفلسطينيين أمام القانون والقضاء سواء لا تمييز بينهم بسبب العرق أو الجنس أو اللون، أو الرأي السياسي أو الإعاقة". كما أرسى القانون الأساسي قاعدة المساواة الفعلية في تقلد الوظائف والمناصب العامة، انطلاقا من أن الفلسطينيين جميعا لهم الحق في تولي الوظائف دون أي تمييز. متى توافرت فيه شروط الالتحاق بالوظيفة. ولا يعتبر المفهوم القانوني للمساواة

أمام الوظائف العامة إلحاق كل مواطن أو مواطنة في وظيفة، وإنما يعني أنه متى توافرت الشروط التي تتطلبها الوظيفة، ويتم تقرير ذلك من قبل الجهات المختصة، فإنه يحق لمن استوفى الشروط أن يتولى الوظيفة العامة. وحدد قانون الخدمة في قوى الأمن رقم (8) لعام(2005)، الالتزامات والحقوق المترتبة على خضوع الأفراد للعمل في قوى الأمن الفلسطيني، وتعتبر الأجهزة الأمنية خاضعة لهذا القانون، كما تنطبق أحكام هذا القانون على كافة الأفراد العاملين في قوى الأمن. ينظم القانون التعيين في الأجهزة الأمنية. فمن ناحية نظرية لم يميز القانون بين الجنسين في هذه الأحكام، فالحقوق والالتزامات والعقوبات لا يتم تأسيسها بناء على الجنس، حيث تم إخضاع كل من الجنسين لذات الأحكام، وترك القانون التفاصيل في تنظيم وتفصيل أحكامه إلى اللوائح التنفيذية اللازمة له، ولكن حتى تاريخه لم يتم إعداد هذه اللوائح. ورغم أن قانون الخدمة المدنية رقم (4) لسنة(1998)، واللوائح الصادرة عنه لم يميز على أساس الجنس في تحديد قيمة الراتب. إلا أنه منح الرجل الأولوية في العلاوة الاجتماعية الممنوحة كنفقة إعالة للأبناء والبنات، في حالة انطباق قانون الخدمة المدنية على الزوجين. أما بما يتعلق بالتقاعد، فهناك تمييز إيجابي للإناث، فالمشتركون المنتفعون من التقاعد الإلزامي هم الذين أكملوا عشرين سنة خدمة مقبولة لأغراض التقاعد من الذكور، وخمسة عشرة سنة للإناث، كما أن الحد الأدنى من سنوات المساهمة للحصول على تقاعد شيخوخة هو(25) سنة خدمة للذكور، و(20) سنة خدمة للإناث، مقبولة لأغراض التقاعد، تقديراً لدورهن الإنجابي، ومراعاة لأوضاعهن الصحية في مراحل عمرهن المتقدمة (نصر،2009).

ومما دعا إلى تعزيز دور المرأة أيضاً، مساندة وتوجهات المؤسسات الأهلية والحكومية، ومؤسسات حقوق الإنسان الداعمة لعمل المرأة، والمواثيق الدولية، مثل قرار الأمم المتحدة اتفاقية سيداو الصادرة (1979) التي تتطلب من الدول اتخاذ كافة التدابير المناسبة للقضاء على التمييز ضد المرأة في مجال التشغيل، بما يضمن للمرأة على قدم المساواة مع الرجل الحق في العمل، واتفاقية (1325) الصادرة في العام (2000)، التي تدعو إلى تعزيز دور المرأة في حفظ الأمن والسلام وجهودها في إعادة الإعمار والمفاوضات السياسية. إلا أن فجوة تمثيل المرأة ما زالت واضحة على مستوى المشاركة في القوى العاملة (البطمة،2012).

فدور المرأة ومشاركتها في التنمية الفلسطينية لا يعتمد على نسبة مشاركتها في القوى العاملة فقط، بل على أهمية الوظائف التي تشغلها، والقطاعات الاقتصادية التي تعمل بها، ودرجة تمثيلها في مراكز اتخاذ القرار، وقدرتها على الوصول المتكافئ للموارد والأصول المنتجة أيضا(عساف،

2009). ومن العوامل الهامة والمؤثرة أيضا: الشعور بالظلم، وعدم الحصول على الحقوق، إضافة إلى نقص المكافآت والتشجيع. ولا تزال القيم الاجتماعية في بلادنا المرتبطة بعمل المرأة غير إيجابية عموماً، وفي ذلك تناقض كبير مع الواقع المعاش، حيث إن المرأة قد انخرطت فعلياً في ميادين العمل المتنوعة والضرورية، ولكن القيم الغالبة لا تزال تثمن عمل المرأة داخل البيت فقط. فالعمل المنزلي له أهميته الكبيرة، ولا شك في ذلك، ولكن الحياة المعاصرة بتعقيداتها المختلفة وتطوراتها ومتطلباتها، قد ساهمت في تغيير الصورة. وظهرت العديد من الأعمال الضرورية والأساسية التي تتطلب العمل خارج المنزل. فهذه العوامل البيئية، والبيولوجية والعاطفية، تؤدي إلى توتر جسدي، مما تتسبب ضغوطات نفسية لدى المرأة العاملة، يمكن لهذه الضغوط الاجتماعية أن تلعب دوراً سلبياً في الصحة النفسية للمرأة العاملة (المالح،2000).

ففي دراسة حول المشكلات التي تواجه المرأة العاملة، أشارت عينة النساء العاملات في دولة الإمارات العربية المتحدة، إلى أن المشكلة الكبرى التي تواجههن هي التعارض بين متطلبات الأسرة، وزيادة المسؤوليات الملقاة على عاتقهن في المنزل، إضافة للعمل، حيث استحوذت تلك المشكلة على النسبة العليا. وعدم كفاية التسهيلات العملية المساعدة، مثل دور الحضانة في أماكن العمل، وإجازات الأمومة، وغير ذلك من القوانين الإدارية، ثم سياسات التعيين والترقية التي تتحيز غالبا للرجال، وعدم كفاية الخدمات والتسهيلات المقدمة للمرأة وقلة الفرص المتاحة لها في وظائف الإدارة العليا الإشرافية، والمواقف الاجتماعية غير الملائمة إزاء عمل المرأة بصفة عامة، وكذلك تركيز عمل المرأة في نوعية معينة كمجال الخدمات (رمزي، 2002).

وتظهر دراسة شبانة وصالح (2008). أيضاً أن أسباب تدني مشاركة النساء في سوق العمل، تتركز على أربع مجموعات رئيسية مرتبطة في البيئة الاقتصادية في الأراضي الفلسطينية تتمثل بالتالي: قدرة استيعابها للأيدي العاملة، والأطر القانونية، وظروف العمل، والعوامل الاجتماعية والثقافية(شبانه وصالح ،2008).

لذلك ما زال القطاع الحكومي العسكري يعج بالكثير من المشاكل والثغرات في الأنظمة الإدارية المتبعة فيه، والموظفون والموظفات في هذا القطاع على حد سواء، يعانون أكثر من أقرانهم في القطاعات الأخرى، فبطء الترقيات، وعدم اتباع أنظمة فعالة للحوافز والمكافآت، كذلك تضارب الأدوار، وضغط العمل، وعدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات، ، كل تلك وغيرها من العوامل،

زادت من احتمالية تعرض الموظفات في الأجهزة الأمنية للضغوط النفسية (الجمالي وحسن،2003).

2,1 مشكلة الدراسة:

تعد ظاهرة الضغوط النفسية من أكثر الظواهر النفسية والاجتماعية تعقيداً، ويلاحظ أن هذه الظاهرة تزايدت مع تزايد سرعة التقدم التكنولوجي، بل إن بعض الباحثين ينظرون إليها باعتبارها إفرازا للفجوة التي حدثت بين التقدم المادي واللامادي (الموسوي،1998).

ومن أهم الموضوعات التي ما زالت تجد اهتماماً وجدلاً بحثياً، هو ضغوط العمل ومصادره وآثاره على العالمين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية. واختلف الكتاب في تحديد هذا المفهوم وطبيعته. فمنهم من ركز على الجوانب النفسية والمعنوية، وآخرون ركزوا على الأسباب التنظيمية، كما ركز البعض الآخر على الأسباب الاجتماعية والفردية، وتجاهلوا أو أهملوا الأسباب البيئية، فقد بلغت البحوث التي تناولت هذا الموضوع عدداً كبيراً ووصلت إلى تناقض في نتائجها، مما حتم على كثير من الباحثين أن يعيدوا النظر في كيفية الاستفادة من هذا الكم الهائل من البحوث، وإلى طرق اتجاهات جديدة في بحث الموضوع (الحوامدة ،2001).

اذا كانت المرأة تعاني من ضغوط في العمل بسبب جنسها، فإن المرأة في الأجهزة الأمنية في المجتمعات الفلسطينية تعاني من هذه الضغوط ثلاث مرات : مرة بسبب جنسها، ومرة لأنها فلسطينية، ومرة لانها تقتحم عمل يعد حكراً للرجال وهو الأجهزة الأمنية. فهي قد تكون زوجة أو أخت أو ابنة أسير أو شهيد أو طريد .... وبالتالي يصبح العمل بالنسبة لها ليس حقاً ولا خياراً وإنما فرض.

والدراسة المطروحة هنا استجابت لهذه النداءات، حيث ستتعرض لدراسة الضغوطات التي تعاني منها المرأة في مهنة قلت أو ندرت الكتابات بشأنها، وهي مهنة الأمن في الأجهزة الأمنية، إيمانا من الباحثة بأن جهاز الأمن هو الذي يخلق الاستقرار والأمان النفسي، وهو الذي يطور قيام دولة فلسطينية على أسس قوية.

تتعرض الموظفات في الأجهزة الأمنية إلى ظروف وعوامل ضغط تؤثر على صحتهن النفسية والجسدية، بل ونظرتهن للحياة، وتفاعلهن مع الآخرين، رغم أن مهنة الأمن لها مشكلاتها العامة،

إلا أن مدى الضغط التي تتعرض له الموظفة في جهاز الأمن مختلف عن سائر المجتمعات الأخرى جراء الممارسات الإسرائيلية، والمتمثلة في: إقامة الحواجز، والإغلاق ، والحصار الاقتصادي والاجتماعي ، وغير ذلك من الصعوبات الأمنية التي تلقي بظلالها على موظفة الأمن ، وتؤثر على الأداء الوظيفي.

وعلى ضوء عمل الباحثة كموظفة في إحدى الأجهزة الأمنية في مدينة رام الله، وجدت من الأهمية ضرورة تناول هذا الموضوع بالدراسة العلمية، بعدما أكدت ورشات عمل كثيرة، ولقاءات، بل وانطباعات شخصية عن الضغوطات التي تواجه المرأة العاملة بالأجهزة الأمنية، من شعور الباحثة بوجود مثل هذه الضغوطات.

وتتلخص مشكلة الدراسة بالسؤاليين الآتيين:

1. ما الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين؟
2. هل تختلف الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية حسب متغيرات:(الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان السكن، الراتب الشهري، اسم الجهاز، الرتبة، نوع العمل، سنوات الخدمة)؟

3,1 أسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية؟

السؤال الثاني: هل تختلف الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية حسب متغيرات:(الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان السكن، الراتب الشهري، اسم الجهاز، الرتبة، نوع العمل، سنوات الخدمة)؟

السؤال الثالث: ما الاقتراحات والتوصيات لتخفيف الضغوط النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية؟

4.1 فرضيات الدراسة:

للإجابة عن السؤال الثاني للدراسة، تم تحويله إلى فرضيات صفرية لاختبارها عند مستوى الدلالة الإحصائية كما يلي:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى لمتغير الفئة العمرية.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى للحالة الاجتماعية .

الفرضية الثالثة:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى للمؤهل العلمي.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى لمكان السكن .

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى للراتب الشهري .

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى لاسم الجهاز.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى للرتبة .

الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى لنوع العمل .

الفرضية التاسعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≥0.05) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى لسنوات الخدمة.

5.1 أهمية الدراسة:

بما أن الجهود تتجه نحو الإصلاح الأمني، رغبة في جعله المنطلق الأساسي لتحقيق النهضة، ومواكبة التقدم وروح العصر، فإن موظفي الأمن وموظفاته هم أحد العناصر وأهم الركائز التي تقوم عليها دعائم النهضة بالدولة.

لذلك: فإن تفعيل دور ضباط الأمن من الجنسي ونخص المرأة، ورفع كفاءتهن وتنميتها، وتخفيف الضغوط عنهن، وتقدير دورهن يساهم كثيراً في تحقيق الآمال المعقودة عليهن، لذا تكمن أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع نفسه، حيث إن الضغط النفسي أصبح سمة من سمات هذا العصر الذي يحتاج إلى مزيد من التدخل الجاد، لما يعترضه من مشكلات، بغية المساهمة في التغلب عليه .

كما تنبع أهمية هذه الدراسة من أنها:

- تبحث في موضوع الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة بالأجهزة الأمنية، كونها حجر أساس لتنمية المجتمع، والمؤسسات في هيكلية قيام الدولة.
- عدم وجود الدراسات التي تتطرق لمثل هذا الموضوع رغم أهميته، وحداثته. فتلقي الضوء على أهمية معرفة مسببات الضغوط ومصادره للوقوف عندها ومحاولة حلها، لما لها من انعكاس سلبي على الموظفين أنفسهم وعلى أدائهم الوظيفي .

الأهمية النظرية:

- تزويد مكاتبنا العربية بأبحاث في العلوم الإنسانية تتمثل في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية.
- أن تكون هناك دراسة متخصصة بعمل المرأة في الأجهزة الأمنية، والوقوف عند مسببات الضغوط لديها، ونظرة مستقبلية للسير نحو خطى أفضل لها.

الأهمية التطبيقية :

هذه الدراسة تفيد المختصين النفسيين والاجتماعيين والإداريين بالنظر لظاهرة الضغوطات النفسية، مما سيساعد الإداريين والمختصين في بناء برنامج تنموي تكاملي، مراعياً النوع الاجتماعي، للوقوف أمام الثغرات التي تكون عائقاً أمام التقدم والنهوض من الناحية الشخصية المتمثلة بالموظفة، ومن الناحية العامة المتمثلة بدولتنا الحديثة.

6.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى :

1. التعرف على الضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية.
2. التعرف على الضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية حسب المتغيرات:(الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان السكن، الراتب الشهري، اسم الجهاز، الرتبة، نوع العمل، سنوات الخدمة).
3. التعرف على الاقتراحات والتوصيات لتخفيف الضغوطات النفسية لدى المرأة العاملة بالأجهزة الأمنية.

7.1 حدود الدراسة :

الحدود المكانية : أجهزة الأمن في شرق فلسطين من دولة فلسطين.

الحدود الزمنية : طبقت هذه الدراسة في الفصل الثاني من العام الدراسي (2012-2013).

الحدود البشرية : موظفات الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين من دولة فلسطين .

الحدود الخاصة بأداة الدراسة : المفاهيم والمصطلحات الواردة في هذه الدراسة .

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1,2 الأدب التربوي المتعلق بالضغوطات النفسية

2,2 الأدب التربوي المتعلق بضغوطات العمل

3,2 الدراسات السابقة العربية والأجنبية

الفصل الثاني :

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الأدب التربوي المتعلق بالضغوطات النفسية:

1,1,2 ظاهرة الضغط النفسي(Stress Phenomenon)

تعد الضغوط النفسية 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، فبعض منهم يشير إلى الضغط النفسي على أنه مثير في البيئة:"أفكار أو أحداث أو مواقف مزعجة"، والبعض 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 (عبدالحميد،2009).

إن 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).

ويطلق عليه البعض الآخر "عصر القلق". 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).

عرفت 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" (فرحات،2006).

إن 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 نعيشها. 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 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؟ (اسحاق،2007).

لذلك فإن ردة الفعل اتجاه الضغط لا تعتبر جيدة أو سيئة بذاته، بل تتعلق بالظروف، فهي جيدة عندما تحمينا من أوقات الخطر، أو تساعدنا على التأقلم مع التغيير، كما أنه لا غنى عنها وضرورية للبقاء، إلا أن الضغط يصبح مشكلة عندما يكون هناك الكثير منه، وعندما يدوم طويلا، أو عندما يحدث غالبا، عندئذ يبدأ بإحداث أعراض غير مرضية بإيذاء الجسم، وهذا هو الضغط السلبي أو المؤذي الذي يسميه الطبيب سلي " المحنة"(بيرغ،2004).

لهذا قد يواجه الإنسان في الحياة المعاصرة التي تتسارع فيها التطورات العلمية والتغيرات الاجتماعية ضغوطا نفسية متزايدة، لاسيما وأن مواكبة التغيرات المتسارعة تلقى مطالب تكيفية متزايدة، وهذا الأمر أدى إلى تعقيد معطيات الحياة اليومية، كما أن ظروف العمل بمتطلباته الكثيرة ولدت الكثير من الضغوطات النفسية عند الأفراد في كافة الأعمار والأوضاع الاجتماعية. كما أن

ضغوط الحياة تتولد بسبب مجموعة من التراكمات النفسية، أو البيئية، أو الوراثية، أو المواقف الشخصية التي يمر بها الفرد، مما ينتج بعض الأزمات، والتوترات، والظروف الصعبة القاسية التي يواجهها. كما أن هذه الضغوطات تختلف من حيث شدتها، وقد تتغير عبر الزمن تبعاً لتكرار المواقف الصعبة التي يصادفها الفرد، بل إنها قد تبقى وقتاً طويلاً إذا استمرت الظروف المثيرة لها، وقد تترك آثاراً نفسية عميقة (الجرادين،2001).

وعلى الرغم من وجود كتابات مختلفة متنوعة حول موضوع الضغط النفسي stress من جانب المهتمين بالصحة النفسية والبدنية، إلا أن عبارة أو مفهوم الضغط أو الضغوط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعا، ومع ذلك، يمكن القول بأن العامل المشترك في تعريفات العديد من المهتمين والباحثين في المجالين المذكورين هو الحمل الذي يقع على كاهل الكائن الحي Organism، وما يتبعه من استجابات من جانبه، ليتكيف أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه، وبما أن التغيير هو أحد الحقائق الثابتة في الحياة، فإنه يمكن القول بأن التعرض للضغوط بدوره جزء من المعايشة اليومية للفرد. وتكمن المشكلة الرئيسية ضمن إطار إيجاد تعريف محدد للمفهوم في أنه تكوين فرضي Hypothetical Construct، وليس شيئا ملموسا واضح المعالم من السهل قياسه، فغالبا ما يستدل على وجود الضغوط من خلال استجابات سلوكية معينة، كما هو الحال في التعرف على الذكاء، أو مفهوم الذات، أو نمط معين من الشخصية وغيرها من التكوينات الفرضية التي نستخدمها في العلوم السلوكية. وتمثل الحقيقة العلمية المتجسدة في تكامل العقل والجسد أو الجانب الانفعالي والجانب الفسيولوجي في الإنسان، والتأثير المتبادل بينهما الإطار والأساس الذي ساهم في كشف الأبعاد المختلفة للضغط. كما أن التطور البحثي والمهني في مجال الطب النفسجسمي يؤكد تلك الحقيقة، ويؤكد على الدور الحيوي للانفعالات. وهذا بدوره يؤكد على الارتباط العضوي بين العقل والجسم في البعدين: الصحي، والمرضي للإنسان(عسكر،2003).

2,1,2 تعريفات الضغط النفسي:

لقد انطلق حميد الدين.(2011). في تعريفه للضغط النفسي :

أولاً : الضغط كمثير: "هو عبارة عن قوة خارجية، تمارس عمليتها على بيئة، سواء أكانت هذه البيئة مؤسسة أو فرداً" .

ثانياً : الضغط كاستجابة: كان "كانون Cannon " من أوائل من قدم مصطلح الضغط النفسي إلى المجتمع العلمي، وبالنسبة له فقد عرف الضغط النفسي كاستجابة للطوارئ، تتطلب من الفرد أن يتأقلم مع الخطر الموجود ضمن موقف تحدي.

ثالثاً : الضغط كتفاعل بين الفرد والموقف: في هذا الجانب من التعريف، مدخل يعتمد على الجوانب النفسية، ويتم تفسيره كظاهرة فردية، وعندما تحدث مواجهة لنفس الموقف، فإن بعض الأفراد يمرون بالضغط النفسي، بينما قد لا يمر به آخرون (حميد الدين،2011) .

وكان "ألكسندر"مؤسس مدرسة التحليل النفسي في شيكاغو، عرف الإضرابات النفسية الجسدية (أي المرتبطة بالنفس والجسد معاً)، بأنها نتيجة حالات من الضغط النفسي المزمن تسببها انفعالات غير مناسبة، أو معبر عنها بطريقة غير ملائمة (النفيعي،2010).

3,1,2 الآثار التي تترتب على الضغوط النفسية:

تشير دراسة موسوي.(1998). إلى أن للضغوط النفسية آثاراً فسيولوجية وأخرى نفسية يمكن أن نجملها فيما يلي :-

الآثار الفسيولوجية:

وتتمثل الآثار الفسيولوجية المرتبطة بالضغط في (اضطراب الجهاز الهضمي، الإسهال، الإمساك المزمن، اضطراب الجهاز، ارتفاع ضغط الدم، الصداع النفسي، انتشار الأمراض الجلدية، تضخم الغدة الدرقية، البول السكري، التشنج العضلي، التهاب المفاصل الروماتيزمي، اضطرابات الغذاء كفقدان الشهية، أو الشره والبدانه والميل للتقيؤ والغثيان). ويضيف هيلجرد وكويك بعض الآثار الفسيولوجية الأخرى مثل: النوبات القلبية، قرحة المعدة، ارتفاع نسبة الكلسترول، والإصابة بالذبحة الصدرية، ومرض القلب.

الآثار النفسية :

تكاد تجمع نتائج البحوث النفسية على أن للضغوط آثارا نفسية، تتمثل في اضطراب إدراك الفرد، وعدم وضوح مفهوم الذات لديه، كما ان ذاكرته تضعف وتصاب بالتشتت، ويصبح أكثر قابلية للمرض النفسي والعقلي والجسمي. كما أن تكرار الضغوط الشديدة يؤدي بالفرد إلى الغضب والخوف والحزن والشعور بالاكتئاب، وكذلك يتصف بالخجل والغيرة (الموسوي، 1998).

4,1,2 بعض النظريات والآراء في الضغوط النفسية:

1,4,1,2: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 رينية 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 المسئولة 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 اختـلاف هذه النظريات فيما بينها, وهو ما ستبينه الدراسة في العرض الموجز التالي:

اولاً : نظرية سبيلبرجر "Spielberger" (1972).

لا يمكن تناول مفهوم الضغوط عند (سبيلبرجر) بدون 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 أن سمة القلق, تشير إلى الاختلافات بين الأفراد في استعدادهم للاستجابة للمواقف الضاغطة بمستويات مختلفة من حالة القلق. وأكد "سبيلبرجر" Spielberger على أن 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"Spielberger 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 علاقاتـه مع الآخريـن، التـي تتضمـن تهديـدات لتقديـره لذاته Self – Esteem وهو يستجيب لتهديـدات 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، المسؤول 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 سلبيا وإيجابياً (جلعود،2008).

ثالثًا: نظرية "موراى" (1938).

يعتبر موراى أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان, على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل 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- **ضغـط 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 التحليلية (1936).

يعد فرويد من أوائل من أشاروا 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).**

2,4,1,2: آراء ثلاثة علماء ساهموا في تطور المعرفة المرتبطة بالضغوط :

- 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 ولقد وضع "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).
- وجهة نظر والتر كانون Walter Cannon (1932): يعتبر العالم الفسيولوجي كانون من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط وعرفه 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 الإدرينالين (يعرف أيضا بالإبنفرين) الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة. وقد كشفت أبحاث "كانون " وجود ميكانيزم أو آله 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).

- وجهة نظر ماريان فرانكنهوزر Marianne Frankenhaeuser (لم اجد السنه) وفريقها البحثي في السويد: حيث بينت أهمية ودور المكون النفسي في ردة فعل الفرد إتجاه مصادر الضغط المختلفة. وبالنسبة لهرمونات حالات الطوارئ: الأدرنالين والنورادرنالين، فقد بينت هذه الدراسات تأثيرهما العالي على الوظائف الذهنية والانفعالية، ويعتمد نشاط الغدة الكظرية أو الادرنالية 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 الأدب التربوي المتعلق بضغوطات العمل

1,2.2 مفهوم ضغط العمل:

استحوذ ضغط العمل على اهتمام كثير من دول العالم، كالولايات المتحدة وأوروبا الغربية، وتعمل هذه الدول جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة بمؤسساتها على المستويين المادي والبشري، ناهيك عن قيام تلك الدول بعقد كثير من المؤتمرات العلمية، والندوات والبرامج التدريبية المختلفة بغية توعية العاملين وتثقيفهم حول أفضل السبل لإدارة الضغوط والسيطرة عليها .

وعلى الرغم من أهمية الموضوع، وارتفاع التكاليف التي يلحقها باقتصاديات الدول من ناحية، وخطورته على صحة الأفراد، من ناحية أخرى، إلا أنه لم يجد الاهتمام الكافي في أدبيات بيئة العمل العربية، بشكل عام، وبيئة العمل الفلسطينية بشكل خاص(العتيبي،1997).

ويعد موضوع الضغوط في بيئة العمل من الموضوعات التي بدأت تستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي. يرى Baron(1986) أن استخدام عبارة الضغوط في الواقع للدلالة على حالتين مختلفتين، تشير فيهما الأولى إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل، وتسبب له الضيق والتوتر، المقصود فيها المصادر الخارجية للضغوط. أما في الحالة الثانية، فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر، والمتمثلة في الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد. ويذهب Lazarus (1978) إلى أنه في حالة تناولنا للضغوط بشكل كلي، فإنها تشير إلى المواقف التي تكون المتطلبات الواقعة منها على الفرد على درجة اكبر من إمكاناته الذاتية. وبغض النظر عن قدرة الفرد على مواجهة المواقف المختلفة في بيئة عمله، فإن للضغوط أثارها السلبية التي ينبغي التعامل لاحتوائها في أضيق نطاق، فالضغوط والعمل، يسيران جنبا إلى جنب وذلك لسبب واضح هو أن العاملين في المهن المختلفة يتعرضون لدرجات مختلفة من الضغوط، حيث يتعرضون لمواقف أو لمسؤوليات تفوق متطلباتهم وقدراتهم، ويمكن أن يقوموا بإنجاز أعمالهم على حساب مهام أخرى. ويذهب Baron (1986) إلى وجود عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد، يمكن تصنيفها إلى مجموعتين، الأولى تشتمل على متغيرات أو عوامل لها علاقة ببيئة العمل، أما الأخرى فتتعلق بسمات وخبرات الفرد الذاتية (مصطفى،2006).

ويدل العمل على المهام التي يقوم بها الفرد في مجال معين، والتي تعرف بالوظيفة، ومع أن هناك كتابات عديدة تناولت النظريات ووجهات نظر الباحثين حول العمل وأهميته في الوقت الحاضر، إلا أنه ليس هناك تاريخا منفصلا عن معنى ودور العمل. وقد انتقدت النظريات النفسية والاجتماعية والأخلاقية البروتستانية، وأبقت على مفهوم العمل كوسيلة للنمو الشخصي. وتتفاوت الآراء المعاصرة حول العمل من فرويد freud الذي يرى ضرورة العمل للبقاء (لا بالتطرق إلى محتوى العمل لتسهيل عملية النمو النفسي)، مرورا بفروم fromm الذي يركز على أهمية العمل الذي يوفر الاستقلالية، وانتهاء بنظرية تحقيق الذات لماسلو Maslow الذي يرى أن الدافع الرئيسي لسلوك الفرد هو التعبير عن المهارات الفردية إلى أبعد مدى (عسكر،2003).

2,2,2 الفوائد النفسية والاجتماعية للعمل:

- مصدر رئيسي للدخل، ووسيلة للحصول على مستلزمات الحياة المختلفة.
- متنفس للطاقة العقلية والبدنية وتطور المهارات الشخصية.
- مجال لتحقيق الأهداف الذي يعتبر أحد أسس الصحة العقلية.
- التنوع في حياة الفرد.
- تمكين مادي.
- تنظيم زمني في حياة الفرد بين مهامه المهنية ومسؤولياته الأسرية.
- دعم مادي.
- الحصول على التقدير من الآخرين والذي بدوره يساهم في تقدير الذات والثقة بالنفس.
- المساهمة في تحقيق أهداف الجماعة التي يكتسب منها الفرد الهوية والقوة.
- دور اجتماعي ينمي الشعور الإيجابي بالذات وبالمواطنة(عسكر،2003).

3,2,2 التعريفات المقدمة لمفهوم ضغوط العمل:

- ويؤكد ميلز، Mills(1982): أن الضغوط هي رد فعل داخلي ينتج من عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات البيئية الواقعة عليه.

- يعرف (جرينبيرج، Grenberg(1984): الضغوط بأنها رد فعل فسيولوجي وسيكولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة.
- كما يعرف ماندلر، Mandler .(1984): الضغوط بأنها تلك الظروف المرتبطة بالضغط، وبالشدة، الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد.
- ويعرف (زيلاجي، والاس Szilagyi & Wallace(1987): الضغط بأنه تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد، وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد ذاته .
- ويشير ميشنباوم، Meichenbaum(1991): إلى أن الضغوط هي قوة خارجية تؤثر على الفرد، وينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئته، الأمر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفسيولوجي، مما قد يؤدي إلى شعوره بالاستفزاز من داخله.

* وعرف (لوثانز، Luthans(1992): ضغط العمل بأنه استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه اضطراب جسماني، نفسي، وسلوكي لأفراد المنظمة. فالضغوط بصفة عامة تنتج من مثيرات خارجية تؤثر تأثيرا سالبا على الوظائف النفسية والعضوية لدى الفرد.

- عرفه الغيص.(1997). بأنه: متطلبات العمل التي تفوق قدرات وطاقات الموظف .
- أما إبراهيم (1998). فقد عرفه بأنه: تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابات انفعالية حادة ومستمرة.
- عرف العديلي(1998). ضغوط العمل بأنها: المثيرات النفسية والفسيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون آدائه لمهامه بفاعلية.
- يعرفه عبد الفتاح.(1999). بأنه: الاستجابة الفسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهودا لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية، محدثاً نمطاً من الاستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من الارتياح أو الألم.
- وتعرف ضغوط العمل Work stress بأنها: المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض حملا زائدا على العاملين، ويترتب عليها درجة من التوتر والضيق، يسعى الفرد إلى تجنبها أو التقليل منها.

ويمكن الخروج من كل هذه التعريفات بعدد من العناصر المشتركة هي متغيرات بيئية مكثفة وإمكانات استجابة غير توافقية أو دون المستوى التوافقي، وتراكم لمجموعة من العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجز عن الوفاء بالمتغيرات البيئية والاجتماعية (المشعان،1988).

4,2,2 المصادر أو العوامل التي تؤدي إلى ضغوط العمل:

قد تنشأ ضغوط العمل من عدة أسباب حتى إنه يمكن القول بأن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً أو سببا لضغوط العمل، وهناك الكثير من الأسباب الموجودة في العمل أو البيئة المحيطة المؤدية لضغوط العمل منها ما يلي:

1. **صعوبة العمل:** لا شك أن صعوبة العمل من أهم الأسباب المؤدية لضغوط العمل لدى الفرد، نتيجة لعدم المعرفة الجيدة لدى العامل بالعمل المكلف به، أو لعدم فهمه لجوانب العمل المختلفة، مما يحدث لديه عدم التوازن. وقد ترجع صعوبة العمل أحياناً إلى زيادة حجم العمل عن نطاق الوقت المخصص لآدائه، أو أكبر من قدرات الموظف.
2. **مشاكل الخضوع للسلطة:** تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، وفق التسلسل الإداري لكل جهة، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسون في قبولهم لنفوذ الرؤساء وسلطتهم وعادة ما يلزم المرؤوسون بالامتثال لسلطة الرؤوساء، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.
3. **عدم توافق شخصية العامل مع متطلبات التنظيم:** تميل المنظمات إلى أن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بإجراءات ولوائح رسمية، والمعتمد على نظم إشراف متشددة، والتي لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية، ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية، وكذلك مع حاجتهم للنمو وتأكيد الذات، ويلقي هذا التعارض بظلاله على نفسية العاملين مما يولد ضغوطًا نفسية .
4. **التنافس على الموارد:** ينظر دائما للموارد على أنها نادرة أو محدودة، وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة، وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي .

5. **صراع الأدوار:** يلعب الفرد عدة أدوار، إذ إنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تراها وتتوقعها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون هذه الأدوار(أو التوقعات) متعارضة مع طلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمرؤوس واحد، ولو أضفت إلى هذا رغبة المرؤوسين أن يلتزم بمعايير الجماعة، ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزداد تعقيداً ويزيد هذا الوضع من الضغط النفسي .
6. **عدم وضوح العمل والأدوار:** ويعني هذا عدم تأكد الفرد من تعريف واختصاصات عمله، ويؤدي هذا إلى عدم تأكد الفرد من توقعات الآخرين عنه، فيما يجب عمله أو ما يجب أن يؤديه، أو التصرفات الواجب أن يسلكها، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله، وسيزيد من الشعور بالضغط النفسي .
7. **اختلال ظروف العمل المادية:** إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وتهوية وضوضاء وترتيب مكان العمل ... وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم الراحة في مكان العمل، ويترتب على هذا الوضع زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية .
8. **اختلال العلاقة الشخصية:** يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العلاقات الشخصية بين القائمين عليه، إلا أن بعض الأطراف قد يسيء استغلال هذه العلاقة، مما يترتب على ذلك وصف هذه العلاقة بالعدوانية، أو الصراعات، أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد يؤدي سوء العلاقة إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.
9. **الأحداث الشخصية:** يتعرض الفرد من آن إلى آخر إلى أحداث شخصية في حياته، تمثل مقداراً مهما في إثارة الضغط النفسي، ومن بينها فقد الزوج أو الزوجة، حيث تمثل هذه الحالة أعلى الأحداث في هذا الجانب، يليها أحداث الطلاق، والإصابة، والمرض الخطير، والإحالة إلى التقاعد، والزواج، والحمل، والتغيير في المسؤولية الوظيفية، والمشاكل مع رئيس الوحدة، والإجازات والأعياد، إن هذه الأحداث مجملة تسببها التوتر مما يؤثر على آداء هذا الفرد.
10. **تأثير شخصية الفرد:** تختلف شخصية الأفراد، فمنها شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدءوب والتسابق مع الزمن، ونجد أصحاب هذه الشخصية يحاولون

البحث عن إمكانية تطوير أعمالهم، مما يعرضهم إلى درجات عالية من التوتر والضغط (النفيعي،2010) .

أضاف الفرماوي وعبدالله(2009). حول أسباب محددة للضغط في مجال العمل:

11. **فقد التأييد أو الدعم من الزملاء:** ترتبط هذه المهن مثل(التدريس، الأخصائي الاجتماعي، البوليس،تلك المهن التي تتطلب الاحتكاك بجمهور، والعمل الفردي معه، وبالتالي قد يفتقد دعم الزملاء لجهلهم بما يحدث من جهد تتطلبه هذه المهام، وهناك انعكاس سالب آخر يتمثل في أن العمل الفردي يتسبب في فقد الخبرة المهنية التي ربما يكتسبها الإنسان في هذه المهن عندما يعمل مع زملاء، رغم ما يوجد بينهم من فروق فردية تتعلق باكتفاء كفاءة الذات، فبعض الناس يجد في بعدهم عن زملاء المهنة جانباً إيجابياً، لكن الأغلبية قد تجد العكس، لذا قد تعاني عدم الاستقرار المهني أو الطمأنينة.
12. **الإفراط في العمل وضغوط الوقت:** قليل من الناس يميلون إلى العمل المستمر دون أوقات للراحة، ولكن الأغلبية تميل إلى أوقات للراحة مترادفة بين نهاية مهمة وبداية أخرى.
13. **الرتابة وعدم التغيير:** إذا كان التحرر من قيود العمل يعني البعد عن هذه القيود فترات متزامنة، فالتحرر أيضاً يمكن أن يحدث إذا حرصنا على التجديد والتغيير في أسلوب عملنا ومتطلباته من وقت إلى آخر، فالعقل البشري يميل إلى الخبرة المحددة والتغيير والتجديد المحطم للنمطية والرتابة.
14. **صعوبة إتمام أو إنجاز المهام:** قد تعود الصعوبة في إنجاز أو إتمام مهام العمل إلى عدد من العوامل، التي منها ضغط الوقت، وسوء النظام العام، سوء الاتصال، مما يتسبب ذلك في عدم الشعور بالرضى عن العمل بل يشعر بالإحباط (الفرماوي وعبدالله ،2009).
15. **مشكلات في الترقية :** تتمثل أهم هذه المشكلات فيما يلي:

1. تقترن بعض الترقيات بالنقل إلى موقع جغرافي آخر، ويبدو صعبا في ظل القيم الاجتماعية والدور البيولوجي والاجتماعي للموظفة أن تترك البيت لتنتقل إلى مدينة أخرى حيث تعمل، وهنا يتعذر على الموظفة قبول مثل هذه الترقية.
2. تقترن بعض الترقيات إلى مستوى الصف الإشرافي الأول بالتعامل القيادي لأول مرة مع نوعيات شتى من المرؤوسين والمرؤوسات، وتشعر الموظفات اللاتي يدخلن الترقية في مجال الإشراف والقيادة ببعض الصعوبات في التعامل مع الرجال كمرؤوسين، ذلك أن

النظرة الاجتماعية الغالبة للمرأة ترتكز على دورها التابع وليس القائد المسيطر. مما قد يؤثر على درجة قبول الموظفة للترقية، ودرجة استعداد الإدارة أو الرؤساء الأعلى لتهيئة فرص الترقية له

3. السقف الزجاجي والذي يعتبر من أهم العوائق التي تواجه المرأة العاملة، والذي يعرفه مكتب العمل بحكومة الولايات المتحدة بأنه الحواجز المصطنعة الناتجة عن تحيز اتجاهي أو تنظيمي، يمنع الأفراد المؤهلين من الوصول إلى المناصب الأعلى في منظماتهم.

وهذا التحيز ضد المرأة لمنعها من الوصول إلى المناصب الإدارية العليا، ليس من الضروري أن يكون بصورة مباشرة، ولكن ممكن من خلال عدم إعطائها فرصة كافية لتنمية مهاراتها وقدراتها، وعدم إشراكها في المشروعات التي يمكن أن تزيد من مسؤولياتها، وتجعل رؤيتها أكثر اتساعاً، وبوجه عام لا تحصل على الدعم الكافي الذي يمكن أن يؤهلها لشغل تلك المناصب .

ورغم ذلك تحاول النساء من ناحيتهن تحطيم هذا السقف الزجاجي، فالنساء اللواتي شغلن مناصب إدارية عليا، قررن أنهن يسلكن في إدارتهن للعمل في مسالك مختلفة عن الرجال، فليس لديهن اهتمام كبير بالألقاب والمناصب، وإنما يعطين أكثر اهتمامهن للنواحي الإنسانية والعلاقات الشخصية، كما أنهن يملن في المواقف التفاوضية إلى الحلول التوفيقية، الوسطية، وليس بالضرورة أقصى المكاسب كما يفعل الرجال (الجمل،2012).

5,2,2 عواقب استمرار ضغوط العمل:

- تكلفة مباشرة، ويعود ذلك إلى عدم الاستفادة التامة من الفرد العامل، بسبب التغيب أو ترك العمل، أو الأداء المتدني، وفي بعض الحالات تضطر المنظمة لدفع تعويضات إذا ترتبت على الضغوط مشكلات فسيولوجية أو بدنية.
- تكلفة غير مباشرة، تتمثل في قنوات الاتصال السلبية بين الأطراف المختلفة في مكان العمل، بسبب تقدير الذات المنخفض، أو حالة عدم التوازن والمعنويات المنخفضة، للذين يعانون من الضغط (عسكر،2003).

6,2,2 آثار ونتائج ضغوط العمل:

أولا : التأثير السلبي لضغط العمل على الجسم:

يرتبط الضغط النفسي والانفعال بالعديد من الوظائف الحيوية ووظائف أعضاء الجسم البشري، ولا يوجد انفعال أو توتر عصبي لا يرافقه نشاط حيوي أو عضوي، فالقلق والاكتئاب والخوف والخجل كلها حالات من الضغط النفسي والانفعال الذي يؤدي إلى استجابة حيوية وعضوية في الجسم، والجهاز الذي يتحكم في الجوانب الانفعالية والحيوية والعضوية هو المخ، الذي يسمى الجهاز الطرفي فهو يعمل على المزاوجة بين الانفعالات من جانب، وبين الوظائف الحيوية من جانب آخر، فالجسم يستجيب مع كل انفعال، فقد خلق الله الإنسان وخلق له الإمكانات التي تدافع عنه ضد المؤثرات والتغيرات التي تحدث في البيئة من حوله، والانفعال والضغط النفسي هو استجابة لمؤثرات خارجية تتعاظم إلى الدرجة التي تهدد حياة الفرد، غير أن الجسم يتهيأ بشكل معين لكي يواجه التوتر والضغط الذي يتعرض له الفرد والجهاز الطرفي هو الذي يتحكم في كيفية تهيئة الفرد للضغط والانفعالات.

ثانيا : الأعراض المرضية لضغط العمل:

يختلف الناس في مدى تأثرهم بضغط العمل، وذلك حسب قوتهم الجسمانية، ويمكن القول بأن أضعف جزء في النظام الحيوي أو العضوي بالجسم هو أول جزء يتأثر بضغط العمل، أي أن الأجزاء الضعيفة تكون مقاومتها قليلة، وتكون عرضة للانهيار أو التلف، ومن الأعراض المرضية لضغط العمل:

(التوتر والعصبية، القلق الدائم، عدم القدرة على الاسترخاء، عدم القدرة على النوم "الأرق" اتجاه سلبي نحو التعاون مع الغير، عدم القدرة على التكيف عدم الاستقرار العاطفي، ارتفاع ضغط الدم، والشعور العام بالخوف، الصعوبة في التحدث والتعبير، الحزن والكآبة) (جلعود،2008).

وحدد فرحات(2006)، الآثار السلبية الخاصة بالفرد المستقبل الرئيسي والمباشر لآثار الضغوط، وتأخذ هذه الآثار صوراً متعددة، فقد تكون صحية أو نفسية أو سلوكية، وقد تكون شاملة، بحيث تشمل كل أو معظم هذه الجوانب. ولأن الضغوط تحدث تغيرات غير طبيعية للفرد، فيكون انعكاسها واضحاً على الفرد لا سيما عندما يكون مستوى الضغط مرتفعاً، ومع أن الأفراد الذين

يتعرضون لضغوط العمل الشديدة معرضون لكثير من الآثار السلبية لهذه الضغوط، إلا أن هذه الآثار تتباين من فرد إلى آخر، تبعاً لتباين الأفراد فيما بينهم، وظروف العمل التي يعملون بها . ومن أهم الآثار التي يحدثها ضغط العمل على الفرد ما يلي:

أ- **الآثار الصحية(الجسمانية أو الفسيولوجية):** يمكن أن تكون ضغوط العمل القاتل الخفي للإنسان، وذلك إذا لم يتم تداركها والتغلب عليها، فالتعرض المستمر والمتكرر للضغوط يؤثر سلبا على صحة الفرد، وينعكس على حالته الجسمانية، ويزيد من قابلية الجسم للتعرض للأمراض.

ب- **الآثار النفسية(السيكولوجية):** لأن العلاقة وطيدة بين الجسم والعقل الإنساني، فإن ما يؤثر على أي منهما يمكن أن ينعكس على الآخر، ولا يكون الانعكاس على الجسم فقط، إنما تنعكس أيضا على الحالة النفسية للفرد، وذلك كما يلي:

- تؤدي الضغوط إلى حدوث تغييرات غير مستحبة في الحالة المعنوية والعاطفية للفرد، ولذلك فإنه كثيرا ما يعاني الأفراد الذين يواجهون الضغوط مشاعر القلق والملل، والشعور بالإجهاد، والاكتئاب والأرق، وعدم الرغبة في العمل، والتردد، والسلبية، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والنسيان وعدم التركيز، والحساسية الشديدة ضد النقد،....وغير ذلك.
- غالباً ما يصاحب ضغوط العمل انخفاض ملحوظ في الرضا عن الوظيفة.
- كثيراً ما تؤثر ضغوط العمل على شعور الفرد بالاحترام، نتيجة لكونه غير قادر على مقابلة احتياجات الوظيفة في ظل الضغوط التي تواجهه .

ت- **الآثار السلوكية:** ما دامت الضغوط تؤثر على الحالة الصحية والحالة النفسية والمعنوية للفرد، فإن ذلك لا بد أن ينعكس على سلوكه أيضا. ويترتب على ذلك السلوكيات التي يلجأ إليها الفرد للهروب من الضغوط بدلاً من مواجهتها، ومنها ما يلي: العدوانية، الميل إلى التخريب، القرارات غير السليمة، كثرة النزاعات مع الآخرين، الغياب، التأخير عن العمل، انخفاض مستوى أداء الفرد في العمل. وكلما ارتفع حجم الضغوط التي تواجه الفرد في العمل ارتبط غالبا بانخفاض في الأداء (فرحات،2006).

7,2,2 علاج ضغط العمل:

لاحظنا آنفا وجود عدد من الآثار والنتائج التي تلحق بالفرد والمنظمة نتيجة لضغط العمل، وهذا زاد من اهتمام الباحثين والكتاب لإيجاد عدد من الاستراتيجيات لتخفيف ضغط العمل وعلاجه، ويمكن تصنيف هذه الاستراتيجيات الى نوعين.

أولا : الاستراتيجيات التنظيمية لعلاج ضغط العمل :

من الوسائل والطرق العامة التي تسعى من خلالها المنظمة 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، واتجاه الآخرين وأنه قادر على مواجهة متطلبات العمل، ويتم الإرشاد عن طريق أشخاص متخصصين وغير متخصصين (الشامان،2005).

ثانيا : الاستراتيجيات الفردية لعلاج ضغط العمل:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل والتخفيف منها بطرق عديدة 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.
2. **العبادة:** تعتبر العبادة وتلاوة القرآن الكريم والإيمان بالله عز وجل ومراعاة الضمير إحدى 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، او 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.

ولكن يراعي 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:** وتستخدم التمارين البدنية 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 الكثير من آثار الضغط التي قد تنعكس على الفرد سواء على الصعيد الصحي أو النفسي.
5. **الاستشارات:** ويقصد 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).

8,2,2: إجراءات تعزيز مشاركة النساء والرجال بشكل متساو:

- لدعم حقوق الرجال والنساء للمشاركة في عملية صنع القرار، على مستوى إصلاح القطاع الأمني والقضايا الأمنية بشكل عام، وبسبب عدم حصول المرأة على حقها الكامل في التمثيل في عملية إصلاح القطاع الأمني، ومؤسسات القطاع الأمني، يجب أن تركز هذه الإجراءات على تعزيز تجنيد وتطوير المرأة وتشجيع مشاركة منظمات المجتمع المدني التي تقودها المرأة وتستجيب لاهتماماتها .
- الموظفون: تصميم سياسة الموظفين، بصورة تضمن تقوية تمثيل مؤسسات القطاع الأمني التي يشارك فيها الرجال والنساء، على كافة مستويات عملية صنع القرار.
- التجنيد: يمكن زيادة نسبة تجنيد النساء للخدمة في القطاع الأمني، من خلال دمج بعض المبادرات، وأهم هذه المبادرات: تحديد أهداف زيادة عدد النساء في الوظيفة الأمنية، وأن تأخذ عملية التوظيف ومواد التجنيد قضية النوع الاجتماعي بالحسبان. توظيف نساء في الأقسام المسؤولة عن التوظيف، ونشر المعلومات الخاصة بفرص العمل، عن طريق وسائل الإعلام المحببة للنساء وفي أماكن تجمعاتهن، وتدقيق سجلات المرشحين للتوظيف من الرجال والنساء، لضمان خلو سجلاتهم من انتهاكات حقوق الإنسان، بما في ذلك العنف القائم على أساس النوع الاجتماعي.

- الاحتفاظ: يوجد مبادرات محددة ضرورية لضمان بقاء مؤسسات القطاع الأمني موظف جيد للنساء، ومن أهم هذه المبادرات: تنفيذ السياسات التي لا تتسامح بأي شكل من الأشكال مع مسائل التمييز، والتحرشات الجنسية والعنف في أماكن العمل، ضمان الأجر المتساوي للنساء والرجال، الاستفادة من برامج التقاعد، والمكافآت الأخرى، مراقبة البرامج المخصصة للموظفات اللواتي يعملن في مواقع متوسطة، وممارسات، سياسات الموارد البشرية الصديقة للعائلات، والجمعيات المهتمة بتوظيف النساء.
- الترقيات: لا تحصل النساء على فرصهن من الترقيات الوظيفية مما يبقيهن في مواقع وظيفية متدنية. يمكن التغلب على هذه المشكلة بوضع أسس ومعايير للتقسيم والترقيات خالية من كافة أشكال التمييز، وتمكينهن من الحصول على دورات تدريبية لتطويرهن مهنياً.
- التدريب: يساعد التدريب القائم على أساس النوع الاجتماعي في تحسين بيئة العمل، وزيادة نجاعة العاملين في تقديم الخدمات الأمنية والقضائية، ودمج المرأة في برامج التدريب ذات الصلة، بالإضافة إلى توفير دورات تدريبية حول حقوق الإنسان.(مركز جنيف،2009).

9,2,2: تأليف قوى الأمن:

تتألف قوى الأمن من:

1. قوات الأمن الوطني وجيش التحرير الوطني الفلسطيني .
2. قوى الأمن الداخلي .
3. المخابرات العامة .
4. وأية قوة أو قوات أخرى موجودة أو تستحدث تكون ضمن إحدى القوى الثلاث .

الأمن الداخلي: هيئة أمنية نظامية، تؤدي وظائفها وتباشر اختصاصاتها برئاسة وزير الداخلية وبقيادة مدير عام الأمن الداخلي، وهو الذي يصدر القرارات اللازمة لإدارة عملها وتنظيم شئونها كافة. وتكون الأجهزة التالية تابعة لها (الأمن الوقائي، الشرطة، الدفاع المدني).

- المخابرات العامة : هيئة أمنية نظامية مستقلة تتبع للرئيس، تؤدي وظائفها وتباشر اختصاصاتها برئاسة رئيسها وتحت قيادته، وهو الذي يصدر القرارات اللازمة لإدارة عملها وتنظيم شئونها كافة.

- الأمن الوطني : هيئة عسكرية نظامية، تؤدي وظائفها وتباشر اختصاصاتها برئاسة وزير الأمن الوطني وتحت قيادة القائد العام، وهو الذي يصدر القرارات اللازمة لإدارة عملها وتنظيم شؤونها كافة، وفقا لأحكام القانون والأنظمة الصادرة بمقتضاه.

وعدد الاجهزة الامنية سبعة عشر جهاز ولكل جهاز مقر عام مركزه رام الله، وفي كل محافظة يوجد مديرية لكل جهاز للمتابعة. ولكل جهاز اختصاص وخصوصية للعمل.

3,2 الدراسات السابقة:

بعض الدراسات العربية والأجنبية، التي تناولت موضوع الدراسه. وتم عرضها في محور ضغوط العمل النفسية.

1.3,2 الدراسات العربية:

*** دراسة السابع (1999):** بعنوان " أنماط ضغوط العمل لدى القيادة الأمنية الوسطى العاملة في بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض " هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي يمر بها القادة الأمنيون من ذوي الرتب الوسطى ممثلين في عينة الدراسة، مع التعرف على أبرز المصادر لهذه الضغوط لديهم، وكذلك معرفة أبرز الآثار الناشئة عن ضغوط العمل، ومعرفة العلاقات بين أنماط ضغوط العمل وبعض المتغيرات مثل: الرتبة، موقع العمل. وبعض المتغيرات الشخصية مثل: السن، والحالة الاجتماعية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، واستخدم أسلوب المسح الشامل لجمع المعلومات من الفئة المستهدفة وكانت نتائج الدراسة كالآتي: أهم مصادر الضغوط التي يعاني منها أفراد عينة البحث الاضطرار للعمل في غير أوقات العمل الرسمية، وارتفاع معدل التوتر والضغوط من خلال العمل اليومي، وعدم وجود فرص للتدريب أثناء الخدمة، والحاجة إلى سرعة اتخاذ القرارات، تقييد العلاقات الاجتماعية، الاتجاهات السالبة من الجمهور نحو رجل الأمن، والتقييم على أساس النوع، والرتبة ليس لها علاقة بنوعية معينة من الضغوط وإنه لا علاقة بين المركز الوظيفي وبين الضغوط. وقد أوصت الدراسة على وضع برنامج دوام محدد للموظفين، وإدخال عملية التدريب داخل العمل، تشجيع الإدارة بالأهداف عند فريق العمل.

*** دراسة السبيعي (1999):** بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة " دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض، تهدف إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة في مدينة الرياض، والوقوف على مدى اختلاف إدراكهم لمتغيرات ضغوط العمل، باختلاف خصائصهم الشخصية وخبراتهم العلمية، وكشف العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكيفية إدارة ضغوط العمل، والعمل على تخفيف آثارها، وقد استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، من خلال أسلوب المسح الشامل لمفردات مجتمع الدراسة والبالغ عددهم

(414) ضابطاً، وقد توصل للنتائج التالية: أهم المصادر التي تسببها الضغوط تتمثل في شخصية الفرد، وهي مصادر نفسية وسلوكية، ومصادر تتعلق بالمنظمات الأمنية، وهي تتعلق بثقافة المنظمة، وطبيعة الوظيفة، وعبء العمل، والظروف المادية، والتغير في بيئة العمل.
إن ضغوط العمل لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي لضباط الشرطة، إن أهم المصادر التي تسبب شعور ضباط الشرطة بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية تتمثل: في نوع العمل، وفرص النمو الوظيفي، وهذان المصدران يمثلان مكانة مهمة جداً، كذلك صراع الدور، وكمية العمل، بينما لا يمثل غموض الدور سوى أهمية متوسطة.

*** دراسة المشعان (2000):** هدفت إلى معرفة مصادر الضغوط المهنية، وعلاقتها بمتغيرات الجنس والجنسية، والتخصص، ومدى علاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية، وقد تألفت عينة الدراسة من(746) مدرساً، منهم (377) من الذكور، و(369) من الإناث، ومنهم (363) من الكويتيين، و(383) من غير الكويتيين، ومنهم (489) من مدرسي المواد النظرية و(257) من مدرسي المواد العلمية، وقد بينت نتائج الدراسة وجود فروق جوهرية بين الجنسين في المتغيرات التالية: العبء المهني والتطور المهني، والاضطرابات النفسية الجسمية، حيث حصلت الإناث على متوسطات أعلى من الذكور في مصادر الضغوط المهنية، والاضطرابات النفسية الجسمية، ووجود فروق بين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية الجسمية، حيث أن متوسطات المدرسين الكويتيين في مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية الجسمية أكثر من غير الكويتيين.

*** دراسة البلهيد(2000):** بعنوان " مسببات ضغوط العمل لدى مديريات مدارس التعليم العام في مدينة الرياض" إلى نسبة المديرات اللاتي يتعرضن للضغوط 52,7% ، وتتفق المديرات على أن عبء العمل وصراع الدور، وتنظيم العمل، وبيئة العمل المادية وتقدير الرؤساء، وغموض الدور، من العوامل المسببة للضغوط، كما أسفرت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية ترجع إلى بيئة العمل لصالح المرحلة الابتدائية، كما أسفرت الدراسة إلى أنه كلما زادت خبرة المديرة انخفضت ضغوط العمل التي تتعرض لها، وكلما قلت خبرة المديرة في الإدارة زادت ضغوط العمل التي تتعرض لها.

*** دراسة السباعي(2001):** بعنوان ضغوط العمل مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية وقد استخدمت الباحثة لإجراء هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وبلغ مجموع مجتمع الدراسة (996) موظفة إدارية وفنية، موزعة على ثلاث جامعات في المملكة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة :

_ إن مستوى الضغط الذي تشعر به الموظفات من أفراد عينة الدراسة كان بوجه عام منخفض نسبياً. وإن أهم المصادر المسببة للضغوط لدى الموظفات مرتبة من الأكثر إلى الأقل هي محدودية فرص التطور الوظيفي، عبء العمل، عدم المشاركة في اتخاذ قرارات العمل، ظروف بيئة العمل المادية، صراع غموض الدور، إن الموظفات الأقل عمراً من (29) سنة يشعرن بمستوى ضغوط عمل مصدرها صراع غموض الدور، أكثر من الموظفات الكبيرات في السن. إن الموظفات ذوات المستوى التعليمي الأدنى يشعرن بمستوى ضغوط عمل أكثر من الموظفات اللواتي مستواهن التعليمي أدنى في مصادر الضغوط الناتجة عن عبء العمل، محدودية فرص التطور الوظيفي، عدم المشاركة في اتخاذ قرارات العمل، ظروف بيئة العمل المادية .

*** دراسة الحنيطي (2002):** هدفت إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية والعوامل الشخصية بالضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن، وكذلك التعرف على أثر المتغيرات الشخصية على تصورات العاملين نحو هذه العوامل، تم اختيار عينة عشوائية تقدر بما نسبته (16%) من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (356)استبانة في (4) مستشفيات حكومية، تقع في محافظات الوسط في الأردن، وهي: مستشفى البشير، والزرقاء الحكومي، والحسين، والنديم. واشتمل المقياس على خمسة أبعاد، وتمثل العوامل المهنية للضغط الوظيفي، وهي: (طبيعة العمل، والعلاقات داخل بيئة العمل، والسلامة والصحة المهنية، وبيئة العمل المادية، وطبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة)، كما تم استخدام سؤال مفتوح حول الاستراتيجيات والأساليب التي يقترحها العاملون في المستشفى الحكومي للتخلص من الضغط الوظيفي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المهنية التالية: (طبيعة العمل، والعلاقات داخل بيئة العمل، والسلامة والصحة المهنية، وبيئة العمل المادية، وطبيعة تعامل المستفيدين من الخدمة)، والضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن .

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية:(الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، العمر، الدخل الشهري، والتصنيف الوظيفي).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي، تعزى لمتغير(الجنس).
- أظهرت نتائج الدراسة الخاصة بالسؤال المفتوح أن أهم الأساليب التي يلجأ إلى استخدامها العاملون للتخفيف من الضغط، تتمثل باستخدام الإنترنت، وأخذ الإجازات، وقراءة الكتب والدوريات المتخصصة.

*** دراسة الدلبحي (2002):** في رسالة ماجستير تهدف إلى التعرف على المعوقات التي تواجه منتسبي الدوريات الأمنية وتأثيرها على أداء عملهم، ومعرفة مدى تأثير تلك المعوقات على الالتزامات الأسرية، والعلاقات الاجتماعية، ومدى تأثير المتغيرات الديمغرافية والاجتماعية ومتغيرات بيئة العمل على الالتزامات الأسرية، والعلاقات الاجتماعية لمنسوبي الدوريات الأمنية. حيث بلغ حجم العينة(318) فرداً من جنود صف وضباط الدوريات الأمنية، الذين كانوا على رأ ـ س العمل أثناء فترة جمع المعلومات، إلا أن هناك (6) أشخاص استبعدت بياناتهم لعدم اكتمالها، وأوضحت نتائج الدراسة أن نسبة من أفراد العينة قد أشاروا إلى أن طبيعة عملهم في الدوريات الأمنية لا تمكنهم من قضاء الالتزامات الأسرية، بالإضافة إلى أن هناك نسبة أشاروا إلى أن طبيعة عملهم نادراً ما تمكنهم من قضاء الالتزامات الأسرية. وقدم الباحث عدة توصيات من أهمها أن يتم استحداث إدارة خاصة لترعى المشكلات الاجتماعية، والمتطلبات الأسرية لمنسوبي الدوريات الأمنية ودوريات مرور النجدة. وإنشاء رياض أطفال ومراكز ترفيهه لأسرهم.

*** دراسة النوشان(2003):** بعنوان ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات"دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية في مدينة الرياض،" هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية، وما مدى اتباع القيادات لخطوات عملية اتخاذ القرار، وأثر ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية، والتعرف على العلاقات الديموغرافية وهي العمر، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية، سنوات

الخدمة، جهة العمل، متوسط الدخل بكل مستوى من مستويات ضغوط العمل، وعملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية. استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي المسحي، الذي يقوم على تجميع البيانات، والمعلومات المتعلقة بالدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: إن مستوى ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية بالأجهزة الأمنية أقل من المتوسط، وأن مستوى الضغط أعلى لدى التيارات الإدارية المتدنية. وأشارت النتائج إلى أن تأثير ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات سلباً، مما يعني أنه كلما زادت ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية انخفض مستوى إتباعهم لخطوات اتخاذ القرار، وكلما قل مستوى الضغوط لدى العاملين، زاد إتباعهم لخطوات عملية اتخاذ القرارات .

*** دراسة الفوزان (2004)** بعنوان خصائص العمل ومستوى الإجهاد الوظيفي دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية، وتهدف الدراسة إلى معرفة خصائص العمل، ومستوى الإجهاد الوظيفي في الأجهزة الحكومية من خلال التطرق إلى أربعة محاور هي: مستوى ضغوط العمل، نظرة الموظفين تجاه خصائص العمل، العلاقة بين العوامل الشخصية وخصائص العمل وبين مستوى الإجهاد الوظيفي، وأخيرا العوامل التي تؤثر على مستوى الإجهاد الوظيفي في العمل. ولتحقيق هذا الهدف، تم اختيار عينة من الموظفين في مختلف الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، ومن مختلف المستويات التنظيمية، وقد بلغ حجم العينة (505) أدائهم، تم اختبارهم بالطريقة غير الاحتمالية، ومن نتائج تلك الدراسة :-

- إن مستوى ضغوط العمل في الأجهزة الحكومية كما يراه أفراد العينة ضعيف.
- يرى أغلب الموظفين أن الأعمال التي يقومون بها تتسم بالأهمية، وتنوع المهارات، وأن العمل يوفر لهم قدرا من الاستقلالية، ويزودهم بمعلومات عن كيفية أدائهم في العمل.
- إن عينة الدراسة انقسمت بين موافقين ومعارضين فيما يتعلق بخاصية ذاتية العمل.
- كشفت الدراسة عن وجود علاقات ارتباطيه سلبيه بين جميع خصائص العمل، ومستوى الإجهاد الوظيفي، وكذلك علاقات سلبية بين بعض المتغيرات الشخصية (العمر، الرتبة الوظيفية، الخبرة وبين مستوى الإجهاد الوظيفي.
- كشفت الدراسة أن هناك ثلاثة عوامل مؤثرة على مستوى الإجهاد الوظيفي في العمل، هي (ذاتية العمل، الاستقلالية في العمل، الخبرة العملية).

*** دراسة نبهان (2004):** هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها معلموا المدارس التابعة لوكالة الغوث في منطقة القدس، وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية على الضغط عند هؤلاء المعلمين. وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، وتكونت من (170) معلماً ومعلمة بنسبة (25)% من مجتمع الدراسة موزعون على جميع المدارس التي تنتمي الى مجتمع الدراسة ألأصلي. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر العوامل التي تشكل أكبر مصدر للضغط هي على الترتيب(قلة الدافعية عند الطلاب، المستقبل المهني للوظيفة، العائد المالي للوظيفة، عبء الدور، طبيعة المنهاج الجديد، طبيعة العلاقة مع أولياء الأمور، غموض الدور، طبيعة العلاقة مع الطلاب، مكان العمل، طبيعة العلاقة مع المدير، علاقة العمل بالأمور الشخصية) كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد فوق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0. 05) بين متوسطات استجابات أفراد العينة، نحو مصادر الضغط النفسي تعزى إلى متغير فئات التصنيف. ومن التوصيات التي بنيت على نتائج الدراسة: أن تعمل إدارة وكالة الغوث الدولية على توحيد فئات التصنيف، وبالتالي توحيد الامتيازات الخاصة بهذه الفئة، وأن تعمل وكالة الغوث على تبني استراتيجيات ومعايير واضحة للمعلمين تتعلق بالترقية. أما توصيات الباحثين: أن يتم إجراء دراسات تتناول بشكل خاص أثر النمط الإداري وطبيعة العلاقة مع المدير في مستوى الضغط النفسي عند المعلمين.

*** دراسة التويم (2005):** هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ومصادر ضغوط العمل، وعلى أهم الأساليب التي يلجأ إليها الضباط العاملون في دائرتي الجوازات والمرور بمدينة الرياض. واستخدم الباحث الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، وتم توزيعه على عينة بلغت (350) ضابطاً. ومن أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة: أن مستوى الضغط لدى الضباط يعد متوسطاً، وأن أهم مصادر ضغوط العمل جاءت بالترتيب كالآتي:

(بيئة العمل المادية، عدم المشاركة في صنع القرار، العبء الوظيفي، غموض الدور، والعلاقات في العمل) أما أهم الأساليب المتبعة فتتمثل بالحرص على تحديد أولويات العمل، ومن ثم تعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل.

*** دراسة جبر (2005):** "بعنوان الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الصعوبات التي تواجهها المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام، في محافظات شمال الضفة الغربية (نابلس، جنين، طولكرم، طوباس، قلقيلية، سلفيت) في المجالات الآتية:(الصعوبات الاجتماعية والاسرية، والصعوبات الإدارية، والصعوبات السياسية، والصعوبات القانونية) ، كما هدفت الدراسة إلى بيان أثر متغيرات الدراسة (المؤسسة، الحالة الاجتماعية، مكان العمل، عدد الأولاد، مكان الإقامة، العمر، التحصيل الدراسي، دوافع العمل، المحافظة، عدد سنوات العمل، الدخل الشهري) في الصعوبات التي تواجهها المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام من وجهة نظر النساء العاملات، أما عينة الدراسة تم اختيارها بالطريقة الطبقية العشوائية، تكونت من (7%) من مجتمع الدراسة، بلغ عددها (746) موظفة، استجاب منهن (550)، مثلت 74% من الاستبيانات التي وزعت على أفراد عينة الدراسة، كما مثل عددها 5.2% تقريبا من أفراد مجتمع الدراسة. ودلت النتائج على أن الصعوبات التي تواجهها المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية، كانت مرتبة ترتيبا تنازليا كما يلي: (الصعوبات القانونية، الصعوبات السياسية، الصعوبات الاجتماعية والأسرية، الصعوبات الإدارية). ومن النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ 0. 05) في الصعوبات الإدارية بين المدينة والقرية ولصالح المدينة تعزى لمتغير مكان الإقامة، مكان العمل. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq$ 0. 05) في مجالات الصعوبات الاجتماعية والأسرية، تعزى لمتغير عدد سنوات العمل، وأوصت الباحثة بضرورة اهتمام المسؤولين من خلال إعطاء أهمية أكبر للمرأة الفلسطينية، وإعادة دراسة القوانين، وإنصافها ومساواتها بالرجل، وإجراء تعديلات على قانون الخدمة المدنية. وضرورة اهتمام المسؤولين في الوزارات بالناحية النفسية والصحية للنساء العاملات، وتوفير أماكن عمل مريحة وصحية، وأجواء عمل مناسبة.

*** دراسة الدوسري (2005):** بعنوان "ضغوط العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي "دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية"، تهدف إلى التعرف على مستويات كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في كل من ضغوط العمل والولاء التنظيمي بين العاملين بشرطة المنطقة الشرقية والتي تعزى للتغيرات

الشخصية والوظيفية، طبقت الدراسة على كافة أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (250) ضابطاً، وعدد الاستبيانات القابلة للتحليل الإحصائي (200) إستبانة، أي بنسبة (80%)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة، وكانت النتائج كالآتي: أن مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الضابط من افراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبيا، إن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل من أفراد مجتمع الدراسة على النحو التالي: طبيعة العمل، قلة فرصة التقدم والنمو الوظيفي، صراع الأدوار، عبء العمل، غموض الدور.

إن مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفع نسبياً، وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

*** دراسة الديحاني (2007):** بعنوان: "ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الثانوية ومديراتها في دولة الكويت وأساليب مواجهتها"، هدفت دراسته إلى التعرف على ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الثانوية ومديراتها في دولة الكويت وأساليب مواجهتها، وقام الباحث بحصر شامل لأفراد مجتمع الدراسة، من جميع مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت، في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي(2006-2007) وعددهم (119) مديراً ومديرة. وتوصلت الدراسة إلى أن جميع مصادر ضغط العمل شكلت مصدراً بارزاً لدى المديرين، كما أفرزت اختلافاً في ضغوط العمل بين الذكور والإناث، في مجال الضغط المتعلقة بالمعلمين، وأبدت المديرات مستوى أعلى من الإحساس بضغوط العمل، وأظهرت النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل المرتبطة بالمعلمين، تبعاً للمناطق التعليمية، إذ أبدى المديرون في جميع المناطق التعليمية مستوى أعلى من الإحساس بضغوط العمل، مقارنة بالمديرين في منطقة مبارك التعليمية.

*** دراسة أبو مصطفى وأبو غالي (2007):** هدفت إلى معرفة الأهمية النسبية لمجالات مقياس مصادر ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في برنامج تأهيل المعلمين في جامعة الأقصى، والتعرف إلى الفروق المعنوية في مجالات مقياس مصادر ضغط العمل لدى المعلمين والمعلمات في برنامج تأهيل المعلمين في جامعة الأقصى تعزى لمتغيرات"الجنس، نوع العمل، وعدد سنوات الخبرة، والمرحلة الدراسية، وقد تألفت عينة الدراسة من جميع المعلمين والمعلمات الملتحقين ببرنامج تأهيل المعلمين في كلية التربية، محافظة خان يونس، جامعة الأقصى، والبالغ عددهم

(229) معلماً ومعلمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر مصادر ضغوط العمل شيوعا لدى المعلمين والمعلمات، مجال العلاقة مع الطلاب، ووجود فروق معنوية بين الجنسين في مجال العلاقة مع الطلاب، والدرجة الكلية لمقياس موضع الدراسة لصالح الإناث، في حين أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية بين الجنسين في مجالات: العلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع مدير المدرسة، والعلاقة مع المشرف التربوي، وعبء العمل، والمناهج الدراسية، والبيئة المدرسية، وعدم وجود فروق معنوية في مجالات مقياس موضع الدراسة تبعاً لمتغير نوع المؤسسة، ووجود فروق معنوية في مجالات: العلاقة مع المشرف، عبء العمل، المناهج الدراسية، والبيئة المدرسية، بينما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية في مجالات: العلاقة مع الطلاب، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع مدير المدرسة، تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ووجود فروق معنوية في مجال العلاقة مع الطلاب تبعا لمتغير المرحلة الدراسية، في حين بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق معنوية في مجالات: العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع مدير المدرسة، والعلاقة مع المشرف التربوي، وعبء العمل، والمناهج الدراسية، والبيئة المدرسية، والدرجة الكلية لمقياس الدراسة تبعاً لمتغير المرحلة الدراسية.

* **دراسة مسلم (2007):** بعنوان "مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة". هدفت إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظات غزة، ومحاولة التعرف إلى الفروق في مجالات الدراسة وفقاً لمتغيرات(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري) يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة البالغ عددهم (634) موظفاً وموظفة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونه من (249) موظف وموظفة، استخدم الباحث الاستبانة التي تشمل على (117) فقرة تغطي مختلف مصادر الضغوط المهنية. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج هي: أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط، باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون، وكان أهم مصادر الضغوط تتمثل في الروتين في الأعمال، ورواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، وبينت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة تظهر عليهم آثار جسمية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط، وأهم ما أوصت به الدراسة بأن

تقوم الكليات المبحوثة بالعمل على إثراء العمل كل فترة من الزمن، وتحسين رواتب العاملين، وضع نظام حوافز فعال، وزيادة فرص نمو وتطوير العاملين.

*** دراسة أبو سعدة (2008):** هدفت دراستها إلى تناول واقع مفهوم ضغط العمل في الوزارات الأردنية، والتعرف على المظاهر التي تشير إلى وجود ضغوط عمل يعاني منها العاملون في المستويات الإدارية المختلفة في الوزارات الأردنية، وتحديد المصادر المسببة لهذه الضغوط في العمل، ووضع الحلول العملية الممكنة، وتقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من حدتها، أو إيجاد طرف للتكيف معها، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات، مكونة من(50) عبارة ، وسؤالين مقترحين لتغطية جوانب الدراسة الكاملة، تم اختيار جميع موظفي المستويات الإدارية العليا، والوسطى، والدنيا، في سبع وزارات أردنية، ليمثلوا عينة الدراسة، وقد بلغ عددهم (436) موظفا إداريا.

وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها بأن الإداريين في الوزارات الأردنية يعانون من ضغوط عمل بدرجة متوسطة، وأن أقوى مسبب لضغوط العمل يعاني منه أفراد العينة، هو المصدر المتعلق بالنمو الوظيفي، يليه المصدر المتعلق بدور الموظف في العمل، كما أوضحت الدراسة ان أضعف مصدر مسبب لضغوط العمل هو ظروف بيئة العمل المادية.

*** دراسة أبو العلا .(2009):** تهدف إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية، والأمن الوطني بقطاع غزة، ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضاً التعرف على فروق المتوسطات في ضغط العمل والولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة، والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية. وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، حيث إن عدد أفراد مجتمع الدراسة (147) مديراً من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني، من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية. وكانت النتائج كالآتي: إن ضغوط العمل يشعر بها المدراء ظهرت بوجه عام ضعيف، وأن عبء العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط، ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49%، كما خلصت

الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

*** دراسة أبو مصطفى والأشقر (2011):** هدفت دراستهما إلى التعرف على العلاقة بين كل من الضغوط المهنية، والرضى الوظيفي، لدى المعلم الفلسطيني، مع التعرف إلى الفروق المعنوية في مقياس كل من الضغوط المهنية، والرضى الوظيفي، تبعاً لمتغيرات: (النوع الاجتماعي، نوع المدرسة، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة). وقد تكونت عينة الدراسة من (330) معلماً ومعلمة من معلمي مجتمع الدراسة ومعلماتها في مدارس كل من التعليم العام الحكومية، ووكالة الغوث للاجئين الفلسطينين في محافظة خانيونس، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة سالبة دالة بين كل من الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية، والرضى الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني. كما أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية تبعاً لمتغيري: النوع الاجتماعي، ونوع المدرسة، وأنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية ، تبعاً لمتغيري: المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، لصالح حملة درجة الدبلوم، وسنوات الخدمة من سنة إلى 5 سنوات، وبينت نتائج الدراسة كذلك أنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي، تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، نوع المدرسة، المؤهل العلمي، لصالح الذكور، معلمي مدارس التعليم العام الحكومية ومعلماتها، وحملة درجة الدبلوم، في حين أنه لا توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الرضى الوظيفي، تبعاً لمتغير سنوات الخدمة.

2.3,2 الدراسات الأجنبية:

* كشفت نتائج دراسة " **كرياكو وبرات (1985) kyriacou & pratt** : على عينة مكونة من (127) معلما بمراحل التعليم المختلفة، إن مستوى الضغوط لدى الإناث كان أعلى منه لدى الذكور، كما أشارت إلى وجود ارتباط، دال إحصائيا بين الاكتئاب، والوساوس، والقلق،والهستيريا، وكذلك أسفرت الدراسة، أن ارتفاع مستوى الضغوط يصاحبه ارتفاع في مستوى الشعور بالتوتر والإجهاد الانفعالي، والبدني في نهاية اليوم الدراسي، وتشير الدراسة إلى أن تسعة من المعلمين قرروا أنهم امتثلوا للرعاية من الأمراض الناجمة عن الضغوط التي تتضمن: الاكتئاب، والإجهاد العصبي، والشلل العصبي.

*** دراسة سكلر و ويلسون (1988) Sigler & willson** : بعنوان ضغوط العمل "دراسة مقارنة بين المدرسين ورجال الشرطة "، هدفت إلى المقارنة بين ضغوط العمل، التي يتعرض لها المدرسون وتلك التي يتعرض لها رجال الشرطة، وانطلقت من الافتراض القائل بأن رجال الشرطة يعايشون مستويات عالية من ضغوط العمل أكثر من غيرهم في المهن الأخرى، طبقت الدراسة على(25) ضابطاً في الشرطة، و(21) معلماً، وقد تم استخدام استبانة للضغوط وتم اختيارهم بطريقة عشوائية، وكانت النتاج كالآتي: إن الضغوط المدركة في العمل بالنسبة لضباط الشرطة ارتبطت بضغوط العمل وبعدم الرضى عن العمل، أما الضغوط خارج الوظيفة ارتبطت بعدم الرضا عن العمل فقط، إن المعلمين أدركوا أن الضغوط الواقعة خارج الوظيفة لا ترتبط بالضغوط المقارنة، وأن ضباط الشرطة يعايشون مستويات من ضغوط العمل أعلى من ضغوط العمل لدى المعلمين.

*** دراسة هيبس و هالبين (1991) "Hipps&Halpin ":** هدفت الدراسة إلى معرفة الضغوط التي يتعرض لها المعلمون في المدارس الحكومية، وعلاقتها ببعض المتغيرات:(مستوى الإنجاز، جهة الضبط، العمر، الجنس، والمؤهل العلمي)، وقد تألفت عينة الدراسة من (219) معلما ومعلمة، و(85) مديراً يعملون في المدارس الحكومية، في ولاية ألاباما الأمريكية، وقد أظهرت نتائج

الدراسة أن أهم العوامل التي تسهم في تعرض المعلمين للضغوط هي: عبء العمل، المسؤوليات الوظيفية، العلاقة بين المعلمين وزملائهم، والرواتب.

*** وكشفت دراسة تانك وهمونتري (1992)Tang & Hammontree :** التي أجريت على عينة تكونت من 60 ضابط شرطة في ولاية " تينسي" بالولايات المتحدة الأمريكية انه كلما زاد تعرض ضباط الشرطة لضغوط الحياة والضغوط النفسية زاد معدل إصابتهم بالأمراض النفسية الجسمية .

*** دراسة ليمينك(1999) "Liming" :** دراسة هدفت إلى التعرف على مصادر ضغط العمل واستراتيجيات تحمله لدى مديري المدارس الثانوية، حيث اختبرت هذه الدراسة مصادر ضغوط واستراتيجيات التحمل المستعملة من قبل بعض مديري المدارس الثانوية، تكونت عينة الدراسة من (24) مشاركاً، كانوا من مناطق مدرسية مختلفة، حددت في ولاية كولورادو (Colorado) في الولايات المتحدة، واستخدم الباحث المقابلات الشخصية لجمع البيانات مع أفراد عينة الدراسة. وقد أظهرت نتائج الدراسة بأن مستويات ضغوط العمل تختلف باختلاف المنطقة، وأن مديري المدارس الثانوية لديهم مستوى ضغوط أعلى من مديري المدارس المتوسطة، كما أن مديرات المدارس يواجهن ضغوطاً أكثر من المديرين. كما أبانت الدراسة أن هناك العديد من الاستراتيجيات التي تسهم في تحمل الضغوط والتخفيف منها قبل التعرض للإجهاد وبعده.

*** دراسة جيك وآخرين (2000) "Chenk& others":** هدفت دراسته إلى تحديد ضغوط العمل ونتائجها لدى مديرات رياض الأطفال في هونج كونج، واختبار فيما إذا كانت المساندة الاجتماعية من أقرب الأصدقاء تساعد على تخفيف أو مقارنة ضغوط العمل. وتكونت عينة الدراسة من (77) مديرة، طبقت عليهن استبانة من إعداد الباحثين، ولقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مديرات رياض الأطفال يعانين من ضغوط العمل بشكل متوسط، وأن أكبر درجة لضغوط العمل لدى العينة كانت من زيادة أعداد الطلبة، ومن الميزانية، ومن توجيه المعلمين حول أهمية تربية رياض الأطفال. بينما الضغوط التي تتعلق بالقدرة على المعرفة والقبول فكانت من قبل سلطة المدرسة، كما دلت النتائج على أن الدعم العاطفي والمعرفي من أقرب الأصدقاء ذو تأثير مفيد وإيجابي جداً على التخفيف من الضغوط .

*** دراسة آدمز(2001) Adams:** تحت عنوان نموذج مقترح للعوامل المسببة للإجهاد"الضغط" للمعلم المهني، تكونت عينة الدراسة من معلمي المدارس الثانوية المهنية في منتصف شرق الولايات المتحدة الأمريكية، وتهدف الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين مسببات الإجهاد الرئيسية للمعلم المهني على الضغط النفسي لديه، حيث أظهرت هذه الدراسة ثلاثة عوامل رئيسية "ضغوطات"، تتكون كل منها من عدد من المؤشرات، وتم دراسة هذه المتغيرات وآثارها على إجهاد المعلم المهني. ومن الضغوطات الأكثر وضوحاً كانت بالأنظمة المدرسية، والتي من مؤشراتها غموض المسمى الوظيفي، صراع المسمى الوظيفي، صنع القرار، الدعم الإداري، دور وأسلوب الإدارة. ولا تهدف هذه الدراسة إلى تجنب التوتر تماما، حيث أثبتت الدراسات أن التوتر القليل يزيد من إنتاجية المعلم، إلا أن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة يكمن في التعرف على الإجهاد والتوتر السلبي لدى المعلم، تمييز مسبباته وتفهمها وبالتالي تقليل آثاره السلبية على المعلم والتعليم والطلاب. عند عرض الهدف من هذه الدراسة تبين أن الإجهاد يمكن أن يكون ايجابيا أو سلبيا، قليله ايجابي أما كثيره فخطير، وبالتالي من المهم لهؤلاء المدرسين مراقبة هذا الإجهاد والسعي وراء المحافظة على مستويات الراحة لديهم، أقل مستويات الإجهاد لدى المعلم هي أقصى درجات العطاء والإنتاج. ومن التوصيات: تعد ظاهرة إجهاد المعلم وضغطه النفسي من الظواهر الخطيرة التي تؤثر سلبا على أداء المعلم وإنتاجيته، وبالتالي كلما كان المعلم و إدارة التعليم على دراية واعية بالإجهاد ومسبباته كان هناك إمكانية كبيرة لتقليله، وإدارة استراتيجياته بما يتلاءم مع احتياجات المعلم وبالتالي تحسين أدائه، لذلك يجب العمل على زيادة الدراسات والأبحاث ذات العلاقة، وتطبيق نتائجها والعمل فيها، وبالتالي توفير بيئة مشجعة للمعلم المهني للقيام بواجباته بعيدا عن التوتر السلبي والإجهاد.

*** دراسة تيثيرليك (2003)"Tytherleigh" :** هدفت دراسته إلى التعرف على ضغوط العمل للعاملين في مؤسسات التعليم العالي في المملكة المتحدة، وتم اختيار عينة عشوائية للإجابة على أسئلة الدراسة، التي تقيس ضغوط العمل لديهم من وجهة نظرهم. وقد دلت نتائج الدراسة على أن أهم ضغوط العمل المؤثرة في العاملين هي: (أمن واستقرار العمل، والعلاقات الإنسانية خلال العمل، وعملية الاتصالات). كما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين العاملين في الجامعات القديمة والجامعات الحديثة.

دراسة يلي (2003) "Yayli": استهدفت معرفة العلاقة بين الضغوط المرتبطة بالعمل مع متغيرات الحياة في العمل. وتكونت العينة من (290) عاملا في مستشفى تابع لإحدى الجامعات التركية في تركيا. حيث تم توزيع استبانة مكونة من (38) سؤالاً عن نمط حياتهم من حيث استخدام الكحول والمخدرات واحتمال تغيير مهنتهم، والرضى الوظيفي، ومدى مناسبة العمل لهم. وتم اشتقاق (19) سؤالا من مقاييس تقييم الحياة في العمل، وتتضمن أسئلة حول الكادر الداعم والإدارة والرواتب والتطور الوظيفي وغيرها. وتم تقييم الوضع النفسي المرتبط بأعراض النفس الجسدية، والوساوس، والحساسية الشخصية، والقلق، والاكتئاب، والعدوانية، والمخاوف المرضية. وقد تم قياس نمط التكيف مع الضغوط من خلال مقياس التكيف المختصر. وأشارت نتائج الدراسة إلى :

- أن درجات الاكتئاب والقلق عند الإناث أعلى من الذكور.
- وجد أن معظم خريجي التمريض يعانون من أعراض النفسجسدية أكثر من غيرهم بالإضافة إلى الحساسية بين الشخصية، والاكتئاب والعدائية والأفكار الخاصة بالعظمة الذاتية.

*** أجرى يولاند Youland (2004) :** دراسته حول الضغوط لدى ضباط الشرطة في المناطق الريفية والمدن الصغيرة،وانطلقت الدراسة من أن الدراسات السابقة ركزت بشكل أساسي على الضباط في المدن، ويكاد الاهتمام بالمناطق الريفية والمدن الصغيرة معدوما، ولهذا تم التطبيق على عينة قوامها (135) ضابطا من ضباط الدوريات في المناطق الريفية والمدن الصغيرة .

وتوصلت النتائج إلى :

- كانت التغييرات في الوظائف الإدارية العليا مؤثرا قوياً على وجود ضغوط داخل المنظمة.
- كان هناك نقدا إيجابيا في وسائل الإعلام وتأثيره على اثنين من مقاييس الإجهاد وهما خصائص عمل الشرطة والعنف.
- تم ربط حجم الإدارة أو القسم مع الضغط الناجم عن العمل الدقيق.

*** دراسة جو (Chiu (2005 :** بعنوان "فهم العاملين في المستشفيات لضغوط العمل وتأثيره على نواياهم في الواقع العلمي": هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في إحدى المستشفيات في الصين، وإلى دراسة الآثار الناتجة عن هذه الضغوط، بالإضافة إلى

توضيح العلاقة بين ضغوط العمل، والرضى الوظيفي وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة أن ضغوط العمل تؤثر على الموظفين تأثيرا سلبيا يتمثل بالأعراض الآتية :-
الشعور بالاستياء من العمل، والاكتئاب، والملل، والنزعة لترك العمل، وقد ـ ظهرت الدراسة أيضا وجود علاقة عكسية بين ضغط العمل والرضى الوظيفي .

*** دراسة لازوراس(2006) "Lazuras":** هدفت إلى معرفة الضغوط المهنية وآثارها السلبية على الصحة البدنية على كل من معلمي التربية الخاصة والمعلمين العاديين في اليونان، وقد تألفت عينه الدراسة من(70) معلماً، وقد أظهرت نتائج الدراسة، أن معلمي التربية الخاصة أكثر تعرضاً للضغوط المهنية من المعلمين العاديين، وأن تلك الضغوط تؤثر سلباً على صحة المعلمين.

*** دراسة لاري(2007) "Larry":** هدفت دراسته، إلى قياس العلاقة بين ضغط العمل والالتزام الوظيفي والخبرة في العمل على الأداء، وقد تم تطبيق هذه الدراسة على البنك الوطني الأمريكي، الذي يتكون من(150) فرعاً داخل الولايات المتحدة الأمريكية، ولقد استخدمت الباحثة الدراسة الطولية، وتم إجراء هذه الدراسة على مدى ثلاث سنوات،عن طريق مراقبة أداء العاملين في البنك، وإجراء المقابلات الشخصية، بالإضافة إلى الاستبانة التي تم توزيعها، وركزت الأسئلة على عامل الوقت، والقلق كمكونين رئيسيين لضغوط العمل، وكانت نتائج الأداء متلازمة مع الضغط، حيث إن الموظفين ذوي المستويات الأعلى للالتزام والخبرة الذين يشعرون بالضغط، كانوا فاعلين بشكل أكبر في أداء المبيعات، كما يتراوح تأثير الشعور بالضغط على أداء الموظفين من المستويات الأقل في الالتزام، والخبرة، من معتدل إلى سلبي. وكان الالتزام كضغط مرتبط بقوة الأداء، عندما كان الموظفون أكثر في الخبرة العلمية.

*** دراسة روبينا وآخرين،(Robina&others(2008:** "بعنوان ضغوطات الاحتلال على إبداعك بالعمل"، هدف الدراسة هو دراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، أجريت الدراسة في مقاطعة تاباباد في الباكستان، على جميع العاملين في المنطقة من الضباط وعددهم(55) ضابطا ، وتم الحصول على المعلومات من خلال توزيع استبيان على مجتمع الدراسة، وتم تحليلها بالطرق الإحصائية. أظهرت النتائج ما يلي: أنه توجد علاقة عكسية بين الضغط في العمل، والأداء

الوظيفي، مشيراً إلى أن هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط، مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض، وكان تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث.

3,3,2: التعليق على الدراسات السابقة:

لقد استفادت الباحثة من اطّلاعها على الدراسات والبحوث السابقة العربية منها والأجنبية، في بناء الإطار النظري للدراسة، وصياغة المشكلة وتحديدها، وصياغة الفروض الملائمة، وبناء أدوات الدراسة والأسلوب الإحصائي لتحليل النتائج ومناقشتها، فكانت هذه الدراسة تأكيدا على ما جاء في الدراسات السابقة، في ظل محدودية الدراسات في مجال موضوع الدراسة(الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية).

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل من حيث العينة،حيث اختلفت دراسة كل من(المشعان،2000)،و(البلهيد،2000)، و(نبهان،2004)،و(الديحاني،2007)، و(مصطفى وأبو غالي ،2007)، و(أبو سعده، 2008)، و(أبومصطفى شىوالأشقر،2011)، و(كرياكو وبرات،1985)،و(هيبس وهالبين،1991)، و(ليمنيك،1999)، و(جيك وآخرون،2000)، و(آدمز،2001)، و(تيثيرليك،2003)، و(يلي ،2003)، و(جو،2005)، و(لازوراس،2006)، و(لاري،2007). التي تناولت ضغوط العمل عند المعلمين والمعلمات، بينما تناولت الدراسة الحالية عينة الموظفات في الأجهزة الأمنية، في حين اتفقت من حيث العينة مع دراسة كل من: (الدلبحي ،2002)، و(السابع ،1999)، و(السبيعي ،1999)، و(السباعي ،2001)، و(الفوزان،2004)، و(الدوسري،2005)، و(مسلم،2007)، و(ابو العلا،2009)،و(التويم،2005)، و(النوشان،2003)، و(روبينا،2008)، و(تانك وهمنتري،1992)، و(يولاند،2004).

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تناولت ضغوط العمل من حيث الجنس، حيث اختلفت دراسة كل من(المشعان،2000)، و(الحنيطي ،2002)، و(الدلبحي،2002)، و(السابع،1999)، و(السبيعي ،1999)، و(الفوزاني ،2004)، و(نبهان ،2004)، و(الديحاني ،2007)، و(أبو مصطفى وأبو غالي،2007)، و(أبو سعده ،2008)، و(أبو مصطفى

والأشقر،2011)، و(الدوسري ،2005)، و(مسلم ،2007)، و(ابو العلا،2009)، و(التويم،2005)، و(سكوت،2004)، و(كيو،2005)، و(هيبس وهالين ،1991)، و(تانك وهامونتري،1992)، و(ليمنيك،1999)، و(ايلين،2001)، و(تثيرليك،2003)، و(يلي،2003)، و(لازوراس،2006)، و(لاري،2007).التي تناولت الدراسة على الجنسين ، بينما تناولت الدراسة الحالية أحد الجنسين.

بينما اتفقت من حيث الجنس مع دراسة كل من دراسة (جيك وآخرون،2000)، و(البهيد،2000)، و(جبر،2005).

اتفقت الدراسة الحالية من حيث الأداة المستخدمة "الاستبانه" مع دراسة (الحنيطي ،2002)، و(السبيعي،1999)، و(جيك واخرون،2000)، و(التويم،2005)، و(ابو العلا،2009)، و(سكلر ونلسون،1988)، و(يلي،2003)، و(روبينا،2008). و(أبو سعده،2008)، و(لاري،2007).

اتفقت الدراسة الحالية التي تناولت نتيجة الدراسة بأنها متوسطة، كدراسة (الدوسري،2005)، و(أبو سعده،2008)، و(السبيعي،1999)، و(التويم،2005)، و(جيك واخرون،2000) ،ولم تتفق مع دراسات أخرى كدراسة(أبو العلا،2009)، و(النوشان،2003)، و(الفوزان،2004)،حيث أظهرت النتائج عندهم أن الضغوط النفسية في العمل منخفضة .

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (السابع ،1999)، و(الفوزان،2004)، و(الحنيطي،2002)، و(جبر،2005)، و(النوشان،2003)، (وأبو مصطفى وأبو غالي ،2007)، و(السبيعي،1999)، و(أبو مصطفى والأشقر،2011)، بمتغيرات الدراسة من حيث(الرتبة، الحالة الاجتماعية ،العمر، الخبرة، الراتب ، نوع العمل، المؤهل العلمي).

اتفقت مع دراسة (الفوزان،2004)، و(أبو سعدة،2008)،و(مسلم،2007) حول نظرة المجتمع على أكثر المحاور المسببة للضغط، ثم يليه الراتب الشهري. واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (أبو مصطفى وأبو غالي ،2007)، و(جبر،2005)، و(الحنيطي،2000) حول محور الانسجام بين الزملاء على أقل متوسط حسابي في الدراسة .

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (الحنيطي،2000)، و(أبو مصطفى والأشقر،2008) حول وضع أسئلة مفتوحة في أداة الدراسة .

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (المشعان ،2000)، و(الديحاني،2007)، و(كرياكو وبرات(1985)، و(ليمينك،1998)، و(يلي،2003) بأن المرأة اكثر تعرضاً للضغط من الذكور، وأختلفت مع دراسة (روبينيا،2008) في أن الذكور اكثر عرضة للضغط من النساء .

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة، بمجتمع الدراسة الذي تخصص بالمرأة في الأجهزة الأمنية وتعد من الدراسات القليلة جداً. كما تميزت بالمتغيرات التي تناولتها الدراسة حيث أغلب الدراسات تطرقت بمتغيراتها إلى (الجنس، مكان السكن، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة، نوع العمل، الراتب) ولم يتطرقوا لأسم الجهاز، الرتبة، وهذا ما ميز الدراسة الحالية.

تميزت الدراسة الحالية بدراسة المرأة بأغلب الأجهزة التي تتمثل بها النساء بنسبة متميزه، ولم تخصص جهازاً معيناً كالدراسات الأخرى .

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

1,3 منهج الدراسة

2,3 مجتمع الدراسة

3,3 عينة الدراسة

4,3 أداة الدراسة

5,3 متغيرات الدراسة

6,3 إجراءات الدراسة

7,3 المعالجة الإحصائية

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل عرضاً للخطوات والمراحل وفقا للمنهج العلمي، من خلال تحديد مجتمع الدراسة وعينته، والأدوات المستخدمة ومتغيرات الدراسة المستقلة، وإجراءات التحقق من صدق الأداة وثباتها، والوسائل الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات المتعلقة باستجابة أفراد العينة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3 , 1 منهج الدراسة:

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، اتبع المنهج الوصفي التحليلي. فقد تم استخدام هذا المنهج لأنه يلائم طبيعة وأهداف الدراسة. معتمداً على أسلوب الدراسة الميدانية في جمع المعلومات، ليفي بأغراضها ويحقق أهدافها واختبار صحة فرضياتها وتفسير نتائجها.

3 , 2 مجتمع الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفات الأجهزة الأمنية التابعة للدولة الفلسطينية، والبالغ عددهن(1208) موظفة، موزعات في عدد من الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين والبالغ عددها احدى عشر جهازاً، من سبعة عشر جهازاً موزعة في شرق فلسطين وذلك خلال العام الذي أجريت فيه الدراسة (2012-2013)، ويمثل الجدول (1,3) توزيع أفراد مجتمع الدراسة في الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين:

جدول (1,3): توزيع أفراد مجتمع الدراسة في الأجهزة الأمنية في الضفة الغربية

الرقم	اسم الجهاز	مجموع النساء	نسبة العينة للدراسة
1	وزارة الداخلية	19	7
2	الشرطة	275	72
3	الأمن الوطني	95	28
4	المخابرات العامة	210	55
5	الأمن الوقائي	246	65
6	الاستخبارات العسكرية	19	7
7	الدفاع المدني	71	19
8	الحرس الرئاسي	22	0
9	هيئة التدريب العسكري	18	6
10	هيئة الإمداد والتجهيز	6	0
11	هيئة القضاء العسكري	3	0
12	هيئة التنظيم والإدارة	0	0
13	المالية العسكرية المركزية	30	11
14	التوجيه السياسي والوطني	50	13
15	الخدمات الطبية العسكرية	137	36
16	الارتباط العسكري	3	0
17	الضابطة الجمركية	4	0
المجموع		**1208**	**319**

3 . 3 عينة الدراسة:

تم اختيار عينة مكونة من (319) موظفة من كافة الأجهزة المتوفر فيه نسبة النساء العاملات بما يتناسب مع عينة الدراسة، وقد تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية بما نسبته (26,5%) من المجتمع الكلي للدراسة، حيث تم تقسيم الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين، وتم حصر أعداد الموظفات في كافة الأجهزة من قبل وزارة الداخلية، وتم تزويدنا بكشف كامل والملحق رقم (5) يبين ذلك، وتم الحصول على أسماء الموظفات من كشف الأسماء الموجود في المقر العام للأجهزة الأمنية التي تميز بعدد جيد من الموظفات،وهي كالأتي:(وزارة الداخلية، الوقائي، الشرطة، الأمن الوطني، المالية العسكرية، التوجيه السياسي، الدفاع المدني، الاستخبارات العسكرية، المخابرات، الخدمات الطبية العسكرية، هيئة التدريب العسكري)، وبعد التوجة للأجهزة الأمنية تم تزويدنا بكشف

الأسماء للموظفات من بعض الأجهزة والتي تتمثل بالتالي:(وزارة الداخلية، الوقائي، الشرطة، الأمن الوطني، المالية العسكرية، التوجيه السياسي، الدفاع المدني، الاستخبارات العسكرية، هيئة التدريب العسكري) والأجهزة التي لم تزودنا بكشف الأسماء، وتولت مهمة توزيع الاستبيانات على الموظفات وجمعها، وتسليمها للباحثة، وهي كالآتي:(المخابرات، الخدمات الطبية العسكرية)، وتم اختيار العينة بشكل عشوائي، حيث تم الحصول على الرقم الرابع من كشف الأسماء ومضاعفات الرقم أربعة. ولم تسترد (23) استبانة، وبذلك أصبحت عينة الدراسة بصورتها النهائية مكونة من (297) استبانة، من كافة الأجهزة الأمنية التي فيها تمثيل للمرأة بما نسبته (24,5%) من المجتمع الكلي للدراسة.

جدول (2.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة.

المتغير	المستوى	العدد	النسبة المئوية
العمر	من 20 – أقل من 30	92	31.0
	من 30 _ أقل من 40	128	43.1
	من 40 _ أقل من 50	71	23.9
	من 50 فأكثر	6	2.0
العدد الكلي		297	
الحالة الاجتماعية	عزباء	78	26.3
	متزوجة	206	69.4
	غير ذلك	13	4.4
العدد الكلي		297	
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فأقل	70	23.6
	دبلوم	66	22.2
	بكالوريوس	145	48.8
	ماجستير فأكثر	16	5.4
العدد الكلي		297	
مكان السكن	مدينة	175	58.9
	قرية	92	31.0
	مخيم	30	10.1
العدد الكلي		297	
الراتب الشهري	من 1500 _ أقل من 2500	129	43.4

	من 2500 _ أقل من 3500	124	41.8
	من 3500 _ أقل من 4500	36	12.1
	من 4500 فأكثر	8	2.7
العدد الكلي		297	
اسم الجهاز	وقائي	95	32.0
	مخابرات	42	14.1
	استخبارات	7	2.4
	شرطة	64	21.5
	الأمن الوطني	28	9.4
	الداخلية	16	5.4
	المالية العسكرية	12	4.0
	الدفاع المدني	15	5.1
	التوجيه	6	2.0
	الخدمات الطبية	12	4.0
العدد الكلي		297	
الرتبة	أقل من مساعد	70	23.6
	مساعد _أقل من ملازم	65	21.9
	ملازم _ أقل من رائد	125	42.1
	رائد _ أقل من مقدم	24	8.1
	مقدم فأكثر	13	4.4
العدد الكلي		297	
نوع العمل	مدير	18	6.1
	نائب مدير	19	6.4
	رئيس قسم	40	13.5
	عمل مكتبي (سكرتا ريا)	132	44.4
	غير ذلك	88	29.6
العدد الكلي		297	
سنوات الخدمة	من 5 سنوات فأقل	70	23.6
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	60	20.2
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	96	32.3
	15 فأكثر	71	23.9
العدد الكلي		297	

4,3 أداة الدراسة :

قياس الضغوطات النفسية : تم الاطلاع على الاستبانة المعدة من قبل عودة(1998). وتم عمل تعديلات عليها بما يتناسب مع الدراسة الحالية حيث الاستبانة مصممة لمعلمي المدارس والإدارات التعليمية فتم تحويلها إلى موظفات الأجهزة الأمنية، وتحويل الفقرات من الإيجابي إلى السلبي، وتحويل اليوم الدراسي إلى يوم عمل، ومن طلبة التدريس إلى موظفات الأمن. فعلى ضوء الهدف من الدراسة صمم مقياس لتحديد الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية بصورة استبانة مكونة من جزأين :

يشمل الجزء الأول على البيانات الأولية والتي تمثل متغيرات الدراسة وهي:(الفئة العمريه، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان السكن، الراتب الشهري، اسم الجهاز، الرتبة، نوع العمل، سنوات الخدمة).

أما الجزء الثاني : يشمل العبارات التي تصف الضغوطات النفسية لموظفات الأجهزة الأمنية التابعة للدولة الفلسطينية في شرق فلسطين.

أما الفقرات من العدد (46) إلى (50) تم اقتباسها من استبانة تحديد أعراض الضغوط المهنية للدكتور علي عسكر(2003). وهي مقتبسة من (DAVISetal,1997)ص(212-213). مع بعض التعديل من(علي عسكر). والفقرات المقتبسة هي :

كل ما يربطني بعملي هو الراتب الشهري ورقمها بالاستبانة المعدلة(53).

لم أعد أؤدي عملي بالجودة نفسها ورقمها بالاستبانة المعدلة (21).

أجد صعوبة في التركيز ورقمها بالاستبانة المعدلة (11).

يزداد تناولي للمنبهات بعد عملي بالأمن ورقمها بالاستبانة المعدلة(9) .(عسكر ، 2003).

5.3 صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة بلغ عددهم (12) محكما، والمدرجة أسماؤهم في الملحق رقم (1)، والذين أبدوا بعض الملاحظات حولها، وتم

توزيع العينة الاستطلاعية والخروج بالنتائج، ووفق هذه الملاحظات والنتائج تم إخراج الاستبانة بصورتها النهائية.

وعلى ضوء ملاحظات المحكمين تم إعادة صياغة بعض الفقرات وفصل بعض الفقرات المركبة فأصبح عدد فقرات المقياس (56) فقرة بدلاً من (60) فقرة، وإضافة اثنين من المتغيرات المستقلة وهما اسم الجهاز، والرتبة العسكرية، وتم استبعاد متغير المنطقة، وتم تعديل المقياس من (موافق بشدة، موافق، لا أدري، غير موافق، غير موافق على الاطلاق) إلى (درجة كبيرة جدا، درجة كبيرة، درجة متوسطة، درجة ضعيفة، درجة ضعيفة جدا). وتم تقسيم القسم الثاني من الاستبانة حسب الأبعاد التي سيتم قياسها وكانت كالآتي (البعد النفسي، البعد المهني، البعد الاجتماعي، البعد الإداري، البعد الأسري المجتمعي، البعد الاقتصادي).

من ناحية أخرى تم التحقق من صدق الأداة، بحساب معامل ارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية للأداة لكل بعد، واتضح وجود دلالة إحصائية في جميع فقرات الاستبانة ويدل على أن هناك التصاق داخلي بين الفقرات. والجداول التالية تبين ذلك:

جدول (3.3): نتائج معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات الضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة بالأجهزة الأمنية في الضفة الغربية

الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية	الرقم	قيمة R	الدالة الإحصائية
1	0.452**	0.000	20	0.479**	0.000	39	0.669**	0.000
2	0.425**	0.000	21	0.518**	0.000	40	0.579**	0.000
3	0.489**	0.000	22	0.567**	0.000	41	0.530**	0.000
4	0.365**	0.000	23	0.637**	0.000	42	0.625**	0.000
5	0.382**	0.000	24	0.645**	0.000	43	0.619**	0.000
6	0.492**	0.000	25	0.494**	0.000	44	0.638**	0.000
7	0.491**	0.000	26	0.594**	0.000	45	0.624**	0.000
8	0.408**	0.000	27	0.532**	0.000	46	0.646**	0.000
9	0.519**	0.000	28	0.527**	0.000	47	0.438**	0.000
10	0.555**	0.000	29	0.510**	0.000	48	0.517**	0.000
11	0.524**	0.000	30	0.557**	0.000	49	0.498**	0.000

0.000	0.449**	50	0.000	0.562**	31	0.000	0.535**	12
0.000	0.492**	51	0.000	0.527**	32	0.000	0.577**	13
0.000	0.438**	52	0.000	0.582**	33	0.000	0.493**	14
0.000	0.456**	53	0.000	0.554**	34	0.000	0.458**	15
0.000	0.488**	54	0.000	0.519**	35	0.000	0.534**	16
0.000	0.411**	55	0.000	0.466**	36	0.000	0.507**	17
0.000	0.415**	56	0.000	0.671**	37	0.000	0.502**	18
			0.000	0.558**	38	0.000	0.504**	19

*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3 . 6 ثبات أداة الدراسة:

تم التحقق من ثبات الأداة، من خلال حساب ثبات الدرجة الكلية لمعامل الثبات لأبعاد الدراسة حسب معادلة الثبات كرونباخ ألفا، وكانت الدرجة الكلية للضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية (0.951)، وهذه النتيجة تشير إلى تمتع هذه الأداة بثبات يفي بأغراض الدراسة. والجدول التالي يبين ذلك.

جدول(4.3): معامل الثبات للأبعاد والدرجة الكلية

الأبعاد	معامل الثبات
البعد النفسي	0.865
البعد المهني	0.863
البعد الاجتماعي	0.877
البعد الإداري	0.912
البعد الأسري المجتمعي	0.788
البعد الاقتصادي	0.701
الدرجة الكلية	0.951

5,3 : متغيرات الدراسة :

1,5,3 المتغيرات المستقلة :

- الفئة العمريه وله أربعة مستويات :(من 20_أقل من 30)،(من 30_أقل من 40)، (من 40_أقل من 50)، (من 50 فأكثر).
- الحالة الاجتماعية وله أربعة مستويات :(عزبا ، متزوجة، منفصلة، أرملة).
- المؤهل العلمي وله أربعة مستويات : (ثانوية عامة فأقل، دبلوم، بكالوريوس، ماجستير فأكثر).
- مكان السكن وله ثلاثة مستويات :(مدينة، قرية، مخيم).
- الراتب الشهري وله أربعة مستويات :(من 1500_أقل من 2500)،(2500_ أقل من 3500)، (3500_أقل من 4500)، (من 4500 فأكثر).
- اسم الجهاز وله خمسة مستويات:(وقائي، مخابرات، استخبارات، شرطة، الأمن الوطني ، غير ذلك).
- الرتبة ولها خمسة مستويات:(أقل من مساعد)،(مساعد_ أقل من ملازم)، (ملازم _أقل من رائد)،(رائد_ أقل من مقدم)،(مقدم فأكثر).
- نوع العمل وله خمسة مستويات:(مدير، نائب مدير، رئيس قسم، عمل مكتبي(سكرتاريا)، غير ذلك).
- سنوات الخدمة ولها أربعة مستويات :(من5 سنوات فأقل)، (من 5_ سنوات فأقل من 10 سنوات)، (من 10_ فأقل من 15 سنة)،(15 فأكثر).

2,5,3 المتغيرات التابعة:

الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في لأجهزة الأمنية .

3 , 6 إجراءات الدراسة:

تم توزيع الاستبانات، بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة، وبعد أن اكتملت عملية تجميع الاستبانات من أفراد العينة بعد إجابتهن عليها ، تبين أن عدد الاستبيانات

المستردة الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي: (297) استبانه، حيث لم تسترد (23) استبانه.

3 , 7 المعالجة الإحصائية:

بعد جمع الاستبانات والتأكد من صلاحيتها للتحليل تم ترميزها، وذلك تمهيدا لإدخال بياناتها إلى جهاز الحاسوب الآلي لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة، وتحليل البيانات وفقا لأسئلة الدراسة بيانات الدراسة، وقد تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبانة، واختبار التباين الأحادي (One Way ANOVA)، واختبار (LSD) لبيان اتجاه الفروق، وذلك باستخدام الرزم الإحصائية (SPSS) (Statistical Package For Social Sciences).

الفصل الرابع: نتائج الدراسة

الفصل الرابع:

نتائج الدراسة

4 . 1 تمهيد:

تضمن هذا الفصل عرضا لنتائج الدراسة، التي توصلت إليها الباحثة عن موضوع الدراسة وهو " **الضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة في الأجهزة الامنية في شرق فلسطين** " وبيان أثر كل من المتغيرات من خلال استجابة أفراد العينة على أداة الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها. وحتى يتم تحديد درجة متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة تم اعتماد الدرجات التالية:

الجدول (1.4): مفتاح تفسير النتائج (مقياس التقادير)

قيمة المتوسط المرجح	الدرجة
2.33 – 1	ضعيفه
3.67 – 2.34	متوسطة
5 – 3.68	كبيرة

4 . 2 نتائج أسئلة الدراسة:

1.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات الواردة في أداة الدراسة. التي تقيس الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية والبالغ عددها (56) فقرة وتم ترتيبها تنازليا حسب أهميتها حسب تقديرات أفراد العينة.

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأهم الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية مرتبة تنازلياً.

الرتبة	رقم الضغط	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	50	تقلقني الاتجاهات السلبية لدى الجمهور نحو الأمن .	3.57	1.274	متوسطة
2	55	الراتب الذي اتقاضاه غير كاف ولا يلبي إحتياجاتي .	3.57	1.405	متوسطة
3	49	عدم تقدير المجتمع المحلي للجهود التي تبذلها المرأة بعملها في الأجهزة الامنية .	3.54	1.292	متوسطة
4	17	اصاب بالإحباط عندما لا يقدر المسؤولون عملي .	3.49	1.343	متوسطة
5	41	اتضايق كثيرا من عدم إشراك الموظفات في صنع القرار .	3.49	1.381	متوسطة
6	40	الحوافز التشجيعية المقدمة لي في العمل غير مرضية .	3.43	1.329	متوسطة
7	43	أشعر بعدم الرضا تجاه الأساليب المستخدمة للنهوض بالنمو النفسي للموظفات في الأمن .	3.26	1.360	متوسطة
8	48	لدى المجتمع اتجاهات سلبية نحو العمل بالامن للفتاه .	3.25	1.409	متوسطة
9	42	أشعر بظلم نحو عملية التقويم على الموظفات .	3.24	1.402	متوسطة
10	23	يقلقني تجاه المعايير التي تستخدم نحو الترقية .	3.17	1.399	متوسطة
11	22	الفرص غير متاحة للجميع بنفس المستوى في عملي .	3.16	1.327	متوسطة
12	27	قلة الفرص المتاحة في تعلم مهارات جديدة بوظيفتي .	3.15	1.414	متوسطة
13	45	ألحظ عدم إكتراث إدارة الجهاز لإنجاز الموظفات وادائهم المتميز .	3.12	1.329	متوسطة
14	46	إدارة الجهاز لا تحاول العمل على تفهم مشكلات الموظفات .	3.01	1.297	متوسطة
15	51	هناك تذمرللجمهور من ممارسات بعض الموظفات وسلطتهن داخل العمل	3.00	1.361	متوسطة
16	56	وظيفتي التي اشغلها لا تتناسب مع راتبي .	3.00	1.356	متوسطة
17	20	أشعر بغياب تعزيز التميز في العمل وحصر ذلك بالجانب المهني .	2.99	1.337	متوسطة
18	54	كثيراً ما اشعر بالخوف من المستقبل .	2.98	1.517	متوسطة
19	36	أرى ان الالتقاء بين الموظفين لا يتعدى حدود العمل .	2.85	1.368	متوسطة
20	39	عدم الرضا بالمعايير المستخدمة في التعامل مع الموظفين.	2.83	1.328	متوسطة
21	8	يصيبني صداع وآلام في الرأس من حين لآخر .	2.81	1.285	متوسطة
22	44	أرى تكريسا للتميز بين زملاء العمل في التعامل اليومي .	2.81	1.280	متوسطة
23	37	عدم الرضا عن النمط الإداري الذي يمارسه الجهاز .	2.69	1.315	متوسطة
24	2	ينتابني التعب مع نهاية كل يوم عمل .	2.68	1.082	متوسطة
25	19	اشعر انني لا أتطور مهنيا .	2.64	1.378	متوسطة
26	32	اشعر بعدم انسجام الموظفات بعضهن مع بعض .	2.60	1.324	متوسطة

الرتبة	رقم الضغط	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
27	34	أرى أن المشاركه بين الزملاء غير كافية .	2.55	1.205	متوسطة
28	7	يتغير مزاجي وأثور بسرعة .	2.39	1.272	متوسطة
29	38	اشعر بحجم الاعباء الثقيله الملقاه علي خلال دوامي .	2.30	1.183	ضعيفة
30	5	كثيرا ما اجد صعوبة في النوم .	2.26	1.238	ضعيفة
31	28	متطلبات العمل تطغى على حياتي الشخصية .	2.25	1.267	ضعيفة
32	30	يقلقني عدم وجود روح الحب والتعاون بين زملائي في العمل .	2.23	1.346	ضعيفة
33	16	ينتابني غالبا ضعف في نشاطي وحيويتي .	2.22	1.171	ضعيفة
34	1	أنفعل بسرعة بسبب عملي بالامن .	2.21	1.025	ضعيفة
35	35	اشعر بغياب التعاون بيني وبين زملائي في العمل .	2.20	1.218	ضعيفة
36	47	عدم تفهم الاهل لعمل الفتاة بالاجهزة الامنية .	2.18	1.355	ضعيفة
37	33	اعاني من عدم الوضوح في العلاقات بيني وبين زملائي في العمل .	2.17	1.200	ضعيفة
38	26	أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة .	2.15	1.258	ضعيفة
39	4	اعاني غالبا من ضعف الشهية للطعام .	2.11	1.137	ضعيفة
40	21	لم أعد أؤدي عملي بالجودة نفسها .	2.11	1.180	ضعيفة
41	31	أجهد نفسياً خلال تعاملي مع زميلاتي داخل العمل .	2.10	1.207	ضعيفة
42	3	يبدا شعوري بالضيق عند ذهابي الى العمل .	2.08	1.220	ضعيفة
43	6	أغضب لأتفه الأسباب .	2.07	1.126	ضعيفة
44	53	كل ما يربطني بعملي هو الراتب الشهري .	2.06	1.245	ضعيفة
45	24	اصاب بتبلد في احاسيسي نتيجة عملي .	2.04	1.181	ضعيفة
46	52	متطلبات عملي تؤثر في علاقتي مع افراد اسرتي .	1.97	1.145	ضعيفة
47	14	يصيبني الاجهاد العضوي عند القيام بعملي .	1.96	1.037	ضعيفة
48	12	افضل الوحدة والجلوس بعيدا عن الاخرين .	1.95	1.207	ضعيفة
49	13	اعاني غالبا من السلبية تجاه عملي	1.92	1.138	ضعيفة
50	25	اقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئي .	1.89	1.153	ضعيفة
51	10	ينتابني عدم الأمان بسبب عملي في الأمن .	1.86	1.134	ضعيفة
52	9	يزداد تناولي للمنبهات بعد عملي بالأمن .	1.85	1.122	ضعيفة
53	11	أجد صعوبة في التركيز .	1.83	1.007	ضعيفة
54	15	أشعر انني اقسو على الاخرين في التعامل معهم .	1.79	1.026	ضعيفة
55	29	لا يوجد انسجام وتوافق بيني وبين زملائي داخل العمل .	1.78	1.104	ضعيفة
56	18	اجد صعوبة في إنجاز واجباتي في العمل .	1.73	0.953	ضعيفة
	الدرجة الكلية		2.5454	0.65403	**متوسطة**

يلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية(2.545) وانحراف معياري (0.654) وهذا يدل على أن درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية جاءت بدرجة متوسطة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (2.4) أن (28) فقرة جاءت بدرجة متوسطة و(28) فقرة جاءت بدرجة منخفضة. وحصلت الفقرة " تقلقني الاتجاهات السلبية لدى الجمهور نحو الأمن " والفقرة " الراتب الذي اتقاضاه غير كاف ولا يلبي احتياجاتي " على أعلى متوسط حسابي (3.57)، يليها فقرة " عدم تقدير المجتمع المحلي للجهود التي تبذلها المرأة بعملها في الأجهزة الامنية " بمتوسط حسابي (3.54). وحصلت الفقرة " أجد صعوبة في إنجاز واجباتي في العمل " على أقل متوسط حسابي (1.73)، يليها الفقرة " لا يوجد انسجام وتوافق بيني وبين زملائي داخل العمل " بمتوسط حسابي (1.78).

ولمعرفة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين وفقا لكل بعد من أبعاد الدراسة الستة والأبعاد مجتمعة تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على ابعاد الاستبانة، والجدول (4،3) يوضح ذلك:

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية حسب أبعاد الأداة مرتبة تنازلياً.

الرقم	ترتيب تنازلياً	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	البعد الإداري	3.01	0.98757	متوسطة
2	البعد الأسري المجتمعي	2.91	0.91144	متوسطة
3	البعد الاقتصادي	2.90	1.00513	متوسطة
4	البعد المهني	2.44	0.72414	متوسطة
5	البعد الاجتماعي	2.31	0.91511	ضعيفة
6	البعد النفسي	2.15	0.71376	ضعيفة
	الدرجة الكلية	2.54	0.65403	متوسطة

ويلاحظ من الجدول السابق الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية(2.545) وانحراف معياري (0.654) وهذا يدل على أن الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية جاءت متوسطة.

كما وتشير النتائج في الجدول رقم (3.4) أن بعدين جاءا بدرجة ضعيفة (البعد الاجتماعي والبعد النفسي)، و(4) أبعاد بدرجة متوسطة، حيث حصل البعد الإداري على أعلى متوسط حسابي، يليه البعد الأسري المجتمعي، يليه البعد الاقتصادي، يليه البعد المهني، يليه البعد الاجتماعي، يليه البعد النفسي.

2.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

هل تختلف الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية حسب متغيرات: (الفئة العمرية، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، ومكان السكن، والراتب الشهري، واسم الجهاز، والرتبة، ونوع العمل، وسنوات الخدمة)؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم تحويله إلى الفرضيات التالية:

نتائج الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 05.0$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى لمتغير الفئة العمرية

ولفحص الفرضية الصفرية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير العمر.

جدول (4.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الفئة العمرية.

البعد	الفئة العمرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	من 20 – أقل من 30	92	2.18	0.710
	من 30 _ أقل من 40	128	2.19	0.708
	من 40 _ أقل من 50	71	2.03	0.726
	من 50 فأكثر	6	2.23	0.731
البعد المهني	من 20 – أقل من 30	92	2.45	0.754
	من 30 _ أقل من 40	128	2.41	0.692
	من 40 _ أقل من 50	71	2.55	0.745
	من 50 فأكثر	6	1.93	0.459
البعد الاجتماعي	من 20 – أقل من 30	92	2.33	0.901
	من 30 _ أقل من 40	128	2.33	0.969
	من 40 _ أقل من 50	71	2.26	0.844
	من 50 فأكثر	6	1.89	0.826
البعد الإداري	من 20 – أقل من 30	92	2.88	0.949
	من 30 _ أقل من 40	128	3.03	1.020
	من 40 _ أقل من 50	71	3.21	0.941
	من 50 فأكثر	6	2.43	1.093
البعد الأسري المجتمعي	من 20 – أقل من 30	92	2.87	0.930
	من 30 _ أقل من 40	128	2.93	0.865
	من 40 _ أقل من 50	71	2.93	0.992
	من 50 فأكثر	6	2.97	0.763
البعد الاقتصادي	من 20 – أقل من 30	92	3.07	1.036
	من 30 _ أقل من 40	128	2.85	0.987
	من 40 _ أقل من 50	71	2.83	0.972
	من 50 فأكثر	6	2.00	0.774
الدرجة الكلية	من 20 – أقل من 30	92	2.54	0.681
	من 30 _ أقل من 40	128	2.55	0.637
	من 40 _ أقل من 50	71	2.56	0.667
	من 50 فأكثر	6	2.20	0.416

يلاحظ من الجدول رقم (4.4) وجود فروق ظاهره في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الفئة العمرية، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي.

جدول(5.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الفئة العمرية.

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	1.481	3	0.494	0.968	0.408
	داخل المجموعات	149.317	293	0.510		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	2.461	3	0.820	1.574	0.196
	داخل المجموعات	152.756	293	0.521		
	المجموع	155.218	296			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	1.281	3	0.427	0.507	0.678
	داخل المجموعات	246.597	293	0.842		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	6.292	3	2.097	2.176	0.091
	داخل المجموعات	282.396	293	0.964		
	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	0.255	3	0.085	0.102	0.959
	داخل المجموعات	245.640	293	0.838		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	8.260	3	2.753	2.774	0.042*
	داخل المجموعات	290.783	293	0.992		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.753	3	0.251	0.585	0.626
	داخل المجموعات	125.861	293	0.430		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.585) ومستوى الدلالة (0.626) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية تعزى لمتغير الفئة العمرية، على الدرجة الكلية للمقياس وعلى الأبعاد الآتية:(الاداري، والاسري المجتمعي،والاقتصادي، والمهني، والاجتماعي، والنفسي) ولكنها كانت دالة احصائياً في البعد الاقتصادي.

وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة احصائية لمتغير الفئة العمرية للبعد الاقتصادي تم اجراء اختبار(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (6.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر للبعد الاقتصادي

المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
من 20 – أقل من 30	من 30 _ أقل من 40	0.21671	0.113
	من 40 _ أقل من 50	0.24510	0.120
	من 50 فأكثر	1.07609*	0.011*
من 30 _ أقل من 40	من 20 – أقل من 30	-0.21671	0.113
	من 40 _ أقل من 50	0.02839	0.847
	من 50 فأكثر	0.85938*	0.040*
من 40 _ أقل من 50	من 20 – أقل من 30	-0.24510	0.120
	من 30 _ أقل من 40	-0.02839	0.847
	من 50 فأكثر	0.83099	0.051
من 50 فأكثر	من 20 – أقل من 30	-1.07609*	0.011*
	من 30 _ أقل من 40	-0.85938*	0.040*
	من 40 _ أقل من 50	-0.83099	0.051

ويلاحظ من خلال الجدول السابق أن هناك فروقاً في البعد الاقتصادي بين من 20 – أقل من 30، ومن 50 فأكثر لصالح من30-أقل من 40، وبين من 30-أقل من 40 ومن 50 فأكثر لصالح من 30-أقل من40.

نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

ولفحص الفرضية الصفرية الثانية تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

البعد	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	عزباء	78	2.21	0.699
	متزوجة	206	2.13	0.726
	منفصلة	13	2.08	0.617
البعد المهني	عزباء	78	2.55	0.745
	متزوجة	206	2.40	0.717
	منفصلة	13	2.48	0.688
البعد الاجتماعي	عزباء	78	2.39	0.811
	متزوجة	206	2.29	0.964
	منفصلة	13	2.08	0.650
البعد الإداري	عزباء	78	3.03	0.989
	متزوجة	206	3.00	0.985
	منفصلة	13	3.12	1.087
البعد الأسري المجتمعي	عزباء	78	2.94	0.862
	متزوجة	206	2.88	0.934
	منفصلة	13	3.24	0.806
البعد الاقتصادي	عزباء	78	2.91	1.023
	متزوجة	206	2.88	1.001
	منفصلة	13	3.05	1.026
الدرجة الكلية	عزباء	78	2.60	0.665
	متزوجة	206	2.52	0.656
	منفصلة	13	2.57	0.556

يلاحظ من الجدول رقم (7.4) وجود فروق ظاهره في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي:

جدول(8.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	0.451	2	0.225	0.441	0.644
	داخل المجموعات	150.347	294	0.511		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	1.204	2	0.602	1.150	0.318
	داخل المجموعات	154.013	294	0.524		
	المجموع	155.218	296			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	1.318	2	0.659	0.786	0.457
	داخل المجموعات	246.560	294	0.839		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	0.201	2	0.101	0.103	0.902
	داخل المجموعات	288.487	294	0.981		
	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	1.605	2	0.803	0.966	0.382
	داخل المجموعات	244.290	294	0.831		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	0.364	2	0.182	0.179	0.836
	داخل المجموعات	298.680	294	1.016		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.431	2	0.215	0.502	0.606
	داخل المجموعات	126.183	294	0.429		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.502) ومستوى الدلالة (0.606) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية الثانية.

نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي

ولفحص الفرضية الصفرية الثالثة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي

البعد	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	ثانوية عامة فأقل	70	2.20	0.747
	دبلوم	66	2.20	0.680
	بكالوريوس	145	2.13	0.712
	ماجستير فأكثر	16	1.95	0.728
البعد المهني	ثانوية عامة فأقل	70	2.35	0.692
	دبلوم	66	2.47	0.772
	بكالوريوس	145	2.48	0.724
	ماجستير فأكثر	16	2.44	0.674
البعد الاجتماعي	ثانوية عامة فأقل	70	2.19	0.903
	دبلوم	66	2.39	0.938
	بكالوريوس	145	2.31	0.904
	ماجستير فأكثر	16	2.39	0.999
البعد الإداري	ثانوية عامة فأقل	70	2.80	0.983
	دبلوم	66	3.11	1.039
	بكالوريوس	145	3.09	0.941
	ماجستير فأكثر	16	2.85	1.122

البعد الأسري المجتمعي	ثانوية عامة فأقل	70	2.78	0.884
	دبلوم	66	2.95	0.967
	بكالوريوس	145	2.95	0.910
	ماجستير فأكثر	16	2.96	0.823
البعد الاقتصادي	ثانوية عامة فأقل	70	2.90	0.905
	دبلوم	66	2.92	1.092
	بكالوريوس	145	2.89	1.014
	ماجستير فأكثر	16	2.87	1.048
الدرجة الكلية	ثانوية عامة فأقل	70	2.46	0.628
	دبلوم	66	2.59	0.698
	بكالوريوس	145	2.56	0.648
	ماجستير فأكثر	16	2.48	0.652

يلاحظ من الجدول رقم (9.4) وجود فروق ظاهره في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي:

جدول(10.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	فيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	1.070	3	0.357	0.698	0.554
	داخل المجموعات	149.728	293	0.511		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	0.840	3	0.280	0.531	0.661
	داخل المجموعات	154.378	293	0.527		
	المجموع	155.218	296			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	1.433	3	0.478	0.568	0.637
	داخل المجموعات	246.445	293	0.841		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	5.176	3	1.725	1.783	0.150
	داخل المجموعات	283.512	293	0.968		

	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	1.607	3	0.536	0.643	0.588
	داخل المجموعات	244.288	293	0.834		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	0.052	3	0.017	0.017	0.997
	داخل المجموعات	298.991	293	1.020		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.810	3	0.270	0.629	0.597
	داخل المجموعات	125.804	293	0.429		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.629) ومستوى الدلالة (0.597) وهي اكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية الثالثة.

نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير مكان السكن

ولفحص الفرضية الصفرية الرابعة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير مكان السكن.

جدول (11.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير مكان السكن

البعد	مكان السكن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	مدينة	175	2.15	0.723
	قرية	92	2.11	0.703
	مخيم	30	2.26	0.700
البعد المهني	مدينة	175	2.43	0.744
	قرية	92	2.49	0.695
	مخيم	30	2.40	0.705
البعد الاجتماعي	مدينة	175	2.31	0.964
	قرية	92	2.33	0.776
	مخيم	30	2.17	1.025
البعد الإداري	مدينة	175	3.02	0.998
	قرية	92	3.08	0.927
	مخيم	30	2.78	1.098
البعد الأسري المجتمعي	مدينة	175	2.83	0.937
	قرية	92	3.16	0.814
	مخيم	30	2.66	0.908
البعد الاقتصادي	مدينة	175	2.88	1.038
	قرية	92	2.92	0.933
	مخيم	30	2.92	1.048
الدرجة الكلية	مدينة	175	2.53	0.672
	قرية	92	2.59	0.608
	مخيم	30	2.47	0.690

يلاحظ من الجدول رقم (11.4) وجود فروق ظاهره في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير مكان السكن، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي:

جدول(12.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير مكان السكن

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	0.518	2	0.259	0.507	0.603
	داخل المجموعات	150.280	294	0.511		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	0.262	2	0.131	0.249	0.780
	داخل المجموعات	154.956	294	0.527		
	المجموع	155.218	296			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	0.589	2	0.294	0.350	0.705
	داخل المجموعات	247.288	294	0.841		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	2.009	2	1.004	1.030	0.358
	داخل المجموعات	286.679	294	0.975		
	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	8.813	2	4.406	5.464	0.005*
	داخل المجموعات	237.082	294	0.806		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	0.099	2	0.049	0.049	0.953
	داخل المجموعات	298.945	294	1.017		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.369	2	0.185	0.430	0.651
	داخل المجموعات	126.245	294	0.429		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.430) ومستوى الدلالة (0.651) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير مكان السكن، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية الرابعة. ولكن كانت هناك فروق في البعد الأسري المجتمعي. وللكشف عن مصدر الفروق لوجود

دلالة احصائية لمتغير مكان السكن للبعد الأسري المجتمعي تم إجراء اختبار(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (13.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن للبعد الأسري المجتمعي

المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
مدينة	قرية	-0.33343*	0.004*
	مخيم	0.16476	0.354
قرية	مدينة	0.33343*	0.004*
	مخيم	0.49819*	0.009
مخيم	مدينة	-0.16476	0.354
	قرية	-0.49819*	0.009*

ويلاحظ من خلال الجدول السابق أن الفروق كانت لصالح سكان القرى، ومن ثم سكان المدينة.

نتائج الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الراتب الشهري

ولفحص الفرضية الصفرية الخامسة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الراتب الشهري.

جدول (14.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الراتب الشهري

البعد	الراتب الشهري	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	من 1500 _ أقل من 2500	129	2.23	0.709
	من 2500 _ أقل من 3500	124	2.18	0.743
	من 3500 _ أقل من 4500	36	1.88	0.592
	من 4500 فأكثر	8	1.69	0.348
البعد المهني	من 1500 _ أقل من 2500	129	2.41	0.717
	من 2500 _ أقل من 3500	124	2.50	0.715
	من 3500 _ أقل من 4500	36	2.39	0.842
	من 4500 فأكثر	8	2.39	0.362
البعد الاجتماعي	من 1500 _ أقل من 2500	129	2.28	0.943
	من 2500 _ أقل من 3500	124	2.34	0.924
	من 3500 _ أقل من 4500	36	2.27	0.839
	من 4500 فأكثر	8	2.34	0.752
البعد الإداري	من 1500 _ أقل من 2500	129	2.92	0.952
	من 2500 _ أقل من 3500	124	3.10	1.037
	من 3500 _ أقل من 4500	36	3.03	1.005
	من 4500 فأكثر	8	3.15	0.623
البعد الأسري المجتمعي	من 1500 _ أقل من 2500	129	2.89	0.873
	من 2500 _ أقل من 3500	124	2.97	0.927
	من 3500 _ أقل من 4500	36	2.92	0.949
	من 4500 فأكثر	8	2.41	1.094
البعد الاقتصادي	من 1500 _ أقل من 2500	129	3.10	1.019
	من 2500 _ أقل من 3500	124	2.88	0.911
	من 3500 _ أقل من 4500	36	2.50	1.028
	من 4500 فأكثر	8	1.75	0.845
الدرجة الكلية	من 1500 _ أقل من 2500	129	2.54	0.639
	من 2500 _ أقل من 3500	124	2.59	0.680
	من 3500 _ أقل من 4500	36	2.43	0.664
	من 4500 فأكثر	8	2.31	0.331

يلاحظ من الجدول رقم (14.4) عدم وجود فروق ظاهره في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الراتب الشهري، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي:

جدول(15.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الراتب الشهري

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	5.250	3	1.750	3.523	0.015*
	داخل المجموعات	145.548	293	0.497		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	0.661	3	0.220	0.417	0.741
	داخل المجموعات	154.557	293	0.527		
	المجموع	155.218	296			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	0.261	3	0.087	0.103	0.958
	داخل المجموعات	247.616	293	0.845		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	2.191	3	0.730	0.747	0.525
	داخل المجموعات	286.497	293	0.978		
	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	2.518	3	0.839	1.010	0.388
	داخل المجموعات	243.377	293	0.831		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	21.667	3	7.222	7.629	0.000*
	داخل المجموعات	277.376	293	0.947		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.111	3	0.370	0.864	0.460
	داخل المجموعات	125.503	293	0.428		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.864) ومستوى الدلالة (0.460) وهي اكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوطات النفسية التي تعاني منها

المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الراتب الشهري، ولكنها كانت غير ذلك للبعدين النفسي والاقتصادي. وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة احصائية لمتغير الراتب الشهري للبعدين النفسي والاقتصادي تم إجراء اختبار(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (16.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري

البعد	المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
النفسي	من 1500 _ أقل من 2500	من 2500 _ أقل من 3500	0.05196	0.558
		من 3500 _ أقل من 4500	0.34973*	0.009*
		من 4500 فأكثر	0.54204*	0.036*
	من 2500 _ أقل من 3500	من 1500 _ أقل من 2500	-0.05196	0.558
		من 3500 _ أقل من 4500	0.29777*	0.026*
		من 4500 فأكثر	0.49007	0.058
	من 3500 _ أقل من 4500	من 1500 _ أقل من 2500	-0.34973*	0.009*
		من 2500 _ أقل من 3500	-0.29777*	0.026*
		من 4500 فأكثر	0.19231	0.486
	من 4500 فأكثر	من 1500 _ أقل من 2500	-0.54204*	0.036*
		من 2500 _ أقل من 3500	-0.49007	0.058
		من 3500 _ أقل من 4500	-0.19231	0.486
الاقتصادي	من 1500 _ أقل من 2500	من 2500 _ أقل من 3500	0.21763	0.076
		من 3500 _ أقل من 4500	0.60271*	0.001*
		من 4500 فأكثر	1.35271*	0.000*
	من 2500 _ أقل من 3500	من 1500 _ أقل من 2500	-0.21763	0.076
		من 3500 _ أقل من 4500	0.38508*	0.037*
		من 4500 فأكثر	1.13508*	0.002*
	من 3500 _ أقل من 4500	من 1500 _ أقل من 2500	-0.60271*	0.001*
		من 2500 _ أقل من 3500	-0.38508*	0.037*
		من 4500 فأكثر	0.75000*	0.050*
	من 4500 فأكثر	من 1500 _ أقل من 2500	-1.35271*	0.000*
		من 2500 _ أقل من 3500	-1.13508*	0.002*
		من 3500 _ أقل من 4500	-0.75000*	0.050*

ويلاحظ من خلال الجدول السابق وجود فروق بين (من 1500 _ أقل من 2500) و (من 3500 _ أقل من 4500) لصالح(من 1500 _ أقل من 2500) وبين (من 1500 _ أقل من 2500) و (من 4500 فأكثر) لصالح (من 1500 _ أقل من 2500) في البعد النفسي والبعد الاقتصادي.

نتائج الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير اسم الجهاز

ولفحص الفرضية الصفرية السادسة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير اسم الجهاز.

جدول (17.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير اسم الجهاز

البعد	اسم الجهاز	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	وقائي	95	2.11	0.731
	مخابرات	42	2.26	0.660
	استخبارات	7	2.17	0.667
	شرطة	64	2.26	0.814
	الأمن الوطني	28	2.00	0.628
	الداخلية	16	2.04	0.583
	المالية العسكرية	12	2.18	0.801
	الدفاع المدني	15	2.14	0.651
	التوجيه	6	2.11	0.431
	الخدمات الطبية	12	1.98	0.732
البعد المهني	وقائي	95	2.56	0.658
	مخابرات	42	2.54	0.699
	استخبارات	7	2.31	0.802
	شرطة	64	2.39	0.778
	الأمن الوطني	28	2.04	0.555
	الداخلية	16	2.26	0.578
	المالية العسكرية	12	2.50	0.915

	الدفاع المدني	15	2.30	0.933
	التوجيه	6	2.94	0.819
	الخدمات الطبية	12	2.58	0.670
البعد الاجتماعي	وقائي	95	2.23	0.904
	مخابرات	42	2.28	0.856
	استخبارات	7	2.25	0.847
	شرطة	64	2.36	0.941
	الأمن الوطني	28	2.08	0.795
	الداخلية	16	2.37	0.866
	المالية العسكرية	12	2.45	1.112
	الدفاع المدني	15	2.19	1.055
	التوجيه	6	2.66	.659
	الخدمات الطبية	12	2.95	1.067
البعد الإداري	وقائي	95	3.37	0.859
	مخابرات	42	3.09	0.938
	استخبارات	7	2.40	1.292
	شرطة	64	2.91	1.105
	الأمن الوطني	28	2.55	0.711
	الداخلية	16	2.68	0.883
	المالية العسكرية	12	3.05	1.268
	الدفاع المدني	15	2.47	0.896
	التوجيه	6	3.20	0.809
	الخدمات الطبية	12	2.96	0.974
البعد الأسري	وقائي	95	3.01	0.827
المجتمعي	مخابرات	42	3.01	0.911
	استخبارات	7	3.30	0.835
	شرطة	64	2.85	1.058
	الأمن الوطني	28	2.65	0.704
	الداخلية	16	2.87	0.953
	المالية العسكرية	12	2.84	1.057
	الدفاع المدني	15	2.55	1.022
	التوجيه	6	2.77	1.172
	الخدمات الطبية	12	3.16	0.623
البعد الاقتصادي	وقائي	95	2.89	0.931

	مخابرات	42	3.30	0.956
	استخبارات	7	2.28	0.929
	شرطة	64	2.58	1.019
	الأمن الوطني	28	2.84	0.913
	الداخلية	16	2.92	0.956
	المالية العسكرية	12	3.16	1.302
	الدفاع المدني	15	3.35	1.088
	التوجيه	6	2.75	1.095
	الخدمات الطبية	12	2.95	1.027
الدرجة الكلية	وقائي	95	2.63	0.585
	مخابرات	42	2.64	0.620
	استخبارات	7	2.39	0.695
	شرطة	64	2.51	0.762
	الأمن الوطني	28	2.25	0.499
	الداخلية	16	2.41	0.565
	المالية العسكرية	12	2.60	0.896
	الدفاع المدني	15	2.38	0.784
	التوجيه	6	2.72	0.608
	الخدمات الطبية	12	2.65	0.566

يلاحظ من الجدول رقم (17.4) وجود فروق ظاهره في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير اسم الجهاز، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي:

جدول(18.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لإستجابة أفراد العينة في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير اسم الجهاز

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	2.579	9	0.287	0.555	0.833
	داخل المجموعات	148.218	287	0.516		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	9.335	9	1.037	2.041	0.035*

	داخل المجموعات	145.883	287	0.508		
	المجموع	155.218	296			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	8.467	9	0.941	1.128	0.343
	داخل المجموعات	239.410	287	0.834		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	28.013	9	3.113	3.427	0.001*
	داخل المجموعات	260.676	287	0.908		
	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	7.593	9	0.844	1.016	0.427
	داخل المجموعات	238.302	287	0.830		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	20.152	9	2.239	2.304	0.016*
	داخل المجموعات	278.892	287	0.972		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	4.770	9	0.530	1.249	0.265
	داخل المجموعات	121.844	287	0.425		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(1.249) ومستوى الدلالة (0.265) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير اسم الجهاز. ولكن تبين وجود فروق في البعد المهني والبعد الإداري والبعد الاقتصادي. وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة احصائية لمتغير اسم الجهاز للبعدين المهني والإداري تم إجراء اختبار(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (19.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير اسم الجهاز

البعد	المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
المهني	وقائي	مخابرات	0.02150	0.871
		استخبارات	0.25484	0.362
		شرطة	0.17329	0.134
		الأمن الوطني	.052865*	0.001*
		الداخلية	0.30246	0.118
		المالية العسكرية	0.06912	0.752
		الدفاع المدني	0.26246	0.186
		التوجيه	-0.37532	0.212
		الخدمات الطبية	-0.01977	0.928
	مخابرات	وقائي	-0.02150	0.871
		استخبارات	0.23333	0.423
		شرطة	0.15179	0.285
		الأمن الوطني	0.50714*	0.004
		الداخلية	0.28095	0.181
		المالية العسكرية	0.04762	0.838
		الدفاع المدني	0.24095	0.262
		التوجيه	-0.39683	0.203
		الخدمات الطبية	-0.04127	0.860
	استخبارات	وقائي	-0.25484	0.362
		مخابرات	-0.23333	0.423
		شرطة	-0.08155	0.774
		الأمن الوطني	0.27381	0.364
		الداخلية	0.04762	0.883
		المالية العسكرية	-0.18571	0.584
		الدفاع المدني	0.00762	0.981
		التوجيه	-0.63016	0.113
		الخدمات الطبية	-0.27460	0.419
	شرطة	وقائي	-0.17329	0.134
		مخابرات	-0.15179	0.285

		استخبارات	0.08155	0.774
		الأمن الوطني	0.35536*	0.029*
		الداخلية	0.12917	0.517
		المالية العسكرية	-0.10417	0.643
		الدفاع المدني	0.08917	0.663
		التوجيه	-0.54861	0.073
		الخدمات الطبية	-0.19306	0.390
	الأمن الوطني	وقائي	-0.52865*	0.001*
		مخابرات	-0.50714*	0.004*
		استخبارات	-0.27381	0.364
		شرطة	-0.35536*	0.029
		الداخلية	-0.22619	0.312
		المالية العسكرية	-0.45952	0.063
		الدفاع المدني	-0.26619	0.244
		التوجيه	-0.90397*	0.005*
		الخدمات الطبية	-0.54841*	0.027*
	الداخلية	وقائي	-0.30246	0.118
		مخابرات	-0.28095	0.181
		استخبارات	-0.04762	0.883
		شرطة	-0.12917	0.517
		الأمن الوطني	0.22619	0.312
		المالية العسكرية	-0.23333	0.392
		الدفاع المدني	-0.04000	0.876
		التوجيه	-0.67778*	0.048
		الخدمات الطبية	-0.32222	0.238
	المالية العسكرية	وقائي	-0.06912	0.752
		مخابرات	-0.04762	0.838
		استخبارات	0.18571	0.584
		شرطة	0.10417	0.643
		الأمن الوطني	0.45952	0.063
		الداخلية	0.23333	0.392
		الدفاع المدني	0.19333	0.484
		التوجيه	-0.44444	0.213
		الخدمات الطبية	-0.08889	0.760

	الدفاع المدني	وقائي	-0.26246	0.186
		مخابرات	-0.24095	0.262
		استخبارات	-0.00762	0.981
		شرطة	-0.08917	0.663
		الأمن الوطني	0.26619	0.244
		الداخلية	0.04000	0.876
		المالية العسكرية	-0.19333	0.484
		التوجيه	-0.63778	0.065
		الخدمات الطبية	-0.28222	0.308
	التوجيه	وقائي	0.37532	0.212
		مخابرات	0.39683	0.203
		استخبارات	0.63016	0.113
		شرطة	0.54861	0.073
		الأمن الوطني	.090397*	0.005*
		الداخلية	.067778*	0.048
		المالية العسكرية	0.44444	0.213
		الدفاع المدني	0.63778	0.065
		الخدمات الطبية	0.35556	0.319
	الخدمات الطبية	وقائي	0.01977	0.928
		مخابرات	0.04127	0.860
		استخبارات	0.27460	0.419
		شرطة	0.19306	0.390
		الأمن الوطني	0.54841*	0.027
		الداخلية	0.32222	0.238
		المالية العسكرية	0.08889	0.760
		الدفاع المدني	0.28222	0.308
		التوجيه	-0.35556	0.319
الإداري	وقائي	مخابرات	0.28216	0.111
		استخبارات	0.97263*	0.010*
		شرطة	0.45857*	0.003*
		الأمن الوطني	0.81906*	0.000*
		الداخلية	0.68513*	0.008*
		المالية العسكرية	0.32263	0.270
		الدفاع المدني	0.89930*	0.001*

		التوجيه	0.17263	0.667
		الخدمات الطبية	0.40596	0.165
	مخابرات	وقائي	-0.28216	0.111
		استخبارات	0.69048	0.077
		شرطة	0.17641	0.352
		الأمن الوطني	0.53690*	0.022
		الداخلية	0.40298	0.151
		المالية العسكرية	0.04048	0.897
		الدفاع المدني	0.61714*	0.032
		التوجيه	-0.10952	0.792
		الخدمات الطبية	0.12381	0.692
	استخبارات	وقائي	-0.97263*	0.010
		مخابرات	-0.69048	0.077
		شرطة	-0.51406	0.177
		الأمن الوطني	-0.15357	0.703
		الداخلية	-0.28750	0.506
		المالية العسكرية	-0.65000	0.153
		الدفاع المدني	-0.07333	0.867
		التوجيه	-0.80000	0.132
		الخدمات الطبية	-0.56667	0.212
	شرطة	وقائي	-0.45857*	0.003*
		مخابرات	-0.17641	0.352
		استخبارات	0.51406	0.177
		الأمن الوطني	0.36049	0.096
		الداخلية	0.22656	0.396
		المالية العسكرية	-0.13594	0.651
		الدفاع المدني	0.44073	0.108
		التوجيه	-0.28594	0.483
		الخدمات الطبية	-0.05260	0.861
	الأمن الوطني	وقائي	-0.81906*	0.000*
		مخابرات	-0.53690*	0.022*
		استخبارات	0.15357	0.703
		شرطة	-0.36049	0.096
		الداخلية	-0.13393	0.654

		المالية العسكرية	-0.49643	0.132
		الدفاع المدني	0.08024	0.793
		التوجيه	-0.64643	0.133
		الخدمات الطبية	-0.41310	0.210
	الداخلية	وقائي	-0.68513*	0.008*
		مخابرات	-0.40298	0.151
		استخبارات	0.28750	0.506
		شرطة	-0.22656	0.396
		الأمن الوطني	0.13393	0.654
		المالية العسكرية	-0.36250	0.320
		الدفاع المدني	0.21417	0.532
		التوجيه	-0.51250	0.262
		الخدمات الطبية	-0.27917	0.444
	المالية العسكرية	وقائي	-0.32263	0.270
		مخابرات	-0.04048	0.897
		استخبارات	0.65000	0.153
		شرطة	0.13594	0.651
		الأمن الوطني	0.49643	0.132
		الداخلية	0.36250	0.320
		الدفاع المدني	0.57667	0.119
		التوجيه	-0.15000	0.753
		الخدمات الطبية	0.08333	0.831
	الدفاع المدني	وقائي	-0.89930*	0.001
		مخابرات	-0.61714*	0.032
		استخبارات	0.07333	0.867
		شرطة	-0.44073	0.108
		الأمن الوطني	-0.08024	0.793
		الداخلية	-0.21417	0.532
		المالية العسكرية	-0.57667	0.119
		التوجيه	-0.72667	0.116
		الخدمات الطبية	-0.49333	0.182
	التوجيه	وقائي	-0.17263	0.667
		مخابرات	0.10952	0.792
		استخبارات	0.80000	0.132

		شرطة	0.28594	0.483
		الأمن الوطني	0.64643	0.133
		الداخلية	0.51250	0.262
		المالية العسكرية	0.15000	0.753
		الدفاع المدني	0.72667	0.116
		الخدمات الطبية	0.23333	0.625
	الخدمات الطبية	وقائي	-0.40596	0.165
		مخابرات	-0.12381	0.692
		استخبارات	0.56667	0.212
		شرطة	0.05260	0.861
		الأمن الوطني	0.41310	0.210
		الداخلية	0.27917	0.444
		المالية العسكرية	-0.08333	0.831
		الدفاع المدني	0.49333	0.182
		التوجيه	-0.23333	0.625
الاقتصادي	وقائي	مخابرات	-0.41742*	0.023
		استخبارات	0.60639	0.117
		شرطة	0.30617	0.056
		الأمن الوطني	0.04389	0.836
		الداخلية	-0.02977	0.911
		المالية العسكرية	-0.27456	0.364
		الدفاع المدني	-0.45789	0.096
		التوجيه	0.14211	0.732
		الخدمات الطبية	-0.06623	0.827
	مخابرات	وقائي	0.41742*	0.023
		استخبارات	1.02381*	0.011
		شرطة	0.72359*	0.000
		الأمن الوطني	0.46131	0.056
		الداخلية	0.38765	0.182
		المالية العسكرية	0.14286	0.658
		الدفاع المدني	-0.04048	0.892
		التوجيه	0.55952	0.194
		الخدمات الطبية	0.35119	0.277
	استخبارات	وقائي	-0.60639	0.117

		مخابرات	-1.02381*	0.011*
		شرطة	-0.30022	0.445
		الأمن الوطني	-0.56250	0.178
		الداخلية	-0.63616	0.156
		المالية العسكرية	-0.88095	0.061
		الدفاع المدني	-1.06429*	0.019
		التوجيه	-0.46429	0.398
		الخدمات الطبية	-0.67262	0.152
	شرطة	وقائي	-0.30617	0.056
		مخابرات	-0.72359*	0.000*
		استخبارات	0.30022	0.445
		الأمن الوطني	-0.26228	0.241
		الداخلية	-0.33594	0.224
		المالية العسكرية	-0.58073	0.062
		الدفاع المدني	-0.76406*	0.007*
		التوجيه	-0.16406	0.697
		الخدمات الطبية	-0.37240	0.231
	الأمن الوطني	وقائي	-0.04389	0.836
		مخابرات	-0.46131	0.056
		استخبارات	0.56250	0.178
		شرطة	0.26228	0.241
		الداخلية	-0.07366	0.812
		المالية العسكرية	-0.31845	0.350
		الدفاع المدني	-0.50179	0.113
		التوجيه	0.09821	0.825
		الخدمات الطبية	-0.11012	0.746
	الداخلية	وقائي	0.02977	0.911
		مخابرات	-0.38765	0.182
		استخبارات	0.63616	0.156
		شرطة	0.33594	0.224
		الأمن الوطني	0.07366	0.812
		المالية العسكرية	-0.24479	0.516
		الدفاع المدني	-0.42813	0.228
		التوجيه	0.17188	0.716

		الخدمات الطبية	-0.03646	0.923
	المالية العسكرية	وقائي	0.27456	0.364
		مخابرات	-0.14286	0.658
		استخبارات	0.88095	0.061
		شرطة	0.58073	0.062
		الأمن الوطني	0.31845	0.350
		الداخلية	0.24479	0.516
		الدفاع المدني	-0.18333	0.631
		التوجيه	0.41667	0.399
		الخدمات الطبية	0.20833	0.605
	الدفاع المدني	وقائي	0.45789	0.096
		مخابرات	0.04048	0.892
		استخبارات	1.06429*	0.019*
		شرطة	0.76406*	0.007*
		الأمن الوطني	0.50179	0.113
		الداخلية	0.42813	0.228
		المالية العسكرية	0.18333	0.631
		التوجيه	0.60000	0.209
		الخدمات الطبية	0.39167	0.306
	التوجيه	وقائي	-0.14211	0.732
		مخابرات	-0.55952	0.194
		استخبارات	0.46429	0.398
		شرطة	0.16406	0.697
		الأمن الوطني	-0.09821	0.825
		الداخلية	-0.17188	0.716
		المالية العسكرية	-0.41667	0.399
		الدفاع المدني	-0.60000	0.209
		الخدمات الطبية	-0.20833	0.673
	الخدمات الطبية	وقائي	0.06623	0.827
		مخابرات	-0.35119	0.277
		استخبارات	0.67262	0.152
		شرطة	0.37240	0.231
		الأمن الوطني	0.11012	0.746
		الداخلية	0.03646	0.923

		المالية العسكرية	-0.20833	0.605
		الدفاع المدني	-0.39167	0.306
		التوجيه	0.20833	0.673

يلاحظ من الجدول السابق ان الفروق كانت لصالح جهاز الدفاع المدني ومن ثم المخابرات .

نتائج الفرضية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الرتبة

ولفحص الفرضية الصفرية السابعة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الرتبة.

جدول (20.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الرتبة

البعد	الرتبة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	أقل من مساعد	70	2.21	0.607
	مساعد _أقل من ملازم	65	2.28	0.840
	ملازم _ أقل من رائد	125	2.11	0.715
	رائد _ أقل من مقدم	24	1.94	0.510
	مقدم فأكثر	13	1.98	0.799
البعد المهني	أقل من مساعد	70	2.41	0.709
	مساعد _أقل من ملازم	65	2.40	0.790
	ملازم _ أقل من رائد	125	2.50	0.726
	رائد _ أقل من مقدم	24	2.38	0.670
	مقدم فأكثر	13	2.43	0.578
البعد الاجتماعي	أقل من مساعد	70	2.28	0.942
	مساعد _أقل من ملازم	65	2.33	0.903
	ملازم _ أقل من رائد	125	2.25	0.902

	رائد _ أقل من مقدم	24	2.38	0.878
	مقدم فأكثر	13	2.70	1.041
البعد الإداري	أقل من مساعد	70	2.77	0.883
	مساعد _أقل من ملازم	65	2.95	1.007
	ملازم _ أقل من رائد	125	3.15	1.029
	رائد _ أقل من مقدم	24	3.01	1.053
	مقدم فأكثر	13	3.40	0.598
البعد الأسري	أقل من مساعد	70	2.81	0.890
المجتمعي	مساعد _أقل من ملازم	65	2.93	0.957
	ملازم _ أقل من رائد	125	2.95	0.900
	رائد _ أقل من مقدم	24	2.83	0.842
	مقدم فأكثر	13	3.21	1.059
البعد الاقتصادي	أقل من مساعد	70	3.13	0.919
	مساعد _أقل من ملازم	65	3.07	1.094
	ملازم _ أقل من رائد	125	2.80	0.968
	رائد _ أقل من مقدم	24	2.59	0.914
	مقدم فأكثر	13	2.28	1.098
الدرجة الكلية	أقل من مساعد	70	2.50	0.590
	مساعد _أقل من ملازم	65	2.57	0.727
	ملازم _ أقل من رائد	125	2.56	0.675
	رائد _ أقل من مقدم	24	2.45	0.559
	مقدم فأكثر	13	2.61	0.607

يلاحظ من الجدول رقم (20.4) وجود فروق ظاهره في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الرتبة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي:

جدول(21.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الرتبة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	3.028	4	0.757	1.496	0.203
	داخل المجموعات	147.770	292	0.506		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	0.617	4	0.154	0.291	0.884
	داخل المجموعات	154.601	292	0.529		
	المجموع	155.218	296			
البعد الاجتماعي	بين المجموعات	2.517	4	0.629	0.749	0.560
	داخل المجموعات	245.361	292	0.840		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	8.599	4	2.150	2.241	0.065
	داخل المجموعات	280.089	292	0.959		
	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	2.301	4	0.575	0.690	0.600
	داخل المجموعات	243.594	292	0.834		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	14.022	4	3.506	3.591	0.007
	داخل المجموعات	285.021	292	0.976		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.409	4	0.102	0.236	0.918
	داخل المجموعات	126.205	292	0.432		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.236) ومستوى الدلالة (0.918) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير الرتبة. ولكن تبين وجود فروق في البعد

الاقتصادي، وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة احصائية لمتغير الرتبة للبعد الاقتصادي تم إجراء اختبار(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (22.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة للبعد الاقتصادي

المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
أقل من مساعد	مساعد _أقل من ملازم	0.05522	0.746
	ملازم _ أقل من رائد	0.32614*	0.028
	رائد _ أقل من مقدم	0.53839*	0.022
	مقدم فأكثر	0.84368*	0.005
مساعد _أقل من ملازم	أقل من مساعد	-0.05522	0.746
	ملازم _ أقل من رائد	0.27092	0.074
	رائد _ أقل من مقدم	0.48317*	0.042
	مقدم فأكثر	0.78846*	0.009
ملازم _ أقل من رائد	أقل من مساعد	-0.32614*	0.028
	مساعد _أقل من ملازم	-0.27092	0.074
	رائد _ أقل من مقدم	0.21225	0.336
	مقدم فأكثر	0.51754	0.073
رائد _ أقل من مقدم	أقل من مساعد	-0.53839*	0.022
	مساعد _أقل من ملازم	-0.48317*	0.042
	ملازم _ أقل من رائد	-0.21225	0.336
	مقدم فأكثر	0.30529	0.370
مقدم فأكثر	أقل من مساعد	-0.84368*	0.005
	مساعد _أقل من ملازم	-0.78846*	0.009
	ملازم _ أقل من رائد	-0.51754	0.073
	رائد _ أقل من مقدم	-0.30529	0.370

ويلاحظ من الجدول السابق ان الفروق كانت لصالح أقل من مساعد.

نتائج الفرضية الثامنة:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير نوع العمل

ولفحص الفرضية الصفرية الثامنة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير نوع العمل.

جدول (23.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير نوع العمل

البعد	نوع العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	مدير	18	1.83	0.561
	نائبة مدير	19	1.84	0.603
	رئيس قسم	40	1.98	0.645
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	132	2.19	0.729
	غير ذلك	88	2.30	0.727
البعد المهني	مدير	18	2.31	0.827
	نائبة مدير	19	2.11	0.723
	رئيس قسم	40	2.39	0.630
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	132	2.41	0.690
	غير ذلك	88	2.62	0.762
البعد الاجتماعي	مدير	18	2.45	0.953
	نائبة مدير	19	2.21	0.800
	رئيس قسم	40	2.24	0.711
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	132	2.27	0.961
	غير ذلك	88	2.38	0.949
البعد الإداري	مدير	18	2.77	1.029
	نائبة مدير	19	2.78	0.954
	رئيس قسم	40	3.26	0.839
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	132	2.93	0.974

	غير ذلك	88	3.13	1.048
البعد الأسري المجتمعي	مدير	18	2.90	1.066
	نائبة مدير	19	2.54	1.058
	رئيس قسم	40	3.05	0.924
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	132	2.93	0.891
	غير ذلك	88	2.91	0.867
البعد الاقتصادي	مدير	18	2.26	1.122
	نائبة مدير	19	2.28	0.834
	رئيس قسم	40	2.90	0.763
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	132	2.84	1.029
	غير ذلك	88	3.25	0.944
الدرجة الكلية	مدير	18	2.36	0.703
	نائبة مدير	19	2.24	0.641
	رئيس قسم	40	2.54	0.499
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	132	2.52	0.665
	غير ذلك	88	2.68	0.669

يلاحظ من الجدول رقم (23.4) وجود فروق ظاهره في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير نوع العمل، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي:

جدول(24.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير نوع العمل

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	6.898	4	1.724	3.499	0.008*
	داخل المجموعات	143.900	292	0.493		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	5.632	4	1.408	2.748	0.029*
	داخل المجموعات	149.586	292	0.512		
	المجموع	155.218	296			
البعد	بين المجموعات	1.454	4	0.364	0.431	0.786

الاجتماعي	داخل المجموعات	246.423	292	0.844		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	6.610	4	1.652	1.711	0.148
	داخل المجموعات	282.078	292	0.966		
	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	3.455	4	0.864	1.040	0.387
	داخل المجموعات	242.441	292	0.830		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	25.929	4	6.482	6.930	0.000*
	داخل المجموعات	273.115	292	0.935		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	4.044	4	1.011	2.409	0.050*
	داخل المجموعات	122.570	292	0.420		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(2.409) ومستوى الدلالة (0.050) وهي تساوي مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير نوع العمل، وكذلك للبعد النفسي والمهني والاقتصادي.

وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة إحصائية لمتغير نوع العمل وكذلك للبعد النفسي والمهني والاقتصادي تم إجراء اختبار(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (25.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوع العمل

البعد	المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
النفسي	مدير	نائب مدير	-0.01282	0.956
		رئيس قسم	-0.15513	0.437
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.36480*	0.040
		غير ذلك	-0.46737*	0.011
	نائب مدير	مدير	0.01282	0.956
		رئيس قسم	-0.14231	0.467

		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.35198*	0.042
		غير ذلك	-0.45455*	0.011
	رئيس قسم	مدير	0.15513	0.437
		نائب مدير	0.14231	0.467
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.20967	0.099
		غير ذلك	-0.31224*	0.020
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	مدير	0.36480*	0.040
		نائب مدير	0.35198*	0.042
		رئيس قسم	0.20967	0.099
		غير ذلك	-0.10256	0.289
	غير ذلك	مدير	0.46737*	0.011
		نائب مدير	0.45455*	0.011
		رئيس قسم	0.31224*	0.020
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	0.10256	0.289
المهني	مدير	نائب مدير	0.20624	0.382
		رئيس قسم	-0.07981	0.695
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.09158	0.611
		غير ذلك	-0.31103	0.094
	نائب مدير	مدير	-0.20624	0.382
		رئيس قسم	-0.28605	0.153
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.29782	0.091
		غير ذلك	-0.51726*	0.005
	رئيس قسم	مدير	0.07981	0.695
		نائب مدير	0.28605	0.153
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.01177	0.927
		غير ذلك	-0.23121	0.091
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	مدير	0.09158	0.611
		نائب مدير	0.29782	0.091
		رئيس قسم	0.01177	0.927
		غير ذلك	-0.21944*	0.027
	غير ذلك	مدير	0.31103	0.094
		نائب مدير	0.51726*	0.005
		رئيس قسم	0.23121	0.091
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	0.21944*	0.027

الاقتصادي	مدير	نائب مدير	-0.02558	0.936
		رئيس قسم	-0.63611*	0.021
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.57891*	0.018
		غير ذلك	-0.99179*	0.000
	نائب مدير	مدير	0.02558	0.936
		رئيس قسم	-0.61053*	0.024
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.55333*	0.020
		غير ذلك	-0.96621*	0.000
	رئيس قسم	مدير	0.63611*	0.021
		نائب مدير	0.61053*	0.024
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	0.05720	0.743
		غير ذلك	-0.35568	0.055
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	مدير	0.57891*	0.018
		نائب مدير	0.55333*	0.020
		رئيس قسم	-0.05720	0.743
		غير ذلك	-0.41288*	0.002
	غير ذلك	مدير	0.99179*	0.000
		نائب مدير	0.96621*	0.000
		رئيس قسم	0.35568	0.055
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	0.41288*	0.002
الدرجة الكلية	مدير	نائب مدير	0.12270	0.565
		رئيس قسم	-0.17535	0.341
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.15485	0.342
		غير ذلك	-0.31638	0.060
	نائب مدير	مدير	-0.12270	0.565
		رئيس قسم	-0.29805	0.100
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	-0.27755	0.082
		غير ذلك	-0.43908*	0.008
	رئيس قسم	مدير	0.17535	0.341
		نائب مدير	0.29805	0.100
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	0.02050	0.861
		غير ذلك	-0.14103	0.255
	عمل مكتبي (سكرتاريا)	مدير	0.15485	0.342
		نائب مدير	0.27755	0.082

		رئيس قسم	-0.02050	0.861
		غير ذلك	-0.16153	0.071
	غير ذلك	مدير	0.31638	0.060
		نائب مدير	0.43908*	0.008
		رئيس قسم	0.14103	0.255
		عمل مكتبي (سكرتاريا)	0.16153	0.071

ويلاحظ من خلال الجدول السابق ان الفروق لصالح غير ذلك.

نتائج الفرضية التاسعة:

لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير سنوات الخدمة

ولفحص الفرضية الصفرية التاسعة تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير سنوات الخدمة.

جدول (26.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة في متوسطات الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير سنوات الخدمة

البعد	سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد النفسي	من 5 سنوات فأقل	70	2.16	0.695
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	60	2.29	0.737
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	96	2.15	0.730
	15 فأكثر	71	2.02	0.677
البعد المهني	من 5 سنوات فأقل	70	2.36	0.730
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	60	2.52	0.707
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	96	2.48	0.762
	15 فأكثر	71	2.41	0.681
البعد الاجتماعي	من 5 سنوات فأقل	70	2.33	0.901
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	60	2.42	1.014

	من 10 _ فأقل من 15 سنة	96	2.24	0.913
	15 فأكثر	71	2.27	0.849
البعد الإداري	من 5 سنوات فأقل	70	2.80	0.893
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	60	3.07	0.948
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	96	3.10	1.026
	15 فأكثر	71	3.06	1.043
البعد الأسري المجتمعي	من 5 سنوات فأقل	70	2.80	0.898
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	60	3.02	0.889
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	96	2.96	0.905
	15 فأكثر	71	2.87	0.953
البعد الاقتصادي	من 5 سنوات فأقل	70	3.13	0.944
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	60	3.16	1.051
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	96	2.83	0.990
	15 فأكثر	71	2.53	0.931
الدرجة الكلية	من 5 سنوات فأقل	70	2.49	0.628
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	60	2.65	0.653
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	96	2.56	0.692
	15 فأكثر	71	2.47	0.624

يلاحظ من الجدول رقم (26.4) وجود فروق ظاهره في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير سنوات الخدمة، ولمعرفة دلالة الفروق تم استخدام تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA) كما يظهر في الجدول التالي:

جدول(27.4): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لاستجابة أفراد العينة في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير سنوات الخدمة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
البعد النفسي	بين المجموعات	2.382	3	0.794	1.568	0.197
	داخل المجموعات	148.416	293	0.507		
	المجموع	150.798	296			
البعد المهني	بين المجموعات	1.064	3	0.355	0.674	0.568
	داخل المجموعات	154.154	293	0.526		
	المجموع	155.218	296			

البعد الاجتماعي	بين المجموعات	1.330	3	0.443	0.527	0.664
	داخل المجموعات	246.547	293	0.841		
	المجموع	247.877	296			
البعد الإداري	بين المجموعات	4.214	3	1.405	1.447	0.229
	داخل المجموعات	284.474	293	0.971		
	المجموع	288.688	296			
البعد الأسري المجتمعي	بين المجموعات	1.883	3	0.628	0.754	0.521
	داخل المجموعات	244.012	293	0.833		
	المجموع	245.895	296			
البعد الاقتصادي	بين المجموعات	18.267	3	6.089	6.354	0.000*
	داخل المجموعات	280.776	293	0.958		
	المجموع	299.043	296			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.251	3	0.417	0.975	0.405
	داخل المجموعات	125.363	293	0.428		
	المجموع	126.614	296			

يلاحظ أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.975) ومستوى الدلالة (0.405) وهي اكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الامنية يعزى لمتغير سنوات الخدمة. ولكن تبين انه يوجد فروق في البعد الاقتصادي، وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة احصائية لمتغير سنوات الخدمة للبعد الاقتصادي تم إجراء اختبار(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (28.4): نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة للبعد الاقتصادي

المتغيرات		الفروق في المتوسطات	مستوى الدلالة
من 5 سنوات فأقل	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	-0.02738	0.874
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	0.30074	0.052
	15 فأكثر	0.60760*	0.000*
من 5 _ فأقل من 10 سنوات	من 5 سنوات فأقل	0.02738	0.874
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	0.32813*	0.043
	15 فأكثر	0.63498*	0.000*

من 10 _ فأقل من 15 سنة	من 5 سنوات فأقل	-0.30074	0.052
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	-0.32813*	0.043*
	15 فأكثر	0.30685*	0.046
15 فأكثر	من 5 سنوات فأقل	-0.60760*	0.000*
	من 5 _ فأقل من 10 سنوات	-0.63498*	0.000*
	من 10 _ فأقل من 15 سنة	-0.30685*	0.046

وتبين من خلال الجدول السابق وجود فروق في البعد الاقتصادي ولصالح من 5 سنوات فأقل ولصالح من 5-فأقل من 10 سنوات. وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية.

3.2.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما أهم ثلاثة مقترحات تقدمينها للتقليل من الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية ؟

جدول (29,4) تبين من خلال اجابات أفراد العينة التي تم تلخيصها فيما يلي:

الرقم	المقترح	العدد	النسبة المؤية
1	اشراك المرأة في مراكز صنع القرار والرتب المهمة في الأجهزة الأمنية	70	12.9
2	الاهتمام بالجانب المهني وتطويره	18	3.3
3	الاهتمام بالموظفات من قبل إدارة الجهاز ومحاولة حل مشكلاتهن	113	20.8
4	تقليص ساعات الدوام وايام العمل خلال الأسبوع نظراً للوضع الاسري والاجتماعي	26	4.8
5	اعطاء دورات لتحسين الأداء المهني والإداري	57	10.5
6	المساواة بين الرجل والمرأة في جميع نواحي العمل من حيث الراتب الكافي والتأمين وتحسين وضع الراتب والحوافز	102	18.8
7	تقبل وتقدير عمل وخبرة نساء الأمن وعدم انكار مجهودهن	45	8.3
8	زيادة نسبة النساء العاملات في الأجهوة الأمنية	22	4.1
9	احتساب التقاعد المبكر للنساء	8	1.5
10	عدم التمييز بين النساء العاملات انفسهن	7	1.3
11	تنميتها وتشجيعها لكي تأخذ دورها بجدية وفاعلية	27	5.0
12	عمل حلقات تعارف بين موظفي الأجهزة الأمنية وعمل ايام ترفيهية للعمل بروح الفريق	12	2.2
13	وضع المرأة في المكان المناسب والأعمال المناسبة لها	21	3.9
14	وضع قانون لحماية عمل المرأة	9	1.7
15	تقييم النتائج لتطوير العمل	6	1.1

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

1,5 مناقشة النتائج

2,5 التوصيات

الفصل الخامس:

1.5 مناقشة النتائج والتوصيات:

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها دراسة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين، وتفسير هذه النتائج وفقاً لأسئلتها وفرضياتها، ثم عرضاً للتوصيات والمقترحات التي تراها الباحثة في ضوء نتائج هذه الدراسة .

1,5 مناقشة نتائج الدراسة :

1,1,5 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية؟

يلاحظ من الجدول (2,4) الذي يعبر عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، لابعاد الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية(2.545) وانحراف معياري (0.654) وهذا يدل على أن الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية جاءت بدرجة متوسطة.

تعزو الباحثة هذه النتيجة لحداثة الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين، وعدم وجود إقبال من المرأة للالتحاق بالعمل بالأجهزة، مما دعى إلى أن يكون هناك تمييز إيجابي لدى الموظفات من حيث ساعات الدوام القليلة، والدوام غير اليومي، وتوفير وسيلة المواصلات للموظفات، كعامل جذب للالتحاق بصفوف الأمن، وما ساعد أيضاً، قانون العمل الفلسطيني (2000) لمنع التمييز، والاتفاقيات الدولية لدمج النساء بالعمل الأمني.

كما تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى خصوصية كل جهاز، والعلاقات الأسرية والاجتماعية السابقة التي تربط الموظفين ببعضهم بعضاً، خاصة في جهاز الأمن الوقائي وجهاز المخابرات، كما أن ثقافة الموظفين السائدة نحو الأنثى قائمة على الاحترام من جانب نسبة كبيرة من الموظفين

الذكور، والاستغلال من البعض الآخر، فالنظرة ما زالت للأنثى على أنها ضعيفة ولا تصلح لكل الوظائف، خاصة الوظيفة الأمنية، وأن عملها فقط جانب إداري بحت "كسكرتاريا ".

وتعزو الباحثة هذه النتيجة أيضاً، إلى طبيعة العمل والحس الأمني لدى الموظفين والموظفات، وميل بعض الموظفات لنوع من الحرص، وعدم الثقة التامة بالآخرين، مما يكون عائقاً للتعبير بالشكل الصريح والواضح عما في داخلها، وخوفاً من عدم السرية بالمعلومات والخوف من المدير اذا عرف ما قد تم كتابته، ومن ثم تعرضها للمساءلة، على اعتبار أن هناك سرية في الجهاز ليس من حق أي شخص يطّلع عليها، إلا بما يراه المدير مناسباً، وأيضاً قامت العلاقات العامة التابعة لجهاز المخابرات وجهاز الخدمات الطبية بتوزيع الاستبانات على موظفاتهم، بآلية هم وضعوها بما يتناسب وعملهم، فافتقرت الاستبانة للسرية التامة بالنسبة لعينة الدراسة.

وقد أشارت النتائج في السؤال الأول بأن (28) فقرة جاءت بدرجة متوسطة، و(28) فقرة جاءت بدرجة منخفضة.

وحصلت الفقرة " تقلقني الاتجاهات السلبية لدى الجمهور نحو الأمن " على أعلى متوسط حسابي (3.57).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة السايع(1999)، بأن الاتجاهات السالبة من الجمهور نحو رجل الأمن تعتبر من أهم مصادر الضغط .

تعزو الباحثة هذ النتيجة إلى الثقافة السائدة لدى الجمهور بأن أجهزة الأمن مرتبطة بالاحتلال الإسرائيلي. خاصة ببداية نشوء الأجهزة، ومحاولة موظفي الأجهزة تقليد نفس السلوكيات لنفس السلوكيات الصادرة من الجندي الإسرائيلي مثل: الوقفة واليد على زناد البندقية، طريقة اللباس، وغيرها. وأيضاً ثقافة المجتمع السائدة على عدم أهمية العمل لدى المرأة، وحديثا أصبح تقبل عمل المرأة يقتصر على مجالات محددة. ولم يكن هناك أي تقبل لتوظيف المرأة في الأجهزة الأمنية، رغم أن المرأة أثبتت قدرتها وجدارتها وحضورها، بما يوكّل إليها من أعمال، إلا أنه ما زالت النظرة للموظفات في الأجهزة الأمنية غير مقبولة. كما تعزو الباحثة النتيجة بأن هناك نسبة قليلة من العاملات بالأجهزة الأمنية يكون لها معكوس سلبي لعمل المرأة بشكل عام، وبالأجهزة الأمنية

بشكل خاص، مما يكرس النظرة السلبية للمجتمع باتجاه موظفة الأمن، فثقافة المجتمع ليس من السهل أن تتغير، وتحتاج إلى الوقت والعمل الجاد والصحيح والكافي لتطوير هذه الثقافة.

وحصلت الفقرة " الراتب الذي أتقاضاه غير كاف ولا يلبي احتياجاتي " على أعلى متوسط حسابي(3.57).

ولقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة السباعي(2001) بأن أهم المصادر المسببة للضغط هي محدودية ظروف بيئة العمل المادية.واتفقت مع دراسة روبينا وآخرون (2008) بأن أحد مسببات الضغوط المهنية هي بزيادة تكاليف الرعاية الصحية .واتفقت مع دراسة جبر(2005) بأن الدخل الشهري له أثر في الصعوبات التي تواجه المرأة العاملة. واتفقت مع دراسة مسلم(2007)، بأن مصادر الضغوط المهنية تتمثل بالرواتب القليلة. واتفقت مع دراسة النوشان (2003) بأن مستويات ضغوط العمل وأثرها على متوسط الدخل. واتفقت مع دراسة نبهان (2004) بأن أكثر العوامل التي تشكل أكبر مصدر للضغط هي العائد المالي للوظيفة.

تعزو الباحثة هذه النتيجة للوضع الاقتصادي المتدني، والراتب الشهري المنخفض، وغلاء المعيشة. كما تعزو ذلك أيضا أن المرأة العاملة بحالة عملها تصبح مستقلة مادياً، مما يؤدي إلى زيادة الأعباء عليها، فتصبح عليها واجبات ومصاريف لم تكن موجودة من قبل، وتصبح شريكة أساسية في مصاريف البيت ومتطلبات الأسرة، وتتغير احتياجاتها وطموحاتها فتصبح سقفها أعلى مما كانت عليه، وهذا لا يتناسب مع ما تتقاضاه من راتب.

وحصلت الفقرة "عدم تقدير المجتمع المحلي للجهود التي تبذلها المرأة بعملها في الأجهزة الأمنية " بمتوسط حسابي (3.54).

تعزو الباحثة هذه النتيجة لطبيعة عمل موظفة الأمن المقتصرة على العمل المكتبي "سكرتاريا" ويعتبر هذا العمل من الأعمال الدونية في المجتمع العربي عامة، والفلسطيني خاصة، ولعدم الوجود الكافي للقيادات النسوية في الأجهزة الأمنية لتكون داعمة ومساندة يحتذي بها أفراد المجتمع. ولعدم وجود دراسات أو أبحاث تختص بعمل المرأة بالأجهزة الأمنية لتوضيح عملها وإنجازاتها، ومحدودية الأعلام. وهذا يعود إلى خصوصية الأمن الذي قد لا يساعد على عمل مثل هذه الدراسات.وهناك قيود كثيرة بالتعامل مع الأعلام.

وحصلت الفقرة "أجد صعوبة في إنجاز واجباتي في العمل" على أقل متوسط حسابي (1.73).

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة التويم(2005) بأن أهم مصادر ضغوط العمل تتمثل بالعبء الوظيفي. واختلفت مع دراسة أبو سعده (2008)، بأن أقوى مسبب لضغوط العمل يعاني منه أفراد العينة هو المصدر المتعلق بدور الموظف في العمل. واختلفت مع دراسة السباعي(2001) بأن الضغوط تنتج من خلال العمل اليومي.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى طبيعة عمل الموظفة، وكون العمل الأمني يعتمد على العمل الميداني والخارجي الذي لا تشارك فيه الموظفة إلا بنسب قليلة، لذلك فإن كاهل العمل عليها يكون أقل من الرجل. كما أن هناك مواضيع تحتاج لعمل مكتبي، لا يتم تكليفها به ولا يتم الاطلاع عليها من قبل الموظفة لسريتها، لذلك يكون عملها محدوداً بما يتلاءم مع ظروف العمل.

وتعزو الباحثة أيضاً هذه النتيجة إلى وجود أكثر من موظفة في نفس المكتب تتقاسم الأعمال فيما بينهن، وهذا يقلل من ضغط العمل على الموظفة.

وحصلت الفقرة "لا يوجد انسجام وتوافق بيني وبين زملائي داخل العمل " بمتوسط حسابي (1.78).

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة جيك وآخرين(2000) بأن الدعم العاطفي والمعرفي من أقرب الأصدقاء ذو تأثير مفيد وإيجابي في تخفيف الضغط. واختلفت مع دراسة نبهان(2004) بأن أكثر العوامل التي تشكل أكبر مصدر للضغط هي طبيعة العلاقة. واختلفت مع دراسة تيثيرليك (2003) ودراسة التويم(2005) بأن أهم ضغوط العمل المؤثرة في العاملين العلاقات الإنسانية خلال العمل. واختلفت مع دراسة السايع(1999) بأن أهم مصادر ضغط العمل تتمثل بتقييد العلاقات الاجتماعية.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى القرابة أو العلاقات الاجتماعية السابقة من العمل بالأمن، خاصة بجهاز الأمن الوقائي وجهاز المخابرات، ولأنه يتم مشاركة الموظفة بالاختيار والمشاركة بترشيح موظفات للأمن عند الحاجة، فتقوم بترشيح أقرباء لها أو صديقاتها أو معارفها.

وتعزو أيضاً هذه النتيجة بأن الموظفات يعملن بمكان واحد وكون التعامل يكون مع الرجال بحدود العمل، فهي بحاجة إلى علاقات ودية مع الموظفات خلال العمل.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة أيضاً لأن ببعض الأجهزة يكون العمل بجهاز الأمن ضمن اختصاصات، فلا يكون هناك احتكاك مباشر بدرجة كبيرة بين الموظفات اللواتي لا تربطهن ببعضهن معرفة سابقاً إلا بحدود العلاقات الاجتماعية الخفيفة خارج الجهاز، أو ما يتم نسجه من

خلال الجهاز ويكون بشكل محدود، من خلال اللقاءات القليلة التي تكون بالاجتماعات أو الدورات وهي قليلة جداً، أو الاحتفالات بمناسبات وطنية وقومية، مما يحدد العلاقات ولا يكون هناك تداخل كثير بالعلاقة التي قد تسبب بعض الخلافات.

وتشير النتائج أن بعدين جاءا بدرجة منخفضة و(4) أبعاد بدرجة متوسطة ، حيث حصل البعد الإداري على أعلى متوسط حسابي، يليه البعد الأسري المجتمعي، يليه البعد الاقتصادي، يليه البعد المهني، يليه البعد الاجتماعي، يليه البعد النفسي.

تعزو الباحثة نتيجة حصول البعد الإداري على أعلى متوسط حسابي، أن الأجهزة الأمنية تخضع لقوانين وأنظمة عسكرية، صارمة جداً، وهذه الثقافة جديدة على مجتمعنا الفلسطيني، بثقافة الالتزام، والعمل العسكري البحت، وتعزو هذه النتيجة أيضا بأن القوانين والالتزام مرتبط بالعمل الروتيني، وهذا بحد ذاته يسبب ضغوط إدارية.

تعزو الباحثة نتيجة حصول البعد الأسري المجتمعي على نتيجة متوسطة، أن الأسرة والمجتمع يلعبان دوراً أساسيا بحياة الفتاة، فما زالت القيود الأسرية والمجتمعية تقع على الفتاة، وتقيدها بقيود العادات والتقاليد، والدين، والثقافة.وما زالت النظرة للمرأة العاملة بالأجهزة الامنية نظرة دونية وغير مريحه.

تعزو الباحثة حصول البعد الاقتصادي على نتيجة متوسطة، أن الفتاة بحالة عملها أصبحت هي المسؤولة عن نفسها ومصاريفها، وفي بعض الأحيان تجبر على تحمل مسؤوليات الأسرة والأولاد، وكون الوضع الاقتصادي متدنياً، والغلاء الفاحش، الذي يقع على المجتمع الفلسطيني يعد عاملاً ضاغطاً على عمل المرأة للمساهمة بالمصاريف.

تعزو الباحثة حصول البعد المهني على نتيجة متوسطة، أن الموظفة يوكل إليها العمل المكتبي، فهذه المهنة مقيدة بزمان ومكان، وأشخاص محددين، مما يجعلها تعيش بروتين وظيفي متعب، وأيضاً لمزاجية المدير، والالتزام بقوانين المؤسسة الأمنية الصارمة.

تعزو الباحثة حصول البعد الاجتماعي على درجة منخفضة، أن الموظفة محاطة بزميلات داعمات لها، وطبيعة المرأة تقوم بنجاح في نسج العلاقات بين الناس وتعتبرها مهمة بحياتها، ولان عملها مكتبي فهي بحاجة لمثل هذه العلاقات، خصوصاً أنها تعمل في مؤسسة أغلبها ذكور.

تعزو الباحثة حصول البعد النفسي على اقل درجة منخفضة، بأن المرأة قادرة على التفريغ في حال تعرضت لأي ضغوط، كالبكاء، أو الحديث عما يضغطها ويسبب لها اي مضايقة، مما يخفف عليها الضغط النفسي.

2,1,5 منافشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :

1,2,1,5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 05.0$ في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الفئة العمرية.

أظهرت نتائج الفرضية الأولى أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.585) ومستوى الدلالة (0.626) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الفئة العمرية،. ولكن كانت هناك فروق في البعد الاقتصادي بين من 20 أقل من 30، ومن 50 فأكثر لصالح من30 أقل من 40، وبين من 30 أقل من 40 ومن 50 فأكثر لصالح من 30 أقل من40.

تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظفات اللواتي تتراوح أعمارهن من 30 إلى أقل من 40 ، تقع عليهن مسؤوليات كبيرة جداً، من حيث الالتزام بالعمل، ومسؤوليات الأولاد التي تكون عادة مسؤولية المرأة، والعمل في المنزل، والعلاقات الاجتماعية التي تكون على كاهل المرأة، كما تعزي الباحثة هذه النتيجة بأن أكبر نسبة للموظفات الممثلات لعينة الدراسة من اللواتي أعمارهن من 30 اقل من 40 مثل ما جاء بالجدول (2.3) بأن عددهن (128) من العدد الكلي (297).

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الحنيطي(2002)، بأنه توجد فروق إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي تعزى لمتغير العمر. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة السباعي(2001)، بأن الموظفات الأصغر سناً يشعرن بضغوط عمل أكثر من الموظفات الأكبر.

2,2,1,5: منافشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 05.0$ في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

أظهرت نتائج الفرضية الثانية أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.502) ومستوى الدلالة (0.606) وهي أكبر من مستوى الدلالة$\alpha \geq 0.05$ أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية الثانية.

تعزو الباحثة هذه النتيجة بأن النساء أكثر تأثراً بالضغوط المهنية من الذكور، وذلك بسبب الازدواجية بالعمل والمسؤوليات، فهي تعمل خارج المنزل بالإضافة إلى العمل داخل المنزل. وهذه الأعباء تتساوى بها النساء كافة، بغض النظر إن كانت متزوجة أم مطلقة أم عزباء ، فمسؤولية المنزل وتربية الأولاد تكون من مسؤولية المرأة بأغلب الأحيان. وأغلب الموظفات في الأجهزة الأمنية هن متزوجات وتمثل في عينة الدراسة أنهن يمثلن (206) من(297) واغلبهن لديهن أولاد، إلا أن المرأة العاملة تشعر بضغوط نفسية بغض النظر عن حالتها الاجتماعية لازدواجية العمل عندها.

اختلفت هذه النتيجة بدراسة الحنيطي(2002)، بأنه توجد فروق إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

3,2,1,5: منافشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 05.0$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أظهرت نتائج الفرضية الثالثة أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.629) ومستوى الدلالة (0.597) هي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية الثالثة.

تعزو الباحثة هذه النتيجة بأن المؤهل العلمي في الأجهزة الأمنية يلعب دوراً مهماً بتحصيل الرتبة العسكرية، ولكن ليس بكل المراحل، فأهم درجة هي البكالوريوس، حيث يهيأ الموظفات للحصول على رتبة عسكرية متوسطة، سابقاً كانت تربط شهادة البكالوريوس برتبة ملازم أما الآن فأصبحت مساعد أول، إلا في حالة ذوي التخصص فلهن استثناءات وظيفية ومعاملة خاصة، وبالنسبة للموظفات اللواتي لا يوجد عندهن شهادات علمية، قد يؤثر على الرتبة بحيث يصبح استحقاق الرتبة منخفضاً، وبالدراسة الحالية تمثل عينة الدراسة بأن الموظفات في الأجهزة الأمنية تمثل اكبر نسبة من الحاصلات على شهادة بكالوريوس.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة(أبو مصطفى والأشقر(2011)، بأنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

4.2,1,5: منافشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 05.0$ في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير مكان السكن .

أظهرت نتائج الفرضية الرابعة أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.430) ومستوى الدلالة (0.651) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير مكان السكن، وبذلك تم قبول الفرضية الصفرية الرابعة. ولكن كانت هناك فروق في البعد الأسري المجتمعي ولصالح سكان القرى، ومن ثم سكان المدينة .

تعزو الباحثة هذه النتيجة لصالح سكان القرى، لأن القرى ما زالت أكثر تحفظاً في قضية عمل المرأة، وعمل المرأة مقبول بالقرى ضمن وظائف محددة، وكون النسيج المجتمعي والأسري يختلف بالقرى مما يجعل هناك تداخلاً بالعلاقات وبالخصوصيات، فعمل المرأة بالأجهزة الأمنية ما زال غير مقبول ويواجه بنوع من عدم الارتياح. ولكن بسبب القيود من قبل الاحتلال بالعمل داخل الأراضي المحتلة، ساعد على ارتفاع نسبة البطالة، أدت إلى ضغوط اقتصادية يعاني منها الشعب الفلسطيني، وتظهر بشكل واضح عند القرى بالنسبة للذكور، حيث كان اعتمادهم على العمل داخل الأراضي المحتلة، وأيضاً تعزي الباحثة بأن نسبة الفتيات المتعلمات في القرى أصبحت عالية،

ولعدم توفر وظائف شاغرة، ساعد ذلك أن تلتحق المرأة بالأجهزة الأمنية، مما جعل بعض الأسر تتقبل عمل المرأة بالأجهزة الأمنية، ولكن ليس بالرضا الكامل. وتعزي هذه النتيجة بالبعد الجغرافي حيث تحتاج الموظفة إلى وسيلة مواصلات للوصول إلى عملها، مما يعرضها لأن تكون محط الأنظار لسكان القرية.

أما بالمدينة فهناك أكثر قابلية لعمل المرأة بالأجهزة الأمنية، على الرغم من أن الثقافة السائدة هي عدم الرضا عن عمل المرأة بالأجهزة الأمنية، ولكن الوضع بالمدن يختلف قليلاً عن القرى، تتمثل: الغلاء المعيشي، انخفاض التضامن الاجتماعي، والالتزامات تكون بشكل أوسع وأكبر، مما يقحم المرأة للعمل للمساعدة والمساندة في بناء أسرتها.

5.2,1,5: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 05.0$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الراتب الشهري .

أظهرت نتائج الفرضية الخامسة أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.864) ومستوى الدلالة (0.460) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الراتب الشهري، ولكنها كانت غير ذلك للبعدين النفسي والاقتصادي.

تعزو الباحثة هذه النتيجة لتدني الأجور لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية بشكل عام، وتختلف الأجهزة الأمنية عن المؤسسات الأخرى في النظام المالي، ويتم تحديد الراتب بالرتبة العسكرية، ولا يوجد نظام يتعامل مع ساعات الإضافة، والإجازات، هناك خصوصية لكل جهاز بالتعامل مع النثريات والمساعدات المالية، وهناك بطء الترقيات وعدم إتباع أنظمة فعالة للحوافز والمكافآت.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة مسلم(2007)، بأن من مسببات الضغط، عندما يكون الراتب عند الموظفين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى. واتفقت مع دراسة البلهيد(2000)، بأن مسببات ضغوط العمل لدى المديرات في مديريات التعليم، تعود إلى بيئة العمل المادية.واتفقت مع دراسة

الحنيطي(2002)، بعدم وجود فروق إحصائية بين متوسطي الدرجة الكلية لضغوط المهنة تعزى لمتغير الراتب الشهري.

6.2,1,5: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 05.0$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير أسم الجهاز.

أظهرت نتائج الفرضية السادسة أن قيمة ف للدرجة الكلية(1.249) ومستوى الدلالة (0.265) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير اسم الجهاز. ولكن تبين وجود فروق في البعد المهني، والبعد الإداري، والبعد الاقتصادي، وكانت الفروق لصالح جهاز الدفاع المدني ومن ثم المخابرات .

تعزو الباحثة هذه النتيجة بأن الدفاع المدني جهاز خدماتي يتعامل مع الجمهور بشكل مباشر، مما يحتاج إلى طاقم أكبر مما هو عليه، ليستطيعوا أن يغطوا كافة الأماكن. فيقع العبء على الموظفين أنفسهم لتغطية هذه الفجوة الموجودة. وأيضا جهاز الدفاع المدني جهاز عسكري ويلتزم بالقوانين العسكرية الصارمة لكافة الموظفين. وكون المرأة حديثة التفريغ بالدفاع المدني، فالجهاز الوحيد الذي استطاع تفريغ عدد من الموظفات للحاجة الماسة هو جهاز الدفاع المدني، لذلك كانت أول دفعة ب(2009)، والدفعة الثانية ب(2012).وأغلبهن من حاملات شهادة الهندسة. لذلك تتراوح الرتب ما بين ملازم وملازم أول، مما يعني رواتب متدنية للموظفات، ولا يلبي احتياجاتهن المادية. كما تعزو الباحثة هذه النتيجة لدى جهاز المخابرات، فهو على احتكاك مباشر ودائم مع الجمهور، وعادة النظرة للمخابرات كثقافة سائدة لدى المجتمع بعدم الراحة بالتعامل معهم، كونه يعتمد على المعلومة، لذلك هناك دقة كبيرة جداً بالمعلومات، ويكون تنافس بين الموظفين للحصول على هذه المعلومات، للتميز على المستوى الوظيفي، وكونه جهازاً عسكرياً بأنظمته مدنياً بلباسه، فهو يخضع للنظام العسكري بالعمل الإداري، فروتين العمل والأنظمة الصارمة التي توجد بالجهاز والتعامل على أساس الرتب العسكرية، فمفهوم الرتب جديد على الثقافة الفلسطينية، وخاصة في جهاز

المخابرات حيث أن أغلب الموجودين فيه زملاء يعرفون بعضهم البعض، فموضوع الرتب والتعامل معها يجعل هناك حاجزاً بين الموظفات، وترتبط الرتبة بالراتب، فالمرأة في جهاز المخابرات ككافة الأجهزة تعاني من الرتب المتدنية التي لها انعكاس سلبي على الجانب المادي للموظفة، وأيضا عدم حصول الموظفات على الحوافز والمكافآت إلا بنسب قليله، وقليلة التكرار.

7.2,1,5: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \geq 05.0$ في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الرتبة .

أظهرت نتائج الفرضية السابعة أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.236) ومستوى الدلالة (0.918) وهي أكبر من مستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$ أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير الرتبة. ولكن تبين وجود فروق في البعد الاقتصادي ولصالح أقل من مساعد

الرتب العسكرية كانت في بداية تكوين الأجهزة تقوم على الجانب النضالي، فيتم تصنيف الرتب بالعامل النضالي لدى الموظفين، ولم يكن هناك توجه من قبل المرأة للانخراط في الأجهزة الأمنية إلا بنسب قليلة جداً، ومن ثم أصبحت الرتب العسكرية لها نظام خاص يرتبط بالتحصيل العلمي، فالنساء اللواتي التحقن بالأجهزة الأمنية في بداية تأسيسه من ذوات الشهادات المتدنية من الثانوية العامة وأقل، مما أثر على رتبهن العسكرية، فكانت الرتب تتراوح ما بين رقيب ورقيب أول، فهناك علاقة طردية ما بين الرتبة والراتب، فلا تحصل النساء على فرصهن من الترقيات الوظيفية، مما يبقيهن في مواقع وظيفية متدنية. لذلك أغلب النساء العاملات بالأجهزة الأمنية من ذوات الرتب القليلة، والرواتب القليلة أيضاً. وأكثر فئة متضررة، هي فئة الأقل من مساعد حيث هناك فجوة بالراتب بين الرتب حيث من مساعد وأـقل الفروق بالراتب قليلة جداً. أما الرتب الأخرى من ملازم وأكثر تختلف بحسب الرتب مثال: بين المقدم والرائد هناك فروق بالراتب تقريبا (600-700)، شيكل. كلما ارتفعت الرتبة أصبح استحقاق فروق الراتب أكبر.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الحنيطي(2002)، بأن هناك فروقاً إحصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي تعزى لمتغير التصنيف الوظيفي. واتفقت هذه الدراسة مع دراسة الشائع (1991)، بأن أبرز ضغوط العمل التي مر بها القادة الأمنيون من ذوي الرتب المتوسطة، لكنها اختلفت مع نفس الدراسة بأن العلاقة بين أنماط ضغوط العمل وبعض المتغيرات مثل الرتبة، حيث أوضح بأن الرتبة ليس لها علاقة بنوعية معينة من الضغوط.

8.2,1,5: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثامنة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 05.0$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير نوع العمل .

أظهرت نتائج الفرضية الثامنة أن قيمة ف للدرجة الكلية(2.409) ومستوى الدلالة (0.050) وهي تساوي مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ أي أنه توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية تعزى لمتغير نوع العمل، وكذلك للبعد النفسي والمهني والاقتصادي. وكانت هذه الفروق لصالح غير ذلك، وبذلك تم رفض الفرضية الصفرية الثامنة.

تعزو الباحثة هذه النتيجة لصالح غير ذلك، إلى أن الموظفة بالأجهزة الأمنية غالبا ما يكون عملها بالمجال الإداري البحت، والذي يتمثل بالعمل المكتبي(سكرتاريا)، وفي بعض الأحيان لا تستطيع أن تحدد مجال عملها بالضبط، وخوفاً من أن تخسر الوظيفة تبقى صامتة، مما يبقيها في الأعمال الدونية، لذلك اغلبهن من الموظفات الغير واضح لهن نوع العمل التي تقوم فيه، فلا يوجد وصف وظيفي للموظفة، بما يتلاءم مع تخصصها، إلا في حال استطاعت الموظفة إثبات ذاتها، واشتغلت على تطوير نفسها وأقحمت نفسها، للوصول إلى مركز إداري متقدم، ولكن عدداً قليلاً من موظفات الأمن ممن صانعات القرارات والمشاركات بخطط الأجهزة الأمنية. لذلك تكون الموظفة غير مستقرة بالعمل، فالاستقرار الوظيفي عامل مهم جداً للراحة النفسية. والأجهزة الأمنية عملها أمني بحت، وما زالت الثقافة السائدة لدى المجتمع والموظفين الزملاء على أن المرأة لا تستطيع القيام بالعمل الأمني، رغم أنهن يشاركن بالكثير من العمل الأمني، ولكن حسب رغبات الموظفين

وضمن احتياجاتهم هم. ولا يتم ذكر مثل هذه المشاركات فيبقى تكليفاً سرياً، لذلك يقتصر عملها بالأعمال التي لا تحتاج إلى تأهيل وتطوير، فتبقى الموظفة بالعمل الروتيني مما يؤثر على العامل المهني لديها. وأيضا كون مسئولو الأجهزة من الرجال فنظرتهم للموظفة أنها ضعيفة لا تصلح للعمل الأمني، مما يحد من إعطائها فرصا للمشاركة وإثبات ذاتها. ويجعلها تنظر لذاتها بدونية، وأنها لا تستطيع الإلحاق ومنافسة شريكها الرجل في العمل، فتبقى الموظفة بلا تطور وتقدم، وهذا يحد من تحسن وضعها الاقتصادي، كون التطور والتقدم بالعمل الأمني يؤدي إلى تكليفها بأعمال، يكون هناك صرف مكافآت للموظفة يساعدها من ناحية مادية. ولو نظرنا إلى جدول (2,3) يظهر ان نسبة العاملات بمجال (السكرتاريا) أعلى نسبة ثم يليها نسبة غير ذلك، وهذا مؤشر على أن عمل المرأة بالأجهزة الأمنية يقتصر إما سكرتاريا أو غير معروف وصفها الوظيفي.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الدوسري(2005)، ودراسة السبيعي(1999)، بأن أهم المصادر التي تسبب شعور ضباط الشرطة بضغوط العمل في الأجهزة تتمثل بنوع وطبيعة العمل.

9.2,1,5: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية التاسعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 05.0$) في الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير سنوات الخدمة.

أظهرت نتائج الفرضية التاسعة أن قيمة ف للدرجة الكلية(0.975) ومستوى الدلالة (0.405) وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) أي أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في درجة الضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية يعزى لمتغير سنوات الخدمة. ولكن تبين وجود فروق في البعد الاقتصادي ولصالح من 5 سنوات فأقل، ولصالح من 5-فأقل من 10 سنوات.

تعزو الباحثة هذه النتيجة بأن الموظفات من 5 سنوات وأقل و10 سنوات وأقل، تكون سنوات الخدمة لديهن قليلة، لذلك ينعكس على وضعهن الوظيفي والمادي. فالخبرة بالعمل يعتبر فاصلاً مهماً للموظفة بجهاز الأمن، فالخبرة تمثل لها الشهادة التي من خلالها تستطيع المطالبة بدورات أو

تحسين وضع معين، كما أن الرتبة مرتبطة بالخبرة، فخمس سنوات وأقل، وعشر سنوات وأقل، لم يحدث لديهن تغييرات بالرتبة تستطيع من خلالها تحسين وضعها لأمني، لذلك لا تشعر بوجود الفروق الكبيرة من ساعة دخولها الجهاز حتى تلك اللحظة، لأن الترقيات بطيئة. تستثنى الموظفات اللواتي يحصلن على شهادة البكالوريوس، فيكون وضعهن أفضل بكثير من حاملات الشهادات المتدنية، وتنعكس سنوات الخدمة على الجانب الاقتصادي، حيث هناك مهمات خاصة تتطلب وجود موظفات فيها، فيتم الاختيار من قبل الموظفات ذوت الخبرة الأكثر، وبحالة إنهاء المهمة يتم صرف مكافأة تحفيزية للواتي شاركن، وبذلك تحرم الموظفة الجديدة من هذه الميزة. وجدول (2,3) يظهر أن سنوات الخدمة أقل نسبة من 5 سنوات فأقل وذلك بسبب أن الموظفات اللواتي التحقن بالجهاز نسبتهم قليلة بسبب لا يوجد توظيف بالأجهزة الأمنية منذ (2007) إلا بحالات خاصة.

اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الحنيطي(2002)، بأنه توجد فروق إحصائية في تصورات الموظفين نحو العوامل المهنية المسببة للضغط الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة. واتفقت مع دراسة السباعي (2001)، بأن الموظفات الأقل خدمة يشعرن بضغوط عمل أكثر من الموظفات الأكثر خبرة. واتفقت مع ودراسة البلهيد(2000)، بأنه كلما زادت الموظفة خبرة انخفضت ضغوط العمل التي تتعرض لها.

3,2,4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

ما الاقتراحات والتوصيات لتخفيف الضغوط النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية؟

تبين من خلال إجابات أفراد العينة بعض المقترحات التي تم تلخيصها بالترتيب، بداية بالمقترحات التي حصلت على الأغلبية وكانت كالآتي:

- الاهتمام بالموظفات من قبل إدارة الجهاز ومحاولة حل مشكلاتهن.
- المساواة بين الرجل والمرأة في جميع نواحي العمل من حيث الراتب الكافي، والتأمين، وتحسين الرواتب والحوافز.
- إشراك المرأة في مراكز صنع القرار والرتب المهمة في الأجهزة الأمنية.
- إعطاء دورات لتحسين الأداء المهني والإداري.

- تقبل وتقدير عمل وخبرة نساء الأمن وعدم إنكار مجهودهن.
- تمكينها وتشجيعها لكي تأخذ دورها بجدية وفاعلية.
- تقليص ساعات الدوام وأيام العمل خلال الأسبوع نظراً للوضع الأسري والاجتماعي.
- وضع المرأة في المكان المناسب والأعمال المناسبة لها.
- الاهتمام بالجانب المهني وتطويره.
- عمل حلقات تعارف بين موظفي الأجهزة الأمنية وعمل أيام ترفيهية للعمل بروح الفريق.
- وضع قانون لحماية عمل المرأة.
- احتساب التقاعد المبكر.
- عدم التمييز بين العاملات أنفسهن.
- تقييم النتائج لتطوير العمل.

تعزو الباحثة هذه النتيجة، بأن المرأة تتلمس مشاكلها، وبحاجة إلى تحسين وضعها، من جانبين الإداري، والمهني، للمشاركة في وضع خطط الجهاز، لتكون شريك فعلي في بناء جهاز متميز من جميع الجوانب وعدم إغفال جانب مهم ألا وهو المرأة، ويكون لها دور في اتخاذ القرارات. ولكن إلى وقتنا الحاضر ما زالت المرأة تعاني من خوف داخلي من عواقب الأمور، وخوفاً من مسئولها، فلا تستطيع أن تبيح بذلك بوضوح، لان من تطالبه هو الرجل ولأن الأجهزة الأمنية ذكورية، فبمعتقداتها أنها لن تجد لاقتراحاتها أي صدى.

2,5 التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحثة توصي وتقترح ما يلي:

البعد الإداري:

1. ضرورة اعتماد بعض القوانين الخاصة بالنوع الاجتماعي، والتي تقوم على أساس المساواة بين الجنسين حسب الكفاءة والقدرات.
2. أن تكون الإدارة قريبه من الموظفات لالتماس مشاكلهن من خلال لقاءات دورية.
3. أن يراعوا بحالة التوظيف أو الوظائف الشاغرة النوع الاجتماعي .

4. ضرورة تبني برنامج التدقيق الاجتماعي في الأجهزة ، والخروج بالتوصيات على أن يتم تسليمها للجهات المختصة لأخذها بعين الاعتبار.
5. إشراك المرأة في الوظائف الإدارية العليا ومراكز صنع القرار.

البعد الأسري والمجتمعي:

6. إعداد برامج توعية لأهمية عمل المرأة بالأجهزة الأمنية من خلال وسائل الإعلام المرئية والمسموعة.
7. ترسيخ التقاليد المفيدة والمناسبة لعمل المرأة، وما يرتبط به من مختلف الجوانب النفسية والاجتماعية.

البعد الاقتصادي:

8. إعادة النظر بالقوانين والأنظمة التي تتعلق بالجانب الاقتصادي.
9. أعضاء المرأة فرصة للمشاركة بأعمال تساعدها بالحصول على الحوافز والمكافآت.

البعد المهني:

10. أن يكون وصف وظيفي واضح للموظفة بما يتلاءم مع تخصصها وكفاءتها وقدراتها.
11. إلحاق الموظفات لدورات تخصصية بما يتلاءم مع وصفها الوظيفي.
12. إعداد دراسة حول مشكلات المرأة المهنية بالتفصيل.
13. العمل على تطوير المرأة من ناحية مهنية وتطوير خبراتها.
14. أن يقوم الإداريون والمختصون في بناء برنامج تكاملي مراعياً النوع الاجتماعي.

البعد الاجتماعي:

15. إتباع برامج تقوم على توطيد العلاقات المهنية بين الموظفات.
16. عدم التمييز الغير مهني بين الموظفات.
17. تحديد برامج ترفيهية يقوم على لقاءات جماعية للموظفين لكسر الحواجز بينهم.

البعد النفسي:

18. إجراء المزيد من الدراسات حول الجانب النفسي للموظفات.
19. أن يتم إعطاء مساحة كافية ببداية كل دورة للجانب النفسي.
20. أن يتم عقد دورات متخصصة ببناء الذات وتمكينها.
21. القيام بدراسات حول كيفية مواجهة الحياة الضاغطة بما يتعلق بالعمل الأمني

قائمة المصادر والمراجع:

أولا : المراجع العربية:

- إبراهيم، الشافعي .(2005). الكفاءة لذاتية وعلاقتها بالكفاءة المهنية والمعتقدات التربوية والضغوط النفسية لدى المعلمين وطلاب كلية المعلمين بالمملكة العربية السعودية ، المجلة التربوية، عدد5، ص 131.
- أبو إسحاق، سامي .(2007). فعالية برنامج إرشادي لإدارة الضغوط لدى طالبات المرحلة الثانوية

في محافظات غزه، مجلة مستقبل التربية العربية ، تصدر عن المركز العربي للتعليم والتنمية ، عدد 45، ص121.

- أبو سعدة، فاتن .(2008). ضغوط العمل في الوزارات الردنية : (مظاهرها ، أسبابها ، وطرق علاجها). رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن .
- أبو العلا ،محمد .(2009).ضغوط العمل واثرها على الولاء التنظيمي " دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة "، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الإسلامية – غزة ، ص1.
- أبو مصطفى،نظمي والأشقر،ياسر.(2011). الضغوطات المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني، مجلة الجامعة الإسلامية، "سلسلة الدراسات الإنسانية"،المجلد التاسع عشر،العدد الأول، ص،ص209-238.
- أبو مصطفى وأبو غالي .(2007). مصدر ضغوط العمل لدى المعلم الفلسطيني (دراسة ميدانية على عينة من المعلمين والمعلمات في برنامج تأهيل المعلمين في جامعة الأقصى) ، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث ، الجودة في التعليم العام الفلسطيني كمدخل للتميز ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة .في الفترة من 30-31 من أكتوبر ، ص 292-357.
- أرصغلي ، علياء وأبو رقطي ، بيسان . (2003) . وضعية المرأة الفلسطينية دراسات وتقارير ،المبادرة الفلسطينية لتعميق الحوار العالمي والديمقراطية " مفتاح " ، رام الله ، الضفة الغربية ، ص 303.

- البطمة ، ريم .(2012). تقرير كجزء من مشروع سيادة القانون والوصول إلى العدالة في برنامج الأمم المتحدة الإنمائي / برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني ، UNDP ، تصميم وطباعة شركة كرييتف للتصميم والطباعة- بيت جالا ، ص 28.
- البلهيد ، منى .(2000). مسببات ضغوط العمل لدى مديرات مدارس التعليم العام في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، المملكة العربية السعودية .
- بيرغ ، نتالي .(2004). أسرار السيطرة على الضغوط الحياتية ، ترجمة مركز التعريب ، الدار العربية للعلوم ، بيروت .
- التويم، نايف.(2005)."مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية "دراسة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض ، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية .
- جبر ، دينا .(2005).الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، إشراف : عبد محمد عساف ،جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين ، ص: ن.

- الجرادين ، صباح . (2001). مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم التربوية ، قسم علم النفس ، جامعة مؤته ، الأردن ، ص1.
- جلعود ، مروان .(2008). وسائل معالجة ضغط العمل لدى ادرايي الجامعات في محافظة الخليل ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، عدد 12، ص119- ص126.
- الجمالي ، فوزية وحسن ، سعيد .(2003). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان ، بحث محكم ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد 12، ص 160.
- الجمل ، أماني .(2012).الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية / قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، أشارف عبد عطية بحير ، الجامعة الإسلامية غزه ، ص 22.

- حجازي ، احمد.(2011). كيف تنجو من الأفكار السلبية والضغوط النفسية ، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- الحلو ، أبتسام .(2004). الضغوط النفسية لدى أمهات الأطفال القابلين للتعلم في ضوء بعض المتغيرات . رسالة ماجستير في التربية تخصص إرشاد نفسي ، جامعة القاهرة ، معهد الدراسات التربوية ، قسم الإرشاد النفسي ، مصر ، ص12.
- حميد الدين ، رضية.(2011). مصادر الضغط النفسي لدى الأطباء وعلاقتها بالصحة النفسية لديهم ، مجلة مستقبل التربية العربية،عدد70 ، مجلد 18، ص12- ص16.
- الحنيطي ، نادية .(2002). أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن دراسة ميدانية تحليلية . رسالة ماجستير غير منشورة ، معهد الدراسات والبحوث التربوية ، قسم الإرشاد النفسي ، جامعة القاهرة ، مصر .
- الحوامده ، نضال.(2001). أثر مصادر ضغط العمل على مستوى الضغط المدرك لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة "دراسة ميدانية" ، مجلة النهضة ، العدد 6، ص34.
- الحوراني، عبدالله .(1998). المرأة الفلسطينية والتنمية ، سلسلة التخطيط من أجل التنمية،العدد3 .
- الدلبحي ، محسن .(2002). طبيعة العمل بالدوريات الأمنية والالتزامات الأسرية ،جامعة الملك سعود ، السعودية .
- الدوسري، سعد.(2005). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية " دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية.
- الرديعان، خالد .(2005). المرأة السعودية العاملة الإنفاق الأسري، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد 33 ، العدد 3،ص559.
- رمزي ، ناهد .(2002).المرأة العربية والعمل : الواقع والأفاق ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلد ع 30، ص583-603 .

- السابع ، احمد .(1999). أنماط ضغوط العمل لدى القيادات الأمنية الوسطى العاملة في بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير ، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب ، الرياض ، السعودية .
- السباعي ، هنية .(2001).ضغوط العمل : مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية ، رسالة دكتوراة ، جامعة أم القرى ، الرياض.
- السبيعي ، شبيب .(1999). أثر ضغوط العمل على أداء الشرطة " دراسة مسحية على ضباط شرطة مدينة الرياض" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية .
- الشامان، أمل .(2005).مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى مديرات المدارس في الرياض ، مستقبل التربية العربية ، المجلد 11، العدد 37 ،ص264- ص265.
- شبانه، لؤي وصالح ، جواد .(2008). تحديات مشاركة المرأة الفلسطينية في سوق العمل والتدخلات المطلوبة ، دراسة مقدمة إلى مركز المرأة للدراسات والتوثيق، رام الله ، فلسطين، ص5.
- شقير، زينب .(2003). مقياس مواقف الحياة الضاغطة ، كراسة التعليمات ،ط،3،القاهرة ، ص 1.
- الطهراوي، جميل .(2008). الضغوط النفسية وطرق التعامل معها في القرآن الكريم ، (بحث مقدم الى المؤتمر العلمي الدولي الأول) ، كلية أصول الدين ، الجامعة الأسلامية ، غزة ،ص450- ص452
- عبد الحميد،فردوس.(2009). خصائص الشخصية وعلاقتها بالأمراض السيكو سوماتية، مجلة علم النفس، العددان الثمانون والحادي الثمانون،السنة الثانية والعشرون، الهيئة المصرية العامة للكتاب،ص206-207.
- العتيبي، آدم .(1997). علاقة ضغط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلد 25 ، عدد2، ص177.

- عساف، شرين .(2009). عمل المرأة كحق وحاجة للتنمية ، ورقة حقائق حول النساء والعمل ، مركز المرأة الفلسطينية للأبحاث والتوثيق – اليونسكو، ص2-4 .
- عسكر، علي .(2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دولة الكويت ، ط . 3 .
- عودة ، يوسف.(1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، إشراف الدكتور عبد عساف ، جامعة النجاح الوطنية ، ص126-130.
- غيث، سعاد وآخرون .(2009). مصادر الضغط النفسي لدى طلبة المراكز الريادية للموهوبين والمتفوقين واستراتيجيات التعامل معها ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، مجلد 10، عدد1، ص 246.
- فرحات، ثناء .(2006). ضغوط العمل المهنية في المكتبات الجامعية، دراسة ميدانية على العاملين في مكتبات كليات جامعة عين شمس ، دراسات في المكتبات وعلم المعلمات ، عدد2،ص82-ص 147.
- الفرماوي، حمدي و عبدالله رضا .(2009). الضغوط النفسية (في مجال العمل والحياة)، دار صفاء للنشر والتوزيع : عمان ، الأردن ، ص71-72.
- فريحات، باسم .(2003). التوتر النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء بعض المتغيرات ، رسالة ماجستير غير منشوره ، كلية التربية ، جامعة اليرموك.
- الفوزان، ناصر (2004) اثر السياسة التنظيمية والمتغيرات الشخصية على الولاء التنظيمي في المؤسسات العامة ، الرياض جامعة الملك سعود ، النشر العلمي والمطابع
- القحطاني، صالح .(2007). الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .
- المالح، حسن .(2000). الطب النفسي والحياة ، دار الاشراقات : دمشق ، ط3.
- مركز المرأة ومركز جنيف .(2012). المرأة الفلسطينية والأمن الاقتصادي ، مركز المرأة للإرشاد القانوني و مركز جنيف لرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة ، عدد39، ص1.
- مركز جنيف .(2009). النوع الاجتماعي وإصلاح القطاع الأمني ،مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة ، ص4.

- مركز المرأة للإرشاد القانوني والاجتماعي .(2001). تقرير حول وضعية المرأة الفلسطينية ، القدس ، فلسطين ،ص127- ص129.
- مسلم، عبد القادر.(2007). مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية ،غزة .
- المشعان، عويد .(1998).المؤتمر الدولي الخامس ، مركز الإرشاد النفسي ، مصر الجديدة ، القاهرة.
- المشعان، عويد .(2000). مصارد الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية ، مجلة العلوم التربوية ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، المجلد (28)، ص65- ص96.
- مصطفى، عبد العظيم.(2006). ، ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام الوظيفي في التعليم الثانوي العام ، مجلة مستقبل التربية العربية ، عدد 46.
- الموسوي،حسن .(1998). الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية (دراسة عاملية) ، المجلة التربوية ، العدد 47 ، المجلد12، ص97.
- نبهان، رنا .(2004). مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها معلمو المدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية منطقة القدس ، رسالة ماجستير غير منشوره ، جامعة بيرزيت ، فلسطين ، ص1.
- نصر، خديجة .(2009). دراسة (الشرطة النسائية ودورها في حماية الأسرة المرأة من العنف)، مركز المرأة الفلسطينية للأبحاث والتوثيق .
- النفيعي، فارس .(2010).مفهوم ضغط العمل واسبابه .السعودية .
- النوشان، علي .(2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات " دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، السعودية .
- وادي، أسمهان.(2012).النساء كعاملات مجتمعيات ، طاقم شؤون المرأة، عدد2، ص1.

ثانيا : المراجع الأجنبية:

- Chenk& Others.(2000).Kindergarten Principles in Hong Kong : Jop Stress and Support a close Friend, Journal of Education Administration,38(3),PP.272-287. Chenk,Womg & other
- Chiu .c. (2005) understanding hospitac employee job stress and turnover intention in practical setting journal of management development
- Cox,Tom&Griffiths,Amanda.(1999).Institute of work, (Eusebio Rial- Gonzalez) Health&Organisations,Universityof Nottingham Business School,Jubilee Campus,Wollaton Road,Nottingham NG8 1BB ,United Kingdom.
- Adams,E.(2001). Proposed modle of the factors that Cause 'stress' pressure for vocational teacher , University of Georgia, Athens, USA
- Liming , Robert.(1999). Stress: sources and coping strategies of secondary public school principals,DAI,59(8) 2800.
- Hipps ,E.S&Halpin (1991) Hop stress,stress relatedto performance-Based accreditation,locus of control,age & gender as related to job satisfaction &Burnout in teachers&principals . Paper Presented at the annual meeting of the mid-south educational research association ,Lexington,Ky,November 13-15,p28
- Kyriacou c. & pratt j, (1985) teacher stress and burnout an international review educational research 29 (2) 111-121
- Larry,W.(2007).Feeling the Heat:Effectsof Stress,Commitment,and Jop Experience on Jop Performance, Academy of Management Journal.Vol.50.No.4,PP.953_968.
- Lazuras, L (2006) " occupational stredd : negative affectivity and physical health in special and general education in Greece british journal special education 33 (4) pp 204-209
- Rubina,R&et.(2008). 'Impact of Occupational stress on home Environment : An Analytical study of working women of Ludhiana city "Department of family resource Management . punjab Agricultural University ,Ludhiana , Punjab, India.
- Sigler,R&Willson,C.(1998). Stress in work place Journal of police ,Science and Administration ,Vol16.No3.
- Scott youland (2004) stress among roral and small town patrol officers surveg of pennsylvani municipal agencies
- Tythorleigh,M. (2003). Occupational stress in UK higher education institution comparison with other professes and between old new Universities Australian Journal of Psychology,(55).p147.
- Tang & hammontree m . (1992) the effects of hardiness police stress and life stress on police officers illness and absenteeism public personnel management 21 (4) 493-510

- Yayli,G.Yaman,H.and Yaman ,A.(2003). Stress andWork-Lifein aUniversity Hospital in Turkey : Evaluationof the Brief Symptom Inventory and Ways of Coping Inventory Hospital Staff. Social Behavior and Personality,31,(1).

- موقع الكتروني : المرصد الإعلامي للقطاع الأمني الفلسطيني .

الملاحق

ملحق رقم (1): أعضاء السادة أعضاء لجنة تحكيم أداة الدراسة

الرقم	اسم المحكم	الجامعة / المؤسسة
1	الدكتور تيسير عبدالله	جامعة الاستقلال
2	الدكتور عمر الريماوي	جامعة القدس
3	الدكتور محسن عدس	جامعة القدس
4	الدكتور عفيف زيدان	جامعة القدس
	الدكتور مسلم الحلو	جامعة القدس
5	الدكتور محمد شاهين	جامعة القدس المفتوحة- رام الله
6	الدكتور عماد شتية	جامعة القدس المفتوحة – رام الله
7	الأستاذ الدكتور حسن السلوادي	جامعة القدس المفتوحة- رام الله
8	الدكتور محمد عمران	جامعة دار المعلمين – رام الله
9	الدكتور إبراهيم العلم	جامعة بيت لحم
10	الدكتور ناصر السعافين	جامعة دار المعلمين – رام الله
11	الدكتور محمد دبوس	جامعة الاستقلال
12	الأستاذ علي الجريري	الجامعة العربية الأمريكية/ جنين

ملحق رقم (2): أداة الدراسة قبل التحكيم

استبانة الدراسة الخاصة بالضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة بالاجهزة الامنية

الأخت الفاضلة :

تحية طيبة وبعد :

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " الضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة بالأجهزة الأمنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي " وذلك استكمالاً لنيل درجة الماجستير في تخصص الإرشاد النفسي والتربوي ، ولتحقيق أهداف الدراسة فاني أضع بين يديك استبانة تتكون من قسمين لجمع المعلومات اللازمة للدراسة ، والمرجو من حضرتك قراءة كل فقرة على حدا بتمعن ، والإجابة عليها وفق موقفك منها بصدق ، بوضع علامة (×) في المكان المخصص ، علما بأنه لا يوجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ولكن تعبر تلك الإجابات عن رأيك الشخصي ، كما أن المعلومات المقدمة سوف تتسم بالسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين لكن حسن تعاونكن

واقبلوا الاحترام

الباحثة

آمنة أبو عين

جامعة القدس أبو ديس

المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بخلفية المستجيبين:

1) الفئة العمرية :

- ( ) من 25 وأقل من 30
- ( ) من 30 واقل من 40
- ( ) من 40 واقل من 50
- ( ) اكبر من ذلك .

2) الحالة الاجتماعية :

- ( ) عزباء .
- ( ) متزوجة .
- ( ) غير ذلك وضحي .

3) المؤهل العلمي :

- ( ) ثانوية عامة .
- ( ) دبلوم .
- ( ) بكالوريوس ، دبلوم عالي .
- ( ) دراسات عليا (ماجستير ، دكتوراه) .

4) المنطقة :

- ( ) من الشمال .
- ( ) من الوسط .
- ( ) من الجنوب .

5) مكان السكن :

- ( ) مدينة .
- ( ) مخيم .
- ( ) قرية .

6) الراتب الشهري :

- ( ) اقل من 1500 شيكل .
- ( ) من 1500 إلى 2500 شيكل .
- ( ) من 2500 إلى 3000 شيكل .
- ( ) أكثر من ذلك .

7) نوع العمل :

- ( ) مديرة دائرة .
- ( ) نائب مدير .
- ( ) مديرة قسم .
- ( ) سكرتاريا .

8) سنوات الخدمة في العمل :

- ( ) اقل من 5 سنوات .
- ( ) من 5 إلى اقل من 10 سنوات .
- ( ) من 10 إلى اقل من 15 سنة .
- ( ) أكثر من ذلك .

المحور الثاني : استبانة الضغوطات النفسية.

الرجاء وضع إشارة (×) أمام الإجابة التي يتم اختيارها من البدائل الخمسة التالية :

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
1	اشعر باستنزاف انفعالي بسبب عملي في مهنة الأمن					
2	اشعر مع نهاية يوم العمل باستنزاف طاقاتي في العمل					
3	أتضايق في كل صباح عندما أرى لزاماً علي الذهاب إلى العمل					
4	يضايقني عدم توفر الفرص المتاحة أمام الموظفة للإبداع وتحقيق ذاتها					
5	اشعر بأنني أتعامل مع الموظفين على أنهم أشياء لا بشر					
6	أؤمن بأن يوم العمل يشعرني بالإجهاد في تعاملي مع الآخرين					
7	تصيبني آلام عضوية في الظهر أو في أي عضو في جسمي عند قيامي بعملي					
8	اشعر أنني احترق نفسياً بسبب ممارستي لمهنتي					
9	انخفاض حضوري وتأثيري في الآخرين بسبب عملي في مهنتي					
10	اشعر بضعف الشهية أو سوء الهضم من وقت لآخر					
11	اشعر أن لعلمي في الأمن أثراً بارزاً في قسوة عواطفي					
12	لا اشعر بدرجة عالية من النشاط والحيوية					
13	يلازمني شعور بالإحباط بسبب عملي					
14	تضطرب بعض أجهزة الحس (سمع – بصر – لمس – شم – ذوق) لدي					
15	لا يوجد انسجام او توافق بيني وبين زملائي داخل العمل					
16	أجد صعوبة في انجاز واجباتي في العمل					
17	لا تتوافر لدى مدير الجهاز القدرة على إتاحة الفرصة أمام الموظفة للنمو المهني					
18	يقلقني عدم اشتراك الموظفات في المناسبات المختلفة لزملاء العمل					
19	لست راضيا عن النمط الإداري الذي يمارسه مدير الجهاز					
20	هناك إحساس يراودني بأنني على شفا الهاوية بسبب العمل في الأمن					
21	اشعر بالتذمر تجاه حجم المهام والوظائف التي ينبغي على الموظفة القيام بها لعملها الرسمي					
22	لا توجد روح الحب والتعاون بيني وبين زملائي داخل العمل					

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
23	أرى عدم تفهم الأهل لعمل الفتاة بالأجهزة الأمنية					
24	أرى أن المجتمع لديهم اتجاهات سلبية نحو العمل بالأمن للفتاة					
25	أرى أن الرواتب التي تتقاضها الموظفة لا تفي ببعض حاجاتهم					
26	يوجد نقص في حاجاتي ومتطلباتي الشخصية بسبب نقص المال					
27	لست راضيا عن المعايير التي تستخدمها الإدارة في التعامل مع الموظفين					
28	اشعر بعدم تقدير المجتمع المحلي للجهود التي تبذلها المرأة بعملها بالأجهزة الأمنية					
29	أخاف من المستقبل بسبب انخفاض دخلي					
30	أرى عدم توفر الحوافز التشجيعية التي تساعد الموظفات على الابتكار والإبداع					
31	اشعر بعدم انسجام الموظفات بعضهن مع بعض					
32	اشعر بالقلق تجاه المعايير التي تستخدم نحو الترقية والتحفيز					
33	أخاف من الإصابة بالمرض لصعوبة الإنفاق على العلاج					
34	لا أنام عندما تقابلني مشكلة في حياتي					
35	أتضايق كثيراً من منع الموظفين المشاركة في صنع القرار					
36	اقلق لمستوى الاتجاهات السلبية لدى الجمهور نحو الأمن					
37	اغضب لأتفه الأسباب					
38	لا تروق لي الوسائل المستخدمة في عمليات التقوين والإشراف على الموظفات					
39	يتغير مزاجي وأثور بسرعة					
40	ألاحظ تذمراً من قبل الجمهور من ممارسات بعض الموظفات وسلطتهم داخل العمل					
41	اشعر بعدم الرضا اتجاه الأساليب المستخدمة للنهوض بالنمو النفسي للموظفات					
42	أرى تكريساً للتمييز بين زملاء العمل في التعامل اليومي					
43	ألاحظ عدم اكتراث مدير المهمات اتجاه تقدير انجاز الموظفات وأدائهم المتميز					
44	اشعر بصداع والآلام في الرأس من وقت لآخر					
45	أرى أن إدارة الجهاز لا تحاول العمل على تفهم مشاكل الموظفات					
46	اشعر بالإحباط وأنا أقوم بمسؤولياتي الوظيفية					
47	كان ما يربطني بعملي هو الراتب الشهري					

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	لا ادري	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
48	ازداد تناولي للمنبهات والتدخين					
49	لم اعد أؤدي عملي بنفس الجودة					
50	أجد صعوبة في التركيز					
51	أفضل الوحدة والجلوس بمفردي بعيدا عن الآخرين					
52	اشعر بالسلبية اتجاه عملي					
53	تكثر الخلافات التي تحدث بين أفراد أسرتي					
54	اشعر بأنني أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئي					
55	اشعر بأنني اعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة					
56	اشعر بعدم توفر فرص النمو في وظيفتي الحالية					
57	اشعر بقلة الفرص المتاحة في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي					
58	اشعر بتداخل في الصلاحيات الممنوحة لي					
59	متطلبات العمل تطغى على حياتي الشخصية والاجتماعية					
60	متطلبات عملي تؤثر على علاقتي مع زوجي وأطفالي					

أختي الموظفة:

حسب رأيك ما هي أهم ثلاثة مقترحات تقدميها لتحسين وضع الموظفة في الأجهزة الأمنية :

1)

2)

3)

ملحق رقم (3): أداة الدراسة بعد التحكيم

إستبانة الدراسة الخاصة بالضغوطات النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية

الأخت الفاضلة :

تحية طيبة وبعد :

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " الضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة بالأجهزة الأمنية في الضفة الغربية " وذلك استكمالا لنيل درجة الماجستير في تخصص الإرشاد النفسي والتربوي ، ولتحقيق أهداف الدراسة فإني أضع بين يديك استبانه تتكون من قسمين لجمع المعلومات اللازمة للدراسة ، والمرجو من حضرتك قراءة كل فقرة على حدة بتمعن ، والإجابة عنها وفق موقفك منها بصدق ، بوضع علامة (×) في المكان المخصص ، علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ولكن تعبر تلك الإجابات عن رأيك الشخصي ، كما أن المعلومات المقدمة سوف تتسم بالسرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين لكن حسن تعاونكن

ولكن الاحترام

" الباحثة "

آمنة أبو عين

القسم الاول :

خصائص العينة

A . الفئة العمرية :

1) ( ) من 20 – أقل من 30 .

2) ( ) من 30 _ أقل من 40 .

3) ( ) من 40 _ أقل من 50 .

4) ( ) من 50 فأكثر .

B . الحالة الاجتماعية :

1) ( ) عزبا .

2) ( ) متزوجة .

3) ( ) منفصلة .

4) ( ) أرملة .

C . المؤهل العلمي :

1) ( ) ثانوية عامة فأقل .

2) ( ) دبلوم .

3) ( ) بكالوريوس.

4) ( ) ماجستير فأكثر .

D . مكان السكن :

1) ( ) مدينة .

2) ( ) قرية .

3) ( ) مخيم .

E . الراتب الشهري :

1) ( ) من 1500 _ أقل من 2500 .

2) ( ) من 2500 _ أقل من 3500 .

3) ( ) من 3500 _ أقل من 4500 .

4) ( ) من 4500 فأكثر .

F . اسم الجهاز :

1) ( ) وقائي .

2) ( ) مخابرات .

3) ( ) استخبارات .

4) ( ) شرطه .

5) ( ) الأمن الوطني .

6) ( ) غير ذلك .

H . الرتبة :

1) ( ) أقل من مساعد.

2) ( ) مساعد _أقل من ملازم .

3) ( ) ملازم _ أقل من رائد .

4) ( ) رائد _ أقل من مقدم .

5) ( ) مقدم فأكثر .

I . نوع العمل :

1) ( ) مدير .

2) ( ) نائب مدير .

3) ( ) رئيس قسم .

4) ( ) عمل مكتبي (سكرتاريا) .

5) ( ) غير ذلك.

Q . سنوات الخدمة :

1) ( ) من 5 سنوات فأقل .

2) ( ) من 5 _ فأقل من 10 سنوات .

3) ( ) من 10 _ فأقل من 15 سنة .

4) ( ) 15 فأكثر .

القسم الثاني :

استبانة الضغوط النفسية . الرجاء وضع الإشارة (×) أمام الإجابة التي يتم اختيارها من البدائل الخمسة التالية :

الرقم	الفقرات	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة ضعيفة جدا
البعد النفسي						
1	أنفعل بسرعة بسبب عملي بالأمن .					
2	ينتابني التعب مع نهاية كل يوم عمل .					
3	يبدأ شعوري بالضيق عند ذهابي إلى العمل .					
4	أعاني غالبا من ضعف الشهية للطعام .					
5	كثيرا ما أجد صعوبة في النوم .					
6	أغضب لأتفه الأسباب .					
7	يتغير مزاجي وأثور بسرعة .					
8	يصيبني صداع وآلام في الرأس من حين لآخر .					
9	يزداد تناولي للمنبهات بعد عملي بالأمن .					
10	ينتابني عدم الأمان بسبب عملي في الأمن.					
11	أجد صعوبة في التركيز .					
12	أفضل الوحدة والجلوس بعيدا عن					

	الآخرين .					
13	أعاني غالبا من السلبية تجاه عملي					
البعد المهني						
14	يصيبني الإجهاد العضوي عند القيام بعملي .					
15	أشعر أنني أقسو على الآخرين في التعامل معهم					
16	ينتابني غالبا ضعف في نشاطي وحيويتي					
17	أصاب بالإحباط عندما لا يقدر المسئولون عملي .					
18	أجد صعوبة في إنجاز واجباتي في العمل.					
19	اشعر أنني لا أتطور مهنيا .					
20	أشعر بغياب تعزيز التميز في العمل وحصر ذلك بالجانب المهني .					
21	لم أعد أؤدي عملي بالجودة نفسها .					
22	الفرص غير متاحة للجميع بنفس المستوى في عملي .					
23	يقلقني تجاه المعايير التي تستخدم نحو الترقية .					
24	أصاب بتبلد في أحاسيسي نتيجة عملي.					
25	أقوم بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئي .					
26	أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة .					
27	قلة الفرص المتاحة في تعلم مهارات جديدة بوظيفتي .					
28	متطلبات العمل تطغى على حياتي الشخصية .					

البعد الاجتماعي						
29	لا يوجد انسجام وتوافق بيني وبين زملائي داخل العمل .					
30	يقلقني عدم وجود روح الحب والتعاون بين زملائي في العمل .					
31	أجهد نفسياً خلال تعاملي مع زميلاتي داخل العمل .					
32	اشعر بعدم انسجام الموظفات بعضهن مع بعض .					
33	أعاني من عدم الوضوح في العلاقات بيني وبين زملائي في العمل .					
34	أرى أن المشاركة بين الزملاء غير كافية					
35	اشعر بغياب التعاون بيني وبين زملائي في العمل .					
36	أرى ان الالتقاء بين الموظفين لا يتعدى حدود العمل .					
البعد الإداري						
37	عدم الرضا عن النمط الإداري الذي يمارسه الجهاز .					
38	اشعر بحجم الأعباء الثقيلة الملقاة علي خلال دوامي .					
39	عدم الرضا بالمعايير المستخدمة في التعامل مع الموظفين.					
40	الحوافز التشجيعية المقدمة لي في العمل غير مرضية .					
41	أتضايق كثيرا من عدم إشراك الموظفات في صنع القرار .					
42	أشعر بظلم نحو عملية التقويم على الموظفات .					

43	أشعر بعدم الرضا تجاه الأساليب المستخدمة للنهوض بالنمو النفسي للموظفات في الأمن .					
44	أرى تكريسا للتمييز بين زملاء العمل في التعامل اليومي .					
45	ألحظ عدم اكتراث إدارة الجهاز لإنجاز الموظفات وأدائهم المتميز .					
46	إدارة الجهاز لا تحاول العمل على تفهم مشكلات الموظفات .					
البعد الأسري المجتمعي						
47	عدم تفهم الأهل لعمل الفتاة بالأجهزة الأمنية .					
48	لدى المجتمع اتجاهات سلبية نحو العمل بالأمن للفتاه .					
49	عدم تقدير المجتمع المحلي للجهود التي تبذلها المرأة بعملها في الأجهزة الأمنية .					
50	تقلقني الاتجاهات السلبية لدى الجمهور نحو الأمن .					
51	هناك تذمر للجمهور من ممارسات بعض الموظفات وسلطتهن داخل العمل .					
52	متطلبات عملي تؤثر في علاقتي مع أفراد أسرتي .					
البعد الاقتصادي						
53	كل ما يربطني بعملي هو الراتب الشهري .					
54	كثيراً ما اشعر بالخوف من المستقبل .					
55	الراتب الذي أتقاضاه غير كاف ولا يلبي احتياجاتي .					
56	وظيفتي التي اشغلها لا تتناسب مع راتبي.					

أختي الموظفة

حسب رأيك ما هي اهم ثلاثة مقترحات تقدمينها لتحسين وضع الموظفة في الأجهزة الامنية :

1- .....

2- .....

.....

ملحق رقم 4: كتب تسهيل المهمة

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس
كلية العلوم التربوية
برامج الدراسات العليا

Al-Quds University
Faculty of Educational Science
Graduate Studies Programs

الرقم: ب د ع/12/12/311
التاريخ: 2012/09/22

حضرات مدراء الأجهزة الأمنية المحترمين
محافظة رام الله والبيرة

الموضوع: تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،،
تقوم الطالبة : أمنة موسى أحمد أبو عين ورقمها الجامعي (20912610)، بدراسة تتعلق برسالة ماجستير، بعنوان

" الضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية "

لذا يرجى من حضرتكم تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه والتعاون معها، ولتطبيق الدراسة خلال الفصل الأول 2013/2012.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

والله الموفق

كلية العلوم التربوية
Faculty of Education

د. عمر الريماوي
منسق برنامج الإرشاد النفسي والتربوي/كلية العلوم التربوية

Tel 02-2799753 Fax 02-2796960 Jerusalem P.O. Box 20002

تلفون 02-2799753 فاكس 02-2796960 القدس ص.ب 20002

Al-Quds University
Faculty of Educational Science
Graduate Studies Programs

جامعة القدس
كلية العلوم التربوية
برامج الدراسات العليا

الرقم: س د ع/12/12/311
التاريخ: 2012/09/22

حضرات مدراء الأجهزة الأمنية المحترمين
محافظة رام الله والبيرة

الموضوع: تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،،

تقوم الطالبة : أمنة موسى أحمد أبو عين ورقمها الجامعي (20912610)، بدراسة تتطلق برسالة ماجستير، بعنوان

" الضغوطات النفسية التي تواجه المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية "

لذا يرجى من حضرتكم تسهيل مهمة الطالبة المذكورة أعلاه والتعاون معها، ولتطبيق الدراسة خلال الفصل الأول 2013/2012.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

والله الموفق

كلية العلوم التربوية
Faculty of Education
د. عمر الريماوي
منسق برنامج الإرشاد النفسي والتربوي/ كلية العلوم التربوية

08-10-2012

Tel 02-2799753 Fax 02-2796960 Jerusalem P.O. Box

ملحق (5): كادر النساء العاملات في المؤسسة الأمنية

وزارة الداخلية – مكتب المساعد الأمني للوزير – دائرة التدريب والتطوير

جداول دراسة كادر النساء العاملات في المؤسسة الامنية الفلسطينية

بيانات كادر النساء العاملات في المؤسسة الامنية الفلسطينية

البيانات / الجهاز	عدد الضباط	عدد ضباط صف	عدد الجنود	عدد الكادر المدني	عقود عمل	راتب مقطوع	مجموع النساء في كل جهاز	النسبة المئوية للنساء في كل جهاز
وزارة الداخلية	9	9	0	0	0	1	19	32.75 %
الشرطة	94	153	28	0	0	0	275	3.46 %
الأمن الوطني	36	48	2	0	9	0	95	1.169 %
المخابرات العامة	86	80	6	2	30	6	210	6.88 %
الامن الوقائي	142	84	0	6	0	14	246	7.73 %
الاستخبارات العسكرية	3	10	5	1	0	0	19	1.17 %
الدفاع المدني	25	0	36	0	10	0	71	6.4 %
الحرس الرئاسي	2	2	3	1	14	0	22	0.8 %
هيئة التدريب العسكري	0	3	10	0	5	0	18	8.5 %
هيئة الامداد والتجهيز	5	0	0	0	1	0	6	4.5 %
هيئة القضاء العسكري	1	1	0	0	1	0	3	2.5 %
هيئة التنظيم والإدارة	0	0	0	0	0	0	0	0%
المالية العسكرية المركزية	22	7	1	0	0	0	30	24.5 %
التوجيه السياسي والوطني	9	5	1	34	1	0	50	38.5 %
الخدمات الطبية العسكرية	67	51	5	0	14	0	137	21.5 %
الارتباط العسكري	1	2	0	0	0	0	3	1.05 %
الضابطة الجمركية	2	1	1	0	0	0	4	1.16 %
المجمـــــوع	504	456	98	44	85	21	1208	4 % من اجمالي عدد القوات

فهرس الجداول:

فهرس الملاحق

فهرس المحتويات: