

**جامعة الجزائر 2**

**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا**

**إختبار علاقة الأنماط السلوكية الشخصية  
وإستراتيجية المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية  
بالإحتراف النفسي لدى عينة من رجال الأمن الوطني**

**مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي**

**الطالبة:**

**سامية رحال**

**إشراف:**

**أ/ عبد الكريم بوحفص**

**السنة الدراسية: 2010/2009**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرْ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالدَّى وَأَنْ  
أَعْمَلَ صَلِحًا تَرْضَهُ وَأَدْخِلَنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ

١٩

(سورة النمل، الآية: 19)

# كلمة شكر

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع، الذي مدفنا منه رضي الله سبحانه وتعالى الذي أنعم علينا بنعمة العلم وأمرنا أن نعلم ونعمل به.

نتقدم بتشكراتنا الممتنة إلى كل من ساعدنا من قريبه أو بعيد على إنجاز هذا العمل المتواضع - الذي يعتبر شوطاً في طريق طلب العلم - ونخص بالذكر:

الأستاذ المشرف الدكتور عبد الكريمه بوحفص الذي لم يبذل علينا بمساعدته ونصائحه وتجبيهاته القيمة والمفيدة التي كان لها الفضل الكبير في هلاك هذا البحث بصورته الحالية.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من:

المديرية العامة للأمن الوطني ومديرية تعليم ومدارس الشرطة، والشكر الخاص إلى مديرية الوحدات الجماعية للأمن، التي فتحت لنا أبوابها ويسررت لنا القيام ببحثنا في شقه الميداني.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى موظفي الوحدة الجمهورية الثالثة للأمن بحسين داي بالعاصمة، وموظفي الوحدة الجمهورية الثالثة والرابعة للأمن بوهران، وكذا موظفي الوحدة الجمهورية الناسعة للأمن بالشلف على المشاركة والتعاون معنا في بحثنا الحالي.

# اهلا داع

إِلَهُ أَعْزَّ النَّاسَ فِي الْوَجُودِ الْوَالَّذِينَ الْكَرِيمُونَ، أَسْأَلُ اللَّهَ أَنْ يُشْفِيهِمَا وَيُنْعِمْ  
عَلَيْهِمَا بِالصَّحَّةِ وَالْعَافِيَّةِ وَبِيَارِكَةِ لَهُمَا فِي عُمُرِهِمَا.

إلى كل من رسم المفرحة في قلبي إخوانى وأخواتى، وإلى من كانوا لي  
لذة في الرضا وسعادة في البلاء أصدقائى وصديقاتى.

إلى كل أعضاء مكتب التربية والتقويم والتوظيف بأمن ولاية الشلفه وإلى كل من سقانيي من وماء العلم الذي لا ينفك طيلة مشواري الدراسي أستاذة ومعلمين.

إلى كل حين ساهرة باتت تحرس في سبيل الله والوطن، ونخص بالذكر  
كل رجال الأمن الوطني - الشرطة -

سَامِيَّةٌ

فهرس المحتويات	
الصفحة	المحتويات
..... ي	كلمة شكر الإهداء مقدمة
<b>الجانب النظري (207-18)</b>	
الفصل التمهيدي	
20	الإشكالية.....
28	تساؤلات الدراسة.....
29	الفرضيات.....
29	تحديد متغيرات ومصطلحات الدراسة.....
<b>الفصل الأول: الإحتراق النفسي</b>	
35	تمهيد.....
35	1 أصل مصطلح الإحتراق النفسي.....
38	2 تعريف الإحتراق النفسي.....
43	3 علاقة الإحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى.....
48	4 مؤشرات الإحتراق النفسي.....
50	5 أعراض الإحتراق النفسي.....
53	6 مراحل حدوث الإحتراق النفسي.....
55	7 العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي.....
57	8 أسباب الإحتراق النفسي.....
58	8-1 الأسباب الخارجية.....
61	8-2 الأسباب الداخلية.....
65	9 بعض النماذج والنظريات المفسرة للإحتراق النفسي.....
65	9-1 النظرية السلوكية.....
66	9-2 النظرية المعرفية.....
67	9-3 نظرية التحليل النفسي الدينامي.....
68	9-4 نموذج زملة التكيف العام لهانز سيلي.....
70	9-5 نموذج العلاقات البنائية.....
70	9-6 نموذج ليتر للإحتراق النفسي.....
72	9-7 نموذج الإحتراق النفسي لشيرنيس.....
74	9-8 النموذج الوجودي للإحتراق النفسي لباينس.....
77	10- الصحة والإحتراق النفسي.....
78	10-1 العلاقة بين الإحتراق النفسي والأمراض الجسمية.....

80	2-10 المشكلات السلوكية والإضطرابات النفسية المرتبطة بالإحتراق النفسي.....
81	11- أساليب التخفيف و الوقاية من الإحتراق النفسي.....
83	1-11 الأساليب الشخصية.....
85	2-11 الأساليب التنظيمية.....
86	12- قياس الإحتراق النفسي.....
89	<b>خلاصة.....</b>

### **الفصل الثاني: الأنماط السلوكية للشخصية**

91	<b>تمهيد.....</b>
92	تعريف النمط السلوكي.....
94	1 <b>النمط السلوكي "أ"</b> .....
94	1-1 تعاريف النمط السلوكي "أ".....
95	2-1 الخصائص الرئيسية للنمط السلوكي "أ".....
99	3-1 علاقة النمط السلوكي "أ" ببعض متغيرات الشخصية.....
102	4-1 علاقة النمط السلوكي "أ" بالصحة.....
104	5-1 طرق تعديل سلوكيات ذوي النمط "أ".....
107	2 <b>النمط السلوكي "ب"</b> .....
107	1-2 تعاريف النمط السلوكي "ب".....
109	2-2 الخصائص والمميزات الرئيسية للنمط السلوكي "ب".....
110	3-2 علاقة النمط السلوكي "ب" بالصحة.....
110	3 التمايز بين النمط السلوكي "أ" و النمط السلوكي "ب".....
113	4 بعض النماذج والنظريات المفسرة لأنماط السلوكية (أ، ب).....
113	1-4 نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي.....
114	2-4 نظرية التحليل النفسي.....
115	3-4 نظرية يونج التحليلية.....
116	4-4 نظرية مفهوم الذات لروجز.....
116	5-4 النظرية الفيزيولوجية.....
117	5 <b>النمط السلوكي "ج"</b> .....
118	1-5 تعاريف النمط السلوكي "ج".....
119	2-5 الخصائص و المميزات الرئيسية للنمط السلوكي "ج".....
120	3-5 علاقة النمط السلوكي "ج" بالصحة.....
121	4-5 طرق تقييم النمط السلوكي "ج".....
123	6 بعض مقاييس الأنماط السلوكية للشخصية.....
125	<b>خلاصة.....</b>

## **COPING الفصل الثالث: إستراتيجيات المواجهة**

128 .....	تمهيد
129 .....	1 تعريف إستراتيجية المواجهة.....
132 .....	2 بعض النماذج والنظريات المفسرة للمواجهة.....
134 .....	2-1 النموذج الحيواني.....
135 .....	2-2 النموذج الاجتماعي.....
135 .....	3-2 النموذج الفينومينولوجي.....
137 .....	4-2 النموذج التحليلي.....
139 .....	5-2 النظرية المعرفية للضغط والمواجهة.....
150 .....	6-2 النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت (1998).....
152 .....	3 تصنیف إستراتيجیات المواجهة.....
160 .....	4 وظائف إستراتيجیات المواجهة.....
163 .....	5 مميزات إستراتيجیات المواجهة.....
164 .....	6 فعالية إستراتيجیات المواجهة على الصحة.....
164 .....	6-1 فعالية إستراتيجیات المواجهة على الصحة الجسمية.....
165 .....	6-2 فعالية إستراتيجیات المواجهة على الصحة النفسية.....
166 .....	7 بعض مقاييس أساليب مواجهة المشكلات.....
168 .....	خلاصة.....

## **الفصل الرابع: الأمن**

170 .....	تمهيد.....
170 .....	1 مفهوم الأمن.....
174 .....	2 أهمية الأمن.....
175 .....	2-1 الأهمية الإنسانية للأمن.....
176 .....	2-2 الأهمية الأخلاقية للأمن.....
178 .....	3 التطور التاريخي للشرطة.....
179 .....	3-1 الشرطة في العصر الروماني.....
179 .....	3-2 الشرطة في المجتمع العربي.....
179 .....	3-3 نظام الشرطة في الجزائر.....
181 .....	4 البناء التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني.....
182 .....	5 مميزات العمل الشرطي.....
183 .....	6 الشرطة كمهنة معايدة.....
187 .....	7 مهادين إشغالات الأمن الوطني.....
188 .....	8 مهام الشرطة.....

189	.....	1-8 مهام الضبطية الإدارية.....
190	.....	2-8 مهام الضبطية القضائية.....
191	.....	3-8 مهام إجتماعية جوارية.....
191	.....	9 +الالتزامات والواجبات المهنية لموظفي الشرطة.....
193	.....	10 الواجبات العامة لموظفي الشرطة.....
193	.....	1-10 الواجبات الإنضباطية.....
196	.....	2-10 واجبات الشرطي نحو وطنه.....
196	.....	3-10 واجبات الشرطي نحو نفسه.....
197	.....	4-10 واجبات الشرطي خارج أوقات العمل.....
199	.....	11 أنسس أخلاقيات مهنة الشرطة.....
201	.....	12 أهمية الأمن النفسي للعاملين في المجال الأمني.....
203	.....	13 +إضطرابات النفسية لدى العاملين في المجال الأمني.....
206	.....	14 أنسس التعامل والوقاية من الإضطرابات النفسية لرجال الأمن.....
207	.....	خلاصة.....

### **الجانب الميداني (339-209)**

#### **الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة**

211	.....	تمهيد.....
211	.....	1 منهجه الدراسة.....
211	.....	2 مجتمع الدراسة وعيتها.....
217	.....	3 مكان إجراء البحث.....
218	.....	4 وسائل القياس.....
218	.....	1-4 مقياس الإحتراف النفسي لماسلاش (1981).....
225	.....	2-4 مقياس الأنماط السلوكية للشخصية (أ، ب، ج).....
228	.....	3-4 مقياس إستراتيجيات المواجهة لأندلر و باركر (1998).....
236	.....	5 كيفية جمع البيانات.....
237	.....	6 تقنيات المعالجة الإحصائية.....

#### **الفصل السادس: عروض ومناقشة النتائج**

240	.....	تمهيد.....
240	.....	أولاً: عرض وتحليل النتائج.....
240	.....	1 مدى تعرض رجال الأمن الوطني للإحتراف النفسي.....
244	.....	2 علاقة إستراتيجيات المواجهة بالإحتراف النفسي.....
255	.....	3 علاقة الأنماط السلوكية للشخصية بالإحتراف النفسي.....
268	.....	4 علاقة إستراتيجيات المواجهة والأنماط السلوكية للشخصية لدى الأفراد المحترفين نفسيا.....

5 علاقة المتغيرات الديموغرافية (السن والمستوى التعليمي والأقدمية في الجهاز الأمني) بالإحتراف النفسي.....	
282	..... ثانياً: مناقشة وتفسير النتائج.....
299	..... 1 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى.....
300	..... 2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية.....
302	..... 3 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة.....
304	..... 4 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة.....
306	..... 5 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة.....
311	..... الاستنتاج العام.....
316	..... الخاتمة.....
323	..... قائمة المراجع.....
<b>الملاحق</b>	
336	..... الملحق رقم (1): إستماراة معلومات عامة.....
337	..... الملحق رقم (2): مقياس ماسلاش.....
338	..... الملحق رقم (3): مقياس المواجهة.....
339	..... الملحق رقم (4): مقياس الأنماط السلوكية.....

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
46	التخسيص القرقي بين الإحتراق النفسي والإكتئاب.	01
52	أعراض الإحتراق النفسي.	02
111	بروفيل نمط الشخصية "أ" و نمط الشخصية "ب".	03
150	الفرق بين المواجهة التحليلية و المواجهة المعرفية.	04
214	توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير السن.	05
215	توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الحالة المدنية.	06
216	توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى التعليمي.	07
217	توزيع أفراد عينة البحث حسب سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني.	08
223	توزيع النقاط حسب نوعية الإجابات لسلم ماسلاش.	09
223	الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس ماسلاش الكلي ولأبعاده الثلاثة.	10
224	معيار التقييم لمقياس الإحتراق النفسي حسب ماسلاش.	11
234	توزيع النقاط حسب نوعية الإجابات لمقياس المواجهة لأندالر وباركر.	12
235	الدرجات الدنيا و الدرجات العليا لمقياس المواجهة الكلي والإستراتيجيات الخمسة.	13
236	تقسيم النقاط المعيارية T لمقياس المواجهة.	14
241	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لدرجات أبعاد الإحتراق النفسي.	15
242	التوزيع التكراري للأفراد حسب مستويات الإحتراق النفسي.	16
244	إختبار كاف تربيع لمستويات الإحتراق النفسي.	17
249	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و الخطأ المعياري لمختلف أساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق النفسي.	18
251	إختبار التجانس Levene لإستراتيجيات المواجهة حسب مستويات الإحتراق النفسي.	19
252	تحليل التباين الأحادي ANOVA لأساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق النفسي.	20
253	إختبار Kruskal walid لمعرفة الفروق في درجات التجنب حسب مستويات الإحتراق النفسي.	21
253	إختبار كاف تربيع لإستراتيجية التجنب حسب مستويات الإحتراق النفسي.	22
254	إختبار شيفيه Scheffe للمقارنات البعدية للإستراتيجيات المواجهة ومستويات الإحتراق النفسي.	23
259	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و الخطأ المعياري لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	24

260	التوزيع التكراري للأفراد حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	25
262	توزيع أفراد العينة حسب النمط و حسب مستويات الإحتراق النفسي.	26
263	إختبار كاف تربيع لمتغيرين لمستويات الإحتراق النفسي و الأنماط السلوكية للشخصية أ، ب، ج.	27
264	إختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	28
265	تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	29
266	إختبار شيفيه Scheffe للمقارنات البعدية لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية للشخصية	30
267	إختبار Kruskal-wallis بعد تبلد المشاعر حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	31
268	إختبار كاف تربيع بعد تبلد المشاعر بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية.	32
272	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و الخطأ المعياري الخاص بإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط السلوكية لدى الأفراد المحترفين نفسيا.	33
275	إختبار التجانس LEVENE الخاص بإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط السلوكية للأفراد المحترفين نفسيا.	34
276	تحليل التباين الأحادي ANOVA لأساليب المواجهة حسب الأنماط السلوكية للشخصية للأفراد المحترفين نفسيا.	35
277	إختبار شيفيه Scheffe للمقارنات البعدية الخاصة بإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط السلوكية للشخصية عند الأفراد المحترفين نفسيا.	36
279	المتوسطات الحسابية لإستراتيجيات المواجهة المختلفة بالقيم الثانية حسب الأنماط السلوكية للشخصية للأفراد المحترفين نفسيا.	37
280	ترتيب المتوسطات الحسابية لإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط السلوكية.	38
281	إختبار فريدمان لإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط السلوكية.	39
284	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و الخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	40
285	إختبار التجانس Levene لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الفئات العمرية.	41
286	تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الفئات العمرية.	42
288	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و الخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي.	43
291	إختبار التجانس Levene لأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي.	44
292	تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي.	45
293	إختبار المقارنات LSD بعد الإنهاك الإنفعالي حسب المشتوىات التعليمية	46

293	اختبار Kruskal-wallis بعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي.	47
294	اختبار كاف تربيع بعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي.	48
296	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و الخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحتراق النفسي حسب سنوات الأكاديمية في الجهاز الأمني.	49
297	اختبار التجانس Levene لأبعاد الإحتراق النفسي حسب سنوات الأكاديمية في الجهاز الأمني.	50
298	اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الإحتراق النفسي حسب سنوات الأكاديمية في الجهاز الأمني.	51
298	اختبار Kruskal-wallis بعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي	52
299	اختبار كاف تربيع بعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي .	53
<b>الصفحة</b>	<b>فهرس الأشكال</b>	<b>الرقم</b>
69	الاستجابة للضغط و مظاهرها حسب نموذج سيلي.	01
71	نموذج ليتر للإحتراق النفسي.	02
73	نموذج شرنيس للإحتراق النفسي.	03
75	النموذج الوجودي للإحتراق النفسي لباينس.	04
101	رسم تخطيطي لشبكة عوامل الشخصية و النمط السلوكي "أ" والاستجابات الجسدية الفيزيولوجية.	05
142	آلية ترشيح تأثير الضواغط على الفرد.	06
147	نموذج التقييم المعرفي للتغلب على الضغوط (فولكمان و لازاروس)	07
148	عمليات المواجهة و دينامياتها.	08
151	عملية المواجهة من خلال النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت.	09
243	أعمدة تكرارية توضح مستوى الإحتراق النفسي لدى العينة.	10
245	توزيع أفراد العينة حسب المستويات المرضية للإحتراق النفسي.	11
245	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية المهمة حسب مستويات الإحتراق النفسي.	12
246	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية المواجهة المركزية على الانفعال حسب مستويات الإحتراق النفسي.	13
247	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية التجنب حسب مستويات الإحتراق النفسي	14
248	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية المواجهة المركزية على التهاب حسب مستويات الإحتراق النفسي.	15
250	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية المواجهة المركزية على التسلية الاجتماعية حسب مستويات الإحتراق النفسي.	16
256	المتوسطات الحسابية بعد الإنهاك الانفعالي حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	17

257	المتوسطات الحسابية لبعد تبلد المشاعر الانفعالي حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	18
258	المتوسطات الحسابية لبعد الانجاز الشخصي في العمل حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	19
261	توزيع أفراد العينة حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	20
269	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية المهمة حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	21
270	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية الانفعال حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	22
271	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية التجنب حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	23
273	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية التلهي حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	24
274	المتوسطات الحسابية لإستراتيجية التسلية الاجتماعية حسب الأنماط السلوكية للشخصية.	25
287	المتوسطات الحسابية لدرجات بعد الإنهاك الانفعالي حسب المستويات التعليمية.	26
289	المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر حسب المستويات التعليمية.	27
290	المتوسطات الحسابية لدرجات بعد الانجاز الشخصي في العمل حسب المستويات التعليمية.	28

## مقدمة

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الإنسان فهو نشاطه الأساسي، وهو مصدر سعادته وقد يكون مصدر شقائه، فمن خلاله يحصل على المورد الأساسي للرزق ويحقق إشباعاته النفسية، كما يجعله آمناً على مصدر قوته، وتأكيد ذاته، وتحديد مكانته في المجتمع، لذا فنجاجه في العمل من العوامل التي تدعم صحته النفسية.

كما أن العمل أصبح هذه الأيام يشكل بيئة ضاغطة بشكل كبير، ولنتصور أننا أمام مجموعة من الأفراد ذوي الدافعية العالية والمثالية الواضحة، والإلتزام والذكاء، وقد اختاروا مجالاً مهنياً معيناً على أساس أنه واعد بتقديم الرضا والإشباع وسوف يعطي لحياتهم معنى، وربما يجعل العالم من حولهم أفضل، ثم يجدون بعد مدة من الزمن أن الضغوط تحيط بهم وتحاصرهم، وأنهم غير قادرين على التأثير في المؤسسة التي يعملون بها، وهنا ينتقل الفرد نقلة نوعية من مرحلة متأنق إلى مرحلة متذمّر من العمل إلى مرحلة متذمّر للإحتراق النفسي.

إن الإحتراق النفسي مرض عصري حيث أشار إليه فريدينبارجر freudenberger في السبعينات وتطور بشكل واضح في بداية الثمانينات من القرن الماضي، عندما قدمت كريستينا ماسلاش Maslach.C وتلميذتها سوزان جاكسون Jackson.S مفهوماً إجرائياً للإحتراق النفسي، من خلال إعدادها لقائمة تقييم شدة وتكرار المشاعر السلبية الخاصة بالإحتراق النفسي، حيث حظيت هذه القائمة (MBI) بانتشار واسع كأدلة بحثية أو للتشخيص الإكلينيكي.

إذن فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلاً ونراه محملاً بتناقضات إجتماعية وضغوط نفسية فرمت نفسها فرضاً وأصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا، وربما كان ذلك أحد الأسباب التي جعلت الإهتمام بها على مستوى البحث والدراسة . ويرى لازاروس وفلكمان Lazarus.R & folkman.S (1984) أنه حتى على المستوى الشعبي يتزايد الإهتمام بهذا المفهوم وبداً كثير من الناس معنيين الآن بمحاولة

التعرف على ماهية الضغوط النفسية وكيفية التعرف على تأثيراتها الضارة، والوقاية منها والتعامل معها وتحاشيها.

وقد حظيت ظاهرة الإحتراق النفسي بإهتمام العديد من الباحثين، نظراً لآثارها السلبية على الأفراد في مجال العمل والإنجاز، وترتبط هذه الظاهرة بمفهوم الحضارة التي تصيب الكثيرين منا من خلال الأزمات المجتمعية العديدة، لاسيما في العمل، والتي تؤدي إلى إنهاك بدني وعقلي وإنفعالي وداعي نتيجة لزيادة المستمرة في الأعباء والمتطلبات الواقعية على كاهل الفرد وعدم قدرته على تحملها. وخاصة عندما تتطابق الطموحات مع الواقع الفعلي الذي لا يستطيع تحقيقه بالفعل.

وتداخل ظاهرة الإحتراق النفسي للشخص مع ظواهر أخرى متشابكة منها إتجاهات الفرد نحو مهنته والرضا الوظيفي، وكفايات الموظف، والتفاعل الاجتماعي، والسلطة الإدارية وربما يعدّ إتجاه الفرد نحو مهنته هو المحدد الأساسي لمدى تحمله للمهنة وظغوطها النفسية والجسدية، وصولاً للإحتراق النفسي الذي يواجهه.

تجد ظاهرة الإحتراق النفسي لنفسها مكاناً خصباً تنمو فيه وتكثر في المهن التي يزداد فيها حجم درجة الخطر، وتحتاج الدقة والحذر وكذلك المهن الخدمية الملحة التي تتعامل مع الجمهور مباشرة، وتحتاج إستيعاباً ديناميكياً وسريعاً مع متطلبات وإحتياجات الناس ومن أهمها ذكر الأطباء والممرضين، والمعلمين والمدراء، والشرطة.

وسنسلط الضوء في الدراسة الحالية على مهنة الشرطة، حيث حاولنا من خلالها التقرب من شريحة لرجالها، لغرض فحص وتشخيص هذا التنازع الزائف إذ تعدّ الأجهزة الأمنية عموماً ضمن أعلى البيئات الضاغطة في المجتمع. كما تكمن أهمية هذه الدراسة لما لها من أهمية، فالشرطي مسؤول عن تلبية الحاجة الأمنية والطمأنينة لأفراد مجتمعه، والعمل على نموّها وتطورها، وتكوين

إنجاهات إيجابية لديهم نحو حبّ الوطن وقيم المجتمع، وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف يجب على المجتمع أن يولي اهتماماً بالغاً بـرجل الأمن من حيث إعداده، وصحته النفسية، وقدرته على مواجهة الضغوط ومتاعب المهنة، لاسيما تلك الظاهرة التي تعبّر عن عرض إستجابي للضغط النفسي سوف تلقي بظلالها على الأداء المجتمعي بصفة عامة وعلى الأداء الوظيفي لـرجل الأمن بصفة خاصة. كما يمثل موضوع الإحتراق النفسي موضوعاً حيوياً ومؤثراً في حياتنا المعاصرة، لاسيما وأنّنا نحاول من خلاله الكشف عن مساهمة بعض الخصائص الشخصية المتمثلة في الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجيات المواجهة وكذلك بعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السنّ والمستوى التعليمي والأقدمية بالجهاز الأمني في هذا التأذير، كما تكمن أهمية هذا البحث كذلك في كونه قد يساعدنا من خلال نتائجه بإعطائنا فكرة عن كيفية الإعتناء في عملية إنقاء المترشحين لـسلك الشرطة.

ومن هذه المنطقات النظرية وبهدف الوصول إلى ما نصبو إليه من أهداف علمية في هذا المجال قمنا بتقسيم البحث إلى جزئين مدعّمين ومكمّلين لبعضهما البعض وهما جانب نظري وآخر تطبيقي. يشمل الجانب النظري على الخلفيات النظرية وبعض التراث العلمي للموضوع حيث تضمن هذا الجزء خمسة فصول.

تناول الفصل التمهيدي مدخل الدراسة أين تمت بلورة إشكالية البحث مع تحديد تساؤلاته وفرضياته مع الإشارة إلى أهدافه، وتحديد أهم المفاهيم الواردة قصد الدراسة والتحرّي، أما الفصل الأول فقد خصّص لموضوع الإحتراق النفسي بإعتباره محور هذه الدراسة متطرّفين في ذلك إلى أهم مفاهيمه والتآولات النظرية التي فسّرته، وكذا الإشارة إلى مؤشراته وأعراضه وأبعاده ومراحله وكيفية الحد والوقاية منه.

في حين خصّص الفصل الثاني لأنماط السلوكية للشخصية محاولين بذلك تسليط الضوء على هذه الأنماط (أ، ب، ج) والتطرق إلى أهم خصائصها الرئيسية والنظريات التي تناولتها وكذا علاقتها بالصحة النفسية والجسدية للفرد مع إعطاء فكرة عن كيفية تعديل السلوكيات الخطرة منها.

كما خصّص الفصل الثالث لاستراتيجيات المواجهة بإعتبارها التوأمة للضغوط حينما كانت إما بفعاليتها أو عدم فعاليتها كما يلعب دور الوسيط الفعال بين الإحتراف النفسي وأنماط السلوكية للشخصية، مبرزين مفاهيمها، وأهم النظريات التي تناولتها وأهم تصنيفاتها وتفسيراتها. كما تعرّضنا إلى وظائفها ومميزاتها، وكذا أثرها على الصحة مع تقديم المقاييس المستعملة لقياسها والتعرف عليها، ونظرًا لكوننا سنتعامل في هذا البحث مع رجال أمن - الشرطة - فقد خصّصنا له فصلاً نظرياً وهو آخر فصل في هذا الجانب المتمثل في الفصل الرابع حيث حاولنا من خلاله التعرض إلى بعض المفاهيم الخاصة بالأمن، وأهميته، وتطوره التاريخي، وكذا مميزات عمل الشرطي ومهام وإلتزامات وواجبات الشرطة، ناهيك عن الإضطرابات النفسية التي تفتّك بمستخدميه وكذا ضرورة الأمن النفسي لهم.

أما الجانب الميداني فقد إحتوى هو الآخر فصلين إثنين خصّص أولهما والذي يمثل الفصل الخامس للإجراءات المنهجية للدراسة حيث تناول منهج الدراسة، خصائص العينة وكيفية إنتقاءها، مكان إجراء البحث وكذا الأدوات المستعملة لجمع البيانات بعد التأكد من صدقها وثباتها مع إعطاء لمحه عن كيفية تطبيقها ووسائل تحليلها، أما الفصل الثاني والأخير والذي يمثل الفصل السادس من هذا البحث فقد خصّص لعرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء ما أسفرت عنه المعالجة الإحصائية للبيانات وكذا ربطها بالإطار النظري وتفسيرها على ضوء أدبيات سابقة للموضوع.

في الأخير خلصنا من خلال ما توصلنا إليه من نتائج إلى جملة من الإقتراحات التي من شأنها التقليل أو الحدّ من الاحتراق النفسي لدى هذه الشريحة المهمة من المجتمع مع إقتراح مواضيع جديدة للبحث والدراسة وقد تمّ إرداد هذه الدراسة بالمراجع المستعملة وذلك لمن يريد الإطلاع والتعمق في هذا الموضوع وكذا تذليلها بملحق ضمت السالم المستخدمة في جمع المعلومات.

الجاني<sup>ب</sup> التظري

# الفصل التمهيدي

### الإشكالية:

يعدّ رجل الأمن أحد أهم محاور وأعمدة العملية الأمنية، والركيزة الأساسية للجهاز الأمني، فهو مكلف بحماية الوطن والمواطن، لذلك فإن صحته النفسية والبدنية، ينبغي النظر إليها بعين الاعتبار، لأجل إستباب الأمن والسلام في المجتمع. يتميز رجل الأمن بصفتين جوهريتين، أولهما صفة الأصلية كمواطن عادي ينتمي إلى المجتمع، ويتمتع بسمات وخصائص في شخصيته، فهو بهذا قد يكون كغيره عرضة للصدمات النفسية وضغوطات الحياة التي أصبحت تميّز هذا العصر في ضوء التغيير السريع، والتطور المستمر للمجتمع من ناحية، وقدراته ومستوى طاقته النفسية الظاهرة والكامنة من ناحية أخرى. ثانيةهما صفتة كرجل أمن ينتمي إلى جهاز أمني، الذي يسيره تنظيم قانوني متميز، يلقي على عاتقه إلتزامات إضافية سواء كان في العمل أو خارجه.

قد يعاني رجل الأمن من مشكلات مرتبطة بعمله، كإرتفاع الحجم الساعي، عبء مهمته، التحولات، وغيرها من العوامل والضغوط الخارجية، التي غالباً ما يصاحبها في حالة استمرارها بعض التأثيرات السلبية على إنجاهاته وعلاقاته داخل وخارج العمل، كما أنّ هذه الأسباب والعوامل الخارجية تقابلها حتماً صورة داخلية تعبّر عن المعاش النفسي لرجل الأمن حسب إدراكه واستجاباته لها.

على الرغم من أن رجل الأمن يخضع لانتقاء متميز، الأمر الذي يجعلنا مطمئنين ولو نسبياً على أن العاملين في هذا المجال هم من الأسواء عموماً، وممّن لا يعانون أصلاً من إضطرابات أو أمراض نفسية وعقلية، كما أنّ مستوى التدريب والتأهيل الذي يتلقاه رجل الأمن في الأكاديميات والمدارس المتخصصة، يساهم في إنضاج شخصيته، وتقوية وتعزيز طاقته النفسية، وقدراته ومهاراته، إلا أنه يبقى معرضاً للاضطرابات التي سبق ذكرها.

نلا عن فتيبة مزياني (2008) يرى مورن وبريتون (1994) أن مواجهة رجال الشرطة خلال القيام بمهامهم للكثير من الحوادث المفجعة، والوفيات والتعامل مع الكثير من الأمور والمواقف التي لا يمكن السيطرة عليها، يجعلهم عرضة للضغوطات النفسية والإجتماعية الصعبة، كما توصل إلى أن لدى غالبيتهم أعراض ما بعد الصدمة post-trauma كنتيجة لذلك.

وعليه فتسلیط الضوء على المعاش النفسي لرجال الأمن ما هو إلا إلتقاتة لما يمكن من تأثيرات سلبية أن تصيبه، لاسيما وقد أصبح هذا الجهاز اليوم يستقطب عددا هائلا من الشباب، باعتباره القطاع الأكثر الذي يوظف حالياً، إذ يقدم فرصاً كثيرة للعمل، ويفتح الأبواب لكلا الجنسين ذكوراً وإناثاً. وهكذا مهما اختلفت خصائص شخصياتهم من مقومات وسمات، فإن لكل واحد منهم مصدراً يستمد منه نشاطه وحيويته وطاقته، كما أن لكل واحد منهم تعامله الخاص مع معطيات العالم الخارجي، ولكل منهم طريقة لتنظيم العالم من حوله، ولكل منهم طريقة الخاصة لصنع وإتخاذ القرارات في حياته، أي لكل واحد منهم نموذج سلوكي، ولكل منهم أساليب معينة لمواجهة مشكلاته. ولكن بإنتقامهم لهذا الجهاز فهم خاضعون ومحرون للانصهار في نظام واحد، أكثر ما يميزه، تطبيقه الصارم للقوانين.

إن طبيعة العمل الخاصة بالجهاز الأمني قد تؤدي إلى تعزيز سمات في شخصية مستخدميه، أو حتى إبراز صفات وخصائص جديدة أيضا هي في الأصل ليست نابعة من فطرته وعاداته، وما اكتسبه من بيئته قبل الإنخراط للعمل في المجال الأمني. وعليه فإن الخضوع لهذا النظام الأمني المتميز قد يدفع بالبعض منهم إلى عدم التحمل الذي يقود إلى الوقوع في صراع بين خيارين لا إرادة لهم في أي منهما، فإما أن يصبح الفرد متبعاً في عمله ولا يقوى على موافقته أو أن يتراك المهنة إما جسدياً بالإنصراف إلى مهنة أخرى أو نفسياً بأن يبدي نوعاً

من اللامبالاة وعدم الإهتمام، وهذه الأخيرة عالمة تدق ناقوس الخطر على الجهاز الأمني، والتي يمكن أن تشكل مشكلة باهظة الثمن وضررية قاسية على المؤسسة الأمنية قد تؤدي ب الرجل الأمن للوقوع فريسة سهلة للإحتراق النفسي. مما تطلب ضرورة البحث في هذه الظاهرة للكشف عنها وتداركها للحد والوقاية منها.

يعدّ الإحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاماً الماضية، حيث تناولوه بوصفه ناتجاً عن الضغوط المهنية، كما تعدّ مهن المساعدة الأكثر استهدافاً له، حيث يتطلب من العاملين بهذه القطاعات قدرة كبيرة على مواجهة جملة من المشاكل المتعددة والمتنوعة والتي تتسم غالباً بالغموض والصراع بين العملاء والعاملين، وتتدرج مهنة الشرطة حسب أنشيل وأخرين Anshel et al (1997) ضمن المهن الخاصة بتقديم المساعدة، وتصنف ضمن المهن الخمسة الأكثر ضغطاً على النطاق العالمي، وهي على التوالي: أطباء، ممرضون، معلمون، مدراء، شرطة.

وعن علي عسكر (2000) فقد أثبتت كير كالدي Kirkcaldy (1994) أنّ رجال الشرطة يواجهون ضغوطات مرتبطة بطبيعة عملهم (كطبيعة الدور، واستعمال الأسلحة، والتواترات التي يتعرضون لها)، فالفرد من هؤلاء يقع بالإضافة إلى ظروف العمل الضاغطة، تحت ضغط داخلي للعطاء فيصبح معرضاً للوصول إلى حالة الإحتراق النفسي. كما أشار جرانتم Grantham.H (1985) في هذا الصدد إلى أنّ هؤلاء الأفراد كثيراً ما يتقدمون إلى الطبيب بكشف خاص لحالتهم، فهم يعرفون مؤشرات مرضهم والخاصية المرضية لنشاطهم المهني.

لقد حاولت دراسات عديدة معرفة خلفيات ظاهرة الإحتراق النفسي منذ ظهوره، فقد إهتمت في البداية بدراسة الإحتراق النفسي من خلال البحث

## الفصل التمهيدي

---

عن أسبابه الخارجية والداخلية التي تمثل بداية البحث والإستقصاء في دور العوامل الفردية والمميزات السوسيوديمografية في مدى تعرض الفرد للإحتراق النفسي، وأخذ النصيب الأوفر في هذه البحوث كل من متغير السن، الجنس، المستوى التعليمي والخبرة. وفي هذا الصدد أشار عبد الحميد عشوی (2008) إلى دراسات كل (Maslach et jackson. Leiter. 1996. Moor & Cooper. 1996. Cordes & Dongherty. 1993. Vézina et al. 1992.) الذين يعتبروا أن السن عاملاً مهماً في موضوع الإحتراق حيث أجمعوا أن العمال الشباب هم أكثر عرضة لأعراض الإحتراق النفسي.

كما تشير عدّة أبحاث إلى علاقة سلبية بين السن وأحد أو عدد من أبعاد الإحتراق النفسي، حيث تم الحصول على نتائج دالة عند المعلمين (Byrne. 1991)، وعند Capel ; 1991 ; Gold ; 1985 ; Russell ; Altmaie & Vanvelzen ; 1987. المرضى وعمال المستشفيات (Duquette. Aet al ; 1990 ; Parter & kulik ; 1995); Coricim ; Holmer (Robinson et al & luchins ; 1995 ; Finch & Krantz ; 1991 ; Hoeksma et al ; 1993 ; Vander Ploegs) أين أكدت هي الأخرى سلبية العلاقة بين السن وأبعاد الإحتراق، وأيدت هذه النتائج دراسات أخرى عند العمال الإجتماعيين (Cocorm ; 1986; Schubert et o'driscoll ; Ackertey et al ; 1988 ; Huberty & (1988)، وكذا عند المختصين النفسيين (Huebner ; 1988).

غير أن هناك أبحاثاً أخرى لم تتوصل إلى علاقة دالة بين السن والإحتراق النفسي (Gévry & alain ; 1988 ; wykes et stevens & everitt ; 1997 ; yukee stang); (1995). كما أجمع على ذلك أيضا كل من الوابلي (1995) والطحاينة وزiad لطفي وسهى أديب عيسى (1996).

أما فيما يخص اختبار علاقة الإحتراق النفسي بمتغير المستوى التعليمي فنجدها هي الأخرى معقدة ومتضاربة في بعض الأحيان، وموحدة في أحياناً أخرى حيث توصل كل من فريدمان Friedman (1991) والطحانينة زياد لطفي وسهى أديب عيسى (1996) إلى أنّ هناك فروقاً تعزى للمؤهل العلمي لصالح الأفراد ذوي المستوى التعليمي المنخفض. وعن عبد الحميد عشوي (2008) تجلّت هذه الفروق حسب رومانوب وفوات Romanop & foot (1988) في بعد الشعور بالإنجاز حيث وجد أنّ الموظفين في قطاع مهن المساعدة الذين لديهم مستوى أقل من البكالوريا يتمتعون بالشعور بالإنجاز بدرجة أعلى مقارنة مع الحاصلين على البكالوريا أو شهادات التعليم العالي. في حين توصلت بحوث كوريكان وجافري وألان Géry et Alain (1988) إلى إستنتاجات مغایرة. حيث وجدوا أن المستوى التعليمي يتعلق بشكل أكبر وبعد الشعور بالإنجاز بحيث تربطهما علاقة إيجابية، كما انتهى فيلينوف وبدوان Villeneuve & Beaudoin (1993) في دراستهما على الموظفين الإجتماعيين أنّ أولئك الذين تلقوا تكويناً جامعياً يبدون أعراضًا أقل فيما يتعلق ببعد تبّلّد الشعور ، بالمقارنة مع أولئك الذين لم يتلقوا تكويناً جامعياً، كما توصلوا أيضًا إلى أنّ أولئك الذين استفادوا من تكوين مكمل خلال ممارسة وظيفتهم يخبرون درجات أقل من الإنهاك الإنفعالي بالمقارنة مع أولئك الذين لم يستفيدوا من التكوين.

وتتجدر الإشارة إلى أن البحوث الأولى التي قامت بها ماسلاش وجاكسون Maslach et Jackson (1981) حول الموضوع توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى التعليمي وبعد الإنهاك الإنفعالي والشعور بالإنجاز الشخصي، كما خلصت إلى وجود علاقة عكسية وبعد تبّلّد المشاعر، في حين نفيت هذه العلاقة تماماً من قبل بعض الباحثين حيث انتهى duquette et al ; 1990 ; Parker et

وكذا الوابلي (1995) إلى عدم وجود kuliki (1995); raque paw et miller(1998) فروق دالة تعزى للمؤهل العلمي.

أمّا فيما يتعلق بعلاقة الإحتراق النفسي بمتغير الخبرة فقد أجمع كل من الدبابسة (1993) وعادل عبد الله محمد ( 1995) على وجود فروق دالة تعزى لمتغير الخبرة في إتجاه الأشخاص ذوي الخبرة القصيرة. وكان قد اعتبر-متغير الخبرة- من طرف ماسلاش وبابينس Maslach. C &Pines (1978) بالعامل الحاسم بالنسبة للإتجاهات السلبية إتجاه الرذائل وفقدان الشعور بالإنجاز. وعن عبد الحميد عشوی ACKERLRY ET AL.( 1988). (2008) قد أكدت دراسات لاحقة هذا الرأي CAPEL (1991) . CARNEY ET AL .( 1993). CORRIGAN ET AL .( 1995). PARKER ET AL . (1995). VAMDER PLOEG ET AL (1990) توصل إليه كل من علي عسکر وزملاهه (1986) ودراسة بورج وفلرزون Rogers et Dodsson (1988) وروجرز ودودسون Falson & Borg (1995) التي أشارت إلى نتائج مغایرة، حيث أوجدت أن الخبرة ترتبط بشكل إيجابي مع الإحتراق النفسي، أي العاملين ذوي الخبرة الأطول يعانون من ضغوط أعلى.

وعن عبد الحميد عشوی ( 2008) فقد انتهت دراسة كل من Duquette.A et al ; 1990 ; Thon ton ; 1992 ; yiukee & Tang ; 1995 Villemeneuve & Beaudoin ; 1993. إلى عدم وجود علاقة دالة بينهما.

نلاحظ من خلال الدراسات السالفة الذكر أن هناك تبايناً من حيث النتائج في علاقة الإحتراق النفسي بالمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السن والمستوى التعليمي والخبرة الأمر الذي يستدعي إعادة اختبار هذه العلاقات.

## الفصل التمهيدي

---

بعد ذلك إتجهت الدراسات في هذا الموضوع إلى التطرق لدراسة أهمية المتغيرات الشخصية وعلاقتها بالإحتراق النفسي. حيث أكدت ماسلاش (Maslach 1982) أن خصائص الشخصية تلعب دوراً واضحاً في مدى قابلية الفرد للتعرض لظاهرة الإحتراق النفسي فيرتفع لدى ذوي الخصائص اللاسوية للشخصية. وفي هذا السياق وتماشياً مع طبيعة عينة دراستنا الحالية المتمثلة في رجال الأمن عن فتيحة مزياني (2008) يرى فيلين وسلافن (Fline slaven 1996) أنه في عملية اختيار المرشحين لسلوك الشرطة يجب الاعتناء بقدراتهم على التعامل مع المواقف الضاغطة قد أقرّت قبل ذلك جمعية رؤساء الضباط الأميركيين سنة ( 1987 ) أن يتم التوظيف في هذه المهن حسب درجة مقاومة المرشحين للضغط. وفي هذا الصدد أدرج محمد الشيراوي محمد أنور ( 2003 ) عدّة دراسات منها دراسة هيبس ومالين ( 1991 ) دراسة لوب ( Laub 1998 ) ، دراسة جيناجهام وآخرين Puter ; Constantine ( 2004 ) ودراسة بيتار وكونستانتين Cunningham et al ( 2005 ) ودراسة كين جيل ( Gain gille.E 2000 ) .

كما أشارت نجاة زكي ومديحة عثمان ( 1998 ) أنه من منطلق تطوير البرامج الإرشادية للتخفيف من حدة الإصابة بالإحتراق النفسي أو إمكانية تفاديه، وجد بعض الباحثين أنه ثمة علاقة بين الإحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات coping التي يستخدمها الفرد في المواقف الضاغطة، فمواجهة المشكلات والموافق الضاغطة، والتغلب عليها يقي من آثار الضغوط والإحتراق، ويساعد على زيادة أداء الفرد، وإنصبت في هذا المجال دراسات كل من كونر特 ( konert.EWA 1998 ) ودراسة أنجل وآخرين Angel.B et al ( 2003 ) .

وفي النصف الأخير من العقد الماضي ظهر إتجاه آخر تناول فيه بعض الباحثين العلاقة بين المتغيرات الثلاثة المتمثلة في الإحتراق النفسي والشخصية

وإستراتيجية المواجهة، فاختبرت هذه العلاقة كل من باربرا Barbara.R ونشوة كرم عمار (2007) أين إعتمدت هذه الأخيرة على دراسات كل من جيملش وجيتس Diane.H Gimelshw.W & Gates.G (1998)، وكذا دراسة ديان H (2002).

وبناءً على ما سبق فإن مشكلة البحث تدور حول محاولة الكشف عن الإحتراق النفسي عند رجال الأمن الوطني، آخذين بعين الاعتبار مدى مساهمة الخصائص أو المميزات النفسية المتمثلة في النماذج أو الأنماط السلوكية للشخصية، وكذا إستراتيجيات المواجهة في حدوثه أو عدم حدوثه، وباعتبار أن مهنة الشرطة من المهن المساعدة ونظراً لما يكتسبه دور الشرطي من أهمية في المجتمع، فقد طمحنا من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق زملة من الأهداف تتمثل في محاولة فهم ظاهرة نفسية معقدة، ومتشعبة الأسباب والمتمثلة في الإحتراق النفسي لدى شريحة هامة من مجتمعنا الجزائري المتمثلة في رجال الأمن الوطني، دراسة من شأنها أن تثري وتعزّز ميدان الدراسات والبحوث الأكاديمية في هذا المجال حيث تسمح لنا بتحديد نوع العلاقة بين مختلف الأنماط السلوكية للشخصية ودرجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن كما تمكّنا من تحديد نوع العلاقة بين إستراتيجيات المواجهة المستعملة ودرجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن الوطني. وكذا تحديد طبيعة العلاقة بين نوع النمط السلوكي للشخصية والإحتراق النفسي باختلاف نوع إستراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني.

وبناءً على هذه الأهداف تتحول إشكالية دراستنا، وذلك في محاولة متأصلة لاختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجيات المواجهة لرجال الأمن بالإحتراق النفسي لديهم في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية وعليه نطرح التساؤلات التالية:

## **الفصل التمهيدي**

---

\* **تساؤلات الدراسة:**

**السؤال الأول:**

هل يعاني رجال الأمن الوطني من الإحتراق النفسي؟

**السؤال الثاني:**

هل تختلف مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن باختلاف أساليب المواجهة المستعملة لديهم؟

**السؤال الثالث:**

هل توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لنوع الأنماط السلوكية للشخصية (أ، ب، ج) لديهم؟

**السؤال الرابع:**

هل تختلف أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن المحترفين نفسياً حسب إختلاف نوع النمط السلوكي لديهم؟

**السؤال الخامس:**

هل توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في المهنة)؟

وللإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة بعض الفرضيات قصد إختبارها فيما بعد في هذه الدراسة.

\***الفرضيات:**

**الفرضية الأولى:**

يعاني رجال الأمن الوطني من الإحتراق النفسي.

**الفرضية الثانية:**

تختلف مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن باختلاف أساليب المواجهة المستعملة لديهم.

**الفرضية الثالثة:**

توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لأنواع الأنماط السلوكية للشخصية (أ، ب، ج) لديهم.

**الفرضية الرابعة:**

تختلف أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن المحترفين نفسياً حسب نوع النمط السلوكي لكل منهم.

**الفرضية الخامسة:**

توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في الجهاز).

**\*تحديد متغيرات ومصطلحات الدراسة:**

تضمنت الدراسة الحالية مصطلحات أساسية وجب تحديدها وفقاً لمقتضيات البحث وقد شملت ما يلي:

### 1- الإحتراق النفسي:

عن محمد عادل عبد الله (1995) تعرف ماسلاش C (1977) Maslach. الإحتراق النفسي بأنه: "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السيئة مثل التوتر وعدم الاستقرار النفسي والميل للعزلة وأيضاً الإتجاهات السلبية نحو العمل والزماء" ص 170.

كما يعرفه السعادونى السيد إبراهيم (1995) عن جاكوبسن Jackson.s : "أنه إرهاق إنفعالي وجسمى وسخط على الذات وعلى الآخرين وعلى العمل، وفقدان الحماس له، وركود وبلاهة وإنخفاض في مستوى الإنتاجية" ص 171. في حين تعرفه ماسلاش وتلميذتها جاكسون Maslach. C&Jackson.s (1981) بأنه "إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي، وتبدل المشاعر، وإنخفاض الإنجاز الشخصي" ص 315.

وفي ضوء التعريفات السابقة للإحتراق النفسي، فإننا نتبني تعريف ماسلاش وجاكسون وذلك للاعتبارات التالية:

- 1- أنه تعريف شامل يتناول الإحتراق بشكل عام في أبعاده الثلاثة.
- 2- إرتباطه بمواصفات الحياة المختلفة وأقربها إلى الواقع.
- 3- إرتباطه بالقياس المستخدم في البحث الحالي والقابل للفياس على المستوى العالمي والمحلّي.

ويتحدد التعريف الإجرائي للإحتراق النفسي بالدرجة التي يحصل عليها رجل الأمان على مقياس الإحتراق النفسي لـ ماسلاش وجاكسون، والتي تقاس من خلال أبعاده الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، إنخفاض الإنجاز الشخصي).

وبحسب ما ذكرناه سلفاً من دراسات سابقة فإن تطور مسار الاحتراق النفسي يتأثر بعوامل بيئية تنظيمية وأخرى فردية، وتتمرکز دراستنا الحالية على هذا الأخير، باعتبار أنَّ هذا الموضوع لا يزال يلتبسه الغموض، لذا سنتطرق لبعض هذه العوامل منها أنماط الشخصية، إستراتيجية المواجهة، والمتغيرات الديموغرافية.

### 2- النمط السلوكي للشخصية:

يمكن أن نعرف النمط السلوكي للشخصية تعريفاً إجرائياً تماشياً مع موضوع دراستنا إذ يمكن وصفه كالتالي : هو زملة أو شبكة من الصفات النوعية والخواص النفسية والسلوكية، تخص الفرد وتحدد إستجابته لمثير معين لتكون نموذجاً وأسلوب حياة معين. وقد صنفت إلى 03 أنماط هي: النمط "أ" (A)، النمط "ب" (B)، النمط "ج" (C)، والتي نستطيع الكشف عنها من خلال الدرجة التي يحصل عليها رجل الأمان على مقياس الأنماط السلوكية للشخصية المستعمل في هذه الدراسة. ويمكننا تعریف كل نمط من هذه الأنماط كالتالي:

#### - النمط السلوكي - أ - : TYPE (A)

عن Luthans. F (2004) يعرف روزنمان Rosenman (1990) النمط "أ" بأنه إنفعال سلوكي مرگب يتضمن إستعدادات سلوكية كال معدل المتسارع للأنشطة، وإستجابات إنفعالية، كاستثارة العدائية، وإحتمالات الغضب المتزايدة، وإجاده العمل وكثرة نجاح الأداء المهني والتفوق في الأعمال، وإنجازها في أقل وقت " ص 383.

#### - النمط السلوكي " ب " : TYPE (B)

يعرفه أحمد محمد عبد الخالق ( 2002 ) على أنه " الأفراد الذين يتسمون بأنهم أكثر تحرراً من العدوان، ولديهم قدرة على الإسترخاء، والمشاركة في الأنشطة

الترويجية دون الحاجة إلى إثبات التفوق، وعدم الإحساس بضبط الوقت، وغير منافسين" ص 262.

### - النمط السلوكى "ج" :TYPE (C)

تعرف تيموشوك Temoshok. L (1990) الشخص من النمط "ج" على أنه "شخص طيب، صريح، متعاون، مقاوم الشدائـد، يحترم السلطة، لا يفرض وجوده ولا يعبر عن عواطفه" ص 203.

### 3- إستراتيجيات المواجهة:

سوف نتبني تعريف أندلر وزملائه Endler etal (1998) كوننا سنستعمل مقياسه في هذه الدراسة وفي هذا السياق يعرف المواجهة على أنها "عامل وسيط بين الأحداث والتغيرات الضاغطة والصحة النفسية والجسمية" ص 06. ويتحدد التعريف الإجرائي لإستراتيجيات المواجهة في مجموعة الإستراتيجيات السلوكية أو المعرفية التي يستعملها رجل الأمان لمواجهة الضغوط وتنظر من خلال نوعية الإجابة التي يعطيها رجل الأمان على الأبعاد الخاصة بإستراتيجية المواجهة والمتمثلة (المهمة، الإنفعال، التنبـب) التي يضمـها المقياس المستعمل بحيث: توافق إستراتيجيات المواجهة المركزـة على المهمة إستراتيجيات حل المشـكل، وهذا بإعادة بناء معرفـية، أو محاولة تعديل الموقف أي مهمتها منصـبة على التنظـيم ومحاولات حل المشـكل.

أما المواجهة المركزـة على الإنفعال فتضـم ردود الأفعال الموجهـة نحو الأنـا بهـدف الحـد من التوتر والإـنـفعـالـاتـ الشـخـصـيـةـ،ـ فيـ حينـ تـصـفـ المـواجهـةـ المـركـزةـ علىـ تـجـنبـ الأـشـطـةـ وـالـتـعـديـلـاتـ المـعـرـفـيـةـ الـتـيـ تـهـدـيـ إـلـىـ تـجـنبـ المـوـاـقـفـ الضـاغـطـةـ،ـ

الفصل التمهيدي

كما نجد أن هذه الإستراتيجيات الخاصة بالتجنب موجّهة نحو بعدين أساسيين هما التلهي والتسلية الاجتماعية. La Distraction et Social Diversion.

تشير العديد من الدراسات إلى دور العوامل الفردية والمميزات السوسيو-ديموغرافية في تحديد مدى تعرض كل فرد للإحتراق النفسي من بينها: السن، الجنس، الحالة المدنية، الخبرة، المستوى التعليمي والتكوين. إلا أنّ تبأين نتائج هذه الدراسات دفعنا إلى إعادة اختبار علاقتها بالإحتراق النفسي، حيث تضمنّت الدراسة الحالية المتغيرات الديموغرافية التالية:

أ-السن.

**بـ-المستوى التعليمي:** ويشمل الدرجات العلمية، أو المؤهل العلمي للشرطى وهو (متوسط، ثانوى، جامعى).

**ج-الأكاديمية:** عدد السنوات التي قضتها رجل الأمن في الجهاز ولا تحتسب أي خبرة أخرى خارج الجهاز.

- رجال الأمن:

ونقصد بهم في هذه الدراسة رجال الشرطة الذين سنعتمد لهم كعينة لبحثنا، والشرطة هي إحدى وسائل الضبط الإجتماعي الرسمي ويعرفها معين خليل العمر (2006) بأنها "جهاز تنفيذي يقوم بمساعدة وخدمة المحكمة في حل المنازعات التي تقع بين الأفراد من أجل تحقيق العدالة ومنع الفساد الإداري. وبتعبير آخر، أنه تنظيم رسمي متخصص في حماية المجتمع وأفراده من خلال تطبيق القانون المرعي" ص 154. فهو بهذا أحد الأجهزة الموكل إليها حفظ الأمن وسلامة الوطن والمواطن.

# الفصل الأول

الإحتراق النفسي

#### تمهيد:

يعدّ الإحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاماً الماضية، حيث تناولت أبحاثهم الإحتراق النفسي بوصفه ناتجاً عن الضغوط المهنية، كما تعدّ مهن المساعدة من ضمن المهن المستهدفة له وذلك لما يترتب على هذه الظاهرة من مشاكل، مما يتطلب من العاملين بهذه القطاعات جهوداً كبيرة في مواجهة جملة من المشاكل المتعددة والمتعددة والتي غالباً ما تتسم بالغموض والصراع بين العملاء والعاملين.

وسنحاول في هذا الفصل تسلیط الضوء على هذه الظاهرة وكذا مجموعة من التعاريف الواردة عن رواد هذه الدراسة كما سنحاول أن نتطرق لتشخيص هذا التنازع وذلك من خلال عدة خطوات منها مؤشراته وأعراضه ومراحله والتشخيص التفريقي بينه وبين مصطلحات أخرى ثم التعرف على أسبابه وأهم النظريات المفسرة له، وأخيراً التعرف لما لهذه الظاهرة من إنعكاسات على صحة الفرد النفسية والجسدية، مع تقديم بعض الأساليب للتخفيف والوقاية منه وكذا عرض مجموعة من المقاييس المستعملة في تقييمه والتعرف عليه.

#### ١- أصل مصطلح الإحتراق النفسي:

عن هولي Hollet.S (2006) أخذت ظاهرة الإحتراق النفسي بعين الاعتبار منذ سنة 1959 من طرف الطبيب العقلي كلود فيل Claude.Veil حيث لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بالمهنة، التي لا تدخل في إطار التصنيف النوزوغرافي الكلاسيكي، كما أشار أكسل هو夫مان Axcel Hoffman (2005) إلى أنّ أول أثر لمصطلح الإحتراق النفسي استعمل من طرف برادلي bradly H.B (1969)، في مقال له نشر حول الجريمة والإحتراق بعنوان: "Community Based Treatemt For Young Adult Offenders".

### الإحتراق النفسي

في حين يرى بعض الباحثين أن مفهوم الإحتراق حديث النشأة فعن إيزابيل قوتيري ا Gautier. I (1983) أن العديد من الباحثين يرجعه إلى السبعينات، وهو مستمد من المصطلحات السيكباتيرية للإشارة إلى مهنيين يحترقون جسديا وإنفعاليا وعلاقيا وسلوكيا، فهو يعكس فقدان تدريجي للطاقة والتحفز.

ويرجع بيلج Bilge.f (2006) البدايات الأولى لمصطلح الإحتراق النفسي إلى الطبيب العقلي والمحلل النفسي هاربرت فرودنبرجر Freudenberger.H (1974) حيث أدخل هذا المصطلح إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وأضافه إلى ميدان البحث السيكولوجي، وذلك من خلال دراساته عن الإستجابة للضغط التي يتعرض لها المنشغلون بقطاع الخدمات، والتي أجراها على بعض المتطوعين بإحدى العيادات المجانية، بمدينة نيويورك، ولاحظ حينها أن تصرفاتهم أصبحت أسوأ من تصرفات المرضى.

وقد أشار فرود نبرجر في أول مقال له حول الموضوع، في وسط السبعينات - في إطار فصل المؤسسات الإستشفائية في الولايات المتحدة الأمريكية- أن العاملين في القطاع الصحي يلجؤون إلى الاستعمال المؤمن لعدة موارد مختلفة لمواجهة ظروف عمل إنفعالية بدرجة أكبر بالنسبة للأوساط الإستشفائية الأخرى وهو ما أطلق عليه آنذاك بالعامية الأمريكية Burnout وصرّح فرودنبرجر Freudenberger.H (1981) قائلا: "أدركت من خلال ممارستي العيادية، أن الأفراد قد يكونون أحيانا ضحايا حرائق مثل البناءات، فتحتَ تأثير الضغط الناجم عن الحياة في عالم معقد، تلهب طاقتهم، ومواردهم الداخلية، وكأنها تحت فعل النار، ولا يبقى إلا فراغ شاسع يحتل دواخل أنفسهم حتى ولو بدت هيأتهم الخارجية سليمة نوعا ما" ص 3.

### الإحتراق النفسي

بالرغم من أن الفضل يعود إلى فرود نيرجر في رؤية هذا المصطلح النور في هذا النوع من البحوث الإنسانية إلا أنه اقتصر على التشبيه والمقارنة بين هذا المصطلح وما له من دلالة في بحوث تكنولوجية.

في حين مثلت أعمال كريستينا ماسلاش (1976) أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية، وبابينس Pines الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحتراق النفسي، وذلك من خلال تناولها لأعراضه وأصبح أكثر شيوعا في الثمانينات حيث أن معظم الدراسات في هذه الفترة ركزت على وصف الحالة النفسية للمهني الذي يعمل في قطاع الخدمات الاجتماعية والإنسانية، وإتضح أن أكثر المهنيين تعرضوا للإجهاد والإحتراق النفسي، هم العاملون في مهن، الطب، التمريض، والشرطة والتدريس.

عن عبد الله جاد محمود (2005) يقر Bine (1983) أن المؤتمر الدولي الأول للإحتراق النفسي - الذي عقد بمدينة فيلادلفيا "Philadelphia" في نوفمبر 1981 يعد البداية الحقيقة لتطور مصطلح الإحتراق النفسي حيث شارك فيه الرواد الأوائل للإحتراق النفسي وهم فروتنبارجر، ماسلاش، بينس، شرنيس H. Freudberger (Maslach. C , Cherniss.C ,Pines.A)

منذ بداية وصف مفهوم الإحتراق النفسي، زادت الدراسات توسيعا، واستقطب العديد من البحوث المعاصرة وأصبح نقطة تركيز لعدد من الباحثين، فمن أكسل هو夫مان Hoffman.A (2005) أن مفهوم الإحتراق النفسي عرف بما لا يقل عن 48 تعريفا في الأدبيات المنشورة لهذا الموضوع في فترة من 1974 إلى 1980.

وفيما يلي سنتطرق إلى أهم ما ورد من تعاريف لهذا المفهوم، مراجعين في ذلك التسلسل الزمني منذ ظهوره إلى يومنا هذا، وهذا لما له من أهمية في عكس التطورات التي عرفها هذا المفهوم من حيث التناول والتصور والتفسير.

## 2- تعريف الإحتراق النفسي:

يمكننا تحديد تعريف الإحتراق النفسي في مستويين أوّلهما لغوي وآخر إصطلاحي.

### أولاً: تعريف الإحتراق النفسي لغويًا:

قدم قاموس Harrap مجموعة من المعاني لكلمة "Burn-out" والتي لا تختلف في مجملها عن الملاحظة الإكلينيكية، التي أشار إليها فرويدنبرجر، إذ تعبّر عن شمعة تض محل، أو تحرق ببطء، أو عن مصباح ينطفئ، أو بصورة أكثر تعبيراً للإنسان تنطفئ شعلته، أو يفرغ كل ما فيه، ويسكنه فراغ شاسع بداخله، وباختصار إنسان استهلكت كل موارده الداخلية، وإن كان يبدو للعيان في صورته العادية.

وكانت قد أستعيرت كلمة Burn-out التي تعبّر عن أعراض الإنهاك المهني من ميدان علم الفضاء، حيث تطلق هذه الكلمة على الزمن الذي يقع فيه الصاروخ، عندما يتم إستهلاك وقوده بسرعة كبيرة، لذلك يرى كل من كانوي ومورنجز (1988) أن الإحتراق النفسي أشبه بحالة صاروخ ينفذ وقوده، مما يؤدي به إلى التحطّم. وفي نفس المعنى يرى كريستيان جيليفياك (1991) أن الفعل Burn out بالإنجليزية يعني أن نتلاف من الداخل، ونختزل تدريجياً إلى حالة الرماد.

عن عشوي عبد الحميد (2008) يرى كورن وزملاؤه (2006) أنه لا توجد ترجمة فرنسية مرادفة تماماً للمعنى الأصلي لكلمة Burn out فالأدب الفرنسي كثيراً ما يشير إلى المصطلح بعبارة "Brûlure Interne" والتي تقترب من المعنى الأصلي للكلمة الإنجليزية، إلا أنها تثير مظهراً مؤلماً، هو أن هؤلاء الأشخاص يعانون نوعاً من التخدير الإنفعالي.

وتضيف أناس بيري Perry.A (1997) أن المصطلحات المستعملة تختلف حسب الفترة والوسط الذي تستعمل فيه، وتشير إلى أن مصطلح "Usure" الذي

يُستعمل في بعض الأحيان للتعبير عن هذه الظاهرة يعتبر غير مناسب، فإذا ما إطلعنا على أي قاموس للغة الفرنسية، سوف نلاحظ أن المعنى الأول "Usure" يرتبط بإتلاف الشيء نتيجة إستعماله المتواصل، صحيح أنه في المعنى المجازي يمكن التكلم عن "Usure des forces" و "Usure nerveuse" ... إلخ، لكن المعنى الأول هو الذي يبقى في الذاكرة، لتساءل بيري Perry في النهاية "هل البشر مثل الأشياء، يمكن الإستغناء عنها عندما تصبح غير قابلة للاستعمال؟ وهل يمكن تعويض الأجراء عندما يصبحون غير مفیدين؟"

حتى وإن كانت الإجابة بالنفي. فإن الضغط الممارس حالياً على الأجراء، عندما ينتظر المئات من الأفراد فرصة الظفر بمنصب عمل يعيد إلى الذهن المعنى الأول للكلمة "Usure". إذا كيف يمكن في هذه الظروف أن يتعرف الفرد على حالة إنهاكه المهني، في حين أن التأكيد على ذلك قد يعرضه للطرد من العمل؟ ! لذلك تفضل بيري Perry.A إستعمال عبارة "Epuisement Professionnel" حيث تعرف القواميس الفرنسية الكلمة "Epuisement" بفقدان للقوى الجسمية والذهنية أو نقص قوى الجسم وطاقته الحيوية، غير أن كورتن Corten.PH (2006) يرى أن هذه التسمية تتجه أكثر إلى التركيز على بعد التعب "Fatigue" وإذا كان هذا الأخير موجوداً في أغلب الأحيان، فإنه لا يميز ظاهرة الإحراق النفسي.

كما أن هناك من يستعمل مصطلح الإنهاك الانفعالي "Epuisement Emotionnel" أو "l'Asséchement Emotionnel" للإشارة إلى الظاهرة. إلا أن هذا المفهوم لا يمثل إلا بعضاً واحداً من أبعاد الإحراق النفسي .

ولم يختلف الأمر في الترجمات العربية لهذا المصطلح حيث اختلف الباحثون في إستعماله فتارة يترجم بالإنهاك النفسي وبالاستفاد تارة أخرى، وبالإعباء المهني أو الإجهاد المهني، كما ترجمت بالتكلل المهني، فهي كلها تعابير عن الإرهاق والإستنزاف الذي يميز هذه الظاهرة، وتعد كلها ترجمة للعبارات الفرنسية التي تمت

### الإحتراق النفسي

الإشارة إليها أو ترجمة مفهوم Exhaustion باللغة الانجليزية، كما ترجم إلى الإحتراق النفسي الذي يبدو الأقرب، والأكثر دقة للتعبير عن المعنى الأصلي .Burn Out لكلمة

#### ثانياً: تعريف الإحتراق النفسي إصطلاحاً

أخذ هو الآخر عدة تعريفات منذ ظهوره إلى يومنا هذا. عن عبد الله جاد محمود (2005) قد كان فرودنبرجر freudenberger أول من ذكر مصطلح الإحتراق النفسي وأدخله حيز الإستخدام ، إلا أنه لم يكن بالشامل والدقيق، لأنّه كان يحمل معنى مرادفاً للمصطلح الوارد بالقاموس فقد عرفه سنة 1974 بأنه "إفراط الفرد في استخدام طاقاته، حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته" ص 209.

وقدم تعريفاً آخرًا يعكس نتائج تطور مصطلح الإحتراق النفسي اعتمد فيه على زملة من الأعراض التي تتضمن الإنهاك والمشاعر السالبة نحو العميل متلقي الخدمة، والإتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزملاء، حيث عرّفه حسب ما ورد عن بيلج F. Bilg. (2006) بأنه "حالة من الاستنزاف الإنفعالي والاستنفاذ البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة" ص 17.

كما أضاف فرودنبرجر H. Freudberger (1981) قائمة لتشخيص مستوى الإحتراق تضمنت نفس الأبعاد السابقة والجدير بالذكر حسب زيد البتال ( 2000) أنّ لإسهامات كريستينا ماسلاش Maslach.C تأثير واضح في دراسة الإحتراق النفسي فقد أضافت الدراسات الأولى التي أجرتها مع باحثين آخرين بجامعة بيركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح حيث عرّفته من خلال تناولها لأعراضه سنة 1976 ) بأنه "اضطراب يتمثل في التعب الجسيمي والإإنفعالي الذي يجلب الوحدة المثيرة للأنا لتجعل منه في ديمومة سلبية، وتدني مهم في الإنجاز الشخصي، أثناء تعامله مع المرضى" ص 256.

### الإحتراق النفسي

ومن التعريفات ذلك الذي قدمه شرنيس Cherniss C (1980) وهو أن الإحتراق النفسي "عبارة عن إنسحاب نفسي من العمل كاستجابة للضغط ويشعر الفرد بأنه لا يستطيع أن يلبّي متطلبات وحاجات الآخرين الذين يستفيدون من الخدمات (مرضى، تلاميذ، عمالء) وتظهر أعراض الإحتراق في نقص الدافعية، فقد الحماس والإثارة والغياب المتكرر وتعاطي المخدرات" ص 211.

نلاحظ من هذا التعريف أن شرنيس Cherniss C وصف الإحتراق النفسي على أنه إستجابة للمثير الذي يتمثل في الضغط وما تلك الأعراض والتغيرات التي تتعلق بالإتجاهات إلا نتائج وآثار لذلك المثير، عكس ما توصلت إليه باينس Pines وأرونсон Aronson (1988) اللذان يعتبران أن الإحتراق نوع من الضغط، إلا أنه ليس بضغط حاد لكنه تكرار لضغط مزمن في إطار مهني، كما يصيب الأفراد المثاليين الذين يباشرون أعمالهم بدوافع عالية، ويتوقعون أن ما يقومون به من أعمال يعطي معنى لحياتهم. فهو بهذا التعريف قد أضاف سلط الضوء على خصائص الشخصية المستهدفة للإحتراق.

وإستمر الاهتمام بتحديد مفهوم الإحتراق حيث ظهرت مساهمة ماسلاش وتلميذتها سوزان جاكسون (1981) حيث كان التعريف المقدم من طرفهما أكثر دقة وتفصيلاً إذ عرفتا على أنه " إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي وتبلد المشاعر وإنخفاض الإنجاز الشخصي. ويقصد بالإجهاد الإنفعالي فقد طاقة الفرد على العمل والأداء والإحساس بزيادة متطلبات العمل بينما يعرف تبلد المشاعر بأنه : شعور الفرد بأنه سلبي وصارم، وكذلك إحساسه باختلال حالته المزاجية. أما إنخفاض الإنجاز الشخصي فيعرف بأنه إحساس الفرد بتدني نجاحه، وإعتقاده بأن مجدهاته تذهب سدى". ص 315. وأعدت بعد ذلك قائمة تضم الأبعاد السابقة، ونالت شهرة عالمية واسعة، هذا لأنها تصلح لأغراض التشخيص الإكلينيكي ولأغراض البحث العلمي.

### الإحتراق النفسي

وقد عرفت إناس بيري Agnes Perry (1997) مفهوم الإحتراق النفسي بأنه "عبارة عن إكتئاب أو إحباط مسبب من طرف وضعيات مهنية مضطربة، قد تكون إما راجعة إلى ظروف عمل غير لائقة أو إلى مشاكل علائقية".

بعد ذلك انتقلت اتجاهات الباحثين نقلة نوعية في البحث في هذا المجال حيث لم يعد مقتصرًا على البحث عن الأسباب والنتائج والمظاهر والأعراض إنما اتجه نحو اتجاهات الفرد ورضاه الوظيفي. وهذا ما أشارت إليه ماسلاش ولایتر Leiter & Maslach (1997) إذ يصفانه بأنه تغيرات في اتجاهات وسلوكات الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات في حالته البدنية، وتمثل في الإجهاد الإنفعالي، بل يصل الأمر إلى إنخفاض إنجازه الشخصي". وهنا يؤكد على وجود مستويات في درجات الإحتراق النفسي وليس كما وصفه البعض على أنه المحصلة النهائية أو المرحلة المأساوية المتطرفة للضغط المهني، فهو بهذا ليس عرضًا من أعراض الضغط وإنما نوع من أنواعه.

مما سبق نستنتج أنه كاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الإحتراق يشير إلى حالة من الإنهاك أو الإستزاف البدني والإنساني، نتيجة التعرض المستمر لضغط تفوق قدرات الفرد وطاقته على مواجهتها. كما نلاحظ بدايات البحث في هذا المجال ركّزت على مظاهر وأعراض الإحتراق النفسي وذلك محاولة لوصفه. فيما بعد اتجهت الدراسات للبحث عن الأسباب المتعلقة ببيئة العمل حيث أجمع الباحثون على أنّ الإحتراق يأخذ مصدره من محيط العمل، لكن منذ 30 سنة تغيرت ظروف الحياة والعمل فتغيرت المعطيات والمفاهيم والأولويات إلا أنّ هذه الظاهرة وجدت لنفسها مكاناً في هذا الزمن، وإنفجرت بأشكال عديدة، بين العوامل التنظيمية والعلاقية والشخصية.

ولا تزال البحوث إلى يومنا هذا متواصلة وجارية، إلا أنها بالرغم من تقدمها في محاولة الكشف عن سياقاته لا تزال اليوم تفتقد إلى نظرية حقيقة له، وأن كل ما

### الإحتراق النفسي

تقدّم من بحوث يرجع إلى ميادين علم النفس وتشعباته، والتطورات الحالية تحاول حسب أكسل هوفمان Hoffman.A (2005) البحث والإجابة عن السؤال: "لماذا يعاني الفرد من العمل؟ أي تأخذ إتجاه البحث الباثوجيني Pathogenique أي البحث عن العامل المرضي. هذا الإتجاه الذي يفرض سؤالاً معاكساً أي البحث عن العامل المشفى وهو لماذا لا يستغل الأفراد إيجابيات عملهم؟ وهذا ما يلزم بإعادة النظر لما يعنيه العمل للأفراد أي البحث في إتجاهاتهم ورضاهم الوظيفي. وتماشياً مع مقتضيات الدراسة الحالية فإننا سنعتمد تعريف كل من ماسلاش وجاكسون (1981) باعتباره التعريف الأكثر دقة، ومحدداً لجميع أبعاد الإحتراق النفسي كما أنها سنستخدم المقياس الذي قدمتاه لهذا الغرض.

إن كثرة مأورد من تعریفات، ما هو إلا انعکاس لما لهذا المصطلح من غموض، ويبدو من الضروري محاولة تمييز مفهوم الإحتراق النفسي عن بعض المفاهيم القريبة منه، والتي تستخدم عن خطأ للإشارة إليه، سنتعرض إلى بعضها فيما يلي:

#### 3- علاقة الإحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى:

للإحتراق النفسي مجموعة من الأعراض التي يستدل منها على حدوثه، والتي تميّزه عن غيره من المصطلحات التي طالما وقع الخلط والإلتباس بين أعراضها نذكر منها: الملل والضجر، الضغط النفسي، الإجهاد النفسي، التعب العصبي، القلق النفسي، الإكتئاب وكاروشى karoshi.

#### 1-3- الملل والضجر:

يرى كافري و بيناز kafri.D & Pines.A (1981) أن الإحتراق النفسي يتتطابق مع الملل والضجر وتكمّن الفروق بين المصطلحين في أن الإحتراق يشير إلى الانعکاس النفسي لضغط العمل في المهن الإنسانية، ويظهر الضجر إستجابة لضغط العمل في المهن الأخرى" ص 478. إلا أن هذا الفرق ليس بالجوهرى فلم

## **الفصل الأول**

### **الإحتراق النفسي**

يعد الإحتراق النفسي اليوم مقتضراً على مهن المساعدة فقط، فقد أثبتت عدة دراسات أنه إمتد إلى مهن أخرى، كما أن الملل والضجر يمثلان إحدى مؤشراته، كما يمكن اعتبارهما من الأعراض المصاحبة له.

#### **2-3 الضغط النفسي:**

عن جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1995) "أن الضغط النفسي والإحتراق النفسي كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني، لكن يختلف الإحتراق عن الضغط، فغالباً ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت، ويشعر كما لو كان محترقاً نفسياً، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور فقد يكون الضغط داخلياً أو خارجياً، وقد يكون طويلاً أو قصيراً وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد، ويؤدي إلى إنهيار في أداء وظائفه، أما الإحتراق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية، وبمصادر وعوامل أخرى. وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سبباً في الإحتراق النفسي إذا ما استمر ولم يستطع الفرد التغلب عليه" ص 3749.

نلاحظ أن الباحث وضع علاقة سببية بين الضغط النفسي والإحتراق النفسي، كما لمح إلى علاقة شرطية فلا يوجد إحتراق في غياب شروط معينة من الضغط النفسي والتي تتمثل في أنها ضغوط مستمرة، وغير محتملة من طرف الفرد، وبهذا يكون الإحتراق النفسي نتيجة وأثراً من آثار ونتائج الضغوط.

#### **3-3 الإجهاد الانفعالي:**

يعرف الإجهاد حسب جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1995) "هو عبارة عن عبء إنفعالي زائد، ناتج عن تعرض الفرد لمطلب زائد، فتؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي، لذا فهو يمثل أحد مكونات الإحتراق النفسي، كما يعتبر عرضاً من أعراضه العديدة" ص 3747. ويمكن أن تعتبر الضغط سابقاً على الإجهاد النفسي

كما أن الإجهاد يشكل ضغطاً أيضاً، فهي علاقة دائرة، قد لا تكون لها نهاية بين الضغوط النفسية والإجهاد النفسي.

#### 3-4- التعب العصبي:

لقد تعددت تعاريف التعب العصبي من قبل عدة باحثين وأخصائيين حيث يعرّفه إدوارد سبنسر كولز (1977) على أنه "استنفاد الطاقة العصبية وليس مجرد شعور صاحبه أن جسمه متعب، وتنظر حالة التعب في الخلايا العصبية في صورة إضطرابات نفسية بدنية معينة" ص 66.

من خلال هذا التعريف يمكننا تمييز التعب العصبي عن الإحتراق النفسي في كون التعب العصبي يظهر في كل مجالات حياة الفرد، لأنّه يصيب الخلايا العصبية في حين يظهر الإحتراق أساساً في العمل يعني أن أعراضه تزول بالإبعاد عن العمل. كما لا يعني الأشخاص المحترقون نفسياً أمراضًا سيكولوجية كالأشخاص المصابين بالتعب العصبي.

#### 3-5- القلق النفسي:

يعرف جابر عبد الحميد و علاء الدين كفافي (1995) القلق بأنه "عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية" ص 320 وقد تتبّس مظاهر القلق بمظاهر الإحتراق النفسي كفقدان الاهتمام بالأخرين، والشك في قيمة الحياة، والعلاقات الاجتماعية، إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الإحتراق النفسي، فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويكون الفرد في مرحلة الرشد.

ومما سبق يمكن القول أن الضغوط النفسية والإجهاد النفسي، والقلق النفسي في علاقتهم بالإحتراق النفسي يمثلان حلقة دائرة أي علاقة سبب ونتيجة.

## -3- الإكتئاب:

حاولت ناتاشا لابريز Natacha.L (2007) أن تبين وتوضح التشخيص التفريقي بين الإحتراق النفسي والإكتئاب أين بيّنت وجه التشابه والإختلاف بينهما وحاولنا نحن من خلاله تلخيصها في الجدول رقم (01). وتضيف أن الإكتئاب والإحتراق النفسي يرتبطان في بعدين هما الإجهاد الإنفعالي وتبدل المشاعر تجاه الآخرين. كما ترجع في بعض الحالات إلى الارتباط المشترك ببعض العوامل المسببة كالضغط المزمن مثلاً، كما أن العصبية والإإنفعالية السلبية هما بعدهان منبئان بتطور الأعراض الإكتئافية.

## جدول رقم(01): التشخيص التفريقي بين الإحتراق النفسي والإكتئاب

الإحتراق النفسي	الإكتئاب
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإحتراق النفسي يأتي بعد تعرض الفرد لضغوط مستمرة، ولفتره طويلة من سنة إلى 05 سنوات ويرجع أساساً لظروف العمل وتنظيمه.</li> <li>- بالابتعاد عن العمل تختفي أعراض الإحتراق النفسي وي بدأ المصايب ارتياحاً.</li> <li>- عدوانية، غضب.</li> <li>- ضعف المتعة والسرور.</li> <li>- فقدان أو زيادة في الوزن بشكل طفيف.</li> <li>- مشاكل النوم (صعوبة الدخول في النوم).</li> <li>- عدم وجود أفكار انتحارية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أسباب الإكتئاب متعددة العوامل، غالباً غير معروفة عند العميل، إلا في حالة الإكتئاب الارتكاسي أين تظهر عوامل مجررة.</li> <li>- بالابتعاد عن العمل لا تزول أعراض الإكتئاب ولا ي بدأ المصايب ارتياحاً.</li> <li>- مزاج مكتئب.</li> <li>- غياب المتعة والسرور.</li> <li>- فقدان أو زيادة في الوزن بشكل كبير.</li> <li>- مشاكل في النوم (الاستيقاظ المبكر).</li> <li>- أفكار انتحارية.</li> </ul>

المراجع: ناتاشا لابريز Natacha.L (2007)

## :le karoshi -7-3

تعرف كليمونتين فاكلين فيلميني Villeminy .CV (2007) الكاروتشي على أنه KARO مصطلح ياباني يعني الموت من كثرة العمل وهو كلمة تجزأ إلى جزأين وتعني الموت SHI وتعني التعب في العمل، والذي يمكن أن يكون شكلاً من أقصى درجات الإحتراق النفسي. سنة 1988 أعتبر الكاروتشي KAROSHI كمرض مهني أين قام مجموعة من المحامين بتأسيس مجلس وطني للدفاع عن ضحايا الكاروتشي ووصف UNATA "KAROSHI" الكاروتشي على أنه مفهوم طبي إجتماعي أي أن الموت من العمل أو عدم القدرة على العمل ترجع أساساً لأمراض قلبية ووعائية (جلطات دماغية، أزمات قلبية، ضعف قلبي حاد) الذي يمكن للعمل الشاق وضغط العمل أن يزيد من تفاقم حالتها. كما لم يثبت نهائياً أن كثرة العمل يمكنها أن تكون سبب الموت المفاجئ. وتحقيق UCHIYAM سمح لنا بمعرفة العلاقة بين الأمراض القلبية الوعائية، وضغط العمل أين وجدت ارتباطاً دالاً موجباً بينهما، كما لم تجد أي ارتباط دال بين الأمراض القلبية الوعائية وساعات العمل (الحجم الساعي).

ومن هنا نستنتج أن الاختلاف بين الإحتراق النفسي و KAROSHI يعود للأسباب فالكاروتشي عضوي المنشأ إذ يرجع لأسباب عضوية كمرض القلب في حين أنّ مرض القلب قد يكون نتيجة لضغط العمل أو الإحتراق النفسي. مما سبق نستخلص أن للإحتراق النفسي عدة تداخلات وعلاقات مع مصطلحات أخرى وهذا لا يمنع بأنه ينفرد بجدول عيادي خاص به، يمكننا من تشخيصه لعل أول خطوة من هذا التشخيص تكمن في التعرف على أهم مؤشراته وهذا ما سنحاول عرضه في العنصر الموالي.

#### 4- مؤشرات الإحتراق النفسي:

عن علي عسکر (2003) تشير باربرا براهام Barbara.B مؤشرات أولى ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار، كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الإحتراق النفسي وهي:

#### 1-4 الإن شغال الدائم : Busyness

والإستعمال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع الفرد في شراك الإن شغال الدائم فإنه يضحي بالحاضر . وهذا يعني أن وجوده في إجتماع أو مقابلة يكون جسديا وليس ذهنيا، وعادة في مثل هذه الحالة، ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية، دون أي إتصال عاطفي مع الآخرين، حيث أن الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإنقان والإهتمام لما بين يديه.

#### 2-4 العيش حسب قاعدة " يجب وينبغي":

تصبح قاعدة يجب وينبغي هي السائدة في حياة الفرد الأمر الذي يترب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون، ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه، وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك ليس بالأمر الهين عليه.

#### 3-4 تأجيل الأمور السارة والأنشطة الإجتماعية:

وذلك من خلال الإقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة ولكن "فيما بعد" لن يأتي أبدا، ويصبح التأجيل هو القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

#### ٤-٤- فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما عاجلا:

وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند إتخاذ القرارات، ويرتبط ذلك بما يعرف في الغرب بالشخص المدمن على العمل (Work Alcoholic) وتشير التسمية إلى الفرد الذي أصبح العمل الجزء الأساسي في حياته، بصورة تخل بالتوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية والإندفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل. في حين عن جرادي التيجاني (2006) حاول Dion (1992) وضع قائمة تلخص مؤشرات الإحتراق النفسي من خلال الأبعاد التالية:

**أولاً: على أساس مستوى الشعور:**

عدم الرضا / سرعة الإنفعال / التصلب على مستوى الجسد / أرق / قرحة / آلام الظهر / صداع.

**ثانياً: على مستوى الحياة الشخصية:**

إفراط الكحول / إفراط في الأدوية / مشاكل في الحياة الزوجية (زوج / زوجة) / مشاكل عائلية.

**ثالثاً: على مستوى العلاقات:**

إنسحاب / جنون عظمة / التنازل /

**رابعاً: على مستوى العمل:**

غياب الروح المعنوية / ضعف الإنجاز.

### الإحتراق النفسي

من خلال ما سبق نستخلص أن للإحتراق النفسي عدة مؤشرات، متعددة الأبعاد شخصية وإجتماعية، نفسية وعضوية، سلوكية وإنفعالية، إلا أن هذه المؤشرات غير كافية للجزم بأن الفرد محترق نفسيًا لأنها غالباً ما تكون في البداية، ويمكن أن تكون مصاحبة لاضطرابات أخرى لذا يجب علينا إبراز أعراض الإحتراق خطوة مهمة في تشخيصه وتفريقه عن أي اضطراب آخر، وهذا ما سنعرف عليه في العنصر اللاحق.

#### 5- أعراض الإحتراق النفسي:

للإحتراق النفسي مجموعة من الأعراض التي تميزه عن غيره من الظواهر، وقد قام بعض الباحثين بتصنيف هذه الأعراض من بينهم CHerniss.C (1980) الذي قدم قائمة تمثل أعراض الإحتراق النفسي وتضم: مقاومة الذهاب للعمل يومياً، الشعور بالفشل، الغضب، الإستياء، اللامبالاة، السلبية، العزلة والإنسحاب، الشعور بالإرهاق طوال اليوم، تعب كبير بعد العمل، نقص المشاعر الإيجابية نحو العملاء وعدم الاهتمام بهم، نمطية التعامل، ضعف التركيز، اللوم والسخرية، اضطرابات النوم، تجنب المناقشات الفنية مع الزملاء، تعاطي المهدئات، التعرض لحالات البرد والأنفلونزا، صداع، مقاومة التغيير، الوساوس القهريّة، مشاكل عائلية وشروع الذهن. في حين عن كريستون جولفيك Guillevic.C (1991) اختصرها كل من Kafry.D. Aronson.R , Pines.A (1981) في أربعة أعراض تمثل في تعب إنفعالي (جسدي وعقلي)، نقص الحماس في العمل وفي الحياة العامة، إنخفاض تقدير الذات وإنكار الحياة الشخصية باعتبار أن تنادر الإحتراق النفسي هو استجابة لضغط.

عن زيد محمد التبال و سنتارو (2000) انتهى إلى تصنيفها فيمين Filian & Santaro (1983) إلى ثلات فئات هي: أعراض إنفعالية، أعراض سلوكية وأعراض عضوية. أمّا دونهام Dunham (1983) فأكّد وجود خمسة أعراض يتكرر

حدوثها هي: الشعور بالإجهاد والاستفاذ، الإحباط، النوم المتقطع، الإنعزال عن الموظفين الآخرين والصداع الناجم عن التوتر.

وتلخص ماسلاش (Maslach.C 1983) من خلال دراستها على ظاهرة الإحتراق النفسي في المجالات النفسية بأن السبب الرئيسي للإحتراق النفسي هو معوقات العمل والتي تؤدي إلى إنخفاض الطاقة، نقص المثالية، الإجهاد الجسمي والعضلي وإنفعالي، الشعور بالعجز واليأس، مفهوم سلبي للذات إنخفاض الروح المعنوية، الإتجاهات السالبة نحو العمل والحياة والآخرين. وعن زيد محمد البتال (2000) فقد أعاد تصنيفها كاهيل (Kahill 1988) إلى خمس فئات رئيسية هي: أعراض عضوية، أعراض إنفعالية، أعراض متعلقة بالعلاقات الشخصية وأعراض مرتبطة بالموافق والمعتقدات.

يبدو من خلال ما ورد من تصنيفات للأعراض أن ظاهرة الإحتراق النفسي ظاهرة معقدة، لما تضمه من أبعاد تتمثل في أبعاد تشمل عناصرها وأعراضها سلوكية، جسدية عضوية، وعلائقية إلى جانب عناصر أخرى، ترتبط باتجاهات الفرد وتصوراته، وعليه أعراض الإحتراق النفسي متنوعة وعديدة، وليس بالضرورة أن تتواجد كل الأعراض لأن يكون تشخيصها إيجابياً إلّا من الضروري وجود أعراض من أبعاد مختلفة تشكل فيما بينها زملة.

عن جرادي التيجاني (2006) حاول جيليان وجيمس (Gilliland & James 1997) جمعها في الجدول رقم (2) في الصفحة الموالية والذي اعتبره الباحثون غير شامل ولم يظهر كل من عمال الخدمات والمصالح البشرية كل الأعراض، لكن من الممكن جداً لالملاحظة المتيقظة التعرف على العلامات وتحديد التغييرات التي طرأت على المهني في غياب أو حضور هذه الأعراض.

## جدول رقم(02):أعراض الإحتراق النفسي

الموقفية	العلاقة	الجسدية	السلوكية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاكتئاب.</li> <li>- الشعور بالفراغ.</li> <li>- المرور من القدرة على فعل كل شيء إلى عدم الكفاءة.</li> <li>- التهكم.</li> <li>- جنون العظمة.</li> <li>- القهرية والهجاس.</li> <li>- عدم الرأفة والتعاطف.</li> <li>- الشعور بالذنب.</li> <li>- الانزعاج (الضجر).</li> <li>- العجز.</li> <li>- الأحساس والأفكار المرعبة والمثلثة.</li> <li>- النمطية.</li> <li>- اللاشخصية.</li> <li>- التشاؤم.</li> <li>- العظمة.</li> <li>- مزاج سيء خصوصا تجاه الزبائن.</li> <li>- عدم الثقة بالإدارة المراقبين ولا حتى في زملاء العمل.</li> <li>- موافق انتقاديه مفرطة تجاه المؤسسة وزملاء العمل.</li> <li>- الشروط.</li> <li>- الإحساس بعدم الكفاية بالدونية وعدم الكفاءة.</li> <li>- نقد الذات.</li> <li>- تأرجح سريع للمزاج.</li> <li>- فقدان الثقة، المعنى، والغرض.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الانسحاب من الأسرة.</li> <li>- عدم نضج التفاعلات.</li> <li>- إخفاء المذكرة.</li> <li>- الريبة تجاه الآخرين.</li> <li>- التقليل من أهمية الغير.</li> <li>- عدم فصل المهمة عن الحياة الاجتماعية.</li> <li>- الوحدة.</li> <li>- فقدان المصداقية.</li> <li>- فقدان القدرة على الحديث حتى مع الزبائن.</li> <li>- علاقات لا شخصية.</li> <li>- التحول من التفتح والتقبل إلى الانطواء والإنكار.</li> <li>- العجز على مواجهة أدنى المشاكل العائلية.</li> <li>- زيادة التعبير عن السخط والشك وعدم الثقة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تعب مزمن من زكام و إصابات جرثومية.</li> <li>- إصابة الأعضاء الضعيفة.</li> <li>- عدك التنسيق صداع قرحة معدية.</li> <li>- أرق، كوابيس، نوم مفرط.</li> <li>- اضطرابات معدية وعائية.</li> <li>- لزمات الوجه.</li> <li>- توتر عضلي أو المخدرات.</li> <li>- إدمان الكحول أو المخدرات.</li> <li>- زيادة استعمال التبغ و القهوة أو الإفراط فيها.</li> <li>- حرکية زائدة أو زيادة في الوزن أو نقصه بصفة مفاجئة.</li> <li>- ضغط دموي مرتفع،ربو، مرض السكري،... الخ</li> <li>- إضرار ناجمة عن سلوك الخطر.</li> <li>- زيادة التوتر قبل الحيض</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- انخفاض في كمية وفعالية العمل والإفراط في استعمال الكحول و المواد المخدرة</li> <li>- التغيب زيادة سلوك الخطر</li> <li>- ازدياد المداواة - مراقبة الساعة</li> <li>- الشكوى(التذمر)</li> <li>- تغيير أو مغادرة العمل</li> <li>- العجز على مواجهة أدنى المشاكل</li> <li>- نقص الإبداع</li> <li>- فقدان اللذة</li> <li>- فقدان التحكم</li> <li>- التأخر</li> <li>- الخوف من العمل</li> <li>- التأرجح بين الطرفين: الإفراط في التجند أو الانسحاب</li> <li>- استجابة آلية قابلية للحوادث</li> <li>- تغيير(في) أو الانقطاع عن الانتماء الديني</li> <li>- محاولة الانتحار</li> </ul>

( Gillad et James . 1997 ) المصدر: جيليان و جيميس

نقاً عن جرادي التيجاني(2006)

بعد إستعراضنا لمؤشرات الإحتراق النفسي والأعراض بقي لنا وكآخر خطوة للتشخيص معرفة مستوى ودرجة الإحتراق لدى الفرد، وسنعرف على ذلك من خلال عرض أهم مراحله.

#### 6- مراحل حدوث الإحتراق النفسي:

الإحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، ولكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة بالإحتراق النفسي وعن نشوء كرم عمار (2007) أشارت Everly (1985) أن المناخ البيروقراطي في المنظمة وزيادة الحمل الوظيفي يعتبر من أكثر المصادر مساعدة في نشوء الحالة، ولا يصل الفرد إليه بشكل مفاجئ بل عبر مراحل ثلاثة هي:

##### - المرحلة الأولى: الإستثارة

وهي المرحلة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي Stress Arousal يعيشها الفرد في عمله، وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الإنفعال، القلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، صرير الأسنان أو إصطكاكهم بشكل ضاغط "Bruxism" أثناء النوم، النسيان، الصعوبة في التركيز، الصداع، ضربات القلب غير عادية.

##### - المرحلة الثانية: التوفير

وهي مرحلة الحفاظ على الطاقة Energie Conservation وتشمل إستجابات سلوكية مثل إنخفاض الرغبة الجنسية، التأخير عن الدوام، تأجيل الأمور، الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع، التأخير في إنجاز المهام، زيادة إستهلاك المشروبات المخدرة،لامبالاة، إنسحاب اجتماعي، السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح.

#### - المرحلة الثالثة: مرحلة الاستنزاف

يطلق عليها مرحلة الإنهاك Exhaustion و التي ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل: الإكتئاب المتواصل، إضطرابات في المعدة، تعب جسمى مزمن، إجهاد ذهنى مستمر، صداع دائم، الرغبة في إنسحاب نهائى من المجتمع وهجر الأصدقاء وربما العائلة. وبقى أن نشير أنه ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض من هذه المراحل للحكم بوجود إحتراق نفسي، بل وجد أن ظهور عرضين في كل مرحلة يمكن أخذها كمؤشر أن الفرد بمرحلة معينة من مراحل الإحتراق النفسي.

في حين عن وفاء عبد الجاد (1994) يرى ماتسون وايفانسيك (1987) أن ظاهرة الإحتراق النفسي تتضمن المراحل الأربع التالية:

#### - المرحلة الأولى: مرحلة الاستغراف (الشمول) Involvement

و فيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا وتشمل حالة من الإستثارة والسرور، وعندما يحدث عدم إتساق بين ما هو متوقع عن العمل وبين ما يحدث فعليا، فإن هذا يؤدي إلى الإحتراق النفسي.

#### - المرحلة الثانية: مرحلة الكساد Stagnation

و فيها ينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، وتنخفض الإستثارة التي كانت في المرحلة الأولى من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى مثل الاتصالات الاجتماعية والهوايات، وممارسة أنشطة معينة لشغل أوقات الفراغ.

#### - المرحلة الثالثة: مرحلة الانفصال Detachement

و فيها يدرك الفرد ما يحدث، ويبدا بالانسحاب النفسي، ويرتفع لديه بذلك الإجهاد الذهني، ويصل الفرد فيها إلى الإنهاك المزمن وإعتلال الصحة البدنية والنفسية.

### - المرحلة الرابعة: مرحلة الاتصال Jureture

وتعتبر هذه المرحلة، أقصى مرحلة في سلسلة الإحتراق النفسي. وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية والسلوكية سوءاً وخطراً حيث يختل تفكير الفرد نتيجة إرتياط وشكوك الذات ويصل بذلك إلى مرحلة التدمير، ويصبح في تفكير مستمر لترك العمل أو حتى التفكير في الإنتحار.

نلاحظ مما تقدم من مراحل أنها مجموعة من تفاعلات أبعاد الإحتراق النفسي مع بعضها، بحيث يتباين هذا التفاعل من مرحلة لأخرى ليحدد بذلك درجة الإحتراق النفسي للفرد، لذلك فإنه من الضروري توضيح هذا التفاعل والعلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي.

#### 7- العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي:

لاحظنا مما سبق من تعاريفات للإحتراق النفسي أنها لا تخلو من الإنهاك الإنفعالي، فهو بهذا يعتبر البعد المركزي للإحتراق النفسي. لا يستطيع الفرد التعرف على حالته وإحتراقه النفسي إلا بالرجوع إلى تجارب الإنهاك الإنفعالي لديه، وعن عبد الحميد عشوی (Shiron 1989) يرى شiron (2008) أن العديد من الباحثين يرون بأنّ البعدين الآخرين غير ضروريين كمظهرين للعرض. في حين ترى ماسلاش Maslach.C (1996) بأن اعتبار بُعد الإنهاك الإنفعالي أهم بُعد في الإحتراق النفسي لا يعني بأنه كافٍ وحده في وصف أعراض الظاهرة. كما تضيف أن الإنهاك ليس بالتجربة العابرة بل يؤدي بالفرد إلى أخذ مسافة إنفعالية ومعرفية عن العمل الذي يقوم به.

ويعتبر تبلّد المشاعر أو الإبتعاد عن العمل كرد فعل سريع للإنهاك، أما علاقة عدم الفعالية أو نقص الشعور بالإنجاز مع البعدين الآخرين لعرض الإحتراق النفسي، فتعدّ الأكثر تعقيداً، ففي بعض الأحيان يظهر بأنها امتداد - على نحو ما-

### الإحتراق النفسي

لإنهاك الإنفعالي أو تبلد الشخصية أو لها معا. إذ أن وضعية العمل التي تتصرف بأزمات الطلبات المرتفعة تؤدي مع مرور الوقت إلى الإنهاك أو تبلد المشاعر والتي تعمل بدورها أيضا على طمس الشعور بالفعالية، كما أنه من الصعب التمتع بالإنجاز عندما يكون الفرد منهاكا أو عندما يكون متبلدا.

وعن ماسلاش C (1993) يرى ليتر Leiter.M.P (1997) فيما يتعلق بالميادين الأخرى، فيظهر أن عدم الفعالية تتطور بالتوالي مع البعدين الآخرين عوضا عن تتابعها، حيث نقص الشعور بالإنجاز يظهر بوضوح أكبر نتيجة لنقص الموارد، في حين نجد الإنهاك وإتخاذ المسافة عن العمل يظهران نتيجة ارتفاع الصراعات الاجتماعية في العمل.

وتتجدر الإشارة هنا، أنه منذ بداية تحديد الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي ظهرت عدة نماذج تفسيرية لتطور أعراض هذه الأبعاد وقد بين عبد الحميد عشو (2008) بعضًا من هذه النماذج منها النموذج المرحلي (the Phase Model) الذي يقترح أن كل بعد من هذه الأبعاد الثلاثة يمكن تصنيفه إلى درجة عالية أو منخفضة، بحيث إحتمال الجمع بينهما ينتج عنه ثمانية أنماط أو مراحل للإحتراق النفسي. كما يقترح أن تبلد المشاعر (Depersonalisation) أو الإبتعاد عن العمل. تعتبر المرحلة الأولى للإحتراق النفسي، يتبعها الشعور بعدم الفعالية (Inefficacy).

وفي الأخير تأتي مرحلة الإنهاك الإنفعالي، الخيار الآخر لهذا النموذج يقترح بأن الأبعاد المختلفة تتطور في نفس الوقت لكن بشكل منفصل وهكذا ينتج عنها ثمانية مراحل، كما يرى هذا النموذج أن تطور هذه الأعراض من المستوى المنخفض إلى المستوى المرتفع للإحتراق يرتبط بتدحر مؤشرات العمل والصحة النفسية للأفراد.

ويفترض النموذج الآخر لMaslachc et Leiter (1997) أن تطور الأبعاد الثلاثة يتم في فترات متتالية عبر الزمن، بحيث بروز أحد الأبعاد ينبغي

### الإحتراق النفسي

بتطور أعراض بعد الآخر، وحسب هذا النموذج يظهر أولاً الإنهاك الإنفعالي الذي يؤدي إلى تطور أعراض الإبعاد عن العمل، التي تؤدي بدورها إلى عدم الفعالية.

إن اختلاف مراحل الإحتراق النفسي والتفاعلات المستمرة بين أبعاده لاسيم ١ مستوياته التي تارة منخفضة وتارة أخرى مرتفعة تقودنا بضرورة طرح سؤال بمنتهى الأهمية وهو لماذا يتعرض الأفراد للإحتراق النفسي في عملهم؟ إن الإجابة على هذا السؤال تمكّنا من وضع التدابير الازمة لمواجهةه والوقاية منه. ومن أهم الخطوات التي تساعدنا على الإجابة على هذا السؤال هو محاولة حصر أسبابه والعوامل المشجعة في ظهوره، وهذا ما سندرجه في العنصر الموالى.

#### ٨- أسباب الإحتراق النفسي:

تشير البحوث والدراسات النفسية لمصادر الإحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية كالأطباء، والممرضين، المعلمين، رجال الشرطة، وكذا المساعدين من أفراد العائلة، المقربون، أصدقاء، رجال دين، جيران، أن أسباب الإحتراق النفسي تتدرج حسب السمادوني (1995) ضمن مجموعتين من المصادر الضاغطة هما:

#### \* المجموعة الأولى:

وتتمثل في المصادر الخارجية أو المهنية التي تتعلق بطبيعة العمل وببيئته ودور العاملين فيها.

#### \* المجموعة الثانية:

وهي المصادر الداخلية أو الشخصية، والتي تتعلق بالخصائص الشخصية والنفسية للقائمين بالدور (البروفيل الشخصي).

## 8- الأسباب الخارجية:

### 1- العوامل ذات الطابع التنظيمي:

تعزو ماسلاش وليتز Maslach.C et Leiter.MP (1997) أسباب الإحراق النفسي إلى مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الإحراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي:

#### \* ضغط العمل أو زيادة العبء الوظيفي:

يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة محاطة به، وعليه إنجازها في مدة قصيرة جداً، ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة، وتصنف زيادة العبء إلى نوعين هما: زيادة كمية وتمثل في إدراك الفرد بأن المطلوب منه أكبر من طاقته وأخرى زيادة نوعية تتعلق بقدرة ومهارة الفرد للتعامل مع المهام المطلوبة منه.

#### \* محدودية صلاحيات العمل:

إن إحدى المؤشرات التي تؤدي إلى الإحراق النفسي، هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، وتأتي هذه الوضعية من خلال، وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف وإتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.

#### \* قلة التعزيز الإيجابي:

عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً من العمل، وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي، ذلك يكون مؤشراً آخرًا عن المعاناة والإحراق الذي يعيشه الموظف.

#### \* إنعدام الإجتماعية:

يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً فيزيقياً في المكان وعزلة إجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحسابات داخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

#### \* عدم الإنصاف والعدل:

يتم أحياناً تحمل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل يرجع لرداة الأجهزة، وضعف الإمكانيات، ومحدودية البرامج، مع ذلك يتتحمل مسؤولية القصور.

#### \* صراع القيم:

يكون الموظف أحياناً أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل، القيام بشيء ما والإضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متواافقاً مع قيمه ومبادئه. وهنا يمكن أن نقدم مثلاً عن رجل الأمن عندما يضطر إلى حجز سلعة بائع طرقات، في حين أنه يعرف أنها تمثل مصدر رزقه وقوت أطفاله أو غير ذلك من الظروف والملابسات.

فيما ذهب علي عسكر (2000) إلى استعراض العوامل المهنية المسببة للإحتراق النفسي وحصرها في:

#### \* صراع وتعارض الدور . Role Conflict

يحدث هذا الصراع عندما يكون هناك أكثر من مطلب وعلى الفرد الإستجابة لأحد ها تصعب عليه الإستجابة الآخر.

#### \* غموض الدور:

ويتمثل في عدم وضوح المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد حيث أشارت العديد من البحوث عن إرتباط غموض الدور بانخفاض الرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل مع توتر في مكان العمل وإنخفاض الثقة بالنفس.

#### \* طبيعة العمل :Nature of the job

ووجد أن الأعمال التي تتضمن مسؤولية تقديم المساعدة لمن هم بحاجة إليها مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتسبة. ونفس الشيء بالنسبة للعمل الذي يتطلب أخذ القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ القرارات.

#### \* المسؤولية عن الآخرين :Responsibility for others

تحمل المسؤولية في ثناياها درجة من الضغط النفسي، ويزيد العبء، إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس مقارنة بالمسؤولية عن أجهزة أو أدوات.

#### \* البيئة المادية :Physical Environment

تشمل البيئة المادية للعمل عناصر مثل: الحرارة، الإضاءة، الضوضاء، وتصميم مكان العمل، لأن الغرض من استخدام المكان يحدد العناصر التي ينبغي توفرها لتسهيل الأداء على مستخدم المكان.

يمكننا استنتاج أن الإحراق النفسي الراجع لمصدر خارجي يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين البيئة التنظيمية للعمل والفرد (العامل) الذي ينخرط في أداء ذلك العمل، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الإحراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله، وعليه فإن جذور وأساس الإحراق النفسي في هذه الحالة يمكن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل.

ويرجع البحث في هذا المجال منذ إكتشاف هذا المفهوم وبالرغم من التطور الإجتماعي والاقتصادي للمجتمعات إلا أنه لا يزال محطة بحث بل وأصبح مرضًا عصرياً شائعاً فما مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملاً بتناقضات إجتماعية وضغوط نفسية، فقد أصبح هذا المفهوم يرتبط بأمراض الحضارة التي تصيب الكثيرين من خلال الأزمات المجتمعية العديدة، لذلك إتجهت الدراسات للبحث عن مصادر أخرى قد تكون مسؤولة عن هذه الظاهرة والتي تتمثل في المصادر والأسباب الداخلية.

#### 8-2- الأسباب الداخلية:

ونقصد بها العوامل الفردية أي خصائص الشخصية المؤدية إلى تنازد الإحتراق النفسي وتطور مساره. عن جرادي التيجاني (2006) لخصتها غوتي (Gautier. I. 2003) فيما يلي :

##### \* إنكار خطير للذات :**Abnegation Dangereuse**

الإيثار Altruisme والتضحية بالنفس إلى جانب (أنا) يتميز بالصلابة، يؤدي بالإنسان إلى تجاوز حدود الذات وإلى مقاومة العبء أو إنكار التعب ورفض فكرة المرض. كما جاء عن فرويدنبرجر Freudenberger (1974) ما كان في السابق بنية مليئة بالحياة لم يعد إلا بنية خاوية... قد لا تزال البنية الظاهرة سليمة، لكن إذا ما حاولتم المغامرة إلى الداخل... فسيذهبكم حجم الإقرار الموجود فيها.

##### \* الشخصية الاستقلالية:

يعرف علي عسکر ( 2000 ) الشخصية الإستقلالية على أنها تعود الفرد على إتخاذ القرارات بنفسه يؤدي به إلى صعوبة التفويض فيصبح معارضًا لموافق مولدة لتوترات فكرية وعلائقية معتبرة. حاول الباحث هنا مقارنة هذه الشخصية

### الإحتراق النفسي

بخصائص الشخصية المستهدفة للإصابة بتناول الإحتراق النفسي حيث وجد عدة خصائص متشابهة وتتمثل هذه الصفات في :

القيام بأكثر من عمل في وقت واحد / السباق ضد الوقت / شخصية عدوانية / درجة عالية من الدافعية / درجة عالية من روح المنافسة / النظر للحياة كميدان منافسة حتى خلال مزاولته لأنشطة الترويجية / رغبة عالية في الانجاز، وإن كان في بعض الأحيان بدون أهداف محددة / عدم إظهار اهتمام بالبعد الجمالي للبيئة المحيطة به / يعتقد بقوه بالشعار القائل: "إذا أردت إنجاز عمل بصورة جيدة فقم به بنفسك" / يدفع الآخرين للإسراع في حديثهم / يحاول تحويل دفة الحديث بينه وبين الآخرين تجاه وجهة نظره أو اهتمامه / ضيق الصدر أو قليل الإحتمال.

وفي البحث التي قام بها حمدي ياسين وآخرون (1999) وجدوا أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للإحتراق النفسي هي الأكثر مثالية والإلتزاماً بمهنتها، حيث أيدت هذه الدراسات والبحوث فرودنبرجر freudenberger.H (1974) الذي أكد أن المخلصين والملتزمين هم أكثر عرضة للإحتراق وكذلك الذين لهم رغبة قوية بأن يقبلوا من قبل الزبائن أو العملاء ذوو قابلية للإصابة بالحالة.

ومن بين الأسباب الداخلية للإحتراق النفسي خلص حمدي ياسين وآخرون (1999) إلى:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته أو آماله، زيادة عدم الواقعية تحمل في طياتها مخاطر الوهم والإحتراق.

- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، زيادة حصر الاهتمام بالعمل تزيد من إحتمال الإحتراق.

### الإحتراق النفسي

- الأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الإجتماعيين الراغبين في إحداث تغيرات إجتماعية عن طريق أعمالهم هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.
- مهارات التكيف العامة.
- درجة تقييم الفرد لنفسه.
- الوعي والتبصر بمشكلة الإحتراق النفسي.

#### \* التقدير المعرفي للضغط:

عن نشوة كرم عمار (2007) قد ركز لازاروس Lazarus.S (1960) في كتابه الضغط النفسي وعملية التكيف "بأنه كلما كان إدراك الفرد لذاته كانت درجة قدرته على التحكم في الموقف عالية، وكانت درجة تعرضه للضغوط قليلة والعكس صحيح.

#### \* سلوك النمط "أ":

يعتبر هذا العامل من أكثر العوامل التي جذبت اهتمام الباحثين فقد تبيّن حسب راسكل، بريشون وشوويتزر Rascle.NS & Bruchon . Schweitzer.M (2006) أن الملمح السلوكي "أ" المتمثل في (عدم الصبر، الإستثارة، الطموح، العدوانية، التنافسية...) يرتبط بخطر التعرض للإحتراق النفسي وهذا حسب حوالي عشر دراسات أجريت على مختلف الجماعات المهنية. وعن علي عسرك (2000) أن جلاس Glass (1977) يعتقد أن سلوك النمط "أ" ما هو إلا سلوك تكيفي لمواجهة مواقف الضغط أو الإجهاد على اعتبار أن الأفراد ذوي النمط "أ" يتميزون بالتهديد وعدم الأمان في حالة فقدانهم السيطرة على المواقف، لذا فهم يعملون جاهدين للحفاظ على التحكم، وقوة الحاجة لديهم تؤدي إلى خبرات متكررة في الشعور بالعجز والإحباط والإكتئاب إستجابة لمواقف الحياة الكثيرة التي يصعب التحكم فيها.

#### \* إستراتيجية المواجهة:

لا يمكننا التكلم عن أي ضغط دون الرجوع والحديث عن كيفية معالجة تلك الوضعيات الضاغطة في حينها (تقييم إمكانات التعامل أو مواجهة الحادث الضاغط المتمثلة في استراتيجيات المواجهة التي يوظفها الفرد من أجل ذلك بهدف التكيف وارصان التوازن فعن عشوبي عبد الحميد (2008) يرى ببزي pezet (1994) أن إستراتيجية المواجهة النشطة تسمح بالحد من الوضعية الضاغطة (شرط إمكانية مراقبتها) وبذلك الحد من الضغط المدرك، أما إستراتيجية المواجهة السلبية أو المقاومة المتمرکزة حول الإنفعال فهي ميزة شخصية أخرى ترتبط بالإحتراق النفسي، وهذا يعني أن الأفراد الذين تعودوا على مواجهة الضغوط اليومية بالإعتماد على الإستراتيجيات الغير النشطة أي المتمرکزة حول الإنفعال التي تتضمن: ردود أفعال إنفعالية، تجنب التركيز حول الذات، محاولة تناسی المشاكل دون حلها يتعرضون بشكل أكبر إلى خطر الإحتراق النفسي.

#### \* الخصائص الديموغرافية:

حيث تشير العديد من الدراسات إلى دور العوامل الفردية والميزات الديموغرافية في تحديد مدى تعرض كل فرد للإحتراق النفسي، ويعتبر السن، الجنس، الحالة المدنية، الخبرة، المستوى التعليمي والتكوين من بين المميزات السوسية الديموغرافية التي درست علاقتها مع الإحتراق النفسي Cordes.C & Doudherty.T , 1933 ( Huebner.ES, 1993; Leiter.PM & Harvie.PL, 1996 ) ولا يزال البحث جاريا في هذا المجال وهذا للتباين في النتائج المحصل عليها.

مما سبق نستنتج أن العوامل أو الأسباب الداخلية المتعلقة بالمميزات الفردية لا تقل أهميتها عن تلك العوامل الخارجية لذا سنحاول من خلال دراستنا الحالية البحث

### الإحتراق النفسي

في هذه العوامل الداخلية حيث سنتعرف على إستراتيجية المواجهة وكذا أنماط الشخصية وعلاقتها بالإحتراق النفسي، آخذين بعين الاعتبار بعض الخصائص الديموغرافية كالجنس والسن، الأقدمية والمستوى التعليمي.

إن البحث عن المؤشرات والأعراض وأسباب الإحتراق النفسي، فسرت بعده طرق وإنجاهات نظرية حيث سعى الباحثون باقتراح عدّة نماذج محاولين في ذلك فهم هذه الظاهرة وهذا ما سنسلط عليه الضوء فيما يلي.

#### 9- بعض النماذج والنظريات المفسرة للإحتراق النفسي:

هناك عدة نظريات ونماذج حاولت تفسير عملية الإحتراق النفسي، وإن كانت لم تتعرض مباشرةً لذلك لكن هذه النظريات قالت على مجموعة مبادئ نراها ذات علاقة بعملية الإحتراق النفسي، ذكر منها:

##### 9-1- النظرية السلوكية:

عن الراشدان مالك أحمد علي (1995) أن هذه النظرية تتعامل مع السلوك على أنه مخرج نهائي للظروف البيئية المحيطة، وعليه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان، إذا ما استطعنا التحكم بالظروف البيئية، ويؤكد (سكيير) هذا الرأي باعتقاده أن العناية ببيئة الشخص وسلوكيه ستؤدي إلى أن تتعني حالة الفرد الداخلية بنفسها وبشكل تلقائي. ولم تغفل هذه النظرية حقيقة المشاعر، والإدراك والأحساس والعمليات العقلية الداخلية للفرد، بل تعرف بوجودها، وهي التي تضبط السلوك، وتتحكم به، وتتأثر بالوقت نفسه بالظروف البيئية. وأنها نتائج وليس أسبابا لها، وعليه يمكن أن نعزّو الاختلاف في الإدراكات إلى الاختلاف في الخبرات، فكل مَنْ يدرك حدثاً ما أو أمراً ما، من خلال تجربته، وخبرته الشخصية مع الموضوعات المماثلة، وعليه فإن المخرجات النهائية سببها الرئيسي هو الخبرات البيئية.

نستنتج حسب هذه النظرية السلوكية أن عملية الإحتراق النفسي ناتجة عن عوامل بيئية وأنه يمكن التحكم بعملية الإحتراق النفسي بالدرجة التي نستطيع فيها التحكم بالظروف البيئية المحيطة ولكن كيف نستطيع التحكم بالظروف البيئية إذا لم نلجم إلى مكونات معرفية؟ وهذا ما ذهبت إليه النظرية المعرفية.

## 9-2- النظرية المعرفية:

عن جرادي التيجاني (2006) يرى الفراتي (2005) أن نظرية التكيف المعرفي تؤكد أن عدم إسلام الشخص للأحداث وإعتقاده أن في قدرته إستيعاب الأحداث، تشكلها وهميات معرفية (Cognitive Allusions) تدرج تحت مجموعة متغيرات هي: تقدير الذات، التحكم المدرأك ومستوى التفاؤلية، تشكل هذه المتغيرات المعرفية لدى الأشخاص أساليب مواجهة فعالة مع الأحداث، تحصن الفرد ضد تعلم سلوك العجز. كما يرى لازاروس وفولكمان Lazarus & Folkman (1984) من خلال مقاربته المعرفية للضغط أن الفرد يركز على التقييم الذهني للمواقف الضاغطة، والتقييم الذهني يعني الكيفية التي يدرك بها الفرد الموقف الذي يتعرض له، فيبدأ في تقييمه وتقديره، أي يصدر حكماً على هذا الموقف الذي يتعرض له، كما يتأثر بإصدار الحكم بالخبرات السابقة في حياة الفرد. حيث يشعر الفرد بالضغط عندما يقيم موقفاً ما على أنه يستند قدراته الشخصية، تعتبر هذه الاستجابة كنتيجة لاختلال التوازن بين متطلبات الموقف المثير وقدرات الفرد الموظفة بهدف المواجهة.

نستخلص مما سبق أن هذه النظرية تعتمد على العلاقة التبادلية المستمرة بين الفرد والمحيط وبناءً على ذلك فهي تركز على التقدير المعرفي والمواجهة، أي أن السلوك الإنساني لا يتحدد بموقف مباشر يحدث فيه السلوك، وإن المعرفة (التقييم) عامل يتوسط الموقف والسلوك حيث أن الإنسان يفكر في موقف أو وضع معين، وتكون إستجابته للموقف معتمدة على درجة فهمه وإدراكه لهذا الموقف، أي أن الإحتراق النفسي لا يتعلق بشدة وحدة الضغط بقدر ما يتعلق بإدراك الفرد

على أنه ضاغط يفوق قدرته وتحمله. لذا نجد أغلب الدراسات تشير بأن الإحتراق النفسي يتحدد على مستوى الفرد وعلى مستوى المحيط الخارجي بمعنى أن لهذه الظاهرة أسباب داخلية وأخرى خارجية.

في هذا الاتجاه عن جرادي التيجاني monod & kapsitanek (1999) خلص كل من (2006) أن هناك فروقاً فردية في الإستجابة للمواقف الضاغطة، وبالتالي فإنّ متغير الفرد له وزنه في تقييم الضغط النفسي، لذا الناجح المهني لا يتحدد بالإختيار الإرادي للمهمة الموكلة للفرد، ولا بمدى توفر القدرات لأداء هذه المهمة، ولا بشخصية العامل وإنما يتدخل عامل الرغبة في أداء هذه المهمة المسندة إليه. هذه الخاصية النفسية الداخلية للفرد هي التي ستساعد على الوقاية من الإحتراق النفسي والإعياء المهني لذا يقول كلود جرفي Gervais.C (1981) أنّها مسألة إدراك أتنا لا نستجيب بنفس الكيفية أمام المواقف الضاغطة.

#### 9-3- نظرية التحليل النفسي الدينامي:

عن جرادي التيجاني (2006) أشار موراي H Muray. في تفسيره للضغط النفسي، أنّ الإنسان في سيرورة الزمن قد يصل إلى لحظة التكيف والتوازن النفسي كنتيجة للديناميكية النفسية التي تحدث في داخله أو قد لا يصل، كما يعتبر موراي الحاجة من محددات السلوك، والضغط يعتبر من القوى التي تعترض هذا السلوك، وتم عملية الربط بينهما من خلال تفاعل دينامي وقد تناول موراي مفهوم الحاجة مكان الغرائز عند "فرويد" كما أكد أن فهم السلوك ينبغي أن يتضمن تحليلاً للظروف البيئية المسببة للضغط ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

أ- ضغط بيبيتا (Beta Stress): يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ب- ضغط ألفا (Alpha Stress): يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع.ويرى موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، لأنّ تلك

### الإحتراق النفسي

الضغوطات تعبر عن حقيقة إدراكه ووجهة نظره الذاتية عكس النوع الثاني الذي هو خارج إرادته وذاته.

ومن هنا نستخلص أن الضغط النفسي حسب موراي Muray ينشأ من وجود الحاجة لدى الإنسان والتي تعبر عن حالة النقص والإفتقار النفسي والجسمي التي لم تلق الإشباع بعد، وتصبح عاملاً مهدداً للفرد إذا لم يتم إشباعها فيسعى للبحث عن طرق تساعد على إشباعها. كما هناك عدة نماذج حاولت تفسير ظاهرة الإحتراق النفسي نذكر منها.

### 9-4- نموذج زملة التكيف العام لهانزسيلي Selyes General Adaptation

(Syndrome ( Gas ) : 1956)

عن نشوة كرم عمار (2007) عن مايكل Michael.V (2002) أن هانزسيلي Hans Selys يعتبر أول من يستخدم مصطلح الضغط Stress وذلك في مجال الطب والبيولوجيا عام 1926 وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوماً فسيولوجياً، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم، مقدماً في ذلك نموذجاً أطلق عليه زملة التكيف (Gas) وهي عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية وتمر بثلاث مراحل هي:

-**المرحلة الأولى "رد فعل الإنذار بالخطر":** وتعد إستجابة أولية للخطر، وفيها يميز الجسم مواقف الخطر، ويستعد لمواجهتها، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل زيادة نبضات القلب، سرعة التنفس، وتوتر النسيج العضلي.

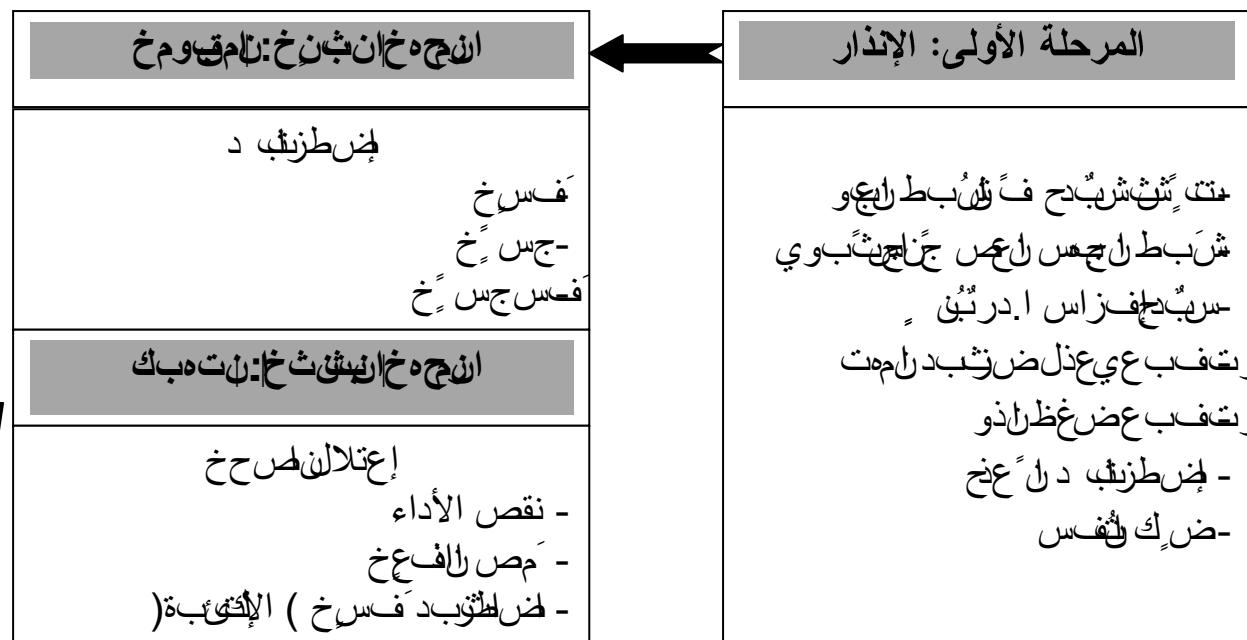
-**المرحلة الثانية "المقاومة":** يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدافعية لمواجهة الضغوط وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علاقات الاستنزاف.

### **المرحلة الثالثة: "الإنهاك"**

عندما تفشل أساليب المواجهة وتتدحر المقاومة، ومع إستمرار الضغوط يحدث الانهيار، وقد تظهر بعض الإضطرابات النفسية.

نستخلص مما سبق أن "سيلي" يستعمل مصطلح الزملة العامة للتكييف أو Syndrome General d'Adaptation أو الزملة البيولوجية للضغط كإشارات موضوعية للضغط كما يعرّفها بأنّها تفاعل بين قوة المثير ونوعية المواجهة التي يوظفها الجسم لاسترجاع توازنه الأساسي وبهذا فقد تبني تفسيراً فسيولوجياً، ويشير هذا النموذج أيضاً إلى أنّ مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة، كما أنّ الأعراض التي أشار إليها النموذج والناتجة عن عجز مواجهة الضغوط، تقترب كثيراً من أعراض الاحتراق النفسي. يمكننا توضيح هذا النموذج في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1): الاستجابة للضغط ومظاهرها حسب نموذج سيلي



المراجع: (Pelletier .KR.1977 .P75

## 9-5- نموذج العلاقات البنائية :Structvral Relation Model

حسب أنجل وآخرين Angel.B et al (2003) يقدم هذا النموذج وصفاً للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الإحتراق النفسي، الإنجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد، من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أنّ بُعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الإنفعالي، بمعنى أنّه كلما ارتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبلد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الإحتراق النفسي والتي صنفت إلى استراتيجيات فعالة وأخرى غير فعالة وأوضحت ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي بينما ارتبطت الإستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أنّ هناك نوعاً من العلاقات المتبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعيها وبين الإحتراق النفسي وكذلك بين أبعاد الإحتراق النفسي بعضها البعض، وهم بعد ذلك تبلد المشاعر والإجهاد الإنفعالي، وبين البعد الثالث للإحتراق النفسي والذي يدل ارتفاعه على إنخفاض الإحتراق النفسي، بينما يدل إنخفاضه على ارتفاع الإحتراق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي. في نفس هذا السياق انتهى ليتر Leiter.M.P (1993) إلى اقتراح نموذج يشرح فيه علاقة أبعاد الإحتراق النفسي ببعضها وبمتغيرات أخرى.

## 9-6- نموذج ليتر للإحتراق النفسي :Leiter Model Of Burnout

عن عشوبي عبد الحميد (2008) يرى هويفول وفريدي Hobffoll & Freedy (1993) أن هذا النموذج ينطلق من منطقيتين إثنين هما:

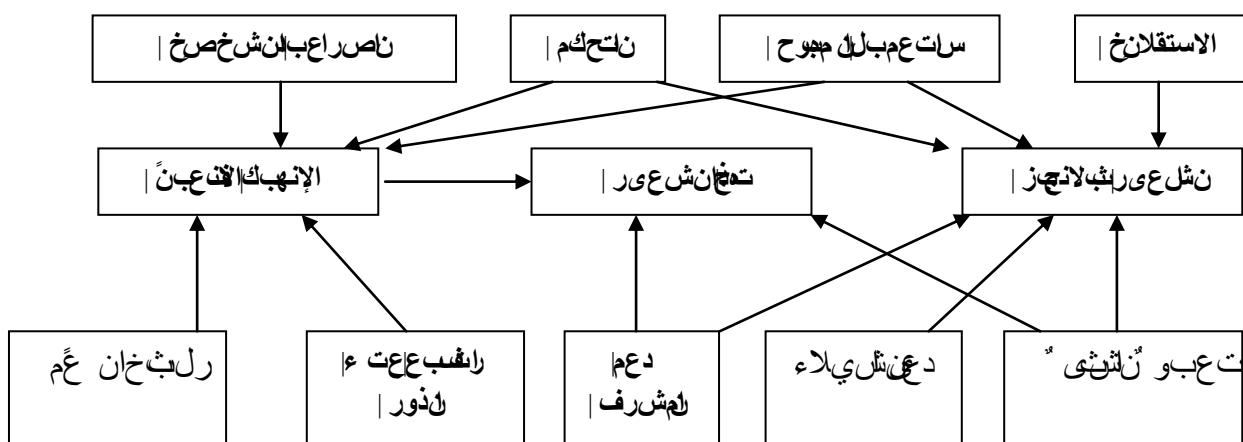
أولاً: تؤثر أبعاد الإحتراق النفسي في بعضهما البعض من خلال تطورها عبر الزمن.

ثانياً: تختلف علاقة الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي بالظروف المحيطة والعوامل الفردية. وقد كان مركز اهتمام ليتر Leiter (1993) منذ البداية يخصّ الإنهاك

الإنفعالي بحيث يعرفه على أنه عبارة عن رد فعل لضغط العمل، الإنهاك الإنفعالي يعتبر أيضاً ك وسيط لآثار الضغوط على عدة مخرجات مثل: الالتزام المهني، الولاء التنظيمي، لذلك فإنّ تبلد المشاعر يعتبر هو العرض الخاص بالإحتراق النفسي كما يفترض هذا النموذج أيضاً بأن الشعور بالإنجاز المهني يتطور بصفة مستقلة عن الإجهاد الإنفعالي، حيث أنّ الإرتباط الذي يوجد بينهما يقوم إرجاعه للعلاقة التي يتقاسمانها مع متغيرات أخرى.

فيما يلي نلخص أهم ما جاء به هذا النموذج من خلال المخطط الموضح في الشكل رقم(02).

الشكل رقم(02): نموذج ليتر للإحتراق النفسي



المصدر: تريكان Trichun (2005) نقاً عن عبد الحميد عشو (2008)

من خلال هذا المخطط يتجلّى لنا أن الضغوط التنظيمية (المتطلبات) لهذا النموذج تتمثل في إرتفاع عبء دور الصراعات في العلاقات الشخصية والراتبة. ويكون تأثير هذه الضغوط على تبلد الشعور بطريقة غير مباشرة عبر الإنهاك الإنفعالي، كما يؤدي توفر الموارد المساعدة مثل تعاون الزبون، دعم الزملاء، دعم المشرف، إلى تخفيض أثر الإنهاك الإنفعالي على تبلد المشاعر وفي نفس الوقت

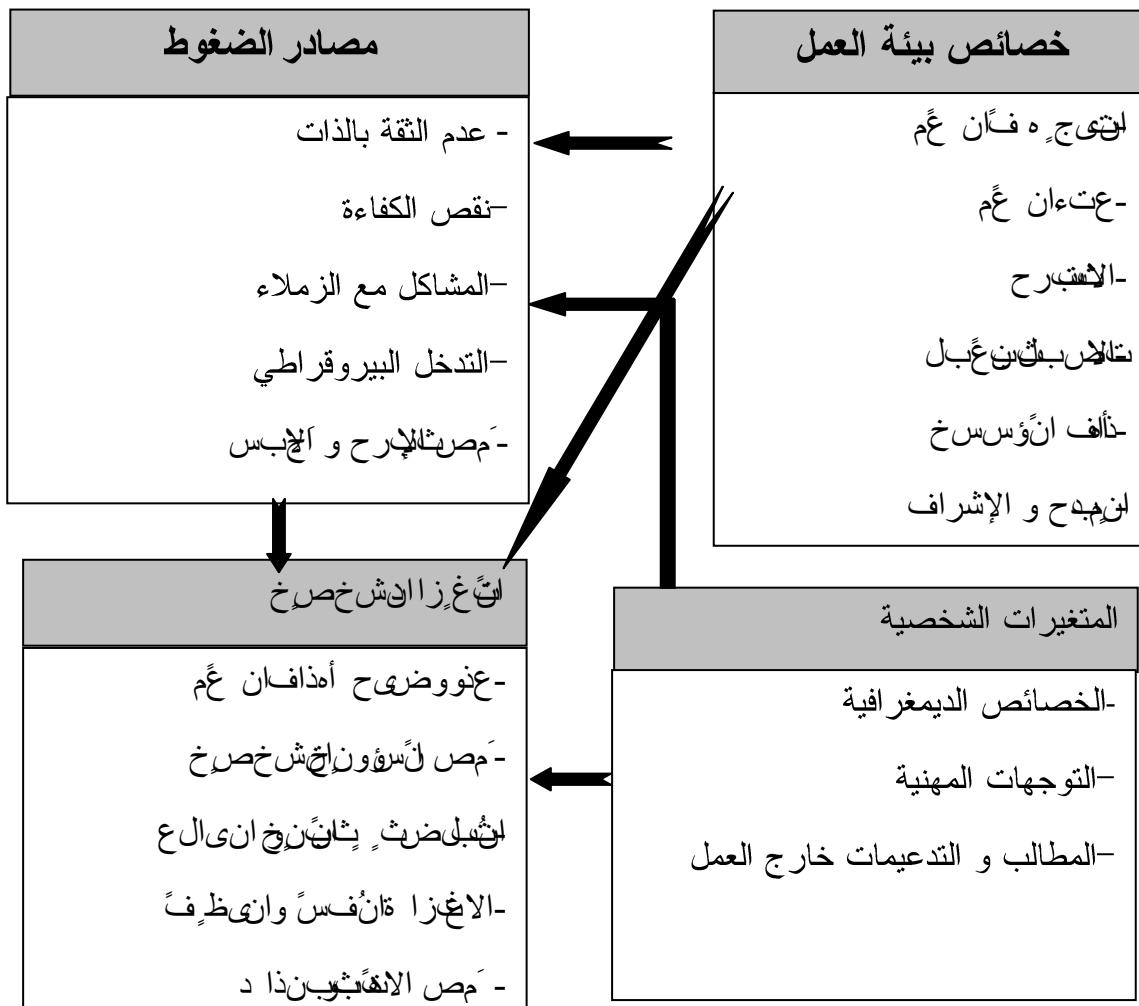
الشعور بالإنجاز المهني، في حين ركز شرنيس Cherniss على دور العلاقة التفاعلية بين أبعاد الإحتراق النفسي والعوامل البيئية وكذا العوامل الشخصية كما إقترحت هي الأخرى وباعتبارها رائدة في هذا المجال من الدراسات نموذجاً يفسر لنا كيفية حدوث الإحتراق النفسي في ظل علاقة تفاعلية بين الثنائيه (فرد / محيط).

#### 9-7- نموذج عمليات الإحتراق النفسي لشيرنس Cherniss Process Model Of Burnout (1985)

يشير هذا النموذج حسب منى محمد بدران (1997) إلى أن الإحتراق النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للفرد والمقصود بها السمات والخصائص الشخصية التي يتتصف بها الفرد والتمثلة في: الخصائص الديموغرافية كالعمر والجنس، وكذلك توجهات الفرد نحو مهنته المتمثلة في الرضا والتقبل للمهنة إضافة إلى المطالب والتدعيمات خارج العمل، والمقصود بها مدى ما يتلقاه الفرد من دعم ومساندة من الآخرين، وكذا نظرة المجتمع إليه وإلى مهنته، وعندما لا يستطيع الفرد التوافق مع بيئته المهنية، وتحمله ضغوطها، فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالنفس، نقص الكفاءة، المشاكل مع الزملاء وغيرها.

وخلاله القول أنه إذا حسن توافق الفرد مع بيئته المهنية، فإنه يؤدي إلى مخرجات إيجابية، أما إذا فشل هذا التوافق فإنه يؤدي إلى مخرجات سلبية، والمتمثلة في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة للفرد نقص المسؤولية الشخصية، التناقض بين المثالية الواقع والإغتراب النفسي والوظيفي ونقص الاهتمام بالذات، والتي في حالة معاناة الفرد بها تدل على إصابته بالإحتراق النفسي، كما لخصت الباحثة هذا النموذج من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03): نموذج شرنيس للإحتراق النفسي



(المرجع : منى محمد بدران ، 1997 ، ص 38)

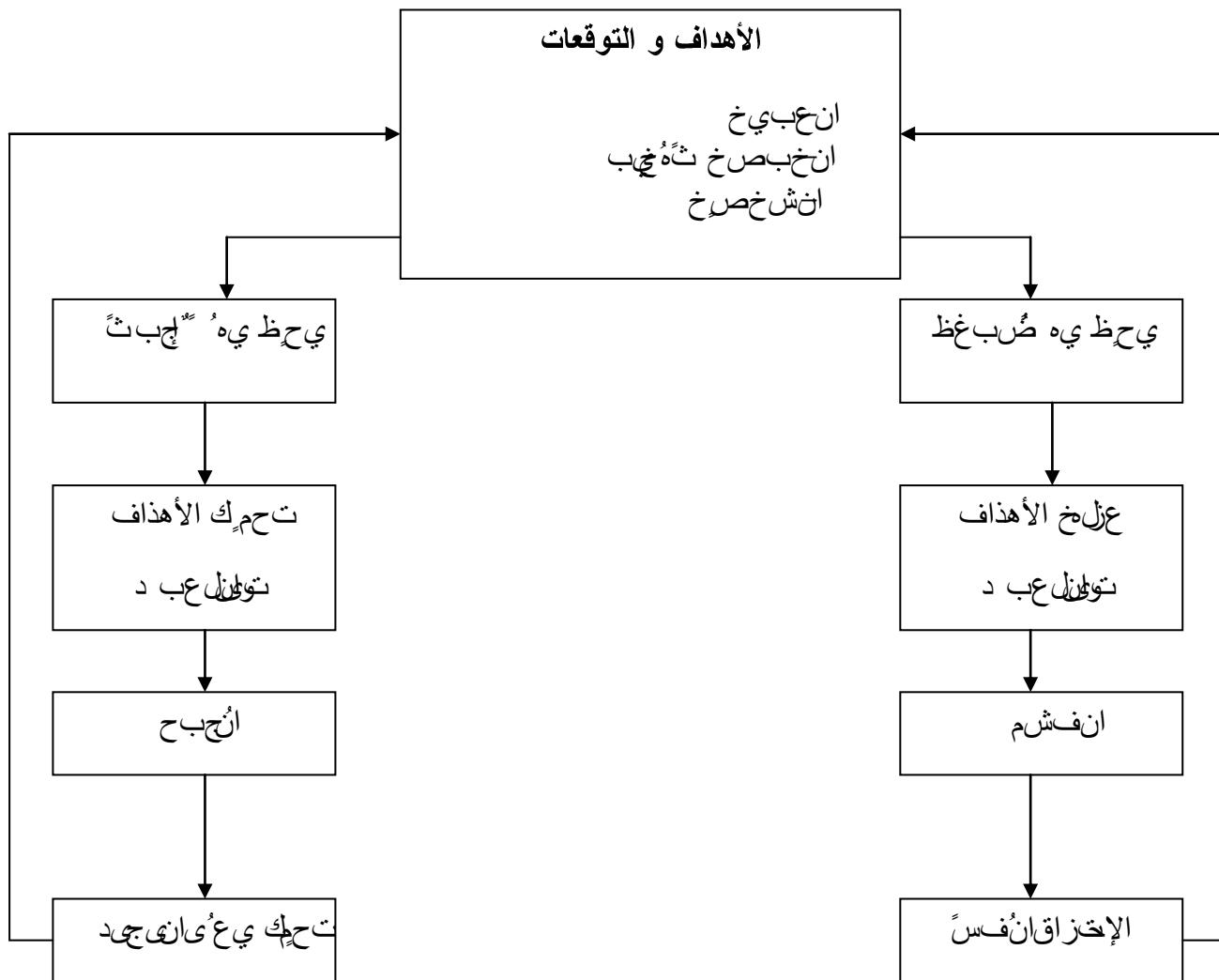
نستخلص مما سبق ذكره فيما يتعلق بهذا النموذج أن شرنيس تعتبر البذل الأولى (الالتزام الأولى بالعمل) هو الذي يؤدي إلى الإحتراق النفسي، فقد بين هذا النموذج عوامل عدة مؤدية إلى حدوث الإحتراق النفسي، حيث تناولت خصائص بيئة العمل، وإعتبرتها من العوامل المؤدية للإحساس بالضغط المهني، وبالتالي حدوث الإحتراق النفسي، كما أشارت إلى مصادر هذه الضغوط، وتشتمل عدم الثقة بالنفس، ونقص الكفاءة والمشاكل مع المستفيدين من الخدمة، ونقص الدعم

الاجتماعي وأن العامل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو شخصية العامل بداية من خصائصه الديموغرافية إلى أفكاره وتوجهاته عن المهنة، كما أشار إلى أنّ خصائص بيئه العمل عندما يتعامل معها الفرد لأول مرة فإنّها تؤثر عليه، فيكون أساليب لمواجهة مشكلات بيئه العمل عن طريق الأساليب الغير فعالة، وهنا تظهر الإتجاهات السلبية من عدم وضوح أهداف العمل، والتناقض بين المثالية والواقع، والإغتراب النفسي والوظيفي ونقص المسؤولية الشخصية، التي تؤدي بالعامل إلى الإحتراق النفسي، هذا التصور نجده أيضا عند بابينس Pines (1993) التي تؤكد أنه حتى يكون الفرد محترقاً نفسياً، يجب أن يكون أولاً ملتهباً (Onfire) بمعنى أن يكون ملتزماً ومتعلقاً بعمله. واقتصرت عند ذلك نموذجها الذي يفسر الإحتراق النفسي كنتيجة للإخفاق في معنى الوجود.

#### 9-8- النموذج الوجودي للإحتراق النفسي : Existential Approach

حسب النموذج الذي قدمته بابينز Pines.A (1993) يظهر الإحتراق النفسي في مناخ ثقافي حيث يصبح العمل بالنسبة لعدد من الأفراد موضوع البحث عن معنى الوجود. وهذا ما يفسر أن الأسباب الأولى للإحتراق النفسي تتبع مع حاجة الأفراد للإعتقداد بأن حياتهم لها معنى Meaningfur) وأن الأشياء التي يقومون بها مفيدة ومهمة وبمعنى آخر أنّ الإحتراق النفسي ليس نتيجة لغياب كلي للمعنى أو غياب لحس التماسك حسب المفهوم الذي جاء به أنطونو فيسكي Antono visky (1990)، بل يتعلق الأمر بكون الفرد يرى أن مساهمته الشخصية ليست لها معنى أو غير مهمة هو الذي يؤدي إلى حدوث الإحتراق النفسي، من هذا المنطلق كلما بدأ فرد في ممارسة مهنة ما بتعلق والإتزام كبير، كلما كان إحتمال التعرض للإحتراق النفسي أكبر في ظل شروط عمل غير مناسبة. وقد لخصت بابينس Pines هذا النموذج في المخطط التالي:

الشكل رقم (04): النموذج الوجودي للإحتراق النفسي (Existential Approach).



المصدر : باينس (Pines ، 1993 ،

نلاحظ من خلال هذا النموذج مجموعة من الأهداف والتوقعات التي قد تكون عامة أو شخصية أو خاصة بمهنة ما، هذه التوقعات تعكس ما ينتظره الشخص عندما يحظى بمنصب عمل أين تكون له مجموعة من التطلعات والطموحات يسعى لتحقيقها.

### الإحتراق النفسي

إلا أن هذه التطلعات والأهداف لا تتحقق ولا ينجح الشخص في الوصول إليها إذا لم يلق محيطها إيجابياً يساعد في ذلك ويحقق بذلك معنى الوجود، في حين إذا تعرقلت هذه الأهداف والتطلعات من قبل محيط مهني ضاغط سيفشل الفرد في تحقيقها مما يؤدي به إلى الإحتراق النفسي. لذلك يفترض هذا النموذج أن الأشخاص الذين لديهم حافز كبير للعمل هم من يتعرضون للإحتراق النفسي ولهذا حسب باينس Pines.A (1996) المثاليون يعملون بصرامة لأنهم مؤمنون بأن عملهم يعطي أهمية لحياتهم ويعطي بذلك معنى الوجود والشخص الذي لا يملك هذا النوع من الحفز الأولي يمكن أن يشعر بالضغط، الإكتئاب وأزمة وجود ولكن ليس بالإحتراق النفسي. ص 83، وهنا نستنتج أن باينس Pines قدّمت تشخيصاً تفريقياً بين الإكتئاب والإحتراق النفسي يتجلّى في الحافز.

ما سبق نلاحظ أن ظاهرة الإحتراق النفسي إستحوذت على العديد من الدراسات والبحوث، كما فسرت بعدة نظريات ونماذج إماً بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، فقد فُسرت تفسيراً سلوكيًا ومعرفياً وتحليلياً، أمّا من أهم النماذج فنجد النموذج الفسيولوجي لهانز سيلي في الضغوط، والتي أشارت إلى أن الإنهاك آخر مراحل الإحساس بالضغط، والذي يمكن اعتباره أحد أبعاد الإحتراق النفسي، إضافة إلى أن الإحتراق ناتج عن الضغوط المهنية نتيجة لاستقرارها، وأوضح أنجل من خلال نموذج العلاقات البنائية أنه يمكن من خلال رفع مستوى إنجاز الفرد التغلب على الإحتراق النفسي، والمتمثل في بعدين أشار إليهما النموذج وهو الإجهاد الإنفعالي، وتبليد المشاعر، هذا من جانب ومن جانب آخر أشار إلى تأثير أساليب المواجهة التي يتبعها الفرد على مستوى الإحتراق النفسي، فإستراتيجيات المواجهة الفعالة التي يستطيع الفرد من خلالها التحكم في المشكلات تقلل الإحساس بالإحتراق النفسي، بينما إستراتيجيات المواجهة الغير فعالة ترتبط إيجابياً بالإحتراق النفسي، في حين ركز ليتر على دراسة العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي في بعضها البعض وكذا علاقتها بالظروف المحيطة والخصائص الفردية، حيث أشارت إلى أن الأفراد

### الإحتراق النفسي

يكونون أكثر تأثراً للمتطلبات بالمقارنة مع نقص الموارد، لذلك فإنّ المتطلبات (الضغوط) ترفع من الإرغامات التي يُعبر عنها على شكل إنهاك إنجعالي في حين أنّ متغيرات الموارد تؤدي إلى خفض الحاجة إلى إستعمال إستراتيجيات المواجهة الدافعية مثل تبلّد الشعور، كما تؤدي الموارد أيضاً إلى رفع الشعور بالإنجاج المهني، وتأكد باينس Pines أن الضغوط كعب العمل والإرغامات التنظيمية... الخ لا تتسبب في حدوث الإحتراق النفسي لأنّها تعرقل إستعمال الكفاءات والمؤهلات مثلما يقترحه نموذج شرنيس Cherniss بل لسبب أكثر عمقاً وهو أنّ إستحالة إستعمال هذه الكفاءات تحرم الفرد من المعنى الذي يبحث عنه من خلال ممارسة عمله.

والخلاصة أنّ الإحتراق النفسي ينشأ نتيجة لضغط العمل المستمرة، ويساعد على ظهوره وزيادة تفاقمه كل من بيئه العمل وشخصية الفرد، فكلاهما يقف حائلاً في الإصابة بالإحتراق النفسي أو عدم الإصابة به، وأمّا أساليب المواجهة فإنّها تتوسط العلاقة بين أسباب الإحتراق النفسي وبين الإصابة به، وباعتبار الفرد هو المستقبل الرئيسي لهذه الضغوط سواء كانت داخلية أم خارجية فإنّه معرض للإصابة بآثارها النفسية أو الجسدية عندما يفشل في صدّها ومواجهتها. وهنا يمكننا أن نتساءل: ترى إلى أي مدى يمكن للإحتراق النفسي أن يسبب خطورة للفرد ويهدم راحته وسعادته؟

#### 10- الصحة والإحتراق النفسي:

إنّ الفرد هو المستقبل الرئيسي والمباشر لمترتبات وأثار الضغوط وتأخذ هذه المترتبات صوراً متعددة، فقد تكون جسمية أو نفسية أو سلوكية، أو إجتماعية، وقد تكون شاملة، بحيث تشمل كل أو معظم هاته الجوانب وبما أنّ الضغوط تحدث تغيرات وتحولات غير طبيعية داخل جسم الإنسان، مرتبطة بتأثير الجهاز العصبي للفرد وإفرازات الغدد ووظائف الأعضاء الأخرى، فهذه التغيرات الغير طبيعية سيكون لها نتائجها الواضحة على صحة الفرد لاسيما عندما يكون مستوى هذه

### الإحتراق النفسي

الضغوط مستمرة ويفوق قدرات الفرد على تحملها حيث من المؤكد أن تعرّض صحة الفرد للكثير من المتاعب التي تظهر مؤشراتها عليه في شكل إضطرابات، وضعف وكسل، وربما تطورت هذه الأعراض إلى أمراض أكثر حدة وخطورة، ويمكننا أن نحدد هنا تأثير الإحتراق النفسي على الصحة النفسية وكذلك تأثيره على الصحة الجسمية.

#### 10-1- العلاقة بين الإحتراق النفسي والأمراض الجسمية:

لعلّ الجانب الأكبر من البحوث عبر السنوات التي ظهرت فيها العناية بالضغط، تم توجيهها إلى تأثير الضغوط على الصحة الجسمية، وقد أوضحت البحوث أن الضغوط المزمنة تقلل من قدرة الفرد على مقاومة الأمراض وتزيد من تأثيرها ويعتمد تأثير الضغوط على شدة وبقاء الضغوط، وإحتمال التعرض لها كما أن الضغوط المستمرة يمكن أن تؤدي غالباً إلى إستجابة بدنية معينة، كما تبيّن عدة دراسات حسب ما ورد عن عشوّي عبد الحميد (2008) أن المشاكل المتعلقة بالصحة الجسمية ترتبط بـ (0.16 إلى 0.44) بالإحتراق النفسي كما توصل أبلس ومولدر Appels & Mulder (1989) إلى أن الإنهاك الإنفعالي يرتبط بوتيرة إضطرابات النوم وبعض أمراض القلب والأوعية الدموية (ارتفاع عدد دقات القلب والإنسداد الشرياني).

كما يضيف عن بهاقت وأخرين Bhagat & al (1995) إلى أن الإنهاك الإنفعالي هو البعد الوحيد للإحتراق النفسي الذي يرتبط بشكل أكبر بظهور الأمراض في مختلف المهن، وحسب هؤلاء الباحثين فإن الإنهاك الإنفعالي يضاعف مرتين خطر التعرض للسكتة القلبية لكلا الجنسين، خلال أربع سنوات موالياً، بغض النظر عن عوامل التعرض الكلاسيكية، كما توصل الباحثون عن Melamed Shiron & Froom (2003) أن خطر تطور داء السكري من الصنف الثاني خلال المتابعة يتضاعف بنسبة (1.83) بالنسبة لأولئك الذين كانت نتائج قياسهم الأولى للإحتراق النفسي

### الإحتراق النفسي

مرتفعة حيث أجريت هذه الدراسة على عمال وإطارات تمارس مهنا تتضمن أخطاراً كبيرة.

كما توصلت بعض البحوث إلى أن الإحتراق النفسي يعمل على إضعاف الجهاز المناعي وقد ذكر بعضاً منها عشوياً عبد الحميد (2008) فقد توصلت دراسة (Bargellini. Bardieri. Rovesti. Vivolisal. 2000) أن أولئك الذين يعانون من الإحتراق النفسي ولديهم مستوىً جد منخفض من الإنجاز المهني تنخفض لديهم نسبة اللوكوسيرات (Leucocytes) حيث ينخفض لديهم عدد اللمفوسيرات المنتشرة من نوع T (CD3. CD4. CD8) بالمقارنة مع أولئك الذين لا يعانون من الإجهاد المهني.

كما تبين من خلال دراسة عرضية عن بودارن Boudrane (2005) وشويتزر Nakamura (2006) قام بها كل من نكاميرا، نغاز، يوشيدا وأوجينو ( Schweitzer Nagase. Yoshida & ogino التبليد (الأنسنة) ترتبط بانخفاض نشاط الخلايا السامة للخلايا القاتلة (NK).

ومما سبق يمكننا أن نستخلص أن الإحتراق النفسي يصاحبه إنخفاض في النشاط المناعي مما يجعل صاحبه مستهدفاً للعديد من الأمراض الجسدية الجرثومية منها والفيروسية كما يؤثر على العديد من الأجهزة العضوية للجسم وفيما يلي نماذج من الأمراض والمشكلات الجسمية المرتبطة بالضغط عموماً قدّمها حسين طه عبد العظيم (2006) كما يلي:

- **الجهاز القلبي:** ويشمل النوبات القلبية، ضغط الدم المرتفع، الصداع النصفي، الذبحة الصدرية.

- **الجهاز الهضمي:** الفم (القرح)، القولون، إسهال، إمساك، السكر.

### الإحتراق النفسي

- **الجهاز التناسلي:** التوتر قبل الدورة الشهرية لدى الإناث، الإضطرابات المرتبطة بالدورة الشهرية.
- **الجهاز التنفسi:** الربو، صعوبات التنفس، الكحة، الإغماء.
- **الجهاز العظمي والهيكلـي:** تيبس العضلات، ألم الرقبة، التهاب المفاصل ألم الظهر، الصداع المرتبط بالتوتر، صك الأسنان.
- **الجهاز البولي:** الاستئنار والرغبة الزائدة في البول.
- **الجلد:** الإكزيما والصدفية.
- **الشعر:** الصلع وسقوط الشعر.

ويتضح مما سبق المدى الواسع من الأمراض والمشكلات الجسمية التي قد تترجم عن الإحتراق النفسي أو ترتبط به، كما يؤدي عدم الوعي بها إلى إستنزاف الكثير من الوقت والمال على العلاج لكن دون جدوى مما ينبغي توخيه كل من الأطباء والمصابين بمثل هذه الأمراض وكيفية التعامل معها.

#### 10-2- المشكلات السلوكية والإضطرابات النفسية المرتبطة بالإحتراق النفسي:

عن جمعة يوسف (2004) يرى ليتهنس Luthans (1992) أنه ربما كانت البحوث التي وُجهت إلى هذا الجانب أقل بكثير مما تم توجيهه إلى الأمراض الجسمية، خاصة داخل المجتمع الطبي.

وقد أضاف حسين طه عبد العظيم (2006) أن الحالة النفسية هي التي تحدد نتائج وأثار الضغوط، وكذا الفروق الفردية، كما تتراوح بين سوء التوافق إلى أشد الإضطرابات النفسية وطأة كالاكتئاب وفيما يلي قائمة بعض المشكلات والإضطرابات النفسية السلوكية:

### الإحتراق النفسي

القلق / الغضب والعدوان / العصبية الزائدة / إنخفاض تقدير الذات / الإكتئاب / التوتر والملل / نوبات الهلع / العجز عن الاسترخاء / القرارات اللامنطقية / الأرق وقلة النوم / النسيان وضعف الذاكرة / المخاوف المرضية / التردد المزمن / الإحساس بالإحباط / القابلية للاستشارة والتعب / فقدان القدرة على التركيز / عدم الصبر والتسرع مما يؤدي للتعرض للحوادث / الشره الزائد / فقدان الشهية / التدخين وتعاطي المخدرات / إضطرابات الكلام.

ونظرا لأن الكثير من الأفراد لا يستطيعون الفصل بين جوانب حياتهم فإن ما يتلقاه الفرد من ضغوط في العمل تؤثر على جوانب أخرى، كالعلاقات الإجتماعية، في المنزل والمجتمع بشكل عام فتحت الإختلالات الزوجية، الطلاق، الإنفصال، الإساءة للأبناء أو الزوجة، وإرتکاب المخالفات والجرائم والإنسحاب من الحياة الإجتماعية.

نستخلص مما سبق أن الإحتراق النفسي يسبب إضطرابات ومشاكل صحية نفسية وجسدية متزايدة الخطورة مما يتحتم وضع إستراتيجيات للت�포ف به وتنطير برامج وقائية وأخرى علاجية للحد منه أو التخفيف من آثاره كما يستلزم من كل فرد (العامل) والهيئة التنظيمية التجند من أجل التصدي لهذه الظاهرة وهذا ما سنتطرق إليه في العنصر الموالي.

#### 11- أساليب التخفيف والوقاية من الإحتراق النفسي:

يورد جمعة يوسف (2006) أحد الإستراتيجيات التي يمكن إتخاذها للتعامل مع الإحتراق النفسي، ومحاولة التغلب عليه، وذلك من خلال عدد من الخطوات، والتي إذا اتبعها الفرد المعرض للإحتراق النفسي فبإمكانه تفاديه والتغلب عليه وهي:

### الإحتراق النفسي

1- فهم الأشخاص لعمله وكذلك أساليبه في الإستجابة للضغط لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعد على التعرف، على أنماط السلوك غير الفعالة، وبالتالي محاولة تغييرها.

2- إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته، فالأهداف الغير واقعية، المثالية، الوظائف، والأداء ستعرض الفرد للإحباط والإرتباك أو بمعنى آخر التأكيد من قابلية تنفيذ أهدافه.

3- تقسيم الحياة إلى مجالات، العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيش فيه، وألا نسمح لضغط مكان أن يؤثر على مكان آخر.

4- العمل على بناء نظام المساندة الاجتماعية.

نلاحظ أن جل هذه الخطوات التي أشار إليها الباحث كلها خطوات وقائية، تقع على عاتق الشخص "العامل" القائم بها وهذا ما يلزم على الشخص بأن يكون:

- أكثر تبصرًا بحالته وعلى دراية بمثل هذه الضغوط وخطورتها.

وهذا يتحقق بدورات توعية تقوم بها المنظمة وهنا نستنتج أن للمنظمة وبيئة العمل مسؤولية أيضا في الحد والوقاية من الإحتراق النفسي. كما تشير الكتابات والدراسات حول موضوع الإحتراق النفسي حسب ميهوببي فوزية (2007) أنه من الإستحالة القضاء نهائيا على الضغوط ولكن يمكن التحكم فيها وتقليلها إلى أدنى درجة ممكنة وقد صنفت أساليب وإستراتيجيات التحكم إلى:

1- أساليب شخصية حيث تقع مسؤولية القيام بها على الأفراد.

2- أساليب تنظيمية، حيث تلعب المنظمة دورا هاما في التحكم في مصدر الضغوط النابعة من بيئة وطبيعة المهام المختلفة فيها.

#### 1-11- الأساليب الشخصية:

تدخل هذه الأساليب ضمن الإعتقاد الشخصي من جانب الفرد بأنه المسؤول الأول والأخير على سعادته وسلامته وبالتالي إدراك دوره فيما يجب القيام به وقد تكون بمساعدة مختص أو طبيب، والهدف منها تخفيض القلق والشدة النفسية للفرد الذي يعاني من الإحتراق النفسي والسماح له ببعث الثقة بالنفس وهذا ما تسميه بيري Perry.A (1997) بمراحل ترميم القدرات وتشمل حسب حسين طه عبد العظيم (2006) ما يلي:

##### أ- التدريب على الاسترخاء : La Relaxation

وهو يستند إلى مسلمة مؤداها التفاعل المتبادل بين الجسم والنفس، وأن التوتر يؤدي إلى توترات عضلية وإجهاد في عدد من أجهزة الجسم التي تؤدي إلى تغيرات إفعالية واضحة، ومن ثم فإن تحقيق درجة من الاسترخاء يؤدي إلى تحسن الحالة النفسية ولما كان التوتر العضلي شائعا في حالات التعرض للضغوط النفسية لا سيما الإحتراق النفسي فإن استخدام التدريب على الاسترخاء يعد أحد الأساليب العلاجية السلوكية التي تستخدم مع حالات القلق والمخاوف وغيرها، ويتم ذلك في إطار برنامج تدريجي يشرف عليه مختص في ذلك.

##### ب- التأمل : Meditation

يعرفه مصطفى المصري (2004) على أنها تقنية تخيلية متقدمة من تقنيات الاسترخاء، وتعتمد على قدرة التخيل وتأتي بعدها يتقن الفرد تقنيات الاسترخاء المتدرج، يتدرج التمرين بتفعيل جميع الحواس باتجاه مكان آمن، فيكون تلائياً شعور بالأمان والراحة لدى العميل، ويطلب منه حينئذ تركيز انتباذه في هذا الشعور وتطويره ونشره في جميع نواحي الجسم.

#### ج- التدريب على المهارات الاجتماعية :Social Skills Training

عن طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين (2006) أن الفرد الذي يعاني من صعوبة التعامل مع الآخرين والتفاعل الإيجابي معهم يحتاج إلى تعلم عدد من المهارات الاجتماعية منها: الإتصال بالآخرين، والإنصات لهم وتوكيد الذات والذي يقصد به الدفاع على الحقوق والتعبير عن المشاعر بحرية، دون إنتهاك حقوق الآخرين، ودون الوصول إلى العدوان على تلك الحقوق، وتوجد طرق وأساليب فنية كثيرة ممكن التدريب عليها لتعلم السلوك التوكيدية والإقتداء وتمثيل الأدوار ، وقلب الأدوار ، ونكرار السلوك والتدعم وغير ذلك.

#### د- التدريب على المساعدة الاجتماعية:

تمثل الجماعة أهمية خاصة لكل فرد فيها كما أن العلاقات الاجتماعية والروابط الأسرية والعلاقة بالآخرين، سواء على أساس ديني أو إجتماعي في غاية الأهمية، ويكون تدريب هؤلاء الأشخاص على كيفية طلب المساعدة، وكيفية إدارة العلاقة بالآخرين بكفاءة أكبر .

#### هـ- تعلم العادات الصحية الجيدة:

وتتجسد ذلك في المقوله العقل السليم في الجسم السليم، ومع ذلك يعاني الكثيرون من مشكلات صحية نتيجة لعاداتهم الغير صحية في الغذاء، والنوم، وعدم ممارسة الرياضة، ويحتاج البعض إلى أن يتعلم أصول وقواعد الغذاء الصحي وذلك بتناول المجموعات الغذائية بشكل معندي مع تقليل اللحوم والمواد الكربوهيدرائية. وكما ينبغي الابتعاد عن المواد الغذائية الإصطناعية والتقليل من المنبهات والإمتاع عن التدخين كما عليه متابعة الوزن وممارسة الرياضة ولكي تكون الممارسة فعالة يجب أن تدور حول الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب عملاً مكثفاً من الرئتين والقلب، كما يجب أن تمارس بشكل منتظم.

#### و- الإتجاه والوعي:

وتكمّن أهمية الإتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكياتنا دون تغيير إتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا بما نقوم به أو ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف .

نستنتج مما سبق أن للفرد دوراً ومسؤولية تجاه حالته الصحية والنفسية فبإمكانه وقاية نفسه من أن يسقط فريسة للإحتراق النفسي وذلك بطرق عديدة بإمكانه التدرب عليهما، حيث تساعد هذه الطرق في تنمية الثقة بالنفس والنشاط والرغبة في الحياة التي تدفعه إلى بناء علاقة مع الآخرين خارج أو داخل منظمة العمل وبالتالي يصبح لدى الفرد قدرة على مواجهة الضغوط، ولما كانت أسباب الإحتراق النفسي إما فردية أو بيئية، فهذا يقودنا إلى المسؤولية التي تقع على المنظمة وبيئة العمل في مواجهة الضغوط والوقاية من الإحتراق النفسي لمستخدميها.

#### 11-2- الأساليب التنظيمية:

ويتم ذلك حسب ما لخصه طه وسلامة عبد العظيم حسين (2006) من خلال :

- الإهتمام بالإختيار أو الإنقاء والتعيين لتحقيق التوافق المهني، أي تحليل الوظائف.
- الإهتمام بالبرامج التدريبية للارتفاع بمهارات العاملين وبالتالي زيادة فعاليتهم في التعامل مع مواقف العمل.
- إعادة تصميم بعض الوظائف وزيادة إثرائها وما يؤدي ذلك إلى زيادة استقلالية الأفراد في إنجاز مهامهم وبالتالي تخفيض مستوى المعاناة من الضغوط.
- الالمركزية حيث تتوزع المسؤوليات داخل المنظمة وتقلل من الشعور بالعجز بين العاملين.
- إتاحة الفرصة للمشاركة في القرارات.

- التأكد من أن عمليات التقديم والمكافآت تتفذ بشكل عادل.
- التطوير التنظيمي وذلك بفتح قنوات الاتصال وتنمية روح الجماعة داخل المنظمة، الذي يؤدي إلى بناء ثقة بين الجميع، وكذا حرية التعبير عن المطالب والمعوقات والقضاء على الإشاعات.
- الدعم الاجتماعي الذي يشمل دعم إنفعالي ويتمثل في إستجابات سلوكية مثل الاستماع، التعاطف ودعم وسيلي يتجسد في تقديم مساعد ة لفظية أو مادية لصاحب المشكلة. من خلال ما تقدم يمكننا توجيه مسؤولية تحقيق هذه النقاط التي باستطاعتها أن تخفف وتحد من الإحتراق النفسي للعاملين إلى أطباء العمل المكلفين بتشخيص صحة الأفراد ومعالجة المرضى منهم وتوجيههم إلى هيئات علاج أخرى، ومن بين مهامها أيضا تشخيص عدم توافق الفرد مع متطلبات عمله، كما توجه أيضا هذه المسؤولية إلى مصالح الموارد البشرية وهذا من خلال إمكانية تحسين وتطوير المسار المهني. ولهذا الهدف حاول الباحثون جاهدين في إيجاد طرق يستدللون بها عليه لذلك صمم البعض منهم عدة مقاييس على شكل إستبيانات تساعد التشخيص الإكلينيكي وكذا البحث العلمي وسنقترح فيما يلي مجموعة من المقاييس أستعملت في ذلك.

#### 12- قياس الإحتراق النفسي:

تشكل الإستجابات السلوكية والمفاهيم الدالة على الإحتراق النفسي، والشعور المتكرر لها، القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون، في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير أو محترقاً نفسياً، كما تحدد مستوى ذلك الإحتراق إن وجد، وفي العادة يقوم المستجوب بالإجابة على عبارات تقديرية بالموافقة أو عدم الموافقة أو بوضع علامة في خانة ضمن سلم تدريجي ذاتي. وهناك عدة مقاييس أستعملت لقياس درجة الإحتراق النفسي، وأستعملت في دراسات ميدانية ومن بين هذه المقاييس ذكر :

### الإحتراق النفسي

#### 1-12- مقياس الإحتراق النفسي لفرودنبرجر Burnout Questionnaire (1980):

عن فرودنبرجر H Freudenberger (1981) أن هذا المقياس يهدف إلى قياس مستوى الإحتراق النفسي، ويكون من 18 عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من الصفر إلى خمسة وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الإحتراق النفسي، ويقسم الأفراد كالتالي:

أن الفرد بحالة جيدة	←	25-0 *
بداية الإحساس بالضغط	←	35-26 *
مؤشرات الإصابة بالإحتراق النفسي	←	50-36 *
الفرد محترق نفسيا	←	65-51 *
وضع الخطر	←	* 65 فأكثر

#### 2-12- مقياس ماسلاش Maslach Burnout Inventory (1981):

عن عبد الله جاد محمود (2005) أعدت ماسلاش وتلميذتها سوزان جاكسون قائمة للإحتراق النفسي، يرمز له بـ (MBI) يتكون من 22 بندًا وتقسم هذه البنود إلى ثلاثة أبعاد:

\* الإنهاك المهني (09) بنود.

\* تبلد المشاعر (03) بنود.

\* نقص الانجاز الشخصي (8) بنود.

حظيت القائمة بشهرة عالمية واسعة ويرى الباحث أن هذه الشهرة تعود للأسباب التالية:

- أن القائمة تصلح لأغراض التشخيص الإكلينيكي ولأغراض البحث العلمي، وهذه الخاصية غير متوفرة في معظم مقاييس الإحتراق النفسي الأخرى.

### الإحتراق النفسي

- تمنتت القائمة بشروط وخصائص سيكومترية جيدة في ثقافات مختلفة.
- تساعد على التعرف على مستوى شدة وتكرار التعرض للإحتراق النفسي لدى العاملين ب مجال الرعاية الصحية، ولم تعد خصيصاً للتعرف على الإحتراق.
- تقيس القائمة ثلاثة أبعاد أساسية في الإحتراق النفسي كما وقد ترجمت إلى العديد من اللغات كالإسبانية ، الفرنسية، فأما العربية فقد ترجمه زيد البنا (2000)، ونصر يوسف مقابلة (1991)، وفاروق عثمان (2000).

#### 3-12- مقياس بابينس وأروسنورافري : (1981) Kafry.D ; Arowson.R, Pines.A

يستعمل هذا المقياس في الوسط العلاجي، ويرمز له (T.M) ويكون من 21 بندًا يقيس الإضطراب الجسدي والإنساني والعقلي. كما أشار عادل عبد الله (1994) إلى مقياس كل من:

#### 4-12- مقياس قرافتوفت Graftoft Inventory (1981): يدعى بمدرج الضغط

عند الممرضين ويكون هذا المقياس من 34 بندًا.

#### 5-12- مقياس الإحتراق النفسي للمعلمين Burnout Seidman & Zager (1987)

يتكون من 21 عبارة موزعة على (5) مستويات وتتوزع على (4) أبعاد فرعية تقيس عدم الرضا المهني، إنخفاض المساندة الإدارية كما يدركها المعلم، الضغوط المهنية والإتجاه السلبي نحو التلاميذ. أما بالنسبة للسلم أو المقياس المستخدم في هذه الدراسة هو سلم ماسلاش وهذا لما له من خصائص ومميزات التي سبق ذكرها في السابق، كما أنه يجيب على ما تقتضي الدراسة الحالية من جهة أخرى.

## خلاصة:

تعد الدراسات التي أقيمت حول الإحتراق النفسي نقلة نوعية في ميدان دراسة الضغوط النفسية، فتهافت الباحثون من مختلف توجهاتهم النظرية لدراسته، حيث حاول كل إتجاه إلى تحديد مفهومه والكشف عن سياقاته إلا أن اختلاف هذه التناولات لم يمنعهم من الاتفاق، حيث تقارب تصورهم لهذا المفهوم أين أقرّوا أن الإحتراق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك والإستنزاف البدني والإنفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط تفوق قدرات الفرد وطاقته على مواجهتها، غير أننا إلى يومنا هذا لم يوفقا في إرساء نظرية حقيقة وشاملة لهذه الظاهرة.

بداية الاهتمام بظاهرة الإحتراق النفسي ركزت على البحث عن أسبابه حيث أرجعواها إلى أسباب خارجية محيطة متعلقة بطبيعة العمل والبيئة والزماء، إلا أنهم فيما بعد تفطنوا لوجود أسباب داخلية أو شخصية متعلقة بالفرد، وهذا بعدما لاحظوا إستقرار الظاهرة بالرغم من التطور التكنولوجي والتکلف بالعمال وفي هذا الجانب من البحوث وجدوا تقاطعاً وتشابهات كبيرة بين هذا المصطلح ومصطلحات أخرى، كالملل والضجر، الضغط النفسي والاكتئاب... إلخ، مما تحمّل عليهم وضع تشخيص تفريقي بينهم فحددوا له مؤشرات ومراحل وأعراض خاصة به. ونظراً لما هذه الظاهرة من أهمية خاصة وأنها تستهدف المجالات الحساسة كمهن المساعدة إقترب الباحثون سبلًا للتخفيف والوقاية منه، كما صمموا عدة مقاييس للمساعدة على كشف مستوياته وأبعاده لقياسه وتقييمه. وتعتبر الدراسة الحالية دعماً لما سبقها من دراسات في هذا المجال إذ ستتركز على العوامل الفردية التي من شأنها أن تجعل الفرد مستهدفاً للإحتراق النفسي لاسيما تلك المتعلقة بعوامل الشخصية وأنماطها وهذا ما سنطرق له في الفصل اللاحق.

# الفصل الثاني

الأنماط السلوكية للشخصية

## تمهيد:

يعد مفهوم الشخصية من المفاهيم السيكولوجية الهامة ذات الصلة المباشرة بإعتلالات عضوية، تسمى أمراضًا نفسجسديّة مثل مرض الربو، ومرض التهاب المفاصل، وقرحة المعدة والصداع... إلخ، ويعود تاريخ الإهتمام بالعلاقة بين الشخصية والأمراض العضوية إلى البدايات الأولى للطب، ومع ازدياد ضغوط الحياة بصفة مستمرة، والسعى الدائم للضروريات في العصر الحالي، والإحباطات التي تواجهنا بصفة كبيرة يومياً، إزداد ظهور عدد من الحالات المرضية العضوية، لذا يعتقد الباحثون حالياً، أن للشخصية دوراً في نشأة هذه الأمراض وتطورها ولكن هل هناك أدلة علمية ومعطياتٍ إكلينيكية تؤكد هذا الدور؟ وما مدى أهميته؟ هذه بعض الأسئلة التي سنحاول الإجابة عليها من خلال هذا العمل، وهذا بالإعتماد على نظرية الأنماط السلوكية "أ"، "ب"، "ج"، التي تحاول أن ترصد أصناف الشخصية التي تصاب بهذه الأمراض دون غيرها حيث يكون محك تصنيفها العوامل الجسمية والمعرفية والإنفعالية.

ويرجع تركيزنا على هذه النظرية وهذا المجال الدراسي إلى كونه المجال الذي حظي باهتمام كبير من جانب الباحثين في الطب والعلوم النفسية خلال العقود القليلة الماضية سعياً للكشف عن مدى مساهمة هذه الأنماط من السلوك في حدوث المرض وإنشاره في المجتمعات المعاصرة.

وفي هذا الفصل سنحاول تسليط الضوء على هذه الأنماط السلوكية المعروفة بالنماط "أ"، "ب"، "ج"، وذلك بالطرق إلى بداية ظهورها، وأهم ما ورد من تعرifications لها، وأهم خصائصها مع عرض بعض الدراسات التي تناولتها، وكذا التمييز بينها بغية الوقاية والتنبؤ بمخاطرها، وفي الأخير طرق تعديلها وتقويمها مع عرض بعض المقاييس المستعملة في التعرف عليها وتقييمها.

### تعريف النمط السلوكي:

قبل التطرق إلى تعريف النمط السلوكي إرتأينا تسلیط الضوء على بعض المفاهيم الأساسية التي طالما جرى الخلط فيها، محاولين توضيحيها وشرح العلاقة فيما بينها، ويتعلق الأمر بالسمة، والعامل والبعد، والنمط، وقد سعت آمال باطة (2007) لإزالة الغموض وفك الإبهام، من خلال ما أوردته من تعریفات لهذه المفاهيم، وهي كالتالي:

#### \* السمة:

يعرف ألبورت السمة (1937) على أنها فئة تصنف فيها أشكال السلوك المتكافئة وظيفياً لدى المجموع العام من الناس ويضيف على أن السمة أكثر عمومية من العادة (عادتان أو أكثر) تنظمان وتتسقان معاً لتكون سمة، أي هي عادات على مستوى أكثر تعقيداً.

#### \* العامل:

مصطلح مستمد من استخدام منهج التحليل العاملی لمعاملات الإرتباط. ويعرف العامل معجم ولمان 1973 على أنه التأثير الكامن والمسؤول عن جزء من الفروق الفردية لعدد من المظاهر السلوكية.

ويعرفه صلاح مخيم على أنه لافتة رياضية لاكتشاف عدد من السمات إنتهت إلى العمومية المجردة.

#### \* البعد:

يعتبر تلخيصاً بلغة رياضية لعدد كبير من أبعاد أخرى صغرى، وهذه الأبعاد الصغرى ما هي إلا إطاراً تنظيمياً داخل مظاهر السلوك في مجموعات متراكمة، يجمع بين أفراد كل منها الإتفاق، في سرعة النضح وإتجاهه، فهي تزداد معاً

وتقص معا، وتنبت على قدر معين معا. ومفهوم البعد عند أيزنك هو عدد من السمات الأولية و تستمد السمة أهميتها في إسهامها في التعريف العام و تحديد الأبعاد الكامنة للشخصية وطرزها أي نمطها .

\* **النمط أو الطرز:**

يعرف عبد الخالق (2002) النمط على أنه "زملة من السمات أو مستوى أرقى تنظم فيه السمات وهناك أنماط معرفية، جينية إدراكية وأنماط سلوكية، ويمكن القول بأن الشخصية ترث أنماطا سلوكية لكل منها خصائصها" ص98. في حين عن آمال باطلة (2007) يعرفه أيزينك Eysenck (1960) "أنه مجموعة من السمات المرتبطة إما بالطريقة نفسها التي تعرف بها السمة بوصفها مجموعة من الإنفعال السلوكي، وإما بالنمط بكونه تنظيمًا للسمات في بنيات أكثر عمومية" ص125. مما سبق يمكننا تحديد الإختلاف بين السمة والنمط في:

\* النمط يقابل العامل العام والسمة تقابل العامل الطائفي، كما أنه يمكن أن يكون للفرد عدة سمات إنما لا يمكن أن يكون له أكثر من نمط.

\* النمط مفهوم إفتراضي تجريدي فهو عبارة عن تكوينات نموذجية يقيمها الملاحظ ويمكن أن يطابق بينها وبين الفرد ولكن على حساب فقدانه لهويته المميزة عكس السمة التي تعبر عن تفرد الشخص الذي يعمل النمط على إخفائه.

\* الأنماط هي تميزات مصطنعة ليس لها تشابه وثيق بالواقع، في حين أن السمات تمثل إعكاسات حقيقة لما هو موجود.

\* كما لا يمكننا تمييز الإختلاف بين العوامل والأنماط إلا من حيث الوسيلة فالأولى تعتمد على التحليل العاملی والثانية على ذاتية الباحث وكلاهما تفكير بلغة الفئات.

و سنعرض الآن لدراسة جانب من هذه الأنماط والمتمثل في الأنماط السلوكية "أ"، "ب"، "ج"، كل على حدٍ لما لها من أهمية في التعبُّر بأمراض مستعصية نفسية وجسمية.

### 1- النمط السلوكي "أ" : Type \*A\* behavior

يعد النمط السلوكي "أ" حسب عثمان يخلف (2001) ضمن المتغيرات السلوكية للشخصية التي تم إكتشافها لأول مرة في نهاية الخمسينيات من القرن الماضي، وتم فحصه إمبريقياً أو تجريبياً في السبعينيات أثناء أبحاث طببي القلب ماير فريدمان و راي روزنمان عام (1959) حيث وصفاه على أنه "عبارة عن مركب معقد من الفعل والانفعال Action-Emotion Complex الذي يمكن ملاحظته بكل سهولة عند أي شخص لديه حاجة كبيرة للإنجاز ويخوض صراعاً دائماً بهدف إنجاز أكثر فأكثر في الحياة وذلك في أقصر وقت ممكن" ص 73.

ومنذ ذلك الوقت وجد هذا المصطلح لنفسه مكاناً في العديد من البحوث والدراسات حيث سعى الباحثون لفهم هذا النمط السلوكي كل حسب تصوره كما وردت له العديد من التعريفات لعل من أهمها ذكر :

#### 1-1- تعريف النمط السلوكي "أ" :

عن خالد محمد عسل (2008) عرفه كل من فريدمان و روزنمان & Rosenman (1975) بأنه "حدث انفعالي معقد يمكن من خلاله ملاحظة سلوك أي شخص عدائي مزمن، كما أنه العمل على مواصلة الكفاح والرغبة في الإنجاز بصورة أكثر وأكثر في أقل زمن ممكن" ص 13.

كما أشارت نشوة كرم عمار (2007) إلى تعريف روزنمان (1990) حيث عرفه بأنه "إنفعال سلوكي مركب يتضمن إستعدادات سلوكية: كالمعدل المتسارع لأنشطة، وإستجابات إنفعالية: كالإستثاره العدائية، وإحتمالات الغضب

المترابطة، وإجاده العمل، وكثرة نجاح الأداء المهني، والتفوق في الأعمال، وإنجازها في أقل وقت" ص 56. وعن آمال عبد السميم بازطة (2003) فقد عرفه Matheus (1982) على أنه "سمة عامة تمثل إستعدادا عاما أو مجموعة خصائص تظهر في الميل للإستجابة للمثير المحدد بزملة من السلوكيات والخواص النفسية تظهر في السلوك التعبيري والمنافسة وسرعة الإندافاع والنشاط العالى" ص 09.

في حين يرى كل من جانستير وآخرين (1991) أن النمط السلوكي "أ" هو نموذج عام للشخصية يرتبط مع غالبية متغيرات الشخصية، والإستجابات الجسدية ويعطي مدى واسعا للفروق الفردية". أما عن إسهامات الباحثين العرب في هذا المجال فهي ليست بالقدر الوفير إذ نجد تعريف مايسة محمد شكري (1993) التي تعرف النمط السلوكي "أ" بأنه "مجموعة من الصفات السلوكية التي تظهر لدى الفرد وفق شروط معينة وبظروف محددة" ص 45.

نلاحظ مما سبق من التعريفات أنه لا يوجد تباين كبير فيما بينها الكل أجمع واتفق وعرف النمط السلوكي "أ" من خلال إبراز خصائصه، ومختلف مكونات سلوكه لذا يمكننا وضع تعريف شامل لما ورد ونصفه بأنه نمط يتميز بنموذج ومنهج وأسلوب خاص في الحياة وفي العمل يتضمن مركبات إنفعالية وأخرى سلوكية تتجلى في الأبعاد التالية: المنافسة، شدة الدافع، السرعة، ضغط الوقت والنشاط العام. وفيما يلي سنتطرق إلى هذه الأبعاد باعتبارها خصائص مميزة للنمط السلوكي "أ"

## 1-2- الخصائص الرئيسية للنمط السلوكي "أ":

هناك عدة خصائص تميز النمط السلوكي "أ" فمنها سلوكية إنفعالية وأخرى فسيولوجية متلازمة ومتزايدة مع بعضها في معظم الأوقات، ومن أهمها ذكر:

\* السرعة الزائدة ونفاذ الصبر:

حيث تعرفها مايسة محمد شكري (1993) بأنها "الميل إلى إظهار إيقاع سريع في أداء المناقشة السلوكية مثل المشي والتحدث والإطلاع، وتناول الطعام وأي نشاط ظاهر آخر مع ضعف القدرة على تحمل مواقف الإنتظار والتأخير" ص36. ويصاحب هذا العامل عن خالد محمد عسل (2008) حسب حصة عبد الرحمن الناصر (1996) العلامات واللاماح التالية:

تعقد في العضلات الأمامية للوجه وتضيق العينين، تقطيب الحواجب، رفع أحد الكتفين أو كليهما معا، الإشارات والإيماءات والحركات السريعة، استخدام بعض الكلمات الدالة على عدم الصبر، كلام سريع يصل إلى (140 كلمة / دقيقة) مع وجود أخطاء، مقاطعة الآخرين وإستعجالهم، سماع صوت اللسان والأسنان حيث يحدث ضغط اللسان على الأسنان الأمامية عندما يشتد تعقيد العضلات يقطع الكلام لأخذ النفس، إحمرار جفن العين، فقدان الهدوء أثناء القيادة، الإعتقاد الزائد أن معظم الناس غير آمنين ولا يحبون مساعدة الآخرين.

\* الطموح والمثابرة والعدوانية:

ويتمثل حسب مايسة محمد شكري (1993) في "الميل إلى بذل الجهد وتذليل العقبات لتحقيق قدر عال من النجاح والتفوق، مع قدر مرتفع من المثابرة، وإظهار سلوك العداون، خاصة في المواقف التي تهدد إحساس الفرد بالجداره والتمكّن" ص36.

\* التوتر والإندفاع:

وتعرفه مايسة محمد شكري (1993) بأنه "الميل إلى إصدار سلوك يتسم بالحدة والعصبية والإندفاع، مع شعور بالقلق وعدم الإحساس بالراحة، ونقص القدرة على الإسترخاء" ص 36. ويرى خالد محمد عسل (2008) أنه حينما يكون الشخص

في حالة توتر شديد، وإنفعال زائد، فإن هذا تصاحب سرعة في ضربات القلب مما يؤدي إلى إحتمالية الإصابة ببعض أمراض القلب المختلفة.

#### • الاستغراق الزائد في العمل:

وهو حسب مایسیة محمد شکری (1993) "الميل إلى العمل لفترات طويلة، والإنشغال بمسؤولياته، والإنغماس فيه، بما يتعارض مع المتطلبات الحياتية الأخرى للفرد، ولا سيما علاقاته الاجتماعية وحالته الصحية" ص 36. كما شبه هنا لوغان رايت (1990) هذه الخاصية بأعراض الانسحاب عندما يستولي عليهم النوم أو عندما يبدون في الاستيقاظ، فالنهوض من الفراش عندهم يماثل القهوة أو السجائر، أي طريقة لفتح الباب أمام الأورنيالين وبالتالي تخليص أنفسهم من الإنزعاج الناشئ عن الانسحاب.

#### \* التنافس وصعوبة الإنقياد:

عن خالد محمد عسل (2008) يتضمن هذا البعد محمد السيد عبد الرحمن وفوقية حسن عبد الحميد (1996)، مفهوم الفرد عن نفسه على أنه يصعب توجيهه وصعب المراس، هي الضمير، مسؤول، جاد، تنافسي، وبيذل جهداً أكثر من الآخرين، وهذه السمات تميز الأشخاص ذوي المستوى الاجتماعي المرتفع ولكنهم إنفعاليين كما يتميزون بالرغبة في النجاح في جميع المواقف، عدم الشعور بالرضى والقناعة في وظائفهم، مع تنافس قد يصل إلى صراعات وعداوات في الأسرة أو مع الأصدقاء وزملاء العمل.

#### \* إلحاح الوقت والغضب:

عن خالد محمد عسل (2008) يصفه Freidman & Rosenman (1975) على أنه الشعور بأنهم لا يملكون الوقت الكافي في أداء العمل وإنجازه، وهذا ما يؤدي بهم إلى الغضب، ونجد المظاهر الجسمانية تتجلى في تكشيرة غالبة

على ملامح الوجه، حتى أثناء أداء أقل جهد، حركات مبالغ فيها أو دراماتيكية خلال القيام بأقل عمل (فتح الزجاجات) طريقة زائدة الشدة في الكلام من حيث الكمية والمضمون، السرعة في تناول الطعام، الإنبهاء واليقطة الزائدة، قصر الفترة بين المنبه والإستجابة، التهديد العميق، تململ للأقدام أو الأصابع أو الفك، الكف عن الضحك والإبتسام، مع نظرات شديدة، إتساع العين وجحوظ القرنية.

#### \* العدوانية والعدوان:

عن خالد محمد عسل (2008) وجد فريدمان وروزنمان (Freidman & Rosenman 1975) أن ذوي النمط السلوكي "أ" يغضبون بسهولة، لكنهم ليسوا بالضرورة عدوانيين، إنما تظهر ملامح العداء عندهم من خلال تفاعلهم مع الآخرين حيث يتصرفون بأسلوب متحد، مما يسبب إيجاد صراعات في بيئه العمل، كما كشفت العديد من الدراسات عن إرتباط بين العصبية وسلوك النمط "أ".

من خلال ما تقدم من صفات وخصائص للنمط السلوكي "أ" وما يتميز به من مبالغة وإفراط في إرهاق أنفسهم وجهودهم العالية في الإنجاز، يمكننا أن نستخلص أنهم يتميزون بالنجاح وفقاً للمعايير الاجتماعية، فهم أشخاص يعتمد عليهم في الإنجاز وربح الوقت، وفي هذا الإطار أشار محمد قاسم عبد الله (2001) إلى أحد بحوث ولدون Woldrron (1980) الذي وجد أن الأشخاص من النمط "أ" أكثر نجاحاً في المدرسة، وبحوث ولدون وميتلين Woldrron et Metlin (1978) حيث أوجداً أن هؤلاء الأشخاص بلغوا أيضاً مراتب عالية في الأعمال، في حين وجد كلمن ماتيوس وهلمريش Mattheus et Helmorich (1980) أن الأشخاص من النمط "أ" يتصفون بتميز علمي واضح إلا أن إستغراقهم في إنجاز المهام ومنافستهم الحادة وإفراط سرعتهم يجعل منهم عرضة للتوتر والإنتقالات التي بإمكانها أن تقود إلى العدائية التي بدورها يمكن أن تخلق فجوة بينهم وبين المحيطين بهم في العمل أو خارجه. ونظرًا لما للنمط السلوكي "أ" من إرتباط وميل للصفات والأعراض

العصبية، فإنه من الضروري الكشف عن إرتباط النمط السلوكي "أ" بمكونات الشخصية التي سنوردها في العنصر الموالي.

### **1-3- علاقه النمط السلوكي "أ" ببعض متغيرات الشخصية:**

كما قد أشرنا سلفا إلى الخصائص الرئيسية للنمط السلوكي "أ" التي أدرجها كل من Jenkins (1975) و Friedman & Rosenman (1976) وتتفاوتها العديد من الباحثين إلا أن خالد محمد عسل (2008) أضاف مجموعة أخرى ترتبط إرتباطا ضمنيا بالنمط السلوكي "أ" وتمثل في المتغيرات الشخصية التالية:

#### **\* العصبية والقلق كسمة :**

حيث وجد الباحثون أن العصبية والقلق مرتبطة بشكل أقوى بالأمراض القلبية وهي العلاقة المتميزة للنمط السلوكي "أ" مع هذا المرض.

#### **\* الإنبساطية:**

حيث أثبتت دراسة أيزنك (1983) إرتباط الإنبساطية بالنمط السلوكي "أ" علاقة إرتباطية موجبة بين الإنبساطية ومرض الشريان التاجي.

#### **\* تقدير الذات:**

يرى فريدمان وبوث وكولي (1987) أن تقدير الذات يرتبط إرتباطا جوهريا بتفاعل ضغط دم الإنقباض كما توصل ماتيوس (1982) وشروبس (1985) إلى أن تقدير الذات يرتبط سلبا بالحالات غير الصحية مثل العصبية والقلق والإكتئاب ولذا يمكن أن يكون له دور كابح على العلاقة بين النموذج السلوكي "أ" والتفاعل.

### \* الحاجة لإنجاز الحاجة للقوة:

من خلال دراسة كل من ماكليلاند وبوزبهام (1976) ، يمكن توقع أن كل من العدوانية والمتغيرات التقليدية للنمط السلوكي "أ" ترتبط إيجابيا بالحاجة للقوة.

### \* الحاجة للضبط:

حسب نظرية Glass (1977) الذي اقترح أن معالجة المواقف عملية أساسية عند النمط السلوكي "أ" في حين وجد برسون ماتيوس (1981) أن النمط السلوكي "أ" أكثر من النمط السلوكي "ب" من حيث مراقبة المثيرات كما ترتبط هذه المراقبة مع الإثارة للأوعية القلبية.

### \* مركز الضبط الداخلي:

إستنتاج ماتيوس (1982) أن أفراد النمط السلوكي "أ" مهديين بنقص التحكم أكثر من أفراد النموذج "ب" كما أن لديهم تحكم ذاتي للضغوط والتأثيرات البيئية، كما أنهم يعزون فشلهم إلى عوامل خارجية كما لديهم تحكم داخلي مرتبط بالمقاومة العالية للضغط.

### \* القدرة على تحمل الغموض Tolerance of Ambiguity:

وهذا لأن السمة المميزة للنمط السلوكي "أ" هي نزعة الفرد إلى التطوير والحفاظ على أهداف تم تعريفها على نحو غامض. كما ويمكننا تلخيص ما تقدم ذكره من خلال النموذج الذي قدمه دانيال جانستير وآخرون Ganster.D et al (1991) لوصف شبكة العلاقات لعوامل الشخصية والنمط السلوكي "أ" والمؤشرات الفسيولوجية والجسدية وهو المتمثل في الشكل رقم (05).

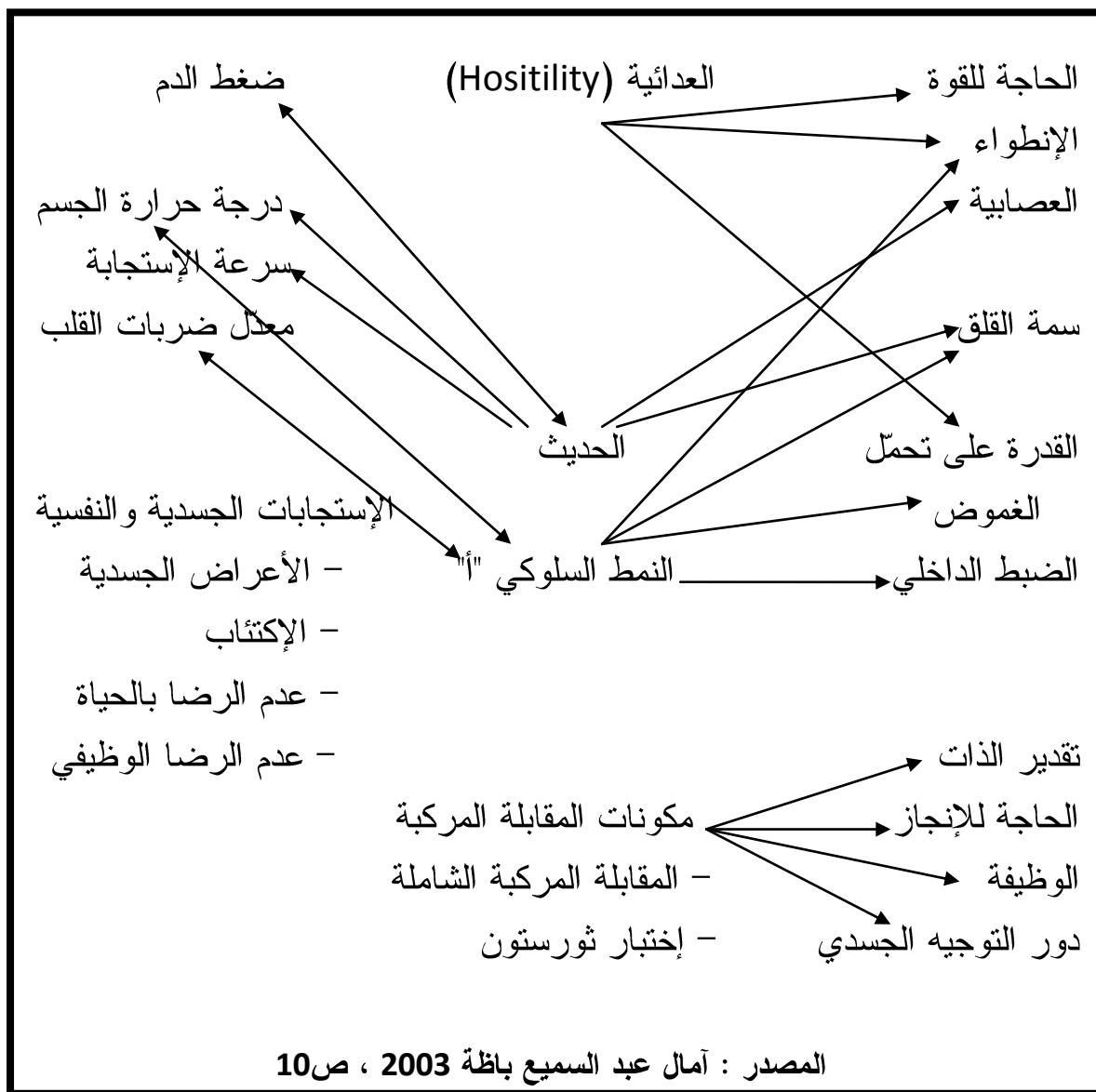
مما سبق يتضح أن النموذج السلوكي "أ" له علاقة بمجموعة متغيرات في الشخصية كما أن الأفراد ذوي النمط السلوكي "أ" يميلون إلى ضبط المواقف

من حولهم والتخلص من مصادر الإحباط وبذلك يقل تعرضهم للفشل، بالإضافة إلى تميزهم بوجهة الضبط أو التحكم الداخلي، ولا يميل إلى المساعدة والسد.

كما أنه يمثل الاستجابة إلى مثير بأسلوب تميز مع زملة من الخواص النفسية والفيزيولوجية وهذا ما دفع الباحثين إلى الكشف عن علاقة هذا النموذج من السلوك بالصحة.

الشكل رقم(05): رسم تخطيطي لشبكة عوامل الشخصية والنمط السلوكي "أ"

و الاستجابات الجسدية الفسيولوجية



المصدر : آمال عبد السميم باظة 2003 ، ص10

#### ٤-١- علاقة النمط السلوكي "أ" بالصحة:

لقد حظي هذا الموضوع باهتمام العديد من الباحثين ومن بين أهم ما توصلوا إليه ذكر :

#### ٤-١-١ النمط السلوكي "أ" وخطر الإصابة بأمراض الشريان التاجي

##### The Type \*A\* behavior pattern and risk of coronary heart disease

أكّدت معظم الدراسات على إرتباط النمط السلوكي "أ" بالإستهداف للإصابة بمرض الشريان التاجي مع مجموعة من الأعراض مثل فقدان الشهية، تدخين السجائر، ضغط الدم المرتفع. ومن أهم هذه الدراسات ذكر عثمان يخلف (2001) ما يلي:

\* دراسة روزنمان وشركائه (Rosenman et al 1975) :

وكانَت نتْيَة دراسة طوِيلَة قام بها كُل من روزنمان وشركائه لحدوث مرض الشريان التاجي عند عينه من رجال أصحاء، تراوحت أعمارهم بين 39 و 59 عاماً يعملون في 10 شركات في ولاية كاليفورنيا، وأسفرت النتائج على أن أفراد النمط "أ" يزيد إحتمال أصابتهم بمرض الشريان التاجي بالمقارنة مع أفراد النمط السلوكي "ب".

\* دراسة فرامنجهام الشهيرة : Framingham Heart Study

حيث قامَت بفحص العلاقة بين سلوك نمط "أ" والتعرض للإصابة بمرض الشريان التاجي، وشملت الدراسة كلا من سكان منطقة فرامنجهام، وقد دامت عدة سنوات وأسفرت نتْيَة الدراسة على إرتباط جوهري بين النمط "أ" ومرض الشريان التاجي عند الرجال والنساء، وكانوا أكثر إصابة مقارنة مع النمط السلوكي "ب".

\* دراسة فريدمان وبوث كاولي :Friedman & Booth Kewley

حيث حاول الكشف عن الدور الذي تلعبه بعض سمات الشخصية وسلوك النمط "أ" القلق، الإنبساط، الإكتئاب والعدوان في حدوث أمراض القلب والشريان باستعمال المنهج بعد التحليلي (Meta- Analysis) لـ 87 دراسة في هذا المجال حيث تبين تأثير النمط السلوكي "أ" ووصل إلى مستوى الدلالة الإكلينيكية، وهو أكبر تأثيراً من العوامل الأخرى.

كما قد أصدر المعهد القومي الأمريكي للقلب والرئة والدم تقريراً (1978) يعترف فيه بالدور السلبي الذي قد يلعبه سلوك نمط "أ" في حدوث مرض الشريان التاجي وهذا ما توصلت إليه اللجنة العلمية بالمعهد إذ ترى أن الأدلة العلمية المتوفرة كافية بشأن إرتباط النمط السلوكي "أ" بزيادة خطورة الإصابة بمرض الشريان التاجي إكلينيكياً، وهذه الخطورة أكبر من التي تفرضها عوامل الخطورة الكلاسيكية مثل: العمر، ارتفاع نسبة الكوليسترول، ارتفاع ضغط الدم، التدخين.

مما سبق يمكننا أن نستنتج أن دراسة النمط السلوكي "أ" لها أهمية كبيرة في مجال الطب السلوكي، بوصفه عامل خطورة، الذي يزيد من خطر الإصابة بأمراض القلب، شأنه شأن العوامل البيولوجية الأخرى (ارتفاع معدل الكوليسترول في الدم، البدانة، التدخين... إلخ).

كما بينت الدراسات فضلاً عن العلاقة بين النمط السلوكي "أ" والإضطرابات العضوية المتمثلة في مرض الشريان التاجي بأن له إرتباطات أخرى مع إضطرابات نفسية.

**١-٤-٢- النمط السلوكي "أ" والضغط النفسي:**

عن فيصل الزراد (2000) أوجد روزنمان وبيرون (1986) Rosenman & Byrne علاقة بين النمط "أ" والإجهاد النفسي أين توصلنا إلى أن النمط السلوكي "أ" يفرض على الفرد ظروفاً شديدة، من شأنها أن تزيد من احتمال الإصابة بمرض القلب، وقد يكون التفاعل بين النمط السلوكي "أ" وعامل الشدة النفسية من المسببات التي تؤدي إلى الإضطرابات السيكوسوماتية، ذلك لأن هذا النمط وعامل الشدة النفسية يؤديان إلى زيادة نشاط الجهاز العصبي الذاتي وتتبّعه، وهذا ما يؤدي بدوره إلى إظهار الأعراض القلبية الوعائية، أو غيرها من الإضطرابات العضوية ص 43.

من خلال هذه الدراسة يمكننا أن نستنتج أن الضغوط النفسية تمثل عامل خطر للإصابة بأمراض الشريان التاجي ويرتبط النمط السلوكي "أ" مع الضغوط بتكوين الإنسدادات التاجية للقلب، وهذا يقودنا إلى طرح السؤال التالي: كيف يمكننا تعديل سلوك ذوي النمط "أ" حتى نتجنب خطورته؟ وهذا ما سنحاول الإجابة عليه فيما يلي.

**١-٥- طرق تعديل سلوك ذوي النمط "أ":**

بما أن الأشخاص ذوي النمط السلوكي "أ" مهددين بالإصابة بأمراض الشريان التاجي فلا بد من استخدام طرق تدريبية وإرشادية لتعديل هذا السلوك وذكر منها ما أوردها كيلي وستون (Kelly & Stone 1987) أهمها:

**أ- العلاج السلوكي المعرفي :Cognitive Behavioral Therapy**

وهو يستند إلى المبادئ العامة التي قدمها (ميشنبووم 1980) في كيفية مواجهة الضغوط، وهو نظام تدريب على كيفية المواجهة الفعالة، والذي يؤكد على تفاعل الفرد مع البيئة والمرحلة الأولى من العلاج السلوكي المعرفي خصصت لتطوير الوعي بأحداث البيئة والتي من شأنها إثارة رد فعل ذوي سلوك نمط "أ" وكيفية الإحساس البدني باعتبارهما مؤشرات للمواجهة الفعالة وفي المرحلة الثانية

من العلاج تقدم ردود فعل معرفية بديلة تجاه الأحداث التي عادة ما تستحث السلوك المدمر للنمط "أ".

**ب- العلاج السلوكي عن طريق الإسترخاء:**

تساعد تمارينات الإسترخاء سلوك النمط "أ" بحصولهم على تغيرات فسيولوجية (جسمية) ومن أساليب الإسترخاء نذكر التنفس العميق واليوغا وإرخاء العضلات، وحينما يتعود على معرفة متى يكون الجسد مشدوداً يصبح بالإمكان حثه على الإستجابة المطلوبة كي يريحه بأقصى سرعة ممكنة أثناء التصرفات اليومية المعتادة.

**ج- التدريب على تدبر القلق : Anxiety Management Training**

هو الأسلوب الذي يستخدم مع سلوك نمط "أ" لتنقيل تكرار ظهور سلوكيات النمط "أ" كردود فعل تجاه القلق ويعتمد هذا التدريب على التعرف على علامات القلق الشخصي وعلى استخدام الإسترخاء العضلي، والتخييل لتنقيل التوتر قبل أن يصل إلى حل المشكلة إذ تعتبر مهارة للتحكم الذاتي، فهو يوفر وسيلة هادفة للتعامل مع القلق، والتعامل مع بواعث الضغوط، وهي التي ولدت القلق في الأساس.

**د- توضيح القيم :Valeurs –Clarification**

يركز توضيح القيم على الكيفية التي يمكن من خلالها لسلوك نمط "أ" تلبية الاحتياجات، والقيم الشخصية وأولى مراحل توضيح القيم تتضمن تعريف سلوك نمط "أ" وكيفية التي يظهر بها في حياتهم، وتعريف سلوك نمط "أ" بأنه تعبير عن محتوى الفرد من القيم الشخصية كجزء لا يتجزأ من إستيفاء احتياجات احترام الذات، والمرحلة الثانية من هذا تتضمن المراجعة المنظمة للفيم والمعايير التي يعتقدها ذوو سلوك نمط "أ" تجاه الأداء، والهدف من هذا العلاج هو جعل القيم

والنقويم الذاتي واضحا أمام ذوي سلوك نمط "أ" وتخصيص الوقت والمجهود الشخصي.

#### هـ- التمارين الرياضية:

اقتراح علي عسکر (2003) طريقة أخرى إذ يرى أن سوك النمط "أ" يُعدّ عن طريق البرامج الرياضية إذ تعتبر أحد الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على تغيرات إيجابية في حياة الفرد، وتمكن الجسم من التعامل الفعال مع الضغوط ويبين الباحثون في المجال الفسيولوجي أن المؤشر الصحي الرئيسي بالنسبة للإنسان هو قدرة القلب والأجهزة الحيوية على التحمل وهذا التحمل يتحقق ويتطور من خلال النشاط الرياضي المنتظم ولكن ينبغي على الفرد اختيار الأنشطة الغير التنافسية لتجنب الشعور السلبي أو الإهانة الشخصية كالمشي وركوب الدراجة، والتزلق، ولكي يكون النشاط البدني مؤثرا وفعلاً ينبغي أن يكون مصدر متعة ويتنااسب مع شخصية الفرد المزاجية والجسمية.

هذا التنويع في الأساليب التدريبية والإرشادية لتعديل سلوك النمط "أ" الذي مرده بلا شك إلى تباين الخلفيات النظرية للباحثين، إلا أن الهدف واحد، وهو مساعدة ذوي سلوك النمط "أ". كما نلاحظ عدم التعارض بين هذه الأساليب حيث يمكن المزج بينهما أي في منهج تكاملی بين العلاج المعرفي والسلوكي الذي بإمكانه أن يضفي نتائج أحسن من إستعمال علاج واحد. وتبقى الصعوبة في تطبيق هذه العلاجات في إقناع ذوي النمط "أ" بأن يعدلوا عن سلوكياتهم. ونقصد بالتعديل هنا هو تغيير النمط السلوكي "أ" إلى نموذج آخر من السلوك القريب من الصحة والتوازن ويتمثل في النمط السلوكي "ب".

**2- النمط السلوكي "ب" : Type \*B\* Behavior**

أخذ الاهتمام الزائد في العقود الثلاثة الماضية بالنمطين (أ و ب) في علاقتها بالحالة الصحية وخصوصا النمط السلوكي "أ" والذي يقابله في الطريق الآخر النمط السلوكي "ب". ومن أهم رواده روزنمان وفريدمان وآخرون Friedman & Rosenman (1964) في أبحاثهما في هذا المجال من الإلتلاف بين تيارين هما علم النفس و مجال الفروق الفردية والطب النفسي.

وعن بولهان وبورجوا Caplin Paulhan.I&Bourjois.M (1998) يرى كابلان (1992) أنه "إذا كان النمط "أ" حظي باهتمام الكثير من الباحثين فإن النمط "ب" لم يحظ بنفس الاهتمام إذ يتعلّق الأمر بفئة تعرف من خلال غياب سمات أو خصائص النمط "أ" وبالخصوص غياب مشاعر إلحاد الوقت، العدائية وفي المقابل القدرة على تحقيق اللذة، الإسترخاء دون الشعور بالذنب، فهو نمط يحمي الفرد، ويتركه يتمتع بصحة جيدة، كما يساعده على النجاح وعلى التكيف الاجتماعي" ص 65.

**2-1- تعريف النمط السلوكي "ب":**

عن ماريلون بيشون وشويتر Schweitzer.MB (2002) وصف روزنمان ورأي Ray & Rosenman (1994) النمط السلوكي "ب" بالمعايير للنمط السلوكي "أ" والمتمثلة في عدم الصبر، العدوانية، المنافسة، الرغبة في النجاح والمكانة الاجتماعية. وعن بيروند وهلن Helen.H et Birand (1995) وصفه سيوذلاند Sutherland (1991) بأنه لديه القدرة على الإسترخاء وسهل الإنقياد، وليس لديه ميل شديد للمنافسة، وأقل عرضة للشعور بالإحباط وينخفض إحتمال إصابته بأمراض القلب.

كما يتفق النمط السلوكي "ب" مع الراشدين والأكبر سنا، وذلك بسبب صفات الميل للإسترخاء وأخذ الأمور بروية إضافة للهدوء وهذا ما أكدته دراسة ستورب

ورفاقه، أين أجرى مسحا شاملا لأكثر من ثلاثة آلاف شخص راشد تتراوح أعمارهم بين 18 سنة و 89 سنة وذلك باستخدام قائمة مسح جينكير للنشاط والفعالية ومقاييس أخرى خاصة بالتكيف النفسي أين توصل إلى أن الراشدين من النمط "ب" كانوا أكثر تكيفا.

كما أشار جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1996) إلى النمط السلوكى "ب" بأنه نمط من السلوك المتحرر من العداون والكراهية ويتميز بغياب أو نقص الحاجة التنافسية لظهور القدرات أو مناقشة إنجازات الفرد وأعماله كما يستطيع أن يسترخي دون الشعور بالذنب ويعمل دون أن يتعرض للإحباط بسهولة، ويشارك في الرياضيات الترويجية بدون الشعور بالحاجة إلى البرهنة على تفوقه وعلى قدراته" ص404. وفي نفس السياق عرفه عثمان يخلف (2001) بأنه "أسلوب متحرر نوعا ما من الضغوط التي تلاحق النمط "أ" فهو غير عدواني وله القدرة على الإسترخاء وليس له الحاجة الوسواسية إلى الإنجاز والتفوق" ص 74.

وإنفق معها أحمد محمد عبد الخالق (2002) أين عرّف أفراد النمط السلوكى "ب" بأنهم "أكثر تحررا من العداون ولديهم قدرة على الإسترخاء والمشاركة في الأنشطة الترويجية، دون الحاجة إلى إثبات الذات والتفوق وعدم الإحساس بضغط الوقت، وغير منافسين" ص 262. ولم يخرج جمعة السيد يوسف (2004) في تعريفه للنمط السلوكى "ب" عمّا سبقه حيث يرى "أنه نقىض النمط السلوكى "أ" يكون صاحبه شخصا متزوجا، ولا يشعر بضغط الوقت وغير متنافس وينتقى لنفسه حياة سهلة" ص62.

نلاحظ أن جل التعريفات السابقة تصب في قالب واحد فهي تجمع على أن النمط السلوكى "ب" مواز للنمط السلوكى "أ" فهما نمطان متعاكسان ومتناقضان تماما من حيث الخصائص والمميزات.

كما يتميز أصحابه بالتوازن النفسي والصحة الجيدة والتوافق الاجتماعي وهذا لما له من خصائص ومميزات.

**2-2- الخصائص والمميزات الرئيسية للنمط السلوكي "ب":**

في مقابل النمط السلوكي "أ" يوجد أصحاب النمط السلوكي "ب" ويتسمون بعكس الخصائص السابقة الخاصة بالنمط السلوكي "أ" فالنمط السلوكي "ب" يتميز بأنه نمط سوي أكثر تأن وقناعة وقد لخص عبد الحفيظ مقدم (1993) أهم خصائصه والمتمثلة في:

- قلة الرغبة في التنافس.
- قلة الدافع بدرجة نسبية إلى التقدم وتقدير الآخرين.
- قلة الإنغماس في الأعمال التي تفرض لها حدود زمنية.
- قلة الميل إلى التأجيل في القيام بالوظائف الكلامية، والعقلية والجسمية.
- الطبيعة الهادئة الباردة.
- تحرره من العدائية والعداء.
- الرغبة في الاستمتاع والقدرة على الإسترخاء.
- غير حماسي وواقعي.
- يتناولون غذائهم في منازلهم أو في المطعم ويأخذون الوقت الكافي في الأكل.
- يعرفون كيف يستمتعون بالمال أو بإستعماله.

ويضيف كل من جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1996) على أن "ذوي النمط "ب" يعتبرون مثاليين في سلوكياتهم فهم يتميزون بالنجاح والتفوق والصحة الجيدة والتكيف الاجتماعي وروح التسامح مع إعتدال الضغط عندهم" ص 4048.

مما سبق تجدر الإشارة إلى أن أصحاب النمط السلوكى "ب" يختلفون تماماً عن أصحاب النمط السلوكى "أ" من حيث الخصائص والصفات، كما أنهم الأقرب للأسوىاء، وعلى الأغلب أنهم يتمتعون بصحّة نفسية وجسمية جيدة، وهذا ما سنتطرق إليه في العنصر الموالى.

### 2-3- علاقة النمط السلوكى "ب" بالصحة:

قد لاحظنا مما سبق أن أصحاب النمط السلوكى "ب" يتميزون بالإعتدال على مستوى النشاط الحركي والعملي. عن عبد الحفيظ مقدم (1993) نجد تنشيطاً عادياً على مستوى الجهاز العصبي الإعashi، مع إعتدال في إفرازات الأدرينالين في مرحلة الإنذار، لذا يتحقق بسرعة بمرحلة التكافؤ والسيطرة على المواقف في وقت قصير، أي يتم التكيف لديهم في وقت قصير، كما لديهم ضغط عادي، وليس مرضي والذي يعرّفه الباحثون بذلك الضغط الذي يساعد الشخص على تجاوز التحديات وتحقيق الإنجازات وعلى مواصلة العمل، فهو أداة عمل إيجابي (توافق) كما أنه نمط غير مستهدف للإصابة القلبية أو الإصابة السرطانية، وقد اعتبره العديد من الباحثين النمط المثالى.

### 3-3 التمايز بين النمط السلوكى "أ" والنمط السلوكى "ب":

عن نبيلة بو عافية (2008) يمكننا تلخيص وتوضيح أوجه المقارنة والإختلاف بين النمط السلوكى "أ" والنمط السلوكى "ب" إستناداً إلى نتائج المقابلة الشخصية، التي باشرت بها اللجنة الطبية العلمية (1960) في الولايات المتحدة الأمريكية والمبينة في الجدول رقم (03).

جدول رقم (03): بروфيل نمط الشخصية "أ" ونمط الشخصية "ب"

نوع الشخصية "ب"	نوع الشخصية "أ"	الصفات والخصائص
* بطيئة	* كبيرة	A- النطق والكلام
* أناة توقفات كثيرة أو إقطاع	* الإجابات على كلمة واحدة، العجلة في إنهاء الجمل	* السرعة
* ناعم	* عال	* إنتاج الكلام
* نمطية الكلام	* خشن، قوي	* ارتفاع الصوت
* توقفات قبل الإجابة	* كلام منفجر، مفاجئ، الإلحاد على بعض الكلمات	* النوعية
* طويلة، طوافة، حواله	* أجوبة فورية أنية.	* التلحين / الرقة
* نادرا	* قصيرة	* كمون الاستجابة
* مسترخ: يجلس مررتاحا	* إعادة الكلمات، حذف الكلمات، التمسك بالكلمات	* مدة الاستجابة
* هادئ : انتبه هادئ	* كثيرة	* أشياء أخرى
* مسترخ: بودود	* متواتر: يجلس على طرف الكرسي	B- السلوك:
* عريضة يملأ فيه	* متغز: عدواني، متجمهم الوجه	* التأوة
* لطيف	* ساخرة	* الوضعية العامة
* نادرا	* عنيف، صاخب	* - السلوك العام
* نادرا	* كثيرة	* تعبر الوجه
* نادرا	* غالبا	* الابتسامة
* غالبا	* نادرا	* الضحك
* غالبا	* نادرا	* شدة المعصم
* نادرا	* غالبا	J- الاستجابات إزاء المقابلة:
* نادرا ما يلتجأ إلى ذلك	تقنيات كثيرة وأساليب متنوعة يلجأ إليها لقطع حديث المستجوب، تعليقات غريبة، أجوبة تهربية ملتوية، او مطولة، يصحح كلام المستجوب او المتحدث	* اعتراض
* غير موجود	* غالبا ما يظهر خلال المقابلة عن طريق اللجوء إلى آليات مثل: التبرم، التلطف المصطنع، الهيمنة ، التحدى.	* المستجوب ومقاطعة كلامه
* راض عن عمله	* غير موجود، يطمح إلى الأعلى	* العودة إلى الموضوع
* غير موجود	* موجود باعترافه واعتراف الآخرين	* الكلام قبل مقاطعة الحديث:
خصوصا	* في قضاء حاجاته الاجتماعية، ينزعج إذا باتأت سرعته سيارة أمامه أثناء قيادته السيارة	* المحاولات لانتهاء
* غير موجود: مستعد للانتظار والصبر حتى يأتي دوره، لا ينزعج ولا يحيط إذا اعترض سيره عارض عائق	* يستمتع بالمنافسة الناس في العمل، يلعب جميع أنواع وصروب اللعب حتى مع الأطفال كما يربح	* أسئلة المستجوب:
* غير منافس ونادرا ما ينخرط في مباريات تنافسية	* غالبا ما يفكرا بأمررين في آن واحد.	* استخدام النكتة في الكلام
* نادرا ما يفكر بشيئين في آن واحد.		* تسريع واستعجال المستجوب

المصدر: الحجار، 1987، ص 161 نقلًا عن: نبيلة بو عافية (2008)

يمكنا إستخلاص من الجدول السابق أن النمط السلوكي "ب" يمثل النمط المناقض والمقابل للنمط السلوكي "أ" الذي يتتصف بالإفراط والبالغة في السلوكية تلا سيما صفات الحيوية والنشاط الدائم والطموح الزائد الأمر الذي جعل بعض الباحثين يربطون هذا النمط السلوكي بمرحلة عمرية محددة . عن محمد قاسم عبد الله Gaza. Berry. Strube. Fennimor (2001) بين جازا وبوري، وستروب، فونيمر (1985) أن نمط الشخصية "أ" هو السلوك الذي يتفق مع الشباب في مرحلة حياتهم، مما يتميز من منافسة مواجهة لإنجاز والتحصيل المثير، في حين نمط السلوك "ب" هو الذي يتفق مع الراشدين، والأكبر سنا، وذلك بسبب صفات الميل للإسترخاء وأخذ الأمور بروية، إضافة للهدوء.

وإستناداً إلى هذه النتائج فقد أجرى ستروب ورفاقه Stoop et al مسحا شاملاً لأكثر من ثلاثة آلاف شخص راشد تتراوح أعمارهم ما بين 18-19 سنة وذلك باستخدام قائمة مسح جينكينز Jenkins للنشاط والفعالية ومقاييس أخرى خاصة بالتكيف النفسي، وكما يتوقع فإن الشباب من النمط "أ" كانوا أكثر تكيفاً من ذوي النمط السلوكي "ب" في مجموعاتهم العمرية، في حين أن الراشدين من النمط "أ" كانوا أقل تكيفاً.

ولقد أجرى بعض التعديلات للنفرقي بين النمطين "أ" و "ب" حيث اقترح فريدمان وهال وهاريس Friedman, Hill et Harris (1985) أن هذين النمطين يمكن أن يضماً أربعة أنماط مختلفة وليس فقط إثنين، فقد أشار هؤلاء الباحثون إلى أنه ليس كل الأشخاص ذوي النشاط العالي هم عدوانيين ومتوترین وغير صبورين، وليس كل الأفراد البطيئين هم هادئين ويتميزون بالإسترخاء والرضا.

وهذا ما قامت عليه عدة بحوث وحاولت تفسيره عدة نظريات سعياً منها لفهم هذين النمطين السلوكيين ويتضمن العنصر الموالي عرضاً لبعض هذه النظريات.

#### 4- بعض النماذج والنظريات المفسرة للأنماط السلوكية (أ، ب):

هناك عدة نظريات حاولت تفسير الأنماط السلوكية كل حسب تصوره ومنطلقاته النظرية ومن بينها ذكر .

##### 4-1- نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي:

حسب عادل شكري (1991) تعد هذه النظرية واحدة من النظريات التي يمكن أن تحل نمط السلوك "أ" على ضوئها، ومن ثم يمكن القول بأن نمط السلوك "أ" يجب أن يقوم على فروض يمكن اختبارها بصورة علمية عن طريق بعض المناهج، وبالنظر إلى العناصر المهمة في نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي نجدها تتلخص فيما يلي:

\* السلوك (حركي / لفظي).

\* البيئة (الظروف الضاغطة – الظروف الفيزيقية).

\* الظروف الإجتماعية (الناس، الجيران، الأصدقاء، وغيرهم).

\* العامل المعرفي (العلاقات المباشرة للسلوك الصريح ومدى التأثير في الآخرين).

\* التبيه للعوامل البيئية.

وعلى ضوء هذه العناصر نجد أن ذوي النمط "أ" ينتقدون الإستجابة الإيجابية على المدى القصير، ويستبعدون الإستجابات السلبية على المدى البعيد، ومن ثم يتعلمون الإستجابات الإيجابية (المشبعة) والتي تشكل سلوكهم فيما بعد.

إذن فسلوك ذوي النمط "أ" ناتج تفاعل العوامل البيئية والإجتماعية والفيزيقية والعوامل المعرفية والنفسية.

وبالتالي فإن أصحاب هذه النظرية يرون أن سلوك النمط "أ" يتحدد كما يلي:

أولاً: التعرف على مدى تفاعل البيئة والسلوك والجانب المعرفي، والعوامل النفسية الإجتماعية في ظهور النمط "أ".

ثانياً: تحديد بعض العمليات التي تتضمن إكتساب سلوك النمط "أ".

ثالثاً: فحص العوامل السابقة واللاحقة لسلوك النمط "أ" وكذلك العوامل المشجعة على تكراره وإستمراره.

ويرى عادل شكري (1991) أنه بناءً على هذه النظرية فإن ذوي النمط السلوكي "أ" يكتسبون العديد من الأنماط السلوكية الإيجابية والتي تمثل لهم إشباعاً وتوافقاً مع أنفسهم وطموحاتهم والمنبهات البيئية التي تجعلهم في حالة توتر وعصبية، مما يجعلهم يحاولون إنجاز أدائهم وتحسينه حتى يحسّنوا صورتهم عن ذاتهم وذلك باكتساب أنماط سلوكية إيجابية بصفتها أسلوباً تكيفياً.

#### 4-2- نظرية التحليل النفسي:

تتظر نظرية التحليل النفسي للنمط السلوكي "أ" حسب فخرية يوسف محمد الجارودي (2001) باعتبار أن لديهم فلقاً مرتفعاً، وتعد هذه النظرية أعراض الوسواس القهري دفاعاً يستهدف السيطرة على القلق، وهو ينجح بفضل قدرته على منع دخول مواد مؤلمة "للأنا" من اللاشعور إلى الشعور، ويفترض أن أصحاب النمط "أ" يشعرون بأنشطة تشبه العمل ولا يكون لدى المشاعر والأفكار غير المرتبطة بذلك العمل أي أمل في الوصول إلى الوعي.

وترى الباحثة أن وصف ذوي النمط السلوكي "أ" بأنهم مدمنوا عمل يمكن تفسيره من خلال هذه النظرية بأنها مظهر من مظاهر الوسواس القهري للسيطرة على القلق لديهم. بينما ينظر روسكي وزملاؤه (1978) حسب ما ورد عن عادل شكري (1991) إلى أن الفرد من ذوي نمط السلوك "أ" على أنه شخص نشأ في أسرة

يتسم فيها الأب بالسلبية، والأم بالعدوانية، ومن ثم يلجأ إلى الإنجاز بوصفه نتيجة إيجابية لتحقيق الحاجات والإشباع الإنفعالي، وتأكيد الذات، فهو يبحث عن الوقت المفقود، كما أنه غالباً مهدد إنفعالياً مما يجعله يشعر أنه سوف يتعرض دائماً لفقد الإنجاز أو لفقد مكانته الاجتماعية التي وصل إليها بصورة قهرية، ومن ثم يتولد لديه إحباطات أمام إشباع حاجاته الإنفعالية فيتسم سلوكه بالعدوانية من أجل البقاء.

إن تعميم هذه النظرية غير ممكن إذ أنه لا نجزم القول بأن كل شخص لديه أب سلبي وأم عدوانية بالضرورة يكون من ذوي سلوك النمط "أ".

#### 4-3- نظرية يونج التحليلية:

عن فخرية يوسف الجارودي (2001) أنه حاول هول لندزي تفسير سلوك النمط "أ" بناء على نظرية يونج باعتبار أن الشخص الذي يعطي الحقيقة قيمة سوف ينفق قدراً كبيراً من الطاقة في البحث عنها، والشخص الذي يعطي القوة قيمة كبيرة سوف يكون مدفوعاً بقوة للعمل على بلوغها، وعلى العكس من ذلك، إذا كان الشيء ما قيمة تافهة فإنه لن يرتبط إلا بقدر ضئيل من الطاقة وكذلك ينظر يونج للذات بأنها هي هدف الحياة، الهدف الذي يحاول الناس بلوغه دائماً لكنهم نادراً ما يبلغونه، وهي تُحرك سلوك الإنسان وتدفعه نحو البحث عن الكلية.

ويمكن تمييز سلوك نمط "أ" في ضوء هذه النظرية من خلال الطاقة والذات، فمن خصائص سلوك نمط "أ" الطموح والتلاسن مما تخلق لديه نوعاً من التوتر لبلوغ الحاجات، وكلما كانت الحاجة أقوى كانت الطاقة المبذولة أقوى، وكذلك من خصائص سلوك النمط "أ" تقدير الذات المرتفع فهو دائماً يبحث عن الكلية والكمال، وهذا ما ترمي إليه الذات في نظرية يونج، والتي بواسطتها يمكن تفسير سلوك النمط "أ".

#### 4-4- نظرية مفهوم الذات لروجرز:

ذكر جابر عبد الحميد (1996) "أن نظرية روجرز تعتمد على فكرة نزعة الكائن الحي لتحقيق ذاته، وهي نزعة أساسية تجعل الفرد يكافح ليحقق ذاته، وأن الفرد مدفوع بطاقة داخلية نحو تحقيق الكمال والوصول إليه" ص 151.

يمكن تفسير سلوك النمط "أ" على أنه نزعة نحو تحقيق الذات والوصول إلى الكمال، فصاحب النمط "أ" في ضوء هذا- مدفوع بقوى داخلية لا يستطيع التخلص منها لكي يحقق أعلى درجات الإنجاز الشخصي لذلك يلجأ إلى العداوة والتنافس وغيرها، كي يشعر بقيمة كفرد، وذلك عندما يتتفوق على الآخرين.

#### 4-5- النظرية الفيزيولوجية:

تفسر هذه النظرية حسب عادل شكري كريم (1991) العديد من السلوكيات التي يقوم بها ذوو النمط "أ" في ضوء الإستشارة التي يتعرض لها الجهاز العصبي السباتاوي وقد أجريت بعد ذلك الدراسات المعملية، للتأكد من صحة هذه النظرية، وتوصلت إلى أن ذوي النمط "أ" أثناء تفاعلهم مع موقف معملي محدد، ظهرت عليهم زيادة مستوى الأدرينالين في الدم، وهذه أعراض أثرت على الجهاز السباتاوي، مقارنة بذوي النمط "ب" ص 44. وعن أحمد محمد عبد الخالق (2000) وجد فريدمان وألمار Ulmer & Friedman أن ذوي النمط "أ" يفرضون على أنفسهم مستويات مرتفعة من المهام التي تصبح ضغوطاً، ومن ثم فإن أجسامهم تطلق هرمونات لأن الجسم يستعد لمواجهة مواقف تحد فيؤدي ذلك إلى زيادة إمداد القلب والدماغ بالدم، ونقص في إمداد الكبد، ونتيجة لذلك تتحفظ كفاءة الكبد في التخلص من الكوليسترول والدهون، والقيام بعملية الأيض بالنسبة لهما، وهذا كلّه يؤدي إلى الإصابة بمرض الشريان التاجي.

كما يرى ألبورت وبيويل ورايت (1990) أن الضغوط التي يتعرض لها ذوو النمط "أ" تسبب إختنافات، وتزيد من معدل ضربات القلب، مما يؤدي إلى تمزق الشرايين المسئولة عن معظم أمراض الشريان التاجي.

بالرغم من اختلاف النظريات المفسرة لسلوك أفراد النمط السلوكى "أ" إلا أنها تكاد تجمع على أن هذا النموذج من السلوك ما هو إلا لهدف تحقيق الذات، وإثبات الشخصية، وكذا إشباع حاجاتهم، في حين فسرت النظرية الفسيولوجية كون ذوي النمط "أ" أكثر عرضة لأمراض القلب، وذلك لأنهم يخضعون أنفسهم تحت مستويات مرتفعة من الضغوط.

ونتيجة غوص الباحثين في مجال تفسير سلوك النمطين "أ" و "ب" إكتشفوا نمطا ثالثا يتوسطهما أطلق عليه اسم النمط السلوكى "ج" الذي سنتعرض له في العنصر الموالي.

### 5- النمط السلوكى "ج":

سلط العلماء الضوء في السنوات الأخيرة على طائفة خاصة من الشخصية، والتي تخص المرضى المصابين بالسرطان، فقد وصفت شخصية المرضى بالسرطان في سجل (Tumoribus) حيث اعتبر غاليان Galien أن النساء السودويات هن أكثر قابلية للإصابة بمرض السرطان من الآخريات، وهناك العديد من الدراسات التي تصف شخصية جد خاصة للمرضى الذين يتطور لديهم المرض إلى الورم الخبيث، ويتصف أصحاب هذه الشخصية بأنهم مساملون ولا يستطيعون أن يعبروا عن مشاعرهم وعن حالتهم العصبية (mariou ; bruchon ; schweitzer ; 2002 ; p 173)

عن آمال باطة (2003) أشار بعض الباحثين إلى وجود نمط وسط بين النمطين "أ" و "ب" أطلق عليه النمط X كما قدم tang.T- L (1986) فكرة وجود نمط وسط أطلق عليه اسم "Intermediat" يمثل نسبة عالية من الأفراد، وقام ببحث آخر

(1989) حاول فيه وضع الأهداف لدى كل من النمط السلوكي "أ" و "ب" أين أكد وجود نمط وسط وهذا ما أقرّه كذلك بورتير R Bortner (1969) وقامت عليه فكرة مقاييسه. وفي أول الثمانينيات من هذا القرن ظهر نمط آخر في العلوم الطبية والنفسية قدمه كل من جرير وموريis Greer et Moris (1980) وتطورته تيموشوك Temoshok وعرف موريis النمط "ج" لأول مرة سنة 1980 في نص قصير للتفرقة بين النمط "أ" الخاص بالأمراض القلبية والقطب المضاد الذي يمثله النمط "ب".

وإذا حاولنا الرجوع إلى النظرية السيكوسوماتية تجدر الإشارة إلى أن هناك سجل حافل بالأمراض السيكوسوماتية ذات الأصل النفسي، وإذا كانت الأمراض القلبية الوعائية تمثل المرض المرتبط بالنمط السلوكي "أ" و"ب" يمثل الصحة، هذا يعني إمكانية وجود عدة أنماط سلوكية للشخصية ترتبط بمختلف الأمراض السيكوسوماتية والتي لم يتم الكشف عنها بعد من بينها النمط السلوكي "ج" الذي أقرّه الباحثون بارتباطه بالأورام السرطانية أين حاول تعريفه وتفسيره وتحديد خصائصه.

### 5-1-تعريف النمط السلوكي "ج":

عن بولهان Paulhan. I&al (1998) يرى إيزنك (1991) "أن الشخصية المهيأة للإصابة بالسرطان غالباً ما وصفت بأنها شخصية رائعة، غير مسلطة، تبحث عن التنسق مع تقادي الصراع على غرار الشخصية ذات النمط السلوكي "ج" التي تتمثل في بنية موحدة تجمع مختلف المكونات النفسية السابقة" ص 65.

نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه وضع مقاربة بين الشخصية المهيأة للسرطان والنمط السلوكي "ج" حيث وجد أنهما يتماثلان في عدد من الخصائص والمميزات.

في حين حاولت تيموشوك Temoshok وضع هذه المكونات النفسية (الشخصية السرطانية - النمط "ج") في علاقة سبب ونتيجة حيث عرف النمط السلوكي "ج" على أنه "أكثر من كونه بنية ثابتة في الشخصية، فهو أسلوب توافقي لبعض

الوضعيات الإجتماعية الضاغطة المتميزة بالصراع أو الفقدان "كما حدد بعض خصائصه المتمثلة في أنه نمط هادئ مسالم كما وصفه بعامل خطورة في ظهور وتطور السرطان" (Morilou ; Bruchon- Schweitzer, 2002 , p 176.).

إبراهيم محمد عياش (2009) تفسير هذه العلاقة من خلال تقديمها لتعريف للنمط السلوكي "ج" حيث عرّفه بأنه "النمط المنطوي، ويتميز الأشخاص من هذا النوع بالعاطفة الجياشة وبأن لديهم دفاعات قوية وعدم القدرة على الإعتراف والتعبير عن عواطفهم، مما يجعلهم يتآملون في صمت واستجاباتهم للضغط تكون بواسطة ميكانيزمات قشرية كظرية حيث أنهم أكثر قابلية من غيرهم للإصابة بالأمراض المناعية مثل السرطان".

نلاحظ أن هذه التعريفات جاءت متسللة ومسيرة للبحوث في هذا المجال حيث كانت بدايات ظهور النمط "ج" بلحظة التشابهات بينه وبين الشخصية السرطانية، ومن ثم وضعهما في علاقة سببية تليها تفسير هذه العلاقة.

## 5-2- الخصائص والمميزات الرئيسية للنمط السلوكي "ج" :

عن بول مارتن (2000) أشارت تيموشوك Temoshok (1987) إلى مجموعة متفاوتة من السمات في شخصية النمط السلوكي "ج" والتي تشكل عامل خطر في ظهور وتطور السرطانات، كما تصف الشخص ذو النمط "ج" من حيث طبيعة السلوك بأنه محب وإجتماعي، لطيف، سعيد وحيوي، متقن العمل، متقبل من المجتمع، يتهرب من النزاعات الشخصية، صعوبات التعبير وصعوبة إثبات الشعور السلبي خاصة الغضب، يندفع للإكتئاب، يتراوّب مع المرض بالإسلام، كما لخصها بول مارتن في المميزات التالية:

- العجز عن التعبير عن الغضب/ الميل للموافقة والإنسجام / هادئ وصبور وعديم المنافسة / العجز عن تفريغ التوتر وألا يفصح عما يستبدده من إنفعالات.

- الشعور في أعمقه أنه تافه / الجبن والخوف الاجتماعي / معدوم الكفاءة وقاصر الهمة وفوضوي / يتمسك بالروتينية والعيش في وحدة نفسية / يعني من الإكتئاب والتشاؤم والشعور باليأس / قمع الإنفعالات السلبية / الإستجابة لرغبات الآخرين وعدم التسلط / تجنب الإختصار أو السلوك الذي يمكن أن يخرج الآخرين / نظرته إلى الحياة الخارجية بصفة هادئة وعقلانية ومجردة من العواطف / الوقاية والصحة الذاتية / الميل إلى مشاعر العجز واليأس / الإمتثال لمواصفات السلوك المتعارف عليها والحفاظ على مظهر اللطف / كثرة الإستبطان والإستدماج / الإمتصاص والكبت / الكظم وإنكار الذات.

نلاحظ أن النمط السلوكي "ج" مجموعة خصائص متمايزة من شأنها أن تتعكس سلباً على الصحة، وهذا ما سنحاول أن نتطرق إليه في العنصر الموالي.

### 5-3- علاقة النمط السلوكي "ج" بالصحة:

من أهم العلاقات التي توصل إليها الباحثون والتي تربط نوع النمط السلوكي للشخصية والصحة، في إطار البحث السيكوسوماتي وإضافة إلى تلك الدراسات التي أوجدت علاقة بين النمط السلوكي "أ" وأمراض القلب وكذا ارتباط النمط السلوكي "ب" بالتوازن والصحة، كما سعى الباحثون لإيجاد علاقة بين النمط السلوكي "ج" والصحة ومن أهمها ذكر:

#### \* النمط السلوكي "ج" وخطر الإصابة بالأورام السرطانية:

كشفت إحدى الدراسات التي قامت بها تيموشوك Temoshok وزملاؤها حسب ما جاء عن بول مارتن (2000) أن "مرضى الورم الخبيث الذين يكتبون عواطفهم كانت لديهم أورام أخفق وأسرع نمواً، وهذا كله يبني بنتيجة سيئة" ص 262. إن توصلهم لهذه النتيجة حسب نبيلة بو عافية (2002) جاء من خلال إقراراهم لنموذج توضيحي يسمح بتبيان كيف يمكن لبعض العوامل النفسية الإجتماعية أن تؤثر

على سياق نشأة الورم وتطوره بالرقابة العاطفية المتمثلة في عدم التعبير عن المشاعر التي لها تأثير سلبي وسيئ و مباشر على النشاط السمبائي وبالتالي إنخفاض القدرة المناعية، وبتأثير غير مباشر من حيث عدم إدراك الأعراض، ومن ثم طول مدة الإستشارة، كما يوجد تفسير آخر يوافق العجز واليأس الذي يمكن أن يكون له أثران مرضيان الأول أثر مباشر يتمثل في إزدياد النشاط، محور الكورتيكوتروب، وبالتالي فقدان المناعة أما الأثر الثاني فهو غير مباشر يؤدي إلى إرتفاع السلوكيات المهيأة للإصابة بالسرطان.

وواصل البحث في هذا المجال كل من ماجي وواتسن Maggi & Watson (1983) حيث قاما بتكوين مدرسة King's Collégo Resurch Groupe ( بكلية الطب في لندن، التي إهتما فيها بالصفات الاجتماعية ما بين الأشخاص المصابين بالسرطان والآخرين المصابين بأمراض أخرى كالأمراض الوعائية القلبية إذ وجدا أن المصابين بالسرطان يظهرون سهولة التعامل، الصبر، ولا يظهرون أحاسيس سلبية. ويعتبر هذان الباحثان من الأوائل الذين توصلوا بصفة واضحة إلى أن هناك عدم تجاوب تام مع المريض كالتشاؤم، وخاصة لدى المصابات بسرطان الثدي .( Marilou, Bruchon- Sweitzer, 2002 p179.)

ونظرا لما يمثله النمط السلوكى "ج" من كونه عامل خطورة في ظهور الأورام السرطانية وتطورها دفع الباحثين في هذا المجال إلى التفكير في طرق لتعديل هذا النمط كوقاية من هذا المرض الخبيث القاتل.

#### 5-4- طرق تقييم النمط السلوكى "ج":

هناك عدة طرق غير مباشرة سمحت لنا أن نفهم أن المصابين بالسرطان لديهم نشاطات حرة، وهذا مقابل حالة ضغط نفسي وفي نفس الوقت لديهم نتائج جد ضعيفة عندما نكتشف حالتهم العاطفية والسلبية ونتائج جد مرتفعة عندما نقيم كابتهم غير المباشرة، ذلك من خلال الملاحظات والحديث، التي تظهر في حالتهم الدافعية أثناء

عدم الصدق، وهم في الحقيقة مرضى إنسانين وهذا ما لاحظه بيرن (Byrn 1964). كما أنّهم لا يستطيعون إظهار مشاعرهم خاصة العدوانية والغضب غير أن التحكم في المشاعر يكون كعامل خطر وسيكون إشارة في تسبب السرطان Cancrogenèse.

وبحسب أعمال تيموشوك وغروس سنة (1989) افترحاً أن النمط السلوكي "ج" هو نمط سلوكي مقابل للحالات التوتيرية.

"Adapté" تؤكد تيموشوك أن مثل هذا النمط المتواافق يظهر لنا متكيفاً من النظرة الأولى لأنّه يسمح بتجنب الصراعات وأن يكون محل ثقة لدى المجتمع لكن في الواقع هذا ليس إلا فناعاً مظهراً رهيفاً جداً يستعمل مجاهدات داخلية، وفي الأخير يكون الثمن غالياً، لأنّه خلال الحياة تتراكم تلك الأحساسات الغير المعيّنة والرغبات التي لم يتم إشباعها الناتجة عن تجنب المشاكل وعدم العمل على حلّها. وباستمرار الموقف الضاغط تنهار المميزات الدافعية والعاطفة السلبية (الحزن، الغضب، الشعور بالذنب...) وتفيض.

فالمرضى الذين لديهم النمط "ج" ليسوا مستقرّين كما يظهرون لنا بمظاهر عادلة وهذا يكون ثمناً لإجتهد الدفع لديهم (أي لديهم طريقة شخصية دفاعية تظهر للناس أنّهم في حالة مستقرة نفسياً من الخارج، في حين أنّهم من الداخل يبدون عكس ذلك) (Marilou, Bruchon-Schwitzer, 2002, p 118.).

كما أعطت التدخلات النفسية الإجتماعية حسب دانتر (Dantzer 1997) والتي طبقت على بعض المرضى المصابين بالسرطان وكان الغرض منها تقوية إستراتيجيات التوافق كالتعبير عن المشاعر، والبحث عن السند والتخفيف من الأساليب غير المجدية والمصرّة نتائج حسنة حيث حسنت من نوعية نمط حياة هؤلاء المرضى كما أنّصت من مخاطر الإنكماش. وقد إستعان الباحثون للكشف وتقدير الأنماط السلوكية الثلاثة السابقة الذكر بمقاييس مختلفة ذكرها في العنصر الموالي.

## 6- بعض مقاييس الأمراض السلوكية:

صُممَت عدَّة مقاييس لمعرفة النمط السلوكي المستعمل أهمُّها:

### 1-6 المقابلة الشخصية المبرمجَة Structured Interview :

عن فخرية يوسف الجارودي (2001) تتضمن هذه المقابلة (25) سؤالاً يتم توجيهها إلى الأفراد وترتبط بطريقتهم الخاصة والمميزة في رد الفعل إتجاه مجموعة من المواقف المختلفة التي من شأنها أن تشير قلة الصبر والعدوان وحب التحدي لدى الشخصيات من نمط "أ" كما تتضمن أسئلة تستثير أسلوب الحديث الذي يعد مؤشراً للنمط السلوكي "أ" وأسئلة أخرى تثير إستفزازه، ثم يصف الأفراد ضمن واحدة من أربع فئات وهي: النمط "أ" مكتمل الخصائص، النمط "أ" غير مكتمل الخصائص، والنمط "أ" و"ب" المختلط الخصائص، ثم أخيراً النمط "ب" أو الغياب التام لخصائص النمط السلوكي "أ" كما أسفرت التحليلات العاملية لوجود أربع عوامل مستقلة وهي: التقويمات الإكلينيكية لأسلوب الحديث، والتقارير الذاتية عن النزاعات التي تجتاح المرء في حالات الضغط وحالات الغضب، وأخيراً الميل للعمل في جو المنافسة.

### 6-2- مقياس جينكنز للنشاط Jenkins Activity Scale :

عن فخرية يوسف الجارودي (2001) وضعه جينكنز (1964) والمراجعة الأخيرة له قام بها جينكنز وروزنمان Jenkins & Rosenman (1971) وهو يتكون من (52) بندًا ويشمل الأبعاد التالية: السرعة ونفاذ الصبر، الإن شغال بالعمل، القيادة الخشنة والتنافس، ترجمه للعربية وقَنَّه في البيئة المصرية أحمد محمد عبد الخالق، وهو يتمتع بصدق وثبات مرتفع.

### 6- اختبار النماذج السلوكية للأتماط أ، ب ، ج، Behavior Patterns of Type A, B , C

أعدّته أمال باطة (2003) ويكون من (18) بندًا تعبّر عن ثلاثة أوصاف تخص النمط "أ" و "ب" وإختيار ثالث وهو "ج" في حالة عدم إنطباق "أ" و "ب" والنمط "ج" وسط بين النمطين "أ" و "ب" ويتمتع المقياس بثبات وصدق مناسبين.

### 6- مقاييس بورترن Bortner Scale : 1969

يتكون المقياس في صورته الأولية من (14) بندًا ثالثي القطب وقام بورترن باختصاره إلى (7) بنود، يحتوي كل بند على أوصاف ثنائية ينطبق أحد طرفيها على النمط "أ" والآخر على النمط "ب" بين طرفي سلم متصل متدرج من (1-8).

يهدف المقياس إلى تصنيف الأفراد ذوي النمط "أ" وذوي النمط "ب" ويقيس الأبعاد التالية: ضغط الوقت، الدافع الشديد، المنافسة والقوة التعبيرية. إستخدمته العديد من الدراسات وترجم إلى عدة لغات منها الإسبانية والفرنسية والعربية حيث يتمتع بثبات وصدق مناسبين " ص 87 .

### 6- مقاييس الأتماط السلوكية أ و ب و ج لسولي بن سبات:

صمم هذا المقياس الباحث سولي بن سبات Soly Bensabat باللغة الفرنسية ويكون من 15 بندًا يحتوي كل بند على (04) إختيارات والتي من خلالها يتحدد نوع النمط إما "أ" منبسط أو "ج" منطوي "أ" و "ب" متزن أو نمط وسطي أي لا يوجد ملحم سلوكي غالب وقامت بترجمته نبيلة بو عافية (2008) حيث إستخدمته في دراستها وتجرد الإشارة هنا أننا سنعتمد هذا المقياس في دراستنا الحالية، لما له من خصائص تخدم هذه الدراسة.

## خلاصة:

أخذ الإهتمام الزائد في العقود الأربع الماضية بالنمطين (أ و ب) في علاقتها بالحالة الصحية وخصوصا النمط السلوكي "أ" ومن أهم خصائصه الدافعية ومستوى الطموح والرغبة والمنافسة والعدائية في حين يتميز ذوي النمط "ب" بغياب هذه الصفات لأنهم أقل إستجابة وحساسية للضغوط.

وقد بدأ روزنمان وفريدمان وآخرون أبحاثهم في هذا المجال للتواافق بين تيارين مما علم النفس الطبيعي ومجال الفروق الفردية في ذلك الوقت والطب السلوكي، مما أدى إلى ظهور اهتمامات تجمع بين التيارين بأسلوب إجرائي يظهر في سلوك الفرد.

وقد قاموا بالعديد من الدراسات في إطار مسلمة أساسية وهي وجود نماذج معينة لديها إستعداد للاصابة بالإضطرابات العضوية الناتجة عن مركبات شخصية نفسية مع وجود مجموعة من الأعراض وأكدت هذه الدراسات على أن هناك عوامل نفسية إضافة إلى عوامل أخرى وراثية مهيأة للاصابة بأمراض القلب.

وفي السنوات الأخيرة الماضية سلط الباحثون الضوء على طائفة من الشخصية يعتقد أن لها علاقة بازدياد احتمال الإصابة بالسرطان وسميت بالنمط السلوكي "ج" الذي يتوسط النمطين السابقين والذي طالما وصف بالرائع لما له من خصائص السلم، وعدم العدائية، كما يتميز أصحاب هذا النمط الإنطوائية وقمع مشاعرهم السلبية.

وأجرت عدة دراسات في هذا المجال حيث أكدت جلها أن هذا النمط يعتبر عامل خطورة وشخصية مستهدفة للأورام السرطانية، وكذا تطورها وإنشارها لذلك حاول الباحثون إيجاد عدة طرق وعلاجات معرفية وأخرى سلوكية لهدف تعديل سلوكيات هذه الأنماط "أ" ، "ج" للوقاية من هذه الأمراض الخطيرة كما صمموا عدّة

مقاييس للكشف عنها وتقييمها والتنبؤ بنتائجها. وتتجدر الإشارة إلى أن هذا المجال لا يزال غامضا وبحاجة لمزيد من الدراسة والبحث.

إلا أننا في هذه الدراسة لا نسعى للبحث في علاقة الأنماط السلوكية بأي مرض عضوي وإنما من أجل البحث عن علاقتها بظاهرة نفسية معقدة وهي الإحتراق النفسي ومن العوامل الشخصية الأخرى التي تؤدي إلى البحث في علاقتها بالإحتراق النفسي والتي في هذه الدراسة هي إستراتيجيات المواجهة وهذا ما سنعرضه في الفصل اللاحق.

# الفصل الثالث

إستر انتيجيات المواجهة

## تمهيد:

حاول العلماء منذ القدم فهم الطبيعة وعلاقة الأجسام ببعضها البعض الساكنة منها والمتحركة، وسعوا دائماً للوصول إلى أسرار التوازن الطبيعي، محاولين بذلك وضع قوانين أو إكتشاف علاقات تضبط الطبيعة ومن أهم ما توصل إليه هؤلاء الباحثون أن لكل فعل ردة فعل.

ومن هنا حاول البعض منهم إقتباس هذا القانون الفيزيائي وإستعماله في دراستهم لفهم السلوك الإنساني والتنبؤ والتحكم فيه. فكل فرد يمر في فترات حياته بظروف ووضعيات ضاغطة تهدد راحته وإستقراره، كما تلزمه أن يتعامل معها وأن يواجهها، إما بهدف تجاوزها وإما لمحاولة الحد منها أو التكيف معها أو إنقاص التوتر الناجم عنها.

ويعتبر مفهوم المواجهة من المفاهيم ذات الأصول القديمة إلا أن الإهتمام به في مجال علم النفس بدأ حديثاً نفسياً. وحسب ما ورد عن نشوة كرم عمار (2007) أن أفلاطون قد إهتم بتقديم شرح للطرق التي ينتهجها الفرد في التعامل مع الأوقات والظروف العصبية كما أشار أبراهم ماسلو (1940) إلى مفهوم المواجهة وأطلق عليه سلوك التصدي فميّز بينه وبين السلوك التعبيري في حديثه عن الحاجة، وقد كان المصطلح قليلاً الإنتشار حتى عام 1960، ويحدد البعض عام 1967 بداية إنتشار هذا المصطلح، ثم توالت الأبحاث التي تناولت المواجهة وزاد إنتشارها.

وسننطرق لمتغير المواجهة في هذا الفصل لما له من أهمية في بحثنا، إذ يلعب دور الوسيط الفعال بين الإحتراق النفسي والأنمط السلوكية للشخصية، محاولين في ذلك تسليط الضوء على أهم ما ورد من تعاريف لهذا المفهوم، وأهم النظريات التي تناولته ومحاولة تصنيفه وتفسيره، كما سنعرض إلى الوظائف وأهم مميزات المواجهة، وكذا فعاليتها على الصحة مع تقديم بعض المقاييس المستعملة لقياسها والتعرف عليها.

**1- تعريف إستراتيجيات المواجهة:**

لقد شاع مفهوم المواجهة في التراث السيكولوجي والطب النفسي خاصة في الدراسات حول الضغط، وإكتسب معاني متعددة، لما له من دور في تفسير وفهم التوازن النفسي والصحة عموماً فقد أقرّ الباحثون حسب ما جاء عن أندلر وأخرين Endler.PH & al (1989) "وجود المواجهة كعامل وسيط بين الأحداث والتغيرات الضاغطة والصحة النفسية والجسمية" ص 117.

يمكنا تحديد مفهوم المواجهة إما لغوياً حسب ما جاء في القواميس والمعاجم من دلالة ومعانٍ له وإنما إصطلاحاً حسب ما استعمل في حقل الدراسات العلمية، وفيما يلي سنعرض إلى أهم ما ورد من تعاريفات لمفهوم المواجهة.

**1-1- مفهوم المواجهة لغة:**

يعرفه بيرلين وسكولر Pearlin.Li & Schooler (1978) أن المواجهة مصطلح مبني على الفعل الإنجليزي "to cope with" الذي يعني تدبر الأمر ومواجهة المواقف.

إلا أنّ هذا المصطلح الإنجليزي صعب ترجمته إلى اللغات الأخرى في الفرنسية مثلاً تستعمل كلمة "faire face avec" أو "faire face" وتعني "التعامل مع"، ولم يختلف الأمر في الترجمات العربية التي تعددت بدورها وتتنوعت ولم ترس على ترجمة موحدة.

فعن مرشدي الشريفي (2008) "أن البعض ترجمه بـ"المواجهة" منهم يوسف السيد (1993)، وعبد المعطي (1994)، كما استعمل عبد الباسط إبراهيم وعبد الله هشام (1994) مفهوم التحمل، في حين استعمل البعض كرجب علي وخليلي الشرقاوي (1993) مفهوم التعامل، وفضل علي شعبان محمد (1990) مفهوم

التكيف، كما ترجم المفهوم أيضاً بالمقاومة، وقد إستحسن البعض الإبقاء على الكلمة الأصلية "Coping" كمصطلح تقني في الثقافات المختلفة " ص 51.

## 1-2- مفهوم المواجهة إصطلاحاً:

إكتسب مفهوم المواجهة عدة تعريفات هو الآخر وذلك حسب تناولات وإنجاهات الباحثين النظرية من جهة، وكيفية توظيفهم لهذا المصطلح إجرائياً من جهة أخرى.

عن بايكهن وأخرين Paulhan.I et al (1998) "أن الأنجلو ساكسون وظفوا المصطلح تحت ما يسمى إستراتيجيات المواجهة "Coping" فيما يستعمل الفرنسيون إستراتيجيات التوافق Stratégie d'Ajustement " ص 545 .

بالرغم من اختلاف تسمية المصطلح وإستعماله من قبل المدرستين إلا أنّه لا يمنع إتفاقهم حول دور هاته الإستراتيجية في مواجهة الضغوط، وهذا ما أشارت إليه عن فتيبة مزياني (2008) بونوست وتاب Ponost et Tap (1997)، في كتابهما على أنّ أغلب الباحثين عرّفوا المواجهة على أنها "مجموعة السلوكيات والإستراتيجيات التي يستعملها الفرد لمواجهة موقف ضاغط" ص 46.

نلاحظ أنّ هذا التعريف للمواجهة عام وشامل وجامع لما ورد عن الباحثين في هذا المجال، لأنّه لم يحدد طبيعة تلك السلوكيات والإستراتيجيات المستعملة التي قد تكون معرفية أو وجدانية أو سلوكية، وفي هذا الخصوص فقد وردت عدة تعاريف أكثر تخصصاً وأكثر دقة من بينها تعريف كل من لازاروس وفولكمان lazarus.RS et folkman. S الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للسيطرة والتقليل والتقبل للمتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد" ص 129.

عن شويتر ودانتر Schweitzer.M & Dantzer.R (1994) يذهب فليشمان Fleichman (1984) إلى تعريف المواجهة: "كاستجابة معرفية تخفض أو تقضي على الضيق النفسي، أو الضغوطات" ص115.

كما عرّفها لازاروس ولوني Lazarus.R.S et Launier (1978) بأنها: "مجموع السياقات التي يضعها الفرد بينه وبين الحدث المدرك على أنه ضاغط، من أجل التحكم أو التقبل أو التقليل من حدة تأثير هذا الأخير على صحته النفسية والجسمية" ص.100.

في حين تعرفها باركس Parks.KR بأنها: "سيرورة يقيم من خلالها الفرد التهديد" ويتوافق هذا التعريف بتعریف كل من بولهان وكينتار Paulhan.I & Quintard.B (1994) حيث عرفا المواجهة: "مجموع السيرورات التي تتوسط الفرد في حد ذاته والحادثة المدركة كتهديد من أجل التحكم فيها أو تجاوزها أو الإنقاص من أثرها على الرفاهية الجسمية والنفسية" ص213.

وتضيف بولهان وآخرون Steptoe & al (1994) تعريف ستيبتو Paulhan.I (1991) الذي يرى أن "المواجهة تتضمن تلك الإستجابات التي يظهرها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة وقد تكون من طبيعة معرفية أو وجانية كتحويل وضعية خطرة إلى فرصة ذات نفع شخصي" ص 293.

وهنا نلاحظ أنه بالإضافة إلى الطبيعة المعرفية لإستراتيجية المواجهة فإنّ هناك طبيعة وجانية لها، كما يوجد هناك مركبات وطبيعة سلوكية لها أيضا وهذا ما أشار إليه سلومون وآخرون Salomon.Z & al (1983) في تعريفه للمواجهة وطبيعتها حيث إنتهى إلى أن "المواجهة تتألف من المعارف والسلوكيات التي يستعملها الفرد لتفادي وتقليل الضغط وتعديل وخفض التوتر الذي يصاحب" ص279.

وقد تكلم شويترر و دانترر Schweitzer.M et Dantzer.R (1994) على "المواجهة كأسلوب لتحديد الطريقة التي يحقق بها الفرد توافقه أمام المواقف الصعبة التي تعترضه" ص 119.

من خلال ما تقدم من تعاريف يظهر جلياً اختلاف الباحثين في نظرتهم لمصطلح المواجهة، حيث أستخدم بعده معان منها: (جهود، سلوكيات، سياقات، سيرورات، إستراتيجيات، أسلوب) وعلى الرغم من تعدد هذه المصطلحات والمسميات، إلا أنّ الباحثين أكدوا وأجمعوا على أن الهدف من عملية المواجهة هو التخلص من الضغوط أو محاولة تخفيف التأثيرات السلبية الناتجة عنها كما أبرزوا أهمية التناول السياقي لمفهوم المواجهة ويعتبر البعد المعرفي أساسياً وجوهرياً في هذه التعريفات، كما أعطى الباحثون أهمية كبيرة للدور الأساسي للإدراك في تنظير المواجهة حيث عملية تقييم الضغوط وإعطاء خاصية معينة لأي فكرة تعتمد على الإدراك.

إن اختلاف هذه التعريفات تعود أساساً إلى اختلاف التناولات والنظريات المفسرة لعملية المواجهة والتي سنتعرض لبعضها فيما يلي:

## 2- بعض النماذج والنظريات المفسرة للمواجهة:

هناك عدة نظريات ونماذج حاولت تفسير المواجهة لعل من أهمها ذكر:

### 2-1- النموذج الحيواني : Le Modèle Animal

عن بولهان وبورجوا Paulhan.I & Bourjois.M (1998) أن أتباع هذا النموذج تأثروا بفكرة داروين حول مبدأ الصراع من أجل البقاء. ونتائج أبحاثه التي أجريت على الحيوانات. إذ يعتبر هذا النموذج المواجهة إستجابات فطرية وسلوكية أو مكتسبة بعد التهديد الحيوي للبقاء، ومثال على ذلك تجربة الفئران التي تعلم

الهروب بسرعة من الغرفة التي تتعرض لصدمة كهربائية إلى غرفة ثانية لا تحتوي على صدمة.

ترتکز المواجهة أساسا في هذا النموذج على مجموعة من الميكانيزمات صنفها شويتزر و دانتر R (1994) إلى مجموعتين هما:

**أ- ميكانيزمات التجنب أو الهروب :Mécanisme d'Eviteme nt ou de Fuite**

تستعمل في حالة الخوف أو الفزع.

**ب- ميكانيزمات المواجهة أو الهجوم :Mécanisme d'Affrontement ou d'Attaque**

تستعمل هذه المواجهة في حالة الغضب. ويرى دنتر R (1989) أن معيار نجاح إستراتيجية المواجهة، يتمثل في خفض أو التحكم في النشاط الفيزيولوجي الذي يترتب على هذه الوضعية.

ينظر هذا التناول إلى المواجهة حسب ميلر SM (1980) على أنه سيرورة (Prosses) تتكون من السلوكيات المتعلمدة ذات الفعالية في تخفيض مستوى الإضطراب والخفيف من حدته، من خلال الوصول إلى إزالة أو إلغاء خطر معين.

نلاحظ أن هذا النموذج يقتصر على هدف المواجهة في محاولة البقاء وذلك بالتفادي أو الهروب فهذه المقاربة بين المواجهة الحيوانية والمواجهة الإنسانية غفت عن جوانب أخرى وأبعد في منتهى الأهمية للمواجهة. وفي هذا الصدد عن شويتزر وآخرين Schweitzer et al (1994) يرى كل من فولكمان ولازاروس "أن البحث تستند إلى النموذج الحياني للضغط والمراقبة ترتکز أساسا وبصفة عامة على ما يسمى بالسلوك التجنبي وسلوك التفادي وعلى سلوك الهروب والفرار، وهو الشيء الذي لا يمكننا من الكشف عن باقي الإستراتيجيات التي يتضمنها مصطلح المواجهة" ص 102.

## 2- النموذج الاجتماعي:

درست نظريات علم النفس الاجتماعي أساليب المواجهة الفردية والجماعية، إنطلاقاً من إحساس الفرد بالنقص، هذا الأخير يؤثر بقوة في سلوك الفرد، الأمر الذي يدفعه إلى نوعين من التصرفات تتمثل في تقبل أو رفض الواقع، ويتحقق هذين التصرفين في إستراتيجيات عدّة، تتعلق بقدرة الفرد ودرجة طموحه والمكتسبات الجماعية والوفاء للجماعة وأفرادها، ومن بين هذه الأساليب الدفاعية الإجتماعية ذكرت عيطور (1997) ما يلي:

### - التطابق (Conformité):

وهو سلوك يوحّي بتطابق وتوافق الفرد مع القيم الإجتماعية الخاصة بالبيئة دون نقد أو إعادة نظر فيها بهدف إرضاء الآخرين، فلا يظهر سلوكاً مناقضاً لما أنفق عليه.

### - الهروب (Fuite):

يتميّز هذا السلوك بالإنسحاب أو الإستسلام ورفض التحدّي، فيبتعد عن المقارنة بالغير وتجنب الألم، مما يسمح له بالحفاظ على الصورة الإيجابية للذات.

ويتميّز الفرد الذي يتخذ هذا الأسلوب بالخصوص الناتج عن العجز أو فرض الذات، تقديم التبريرات، كما يُسمى بالسلوك السلبي المبني على الحقد وتأنيب الآخرين، مع الإستعمال الفوضوي للطاقة الفردية وفقدان احترام النفس.

- سد العجز: ويقصد به محاولة الفرد تجاوز العجز والعوائق بالوصول إلى مستوى الآخرين، وبالتالي التأكيد على القيمة الخاصة به.

- التعويض: ويكون بإدخال عوامل جديدة والسعى إلى فرضها في الجماعة وجعلها مقبولة. لقد أعطى هذا النموذج بعده آخر لمصطلح المواجهة وهو كيف للفرد أن

يتكيف في محيطه الاجتماعي؟ ذلك إما بالتنازل أو التخلي أو التبني لكل ما يدور حوله من قيم وضوابط والتي تكون على شكل متطلبات دورية يمارسها الفرد رغبة في الحصول على مكانته الإجتماعية.

### 2-3- النموذج الفينومينولوجي:

يعتبر التعريف الذي قدمه لازاروس Lazarus (1966) حول مصطلح المواجهة والذي ركز فيه على وجهة نظر فينومينولوجية قفزة نوعية وهامة في مجال تحديد مفهوم المواجهة، حيث أضاف البعد السلوكي في تعريفه كونه يرى حسب ما جاء عن دانشيف Dantchev.N (1989) أن سمات الشخصية تبدي وحدتها عجزا على تقديم الطريقة التي يواجه بها الفرد الضغوط.

وقد استعمل لازاروس Lazarus مفهوم المواجهة من أجل جعل عناصر الشخصية والأساليب السلوكية معا محل مواجهة وضعية الضغط، إذ يمكن للمواجهة أن تعد كنشاط، كما يمكن أن تكمن في الأنساق المعرفية.

إذا كانت المواجهة في نظره تتمثل في مجموعة الإستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في مسيرة متطلبات الحياة فإن ما يمكن إستخلاصه هو أن هذا المفهوم يضم مجموعة متناظرة غير متجانسة من المعارف والآراء السلوكية، والقدرات السيكولوجية والدفءات النفسية المستعملة في وقت واحد باعتبارها عناصر من إستراتيجيات تكيفية لمواجهة المتطلبات الداخلية والخارجية .

قدم بعد ذلك كل من فولكمان و لازاروس Folkman.S et Lazarus.RS (1984) تعريفا آخر في نفس المنظور لمصطلح المواجهة حيث اعتبرها "مجموعة من الجهدات السلوكية والمعرفية في حالة تغيير مستمر تهدف إلى معالجة المتطلبات الداخلية والخارجية خاصة تلك التي تشكل عبئا يفوق إمكانيات وقدرات الفرد" ص 141. يكشف لنا هذا التعريف عدة خصائص للمواجهة وهي:

أولاً: أن عملية المواجهة تستلزم شروطاً معينة من الضغط النفسي الذي يتطلب تحرراً معيناً ويكون إما ذهنياً وإما سلوكياً وهو ما يميز المواجهة على السلوكيات الأوتوماتيكية التي لا تتطلب بذل جهد.

ثانياً: عملية المواجهة هي عملية متغيرة باستمرار أي موجهة فتقرار الحدث الضاغط لا يستلزم تكرار نفس الإستراتيجية أي أنها ليست سمة كما يراها المنهج التحليلي.

ثالثاً: أن الهدف من عملية المواجهة هو معالجة المتطلبات الداخلية والخارجية الخاصة، هذا يعني أن المواجهة عبارة عن سيرورة فالفرد ملزم بمسايرة بيئته باستمرار وذلك باستعمال إستراتيجيات صنفها لازاروس إلى مجموعتين كبيرتين هما:

أ- الإستراتيجيات الدفاعية وتركتز على الإنفعال

ب- إستراتيجيات حل المشكل.

كما تتميز نظرية لازاروس بأنها تعتمد على المنحى التفاعلي، الذي ينظر إلى المواجهة على أنها ناتجة عن تفاعل المتغيرات الشخصية والحالة النفسية للفرد مع بيئته الفيزيقية، إلا أن المتغيرات الشخصية وحدها تبدو غير قادرة على التنبؤ بالعوامل الضاغطة وهذا ما أشار إليه دانتشيف Dantchev.N (1989) حيث أكد أن "المواجهة توحي بمعرفة بعض عناصر الشخصية وإرتباطها بأنماط سلوكية مختلفة تستعمل في وضعيات الضغط" ص 22.

في حين يرى لازاروس Lazarus أن المواجهة عبارة عن حملة الجهد المبذولة لمواجهة الواقع. وقد حدد لازاروس الفرق بين المواجهة كسياق بين العلاقات (فرد / محيط) وكسمة ثابتة في شخصية الفرد.

كما فرق بين أساليب المواجهة كسياق معرفي سلوكي والقدرات باستخدامه مصطلح التعامل "to Manage" ويوحي هذا الأخير في نظره باستعمال كل أساليب المواجهة من أجل التخفيف من وضعيات الضغط، أما أساليب المواجهة كسياق فهي توحى بمحاجة وتصميم خاص بالنشاط الحالي للفرد من جهة وفي درجة التفكير في هذا النشاط في ظروف معينة لأنهما موجهان نحو وقائع محددة تتمثل في متطلبات الواقع من جهة أخرى. ويقوم السياق динاميكي كسياق المواجهة على التقدير المستمر للعلاقة الموجودة بين الفرد ومحبيه إذ يعتبر التغيير الجذري لهذه العلاقة ناتجا عن الجهود الداعية الاهادفة للتغيير المحيط أو المعاني أو الأفكار الخاصة بالحادثة.

#### 2-4- النموذج التحليلي:

عن شويترر ودانترر Schweitzer.MB et Dantzer.R (1994) تعتبر المدرسة التحليلية المواجهة على أنها مجموعة من الأفكار الواقعية والمرنة التي يتمثل دورها في إيجاد حل للمشكل، وذلك من أجل التخفيف من شدة الضغط. وقد تناول مفهوم المواجهة من خلال وجهتي نظر: الأولى متعلقة بدفعات الأنما و الثانية متعلقة بسمات الشخصية.

#### 2-4-1- نموذج دفعات الأنما : Le Modele Psychologique de Moi

أشار فرويد Freud (1975) إلى ما ورد في تصنيف Vaillan لدفعات الأنما. أين تم التعرف على مختلف السيرورات المعروفة الموجهة للتقليل من الحصر الناتج عن الحدث الضاغط والمتضمنة كلا من:

- النفي: للعناصر السلوكية للموقف خاصة العناصر السلبية منها والتي تمثل تهديدا.
- العزل: أي توقف سير الفكر لفهم الأمر الذي يحدث.

- العقلنة: التي يبحث من خلالها الفكر عن شروحات متناسقة لما يحدث.

كما أوردت نظرية التحليل النفسي آليات دفاعية منها: الكبت، النكوص، التكوين العكسي، العزل، الإلغاء الرجعي، الإسقاط، الإرتداد على الذات والإرتداد على الصد.

وقد لخص سامر جميل رضوان (2002) الأفكار الأساسية لهذا النموذج بما يلي: "أن الدفاع وما يرتبط به من علاقات عbara عن آليات تحمي الأنماط من الصراعات، ويمكن لهذا الصراع أن يتكون من مطالبات وطموحات غير محققة داخل الجهاز النفسي أو من تهديدات المحيط، ويفترض هنا أن القلق هو المثير الذي يسبب تسخير هذه الآليات" ص 162.

مما سبق يمكننا إستخلاص من هذه النظرة، أنه رغم إسهاماتها الكبيرة، تبقى ناقصة باعتبار المواجهة جهازاً دفاعياً وظيفته إعادة التوازن الوج다كي، ما يدفعنا إلى الاهتمام أكثر وبشكل خاص بتحفيض شدة الضغوط بدلاً من الاهتمام بكيفية حل المشكل.

#### 2-4-ب- نموذج سمات الشخصية:

هو مفهوم مشتق من النموذج التحليلي، حيث يتصور المواجهة "كمبة شخصية" كما ينطلق من فكرة الفروق الفردية. عن هناء أحمد شويخ (2007) يعرّف أصحاب هذا النموذج المواجهة على أنها: "عدد من الأبعاد التي تشبه السمات المكونة للشخصية الإنسانية، وإذا كانت السمة تشير إلى إستعداد عام لـاستجابة بطريقة خاصة ومميزة للفرد عبر المواقف المتعددة التي تواجهه في الحياة، فإن المواجهة تشير من هذا المنظور إلى إستعداد أو ميل عام، أو أسلوب للحياة" ص 76.

نستخلص من هذا التعريف أن المواجهة والسمة كلاهما يمثل أسلوباً خاصاً يميز الفرد في تعامله مع المواقف ومن خلال هذا المنظور، فإن المواجهة تتحصر

في تصنيف الأفراد طبقاً للنطاق أو السمة التي يتميز كل منهم بها، أي هي عملية تفسيرية، و توضح سبب اختلاف الأفراد، في إستجاباتهم للألم أو المشقة، مثلها مثل سمات الشخصية المميزة لذلك فلماذا يصبح بعض الأفراد ضحايا الألم والمشقة، في حين يصبح بعضهم الآخر مواجه لها. إلا أن هذه الفرضية التي يسلك الفرد من خلالها دائماً بالطريقة نفسها مهما كانت الأحداث لم يصدق عليها، حيث بينت العديد من الدراسات أن سمات الشخصية تعد مؤشراً ضعيفاً لإستراتيجيات المواجهة، فعن شويتزر و دنتر R Schweitzer.MB et Dantzer.R (1984) أن سمات الشخصية غير كافية بمفردها للتنبؤ بالطريقة التي يمكن بها الفرد مواجهة الضغط، فمن الألائق عدم الإهتمام بمن هو الفرد فقط، لكن أيضاً بما يفعله ذلك الفرد. وهذا راجع للأسباب التالية:

أولاً: الطبيعة المتعددة الأبعاد لسيرورة المواجهة فالشخص المعرض لضغوط متعددة في نفس الوقت لا يمكن قياسه بسمة واحدة للشخصية.

ثانياً: الطبيعة المتحركة المتغيرة لسيرورة المواجهة، فحسب فولكمان ولازاروس، تتأثر المواجهة تأثراً بليغاً بمحيط الموقف، إذ يمكن لنفس الشخص في حالات معينة أن يستخدم إستراتيجيات معرفية للمواجهة، تهدف إلى التقليل من الضغط، وفي حالات أخرى إستراتيجيات سلوكية ترمي إلى حل المشكل.

#### 2-5- النظرية المعرفية للضغط و المواجهة:

حسب نظرية الضغط والمواجهة للازاروس، لا يمكننا فهم الضغط النفسي دون الرجوع إلى المكون المعرفي الكائن وراء تفسير الفرد للموقف أو الحدث الضاغط الذي يتعرض له، وهو الذي يحدد إستجابة الفرد له، وعليه فالمواجهة هي العملية المعرفية المسئولة عن تقييم الموقف وتحديد إستجابة الفرد، وعن شويتزر و دنتر Schweitzer.MB & Dantzer.R (1994) إن إستجابة الضغط تحدث عندما يقدر الفرد أن الوضع الضاغط يتجاوز قدراته، وبإمكانه تهديد راحته، هذه الاستجابة إذن

هي نتيجة عدم التوازن بين متطلبات الموقف الضاغط والقدرات الفردية التي يواجه بها.

نستخلص من هذا التعريف أن عملية المواجهة من المنظور المعرفي هي عملية موجّهة وليس كما يراها المنهج التحليلي، كما تشرط شرطاً معيناً من الضغط المدرك من قبل الفرد على أنه يتجاوز قدراته ويهدد راحته، فالمواجهة إذن هي إستجابة لتقدير وإدراك الفرد للموقف الضاغط.

وتنتمي النظرية المعرفية للضغط والمواجهة بميزتين أساسيتين صنفهما كل من فولكمان ولازاروس (Folkman.SB et Lazarus.RS 1984) وهما:

#### 2-5-1- العلاقة:

تظهر صفة العلاقة في النظرية المعرفية للتعاملات التقييمية التي قدمها لازاروس (Lazarus, 1984) وقد اعتمد على فكرة أن المواجهة ناتجة عن تفاعل الفرد مع البيئة، وأن الضغط عبارة عن مظهر للإنفعال و وسيط حاسم بين الفرد والمحيط، تتعدى عوائقه الفيزيولوجية والسيكولوجية، كما أن الضغط ليس مرتبطاً بالحدث الضاغط فقط أو بالفرد وحده، بل تفاعل الفرد والمحيط.

ترى فولكمان (Folkmans, 1984) بخصوص هذه الميزة العلاقة أنها تمثل الحد الفاصل بين هذه النظرية في تناولها للضغط وبين التناولات الأخرى، التي تتصور الضغط كمثير أو كنتيجة لصراع نفسي داخلي، يقوم على أساس حاجات الفرد المختلفة ورغباته وزرواته أو كاستجابة فيزيولوجية أو إنفعالية إنما هو علاقة بين الفرد والبيئة أي سياق تفاعلي، أما الميزة الثانية فتمثل في:

## 2-5-2 - التوجيه:

تحمل هذه الميزة معندين إثنين هما:

\* الأول:

إن الفرد والبيئة في هذه النظرية يدخلان أو ينשطان في إطار علاقة ديناميكية دائمة ومستمرة، موجهة للتحرك وفقاً لخطر تغيير البيئة بصفة عامة.

\* الثاني:

إن العلاقة بين الفرد والبيئة موجهة بشكل متبدال أو أنها حسب تعبير فولكمان (Folkman 1984) مزدوجة التوجيه، حيث يؤثر ويتأثر كل من طرفيها (الفرد والبيئة) بالآخر.

وعن شويترر ودنترر Schweitzer.MB et Dantzer.R (1994) أشار لازاروس Lazarus.RS إلى العمليات التالية في التوجيه.

أ- الحدث الضاغط: وقد صنفه إلى:

\* **أحداث ضاغطة خارجية:** وهي الأحداث المحيطة بالفرد في البيئة الخارجية.

\* **أحداث ضاغطة داخلية:** وهي نابعة من داخل الشخص وت تكون من خلال إدراكاته للعالم الخارجي. وترى هذه النظرية أن الضغط ليس مرتبطاً بالحدث الضاغط فقط أو بالفرد وحده، بل بتفاعلهما، وحسب هذا النموذج التفاعلي للضغط، تمر الضواغط عبر سلسلة من الترشيحات التي تسمح بتعديل الحدث الضاغط وبالتالي تحقيق رد فعل الضاغط وقد ميز Bahe و Arthus (1978) بين ثلاثة مرشحات رئيسية نماثلها في المخطط التالي:

### الشكل رقم(06): آليات ترشيح تأثير الضواغط على الفرد



المصدر: ( Schweitzer.MB & Dantzer.R,1994,p105)

ويمكننا شرح وتفسير هذا المخطط كالتالي:

\* إدراك الضواغط يتأثر بالتجارب الداخلية أو السابقة من خلال اختبارنا لضواغط مشابهة أو بالسند الاجتماعي أو المعتقدات.

\* آليات الدفاع الخاصة بـأنا تعمل بطريقة لا شعورية كالكبت أو الإلغاء.

\* المجهودات الشعورية وتمثل في وضع خطة عمل والرجوع إلى تقنيات مختلفة كالاسترخاء، الرياضة، أخذ أدوية، الترفيه المعرفي.

تعتبر هذه المرشحات بالنسبة لفولكمان ولازاروس (1984) Folkman & Lazarus كوسائل بين العلاقة (حدث ضاغط، توتر إنفعالي) كما وجد أن هناك سياقين يسيطران العلاقة بين الفرد والبيئة وهما:

ب- عمليات التقييم: وهي العملية الثانية في التوجيه بعد الحدث الضاغط. وهنا ميّز كل من فولكمان ولازاروس (1984) بين شكلين من التقييم، وللذين يسعين لتحديد سعة ضغط الوضعية ومصادر المواجهة، فالشخص يقيم الحدث من خلال عمليتين مما:

**بـ-1- عملية التقييم الأولى:**

وفيها يقدر الفرد كون الحدث الضاغط مهدد، أم غير ذلك، معتمدا في ذلك على أسلوبه المعرفي وخبراته الشخصية.

**بـ-2- عملية التقييم الثانيي:**

وفيها يفكر الفرد بما يستطيع فعله للوقاية من التهديد، ثم يقرر نوعية تعامله، أين يحدد نوع إستراتيجية المواجهة التي يمكن استعمالها إزاء العامل الضاغط. وتساعد هذه العملية من التقييم على إنقاء وإختيار الإستراتيجيات المناسبة في المستقبل عند وضعيات مشابهة.

تحدث عملية التقييم كما يرى بيك Beck (1976) بصورة تلقائية وآلية ودائمة وسريعة، حتى أن الفرد لا يشعر بها أحيانا، أي أنها عملية أوتوماتيكية تظهر عادة بعد فترة من الممارسة الحياتية ويؤثر في ذلك كل من:

**\* الخصائص الفردية:**

تتأثر سياقات العلاقة ، فرد، محیط بموارد شخصية وأخرى محیطية، وهذا ما يفسر كيف يمكن لنفس الحدث أن يكون مقينا ومدركا على أنه تهديدا بالنسبة لشخص معين، وأن يدرك على أنه تحد بالنسبة لآخر ، وتمثل الخصائص الفردية أو الشخصية فيما يلي :

**- المعتقدات:**

يصف كل من لازاروس وفولكمان Lazarus & Folkman (1984) بأنها أفكار مسبقة حول الواقع، وتكون هذه الأفكار بمثابة عدسة إدراكية يدرك الفرد من خلالها الواقع وهي نوعان فقد تكون إعتقادات عامة كالإعتقادات الدينية وإنما إعتقادات نوعية أو خاصة كالإعتقادات الشخصية.

كما يضيفان إلى أن الإعتقادات المعممة حول المراقبة أو التحكم تشكل واحدة من بين أكبر الإعتقادات تأثيرا في عملية التقييم الأولى وفي هذا الصدد ذكرت نزيهة زواني (2001) "حسب روتير Rotter (1966)" الذي يعتقد أن لهذه الإعتقادات المعممة الخاصة بالتحكم تأثيرا بالغا في عملية التقييم بينما يتعلق الأمر بوجود وضعية غامضة أو جديدة يلجأ إليها الشخص مع غياب المعلومات الواضحة والكافية إلى القيام بمجموعة من العمليات الإستدراكية والإستنتاجية انطلاقا من تجربته العامة وإستنادا إلى إستعداداته الشخصية التي من بينها الإعتقادات، بغية التوصل إلى فهم ما يحدث أمامه في تلك الوضعية" ص 93.

#### - الإلتزامات:

عن نزيهة زواني (2001) تعبر الإلتزامات عند لازراوس وفولكمان عن ما هو مهم بالنسبة للفرد، وما يعني ذلك الشيء المهم بالنسبة له، كما أنها توضح موضع الرهان أو الخاطرة وهذا ما يزيد من حدة الضغط. وأنها تشكل القاعدة التي يستند إليها الأشخاص للمحافظة على قيمهم المثالية ولتحقيق الأهداف المرغوب فيها.

وهناك نماذج من الإلتزام تحدث عنها الباحثان السابقان (فولكمان ولازاروس) يعني أن هناك أمورا تتطلب درجة عالية من الإلتزام في حين لا يتطلب بعضه الآخر إلا درجة أقل من الإلتزام إن لم نقل أنها لا تفرض أي نوع من الإلتزام على الإطلاق هذا ما يجعل درجة الإلتزام هذه تدخل اختيار إستراتيجية المواجهة.

#### - التحمل:

عن المرشدي شريف (2007) يعرفه كوزالي Causali (1997) على أنه ميلات الفرد الثابتة التي يواجه بها الاحتمالات الخارجية، وهذا ما يوافق معنى التحكم الشخصي للأحداث الحياتية وبيبن ستيبتو (1991) بقدرة هذا النوع من الأفراد على تحمل الضغوط النفسية والاجتماعية بشكل أكثر فعالية من الآخرين، وهذا لأنهم

يفكرون بأن لديهم القدرة على التأثير أو التحكم في المشاكل ولا يشعرون بالعجز أمامها.

- سمة الحصر:

يتعلق الأمر هنا بمركب ثابت للشخصية والمتمثل في ميل عام إلى الحصر وذلك بإدراك الوضعيات المتتبأ بها على أنها مهددة، معنى ذلك أن الأفراد ذوي حصر سمة ضعيفة يدركون الأحداث الضاغطة بشكل أقل تهديداً أو يتمتعون بتتبؤ أفضل للتحكم أفضل من ذوي حصر سمة مرتفعة.

إذن كل هذه العوامل حسب ما ذكر شويتزر ودانترز (Schweitzer & Dantzer 1994) التي إشار إليها فولكمان ولازاروس تؤثر بشكل كبير على إدراك الوضعيات خاصة عندما تكون هذه الأخيرة جديدة وغامضة، فالفرد يركز بشكل كبير على موارده الشخصية لفهم ما يحدث.

\* **الخصائص المحيطية:**

إضافة إلى المتغيرات المتعلقة بالموارد والخصائص الفردية فإن الثانية (فرد/محيط) تلزم وجود متغيرات بيئية من شأنها أن تؤثر على اختيار إستراتيجية مواجهة معينة وحدد فولكمان ولازاروس (Lazarus.RS & Folkman.S 1984) هذه المتغيرات كما يلي:

- **مميزات الوضعية أو الموقف:**

ويقصد به طبيعة الضغط ومدته وتواته، وشدته . يختار الفرد إستراتيجيات المواجهة المركزية حول حل المشكل إذا كانت الوضعية قابلة للتغيير ، في حين يستعمل الفرد الإستراتيجيات المركزية حول الإنفعال في الوضعيات الغير قابلة للتغيير (كوفاة شخص قريب) أو وضعيات صعبة التحكم.

**- السند الاجتماعي:**

ويتمثل في شبكة المساعدات والخدمات التي يدعم بها الوسط العائلي أو المهني الفرد لتجاوز الصعاب، ففي حالة إفتقار الفرد للسند الاجتماعي فإنه يلجأ إلى الإستراتيجيات الغير الفعالة، والمركيزة على الإنفعال مثل التجنب مقارنة بالشخص الذي يمتلك قدرًا عالياً من السند والمساعدة الاجتماعية وما سبق يمكننا تلخيص كل ما رأينا من عمليات التقييم في الشكل رقم (07)، ص(147).

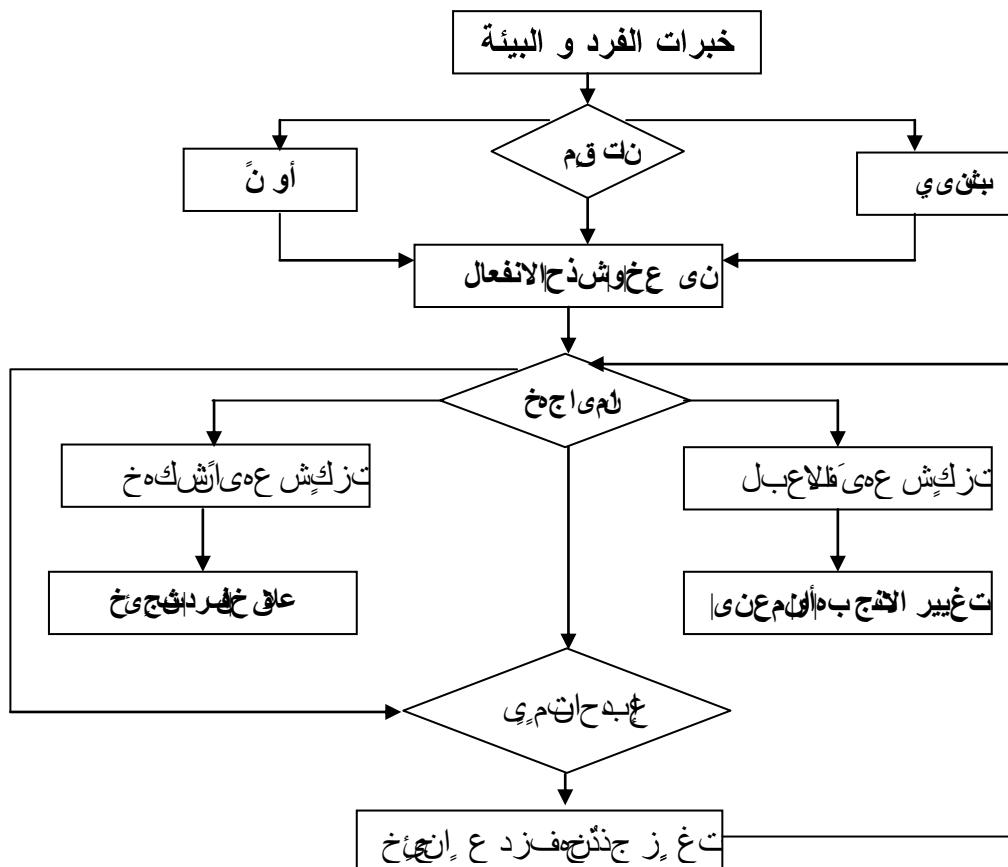
**ج- المواجهة:**

وتعتبر العملية الثالثة في التوجيه ويعرفها لطفي عبد الباسط (1984) "بأنها مجموعة من النشاطات، أو الإستراتيجيات الديناميكية، سلوكية أو معرفية، يسعى من خلالها الفرد لمواجهة الموقف الضاغط أو لحل المشكلة، أو تخفيف التوتر الإنفعالي المترتب عليها" ص 95.

**د- نتائج المواجهة:**

آخر عملية وفيها يترتب مدى تأثير إستراتيجيات المواجهة على كل من النشاط الإنفعالي والمعرفي والفيزيولوجي، والسلوكي. وترى فتيحة مزياني (2008) أن الإستجابة التوافقية للفرد للموقف الضاغط تتوقف على مدى نجاحه في إستعمال إستراتيجيات مناسبة للتغلب عليه.

الشكل رقم (07): نموذج التقييم المعرفي للتغلب على الضغوط (فولكمان ولازاروس)

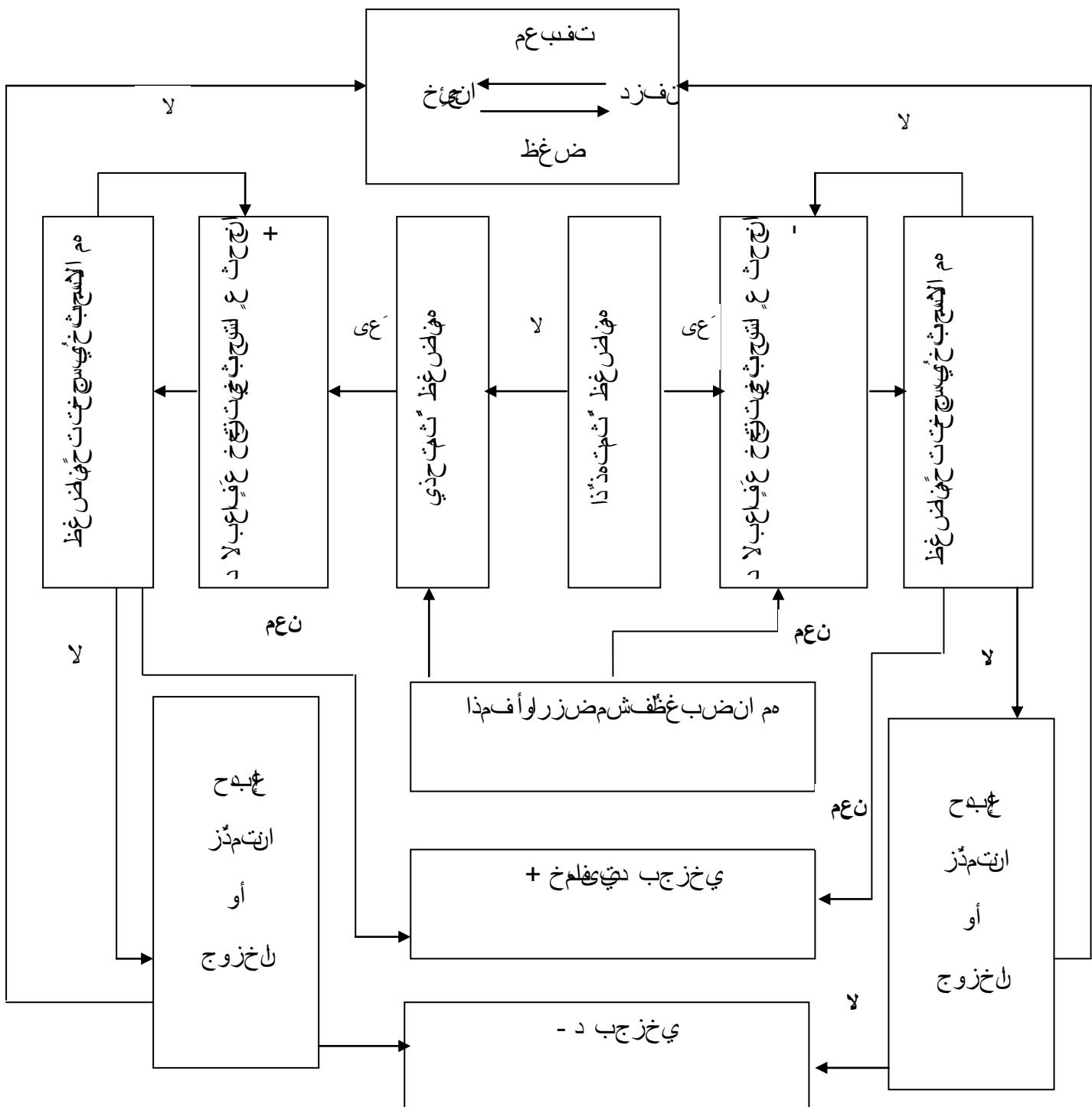


نقلًا عن مرشدِي الشَّرِيف، 2007 لِمُصْدَرِ: رشيدة رجب عوض 2001.

وفِيمَا يلي مخطط توضيحي يلخص لنا عملية المواجهة وديناميكياتها، والموضع

في الشكل رقم (08).

الشكل رقم(08): عمليات المواجهة و دينامياتها



المراجع: لطفي عبد الباسط . 1994، ص 102

بعد إستعراضنا لكل من التحاول التحليلي والتحاول المعرفي للمواجهة نجد أنه من الضروري المقارنة بينهما لما لها أهمية في إزالة الإبهام لهذا المصطلح وهذا ما سنحاول إستعراضه فيما يلي:

### 2-5-3- الفرق بين المواجهة التحليلية والمواجهة المعرفية:

غالباً ما يحدث غموض وخلط بين المواجهة وميكانيزمات الدفاع إلا أن مفهوم المصطلحين مختلف، فقد ذكرت فولكمان Folkman (1982) وأن فيشر Vicher (1981) قد حاول إزالة الالتباس من خلال دراسته لأبعاد الدفاع والتوافق وقد ميز الفرق في مستويين:

#### \* مستوى المواجهة:

بمفهوم إستراتيجية التكيف والإدراك الصحيح والتقييم العقلاني للموقف والخطيط.

#### \* مستوى دفاعي:

الذي لديه صلة ضيقة بمفهوم الأنما و ما يفرق المواجهة عن الدفاع يرجع إلى ما يقوم به الفرد أكثر مما يرجع إلى ما هو عليه، في حين المواجهة لا تتفى أبعاد ما بعد الحدث فإنها لا تأخذ بعين الاعتبار تاريخ مرحلة الطفولة.

وعن ديبلين Duplin.P (1998) يرى بلوشيك Pluschik (1995) أن الآليات الدافعية ميكانيزمات لا شعورية صلبة ذات قيمة محددة من التكيف تسمح بواسطة الخيال الحفاظ على التوازن المؤقت للفرد، في حين تعتبر إستراتيجيات المواجهة طريقة واعية مرنّة متکيفة لحل المشاكل، وبهذا تكون المواجهة في سياق أكثر نضجاً لمواجهة التحديات.

مما سبق يمكننا تلخيص هذه الفروق بين المواجهتين التحليلية والمعرفية في الجدول رقم (04).

#### **الجدول رقم(04): الفرق بين المواجهة التحليلية والمواجهة المعرفية**

المواجهة المعرفية	المواجهة التحليلية
<ul style="list-style-type: none"> <li>- هي عملية معرفية تعتمد على الإدراك والتقدير والتخطيط.</li> <li>- علائقية أي تعتمد على الثانية (فرد/محب).</li> <li>- تتم بطريقة واعية أي شعورية مرنة.</li> <li>- تستوجب شروطاً معينة من الضغط.</li> <li>- هي سيرورة معرفية متغيرة باستمرار. هدفها هو التعامل مع المشكل وحله.</li> <li>- جهود مبذولة (معرفية وسلوكية)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تتمثل في جهاز دفاعي (آليات دفاعية) خاصة بالأن.</li> <li>- ترجع لشخص الفرد "كمة شخصية" ميكانيزمات لا شعورية صلبة.</li> <li>- لا تستوجب وجود ضغط (أوتوماتيكية).</li> <li>- استعداد أو ميل عام أو أسلوب للحياة.</li> <li>- هدفها التوازن الوجداني.</li> <li>- أوتوماتيكية.</li> </ul>

(1998) Granzvoort لجرائم فورت الأبعاد المتعدد النموذج - 6-2

يشير هذا النموذج إلى أن عملية المواجهة ذات طبيعة معقدة، ولابد أن تفهم من خلال نموذج متعدد الأبعاد، وقد أشارت إيمان محمود القماح (2002) إلى الدعائم الأساسية التي يقوم عليها النموذج وهي:

## **أ- هوية الفرد:**

إحساس الفرد بالإستمرارية، والتفرد في تفاعله مع السياق الاجتماعي، وتشمل  
الخصائص الشخصية والشعور بالكفاية الشخصية، وإتجاهات النوع وتعد هوية الفرد  
متغيراً مستقلاً يؤثر في عملية المواجهة كما يعاد تشكيلها على نحو متواصل  
في تفاعل مستمر مع المواجهة والسياق الاجتماعي.

## ب- المواجهة:

تتأثر المواجهة بالسياق الاجتماعي، الذي يقع فيه تفاعل كل من الهوية والمواجهة ويتم تحديد إستراتيجيات المواجهة من خلال القيم الثقافية والمعتقدات.

## ج- السياق الاجتماعي:

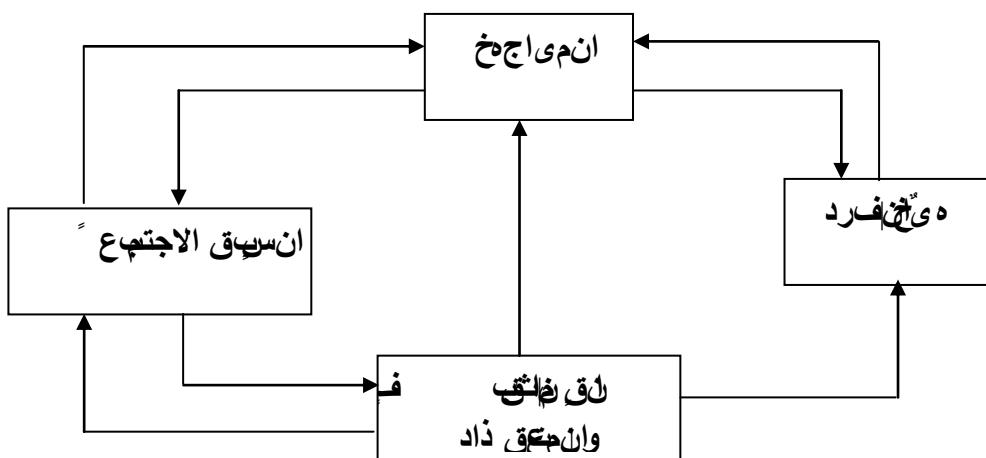
متغير لا يتسم بالثبات وهو يتغير على نحو متواصل ويتأثر بكل من المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية.

## د- القيم الثقافية والمعتقدات:

ولها دور في تشكيل فهم الفرد للضغط، وتحديد إستراتيجيات المواجهة.

كما إهتم النموذج بالعلاقات الاجتماعية فاختيار الفرد لأساليب مواجهة معينة يمكن أن يجعله مغترباً عن السياق الاجتماعي الذي يعيش فيه أي عملية المواجهة تتأثر بالوسط الاجتماعي ويوضح ذلك من خلال الشكل رقم (09).

**الشكل رقم (09): عملية المواجهة من خلال النموذج المتعدد الأبعاد لجرانزفورد**



المراجع: إيمان محمود القماح، 2002، ص 151.

يلاحظ أن عملية المواجهة من خلال هذا النموذج أنها تتأثر بجوانب متعددة، فهوية الفرد تتفاعل بشكل متواصل مع المواجهة والسياق الإجتماعي كما تتأثر بكل من هوية الفرد، والقيم الثقافية والمعتقدات والسياق الإجتماعي.

نستخلص مما سبق أن هناك عدة نماذج ونظريات حاولت جاهدة تفسير عملية المواجهة، كما نلاحظ تباين واضح بين وجهات نظر هذه المتناولة الواحدة عن الأخرى فيما يتعلق بمفهوم المواجهة، وهذا يؤكد لنا أن لهذا المفهوم زمرة غير متجانسة من المعارف والآراء السلوكية والقدرات النفسية، والتي تعتبر عنصر ديناميكي تكفي مع الإلتزامات الداخلية والخارجية فهي بذلك تعتبر أكثر من إستجابة بسيطة لمثير ضاغط، بل تهدف كذلك إلى تجاوز أو تغيير الوضعية المهددة ورد الإعتبار للذات وهذا يعتمد على مجموعة من الإستراتيجيات والتي ستحاول عرضها بناءً على ما تقدم من تناولات نظرية في هذا المجال.

#### 3- تصنيف إستراتيجيات المواجهة:

منذ بداية السبعينيات اهتم الباحثون بدراسة أساليب وإستراتيجية مواجهة الضغوط التي من خلالها ينظم الفرد العالم من حوله بغية التكيف مع آثار هذه الضغوطات فيسعى لاستعمال أساليب معينة لضبط إنفعالاته وخفض توتره الوجداني، وتعديل العلاقة بينه وبين المحيط وقد قدمت عدة تصنيفات في هذا المجال ذكر منها:

#### 1-3- تصنيف لازاروس Lazarus.RS :

أشار لازاروس Lazarus (2000) إلى مفهوم المواجهة ووصفه بأنه المجهودات التي يبذلها الفرد في تعامله مع الأحداث الضاغطة، وصنفها إلى مواجهة مرکزة على المشكل، ومواجهة مرکزة على الإنفعال.

**أ- مواجهة مرکزة على المشكل :Probleme Focused Coping**

وهي الإجراءات السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد، لمواجهة الحدث الضاغط من خلال التغلب على المشكلة، وتتضمن المواجهة المرکزة على المشكلة عددا من الأساليب هي:

- المواجهة والتحدي / طلب المساعدة / التخطيط لحل المشكلة / قمع النشاطات المتعارضة / كبح مصدر المشقة.

**ب- مواجهة مرکزة على الإنفعال :Emotion Focused Coping**

وهي الإجراءات السلوكية والمعرفية التي تستهدف تنظيم إنفعالاتها في المواقف الضاغطة، وتتضمن عددا من الأساليب منها:

- التحكم الذاتي / الإبعاد / إعادة التأويل الإيجابي / تقبل المسؤولية / الهروب والتجنب / التوجّه للدين.

Folkman.S & Judith.M. 2000. Lazarus.R (2000) في حين لم يتقبل بعض الباحثين التصنيف الذي قدمه لازاروس وفولكمان لإستراتيجيات المواجهة حيث اقترح كل واحد منهم تصنیفه الخاص ومن بين هؤلاء الباحثين وتصنیفاتهم ذكر كلا من:

**2-3- تصنیف سولس وفلیتشر : (1985) Suls & Flitcher**

عن دنتشيف N (1989) فقد إنتهى سولس وفلیتشر إلى تحديد فئات المواجهة التالية:

**أ- المواجهة المتجمبة:**

تشكل كل من الهروب والنفي والإنكار، والخضوع والاحتماء والعدوان، وهي مثل المواجهة المركزية على الإنفعال للازاروس، وفولكمان فهي إستراتيجية غير نشطة تسمح بتقليل التوتر الإنفعالي.

**ب- المواجهة اليقظة:**

وهي تركز على منبع الضغط وتضم كلا من البحث عن المعلومات، الدعم الاجتماعي، مخطط عمل، البحث عن الوسائل...) وهي مثل المواجهة المركزية على حل المشكل للازاروس وفولكمان فهي إستراتيجية نشطة تسمح بالتصدي للمشكل بتخفيف الضيق الإنفعالي وتسهيل المراقبة والتنبؤ مع بذل جهد معرفي وسلوكي لحل المشكل. وفي هذا الصنف وضع كل من جاني ومان 1977 شكلين من المواجهة اليقظة وهما: البحث على المعلومات للتعرف على الوضعية ثم وضع مخططات لحل المشكل.

**ج- إعادة تقييم المشكل:**

وهي إستراتيجية إدراكية ومعرفية موجهة إلى تقليل الفارق المدرك بين التهديدات والقدرات الفردية وعليه جعل الحالة الضاغطة أكثر تحملًا.

**3-3- تصنيف كارفر وأخرون Carver.CS &al : (1989)**

ذكر كارفر وزملاؤه 12 أسلوباً للمواجهة حيث صنفها مصطفى خليل الشرقاوي (1993) في ثلاثة فئات هي كالتالي:

**أ- أساليب المواجهة:**

**\* التعامل النشط : Active Coping**

يقصد به إتخاذ إجراءات حاسمة للتخلص من المشكلة ويعتمد على التعامل النشط والمبادرة الفعالة لحل المشكلة.

**\* التخطيط Planing :** وهو وضع خطة للخروج بحل للمشكلة.

**\* قمع الأنشطة المشاركة :Suppression of Competing Activités**

وتعني إستبعاد التفكير في المشاكل الأخرى، والتركيز على المشكلة الحالية، بمعنى عزل المشكلة عن باقي المشكلات للتركيز عليها وحلها.

**\* التمهل : Restraint Coping**

إنتظار اللحظة المناسبة لإتخاذ الإجراء المناسب لحل المشكلة.

**ب- أساليب التماس العون:**

**\* اللجوء إلى الدين : Returning Religion**

وهو التماس العون الإلهي باللجوء إلى الله سبحانه وتعالى.

**\* الدعم الاجتماعي الأدائي : Instrumental Seeking Social Support**

ويعني التماس الدعم الاجتماعي من خلال طلب المشاركة العملية من الآخرين.

ج- أسلوب السلبية: وتشمل:

\* الإنكار Denial

وهو التقدير برفض الإعتقاد بوجود الموقف الضاغط أو محاولة التصرف كما لو كان الموقف الضاغط شيئاً طبيعياً.

\* التحرر الذهني Disengagement

وهو صرف النفس عن التفكير في المشكلة بالإشغال بأعمال أخرى.

\* التحرر السلوكي Behavioral Disengagement

وهو صرف النفس عن الإستمرار في بذل الجهد لحل المشكلة.

\* التقبل Acceptance

وهو تقبل الموقف الضاغط والإسلام المشكلة.

4-3- تصنيف سيفنج كرينك Seifje Krenke (1994):

توصل إلى هذا التصنيف بعد مقارنة أنماط التوافق ووجد أن المرافقين يستعملون ثلاثة أنماط من الإستراتيجيات عند تعاملهم مع الوضعيات الضاغطة وهي:

أ- إستراتيجيات نشطة: بالرجوع إلى مصادر اجتماعية.

ب- إستراتيجيات خاصة: بالتراجع والانسحاب وتحيي بعجز أمام المشكل.

ج- إستراتيجيات الرفض: بالصمود والرجوع إلى الوراء والتحفظ والعجز والإنكار والفراغ العاطفي وإخفاء المشاعر وراء مزاج عدواني.

-5-3- تصنیف رودلف موس وبینجس Moos.R & Belling.S (1981) :

حيث يصنفان أساليب المواجهة كالتالي:

أ- **أساليب المواجهة الإقدامية للمشكلات Approach Coping Responses**

وتتضمن المواجهة الإقدامية الأساليب التالية:

\* **التحليل المنطقي** : وهي محاولات معرفية لفهم والتهيؤ الذهني لموقف ضاغط ومترباته أي التعامل مع المشكلات معرفيا.

\* **إعادة التقييم الإيجابي** : وهي محاولات معرفية للبناء وإعادة بناء المشكلات بطريقة إيجابية مع إستمرارية تقبل الواقع في الموقف الضاغط.

\* **البحث عن المساعدة والمعلومات** : وهي محاولات سلوكية للبحث عن المساعدة والمعلومات والإرشاد أو الدعم أو المساعدة.

\* **استخدام أسلوب حل المشكلة** : وهي محاولات سلوكية، للقيام بعمل ما، للتعامل مباشرة مع المشكلة لحلها.

ب- **أساليب المواجهة الإحجامية Avoidance Coping Responses**

وتتضمن هذه الأساليب ما يلي:

\* **الإحجام المعرفي**: وهي محاولات معرفية، لتجنب التفكير الواقعي في المشكلة.

\* **التقبل أو الإستسلام**: وهي محاولات معرفية للتعامل مع المشكلة بتنبّتها والإسلام لها.

\* **البحث عن الإثابة البديلة** : وهي محاولة سلوكية، للإشتراك والإندماج في أنشطة بديلة، وخلق مصادر جديدة للإشباع.

\* **التنفيذ الإتفاعي** : وهي محاولات سلوكية لخفض التوتر بالتعبير عنها بمشاعر سلبية.

### 3-6- تصنيف غرازياني وزملاؤه (Grazani.P et al 1998) :

حيث توصل إلى أن الأفراد عند مواجهتهم للمواقف الضاغطة يميلون عادة إلى نوعين من الإستراتيجيات وهما: المركزية على حل المشكل والمركزة على الإنفعال ويتفرع عن هذين النوعين الأنماط التالية:

\* **البحث عن الحلول الممكنة**: وذلك بمضاعفة الجهد ووضع الخطط.

\* **القرار**: يتضمن إستراتيجية تجنب الموقف الضاغط.

\* **السند الاجتماعي**: بالبحث عن المعلومات أو المساعدة المعنوية أو المادية.

\* **التحكم الذاتي**: من خلال إعادة النظر في المواقف والقرارات المتخذة.

\* **الهروب والتجنب**: كالأكل والنوم وتناول الأدوية والمخدرات.

\* **تحمل المسؤولية الشخصية**: الوعي ومحاولة التصليح.

\* **العجز عن تغيير الوضعية**: وتشمل التجنب والإإنكار.

\* **الدبلوماسية**: البحث عن التسوية عن طريق الحوار.

\* **المواجهة**: إستراتيجية ذات طابع عدواني تجاه مصدر الضغط.

\* **التطور الشخصي**: تعبير عن التغيير الإيجابي للفرد.

7-3- تصنيف كوهن Cohen (1964) :

حيث قدم مجموعة من الإستراتيجيات المعرفية المتمثلة حسب ما لخصته مزياني فتيحة (2008) في :

\* **الفكر العقلي:** ويعني به التفكير المنطقي في مصدر الضغط.

\* **التخيل:** وتعلق هذه الإستراتيجية بالتفكير في المستقبل.

\* **الإنكار:** ومن خلالها ينكر الفرد الضغوط وكل مصادر القلق.

\*  **حل المشكلة:** وفيها يستعمل الفرد أفكاراً مبتكرة لمواجهة المشاكل.

\* **الفكاهة:** يلجأ الفرد لروح الدعابة والمرح للتعامل مع المواقف الضاغطة وهي تؤكّد على الإنفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.

\* **الرجوع إلى الدين:** الرجوع للدعم الروحي والديني لمواجهة الضغوط.

8-3- تصنيف أندلر وباركر Endler.PH & Parker.MA (1998) :

حيث ميزا ثلاثة أبعاد للمواجهة تتمثل في:

\* **المواجهة المركزية على المهمة:** تلك المركزية على المهمة التي تتطلب حلها.

\* **المواجهة المركزية على الإنفعال:** تلك المركزية على الإنفعال المرتبط بالمشكل.

\* **المواجهة المركزية على التجنب:** تلك المركزية على تجنب المشكل.

بالنظر إلى تباين إتجاهات تصنيف أساليب المواجهة نجد أنها تسير في ثلاثة إتجاهات، الأول يصنف أساليب المواجهة إلى مواجهة مركزية على المشكل، وأخرى مركزية على الإنفعال ، والثاني يصنفها على أساليب مواجهة معرفية أو سلوكية أما رودلف موس فقد جمع بين الإتجاهين وهو ما يمثل الإتجاه الثالث إذ يعتبر

أساليب المواجهة الإقدامية بجانبيها المعرفي والسلوكي بمثابة مواجهة مرکزة على المشكلة.

حيث يسعى الفرد من خلالها إلى حل المشكلة نفسها بطرق مباشرة ويمكن اعتبار أساليب المواجهة الإحجامية بمثابة تركيز على الإنفعال لأنها تستعمل للابتعاد عن المشكلة إما بتجاهلها على المستوى المعرفي ولا يفكر فيها أو يحاول الانشغال بأنشطة بديلة تبعده عن التفكير في المشكلة.

إن تعدد وتباعد هذه الإستراتيجيات تعود لما لها من وظائف ودور في فهم المعطيات الداخلية والخارجية وإرساء التوازن والراحة النفسية وهذا ما سنعرض له في العنصر اللاحق.

#### 4- وظائف إستراتيجيات المواجهة:

لقد تباين مفهوم المواجهة عند الباحثين في علم النفس كل حسب مذهبة وإطاره النظري، فسعى كل منهم إلى الكشف والتعرف على وظائف إستراتيجيات المواجهة من حيث ما تمنح للفرد من خدمات تمكنه من تحدي متطلباته الخاصة الداخلية منها والخارجية مع منحه راحة نفسية وتقدير إيجابي للذات ذكر منهم:

: (1974) Sevral - سوفرال 1-4

الذي ينتمي إلى نظرية سيكولوجية الأنما حدد ثلا ثلاثة وظائف للمواجهة هي:

- ضمان و تأمين معلومات كافية وملائمة حول المحيط والبيئة.
- الحفاظ على استقلالية أو حرية الحركة وحرية التصرف وإستعمال رصيد المعلومات بمرونة.
- الحفاظ على الشروط الأساسية لعمليتي الأداء وإنقاء المعلومات.

-4- ميكانيك Mechanic.C (1974):

الذي ينتمي إلى النظرية النفسية الإجتماعية، حيث اقترح هو الآخر الوظائف التالية للمواجهة:

- التعامل مع المتطلبات الإجتماعية والبيئية.

- تشجيع الدافعية لمواجهة هذه المتطلبات.

- المحافظة على التوازن السيكولوجي بهدف توجيه الطاقة والمهارات نحو المتطلبات الخارجية.

-4- بيرلين وستولر Pearlin.L.I et Schooler.C (1978):

حيث يرى أن للمواجهة وظيفة وقائية تتجلى في المظاهر التالية:

- تغيير وإزالة الظروف التي تثير المشكل.

- ضبط معنى التجربة المعاشرة قبل أن تصبح وضعية ضاغطة.

- ضبط الضغط في حد ذاته بعد حدوثه.

-4- لازاروس وفولكمان Lazarus.R.S et Folkman.S (1984):

اللذان ينتميان إلى النظرية المعرفية حيث أشارا إلى أن وظائف المواجهة تتمرّكز حول نقطتين هما:

- العمل على تعديل الإنفعالات الناتجة عن الكآبة أو المأزق وهي إستراتيجيات مركزية على الإنفعال.

- العمل على معالجة الإستراتيجيات المسببة للكآبة وهي الإستراتيجيات المركزية على حل المشكل.

5-4- سولس وفليتشر Sules et Fletcher (1985) :

حيث يضيف حسب ما ورد عن مسعودي زهية (2008) بأن المواجهة تهدف إلى:

- تقليل إستجابة الضغط بالتأثير على الإستجابات الفيزيولوجية والإإنفعالية (الاسترخاء) وعلى الإستجابات المعرفية (التفكير في شيء آخر).

- ضبط الوضعية الضاغطة بوضع إجراء لحل مشكل كالباحث عن معلومات.

6-4- اسباربيس وبستر Esparbes et Pistre (1997) :

حيث حدها حسب ما ذكرته فتحة مزياني (2008) في وظيفتين هما:

- تسيير الإنفعال على تعديل الضغط الناتج عن الموقف الضاغط وعلى التخفيف من الآثار النفسية التي يخلفها هذا الأخير.

- تسهيل عملية التكيف وذلك بمساعدة الأفراد على الحفاظ على التكيف النفسي الاجتماعي خلال فترات الضغط التي يمررون بها.

مما سبق يمكننا حصر وظائف المواجهة في وظيفتين أساسيتين هما أولاً: وظيفة وقائية وتتم عند التعرض للحدث الضاغط وتشمل عمليات الضبط المتمثلة في ضبط الوضعية الضاغطة وتعديلها وكذا ضبط الإستجابة لها، في حين تتمثل الوضعية الثانية وفي الوظيفة العلاجية وتأتي بعد التعرض للحدث الضاغط فتعمل على تخفيف التوتر وكل ما ينجم من آثار الضغط كما تعمل على تسهيل عملية التكيف وإستعادة التوازن النفسي الاجتماعي للفرد. إن أهمية هذين الوظيفتين لإستراتيجيات المواجهة تحتم علينا طرح سؤال مهم وهو ما هي مميزات إستراتيجيات المواجهة التي بفضلها تستطيع تحقيق تلك الوظيفتين؟ وهذا ما سنحاول الإجابة عليه فيما يلي:

## 5- مميزات إستراتيجيات المواجهة:

يرى لازاروس Lazarus.R.S (1993) أن للمواجهة مميزات عدّة وسيتم عرضها في النقاط التالية:

أ- المواجهة عملية معقدة، ويستعمل الأفراد أغلب إستراتيجيات المواجهة الأساسية تجاه الوضعيات الضاغطة.

ب- ترتبط المواجهة بتقدير وتقييم كل ما يمكن القيام به لتغيير الموقف، فإذا بين التقييم بأن هناك شيء يمكن القيام به، هنا تسيطر المواجهة التي تركز على المشكل أما إذا أسفر التقييم بأنه ليس هناك شيء يمكن القيام به هنا تسيطر المواجهة التي تركز على الإنفعال.

ج- عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالعمل والصحة أو العائلة يظهر أن للرجال والنساء أساليب مواجهة تتشابه كثيرا.

د- إن إستراتيجية المواجهة تتغير منذ المرحلة الأولى من الموقف الضاغط إلى مرحلة أخرى لاحقة.

و- تعتبر سلوكيات المواجهة ك وسيط قوي للنتائج الانفعالية، حيث ترتبط إستراتيجية المواجهة بنتائج إيجابية، في حين ترتبط إستراتيجيات أخرى بنتائج سلبية.

ز- إن فائدة أي نوع من أساليب المواجهة يرتبط بنوع الموقف الضاغط ونمط الشخصية المعرضة للضغط (الصحة الجسدية، الوظيفة الإجتماعية، والوجود الذاتي).

إن هذه المميزات هي ما يجعل للاستراتيجيات المواجهة إنعكاساً وفعالية عالية على الصحة عموماً هذا ما سنتطرق إليه فيما يلي.

## 6- فعالية إستراتيجيات المواجهة على الصحة:

يمكننا توضيح فعالية إستراتيجيات المواجهة على الصحة الجسمية والنفسية.

### 6-1- فعالية إستراتيجيات المواجهة على الصحة الجسمية:

استحوذت دراسة العلاقة بين الصحة والمواجهة إهتمام العديد من الباحثين، وقد لخص كل من شويتر و دنتر Scheweizer & Dantzer (1994) ما جاء به فولكمان ولازاروس عن تأثير المواجهة على الصحة الجسمية في ثلاثة أشكال مختلفة هي:

- أ- يمكن أن تؤثر المواجهة على توافر وحدة ومدة الإستجابات الفيزيولوجية أو الكيميائية العصبية المرتبطة بالضغط وذلك حسب الحالات التالية:
  - عندما يكون الفرد غير قادر على التنبؤ أو تحسين الظروف الضاغطة لغياب أو عدم ملائمة إستراتيجيات المواجهة المركزية على المشكل.
  - عندما يواجه الشخص حدثاً قابلاً للتحكم فيه لا يمكنه تخفيض توتره الإنفعالي.
  - عندما يكون للفرد نمط مواجهة في حد ذاته خطير.
- ب- يمكن أن تؤثر إستجابات المواجهة سلباً وبشكل مباشر على الصحة، كالمرض الخطير، وذلك عندما ترتبط هذه الأخيرة بالإستهلاك المفرط للمواد المضرة كالكحول والمخدرات أو عندما تؤدي بالشخص إلى سلوك خطير.
- ج- يمكن لأنماط المواجهة المركزية على الإنفعال أن تهدد الصحة لأنها تعرقل اللجوء إلى السلوك التوافقى، كما يحدث في حالة الإنكار أو التجنب إلا أن هذا الأخير يمكن أن يعتبر كإستراتيجية ملائمة في بعض المواقف الضاغطة، فتلعب دور الحامي بالنسبة للفرد، بينما تكون غير ملائمة في وضعيات أخرى وهذا يتوقف على نوعية الوضعية الضاغطة وتوقيتها.

## 6-2- فعالية إستراتيجيات المواجهة على الصحة النفسية:

يكون التحكم في الوضعية فعالا حسب لازاروس وفولكمان Lazarus et Folkman (1984) إذا نتج عن ذلك القليل من الإضطرابات البيولوجية والفيزيولوجية أو السلوكية وتكون إستراتيجية المواجهة فعالة إذا سمحت للفرد بالتحكم أو خفض الإعتماد على راحته الجسمية والنفسية وهذا ما أكدته عدة دراسات بعد ذلك أدرجها مرشدي الشريف (2008) كما يلي:

دراسة لازاروس وفولكمان Lazarus.R et Folkman.S (1984) أين وجدا أن فعالية المواجهة تتحقق بوجود إنسجام بين الجهد المبذولة وعناصر أخرى متمثلة في القيم والإعتقادات والأهداف، فإذا تعارضت إستراتيجية الفرد مع هدفه حدث الصراع لتحول هذه الإستراتيجية فيما بعد مصدر الإستراتيجيات الجديدة، وقد بيّنت دراسة فولكمان وأخرين Folkman et al (1986) أن الإستراتيجيات المركزية على المشكل ترتبط إيجابيا بالرفاهية النفسية. في حين أثبتت دراسة الدوين وريفنتن Aldwin et Revenson (1987) أن استعمال الأساليب المركزية على الإنفعال يرتبط بوهن الصحة النفسية.

كما بيّنت دراسة سميث Shmith.TW (1986) حول فعالية المواجهة للتصدي للأزمات الإنفعالية، أن المرضى الذين يوظفون إستراتيجيات المواجهة النشطة والذين ينتظرون إجراء عملية جراحية، أنهم أقل حررا بعد العملية كما أنه تحدث لهم مضاعفات أقل بعد العملية مقارنة بالأفراد الذين يستعملون إستراتيجيات مواجهة سلبية (سلوك استسلامي ، كف). كما لاحظ ميكولانسر وسلومون Mikolincer et Solomon أن خطورة الإضطرابات ترتبط بما بعد الصدمة إيجابيا باستراتيجيات المواجهة المركزية على الإنفعال. كما توصلت دراسة بلانشرال وأخرين Plancherel.B &al (1993) إلى أن إستراتيجية العلاقات الاجتماعية تعتبر عاملًا وقائيا من الإضطرابات الوظيفية لدى الإناث كما تشكل بالنسبة لهن عاملاً قابلياً

التأثير فيما يخص القلق وإضطرابات النوم. في حين أن إستراتيجية المزح تحمي الإناث من الإصابة بالإكتئاب.

ونظراً لفعالية إستراتيجية المواجهة على الصحة الجسمية والنفسية سعى الباحثون إلى الإستدلال عنها ومحاولة التعرف عليها وقياسها كل حسب تصوره بهدف ربطها بما يمكن أن يصيب الإنسان من إضطرابات لهذا صممت عدة مقاييس سنعرض أكثرها إستعمالاً في الحقول العلمية الميدانية.

#### 7- بعض مقاييس أساليب مواجهة المشكلات:

أزفر كل تصنيف لإستراتيجيات المواجهة السابقة الذكر عدة مقاييس لعل من أهمها ذكر :

##### 1-7- مقاييس لازاروس وفولكمان Lazarus et Folkman S (1984) :

يتضمن هذا المقياس 167 بنداً موزعة على ثمانية سالم فرعية هي: التخطيط حل المشكل، المواجهة، أخذ مسافة، إعادة التقييم الإيجابي، التحكم في الذات، الهروب، التجنب، البحث عن السند الاجتماعي، لوم الذات، فالمواجهة والتخطيط تدرج ضمن الإستراتيجيات الموجهة نحو المشكل فيما تدرج باقي السلام الفرعية الستة تحت الإستراتيجيات المركزية على الإنفعال.

وأشار مصطفى خليل الشرقاوي (1993) إلى مجموعتين من المقاييس منها:

##### 7-2- مقاييس فيتاليانو وآخرين Vitaliano et al (1985) :

وقد أظهر تحليله العاملي خمسة أنماط من الإستراتيجيات هي: إعادة التقييم الإيجابي، البحث عن السند الاجتماعي، التجنب، لوم الذات، حل المشكل.

7-3- مقياس رودلف موس Moos.R (1988) :

يتكون المقياس من 48 عبارة موزعة على ثمانية مقاييس فرعية، تقيس نوعين من أساليب المواجهة أساليب المواجهة الإقدامية وأساليب المواجهة الإحجامية.

7-4- مقياس بولهان وآخرون Paulhan.I et al (1994) :

يتكون من 29 بندًا صمم أساساً لفئة عمرية من 20 إلى 80 سنة، وزعت البنود على مقاييسن لإستراتيجيات المواجهة، إماً المركزية على المشكل وإماً التي ترتكز على الإنفعال، ومن خلال التحليل العاملی أضافت مركبات أخرى وهي: إستراتيجية حل المشكل، التجنب مع التفكير الإيجابي، إعادة التقييم الإيجابي، البحث عن السند الاجتماعي، لوم الذات.

5- مقياس سيفج كرينك Seifje Krenke (1989) :

صمم خصيصاً للمرأهقين للتعرف على إستراتيجيات المواجهة أمام الوضعيات الضاغطة التي يتعرضون لها والمتعلقة بالنمو، مثل الضغوط المرتبطة بالدراسة، والعلاقات مع الوالدين. يتكون المقياس من 20 بندًا موزعة على ثلاثة محاور هي: الإستراتيجيات النشطة التراجع والإنسحاب، الرفض.

7-6- مقياس أندلروباركرز Endler.PH et Parker.MA (1998) :

يتكون المقياس من 48 بندًا وزعت البنود على ثلاثة أبعاد للمواجهة وهي: المواجهة المركزية على المهمة ، المواجهة المركزية على الإنفعال ، والمواجهة المركزية على التجنب حيث تظم هذه الأخيرة بعدين فرعيين هما: الإلهاء ، والتتويعية الاجتماعية. وتجدر الإشارة إلى أن هذا المقياس يعتمد حالياً في إنقاء رجال الأمن في الجزائر ، وسنتعرف أكثر على هذا المقياس لاحقاً كونه سيستعمل في هذه الدراسة.

## خلاصة:

ما سبق يمكننا أن نستخلص أن اهتمام الباحثين بموضوع المواجهة لم يكن وليد الصدفة، إنما هو نتيجة بحوث معمقة حول الضغوط التي سايرت الإنسان منذ نشأته، حيث وجدوا أنه لا يمكن التكلم على الضغط دون الحديث عن إستراتيجية المواجهة، فدراسة الضغوط إذن تمثل مدخلاً رئيسياً لدراسة إستراتيجيات المواجهة.

وتواکبت هذه التوأمة في العديد من الدراسات والبحوث في مختلف التوجهات النظرية النفسية، وحاولت كل منها إعطاء تصور خاص لهذا المفهوم، إلا أنها أفرت جميعها بوجود المواجهة كعامل وسيط بين الأحداث والتغيرات الضاغطة والصحة النفسية والجسمية وعلى أن الهدف منها هو التخلص من آثار الضغوط والتخفيف منها.

كما لعب التناول المعرفي دوراً أساسياً في هذه الدراسات حيث كان له أثر كبير في فهم السلوك، والتنبؤ والتحكم فيه والذي على أساسه لم يعد الضغط يعتبر مهدداً أو إستجابة انفعالية، إنما سياق ديناميكي يتوسط سياقين آخرين هما التقييم المعرفي للموقف معتمداً في ذلك على الخصائص الفردية والمحيطة وكذا إستراتيجية المواجهة التي تكون إنما مرتكزة على حل المشكل وإنما مرتكزة على الإنفعال، كما تعددت تصنيفات إستراتيجيات المواجهة ووظائفها حسب كل تصور نظري، كما تجدر الإشارة إلى تعدد مميزاتها من حيث التعقيد والتغيير والثبات وعلاقتها بالتقدير وإرتباطاتها بالموافق الضاغطة والشخصية وكيفية إنقاذهما وتوظيفها بفعالية إيجابية أو سلبية على الصحة سواء الجسمية أو النفسية لذا أعدّ الباحثون في هذا المجال عدّة مقاييس لقياسها والكشف عنها وعن أنواعها وهذا ما سنحاول معرفته من خلال الدراسة الحالية التي ستتخصّص عينة من رجال الأمن، ذلك لما تتعرض له هذه الشريحة من موظفين من ضغوط مختلفة، لذلك خصّصنا الفصل الموالي للتطرق إلى الأمن و الوظيفة الأمنية.

# الفصل الرابع

الخطب

## تمهيد:

إنّ حاجة الفرد والمجتمع للأمن حاجة أساسية بل هي من أهم الحاجات الإجتماعية والفردية التي يجب أن تلبى إذا ما أريد للمجتمع أن يستقر ويزدهر، بل إنّ بناء المجتمع نفسه مرهون بشرط توفير الطمأنينة والأمن. والإحساس بالأمن والأمان في المجتمع هو الدافع المحفز علىبذل الجهد والتطور، حيث لا بديل عن الأمان، ولا حياة بدونه وهو المفترض الأساسي لكل بناء حضاري. كما يعتبر الأمن وبصفة خاصة الشرطة آلية من آليات الضبط الإجتماعي الرسمية التي فرضتها التنسيقية الإجتماعية.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى بعض الجوانب المتعلقة بمهمة الشرطة من أجل التقرب أكثر للميدان وإشكالية الدراسة وتدعمها بخلفية واقعية وربطها بواقع عمل الشرطي. ولأجل ذلك سيتضمن هذا الفصل بعض المفاهيم الخاصة بالأمن، وأهميته، التطور التاريخي للشرطة، مميزات عمل الشرطي، مهام الشرطة أهم الواجبات والإلتزامات وأخيرا سنتطرق إلى بعض الإضطرابات النفسية التي تصيب مستخدمي الجهاز الأمني وكذا أهمية الأمن النفسي لهم.

## 1- مفهوم الأمن:

يعتبر مفهوم الأمن من المفاهيم التي لا تزال غامضة بالرغم من شيوخ إستخدامه، وتعدد أبعاده في مختلف جوانب الحياة الإجتماعية، الإقتصادية، السياسية، والتربوية، فلا يعد إصطلاح الأمن حسب ما جاء عن لحضر دهيمي (2008) هو أفضل المصطلحات للتعبير عن الأمن الوطني للدولة المعاصرة من ناحية، كما لم يتبلور المفهوم لكي يصبح حقلًا داخل علم السياسة" ص 5.

إلا أننا يمكننا تمييز نوعين من المفاهيم للأمن مفهوم لغوي وآخر إصطلاحي، عن مصطفى إبراهيم (1980) أن المفهوم اللغوي حسب ما تشير إليه المعاجم

العربية أن كلمة أمن تعني الشعور بالإطمئنان وعدم الخوف. وفي نفس المضمون أضاف المجدوب (1988) على "أَنْه شعور إنساني معين، أي طمأنينة النفس، وزوال الخوف ويكون الإنسان آمنا إذا إستقر الأمن في قلبه، وأمن البلاد يعني إطمئنان أهله" ص 47.

وعن فتيبة مزياني يرى الأصيبي 2، (دون سنة) أن كلمة الأمن بالعربية تقابلها كلمة Securitas باللغة اللاتينية ومعناها الثقة وهدوء النفس نتيجة الإحساس بعدم الخوف من أي خطر أو ضرر وباللغة الانجليزية Security ويقصد به الحرية من الخوف.

في حين يدل المعنى الإصطلاحى للأمن حسب المجدوب (1988) على الجهاز أو النظام الذى يضم عدد من الأفراد اللذين يعهد إليهم بالعمل من أجل وجود هذا الشعور وبقائه وإستمراره" ص 47.

كما قد عرّف بالعديد من التعريفات تبعاً لما يهدف إليه، عن لخضر دهيمي (2008) فقد عرف باري بوزان مصطلح الأمن بـ "غياب التهديد" كما عرّفه فور لفرب بأنه "غياب التهديدات على القيم المركزية" ص 33.

وتتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك شقين في هذين التعريفين أولهما شق موضوعي وهو ما يتعلق بغياب أية تهديدات تجاه قيم مكتسبة، أما الشق الثاني فيتعلق بغياب الخوف من أن يتم المساس بأي من هذه القيم، وهنا أستعمل مصطلح الأمن للإشارة إلى الإحساس أو الشعور بالسکينة والطمأنينة، وهذا ما إنتمى إليه العديد من الباحثين أمثال عطا محمد الزهرة (1991) الذي عرف الأمن بأنه "إحساس بالطمأنينة الذي يشعر به الفرد سواء بسبب غياب الأخطار التي تهدد وجوده أو نتيجة لإمتلاكه الوسائل الكفيلة لمواجهة تلك الأخطار حال ظهورها" ص 213.

إلا أن هذا التعريف شامل وعام فلم يحدد مصادر تلك التهديدات كما أنه لا يعكس المعنى الحقيقي للأمن. وقد حاول محمود أحمد صالح (2002) تحديد تلك المصادر من خلال تعريفه للأمن حيث يرى أن الأمن في مفهومه العام يعني الطمأنينة والسكينة في النفس وسائل شؤون الحياة. وأضاف جاكوبسون Jakobson.CE&al (1986) بأنه "عدم خوف الإنسان في الوسط الذي يعيش فيه من التعرض للأذى الحسي، مع شعوره بالعدالة الاجتماعية والاقتصادية التي من مظاهرها مثلاً حصول الأفراد على فرص متكافئة للنمو والتطور وتتوفر الحد الأدنى من متطلبات العيش الكريم". ص 14.

إلا أن هذا التعريف يبقى جزئياً بالرغم ما له من دلالة إيجابية تقترب للمعنى الحقيقي للأمن، فقد يقتصر وركيز فقط على ضرورة الإستجابة لاحتياجات المادية والجسدية للإنسان ليتحقق له الشعور بالأمن بينما ترتبط كثير من مشاعر الإطمئنان أو عدم الإطمئنان عند الإنسان باحتياجات الروحية والمعنوية أيضاً، لذلك يقترح فهد بن محمد الشقحاء (2004) مفهوماً للأمن على أنه "شعور الإنسان بالطمأنينة لإنعدام التهديدات الحسية على شخصه وحقوقه ولتحرره من القيود التي تحول دون إستيفائه لاحتياجاته الروحية والمعنوية، مع شعوره بالعدالة الاجتماعية والاقتصادية" ص 226.

في حين يجد بعض الباحثين أن الأمن لا يقتصر على ذلك الشعور والإحساس بالطمأنينة إنما هو حالة، وهذا ما ذهب إليه نشأت الهلالي فعن عطا محمد الزهرة (1991) أنه يرى أن الأمن هو الحالة التي يكون فيها الإنسان محمياً ضد خطر يهدده أو بعيداً عنه أو هو إحساس يتملك الإنسان المحرر من الخوف. وقد نفى تماماً علي بن فايز الجحني (2000) كون الأمن إحساساً أو شعوراً فهو يرى أن "الأمن حالة وليس إحساساً وليس شعوراً، وما الإحساس أو الشعور إلا إنعكاس لتلك الحالة على صحة النفس" ص 245.

نلاحظ من خلال ما ورد من تعريفات للأمن أنه اقتصرت على الغايات وجّلها إعتماد على الجانب الإجرائي والتدابير الازمة التي تكفلها النظم لتحقيق تلك الغايات، وهنا يظهر استخدام آخر لمفهوم الأمن، يتجلّى في كونه أداة أو إجراءات وتدابير.

وفي هذا السياق تدرج عدة تعريفات لعلّ من أهمّها تعريف الجني (1973) على أنه مجموعة إجراءات تربوية ووقائية وعقابية، تتخذها السلطة لتأمين الأمن وإستتابه داخلياً وخارجياً إنطلاقاً من المبادئ التي وضعها الإسلام لضمان الأمن الذي يعني الأمن على المصالح المعتبرة، كما عرفه على حسين محمد عن الجني (2000) بأنه الحالة التي تتوفر حين لا يقع في البلاد إخلال بالنظام، إما في صورة جرائم يعاقب عليها وإما في صورة نشاط خطر يدعو إلى إتخاذ تدابير الوقاية والأمن لمنع النشاط الخطر من أن يترجم نفسه إلى جريمة من الجرائم. نلاحظ من أن هذين التعريفين يصفان الأمن كأداة قمع للجرائم من جهة وكأداة وقائية من جهة أخرى، وذلك لما يقدمه من خدمات إجتماعية.

مما سبق نستخلص أن مفهوم الأمن لا يزال غامضاً وهذا ما أقرّه وإنّ عرّف به علماء الأمن والإستراتيجيات في الغرب حسب ما ورد عن الجني (1999) فإن تشابه مفاهيمه جعل صعوبة الإتفاق على تعريف يحظى بقبول الباحثين والمهتمين بدراسته.

وعن فتحة مزياني (2008) فقد جاء في كتاب "الأمن الوطني الهيكلي التحليلي" لـ"دانيال كوفمن" أن مصطلح الأمن يُسمّ بالغموض حسب اختلاف ثقافة المجتمعات وموقعها. وفي مجال التوصل إلى مفهوم متافق عليه للأمن فإنه يجدر بنا التعرّف على ذلك المدلول في إطار المدارس الفكرية المعاصرة ولعل من أبرز ما كتب عن الأمن حسب ما ذكره لخضر دهيمي (2008) هو ما أوضحه روبرت مكتمار وزير الدفاع الأمريكي الأسبق وأحد مفكري الإستراتيجية البارزين في كتابه "جوهر الأمن" حيث قال "أنّ الأمن يعني التطور والتنمية، سواء منها

الاقتصادية أو الإجتماعية أو السياسية، في ظل حماية مضمونة، وإستطرد قائلاً أن الأمان الحقيقي للدولة ينبع من معرفتها العميقه للمصادر التي تهدّد مختلف قدراتها، ومواجهتها لإعطاء فرصة لتنمية تلك القدرات تنموية حقيقية في كافة المجالات سواء في الحاضر أو المستقبل. غير أن أدق مفهوم للأمن هو ما ورد في القرآن الكريم.

قال سبحانه وتعالى: " فَلَيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ ﴿٢﴾ الَّذِي أَطْعَمَهُمْ مِّنْ جُوعٍ وَأَمْنَهُمْ مِّنْ حَوْفٍ " [سورة قريش الآية: ٤]

ومن هنا نؤكد أن الأمان هو ضد الخوف وبالمفهوم الحديث للخوف هو التهديد الشامل سواء منه الاقتصادي أو الاجتماعي أو السياسي أو الفكري الداخلي منه والخارجي. وكما نعلم جميعاً أن الأمان هو مسؤولية الجميع إلا أننا في بحثنا هذا سلطنا الضوء على شريحة معينة من المسؤولين عن الأمان والتي تمثل في الشرطة، حيث شاعت تسمية الشرطة برجال الأمن وهذا لما لها من علاقة سلبية، فمن فتاحة مزياني (2008) يرى نقرة (1988) أنه في أداء الشرطة لواجبها وقادية من كل ما يهدد الأفراد والجماعات في أنفسهم وأموالهم وأعراضهم وحماية للعلاقات الإنسانية فيقظة الشرطة وقيامتها بمسؤولياتها عامل رئيسي وسبب قوي في توطيد الأمان وإشاعة الطمأنينة.

إنّ اهتمام الباحثين بدراسة الأمن والسجل الحافل لما ورد له من تعريفات ما هو إلا إعكاس لما له من أهمية قصوى في حياة الفرد وبقائه وإرساء الدول والحضارات وتنميتها وهذا ما سنحاول تسلیط الضوء عليه في العنصر الموالى.

## 2- أهمية الأمن:

لقد إعترفت الحضارات قديمها وحديثها بصفة عملية وتطبيقية بأهمية الأمن كأساس ضروري من مقومات سلطة الدولة كما جاء عن فتاحة مزياني (2007) يرى (الأصيبيعي 1، بدون سنة)، حيث أنه لا يتصور وجود تلك الحضارات دون تواجد

جهاز قادر على تنفيذ أوامرها وفرض سلطانها، على أنه تبين أن تلك الوظيفة وجدت في كافة المجتمعات، لأنه بمجرد وجود أي قدر من الإستقرار والأمن فإنه لابد من وجود هيئة أو فئة تكفل لهذا النظام قdra من الإستقرار والأمن ويتمثل التجسيد الواقعي للسلطة في رجل الأمن أو رجل الشرطة. ولأهمية الأمن عدة أبعاد نذكر منها.

#### 2-1- الأهمية الإنسانية للأمن:

يرى فهد بن محمد الشقحاء (2004) أن الأمن حاجة إنسانية فطرية، فالإنسان السوي في رحلة البحث عن الأمن في كل تصرفاته، فهو يتبع ويتجدد ويطلب العلم، ويعمل، ويتخذ الأصدقاء ويتصل بالآخرين ويكون أسرة يصل رحمه، ويمارس هواياته ليشعر بالأمن ويدافع عن حقوقه المادية والمعنوية ويشارك في المظاهرات والأعمال السياسية، وقد يقاتل أيضا طلبا للأمن وبحثا عنه لذا كان أمن الإنسان غاية كل المعتقدات والفلسفات، ولقد أنت نصوص ودساتير الدول ومواثيقها السياسية والاجتماعية والاقتصادية، لتأكد بصفة رئيسية المسؤولية المشتركة لكل عناصر المجتمع في العناية بهذا المطلب الإنساني الهام" ص32.

ويتبين البعد الإنساني للأمن هنا هو أن الإنسان يسعى لتحقيق الأمان فهو بهذا غاية يصل إليها عندما يشع كل حاجاته إلا أنه في حقيقة الأمان لا يقتصر على هذا فقط فهو أيضا الوسيلة التي يبلغ بها حاجاته حيث لا يرتقي الإنسان إلا في ظل مجتمع آمن، وهنا تبرز أهمية الأمن إذ تلعب الشرطة دورا فعالا في تحقيق هذه الأهمية الإنسانية من خلال حلها لمشاكل المواطن اليومية وتعاملها عن قرب فهو يمثل سلطة عمومية وقائية.

لقد أصبحت الشرطة اليوم وفي ظل التطورات السريعة للمجتمع من أهم مهن المساعدة فهي المسؤولة عن طمأنينة كل الناس، وذلك بإبراز وتدعم ظاهرة "التقريب" كسلوك إجتماعي يسوده التضامن والشراكة من أجل هدف واحد وموحد

هو ضمان حياة كريمة للمواطن. لكن لا يمكن إرساء هذا الهدف إلا إذا ارتكز على قواعد أخلاقية على قول الشاعر حافظ إبراهيم :

إِنَّمَا الْأُمُّ الْأَخْلَاقُ مَا بَقِيَتْ      \* \* \* \* \*      فَإِنْ هُمْ ذَهَبُوا

وهنا تتجلى الأهمية الأخلاقية للأمن.

## 2-2- الأهمية الأخلاقية للأمن:

يرى فهد بن محمد الشقحاء (2004) "أن تأمين الأمن الشامل هو التزام أخلاقي من قبل المجتمع تجاه أفراده، إذ يرى أن الأمن يعتبر المطلب الأساسي لنشر الفضيلة في المجتمع وتأهيل قيمه الإنسانية العليا في المعاملات التي تدور بين أفراده، فالأساس الذي ينبغي أن تبني عليه أي محاولة لتقدير مدى ما تتميز به الدولة من خصائص أخلاقية فاضلة هو النظر في الواقع ومعرفة المستويات الأخلاقية التي تعيشها الدولة فعلاً في ظل ظروفها الحاضرة، وعموماً يدل واقع المجتمعات العالم المعاصر على أن المجتمع الذي يفتقر إلى الأمان، مجتمع يعاني من الشتات وعدم تناسق وإنضباط أوضاعه المختلفة، يعني أنه غير محكم بأخلاقيات عالية ويعاني من الانحطاط المعنوي" ص 34.

ومن هنا نستخلص أن علاقة الأمن والأخلاق هي علاقة سبب وأثر. سبب لما لها من دور في إستباب الأمن وإستقراره، وأثر لما قد ينتجه الأمن من مكارم الأخلاق.

إذا رجعنا إلى الوراء نجد أن المجتمع الإسلامي قد أسس منذ عهد النبوة على فضيلة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وهو ما لم تتوصل بعد إليه جميع النظم الإجتماعية والتشريعات الوضعية المعاصرة، ففي الآية 110 من سورة آل عمران والتي يمكن اعتبارها عنواناً لرسالة الأمن الإسلامية حيث يقول الله عز وجل:

كُنْتُمْ حَيْرَ أُمَّةٍ أَخْرِجْتَ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَهْوِيْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ  
بِاللَّهِ وَلَوْ أَمَّا أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثُرُهُمُ  
الْفَسِقُونَ ﴿١١﴾ ”صدق الله العظيم.

وقد إنتهى لحضر دهيمي (2008) في هذا المجال إلى أنّ الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر أو التربية الإجتماعية بمعناها الشامل والدفاع الإجتماعي بالمفهوم الحديث هو مسؤولية إجتماعية، فردية وجماعية، ولسنا نغالي إذا قلنا أنّ الأمن الشامل الذي يعتمد على الوقاية في الأساس لا يمكن تحقيقه ولا إستتابه إلا بالتمسك بالقيم الروحية والخلقية التي جاء بها الدين الحنيف بعيداً عن أي مغالاة في الدين أو التطرف والتعنت.

على ضوء المفهوم الشامل للأمن، فإنه يعني تهيئة الظروف المناسبة والمناخ المناسب للإنطلاق وفق إستراتيجية تنموية شاملة، بهدف تأمين الدولة من الداخل والخارج، بما يدفع التهديدات باختلاف أبعادها بالقدر الذي يكفل لشعبها حياة مستقرة ويوفر له إستتاب النهوض والتقدم من هنا فإنّ شمولية الأمن وأهميته تعني أبعاداً متعددة لخصها دهيمي (2008) فيما يلي:

**أولاً: البعد السياسي:** ويتمثل في الحفاظ على الكيان السياسي للدولة.

**ثانياً: البعد الاقتصادي:** الذي يرمي إلى توفير المناخ المناسب للوفاء باحتياجات الشعب، وتوفير سبل التقدم والرفاهية.

**ثالثاً: البعد المعنوي:** الذي يؤمن الفكر والمعتقدات ويحافظ على العادات والتقاليد والقيم.

**رابعاً: البعد البيئي:** الذي يوفر حماية البيئة من المخاطر خاصة التخلص من النفايات ومسبيات التلوث.

ومن هذا المنطلق صار هذا المفهوم أكثر شمولية، وتعدت صيغه، والتي نذكر منها على سبيل المثال: الأمن القومي، الأمن الغذائي، الأمن الصناعي، الأمن الفكري، ومؤخراً الأمن الإنساني. ونظراً لما يكتسبه الأمن من أهمية في جميع الحضارات، والتطور الذي شهدته أين أصبح يمس كل مجالات الحياة ومنه جهاز الشرطة الذي عرف تطوراً مهماً مروراً بعدها محطات تاريخية لاسم ا في الجزائر، حيث عرف عدة تطورات من حيث المفاهيم والمهام باختلاف الحضارات وهذا ما سنحاول التطرق إليه في العنصر الموالي.

### 3- التطور التاريخي للشرطة:

لخص سلامي الطيب (2000) أهم المحطات التاريخية في تطور الشرطة حيث أشار أن الشرطة أو البوليس عند الإغريق تعني إدارة المدينة وهم عبارة عن مجموعة من الأفراد يعملون على حفظ النظام في المدينة، وهي أيضاً إشتقاق Etymologiquement أي حسن تسخير المدينة، وفي وقتنا الحالي هو مجموعة من اللوائح والتنظيمات والقوانين التي تنظم حياة الفرد.

أما في اللغة العربية فهي كلمة مأخوذة من "شرط" أي جعل عالمة ولذلك كان رجال الشرطة آنذاك يضعون عالمة تميزهم عن سواهم. وأول شرطة ظهرت في التاريخ يذكر معظم المؤرخين أن ظهورها كان في مصر الفرعونية فهي التي عرفت ذلك قبل غيرها من الشعوب والدول القديمة الأخرى، فحسب الآثار الموجودة فقد كان هناك قائد للشرطة في كل أقاليم الدولة القديمة، يجمع بين وظائف المحقق الجنائي ومنفذ العقوبات إضافة إلى عمل الشرطي المتمثل في الحراسة والمراقبة والتنظيم.

#### 3-1- الشرطة في العصر الروماني:

كانت الشرطة في العهد الروماني يسيرها مجموعة من الأشخاص من طبقة النبلاء مهمتهم الحفاظ على النظام العام، يختارهم الإمبراطور "تومابو مبيلوس" أمّا في عهد الإمبراطور "يوليوس قيصر" فقد أدخل مجموعة من الإصلاحات الإدارية، حيث حول سلطات الشرطة في روما، وكان يتمثل دورها في الحفاظ على النظام والقيام بالتحقيق في الجرائم... الخ.

### 3-2- الشرطة في المجتمع العربي:

يرى معظم المؤرخين أن نظام الشرطة في العالم العربي قبل الإسلام لم يكن موجوداً سواء في المجتمعات القبلية أو في الجزيرة العربية، إلى أن ظهرت الثورة الإسلامية في عهد الرسول صلى الله عليه وسلم أين وضع جهاز شرطة في المدينة المنورة يسمونهم "العسس". وتتجدر الإشارة أن الشرطة في عهد العباسيين عرفت عهدها الذهبي حيث وُضع في كل ولاية شرطة خاصة بها، تعمل على ضمان الأمن والاستقرار وحفظ الممتلكات.

### 3-3- نظام الشرطة في الجزائر:

لم يوجد نظام الشرطة في الجزائر قبل الفتح الإسلامي إلا أنه كان هناك نظام للأمن في عهد "ماسينيسا ويوجرطا" وبعد الفتح الإسلامي للجزائر عرفت بلادنا نظاماً للشرطة أثبتت فعاليته حيث كان منتشرًا في كامل أرجاء العالم الإسلامي فكثرت فيه الفتوحات والغزوات.

### 3-1-3- العهد العثماني:

كانت الشرطة في العهد العثماني تعرف بالأعوان المكلفين بمهمة الأمن في المدن بـ "الحامن" وبـ "الشيخ" في القرى والأرياف، يؤدون مهامهم بالزمي

المدنى مع وضع شرط على أذرعهم اليسرى. كما عرف عهد الديايات فى الجزائر نظاما للشرطة يرتدى أعوانها لباساً أخضر اللون.

### 2-3-3 خلل الإستعمار:

في فترة الإستعمار الفرنسي للجزائر قامت الدولة الفرنسية باستغلال النظام التركي الذي شرعه الأمير عبد القادر أثناء حربه ضد الاحتلال، في إنتظار السيطرة على كامل التراب الوطني. عندما تحقق كل ذلك وضع الإستعمار الفرنسي نظاماً أمنياً يرمي إلى حماية مصالحه وتنمية نفوذه والإستيلاء على خيرات البلاد.

### 3-3-3 بعد الإستعمار:

بعدما إنتزعت الجزائر حريتها من أيادي الإستعمار الفرنسي أنشأت المديرية العامة للأمن الوطني العام 22 جويلية 1962 بهدف ضمان أمن المواطنين وممتلكاتهم وأعراضهم وتطبيق القوانين والحفاظ على النظام، حيث من جهاز الأمن الوطني بعده مراحل عرفت عدة إنجازات وتطورات وهي كالتالي:

- في البداية كان على المديرية العامة للأمن الوطني سد الفراغ الذي خلقه رحيل الموظفين الأجانب كما أنها لم ترث إلا هيكل بالية وعتاداً قدّيماً وسط ظروف دقيقة وحساسة للغاية، وكان لزاماً على الجهاز الجديد أن ينطلق من الصفر.

- غير أن العزم والإرادة الصلبة والنضال المستمر والجهودات الكبيرة التي بذلت من قبل الساهرين على جهاز الأمن الوطني التي لم يكن لها سوى مبتغى واحد وهو تقريب رجل الأمن من المواطن والمهن على سلامته.

وفي هذا الإطار أنشأت المديرية العامة للأمن الوطني عدة مدارس ومراكمز للتكوين على مستوى التراب الوطني تعمل على تكوين عدة دفعات داخلية وخارجية سنوياً في مختلف الرتب والاختصاصات بالنسبة للجنسين، بهدف تدعيم مختلف

مصالح الشرطة سواء كانت إدارية أو بالمصالح النشطة. وحسب لحضر دهيمي (2008) إن جهاز الأمن الوطني تأثر بالتحولات التي طرأت على البلد في المجالات الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية، وإنعكس ذلك عليه في تطوير نظمه وقواعده ووظائفه بل وفي هيكله البنائي والتنظيمي، كما أصبح يلح ويحيث المؤسسات الإجتماعية ودعوة الباحثين والأكاديميين في مختلف فروع المعرفة ذات العلاقة بالجريمة، وتنمية الرأي العام، إلى وجوب إنتهاج إستراتيجية أمنية وقائية ترسم معالمها كأدلة لقوة المجتمع وإرادته في حماية نفسه وأفراده من أي خطر يمكن أن يهدده.

مما سبق نستخلص أن الجهاز الأمني بالجزائر مر بمراحل عديدة أثرت على تطوره إستوجب عليه وضع إستراتيجيات جديدة لمواكبة هذه التطورات وتضطلع بمهمتها كمؤسسة أمنية تهيئ للتفاعل والمساهمة الإيجابية وفق خصوصيات الوطن ومعطيات الظروف، آخذة بعين الاعتبار التغير الإجتماعي ومراعية عناصر الأصالة.

وقد تأثر جهاز الأمن الوطني بالتحولات التي طرأت في البلد في المجالات الإجتماعية والإقتصادية والسياسية والثقافية، وإنعكس ذلك عليه في تطوير نظمه وقواعده ووظائفه بل وفي هيكله البنائي والتنظيمي وهذا ما سنتطرق إليه في العنصر الموالي.

#### 4- البناء التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني:

عن لخضر دهيمي (2008) فإن البناء التنظيمي للمديرية العامة للأمن الوطني يتماشى مع الأسس العلمية للتنظيم الإداري الحديث، وروعي في تحديده ثلاثة أنماط من التنظيم:

- 1- التنظيم التنازلي أو الشبه عسكري.
- 2- التنظيم المؤسس على التقسيم النوعي للعمل.
- 3- التنظيم المؤسس على الجمع بين الأجهزة الإستشارية والأجهزة التنفيذية.

كما روعيت المبادئ الأساسية للتنظيم الإداري السليم وذلك:

- مراعاة مبدأ وحدة القيادة.
- مراعاة مبدأ نطاق التمكّن من الإشراف الفعال.
- منح المستويات الإدارية المتدرجة قدرًا من السلطة يتناسب مع المسؤوليات التي تناط بها.

#### 5- مميزات العمل الشرطي:

ينشط رجال الأمن ضمن مجموعات مشكلة من طاقات متميزة دائمًا، ومتعارضة ولا يمكن الاستفادة منها إلى الحد الأقصى إلا إذا كان هناك نظاماً قيادياً وإطاراً تنظيمياً قادرًا على جمعها وتوجيهها في تيار واحد يشكل محطة الطاقة الإجمالية للجماعة.

يرى إسماعيل شوقي (1997) أن للقيادة دوراً أساسياً وأهمية كبيرة في تكوين شخصية الشرطي لدى أفراد الجماعة المنقادة وذلك بإرساء معاييرها وثقافتها.

وتعود ظاهرة القيادة أمراً ضرورياً فالفرق بين الجماعة والتجمهر يكمن في وجود القائد للجماعة. كما أن العمل في جهاز الشرطة تميزه ضوابط، هدفها

الأسمى تحضير الرجال وإعدادهم مادياً ومعنوياً، كما يقوم القائد بوظيفة التخطيط للجماعة ويضع سياستها وذلك بضبط سلوكها، وإعطاء خبرات فنية وتقنية، كما يوجه العلاقات الداخلية بين الأعضاء، وينح الثواب والعقاب. وتعد الضوابط المتمثلة في الطاعة والإلتزام الصارم التي تحكم مصالح الأمن وتميز العمل في جهاز الشرطة، ضمان حقيقي لحفظ على كيان الجهاز، وتجنب أفرادها المخاطر المحتملة وتعمل على تحديد علاقاتهم وتشكيل نمط حياتهم بما يلائم خصوصية هذه المهنة وذلك بهدف تحقيق الفعالية، وكسب المزيد من الوقت أثناء تنفيذ الأوامر والقيام بالمهام التي تعرفها طبيعة هذه المهنة، وهذا ما يتاح لرجل الأمن فرص الشعور بالإنتماء القوي والولاء والتضحية من أجل هذه المهنة وبذل مجده لخدمتها.

وما يميز العمل الشرطي أيضاً هو أنها وظيفة نبيلة وشاقة كما وصفه إبراهيم أوريحان (1997) نبيلة لأن رجل الأمن والأمن بمعناه العام هو أسمى ما تطمح إليه الشعوب والأمم وتعمل ما بوسعها لإرساء قواعده و/or استقراره، لما في ذلك من أهمية قصوى في مختلف مراقب الحياة وشؤونها.

أمّا كونها شاقة فلأنها تتطلب بل تفرض على الشرطي العمل ليلاً ونهاراً، أيام العطل والأعياد، والتدخل حتى خارج أوقات العمل الرسمية، إذا فهو مجند للعمل دائماً وفي كل الأحوال والظروف كما أنه مضطر للعمل مع كافة شرائح المجتمع المتقدفين والأميين، الأطفال والشباب، الكهول والمسنين، ضحايا و مجرمين، أسواء و عقلاً ومع كل ما يصادفه من أشخاص ومواقف يجب أن يتصرف بشعور إنساني عميق وبكفاءة عالية، بعيداً عن التحيز والمحاباة " ص 06 . وإذا تفحصنا كل ما ورد من ميزات نجد أن لها أوجها متعددة للمساعدة والخدمة الإنسانية ولعل هذا ما صنف مهنة الشرطة من المهن محترفة المساعدة، وهذا ما سنحاول إبرازه وتسليط الضوء عليه في العنصر الموالي .

## 6- الشرطة كمهنة مساعدة:

إن رجال الشرطة أثناء أدائهم لمهامهم اليومية العادية فإنهم يقومون بأنشطة تدخل في إطار حماية الحقوق والحریات سواء نصت عليها القوانين والأنظمة للمهنة أو لا، فرجل الشرطة عندما يقوم بدورية عادلة في الشوارع والأماكن العامة يسعى وراء ذلك إلى ضمان حق الأمن المقرر للأفراد كما أنه يقوم بعمل قمعي فإنه يسعى إلى تحقيق نفس الهدف. ووفقا لما ورد في بحث مقتبس عن المجلة الدولية للشرطة في عددها 355 أن الشرطي يلاقي في حياته كل أنواع الناس من مختلف الأعمار والشريحة الناطقين بمختلف اللغات والمؤمنين بمعتقدات متنوعة، مرضى وأصحاء، سجناء وأحرار، وهذا ما يلزم عليه التصرف بمهنة عالية وإحترافية حقيقة وهذا بتقديمه عدة خدمات منها.

## 6- الخدمات المهنية:

وهي أن يتصرف تصرف المحترف طبقاً لقواعد السلوك التي يخضع لها بشعور إنساني عميق، وبلا تحيز، وبأهلية وفاعلية، وعليه أن يتحكم في مزاجه وإنفعالاته وميوله وإنفعالاته، ومراقبة ما يتعرض له من إغراءات عديدة بانسياق في إنتهاج سلوك منفذ العدالة أي أن يتصرف تصرف الشرطي والمحامي والقاضي والجلاد في آن واحد، كما يتوجب عليه أن يكون بالتعاقب أو في الوقت ذاته، مؤتمنا على أسرار، وعاملًا اجتماعيا، ومريضا، وعالم نفس، وعالم إجرام يفرض إحترام القوانين ويطبقها، وحاميا ومدافعا وصديقا، ومراقبا ومعينا ومتدخلاً صارما، وهذا ما يجعل منه محترف علاقات المساعدة وهذا لأنه يمثل:

## 6-2- عضواً إعلامياً:

وهذا لأنه على دراية كبيرة بمختلف القوانين والأنظمة والمحيط الذي يعمل فيه، فهو من يزود الجمهور بالمعلومات المبتغاة بكل تهذيب ولباقة، وإذا تعذر عليه تقديم معلومات، يستعلم بنفسه عنها من مراكز الشرطة، أو من زملائه أو من الآخرين أو من بعض المساعي، وكثيراً ما يكون عليه تعلم الأمور التي يتعلّمها المواطنون، فيصبح على المدى الطويل مطلاً على مكونات محطيه.

#### 6-3- عنصر إستكشافي:

إن الشرطي هو الشخص المكلف بإيجاد والقبض عن مرتكب المخالفة أو الجناية أو الجناية وذلك بالبحث الدؤوب ودوريته النشطة (لا بالسلوك العدواني) وهو يكشف كذلك خطر وقوع الحوادث وخطر إندلاع الحرائق، وهو الذي يجد الشخص المحتج إلى الدعم أو إلى عناية خاصة وهو الذي يكشف الأشخاص والأوضاع التي تسيء إلى الناس.

#### 6-4- عنصر وقائي:

حيث يعمل على منع إرتكاب الأفعال المخلة بالقوانين وذلك باتصاله بالأفراد والهيئات للوقاية من أي ضرر بالمواطن أو المجموعة. كما تتم بواسطة إتصالات ودية مع الأطفال في المدارس والشوارع، وحتى المنازل في إطار تنظيم حملات توعية.

#### 6-5- عنصر تربوي مغير للسلوك:

إن معارف الشرطي المتعددة في عدة ميادين ولا سيما إطلاعه المتزايد على إرساء العلاقات الإنسانية وعلم النفس التطبيقي يجعل منه بالتدريج محترفاً في فهم سلوك الفرد الإنساني الاجتماعي هذه المعرفة تتيح له المباشرة بالعمل التربوي وتحقيق بعض التعديلات السلوكية بواسطة التهيئة الإيجابية.

#### 6- عنصر حام:

كثيراً ما يوصف الشرطي بصورة سلبية أو قمعية بسبب ما يقوم به من عمليات المراقبة والتدقيق والنشاط وبسبب ما يظهره من يقظة كتكليف المال للمواطنين (محاضر المخالفات، الغرامات) وما يقوم به من أعمال توقيف وتقتيس، إلا أنه ينفذ هذه المهام الشاقة بطريقة إنسانية وقصده خدمة الفرد والمجتمع. أيا كان سبب التدخل على الشرطي أن يعتبر نفسه حامياً للفرد ولمتلكاته وحقوقهم وحرياتهم، وكذا حماية مؤسسات الدولة ومكافحة مختلف أنواع الجرائم.

#### 6- عنصر طمأنينة ومرجع:

يبقى الشخص الأفضلية الأولى عند الشرطي وتقوم هذه الأفضلية على طمانة الشخص وإعلامه والإهتمام بأمنه الشخصي. وكثيراً ما يكون الشرطي الحلقة الأولى في سلسلة علاقات المساعدة، وفي أحيان عديدة يكون هو أول من يصل إلى أماكن الحوادث، ويعمل على تجنب الحادث أو تكراره.

#### 6- عنصر عامل في فريق متعدد الإختصاصات:

يتعامل الشرطي مع فريق متعدد الإختصاصات والمكون من الطبيب والسيكاطري والأخصائي النفسي والممرض والعامل الاجتماعي وأخصائي علم الإجرام والمحامي والقاضي، وهذا لأن الشرطي هو من يعرف مختلف الأماكن ومرتاديها معرفة جيدة كما يعرف الأوساط السليمة والأوساط المولدة للإجرام...إلخ.

فبوسع الشرطي إذن إستكشاف الأمور وإستباقها وتقاديمها. ولهذه الأسباب كلها تبقى مسانته وأفكاره وإقتراحاته ضمان نجاح لأبد منها داخل الفريق المتعدد الإختصاصات الذي يمكن أن يكون هدف أعضائه المشترك هو التطهير الاجتماعي للأحياء والوقاية من الإجرام، وإعادة تكييف بعض الأشخاص.

ما سبق نستنتج أن مهنة الشرطي هي مهنة تقدم خدمات إجتماعية إنسانية، وتدريب الشرطي الجديد المركز على هذا الجانب جعل منه محترفاً حقيقة للمساعدة الإنسانية تتيح له ملاقة كل الناس -أيا كانوا ومهما كان السبب- وأداء خدمات رفيعة في كميتها ونوعيتها وتتنوعها في مختلف الميادين التي سنحاول عرضها في العنصر اللاحق.

#### 7- ميادين إنشغالات الأمن الوطني:

عن لخضر دهيمي (2008) أن الشرطة الجزائرية مكلفة في إطار اختصاصاتها بالسهر على حماية القوانين والنظم فيما يخص:

1- السهر على توفير الأمن للمواطن وحماية أمواله ومتلكاته وحفظ النظام العمومي.

2- السهر على تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية التي تسير الشؤون العامة للمواطنين.

3- حماية الحدود وتنقل الأفراد.

4- حماية النقاط الهامة، الموانئ والمطارات والمؤسسات والسفارات.

5- التدخل السريع والحازم عند حصول الجريمة والعمل على البحث في ملابساتها وتتبع مرتكبيها وتقديمهم للعدالة.

6- السهر على تثبيت دعائم الشرطة الجوارية من خلال تنفيذ سياسة وقائية.

7- البحث عن المعلومات.

نستنتج مما سبق أن العمل في الميادين السابقة الذكر يستلزم عدة اختصاصات للشرطة، كشرطة النظام العمومي، الشرطة القضائية، الشرطة العلمية، شرطة

الإستعلامات، شرطة الحدود، شرطة المطار، شرطة حماية المؤسسات، الشرطة الجوارية، شرطة البيئة وال عمران... إلخ، مما يتطلب تكويناً خاصاً ومهنية عالية.

كما يستوجب لتحقيق هذه الخدمات في هذه الميادين المتعددة، مجموعة مهام معينة ومضبوطة لرجال الأمن بغية تحقيق الغاية الأمنية، الأمر الذي يقودنا إلى محاولة تسلیط الضوء على هذه المهام في العنصر الموالي.

#### 8- مهام الشرطة:

إن هيئة الشرطة تهدف إلى المحافظة على النظام والأمن العامين والأداب، وعن فضل ظاهر (1994) أنه أصبح معلوماً أن وظيفة الشرطي تطورت مفهوماً وتنظيمياً وشروطياً في الممارسة والتطبيق بحيث أصبح إنتشارها وتوسيع مجالات عملها مقروراً في غالب الأحيان بمدى توسيع وإنشار ظاهرة الإجرام أو الإنحراف في المجتمعات، ويمكن إجمال مهام الشرطي من خلال النظر إلى المهام الموكلة إلى المديرية العامة للأمن الوطني، فقد نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 92-72 المتضمن مهام المديرية العامة للأمن الوطني في إطار صلاحياتها ما يلي:

- السهر على إحترام القوانين والتنظيمات.
- تضمن حماية الأشخاص والممتلكات.
- تنفي وتقوم كل شكل من أشكال الإخلال بالنظام العام.
- تساهم في حماية المؤسسات الوطنية والدفاع عنها.
- مكافحة الأنشطة الهدامة وقمع حالات المساس بالإقتصاد الوطني.
- التكفل بمراقبة حركة المرور عبر الحدود.

- تسهر على إحترام القوانين والتنظيمات المتعلقة بشروط دخول الأجانب وإقامتهم.
- تخبر السلطات دوريا بالوضع العام السائد في البلاد.

من خلال هذا النص نستنتج أن مهام الشرطة تضم طائفتين من الأعمال وإن كان تطور الشرطة قد يستوجب طائفة ثالثة من الأعمال والمهام وهي كالتالي: مهام الضبطية الإدارية، مهام الضبطية القضائية، مهام إجتماعية جوارية.

#### 8-1- مهام الضبطية الإدارية:

تلعب مهام الضبطية الإدارية الدور الوقائي المانع، أين يمارس أفراد الشرطة إختصاصاتهم الإدارية بوصفهم من رجال السلطة التنفيذية أو من عمال الشرطة الإدارية كما إصطلاح على تسميتهم.

ويعتبر الضبط الإداري للشرطة هو الوظيفة الأساسية في كل الدول، ويقصد به القواعد التي تتخذها السلطات بهدف منع الجريمة قبل وقوعها، وذلك باتخاذ التدابير والإجراءات الازمة التي تقلل فرص ارتكابها وهو جوهر عمل الشرطي.

وقد يتطلب الأمر فرض قيود على الأفراد تحد من حرياتهم بقصد حماية النظام العام الذي يتضمن "الأمن العام و السكينة العامة و الصحة العامة".

يستعمل الشرطي للقيام بهذه الوظيفة وسائل عديدة ومتعددة كإصدار الأوامر والنواهي التي يلتزم بها إذ تتمثل أهم الإجراءات في هذا الدور في تنظيم الدوريات الراكبة والراجلة، ومراقبة الطرق بشرطة المرور لتأمين حياة المواطنين ضد التدهور والتأكد من إحترام قواعد السلامة والأمن.

كما أن الدور الوقائي للشرطة يكمن في شرطة الاستعلامات العامة، حيث غالبا ما تسبق وقوع الحدث وبالتالي تتمكن السلطة من إتخاذ الإجراء اللازم لمواجهته وعلاجه، ويدخل ضمن هذه المهمة كذلك تأمين حماية الشخصيات المهمة في الدولة،

أو القادمة إليها من الخارج في زيارات رسمية، كما تشمل تأمين المنشآت الحيوية، وإعداد وسائل الدفاع المدني، وحفظ النظام في الاحتفالات العامة التي تقام في المناسبات الوطنية والاجتماعية والرياضية... إلخ وقد أضيف إليها - الشرطة - مهام أخرى نذكر منها شرطة الأحداث، شرطة الآداب، شرطة البيئة (مكافحة التلوث).

إن تأدية الشرطة دورها الوقائي يتطلب في كثير من الأحيان توقيف المواطنين وطلب أوراق الهوية والتتأكد منها ومن مكان إقامة المستجوبين الأمر الذي سيخلق فرصة مؤكدة لإمكانية المساس بقدر أو باخر بحقوق الإنسان وحرياته الأساسية. لذلك على موظف الشرطة وهو يؤدي هذا الدور، غالباً ما يسند للأعوان، أن يتصرف طبقاً للقانون، وبسلوك لا يخالف الأخلاقيات والأديبيات.

بالرغم ما يلعبه هذا الدور في إستباب الأمن ومنع الجريمة إلا أنه يخفق أحياناً وهنا يتحتم على الشرطة عند فشل دورها الوقائي اللجوء إلى الأسلوب الردعى، حيث يأتي هذا الدور بعد إرتكاب الجريمة ويتمثل في:

#### 8-2- مهام الضبطية القضائية:

ويقصد بالضبط القضائي جميع الإجراءات التي يتخذها جهاز الشرطة عقب وقوع جريمة ما. تتمثل أهم تلك الإجراءات في التحريات المشروعة وجمع الأدلة ضد المتهم، والقبض عليه والتحقيق معه، وتفتيش الشخص وسكنه، مراقبة تصرفاته وأحاديثه، ومن ثم تسليمه للعدالة، وتتخضع هذه المهام تحت إشراف النائب العام، وتلتزم في أدائها بالأحكام التي نص عليها قانون الإجراءات الجنائية، وهذا تفادياً للمساس بحقوق الإنسان وحرياته سواء فيما يتعلق بحرمته الشخصية وخصوصياته أو حرمة مسكنه، فأفراد السلطة هنا يستمدون سلطتهم في أدائها بوصفهم مأمورين للضبط القضائي.

وفي ضوء التطورات السريعة في المجتمع في كل الميادين وبالخصوص في إطار العلاقات بين السلطة العمومية والمواطن، والتي تعد ظاهرة إيجابية على العموم، مما تطلب تكيف كل هياكل ومؤسسات الدولة ذات الخدمات العمومية وبالخصوص إطار الأمن والنظام العموميين، فهذا المفهوم الجديد المجسد في شعار "الموطن هو أساس الأمن والشرطة ما هي إلا أداة". ومن هنا أصبح وضع منهجية نظامية جديدة، تضيق للشرطة مهامها جديدة تتمثل في مهام إجتماعية، تقرب أكثر رجل الأمن من المواطن وتعرف بمهام الإجتماعية الجوارية.

### 8-3- مهام إجتماعية جوارية:

ظهر هذا النوع من الضبط الاجتماعي حديثاً، إذ تعد شرطة المجتمع أو الشرطة المجتمعية، أو الجوارية، مفهوماً جديداً لعمل الشرطي التقليدي، الذي يسبق الحدث الأمني القائم على المعلومات الدقيقة النابعة من مصادرها الحقيقة، في المجتمع الذي يبقى المستفيد الأول والأخير من خدمات الشرطة ومختلف الأجهزة الأمنية بصفة عامة، وعليه فشرطة المجتمع هي فلسفة تنظيمية وإستراتيجية قوامها إنفتاح الشرطة التقليدية على مختلف عناصر المجتمع وتحقيق مشاركة حقيقة بين الشرطة والمجتمع في تحمل المسؤوليات الأمنية بمفهوم شامل. (فتىحة مزياني (2008) عن السباعي (1963) والأصبعي (2001)، جندي (2008).

مما سبق يتجلّى لنا أن دور الشرطة الجوارية يكمن في مجال حفظ النظام العام بعناصره الأربع: الأمن العام، السكينة العامة، الصحة العامة والأداب العامة.

إن وظيفة الشرطة كما سبق ذكره تتميز عن غيرها من المهن والوظائف بمجموعة من المميزات من حيث المهام والتي تتطلب حزماً وتنظيماً صارماً من أجل تحقيق الأهداف وقد حدد قيدوتi.L Guidotti. (1998) مسؤولية الشرطة في موسوعة الأمن والصحة المهنية على أنها الحفاظ على النظام كاستجابة لتهديد

داخلي (كالجريمة) أو تهديد خارجي (كالحرب). لذلك يلتزم موظفو الشرطة بتحمل واجبات وردت في القانون الأساسي وهذا ما سندرجه في العنصر الموالي.

#### 9- الإلتزامات والواجبات المهنية لموظفي الشرطة:

إن الأمن الوطني قطاع عام يتضمن مهاماً ووظائف ذات سلطة تنفيذية، وأن مصداقية�احترام هذا الجهاز يفرض أن يكون حازماً تجاه مستخدميه (رجال الأمن) لأنه ينتظر منهم سلوكاً مستقيماً في العلاقات التي تربط الموظف بإدارته التي تظهر من خلال الواجبات والإلتزامات القانونية والأخلاقية التي نص عليها القانون الأساسي الخاص بموظفي الشرطة والتي تلزم رجل الأمن طيلة حياته المهنية ويخص في هذا المجال الإلتزامات المهنية وليس الأخلاقية وقد وردت في المرسوم التنفيذي رقم 524/91 المؤرخ في 25/12/1991 في مواده من 01 إلى 24 ومن أهم هذه الإلتزامات ذكر :

\* التدخل قصد تقديم العون لأي شخص معرض لخطر أو قمع أي عمل من شأنه الإخلاء بالنظام العام حتى بعد أوقات العمل الرسمية.

\* يلتزم موظف الشرطة المنتهي لفئة الموظفين العاملين بالزي الرسمي بارتداء زيه الرسمي خلال ساعات العمل.

\* يلزم موظف الشرطة بحمل سلاحه أثناء العمل.

\* يلزم رجل الشرطة بطاعة رؤسائه أثناء ممارسته لعمله.

\* يمارس رجل الشرطة عمله أثناء الليل والنهار ويمكن أن تؤجل راحته الأسبوعية.

\* يمنع داخل مراكز الشرطة تحرير الجرائد والمناشير والمطبوعات ذات الصبغة السياسية كما لا يجوز الإنخراط في جمعية سياسية.

\* يمنع القيام بجمع الأموال أو القيام بمساعدة لدى الخواص.

\* يمنع منعاً باتاً اللجوء إلى الإضراب وأي شكل من أشكال التوقف المدبر عن العمل ويعاقب على أي فعل جماعي يخل بالانضباط.

\* يجب على موظف الشرطة الذي يعتزم الزواج أن يصرح بذلك قبل 03 أشهر.

\* يلزم موظف الشرطة بالإقامة في الدائرة الإدارية التي يعمل فيها ولا يغادرها إلا في حالة الترخيص.

\* يلزم موظف الشرطة بإبلاغ إدارته عن كل تغيير لعنوانه الشخصي.

\* يلزم موظف الشرطة بالسر المهني.

\* يلزم موظف الشرطة بواجب التحفظ + أداء اليمين + العمل في ولايات الجنوب.

نستخلص مما ورد في هذا النص القانوني أن كل شخص يقبل عملاً ما يتلزم بأن يؤديه على أحسن ما يرام ضمن الشروط المحددة وموظفي الشرطة لا يخرجون عن هذه القاعدة فالحرية والعناية التي يوليهما كل موظف لأداء وظيفته بطريقة صحيحة وكاملة تساهم في فعالية الخدمة العمومية.

#### 10- الواجبات العامة لموظفي الشرطة:

كل موظف مهما كانت رتبته ومسؤولياته ومهنته عليه واجبات دائمة ومستمرة ينفذها دون هوادة وهي:

##### 10-1- الواجبات الإنضباطية:

عن إسماعيل شوقي (1997) يقصد بالإنضباط من وجهة نظر علم النفس العسكري هو الحالة العقلية ومقدار التدريب اللذان يجعلان الطاعة والسلوك السليم أمرین غریزیین في جميع الظروف، وقد عرف ماكس ویر Max . Weeber معنى الإنضباط وذكر أنه الطاعة الآلية السريعة" ص 11.

نستخلص من التعريفين السابقين أن الإنضباط هو التحكم الذاتي الذي يمارسه الإنسان على نفسه بواسطة تدريب من أجل تكيف سلوكه وفق قواعد مقررة فرضتها طبيعة العمل الذي يقوم به أو الظروف المحيطة به.

ومن الطبيعي أن إنجاز أي عمل من الأعمال بشكل ناجح يستوجب تقيداً صارماً وشروطها من أجل نجاحه. هذه الشروط التي تشكل بمجملها النظام الذي يجب أن يحكم العمل ويحدد لكل من يعمل فيه دوره وأسلوبه بحيث أن الإخفاق الذي يرتكبه أحد العاملين، قد يحمل الخل إلى كامل الجهاز، ويسبب في ضياع مجهودات الآخرين.

وبالنسبة لهذه المهنة فإن الإنضباط يعتبر الصفة الرئيسية التي تميزها عن غيرها من الوظائف العادية، إذ نقصد به التزام الشرطي بالتعليمات الخاصة بالعمل والسلوك العام والطاعة الآلية والإهتمام بالمظهر الشخصي.

ينمى الإنضباط بالتدريب كما أن الإنضباط لا يعني الطاعة إنما الطاعة جزء منه لأن الشرطي الذي يتحلى بالإنضباط هو الذي يفعل ما يعرف أنه صحيح حتى في غياب الأوامر والرقابة، أي أنه يؤدي واجبه على أكمل وجه بدافع داخلي وهذا الدافع لا ينشأ بالإرغام، ولكن ينشأ فقط عن طريق الإقناع. ويمكننا تحديد إنضباط الشرطي في المظاهر التالية:

#### أ- واجبات الشرطي نحو رؤسائه وزملائه:

الجدير بالذكر أن الشرطي بمجرد إنتمائه إلى الجهاز الأمني يجد نفسه في تنظيم هرمي، شديد التماسك، وأنه و أمثاله من أفراد الشرطة يؤلفون العريضة لهذا النظام، وذلك بالوعي العالي بالواجب والمسؤولية التي تتجلى في:

- تنفيذ الأوامر واللوائح الصادرة عن رؤسائه بدون تردد وفي الوقت المحدد ومهما كانت الظروف.

- عدم التخلف عن مكان المهنة إلا بأمر رئيسه.

- البقاء المستمرة للحفاظ على أمن الأشخاص والمحافظة على الأموال.

- عدم إفشاء السر المهني .

- عدم نشر الأخبار التي تثير البلبلة في الوسط الأمني.

- مساعدة الزملاء في الظروف الحرجة.

**بـ- واجبات الشرطي نحو السلطات والمواطنين:** وتشمل في :

-�احترام السلطات الوطنية.

- حماية المدنيين بغضّ النظر عن جنسيتهم ولغتهم ودينهـم.

- السهر على إحترام القوانين.

- أن يكون قادراً على الإسهام في دعم البنيان التنظيمي والمعنوي للسلطة، وعنصراً فعالاً في أنظمتها وقوانينها وقدراً على تنفيذ الواجبات التي تتبع من طبيعة العمل الموكـل إلـيهـ.

- أن يكون جاهزاً جسدياً ومعنوياً لتحمل أعباء وظيفته و بأن يتمتع باللياقة البدنية الـلازـمةـ.

**جـ- واجبات الشرطي نحو المعدات والأسلحة:** وتشمل:

- الإـعـتـاءـ الدـائـمـ وـالـحـافـظـةـ وـصـيـانـةـ السـلاحـ وـالـوـسـائـلـ وـالـمـعـدـاتـ المـوـجـودـةـ تـحـتـ تـصـرـفـهـ لـتـبـقـىـ صـالـحةـ لـإـسـتـخـدـامـ.

- التـبـلـيـغـ الدـائـمـ لـرـئـيـسـهـ عـنـ إـسـتـهـلاـكـ الذـخـيرـةـ وـعـنـ الصـعـوبـاتـ التـيـ تـصـادـفـهـ فـيـ مـهـامـهـ.

**د- واجبات الشرطي في الميدان:**

وتمثل في:

- إحترام القتلى وعدم تجريدهم من ملابسهم لتجنب أي خطر / معرفة مهمته الفردية والجماعية / عدم مغادرة مكان المهمة إلا بأمر من رئيسه / توخي الحذر واليقظة.

وموازاة مع الواجبات الإنضباطية السالفة الذكر هناك واجبات أخرى وتمثل في:

**10-2- واجبات الشرطي نحو وطنه: وتتجلى فيما يلي:**

- أن يضع أمام عينيه أنه يؤدي خدمة لوطنه من خلال العمل الذي يقوم به.
- أن يقوم بتدخلات بروح المواطنة السليمة، ويتتفىذ القانون للمحافظة على كرامة المواطن.
- أن يلتزم باحترام القوانين والأنظمة ويطبقهما على نفسه قبل أن يفرضها على الآخرين، و يجعل من نفسه نموذجاً للمواطن الشريف.

**10-3- واجبات الشرطي نحو نفسه:**

إن ما تقوم به الشرطة يومياً في الميدان يؤكد في أحد جوانبه أنها مهنة الأخلاقيات، ولكن لكي يكون هذا الأمر حقيقة، وجب أن يكون الشرطي في حد ذاته شرطياً مثالياً الأخلاق قويم السلوك لأنه دون ذلك ينزع المصداقية عن جدية دوره الذي يقوم به تجاه المجتمع وذلك يستوجب ما يلي:

- أن يتتجنب كل ما من شأنه التقليل من اعتباره مسا بكرامته وأن يجذب إحترام الآخرين.

- أن يعمل على تنمية إرادته ل يجعل منها حافزاً على إغواء جوانبه الشخصية وميزاته الإنسانية.

- أن يتسلح بالعلم والتقويم المستمر لنفسه، وأن يكون متطلعاً على كل ما يدور من حوله من أخبار وطنية ودولية.

- كما يجب أن تستوفيه بعض الشروط التي تجعل منه رجلاً مثالياً جاماً لصفات خلقية وسلوكية ومنها:

\* أن يكون ذا مظهر طبيعي حسن، وهيأة مقبولة.

\* أن يكون طلق اللسان.

\* أن يكون إجتماعياً وحسن المعاشرة ونشيطاً.

\* أن لا يتسرع في إصدار أحكامه، وأن يكون لطيفاً، ومجاملاً ومتعاوناً.

(داود قدور 2003، فريد بن عراج، 2007؛ محمد رميل، 2009؛ إسماعيل شوقي، 1997؛ عبد الحفيظ مقلاتي، 2005).

إن مهنة الشرطة ذات طابع خاص تحت على التحلي بسلوكيات محدودة أثناء أداء المهنة أو خارجها وفق ما تتطلب التنظيمات والقوانين وكذا أخلاقيات المهنة كون صفة الشرطي تبقى راسخة في ذهنية المواطن أثناء الخدمة الفعلية أو خارجها وذلك للحفاظ على كرامة الوظيفة وبلغ الإحترافية في أداء المهام.

#### 10-4- واجبات الشرطي خارج أوقات العمل:

إن واجبات الشرطي خارج أوقات العمل لا تقل أهمية عن تلك التي في أوقات العمل كما تعتبر مكملة لها، وتتمثل حسب محمد رميل وأخرون (2009) فيما يلي:

- السلوك الحسن القويم وإحترام محيطه الاجتماعي كونه جزءا لا يتجزأ منه، وأن تصرفاته وأفعاله تحسب عليه، أي عليه صيانة كرامته وظيفته.
  - الإبعاد عن من يحط من كرامته ويسيء إلى سمعته.
  - المحافظة المستمرة على المظهر الحسن واللائق الذي يجلب من خلاله إحترام وثقة المواطن وكل محيطه فهو المرأة العاكسة لصورة الدولة.
  - الإبعاد عن أوكرار الرذيلة وتجنب مراقبة أصحاب السوء.
  - تجنب التردد على الأماكن المكتظة كالأسواق، أو دور العرض.
  - نبذ العنف مع مختلف شرائح المجتمع مع إتباع علاقه التراحم والإصغاء والتقارب مع المواطن لجلب المعلومة لخدمة الجهاز.
  - الإبعاد عن التجاوزات والمحسوبية وسوء إستعمال السلطة التي منحت له لخدمة المواطن.
  - كما عليه التحلّي والظهور بالروح الإنسانية الراقية والترفع عن كل ما تشمئز منه الأنفس.
  - تقديم المساعدة الفورية للأشخاص الذين هم في حالة خطر.
- نظراً لخصوصية مهام رجل الأمن فإن جهاز الأمن الوطني يوجب على موظفيه أن يكونوا على إستعداد دائم، كما يعتبر التفرغ الدائم (*Ladisponibilité*) من الإلتزامات التي تقع على عاتق موظف الشرطة منذ يوم إنخراطه. ومع التطور المستمر الذي تشهده مهام الشرطة وما تتطلبه من مهنة كبيرة، حيث لم يعد يتوقف على التنفيذ الصحيح للمهام الموكلة إليه فقط، ولكن يتطلب أيضا إرادة مستمرة للتكيف مع المحيط، إضافة إلى الإلتزام بواجب التكوين الذي يربط جهاز الشرطة بموظفيه.

لذلك أضحت التركيز في البرامج التعليمية والتدريبية على بناء الأسس الأخلاقية القوية لرجل الأمن لأنها مهما بلغت كفاءته القانونية والمهنية يبقى حمله للرسالة الأمنية مرهوناً بتصريفاته الأخلاقية، حيث تم الإعتماد في هذه البرامج على مجموعة من المعايير العامة لعل من أهمها ما لخصها لخضر دهيمي (2008) والتي تتمثل فيما يلي:

### 11-أسس أخلاقيات مهنة الشرطة:

#### 1- الأساس الديني:

ويتمثل هذا الأساس فيما يجب على رجل الأمن من ضرورة التمسك بكل قيمة ومبادئ السامية كالعدل والحق، وحماية الأعراض وأداء الأمانات، وتقدير الاحترامات، لا يكشف سترًا إلا لواجب ولا يمس حرية إلا بقانون.

#### 2- الأساس القانوني أو النظمي:

يقوم هذا الأساس على القيم والمبادئ والقواعد المستمدة من العمل الأمني بشكل خاص، ومن النظام القانوني المطبق في المجتمع ككل.

#### 3- الأساس الإنساني:

ويقصد بذلك مجموع القيم والمبادئ المستمدة من النظام الإنساني ككل، والناتجة عن تلك العلاقات السامية التي تتنظم حركة الإنسان في الكون، باعتبار إنسانية تراعي حرمات الإنسان وكرامته ومشاعره وعواطفه، دون التنازل عن حماية القانون وسيادته.

4- الأساس المهني:

ويتمثل هذا الأساس الجانب الفني في أخلاقيات رجل الأمن، ومن الأمثلة على متطلبات هذا الأساس ضرورة تحري الصدق والدقة في كافة الإجراءات الواجبة دون تقصير أو تهاون.

5- الأساس الاجتماعي:

ويقوم هذا الأساس على�احترام رجل الأمن لتقاليد مجتمعه وعدم إيهاد أحد في مشاعره الدينية، ومحاولته المستمرة في توظيف قدرات أفراد المجتمع، في أداء دورهم الأمني عن إقطاع وطوعاوية وحماسة.

6- الأساس السياسي:

يعد هذا الأساس بما يتضمنه من توجيهات وفلسفة لنظام الحكم السائد في المجتمع ومن أهم الركائز المكونة لأخلاقيات رجل الأمن بشكل يجعله قادرًا على التوافق مع متطلبات سياسة الدولة، دون خوف من إتخاذ أي قرار. وأن يتحلى بالحياد والتعامل بمرؤنة مع جميع المواطنين بشكل لا يثير سخطهم، ولا يسيء إلى شعورهم، ونفورهم منه.

للإشارة فإن جميع هذه الأسس هي أولويات برامج التكوين بمدارس الشرطة ومراكيزها، حيث أن التحضير الحقيقي لرجل الأمن هو ما يستوعبه في المدرسة لما يؤهله لأداء واجباته المهنية والإجتماعية بكل ثقة وإقتدار.

مما نقدم ذكره يمكننا ملاحظة حجم عبء الدور والمسؤولية التي تقع على عاتق رجل الأمن والتي تفرض عليه العديد من الإلتزامات والواجبات وكذا التطبيق الصارم للقوانين والتي من شأنها أن تؤدي إلى أعباء وضغوطات نفسية متفاوتة، لذا يستوجب على الجهاز الأمني التكفل الصحي لمستخدميه لما له من أهمية

في بقائه. لأن سلامة رجل الأمن تعني سلامة الجهاز الأمني وسلامة الجهاز الأمني تعني سلامة الدولة وقوتها وهذا ما سنحاول تفصيله في العنصر الموالي.

## 12- أهمية الأمن النفسي للعاملين في المجال الأمني:

إن العاملين في المجال الأمني، هم بشر اعتياديون قبل أن ينخرطوا في العمل، تحت قبعة هذه المؤسسة الأمنية، لذلك فإن ما يقع على الآخرين من أبناء الشعب من تحديد للسمات أو الخواص في الشخصية، يقع عليهم في إطار البيئة والمجتمع الذي يعيشون فيه، لكن الفرق بين الإثنين يبدأ من اللحظة الأولى التي ينخرط فيها الفرد للعمل في هذه الأجهزة، إذ يمر بسلسلة من الاختبارات النفسية المتخصصة بهدف الإنقاء بعد ذلك يتم توجيههم إلى الأكاديميات والمدارس المتخصصة حيث تتواصل عملية تقويم الأداء والكفاءة، وبحكم المسؤولية الدقيقة والحساسة الملقاة على عاتقه، إضافة للصراعات الداخلية التي يعاني منها من جراء الصراع الداخلي بين قوى الشخصية بوصفه إنسانا عاديا يحمل المشاعر والأحاسيس نفسها والقيم التي يحملها غيره من الناس، وبين الواجبات المحددة والدقيقة التي يكلف بإنجازها والتي تتخذ أحيانا طبيعة تحتاج إلى الصراحة والحدة والجسم.

إن عدم حل هذه الصراعات الداخلية أو تحويلها قد يؤدي إلى الإحباط Frustration ومن ثم الإكتئاب Dépression وبالتالي التقصير في أداء الواجب المكلف به. ومن هذا تتضح أهمية الأمن النفسي للعاملين في المجال الأمني وقد أوجز الحارث عبد الحميد حسن وغسان حسين سالم (2006) بعض المؤشرات التي تساعد في تعزيز هذه الحاجة المهمة لدى العاملين في هذا القطاع ومنها:

1- العمل الدائم والدؤوب على إنجاج شخصية رجل الأمن عموما من خلال الدورات التدريبية والتنفيذية.

- 
- 2- التأكيد على أن تكون شخصية رجل الأمن متوازنة وموضوعية وبعيدة عن الذاتية والأنانية قدر الإمكان.
- 3- العمل على ترسیخ مفهوم أن رجل الأمن يعمل من أجل خدمة المجتمع وأنه يعطيه موقعه ومكانته من سلطة وقوة، يجب تسخيرها لخدمة الإنسانية والإنسان والمجتمع عموماً.
- 4- بذل الجهد من قبل القيادات في الأجهزة الأمنية لبناء الثقة المتبادلة بين المواطن ورجل الأمن ومن ثم المحبة الخالصة حيث كلاهما يؤديان دوراً لخدمة المجتمع ورقمه.
- 5- التأكيد من خلال الدورات التنفيذية والمعاهد المتخصصة في هذه الأجهزة على أن القانون فوق كل شيء وأن سلطة رجل الأمن مستمدة من القانون وليس من أي مصدر آخر.
- 6- الدعم المادي والمعنوي لرجل الأمن ليكون مشبعاً لحاجاته النفسية الفيزيولوجية وبهذا يكون مستعداً للارتفاع في سلم إشباع الحاجات تباعاً وصولاً إلى تحقيق الذات مروراً بحاجة الأمن والأمان التي يجب أن تكون مشبعة عنده بشكل كامل لأن فاقد الشيء لا يعطيه.
- 7- توفير وسائل الراحة والترفيه لرجل الأمن، مثل النوادي الرياضية والإجتماعية وورشات العمل التنفيذية في مجالات الحياة المختلفة والتي تصب في خدمة المجتمع، وذلك لقضاء أوقات الفراغ، بما يشبع حاجاته النفسية و يجعله دائماً مستعداً لأداء واجباته بكفاءة وجدة.

8- خلق المنافذ السليمة والصحيحة والمدروسة بشكل دقيق التي تعبر عن الشراكة بين المواطن ورجل الأمن في حماية المجتمع وتوفير أمنه الاجتماعي والوقاية من الأزمات والضغوطات والصراعات.

على الرغم من أن الأفراد المتقدمين للعمل في المجال الأمني يخضعون لعملية إنتقاء متميزة وإختبارات نفسانية متخصصة الأمر الذي يجعلنا مطمئنين ولو نسبياً إلى أن العاملين في هذا المجال هم من الأسواء عموماً ومن لا يعانون أصلاً من إضطرابات أو أمراض نفسية وعقلية، حيث أن العمل في هذا المجال، يحتاج إلى قدرات وطاقات سوية، وقوية ومتوازنة نسبياً، تستطيع أن تتحمل وزر الضغوط النفسية الكبيرة التي تفرزها طبيعة الأعمال والواجبات الشاقة والصعبة، وعلى الرغم من أن مستوى التدريب والتأهيل الذي يتلقاه رجل الأمن في الأكاديميات والمدارس المتخصصة، يساهم في إضافة شخصيته وتنمية وتعزيز طاقته النفسية وقدراته ومهاراته، إلا أنه يبقى معرضاً للإضطرابات النفسية التي تظهر من جراء ضغوطات الحياة أو ضغوطات العمل أو مركبات شخصية ومعرفية عميقة وعميقة، فتصبح أمراً طبيعياً لا تتحمل المؤسسة الأمنية مسؤوليتها بشكل كامل لأنها كانت قد بذلت جهداً أساسياً في عملية الإختيار والإنتقاء، وفيما يلي سنعرض بعض الإضطرابات النفسية التي قد تصيب رجل الأمن.

### 13- الإضطرابات النفسية لدى العاملين في المجال الأمني:

لقد إنتهى كل من حارث عبد الحميد وغسان حسين (2006) إلى أن طبيعة العمل في المجال الأمني، تعني التعرض للعديد من الضغوطات النفسية ويمكن أن تخلق العديد من الصراعات على مستوى جوهر النفس الإنسانية التي تقضي في النهاية لهذا النوع من الإضطرابات ومن هذه الإضطرابات ذكر:

### 1-13- إضطراب القلق النفسي:

التي غالباً ما تنتج عن طبيعة الصراعات الداخلية التي يعاني منها رجل الأمن بسبب التناقض أو الصراع بين قيم العمل والقيم التي يحملها، والتي لم يستطع ترويضها وتكيفها إذ تؤدي هذه الصراعات إلى الإحباط المستمر الذي يجعل الفرد في قلق دائم ومستمر، مما يؤثر على مسيرته العملية وأدائه المطلوب.

### 2-13- إضطرابات الإكتئاب:

إذا لم يستطع الفرد المصايب بالقلق النفسي من جراء الإحباطات الناتجة عن الصراعات التي لم تجد لها حلولاً سريعة أن يخفف من هذا القلق، فإن الإحباط سرعان ما يتحول إلى إكتئاب، وهنا يفقد الفرد رغبته بالإستمرار في العمل مع فقدان التركيز والإنتباه وإضطرابات النوم والشهية ويصبح الفرد كثير الشكوى والتوتر مع فقدانه للأمل والتفاؤل وإنحصار روح المطاولة والمبادرة لأداء الأعمال التي يكلف بها وهذا يؤثر بطبعية الحال على مستوى الكفاءة والأداء، وقد يعد خطراً على رجل الأمن ومن هم في معيته وعلى مجاله العملي عموماً.

### 3-13- إضطرابات الوسواس القهري:

ويرتبط هذا الإضطراب بطبيعة بعض الأعمال في المجال الأمني ذات الأبعاد والواجبات التي تحتاج إلى الدقة المتزايدة والصرامة والصلابة، إذ أن هذا الإضطراب يمثل أصلاً إضطرابات في التفكير ومن ثم إضطرابات في الإدراك والعاطفة والحركة لذلك فإن الإصابة به، تعد عائقاً كبيراً لـإستمرار رجل الأمن في عمله، وقد يبدأ الإضطراب بفكرة ضالة غير منطقية، تخترق الفكر وتفرض نفسها وبشكل متكرر وإجتاري على الفرد دون رغبة منه، حتى يصبح أسيراً لهذه الفكرة، فاقداً عنصر المواجهة لها، مستسلماً لأعراضها المزعجة التي تتعارض مع معتقداته وعاداته وتقاليده، وفي أكثر الأحيان تتحول هذه الفكرة إلى عمل غير

منطقياً أيضاً يأسر الفرد، وهذا الإضطراب بطبيعته يؤدي إلى شلل كامل في الأداء الوظيفي والإنجاز المطلوب من رجل الأمن، مما يعرضه ومن معه إلى مخاطر كثيرة أيضاً.

#### 4-13- الإضطرابات الذهانية:

وهي من أخطر أنواع الإضطرابات التي قد يتعرض لها رجل الأمن أو يصاب بها وعلى الرغم من أهمية وجود الإستعدادات الوراثية، أو على مستوى نوع الشخصية كضرورة للإصابة بهذا النوع من الإضطرابات إلا أن الضغوط النفسية الحادة والصدمات القوية قد تؤدي إلى الإصابة بالإضطرابات الذهنية الحادة التي قد تستجيب للعلاج ضمن مدة معقولة نسبياً.

وتشمل هذه الإضطرابات إضطرابات في التفكير والإدراك والعاطفة والحركة والبصيرة، مصحوبة بهذه اءات وهلاوس يجعل المريض يرفض العلاج، فهي بهذا أخطر ما يصيب رجل الأمن، لما فيها من تأثير سيء عليه وعلى من هم في معيته وعلى المؤسسة التي يعمل بها، والأكثر خطراً من كل هذا هو تأثير حاليه على المجتمع إذا ما استمر بالعمل الأمني المكلف به.

ذلك هي أهم الإضطرابات النفسية وأكثرها شيوعاً والتي يمكن أن يتعرض لها رجل الأمن، بوصفه إنساناً عادياً من جهة ولكونه يتعرض للعديد من الضغوط التي تقع خارج دائرة قدرته على التحمل من جهة أخرى. ومن الجدير بالذكر أن هناك الكثير من الإضطرابات الأخرى التي تقع مسؤولية تشخيصها المبكر على عائق المختصين النفسيين السريريين الذين يعملون في المؤسسة الأمنية.

وعلى ضوء ما تقدم من إستعراض لبعض الإضطرابات النفسية التي تبع عن العديد من الأسباب ومن ضمنها عدم إشباع حاجة الأمن النفسي أو الخل في تحقيق الرضا الفردي لهذه الحالة النفسية المهمة، يظهر لدينا ضرورة تحديد

الأسس السليمة للتعامل مع هذه الحالات أو حتى توفير مستلزمات الوقاية من الإصابة بهذه الإضطرابات وهذا ما سنحاول عرضه في العنصر الموالي.

#### 14- أسس التعامل والوقاية من الإضطرابات النفسية لرجل الأمن:

لقد أدرج كل من حارث عبد الحميد وغسان حسين سالم (2006) مجموعة من الأسس للتعامل والوقاية من الإضطرابات النفسية التي قد يعاني منها رجل الأمن ومن هذه الأسس نذكر:

- 1- الاعتماد على عدد من المختصين في علم نفس وطب النفسي من الأكفاء وذوي الخبرة بالعمل في المؤسسات الأمنية للإشراف على عمليات الإختيار والإنتقاء للعاملين ومن ثم تقديم المحاضرات التوعوية في مجال الوقاية من الإصابة بالإضطرابات النفسية.
- 2- تضمين البرامج الدراسية في الأكاديميات والمعاهد المتخصصة في المجال الأمني بالمحاضرات المنهجية، النظرية والعملية، في مجال الصحة النفسية لفرد، ومجالات التكيف والتواافق عند التعرض للضغوط الحياتية.
- 3- تشكيل فريق عمل من بين المختصين في المجال النفسي والأمني على حد سواء يعملون سوية، للتعامل المبكر وال سريع مع الحالات التي تستجد بين العاملين في المجال الأمني والعمل على معالجتها و متابعتها و التأكد من شفائها بصورة كاملة.
- 4- تشكيل اللجان الطبية النفسية المتخصصة في المؤسسات الأمنية وإعطائها الصلاحيات اللازمة لإتخاذ ما من شأنه حماية المؤسسة من وجود حالات مرضية تؤثر على مسيرة العمل وبالتالي تؤثر على المجتمع الذي تتوارد فيه هذه الدائرة الأمنية أو تلك.

5- التأكيد على إنخراط العاملين في المؤسسات الأمنية على اختلاف مواقفهم وطبيعة أعمالهم في الدورات التدريبية والتنفيذية والتوعوية والتي تختص في الجوانب النفسية عموماً بعد أن توضع برامج تدريبية منظمة لهذه الدورات ويشرف عليها مختصون في علم النفس والطب النفسي وعلم الاجتماع.

من خلال ما سبق عرضه نجد أن هذه الأسس تمثل الإطار العام للتعامل مع حالات الإضطراب أو حتى مع الأسواء بهدف الوقاية من الإضطرابات في حين تبقى مسؤولية إتكار أسس جديدة تتناسب مع هذه الشريحة الأمنية حسب طبيعة عملها، أمراً ضروريًا يقع على عاتق الإدارة العامة للمؤسسة الأمنية، إذ يتم صياغتها والتخطيط لها وتنفيذها ومتابعتها بدقة وأمانة وشفافية ومنهجية، وبهذا يعود النفع ليس فقط على الفرد العامل في المجال الأمني فحسب بل على مؤسسته وبالتالي مجتمعه ووطنه وأمته.

#### خلاصة:

تنوعت التعريفات الخاصة بالأمن، وتعددت بتنوع زوايا النظر إليه، إلا أنه رغم إختلافها فإنها تدور حول محور أساسي واحد، هو أنه هدف جوهري يلبي حاجة جد ضرورية للفرد والمجتمع، وشرط من شروط بقائه وتطوره وتنميته، فهو الهدف والوسيلة.

وتجلى أهميته في عدة أبعاد إنسانية، أخلاقية، سياسية، اقتصادية، معنوية وبيئية، أي كل محاولات وميادين الحياة تستوجب وجود أمن لحفظ على بقائه واستمراره. وتعتبر الشرطة أداة لإستباب الأمن والسلام حيث أخذت وزناً عبر العصور وفي العديد من الحضارات، وعرفت تطورات من حيث نظامها وقواعدها ووظائفها وهيكلها البنائية والتنظيمية، معايرة لما يحدث من تطور للمجتمع.

كما يتميز عمل الشرطي بسميزات عده تدور كلها حول المساعدة والخدمة الإنسانية وهذا ما صنفها ضمن مهن محترفة المساعدة مما يلقي على عاتقها مهاماً متمايزة تبدو متناقضة للوهلة الأولى إذ يمكن أن تكون مهاماً وقائية مانعة للجريمة من جهة كما قد تكون ردعية قامعة من جهة أخرى إلا أن هدفها واحد. لذا يستوجب على رجال الأمن القيام بعدة واجبات وأن يلتزموا بزملة من الإلتزامات في إطار قانوني مضبوط. إن طبيعة هذه المهام وما تتطلبه من دقة وحدة وجسم قد تؤدي إلى صراع بينها وبين قوى الشخصية لرجل الأمن الأمر الذي يجعل منه عرضة للإصابة بالعديد من الإضطرابات النفسية لذا أصبح من الضروري العناية بالأمن النفسي للعاملين في المجال الأمني، وبناء أسس التعامل والوقاية من هذه الإضطرابات النفسية لأن سلامة رجل الأمن تعني سلامة الجهاز وسلامة هذا الأخير تعني سلامة الفرد والمجتمع والدولة.

الْجَانِبُ الْمَيْدَانِي

# **الفصل الخامس**

**الإجراءات المنهجية للدراسة**

تمهيد:

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة الكشف عن ظاهرة نفسية معقدة لدى عينة من رجال الأمن الوطني، تتمثل في الإحتراق النفسي، وكذا علاقته ببعض المتغيرات النفسية المتمثلة في الأنماط السلوكية للشخصية أ، ب، ج وأساليب المواجهة المستعملة من طرفهم. وذلك بإستخدامنا عدداً من الاختبارات للتحقق من صحة الفرض.

ولهذا الغرض سنتناول في هذا الفصل عرضاً للإجراءات المنهجية التي تتبعناها إنطلاقاً من شيء من التفصيل لوصف المنهج وعينة الدراسة، وعرض للأدوات المستخدمة، وأخيراً وصف الأساليب الإحصائية المستعملة.

**1- منهج الدراسة:**

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأكثر ملائمة لموضوع دراستنا. والظاهرة موضوع البحث الحالي تتمثل في الكشف عن ظاهرة الإحتراق النفسي لدى موظفي الشرطة، الذي نفترض أنه يعاني منه، وكذا علاقته بكل من الأنماط السلوكية للشخصية، وأساليب المواجهة المستعملة من طرفهم للتصدي لهذا الإحتراق، ومن ثم دراسة العلاقات الموجودة بين مختلف أبعاد الإحتراق النفسي والمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي والأقدمية في الجهاز الأمني) لمعرفة دلالتها.

**2- مجتمع الدراسة وعيتها:**

ينتمي أفراد عينة الدراسة الحالية إلى الوحدات الجمهورية للأمن الوطني Les Unités Républicaines de Sécurité (URS) التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني، والتي تمثل إحتياطاً هاماً للأمن الوطني، حيث تكون من وحدات متقللة، تنشط وتتدخل في كامل التراب الوطني لحفظ النظام العمومي، في حالة أي

إضطراب أو فوضى، كما تدعم وتنوي مصالح أخرى من الأمن الوطني، لإنجاز مختلف المهام الأمنية.

تتميز بالطبيعة المزدوجة حيث تجمع بين الطبيعة المدنية والشبه العسكرية من حيث نظام التكفلات من مهامها:

- حفظ النظام العمومي، مكافحة الشغب، وكافة التجمهرات الغير قانونية.

- مراقبة طرق الإتصالات.

- حراسة وحماية المواقع الحساسة.

- مكافحة الإرهاب ومختلف أنواع القرصنة التقنية.

- تدعم مصالح أخرى كقوات الأمن العمومي، شرطة الحدود والشرطة القضائية، في عملها.

تكونت عينة الدراسة من 250 رجل أمن مقسمين كماليّي:

\* مائة(100) رجل أمن من مختلف الرتب تابعين للوحدة الجمهورية الثالثة للأمن بحسين داي الجزائر العاصمة من أصل 250 أي بنسبة 40% من المجموع الكلي لعناصر هذه الوحدة.

\* خمسون (50) رجل أمن من مختلف الرتب تابعين للوحدة الجمهورية الثالثة للأمن بوهران من أصل 327 أي بنسبة 15,29% من المجموع الكلي لعناصر هذه الوحدة.

\* خمسون (50) رجل أمن من مختلف الرتب تابعين للوحدة الجمهورية الرابعة للأمن بوهران من أصل 273 أي بنسبة 18,31 % من المجموع الكلي لعناصر هذه الوحدة.

\* خمسون (50) رجل أمن من مختلف الرتب تابعين للوحدة الجمهورية التاسعة بالشلف من أصل 357 أي بنسبة 14% من المجموع الكلي لعناصر هذه الوحدة.

وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية، حيث إتجهنا إلى تلك الوحدات السالفة الذكر، وقمنا بتوزيع المقاييس الثلاثة على كل العناصر المتواجدة والحاضرة في ذلك اليوم في الوحدة والراغبين في المشاركة، ونظراً لطبيعة عملهم فمنهم من كانوا في مهام ومنهم من كانوا في موقع عملهم خارج الوحدة، تعذر علينا توزيع المقاييس لكل عناصر الوحدة.

كما إخترنا هذه العينة لتتوفرها على الشروط التالية:

- \* كل الموظفين يخضعون لنظام واحد وهو نظام ثكنى شبه عسكري.
- \* لديهم نفس طبيعة العمل من حيث المهام، الحجم الساعي... الخ وهذا محاولة منا لضبط بعض العوامل الخارجية، التي من شأنها أن تساهم في الإحتراق النفسي.
- \* تابعين لمديرية واحدة ولنفس السلم الإداري وهي مديرية الوحدات الجمهورية للأمن بالحميز (DURS) التابعة بدورها للمديرية العامة للأمن الوطني.

وقد تم توزيع أفراد العينة حسب السن، الحالة العائلية، المستوى الدراسي، سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني.

## 2-1. السن :

بلغ متوسط سن رجال الأمن المكونين لعينة هذه الدراسة 30,208 سنة، وبإنحراف معياري قدره 3,9936 سنة موزعين على النحو التالي:

بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [23 - 27] سنة 53 شرطياً أي بنسبة 21,2% حيث تمثل هذه النسبة ثاني أعلى نسبة بعد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم

بين [28-32] سنة، حيث قدر عددهم بـ 150 شرطياً أي بنسبة 60%， تليها نسبة عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [33-37] سنة، أين بلغ عددهم 33 شرطياً أي بنسبة 13,20%， يأتي بعدها الأفراد ذوي الفئة العمرية من [38-42] سنة، ثم الفئة العمرية من [43-47] سنة، وأخيراً بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين [48-52] شرطي واحد ما يوافق نسبة 0,4% ويمكننا أن نلاحظ بعد إستقرارنا هذه النسب أن أغلبية أفراد بحثنا الحالي هم من الشباب ، كما نلخص هذه النسب في الجدول رقم (5).

**جدول رقم (5): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير السن**

السن	النكرار	النسبة المئوية
27 - 23	53	21,2
32 - 28	150	60
37 - 33	33	13,20
42-38	9	3,6
47-43	4	1,6
52-48	1	0,4
المجموع	250	100

## 2-2. الحالة المدنية :

لاحظنا من خلال فرز المعطيات أن أغلبية أفراد البحث هم من الأشخاص العازبين، إذا بلغ عددهم 171 شرطي ما يمثل 68,4%， في حين بلغ عدد المتزوجين منهم 78 شرطي أي بنسبة 31,2%， وسجلنا حالة واحدة من الأرامل مثلت 0,4%， بينما إنعدمت حالات الطلاق. ونلخص هذه الأرقام والنسب في الجدول رقم (06).

### جدول رقم (06): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الحالة المدنية

الحالات المدنية	النوع	النسبة المئوية
أعزب	171	68,4
متزوج	78	31,2
مطلق	0	0
أرمل	1	0,4
<b>المجموع</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

نستخلص من الجدول رقم (06) أنه قد تعود هذه النتائج والنسب لهذا المتغير لإرتباطها بعامل السن لاسيما أن أكبر نسبة من عينة البحث من الشباب الذين لا يفوق سنه 33 سنة حيث بلغ 85,2% إلى جانب عوامل أخرى ليست موضوع دراستنا كالوضع الاجتماعي والمادي للفرد تعيقه من بناء أسرة في هذا السن.

#### 2-3. المستوى التعليمي:

إن أغلبية أفراد عينتنا ذوي مستوى تعليمي ثانوي حيث بلغ عددهم 215 شرطياً أي بنسبة 86%， وبلغ عدد الأفراد ذوي التكوين الجامعي 30 شرطياً ما يعادل 12% وأقل نسبة كانت لذوي التكوين المتوسط، والجدول رقم (7) يلخص كل ما تم ذكره.

## جدول رقم (07): توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى التعليمي .

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2	5	متوسط
86	215	ثانوي
12	30	جامعي
100	250	المجموع

إنطلاقا من الجدول رقم ( 07 ) يمكننا إرجاع هذه النتائج إلى كون أغلبية المشاركين كانوا من أعوان النظام العمومي، وكذا من الشباب الذين خضعوا لشروط الإنقاء الحالي الذي يشترط المستوى الثانوي للإلتحاق بهذه المهنة، أما بالنسبة ل نسبة الجامعيين فهي قد تعود إلى مجموعة من الضباط بما فوق وكذا بعض أعوان النظام العمومي الذين واصلوا دراستهم الجامعية بعد إلتحاقهم بالجهاز، أما فيما يخص نسبة الأفراد ذوي المستوى المتوسط فقد تعود لفترة زمنية معينة، أين كانت شروط الإنقاء تختلف على ما هي عليه الآن خاصة إلى العشرية السوداء التي عاشتها الجزائر، حيث كانت الحاجة ماسة إلى الأمن.

## 2-4- سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني :

بلغ عدد الأفراد ذوي 06 سنوات أقدمية فأقل 222 شرطي وهي تمثل أعلى نسبة 88,8 تليها عدد الأفراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم مابين 07 و 12 سنة حيث بلغ 13 شرطيا و بنسبة 5,2%， بعدها فئة الأفراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم مابين 13 و 18 سنة حيث بلغ عددهم 10 أشخاص، وقدرت نسبتهم بـ 4%， يليها عدد الأفراد الذين تتراوح سنوات خدمتهم بين 19 و 24 حيث بلغ عددهم 04 أي

بنسبة 1,6%， في الأخير شرطي واحد تجاوزت أقدميته بالجهاز 25 سنة ومثل نسبة 0,4%， والجدول رقم(08) يلخص كل هذه الأرقام والنسب.

**جدول رقم (08): توزيع أفراد عينة البحث حسب سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني**

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الأقدمية
88,8	222	<b>6 – 1</b>
5,2	13	<b>12 – 7</b>
4	10	<b>18 – 13</b>
1,6	4	<b>24 – 19</b>
0,4	1	<b>30–25</b>
100	250	<b>المجموع</b>

وبقراءتنا لهذه النتائج نلاحظ أن أغلبية أفراد عينتنا ليست لديهم سنوات عديدة في الجهاز (أقل من 6 سنوات) ويمكننا إرجاع هذه النسبة إلى سعي المديرية العامة للأمن الوطني لتوظيف عدد كبير سنويا من الشباب في العشرية الأخيرة، حيث أصبح القطاع الأكثر من يوظف حاليا، و كما أصبح إقبال كبير من الشباب عليه.

ويمكننا تلخيص خصائص أفراد عينة دراستنا أن أغلبيتهم فئة من الشباب العازبين ذوي مستوى تعليمي ثانوي ولا تتجاوز أقدميتهم في الجهاز 6 سنوات.

### -3- مكان إجراء البحث:

تم القيام بهذه الدراسة في مجموعة من الوحدات الجمهورية للأمن للولايات الثلاثة: الجزائر ، الشلف ، وهران. قصد بلوغ أهدافنا من جهة وأن تكون عينة بحثنا

ممثلة للمجتمع الشرطي من جهة أخرى، ونذكر من بين الوحدات المشاركة في هذه الدراسة هي:

- الوحدة الجمهورية الثالثة للأمن - حسين داي - العاصمة .
- الوحدة الجمهورية التاسعة للأمن - الشلف -
- الوحدة الجمهورية الثالثة للأمن - وهران -
- الوحدة الجمهورية الرابعة للأمن - وهران -

#### 4- وسائل القياس:

استخدمنا في هذه الدراسة وسائل القياس التالية :

#### 1-4- مقياس الإحراق النفسي لمسلاش ( Maslach Burnout Inventory ) 1981 (MBI)

صمم هذا المقياس حسب ماسلاش وجاكسون (Maslach.C Jackson .S 1986) لتحديد درجة الإحراق النفسي عند العمال التابعين للقطاع الصحي (أطباء وممرضين) ومهن المساعدة العامة (المعلمين، المدراء، الشرطة...إلخ)

وقد قام عدد من الباحثين بترجمة المقياس للعربية ليتلاءم مع البيئة العربية ومنهم نصر يوسف مقابلة (1993)، الطحاينة زياد لطفي (1995) إلا أننا اعتمدنا في بحثنا هذا ترجمة عبد الكريم بوحفص للمقياس بإعتباره أكثر تلاؤماً مع مجتمعنا الجزائري.

يتكون هذا المقياس من 22 بندًا تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته موزعة على ثلاثة أبعاد هي:

**أ - الإجهاد الإنفعالي :L'épuisement Emotionnel**

ويقيس مستوى الإجهاد، والتوتر الإنفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل مع فئة معينة، أو في مجال معين، و يتضمن الفقرات: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

**ب - نقص الشعور التعاطفي أو تبلد المشاعر :La dépersonnalisation**

ويقيس مستوى قلة الاهتمام، وسلبية المشاعر، واللامبالاة نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين، ويتضمن الفقرات: 5, 10, 11, 15, 22.

**ج- نقص الإنجاز الشخصي في العمل La Réduction de l'Accomplissement**

**:Personnel**

ويقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه، ومستوى شعوره بالكفاءة، والرضا في عمله، ويتضمن الفقرات: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

**-1-4 - صدق المقياس:**

يتمتع المقياس الأصلي بمستوى جيد من الصدق فقد ظهرت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من إحراق نفسي مرتفع، وإحراق نفسي متدن، كما أستعمل هذا المقياس في العديد من الدراسات العربية والأجنبية وهذا ما يعكس صدقه .

وعن حاتم وهيبة ( 2005 ) إهتم كل من ديون و تيسى (1994) بدراسة صدق المقياس المترجم للإنهاك المهني لـ ماسلاش وجاكسون، على عينتين من 260 مربية في روضة الأطفال و 123 ممرضة، فكانت معاملات التناسق الداخلي والثبات الزمني، والصدق العاملی والصدق التناسقی، تؤکد الخصائص السيکومتریة للمقياس المترجم إلى اللغة الفرنسیة، كما تأکد الباحثان

عمر الخرابشة وأحمد عبد الحليم عربيات من صدق المقياس، و إمكانية إستخدامه في مجال التربية، وذلك بعد ترجمته إلى العربية وعرضه على عشرة ملوكين من المختصين في مجال التربية والقياس والتقويم، وذلك بهدف تحكيم المقياس من حيث الصياغة اللغوية، ومدى إنتماء الفقرات لمجالاتها، ومدى وضوح الفقرات، والتعديل المقترن المناسب، وقد كانت غالبية الملاحظات إيجابية، وأجمع المحكمون على صلاحية المقياس للاستخدام في مجال التربية.

#### 4-1-2 ثبات المقياس:

لقد طبقت كل من ماسلاش وجاكسون (Maslach & Jackson 1986) مقياس الإحراق النفسي على عينة تتكون من 1316 من مستخدمي القطاع الاجتماعي، فتحصلنا على معاملات تناسق داخل Alpha Cronbach بالنسبة لكل من السالم الفرعية كالتالي: الإنهاك الإنفعالي  $\text{Alpha} = 0,90$  ، تبلد المشاعر  $\text{Alpha} = 0,79$  ، الإنجاز الشخصي  $\text{Alpha} = 0,71$

وأسترخرجت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين إلى أربعة أسابيع على الأبعاد الثلاثة كانت النتائج كالتالي: الإنهاك الإنفعالي  $\text{Alpha} = 0,82$  ، تبلد المشاعر  $\text{Alpha} = 0,60$  ، الإنجاز الشخصي  $\text{Alpha} = 0,80$  ، كما كانت معاملات الثبات الزمني بالنسبة للمستويات الثلاثة للمقياس على الترتيب  $0,61, 0,56, 0,59$  ، بعد مرور سنة.

وفي دراسة أخرى قام بها عمر عبد الله الخرابشة وأحمد عبد الحليم عربيات على عينة من المعلمين ضمت 36 معلم للتأكد من ثبات المقياس، حيث قام الباحثان باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test & Rest) وذلك خلال أسبوعين بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني. أين يتضح أن معاملات ثبات المقاييس الفرعية

تراوحت بين 0,63 و 0,74، وأن معامل ثبات المقياس الكلي كان 0,71 وكلها معاملات ثبات مرتفعة، تشير إلى ثبات مقبول للمقياس الكلي وللمقاييس الفرعية.

وفي دراسة حاتم وهيبة (2005) على عينة تتكون من 300 طبيب وطبيبة أين قامت بحساب معامل التناسق الداخلي بين بنود المقياس بالنسبة لمستويات الثلاثة حيث كانت نتائج معاملات  $\alpha = 0,77$ Alpha cronbach كال التالي  $\alpha = 0,77$  بالنسبة لإنهاك الإنفعالي، و  $\alpha = 0,69$ Alpha=0,69 لتبد المشاعر و  $\alpha = 0,74$ Alpha=0,74 لنقص الإنجاز الشخصي. وهي كلها دالة إحصائية على ثبات المقياس في كل هذه المستويات. وبالنسبة للبنود 22 المكونة للمقياس كل، تحصلت على  $\alpha = 0,84$ Alpha والذى يدل على وجود إتساق داخلي جيد.

#### • ثبات المقياس في البحث الحالى:

قمنا بحساب معامل التناسق الداخلي بين بنود هذا المقياس بالنسبة للأبعاد الثلاثة للمقياس، على عينة من رجال الأمن ضمت 100 شرطي فتحصلنا على نتائج معاملات  $\alpha$  Cronbach كال التالي:

- بالنسبة للبنود (09) التي تقيس مستوى الإنهاك الإنفعالي تحصلنا على  $\alpha = 0,86$ Alpha وهو دال إحصائيا على ثبات بنود هذا البعد من المقياس.

- بالنسبة للبنود (05) التي تقيس مستوى نقص الشعور التعاطفي (تبلد المشاعر) تحصلنا على  $\alpha = 0,53$ Alpha وهو كذلك دال إحصائيا على ثبات بنود هذا البعد.

- بالنسبة للبنود (8) التي تقيس نقص الإنجاز الشخصي تحصلنا على  $\alpha = 0,62$ Alpha وهو دال إحصائيا على ثبات بنود هذا البعد من المقياس وأن معامل ثبات المقياس الكلي كان  $\alpha = 0,69$ Alpha، مما يؤكد لنا ثبات مقبول للمقياس وللمقاييس الفرعية.

#### 4-1-3- كيفية تطبيق المقياس:

يطبق مقياس الإحتراق النفسي بصفة فردية أو جماعية، وقد بينت فقرات المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته، ويطلب من المفحوص عادة الإستجابة مرتين لكل فقرة من الفقرات، مرة تدل على تكرار الشعور، بتدرج يتراوح من (صفر إلى ستة) درجات وأخرى تدل على شدة الشعور بتدرج يتراوح من (صفر إلى ستة) درجات. ونظراً لوجود إرتباط عالٍ بين التكرار والشدة للمقياس، وبهدف اختصار وقت التطبيق، فقد إكتفينا في الدراسة الحالية بإستخدام إجابة المفحوص على البعد الخاص بتكرار شعوره نحو فقرات المقياس، وهذا ما كشفت عنه وأوصت به دراسات مختلفة منها دراسة إيوانيكي وسكواب Iwanicki & Schwab (1981) ودراسة ماسلاش وجاكسون Maslach & Jackson وتتبع في ذلك تعليمة ثابتة.

#### 4-1-4 تعليمات المقياس:

- إلى أي مدى تتعرض الحالات التالية؟

- أشر بالعلامة (x) إلى الإجابة التي تراها مناسبة لديك، ونذكرك أنه لا يوجد إجابة خاطئة وإجابة صحيحة المهم هو أنك تجيب على جميع البنود دون إثناء.

#### 4-1-5 كيفية التنقيط :

على موظفي الشرطة المشاركون في عينة بحثنا أن يجيبوا على كل بند وأن يعبروا على مدى تعرضهم للحالات الإنفعالية الموجودة في المقياس، و للتقييم استخدمت أرقام تتراوح ما بين (0) و (6) لتدل على درجة هذه الشدة حيث توزع النقاط كالتالي:

**جدول رقم (09): توزيع النقاط حسب نوعية الإجابات لسلم ماسلاش.**

الإجابات	النقاط
أبداً	0
أحياناً خلال السنة	1
مرة في الشهر	2
أحياناً خلال الشهر	3
مرة في الأسبوع	4
أحياناً خلال الأسبوع	5
يومياً	6

بما أن الخيارات المتاحة للإجابة عن السؤال تتراوح مابين (0) و (6) درجات، فإن الدرجة الكاملة للإختبار والدرجة الكاملة لكل مستوى يمكن توضيحها في الجدول التالي.

**جدول رقم (10): الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس ماسلاش الكلي ولأبعاد الثلاثة**

الدرجة العليا	الدرجة الدنيا	عدد الفقرات	البعد
$54 = 6 \times 9$	$0 = 9 \times 0$	9	الإجهاد الانفعالي
$30 = 6 \times 5$	$0 = 5 \times 0$	5	تبليد المشاعر
$48 = 6 \times 8$	$0 = 8 \times 0$	8	الإنجاز الشخصي في العمل
$132 = 6 \times 22$	$0 = 22 \times 0$	22	الدرجة الكلية

وبما أن فقرات البعدين الأول والثاني سلبية، وفقرات البعد الثالث إيجابية، يستوجب علينا طريقة خاصة لتصحيح الإختبار.

**4-1-6 طريقة التصحيح:**

للحصول على شدة الإحتراق النفسي يجب إتباع مرحلتين:

## - المرحلة الأولى:

يتم جميع إجابات كل مستوى على حدٍ و هذا للحصول على درجة و شدة كل بعد كما هي موضحة في الجدول التالي.

جدول رقم (11): معيار التقييم لمقاييس الإحتراق النفسي حسب ماسلاش

مرتفع	متوسط	منخفض	الإحتراق النفسي
			أبعاده
$30 \geq \Sigma$	$18 \geq \Sigma \geq 29$	$17 \leq \Sigma$	الإلهاك الإنفعالي
$12 \geq \Sigma$	$6 < \Sigma < 11$	$5 \leq \Sigma$	تبليد المشاعر
$40 \geq \Sigma$	$34 < \Sigma < 39$	$33 \leq \Sigma$	الإنجاز الشخصي في العمل

نلاحظ من الجدول أن هناك ثلاثة مؤشرات خطرة تعبّر عن وجود إحتراق نفسي و المتمثلة في الخانات المضلة.

## - المرحلة الثانية:

و هي مرحلة تجميع وتفسير هذه النتائج، وبعد الحصول على شدة كل بعد كما هو موضح في الجدول رقم (11) نقوم بربط هذه النتائج كي نتحصل على مستوى الإحتراق النفسي.

- نقول أن الإحتراق النفسي أنه منخفض إذا وجدنا مؤشر خطر واحد أي إما إجهاد نفسي مرتفع أو تبلد مشاعر مرتفع أو شعور بالإنجاز الشخصي في العمل منخفض.

- نقول عن الإحتراق النفسي أنه متوسط إذا وجدنا مؤشرين خطيرين أي في الحالات التالية:

- إجهاد إنفعالي مرتفع + تبلد مشاعر مرتفع.

- إجهاد إنفعالي مرتفع + إنجاز شخصي منخفض.

- تبلد مشاعر مرتفع + إنجاز شخصي منخفض.

- نقول عن الإحتراق النفسي أنه مرتفع إذا وجدنا المؤشرات الخطرة الثلاثة أي: إنهاء إنفعالي مرتفع + تبلد مشاعر مرتفع + إنجاز شخصي منخفض.

#### 4-2-4- مقياس الأتماط السلوكية للشخصية ( A - أ )، ( B - ب )، ( C - ج ).

أعد هذا المقياس من طرف الباحث سولي بن سبات Soly.Bensabat باللغة الفرنسية حيث تم الحصول عليه من رسالة دكتوراه أعدتها الباحثة نبيلة بو عافية بعد ذكرها للموقع الإلكتروني الموجود فيه. قمنا بعدها بالتأكد من الموقع وهو:

Dr Soly ( SOURCE AFO METRA)

Bensabat HTTP: WWW.BOSSOUS-FUTE.COM/DOCUMENTS/STRESSTY PSYCHO. HTML.

يعد هذا المقياس الأنسب لموضوع الدراسة، كونه يمكننا من إختبار أحد فرضيات هذا البحث المتمثلة في علاقة الإحتراق النفسي بنوع النمط السلوكي لدى موظفي الشرطة.

يتكون المقياس من خمسة عشر (15) بندًا، يحتوي كل بند على (4) اختبارات تحمل الحروف اللاتинية الآتية وما يقابلها باللغة العربية ( A - أ )، ( B - ب )، ( C - ت )، ( D - ث )، ( E - ج )، ( F - ح ) .

**٤-١-٤ كيفية تطبيق المقاييس :** هو سلم تقييمي ذاتي يستعمل بصورة فردية أو جماعية.

- تعليمات المقاييس:

تنص تعليمات المقاييس على ما يلي:

"أجب على هذا الإستبيان، سيسمح لك بمعرفة أي نمط من الشخصية تقرب منه أكثر".

**٤-٢-٤ كيفية التقسيط:**

يحسب كل اختيار على أساس نقطة واحدة تتعلق بالحرف المختار، وعليه فإن المجموع الكلي للإختيارات يقدر بخمسة عشر (15) اختياراً.

**٤-٣-٤ تفسير النتائج:**

يتم تصحيح الإختيار بجمع الإجابات بالطريقة التالية:

$$\cdot ("D", "T", "A", "O") \bullet$$

$$\cdot ("E", "J", "B") + ("B", "J", "E") \bullet$$

$$\cdot ("F", "C", "H") + ("C", "H", "F") \bullet$$

و عند الحصول على المجاميع تقيم على النحو التالي:

- **المجموع الأكبر من النوع (أ + ث):** أنت من النمط "أ"، منبسط، تعبر دائما عن ردود أفعالك بطريقة أحيانا غير متوازنة، إنها ملامح شخص طموح ومدقق، يستجيب عن طريق الفعل، إذ يستجيب جسمك في هذه الحالة بـ إفرازات مفرطة

من الأدريناлиين، مما يجعل الأشخاص أمثالك من النمط "أ" قليلاً التعرض إلى الإنهيارات العصبية، لكنهم أكثر حساسية للإصابات القلبية الوعائية.

- **المجموع الأكبر من النوع (ت + ح):** أنت من النمط "ج" منطوي، ومنغلق على ذاتك، إجاباتك تتجلى بإنداد الإستجابة أو الكف، وعلى المستوى البيولوجي، السلوك يترجم بإنفعالات قوية من الكورتيزون، والتي تؤدي إلى نقص في دفعات جهاز المناعة، وبالتالي يبدون أنهم أكثر عرضة للإلتهابات المفصلية والإنهيارات النفسية والتعفنات.
- **المجموع الأكبر من النوع (ب + ج):** أنت من النمط "ب" متزن، وجيد التسلح للسيطرة على الضغط، تحكمك الذاتي يساعدك على السيطرة على كل الحالات، ولهذا فإن العلاجات الحالية المضادة للضغط تتجه نحو النمط "ب".
- **ليس لديك ملمح شخصي غالب:** يمكن أن تكون من نمط وسطي أو من نمط صعب التصنيف، ولهذا فبعض الأخصائيين يميزون بين النمط "أ" الواضح التعبير والنمط "أ" المقهور (*Méprimé*) أين تكون ردود الأفعال الشعورية عفوية العنف، لكنها داخلية. ومن جهة أخرى، وفي حالات خاصة، النمطين "أ" و "ب" يمكنهما كذلك الرد عن طريق الكف وهذا للتفكير والتحليل، فالأمر لا يتعلق بالكف (blockage) وإنما إستجابة إرادية ومقدرة.

#### 4-2-4 صدق المقياس:

أستعمل هذا المقياس من طرف نبيلة بو عافية (2008) حيث طبقته على عينة من المدراة ضمن 146 مدیر بعد ترجمته وإعداده للغة العربية، وعرضه على لجنة من المحكمين تضم عشرة (10) أساتذة في قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا من جامعي الجزائر وجامعة سعد دحلب - البليدة- حيث طلب منهم إبداء رأيهما حول مدى ملاءمة المقياس من حيث وضوح عباراته وجمله، ومدى

فهمهم للتعليمية، وكذا صحة الترجمة ولقد اتفقت معظم الآراء على سهولة عبارات المقاييس، ووضوح التعليمية وصحة الترجمة، كما أشاروا إلى أن المقاييس غير متعب أو ممل، كونه يحتوي على 15 سؤالاً فقط، كما أن طريقة الإجابة عليه لا تتطلب إلا إختيار إجابة واحدة من بين أربع إختيارات. ونشير أننا اعتمدنا هذه النسخة المترجمة إلى العربية في بحثنا الحالي كونها خصت نفس المجتمع الجزائري.

#### 4-3- مقاييس إستراتيجيات المواجهة لأندلاز زملائه:

صمم هذا المقاييس من طرف نورمن و آندلاز آخرون Norman. S, Endler. Ph & al. (1998) لتقدير الطريقة التي يستجيب بها الفرد للوضعيات الضاغطة، هو اختبار ورقة- قلم ، يتميز بسهولة التطبيق. أعد المقاييس في نسخته الأصلية باللغة الإنجليزية ثم ترجم إلى الفرنسية بالإضافة بعض التعديلات الطفيفة و كذا إضافة تعليمية أخرى مهنية من طرف Jean Pierre Roland كما ترجم إلى العربية من طرف مركز البحث في العلوم النفسية بالجزائر حيث اعتمدنا في بحثنا هذا على هذه النسخة المترجمة للعربية.

يتميز هذا المقاييس (CISS) بتنوعه لأبعاد المواجهة، إذ يتكون من 48 بندًا يقيم من خلالها ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل في المواجهة المركزية على المهمة (Tache)، والمواجهة المركزية على الإنفعال (Emotion)، والمواجهة المركزية على التجنب (Distraction)، وهذه الأخيرة تضم بعدين فرعيين هما: إستراتيجية التلهي (Evitment) و إستراتيجية التسلية الاجتماعية (Diversion Sociale).

- **إستراتيجية المواجهة المركزية على المهمة :** تقييم المجهودات الموجهة نحو المهمة لحل المشكلات، وذلك إما بإعادة بنيتها معرفياً، أو بمحاولة تغيير الوضعية، فهي ترتكز أساساً على التنظيم و حل المشكل، وتتضمن الفقرات التالية: (1، 2، 6، 10، 15، 21، 24، 26، 27، 36، 39، 41، 42، 43، 46، 47)

• إستراتيجية المواجهة المركزية على الإنفعال: ويقيم من خلالها ردود الأفعال الموجهة نحو الأنما، بهدف خفض التوتر وتشمل الإستجابات الإنفعالية، الإنغالات الشخصية.

- وتضم الفقرات التالية:  
(45,38,34,33,30,28,25,22,19,17,16,14,13,8,7,5)

• إستراتيجية المواجهة المركزية على التجنب: وهي تخص النشاطات والتغييرات المعرفية الهدافـة إلى تجنب الوضعيـات الضاغـطة وتضم الفقرات التالية:

(48,44,40,37,35,32,31,29,23,20,18,12,11,9,4,3)

أما البعدين الفرعـيين لإـستراتيجية التجـنب هـما:

• إـستراتيجـية التـلهـي: وهي سـبل لـخفض التـوتـر وذـلك بـالـإـلـهـاء بـالـنـشـاطـات وـمـهـامـ أخرى وتضم الفقرات (48,44,40,20,18,12,11,9).

• الـبـحـث عـن التـسـلـيـة الإـجـتمـاعـيـة: وهي سـبل لـخفض التـوتـر وذـلك بـالـتـسلـيـة مع أـشـخـاص آـخـرـين وتضم الفقرات التـالـيـة: 37,35,31,29,4.

#### 1-3-4 صدق المقياس:

صمـمـ هـذاـ المـقـيـاسـ (CISS) عـلـىـ أـسـسـ نـظـرـيـةـ وـأـمـبـرـيـقـيـةـ، كـمـاـ أـسـتـعـمـلـ فـيـ عـدـةـ بـحـوثـ وـتـطـبـيقـاتـ، مـاـ يـسـمـحـ بـمـقـارـنـةـ دـرـجـاتـهـ، مـعـ مـتـغـيرـاتـ آـخـرـىـ مـرـتـبـتـةـ بـالـصـحةـ النـفـسـيـةـ.

**أ صدق المقياس حسب المعطيات الأمريكية:**

يتميز المقياس الأصلي بصدق عال، فحسب دراسات NORMANS PARKER M.S , Endler.PH , James.A.D. في القسم التحضيري، وعينة من 394 طالباً في التجربة، وعينة من 284 راشداً و 302 من المرضى النفسيين، توصلت النتائج إلى:

**الصدق العاملی للمقیاس:**

أضمنت هذه المعطيات لتحليل عاملی بتدوير الفاريماكس Rotation Varimax حيث أظهر ثلاثة سالم ممثلاً للإستراتيجيات الأساسية المهمة (T)، الإنفعال(E)، التجنب(A)، بعدها قورنت متوسطات درجات هذه السالم مع العينات الثلاثة بإستعمال معاملات المقارنة الظرفية، فكان معامل الصدق لكل إستراتيجية من الإستراتيجيات أكثر من 0,97 مما يؤكد دلالة البنية العاملية.

في دراسة أخرى قامت بالتحليل العاملی على عينة من الراشدين (185) عاملان و 124 سجينًا، باتباع نفس الإجراءات السابقة توصلت النتائج إلى أن معامل الصدق العاملی للإستراتيجيات الثلاثة (المهمة، الإنفعال، التجنب) تقدر بـ 0,95 مما يؤكد الصدق العاملی للمقیاس.

**ب- صدق المقياس حسب المعطيات الفرنسية :**

ترجمت البنود 48 إلى الفرنسية من طرف Jean Pierre Roland عند تكييف المقياس للفرنسيّة أقيمت تعديلات هامة خصت التعليمية حيث خصصت تعليمات أخرى تستعمل في الإطار المهني بدل التعليمية العامة الأصلية للمقياس، اختبرت التعليمتين على عينتين من 2722 (1813 ذكراً و 959 أنثى) بمعدل سن 31 إلى 44 وإنحراف معياري قدره 9,25 إدّاهما أجابوا على التعليمية العامة وأخرى أجابوا على التعليمية المهنية، وكانت النتائج كالتالي:

• الصدق العاملی للمقیاس:

**Structure Factorielle Confirmation** أخذت المعطيات للتحليل العاملی التقریری

هذا النوع من التحليل یسمح بـاختبار مباشر للنموذج الإفتراضي. نتائج هذا التحليل تبين أن البنود تجیب بطريقة مرضیة للعامل المنتظر، فكان عامل الصدق العاملی یقدر ب  $\alpha=0,88$  بالنسبة للمهمة و  $\alpha=0,87$  للإنفعال، و  $\alpha=0,86$  للتجنب أما المقابیس الفرعیة یجد  $\alpha=0,77$  بالنسبة للتلهی، و  $\alpha=0,76$  بالنسبة للسند الإجتماعی.

• الصدق التناسقی:

فقد أظهر المقیاس إرتباطات جيدة مع مقیاس الشخصية حيث یجد إرتباطا سالبا بين التوازن النفسي وإستراتيجیة المواجهة المركزیة على الإنفعال  $\alpha=0,44$ ، كما یترتبط هذه الإستراتيجیة إرتباطا موجبا مع المشاعر السلبية  $\alpha=0,56$ ، وإرتباطا سالبا مع الرضا الوظيفی  $\alpha=-0,78$ ، وإرتباطا موجبا مع الضغط  $\alpha=0,50$ ، وإرتباطا موجبا مع المعاناة النفسیة،  $\alpha = -0,61$  و إرتباطا موجبا مع الإنهاک الإنفعالي  $\alpha = 0,40$ .

وإنتهت دراسات Endler & Parker et al أن إستراتيجیات المواجهة المركزیة على المهمة ترتبط إرتباطا موجبا بالصحة النفسیة وهي أكثر تلاؤما مع المواقف الضاغطة التي تحتاج إلى تحکم وضبط، في حين إستراتيجیات المواجهة المركزیة على الإنفعال تتلاءم أكثر وترتبط بالوضعیات الضاغطة التي لا تستطیع التحكّم فيها.

ثبات المقاييس:

أ. ثبات المقاييس حسب المعطيات الأمر يكبة:

- معامل الثبات تطبيق، إعادة التطبيق:

حيث طبق المقياس على عينة 238 طالبا في الأقسام التحضيرية للمرة الأولى ثم أعيد تطبيقه بعد فترة زمنية قدرت بستة أسابيع وجدت معامل ثبات مرتفعة على السلام الأساسية (المهمة والإنفعال) حيث فاق 0,68 بالنسبة لكلا الجنسين، في حين كانت متوسطة بالنسبة لإستراتيجية التجنب والسلام الفرعية (التلهي والتسلية الإجتماعية) حيث تراوحت بين 0,51 و 0,60.

**بـ. ثبات المقياس حسب المعطيات الفرنسية:**

تم حساب معامل التنسق الداخلي Alpha كروبأخ للإستراتيجيات الأساسية الثلاثة فكانت على التوالي  $\text{Alpha}=0,86$  ،  $\text{Alpha}=0,87$  ،  $\text{Alpha}=0,88$  أما فيما يخص السالم الفرعية فقد كانت على التوالي  $\text{Alpha}=0,77$  ،  $\text{Alpha}=0,76$  وبالتالي هناك تنسق داخلي جيد.

### - ثبات المقياس في البحث الحالي:

قمنا بحساب التناسق الداخلي بين بنود هذا المقياس لكل نوع من الإستراتيجية على عينة من موظفي الشرطة Alpha 100 شرطي. كانت نتائج معاملات Cronbach كالتالي: بالنسبة للبنود 16 التي تعبّر عن إستراتيجية المواجهة المركزية على المهمة تحصلنا على Alpha=0,85 وهو دال إحصائياً على ثبوت بنود هذا النوع من الإستراتيجية في المقياس. بالنسبة للبنود 16 التي تعبّر عن إستراتيجية المواجهة المركزية على الإنفعال تحصلنا على Alpha =0,82 وهو دال إحصائياً على ثبات بنود هذا النوع من الإستراتيجية في المقياس. بالنسبة للبنود 16 التي تعبّر عن إستراتيجية التجنب والمقاييس الفرعية (النلهي والتسلية الاجتماعية) تحصلنا على Alpha = 0,84 وهو دال إحصائياً لبنود هذا النوع من الإستراتيجيات في المقياس، ومن هذه النتائج نتأكد من وجود إتساق داخلي جيد للمقياس ككل.

### - 3 - 3 كيفية تطبيق المقياس:

يطبق مقياس (Ciss) بصفة فردية أو جماعية، ويقدم المقياس على شكل عبارات، وتتبع في ذلك التعليمية التالية:

\* **تعليمية المقياس:** "قد يحدث لك تجربة وضعيات تجد فيها نفسك جد مقحماً حيث يكون المخرج منها مهمًا والتي تعتبرها حالات ضغط (حدث أو وضعية تجعلك في صعوبة وعدم استقرار تتطلب منك جهداً معتبراً لتجاوزها)."

يوجد عدد كبير من الطرق لمواجهة هذا الضغط أو التكيف معه، المطلوب منك أن تبين ما تقوم به و/أو ما تشعر به عادة عندما تكون لديك إنشغالات، أو أنك تعيش أحداثاً أو وضعيات صعبة، أو فترات من الضغط الشديد".

"أجب عن كل الإختيارات الآتية بوضع دائرة حول الإجابة التي تناسب طريقة رد فعلك المعتادة". طريقة الإجابة عبارة عن سلم يبدأ من 1: إطلاقاً إلى 5: كثيراً،

مرورا بإجابات وسطية (2 - 3 - 4) التي تسمح لك بإعطاء إجابة قريبة من الإجابات المحددة.

### 3-3-4 كيفية التقييم:

على موظفي الشرطة المشاركين في البحث أن يجيبوا على كل الفقرات دون إستثناء، وللتقييم أستخدمت علامات تتراوح من الصفر (1) إلى (5) لتدل على شدة الإستعمال لأي ردة فعل الممثلة في الفقرات حيث توزع النقاط كالتالي.

جدول رقم (12): توزيع نقاط حسب نوعية الإجابات لمقاييس المواجهة للأدلة وباكر.

الإجابات	النقط
إطلاقا	1
نادرا	2
أحيانا	3
غالبا	4
كثيرا	5

نشير أيضا أنه إذا كانت خمسة بنود لديها أجوبة غامضة (عدة أجوبة أو دون إجابة) تعطى العلامة ثلاثة (3). أما إذا فاق الخمس بنود تلغى الإجابة أو الاستمار.

وبما أن الخيارات المتاحة للإجابة عن الفقرة تتراوح ما بين واحد (1) وخمسة (5) درجات، فإن الدرجة الكاملة للإختبار والدرجة الكاملة لكل إستراتيجية يمكن توضيحها في الجدول التالي:

**جدول رقم (13): الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس المواجهة الكلية والإستراتيجيات الخمسة**

نوع المواجهة	عدد الفقرات	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا
المهمة	16	$16 = 1 \times 16$	$80 = 5 \times 16$
الإنفعال	16	$16 = 1 \times 16$	$80 = 5 \times 16$
التجنب	16	$16 = 1 \times 16$	$80 = 5 \times 16$
التهي	08	$08 = 1 \times 8$	$40 = 5 \times 8$
التسليمة الاجتماعية	05	$05 = 1 \times 5$	$25 = 5 \times 5$
الدرجة الكلية	48	61	305

**4-3-5 طريقة التصحيح:**

لتقييم شدة إستعمال كل إستراتيجية يجب إتباع مراحلتين:

- **المرحلة الأولى:** يتم جمع إجابات كل إستراتيجية على مدى ثم تحول هذه النقاط إلى نقاط معيارية ( $T$ ) وهي قيمة ثابتة بمعدل يتراوح 50 وإنحرافاً معيارياً قدره 10 لكل الإستراتيجيات تساعدنا النقاط ( $T$ ) في تحديد مستوى كل إستراتيجية.

- **المرحلة الثانية:** وهي مرحلة يتم فيها تفسير قيمة ( $T$ ) ومن ثم التعرف على نوع الإستراتيجيات المواجهة المستعملة وكذا كيفية إستعمالها. حيث كلما كانت الدرجات ( $T$ ) مرتفعة على أي بعد من الأبعاد فإن درجة نشاط المواجهة للشخص على ذلك البعد الموافق لها مرتفعة. (أنظر الجدول رقم (14)).

جدول رقم (14): تفسير النقاط المعيارية (T)

التفصير	الدرجات
مرتفع جداً عن المتوسط	<b>70 &lt;</b>
مرتفع من بعيد عن المتوسط	<b>70 – 66</b>
فوق المتوسط	<b>65 – 61</b>
ارتفاع طفيف عن المتوسط	<b>60 – 56</b>
متوسط	<b>55 – 45</b>
انخفاض طفيف عن المتوسط	<b>44 – 40</b>
تحت المتوسط	<b>39 – 35</b>
منخفض عن المتوسط	<b>34 – 30</b>
منخفض جداً عن المتوسط	<b>&gt;30</b>

## 5- كيفية جمع البيانات:

بعد توفرنا على المقاييس الثلاثة المتمثلة في مقياس الإحتراف النفسي لراسلاش ومقياس أنماط الشخصية ومقياس إستراتيجيات المواجهة، شرعنا بالإتصال مع المديريات المعنية حيث اعتمدنا على الخطابات الرسمية لكل من المديرية العامة للأمن الوطني ومديرية التعليم ومدارس الشرطة، والمديرية العامة للوحدات الجمهورية للأمن قصد الترخيص لنا بإنجاز هذا البحث وتطبيق المقاييس الثلاثة على موظفي الشرطة.

بعد الموافقة إتجهنا إلى الأماكن المقصودة حيث وجدنا كل التسهيلات الممكنة لإنجاز البحث الميداني وكذا التعاون مع موظفي الشرطة. حيث كانت طريقة التطبيق جماعية أين خصصت لنا كل وحدة جمهورية قاعة كبيرة، تضم كل مجموعة من 20 إلى 30 شرطي، قمنا أولاً بتقديم أنفسنا والغرض من هذا البحث وتشجيعهم على المشاركة مع ضمان سرية وكتمان أي بيانات الخارجية عن البحث العلمي، كما فتحنا المجال إلى كل من ليست له الرغبة في المشاركة الفعلية بأن ينسحبوا دون أي إحراج، واقتصرت الدراسة على من أبدوا استعداداً جدياً للإجابة فقط.

قدمت المقاييس الثلاثة وإستمارة المعلومات العامة على شكل كتيب يتكون من 4 صفحات، ثم قمنا بقراءة التعليمات الخاصة بكل مقياس، وإعطاء وقت كاف للإجابة على جميعها، مع بقاعنا داخل القاعة إلى حين إسترجاع جميع الإستبيانات. كما لاحظنا أن معظم المشاركون أبدوا رأيهم في أهمية الموضوع المختار كما طلبوها منا نسخة بعد الإنتهاء منه مما يعكس درجة فضولهم وتحمسهم للنتائج.

### 6: تقنيات المعالجة الإحصائية:

اعتمدنا في تحليل الدراسة الحالية على الأساليب الإحصائية التالية:

- **الأساليب الوصفية:** وقد شملت المتosteطات الحسابية، وإنحرافات المعيارية، والخطأ المعياري والنسبة المئوية.

- **الأساليب الاستدلالية:** أستخدم فيها كل من:

\* اختبار تحليل التباين Anova.

\* اختبار المقارنات البعدية Scheffe.

\* اختبار الفروق البعدية LSD

\* اختبار فريد مان الذي يقيس متوسط الرتب.

\* اختبار كاف تربع ( $\chi^2$ ) الذي يستعمل لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق.

\* اختبار التجانس LEVENE.

\* اختبار Kruskal-Wallis

ولقد تمت المعالجة الإحصائية للنتائج بالإعتماد على برنامج الإعلام الآلي المعروف باسم البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Science (SPSS) والذي سيتم عرض أهم النتائج التي تحصلنا عليها من خلاله قصد اختبار فرضيتنا في الفصل المولى.

# الفصل السادس

عرض ومناقشة النتائج

## تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل مختلف النتائج التي توصلنا إليها في هذا البحث، وذلك بعد المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها في الدراسة الميدانية وبعد تطبيق المقاييس الثلاثة على العينة المدروسة بغية اختبار الفرضيات والإجابة على التساؤلات المطروحة سلفاً ومن ثم مناقشة هذه النتائج على ضوء الأبحاث المستجدة والقائمة في هذا المجال، وهذا بغرض المقارنة وتدعم هذه البحوث بما توصل إليها بحثنا الحالي منتهجين في ذلك مجموعة من الخطوات.

## أولاً: عرض وتحليل النتائج

سنقوم هنا بعرض وتحليل نتائج كل فرضية على حدى مبينين في ذلك خطوات اختبار كل واحدة منها.

## 1 - مدى تعرض رجال الأمن الوطني للإحتراق النفسي:

من أجل إختبار الفرضية الأولى التي تتصل: "يعاني رجال الأمن الوطني من الإحتراق النفسي" قمنا بالخطوات التالية:

- إحصائيات وصفية خاصة بالمتوسطات الحسابية وإنحرافات المعيارية ٥٥
- للمتغيرات المتمثلة في أبعاد الإحتراق النفسي وهي: الإنهاك الإنفعالي وتبدل المشاعر والإنجاز الشخصي في العمل.
- التوزيع التكراري حسب أبعاد الإحتراق النفسي.
- تطبيق اختبار كاف تربيع  $\chi^2$  (KHI-DEUX) لقياس الدلالة الإحصائية للفروق وهذا لأننا نتعامل مع بيانات كيفية ومستوى قياس أسمى.

بعد المعالجة الإحصائية للبيانات تحصلنا على مختلف المتوسطات الحسابية وإنحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي، والتي تم تلخيصها في الجدول رقم (15).

نلاحظ من الجدول رقم (15) أن المتوسط الحسابي بعد الإنهاك الانفعالي 22,064 وبإنحراف معياري قدره 13,118، أما المتوسط الحسابي بعد تبلد المشاعر فقد تحصلنا على 7,404 وبإنحراف معياري قدره 6,5590 في حين قدر المتوسط الحسابي بعد الإنجاز 37,032 وبإنحراف معياري قدره 8,1329.

**جدول رقم (15):المتوسطات الحسابية وإنحرافات المعيارية لأبعاد الإحتراق النفسي**

أبعاد الإحتراق	عدد أفراد العينة N	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري $\delta d$
الإنهاك الانفعالي	250	22,064	13,1181
تبلد المشاعر	250	7,404	6,5590
الإنجاز الشخصي في العمل	250	37,032	8,1329

إستناداً إلى هذه المتوسطات الحسابية ومقارنتها بالمعيار المحدد من قبل ماسلاش لتحديد مستويات كل بعد (أنظر الجدول رقم (11)، ص(225)). نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة المتحصل عليها في الدراسة الحالية تقع في المستويات المتوسطة لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي.

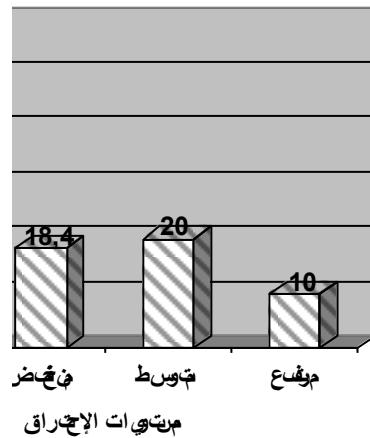
كما يوضح الجدول رقم (16) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستويات الإحتراق النفسي أن أكبر نسبة من الأفراد لا يعانون من الإحتراق النفسي، حيث بلغت 51.6% تليها نسبة الأفراد الذين لديهم مستوى متوسط من الإحتراق النفسي حيث بلغت 20%， ثم نسبة الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض حيث بلغت 18.4%，أما أصغر نسبة فكانت لذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغت 10%.

جدول رقم (16): التوزيع التكراري للأفراد حسب مستويات الإحتراق النفسي

مستويات الإحتراق	النكرار	النسبة المئوية
لا يوجد إحتراق	129	51.6
منخفض	46	18.4
متوسط	50	20
مرتفع	25	10
المجموع	250	100

للتوسيع أكثر الفرق الموجود بين هذه النسب المئوية لمستويات الإحتراق النفسي يمكن الاستناد بالأعمدة التكرارية الموضحة في الشكل رقم (10).

لشكل رقم (10) (توزيع الدرجات  
الإحتراق النفسي)

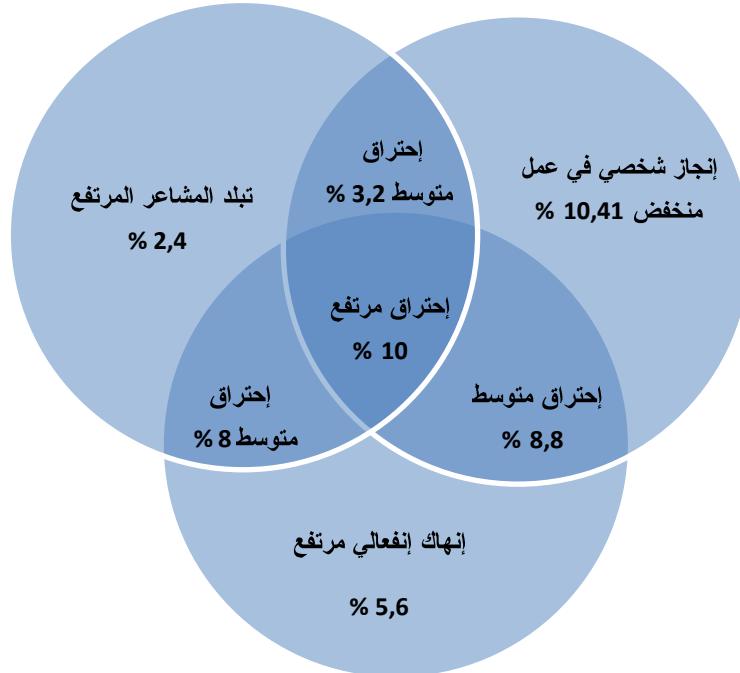


ومن أجل الوصف الدقيق لتوزيع أفراد العينة على المستويات المرضية للأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي توصلنا إلى أن أكبر نسبة من الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض يعانون من نقص في الإنجاز الشخصي في العمل حيث بلغت 10,41 %، تليها نسبة الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض الذين يعانون من

إنهاك إنجعالي مرتفع حيث بلغت 5,6%， وأخيراً نسبة الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض الذين يعانون من تبلد المشاعر حيث بلغت 2,4%.

أما فيما يخص نسب الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي متوسط بمعنى وجود بعدين مرضيين فقد كانت أعلى نسبة منهم لمن يعانون من نقص في الإنجاز الشخصي في العمل وإنهاك إنجعالي مرتفع حيث بلغت 8,8%， تليها نسبة الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المتوسط الذين يعانون من إنهاك إنجعالي مرتفع و تبلد مشاعر مرتفع حيث بلغت 8% وأقل نسبة بلغت 3,2% لذوي الإحتراق النفسي المتوسط الذين يعانون من تبلد مشاعر مرتفع ونقص في الإنجاز الشخصي في العمل. في حين بلغت نسبة الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي مرتفع بمعنى أنهم يعانون من الأبعاد المرضية الثلاثة وهي الإنهاك الإنجعالي المرتفع وتبلد المشاعر المرتفع ونقص الإنجاز الشخصي في العمل 10%. وللوضيح أكثر هذه النسبة وإعطاء صورة مجسدة واضحة لها نتقدم بالشكل رقم (11) في الصفحة الموالية والذي يمثل توزيع الأفراد حسب المستويات المرضية لأبعاد الإحتراق النفسي.

الشكل رقم (11) : توزيع الأفراد حسب المستويات المرضية لأبعاد الإحتراق النفسي



إن هذا الوصف الإحصائي المعروض سابقا غير كافي لإعطائنا فكرة واضحة ودقيقة عن الفروق بين المتوسطات الحسابية ولا عن دلالتها لذا كان من الضروري إرفاقها بـ اختبار كاف تربيع  $\chi^2$  لحسن المطابقة وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (17).

يظهر جليا من الجدول رقم (17) أن هناك فروق دالة بين مختلف مستويات الإحتراق النفسي حيث وجدها قيمة كاف تربيع  $\chi^2 = 100,11$  عند مستوى الدلالة  $.a = 0,001$ .

وعليه يمكن القول أن الفرضية البديلة تحققت حيث يلاحظ أن نسبة كبيرة من الأفراد لديهم مستوى منخفض إلى مرتفع من حيث الإحتراق النفسي، حيث بلغ عددهم 112 شرطي أي بنسبة 48,4% من أفراد العينة.

#### جدول رقم (17) اختبار كاف تربيع لحسن المطابقة لمستويات الإحتراق النفسي

الدلالة الإحصائية للفروق بين مستويات الإحتراق النفسي	
100,112	$\chi^2$
3	درجة الحرية
دال عند 0,001	الدلالة الإحصائية

2- علاقة الإحتراق النفسي بـ استراتيجيات المواجهة المستعملة من قبل رجال الأمن الوطني:

من أجل اختبار الفرضية الثانية التي تنص أنه: " تختلف مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن باختلاف أساليب المواجهة المستعملة لديهم" إعتمدنا الخطوات التالية:

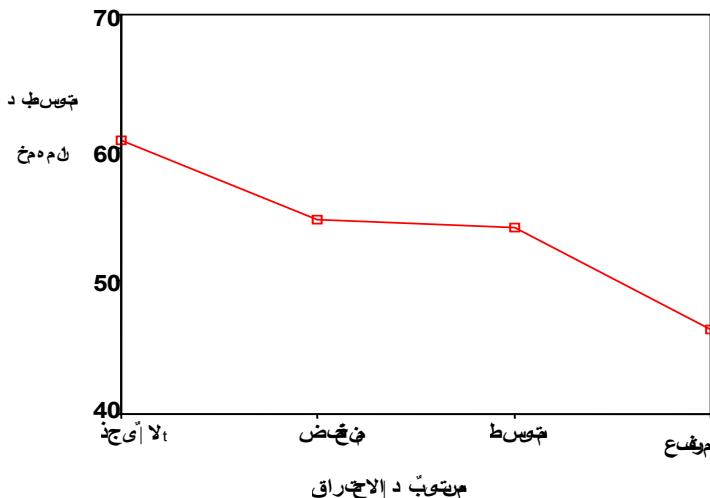
- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بالمتواسطات والإنحرافات المعيارية لمختلف أساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق.

• تطبيق اختبار LEVENE للتجانس.

- تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي . ANOVA ONE FACTOR
- اختبار المقارنات البعدية . SCHEFFE

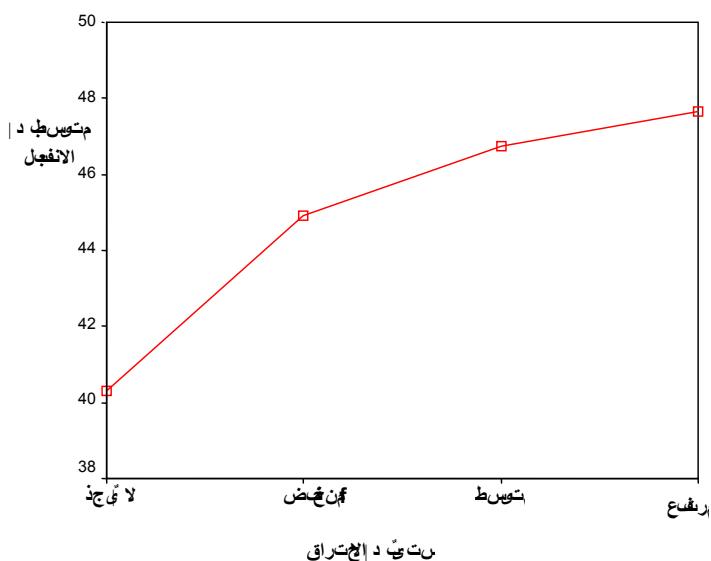
يتبيّن من خلال الإحصاءات الوصفية لمختلف أساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق النفسي الملخصة في الجدول رقم (251) أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية المواجهة المركزية على المهمة كان للأفراد غير محترقين نفسياً حيث بلغ 60,61 وإنحراف معياري قدر بـ 9,17، يليه المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض حيث بلغ 54,56 وإنحراف معياري قدره 11,03، ثم المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ 53,96 وإنحراف معياري قدره 8,62، أما أصغر متوسط حسابي لإستراتيجية المهمة كان للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 46,36 وإنحراف معياري قدره 8,41. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتواسطات بيانياً كما يوضحه الشكل رقم(12).

الشكل رقم(12): المتواسطات الحسابية لاستراتيجية المواجهة المركزية على المهمة حسب مستويات الإحتراق النفسي



كما يوضح الجدول رقم (18) وعلى عكس النتائج السابقة أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية المواجهة المركزية على الإنفعال كان لدى الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 47,64 وانحراف معياري قدره 10,88 يليها وبانخفاض طفيف المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لدى الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ 46,76 وإنحراف معياري قدره 10,14، ثم المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لدى الإحتراق النفسي المنخفض حيث بلغ 44,91 وإنحراف معياري قدره 10,80، في حين سجل أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية للأفراد غير المحترقين نفسيا حيث بلغ 40,31 وإنحراف معياري قدره 10,42. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية بيانيًا كما هو موضح في الشكل رقم (13).

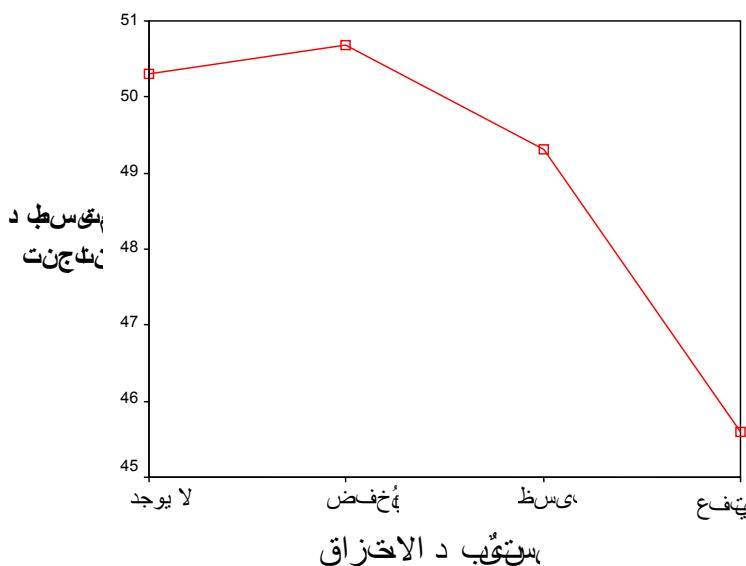
الشكل رقم(13): المتوسطات الحسابية لإستراتيجية المواجهة المركزية على الإنفعال حسب مستويات الإحتراق النفسي



أما أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية المواجهة المركزية على التجنّب فكان لصالح الأفراد الغير محترقين نفسيا والأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض

بتفاوت طفيف حيث بلغ (50,67، 50,31) وبإنحراف معياري قدره (11,65، 10,98) على التوالي، يليها المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ 49,32 وبإنحراف معياري قدره 9,01، في حين لاحظنا أن أصغر متوسط حسابي لإستراتيجية التجنب كان من نصيب ذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 45,6 وبإنحراف معياري قدره 7,52. وللتوسيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية ومستويات الإحتراق النفسي بيانياً كما هو موضح في الشكل رقم (14).

الشكل رقم(14): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية المواجهة المركزية على التجنب حسب مستويات الإحتراق النفسي

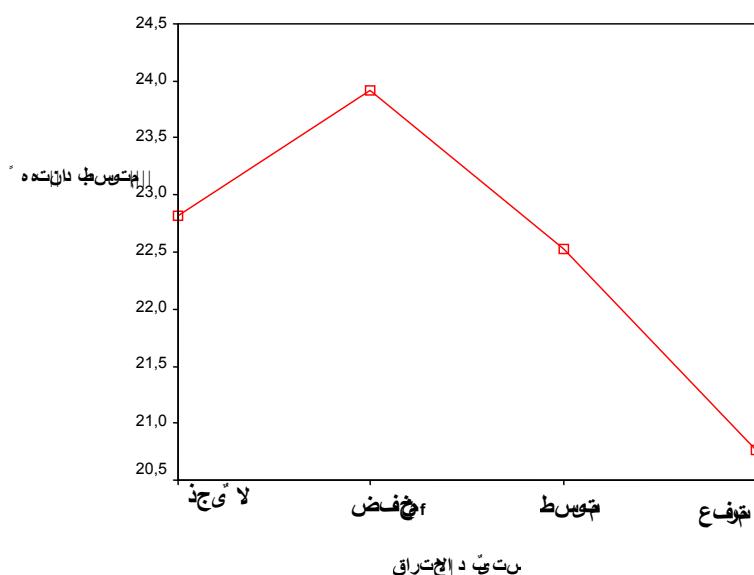


فيما يخص الإستراتيجيات الفرعية ل استراتيجية التجنب فقد كانت المتوسطات الحسابية متقاربة فيما بينها، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي ل استراتيجية التلهي 23,91 وإنحراف معياري قدره 1,01 للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض، يليها المتوسط الحسابي ل استراتيجية التلهي للأفراد الغير محترفين نفسياً

حيث بلغ 22,81 وإنحراف معياري قدره 6,7، يأتي بعده المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية الخاص بالأفراد ذوي الاحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ 22,52 وبإنحراف معياري قدره 5,7 في حين كان أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية للأفراد ذوي الاحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ 5,01 وإنحراف معياري قدره 1,0038.

للتوسيع أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لاستراتيجية التلهي ومستويات الاحتراق النفسي بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم (15).

**الشكل رقم(15): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية المواجهة المركزية على التلهي حسب مستويات الاحتراق النفسي**



## جدول رقم (18) : المٖتوسطات الحسابية والإٖنحرافات المعيارية والخطأ المعياري لمختلف

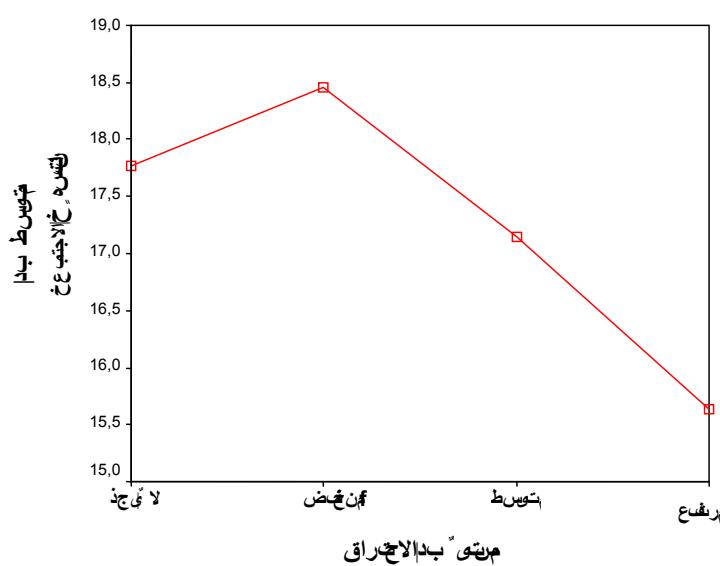
## أساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق

الخطأ المعياري	الإنحرافات المعيارية	المٖتوسطات الحسابية	عدد الأفراد	أساليب المواجهة حسب مستوى الإحتراق	
0,8078	9,1748	60,6124	129	المهمة (T)	لا يوجد
1,6274	11,0377	54,6522	46		منخفض
1,2196	8,6236	53,96	50		متوسط
1,6821	8,4107	46,36	25		مرتفع
0,6563	10,3771	56,76	250	المجموع	
0,9181	10,4276	40,3178	129	الاجفال (E)	لا يوجد
1,5931	10,8050	44,9130	46		منخفض
1,4347	10,1450	46,76	50		متوسط
2,1778	10,8891	47,64	25		مرتفع
0,6872	10,8649	43,184	250	المجموع	
0,9672	10,9849	50,3101	129	تجنب (A)	لا يوجد
1,7186	11,6563	50,6739	46		منخفض
1,2744	9,0112	49,32	50		متوسط
1,5055	7,5277	45,6	25		مرتفع
0,6637	10,4934	49,7080	250	المجموع	
0,5902	6,7033	22,8140	129	الانتهي (D)	لا يوجد
1,0176	6,9019	23,9130	46		منخفض
0,8072	5,7080	22,52	50		متوسط
1,0038	5,0190	20,76	25		مرتفع
0,4060	6,4193	22,7520	250	المجموع	
0,3464	3,9340	17,7674	129	السلبية الاجتماعية (DS)	لا يوجد
1,4206	9,6349	18,4565	46		منخفض
0,5679	4,0153	17,14	50		متوسط
0,6374	3,187	15,64	25		مرتفع
0,3433	5,4278	17,556	250	المجموع	

كما قد بلغ أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية التسلية الإجتماعية 18,45 وإنحراف معياري قدره 9,63 للأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض، يليها

المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية عند الأفراد غير محترقين نفسياً وذوي الإنحراف النفسي المتوسط حيث كانوا متقاربين جداً إذ بلغ (17,14، 17,76) وإنحراف معياري قدره (3,93، 4,01) على التوالي. في حين سجل أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية ذوي الإنحراف النفسي المرتفع حيث بلغ 15,64 وإنحراف معياري قدره 3,18. وللتوسيع أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية الخاصة بـإستراتيجية التسلية الاجتماعية ومستويات الإنحراف النفسي ببياناً كاماً يوضحه الشكل رقم (16).

**الشكل رقم (16): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية التسلية الإجتماعية حسب مستويات الاحتراق النفسي**



إن الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإستراتيجية الخمسة لا تعطينا فكرة صحيحة عن دلالة الفروق الموجودة بينها، لذلك كان من الضروري استعمال اختبار يساعدنا لمعرفة الدلالة الحصائية لهذه الفروق حيث استعملنا اختبار تحليل التباين أحادي العامل Anova (انظر الجدول رقم 20) لكن قبل إجراء هذا التحليل كان من الضروري التأكد من تجانس المجموعات والذي

يعتبر شرطا أساسيا خاصة إذا كان حجم المجموعات مختلف من مجموعة إلى أخرى حيث إستعملنا في هذه الحالة اختبار LEVENE للتجانس (أنظر الجدول رقم 19).

تشير نتائج اختبار التجانس LEVENE (الجدول رقم 19) أن كل المجموعات متجانسة عدى المجموعات فيما يخص درجات التجنب فهي غير متجانسة وعليه لا يمكن حساب ANOVA في هذه الحالة فقط.

جدول رقم (19): اختبار التجانس للاستراتيجيات المواجهة حسب مستويات الاحتراق النفسي

الدلالـة الإحصـائية	Df2	Df1	معـامل التجـانـس	الاستراتـيجـيات
0,576	246	3	0,662	المهمـة
0,928	246	3	0,152	الإنـفعـال
0,017	246	3	3,444	التـجـنـب
0,058	246	3	2,522	التـلـهـي
0,211	246	3	1,5	الإـجـتمـاعـيـة

يظهر جلياً من اختبار تحليل التباين الأحادي العامل Anova One Factor بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية المهمة حيث وجدنا قيمة  $F = 19,79$  عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,001$  وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية، وعليه نستنتج أن أسلوب المواجهة المركزية على المهمة يختلف بإختلاف مستويات الاحتراق النفسي، كما وجدنا كذلك فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية الإنفعال حيث وجدنا قيمة  $F = 7,07$  وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية وعليه نستنتج أن التركيز على إستراتيجية الإنفعال يختلف بإختلاف مستويات الاحتراق النفسي.

أما بالنسبة لـ إستراتيجيات الفرعية المتمثلة في إستراتيجية التلهي وإستراتيجية التسلية الإجتماعية فقد تحصلنا على فروق غير دالة حيث وجدنا قيمة  $F = 1,636$  عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$  وفي كلتا الحالتين نقبل الفرضية الصفرية التي تلغي الإختلاف بين إستراتيجيات المواجهة (تلهي، تسلية إجتماعية) ومستويات الإحتراق النفسي. (أنظر الجدول رقم 20).

**جدول رقم (20): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأساليب المواجهة حسب مستويات الإحتراق النفسي**

الدالة الإحصائية	قيمة F	معدل المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0,000	19,798	1738,288	3	5214,865	بين المجموعات
		87,8	246	21598,735	داخل المجموعات
			249	26813,6	المجموع
0,000	7,070	777,678	3	2333,035	بين المجموعات
		002'110	246	27060,501	داخل المجموعات
			249	29393,536	المجموع
0,263	1,335	54,799	3	164,397	بين المجموعات
		41,042	246	10096,227	داخل المجموعات
			249	10260,624	المجموع
0,182	1,636	47,833	3	143,5	بين المجموعات
		29,237	246	7192,216	داخل المجموعات
			249	7335,716	المجموع

ونظراً للعدم تجانس المجموعات فيما يخص درجات التتجنب فقد لجأنا إلى اختبار آخر لابرامتي يسمى Kruskal-Wallis من أجل قياس الدلالة الإحصائية للفروق في درجات التتجنب حسب مستويات الإحتراق. حيث كانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم (21).

جدول رقم (21): اختبار KRUSKAL-WALLS

متوسط الرتب	مجموع أفراد العينة	مستويات الإحتراق
130,48	129	لا يوجد
132,49	46	منخفض
122,31	50	متوسط
93,30	25	مرتفع
	250	المجموع

وبناءً على هذه النتائج يمكننا تطبيق اختبار كاف تربيع لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق في درجات التجنب حيث أسفرت نتائج هذا الأخير على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات التجنب حسب مستويات الإحتراق النفسي تعزى لاستعمال أسلوب إستراتيجية التجنب.(أنظر الجدول رقم (22)).

جدول رقم (22): اختبار كاف تربيع لإستراتيجية التجنب حسب مستويات الإحتراق

درجات الخام لـإستراتيجية التجنب	$\chi^2$
6,103	
3	درجات الحرية
0,107	الدلالة الإحصائية

بما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لـإاستعمال إستراتيجيات المهمة وإستراتيجية الإنفعال حسب مستويات الإحتراق النفسي وبهدف تحديد المقارنات الدالة المؤثرة والمقارنات الغير الدالة إستعملنا اختبار شيفيه للمقارنات البعدية Scheffe وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (23).

أشارت نتائج اختبار شيفيه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية المهمة وذلك بين كل من الأفراد الغير محترفين نفسيا والأفراد الذين يعانون منه

وبمختلف مستوياته إلا أنه زاد الفرق بين الأفراد الغير محترفين وذوي الاحتراق النفسي المرتفع لصالح الأفراد الغير محترفين حيث بلغ 14,25 عند مستوى الدالة  $\alpha = 0,001$  وهذا يمكننا القول أنه يزيد إستعمال هذه الإستراتيجية عند الأفراد الغير محترفين نفسيا. في حين لا توجد فروق دالة في إستراتيجية المهمة بين الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي منخفض والذين يعانون من إحتراق نفسي متوسط.

**جدول رقم (23) : اختبار شيفيه للمقارنات البعدية للإستراتيجيات المواجهة ومستويات الإحتراق النفسي**

الدالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات ( $I - J$ )	مستوى الإحتراق ( $I$ ) مستوى الإحتراق ( $J$ )	الإستراتيجيات
0,004	1,609	5,9602 *	* منخفض	
0,001	1,561	6,6524 *	لا يوجد * متوسط	
0,000	2,048	14,2524 *	* مرتفع	
0,004	1,609	- 5,9602 *	* لا يوجد	
0,988	1,914	0,6922	منخفض * متوسط	
0,006	2,328	8,2922 *	* مرتفع	
0,001	1,561	-6,6524 *	* لا يوجد	
0,988	1,914	-0,6922	متوسط * منخفض	
0,013	2,295	7,6 *	* مرتفع	
0,000	2,048	-14,2524 *	* لا يوجد	
0,006	2,328	-8,2922 *	مرتفع * منخفض	
0,013	2,295	-7,6 *	* متوسط	
0,092	1,801	-4,5952	* منخفض	
0,004	1,747	-6,4422 *	لا يوجد * متوسط	
0,018	2,292	-7,3222 *	* مرتفع	
0,092	1,801	4,5952	* لا يوجد	
0,863	2,143	-1,8470	منخفض * متوسط	
0,778	2,606	-2,7270	* مرتفع	
0,004	1,747	6,4422 *	* لا يوجد	
0,863	2,143	1,8470	متوسط * منخفض	
0,990	2,569	-0,8800	* مرتفع	
0,018	2,292	7,3222 *	* لا يوجد	
0,778	2,606	2,7270	مرتفع * منخفض	
0,990	2,569	0,8800	* متوسط	

كما أشارت نتائج اختبار شيفيه إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية على بعد إستراتيجية الإنفعال وذلك بين كل من الأفراد الغير محترفين نفسيا و ذوي الإحتراق النفسي المتوسط حيث بلغ الفرق 6,44 وكذا بين الأفراد الغير محترفين نفسيا و ذوي الإحتراق النفسي المرتفع حيث بلغ الفرق 7,32 وهنا يمكننا القول أنه يزيد إستعمال إستراتيجية الإنفعال لصالح الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المرتفع. في حين لم نتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية على بعد إستراتيجية الإنفعال بين كل من الأفراد الغير محترفين وذوي الإحتراق النفسي المنخفض، كما لم يبلغ مستوى الدلالة بين كل من الأفراد ذوي الإحتراق النفسي المنخفض وذوي الإحتراق النفسي المتوسط، وكذا بين ذوي الإحتراق النفسي المنخفض وذوي الإحتراق النفسي المرتفع، كما لم تسجل فروق دالة بين ذوي الإحتراق النفسي المتوسط وذوي الإحتراق النفسي المرتفع.

مما سبق يمكننا أن نستخلص أن الفرضية الثانية قد تحققت حيث وجدنا أن هناك اختلافا في مستويات الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لإستعمال إستراتيجية المواجهة المركزية على المهمة وتلك المركزية على الإنفعال، في حين لم تتحقق هذه الفرضية بالنسبة لمن يستعملون إستراتيجية التجنب والإستراتيجيات الفرعية له.

### 3 - علاقة الأنماط السلوكية للشخصية أ، ب، ج لرجال الأمن الوطني بتنافر الإحتراق النفسي:

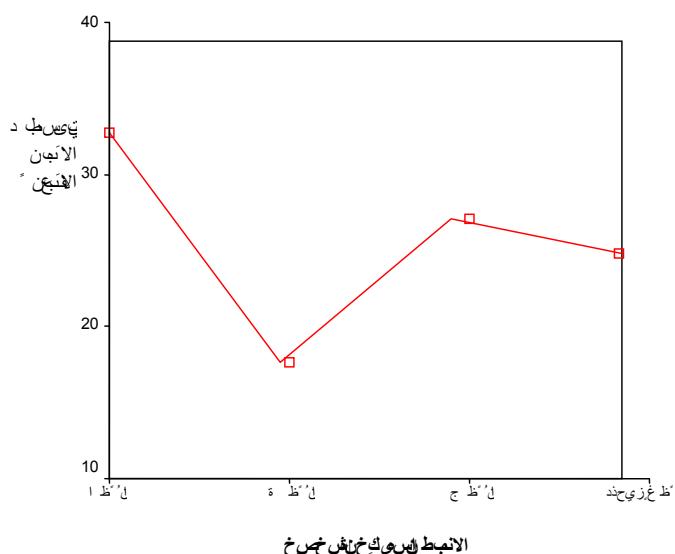
من أجل اختبار الفرضية الثالثة التي تتصل على أن: "توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لنوع الأنماط السلوكية للشخص (أ، ب، ج) لديهم" اعتمدنا الخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بالمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري المتعلقة بأبعاد الإحتراق حسب الأنماط.

- التوزيع التكراري للأفراد حسب الأنماط السلوكية الشخصية.
- إختبار التجانس LEVENE
- إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA
- إختبار KRUSKAL-WALLIS
- إختبار كاف تربيع DEUX-KHI
- إختبار المقارنات البعدية SCHEFFE

يتضح من الجدول رقم ((24) الصفحة 263) الخاص بالمتوسطات الحسابية لأبعاد الإحتراق النفسي الثلاثة حسب الأنماط السلوكية للشخصية أن أكبر متوسط حسابي لدرجات الإنهاك الإنفعالي كان لذوي النمط "أ" حيث بلغ 32,78 وإنحراف معياري قدره 11,5، يليها المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد لذوي النمط "ج" حيث بلغ 27,12 وإنحراف معياري قدره 12,49، وبعده متوسط حسابي لدرجات الإنهاك الإنفعالي كان لذوي النمط الغير المحدد حيث بلغ 24,81 وإنحراف معياري قدره 11,60، في حين سجل أصغر متوسط حسابي لهذا البعد لذوي النمط "ب" حيث بلغ 17,65 وإنحراف معياري قدره 11,46. وللوقوف أكثر على هذه النتائج يمكن تمثيلها بيانياً كما هو موضح في الشكل رقم(17).

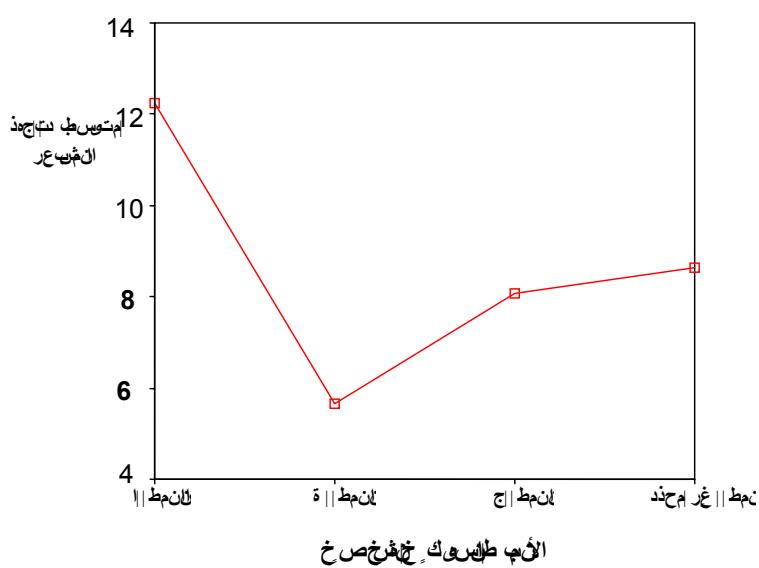
الشكل رقم (17):المتوسطات الحسابية بعد الإنهاك الإنفعالي حسب الأنماط السلوكية الشخصية



أما فيما يخص متوسط درجات بعد تبدل المشاعر فقد سجل أكبر متوسط حسابي لذوي النمط "أ" حيث بلغ 12,25 وإنحراف معياري قدره 7,67 يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد لذوي النمط الغير محدد حيث بلغ 8,63 وإنحراف معياري قدره 6,34، وبعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد لذوي النمط "ج" حيث بلغ 8,08 وإنحراف معياري قدره 7,31 في حين سجل أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد من نصيب الأفراد ذوي النمط "ب" حيث بلغ 5,66 وإنحراف معياري قدره 5,15 وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية بعد تبدل المشاعر بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم(18).

الشكل رقم(18):المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبدل المشاعر والأنمط السلوكية للشخصية

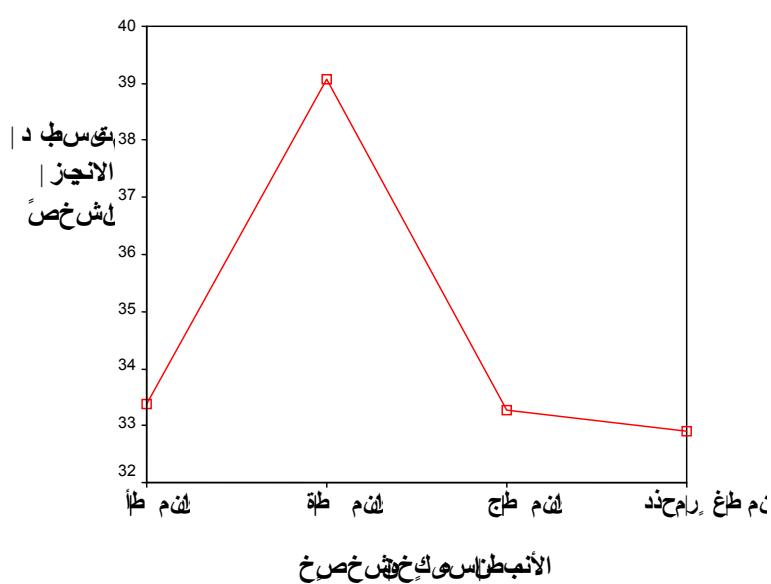
أ،ب،ج



كما يوضح الجدول رقم ( 24 ) أيضا أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل كان لصالح الأفراد ذوي النمط السلوكى "ب" حيث بلغ 39,06 وإنحراف معياري قدره 7,13 يليها المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد

للأفراد ذوي النمط السلوكي "أ" حيث بلغ 33,38 وإنحراف معياري قدره 8,22 يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للأفراد ذوي النمط "ج" حيث بلغ المتوسط الحسابي 33,28 وإنحراف معياري قدره 8,92، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي درجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل 32,90 وإنحراف معياري قدره 10,04 لصالح الأفراد ذوي النمط السلوكي الغير محدد. وللتوسيع أكثر يمكننا تمثيل المتوسطات الحسابية لهذا البعد بيانياً كما هو موضح في الشكل رقم (19).

الشكل رقم (19): المتوسطات الحسابية لدرجات بعد الانجاز الشخصي في العمل والانماط السلوكية للشخصية أ، ب، ج



من خلال المتوسطات الحسابية الملاحظة والمحصل عليها (أنظر الجدول رقم (24) في الصفحة الموالية) ومقارنتها بمعيار التقييم لمقياس ماسلاش يتبيّن أن المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة ل الاحتراق النفسي لذوي النمط "أ" تقع في مجال

مستوى الإحتراق النفسي المرتفع حيث سجلنا إنهاكاً انفعالياً مرتفعاً قدر بـ: 32,78 وتبليداً للمشاكل مرتفعاً: 12,25 وإنجازاً شخصياً منخفضاً 33,38.

جدول رقم (24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية

الخطأ المعياري	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	عدد الأفراد	المتغيرات
1,5952	11,5033	32,7885	52	النمط أ
0,9006	11,4628	17,6543	162	النمط ب
2,4982	12,4911	27,1200	25	النمط ج
3,5002	11,6088	24,8182	11	غير محدد
0,8297	13,1181	22,0640	250	المجموع
1,0643	7,6744	12,2500	52	النمط أ
0,4051	5,1562	5,6605	162	النمط ب
1,4628	7,3139	8,0800	25	النمط ج
1,9130	6,3446	8,6364	11	غير محدد
0,4148	6,5590	7,4040	250	المجموع
1,14000	8,2204	33,3846	52	النمط أ
0,5609	7,1390	39,0617	162	النمط ب
1,7847	8,9234	33,2800	25	النمط ج
3,0285	10,0444	32,9091	11	غير محدد
0,5144	8,1329	37,0320	250	المجموع

أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لأبعاد الإحتراق النفسي لذوي النمط "ب" فإنها تقع في مجال المستويات المتوسطة لكل بعد حيث سجلنا إنهاكاً انفعالياً متوسطاً قدره 17,65 وتبلداً مشاعر متوسط قدره 5,66 وإنجازاً شخصياً في العمل متوسطاً قدره 39,06 وهذا يعني غياب الأبعاد المرضية الثلاثة بمعنى أنها توافق الأفراد الغير محترقين نفسياً.

كما نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لأبعاد الإحتراق النفسي لذوي النمط "ج" تقع في مجال مستوى منخفض من الإحتراق النفسي، أين ظهر بعد مرضي واحد وهو نقص في الإنجاز الشخصي في العمل حيث قدر بـ: 33,28 . أما المتوسطات الحسابية لأبعاد الإحتراق النفسي لذوي النمط الغير محدد فقد وقع في مجال مستوى الإحتراق النفسي المنخفض حيث ظهر بعد مرضي واحد تمثل في نقص في الإنجاز الشخصي حيث قدر بـ: 32,90.

كما سمحت لنا عملية فرز البيانات إلى توزيع الأفراد العينة حسب الأنماط السلوكية لديهم أين تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول رقم (25).

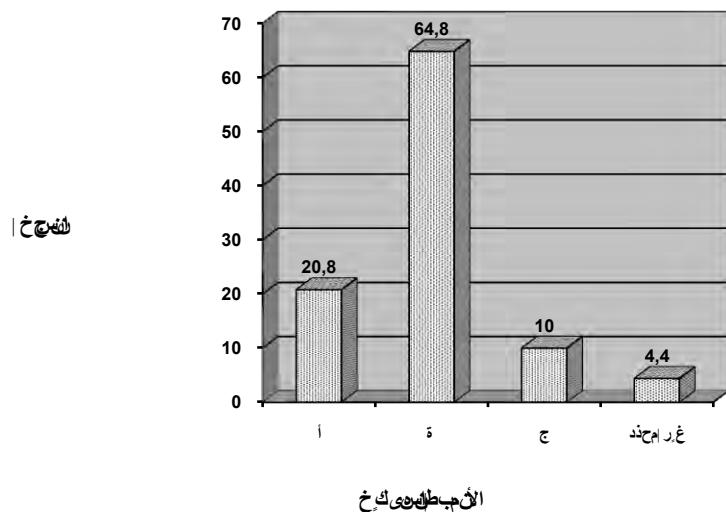
يبين لنا من خلال الجدول رقم (25) أن أكبر نسبة من الأفراد العينة ينتمون إلى النمط السلوكي "ب" حيث قدر عددهم بـ: 162 أي بنسبة 64,8 % تليها نسبة الأفراد ذوي النمط "أ" حيث قدر عددهم بـ 52 شرطياً أي بنسبة 20,8 % ومن ثم نسبة الأفراد ذوي النمط "ج" حيث قدر عددهم بـ 25 شرطياً أي بنسبة 10 % وأخيراً نسبة الأفراد الذين ليس لهم نمط محدد حيث قدر عددهم بـ 11 شرطياً ما يعادل 4,4 % .

**جدول رقم (25): التوزيع التكراري للأفراد حسب الأنماط السلوكية الشخصية**

الأنماط السلوكية	النكرار	النسبة
النمط أ	52	20,8
النمط ب	162	64,8
النمط ج	25	10
النمط الغير محدد	11	4,4
<b>المجموع</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

ولإعطاء صورة مجسدة وواضحة للاحظة الفرق بين النسب يمكن الإستاد بالدرجات التكرارية الموضحة في الشكل رقم (20).

شكل رقم (20): توزيع الأفراد حسب الأنماط السلوكية الشخصية



يوضح الجدول رقم (26) أن الإحتراق النفسي لا يرتبط بنمط شخصية معين وإنما نجده يغزو كل الأنماط ولكن بمستويات مختلفة من منخفض إلى مرتفع حسب كل نمط.

حيث تبين من خلاله ما يلي:

**فئة الأفراد ذوي النمط "A":** وجدنا نسبة 78,85% لديهم إحتراق من منخفض إلى مرتفع وأكبر نسبة من ذوي النمط "A" تعاني من إحتراق نفسي مرتفع حيث قدرت بـ: 38,46%. من مجموع أفراد العينة ذوي النمط "A".

-**فئة الأفراد ذوي النمط "ب"** : نلاحظ 32,72% لديهم إحتراق نفسي بمختلف مستوياته معظمها منخفض ومتوسط في حين سجلت حالة واحدة فقط تعاني من إحتراق نفسي مرتفع أما أكبر نسبة فمثلاً الأفراد الذين لا يعانون من إحتراق نفسي حيث قدرت بـ: 67,28%.

-**فئة الأفراد ذوي النمط "ج"** : بلغت نسبة 72% من الأفراد يعانون من إحتراق نفسي بمختلف مستوياته وسجلت أعلى نسبة لمن يعانون من إحتراق نفسي متوسط حيث بلغت 44%.

-**فئة الأفراد ذوي النمط الغير محدود:** نلاحظ أن نسبة 81% لديهم مستويات مختلفة من الإحتراق النفسي حيث سجلت أعلى نسبة لمن لديهم مستوى إحتراق نفسي متوسط أين بلغت 45,45%.

جدول رقم (26): توزيع أفراد العينة حسب النمط وحسب مستويات الاحتراق النفسي

المجموع	النمط								النط الاحتراق
	غير محدد	ج		ب		أ			
129	18,8	2	28	7	67,28	109	21,15	11	لا يوجد
46	27,27	3	16	4	26,19	33	11,53	6	منخفض
50	45,45	5	44	11	11,72	19	28,84	15	متوسط
25	9,09	0	12	3	0,61	1	38,46	20	مرتفع
250	%100	11	%100	25	%100	162	%100	52	المجموع

إلا أن هذه الإحصاءات الوصفية من متوسطات حسابية وإنحرافات معيارية ونسب وتكرارات غير كافية لتوضيح الدلالة الإحصائية للفروق لذلك قمنا بتطبيق اختبار كاف تربع وتوصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول رقم (27) حيث يوضح اختبار  $\chi^2$  لمتغيرين (الإحتراق النفسي، الأنماط السلوكية) بأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية حيث وجدنا قيمة  $\chi^2 = 99,19$  عند مستوى الدلالة 0,01 ودرجة الحرية 9 بمعنى أنه تختلف مستويات الإحتراق النفسي بإختلاف الأنماط السلوكية لشخصية رجال الأمن.

#### جدول رقم (27): اختبار كاف تربع لمتغيرين لمستويات الإحتراق النفسي والأنماط

##### السلوكية للشخصية أ، ب، ج

الدلالة	درجة الحرية	القيمة $\chi^2$	
,000	9	99,199	De Pearson $\chi^2$
,000	9	93,344	La pait de vraisenblaxe
,034	1	4,514	Association linéaire par linéaire
مجموع المشاهدات			

وللتعقب أكثر في هذه العلاقة بين الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية حاولنا معرفة العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية. ومن أجل ذلك إستعملنا اختبار تحليل التباين.(أنظر الجدول رقم (28)). لكن قبل تطبيق هذا الإختبار لابد من التأكد من تجانس المجموعات ومن أجل ذلك استعملنا اختبار التجانس Levene للمتغيرات (أنظر الجدول رقم (27) في الصفحة الموالية). يبين إختبار التجانس أن كل المجموعات متتجانسة عدى المجموعات فيما يخص درجات

تبعد المشاعر، وعليه لا يمكن حساب التحليل التباين الأحادي ANOVA في هذه الحالة فقط.

**جدول رقم (28) : اختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية الشخصية**

الدالة	ddi2	درجة الحرية	ddi1	درجة الحرية	معامل LEVENE	المتغيرات
0,897	246		3		0,198	الإنهاك الإنفعالي
0,000	246		3		6,741	تبعد المشاعر
0,068	246		3		2,408	إنجاز الشخصي

يتضح من خلال جدول تحليل التباين(الجدول رقم ( 28) في الصفحة المولية) بأنّ الفروق دالة حسب الأنماط المختلفة وذلك فيما يخص درجات الإنهاك الإنفعالي بمعنى يختلف مستوى الإنهاك الإنفعالي حسب الأنماط السلوكية للشخصية، كما تبين أيضاً أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب الأنماط السلوكية للشخصية بمعنى يختلف مستوى الإنجاز الشخصي في العمل بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية.

## الفصل السادس

### عرض ومناقشة النتائج

**جدول رقم (29): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الاحتراق حسب الأنماط السلوكية للشخصية**

الدالة الإحصائية	قيمة F	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموعات المربعات	أبعاد الاحتراق ومصادر التباين
0,000	24,487	3284,462	3	9853,385	بين المجموعات
		134,128	246	32995,591	داخل المجموعات
			249	42848,976	المجموع
0,000	10,681	632,702	3	1898,105	بين المجموعات
		59,234	246	14571,639	داخل المجموعات
			249	16469,744	المجموع

من أجل تحديد المقارنات الدالة وغير الدالة قمنا بإستعمال اختبار شيفيه للفروق البعدية لخصت النتائج في الجدول رقم ( 29 ) في الصفحة الموالية. يبين الإختبار أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإنهاك الإنفعالي وذلك بين كل من النمط "أ" والنمط "ب"، حيث بلغ الفرق ( 15,13 )، وبين كل من النمط "ب" والنمط "ج" حيث بلغ الفرق ( 7,16 ). كما نلاحظ أنه كان أكبر إيجابية لصالح الأفراد ذوي النمط "أ" بمعنى أن ذوي النمط "أ" هم الأكثر معاناة من الإنهاك الإنفعالي. في حين لم يصل إلى مستوى الدلالة بين كل من النمط "أ" والنمط "ج"، وكذا بين النمط "أ" والنمط غير المحدد، وبين النمط "ب" والنمط غير المحدد، وبين النمط "ج" والنمط غير المحدد.

**الجدول رقم(30): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين أبعاد الاحتراق النفسي والأمراض السلوكية للشخصية**

الدالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات (I-J)	الأمراض السلوكية (I) الأمراض السلوكية (J)	أبعاد الاحتراق النفسي
0,000	1,809	15.1341*	"نمط "ب"	<b>أبعاد الاحتراق النفسى في العمل</b>
0,259	2,813	5.6686	"نمط "أ" *نمط "ج"	
0,234	3,826	7.9703	*نمط غير المحدد	
0,000	1,809	-15.1341*	"نمط "أ"	
0,003	2,426	9.4657*	"نمط "ب" *نمط "ج"	
0,960	3,655	-7.1639	*نمط غير المحدد	
0,259	2,813	-5.6685	"نمط "أ"	
0,003	2,426	9.4657*	"نمط "ج" *نمط "ب"	
0,960	4,153	2.3018	*نمط غير المحدد	
0,234	3,826	-7.9703	"نمط "أ"	<b>أبعاد الشخصي في العمل</b>
0,270	3,655	7.163	نمط غير المحدد *نمط "ب"	
0,960	4,153	-2.3018	"نمط "ج"	
0,000	1,217	-5.671*	"نمط "ب"	
0,008	1,821	0.1046	"نمط "أ" *نمط "ج"	
0,089	2,532	0.4755	*نمط غير المحدد	
0,000	1,217	5.671*	"نمط "أ"	
0,008	1,628	5.787*	"نمط "ب" *نمط "ج"	
0,089	2,340	6.1526	*نمط غير المحدد	
1,000	1,821	-0.1046	"نمط "أ"	<b>أبعاد الشخصي في العمل</b>
0,008	1,628	-5.671*	"نمط "ج" *نمط "ب"	
0,999	2,767	0.3709	*نمط غير المحدد	
0,998	2,532	0.4755	"نمط "أ"	
0,089	2,340	6.1526	نمط غير المحدد *نمط "ب"	
0,999	2,76799	0.3709	"نمط "ج"	

كما يبين إختبار شيفيه أيضا على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإنجاز الشخصي في العمل والأنمط السلوكية للشخصية وذلك بين كل من النمط "أ" والنمط "ب" وذلك لصالح النمط "ب" حيث بلغ الفرق (5,67)، وكذا بين النمط "ب" والنمط "ج" لصالح النمط "ب" حيث بلغ الفرق (5,78) في حين لم يصل إلى مستوى الدلالة بين كل من النمط "أ" والنمط "ج" وكذا بين النمط "أ" والنمط غير المحدد، وبين النمط "ب" والنمط غير محدد، وبين النمط "ج" والنمط غير المحدد.

فيما يخص بُعد تبلد المشاعر فلا يمكن حساب دلالته نظراً لعدم تجانس المجموعات ولذلك نلجأ لإختبار لارامترى آخر لـ Wallis-Kruskal (أنظر الجدول).

**جدول رقم (31): إختبار KRUSKAL-WALLIS لبعد تبلد المشاعر حسب الأنماط**

نوع التبليغ	N	النوع
172,34	52	النمط أ
108,37	162	النمط ب
131,22	25	النمط ج
143,32	11	النمط غير محدد
	250	المجموع

و هنا يمكننا تطبيق إختبار كاف تربيع  $\chi^2$  لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق في بعد التبليغ حسب الأنماط السلوكية للشخصية.(أنظر الجدول رقم (32) في الصفحة الموالية).

تبين من خلال تطبيق اختبار KRUSKAL-WALLIS وإختبار كاف تربيع  $\chi^2$  بأن الفروق بالنسبة لبعد تبلد المشاعر بإختلاف الأنماط السلوكية هي الأخرى دالة عند مستوى الدلالة  $0,001 = \chi^2$  ودرجة حرية  $df = 3$  حيث وجدت قيمة  $31,93$ .

الجدول رقم (32): اختبار كاف تربيع بعد تبلد المشاعر بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية

بعد تبلد المشاعر	
31,938	$\chi^2$
3	درجة الحرية dd1
0,000	الدالة الإحصائية

ومما سبق يمكننا أن نجزم أن الفرضية الثالثة قد تحققت بمعنى أنه تختلف مستويات الإحتراق النفسي ودرجات أبعاده الثلاثة بإختلاف الأنماط السلوكية الشخصية "أ، ب، ج".

#### 4- علاقة إستراتيجيات المواجهة بالأنماط السلوكية للشخصية لدى رجال الأمن الوطني المحترفين نفسيا:

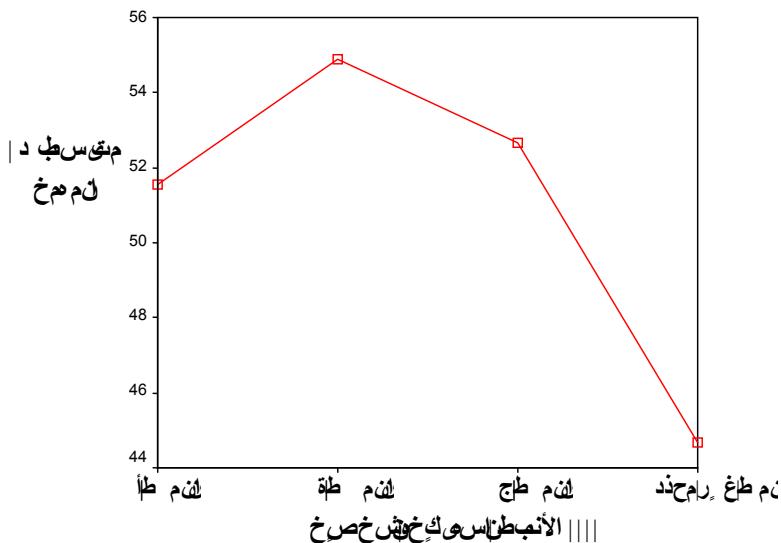
من أجل إختبار الفرضية الرابعة التي تتضمن: " تختلف أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترفين نفسيا حسب نوع النمط السلوكي للشخصية لديهم" اعتمدنا الخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بالمتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمختلف المواجهات حسب الأنماط السلوكية بإستثناء فئة الأفراد الغير محترفين.
- إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA .
- إختبار فريدمان Friedman Test لمتوسط الرتب.

لمعرفة علاقة إستراتيجيات المواجهة بالأنماط السلوكية عند الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي بمختلف مستوياته لجأنا إلى إستثناء فئة الأفراد الغير محترفين نفسياً أين تحصلنا على النتائج المدونة في الجدول رقم (33). حيث يتبيّن

من خلال هذه الإحصاءات الوصفية أن أكبر متوسط حسابي لـ الاستراتيجية المهمة كان لذوي النمط "ب" حيث بلغ 54,86 وإنحراف معياري قدره 9,78 يليه في المرتبة الثانية المتوسط الحسابي لهذه الاستراتيجية لذوي النمط "ج" حيث بلغ 52,66 وإنحراف معياري قدره 7,91 يأتي بعده المتوسط الحسابي لهذه الاستراتيجية لذوي النمط "أ" حيث بلغ 51,53 وإنحراف معياري قدره 9,91 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الاستراتيجية 44,66 وإنحراف معياري قدره 12,35 لذوي النمط غير المحدد وللتوسيع أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية بيانياً كما هو موضح في الشكل رقم(21)

الشكل رقم(21): المتوسطات الحسابية لـ الاستراتيجية المهمة حسب الانماط السلوكية للشخصية



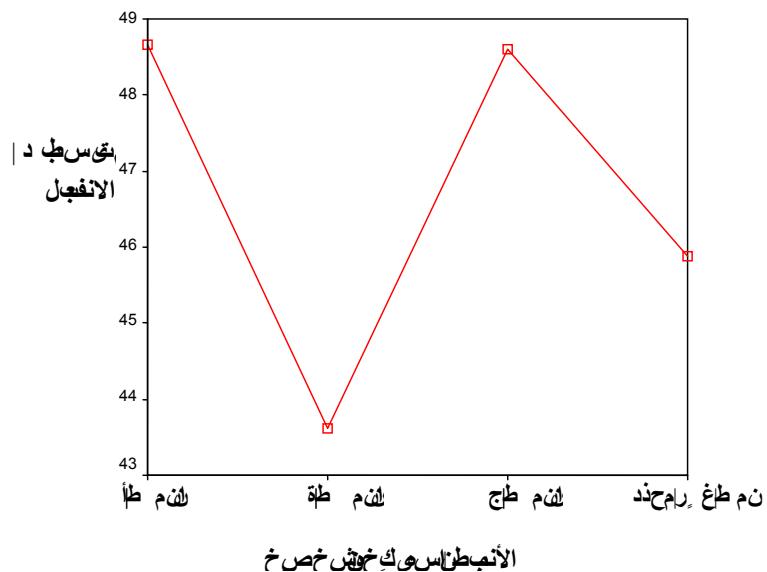
كما يلاحظ أيضاً من الجدول رقم (32) أن أكبر متوسط حسابي لـ الاستراتيجية الإنفعالية كان لذوي النمط "أ" والنمط "ج" حيث بلغ 48,65 ، 48,61، و 48,65 وإنحراف معياري قدره 10,37، 10,31 على التوالي، يليها المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط غير المحدد حيث بلغ 45,88 وإنحراف معياري قدره

10,51 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 43,62 وإنحراف معياري قدره 10,38 لذوي النمط "ب".

وللحظة أكثر تغيرات هذه المتوسطات الحسابية لإستراتيجية الإنفعال من نمط آخر يمكننا تمثيلها بيانيًا كما هي موضحة في الشكل رقم (22).

الشكل رقم (22): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية الإنفعال حسب الانماط السلوكية

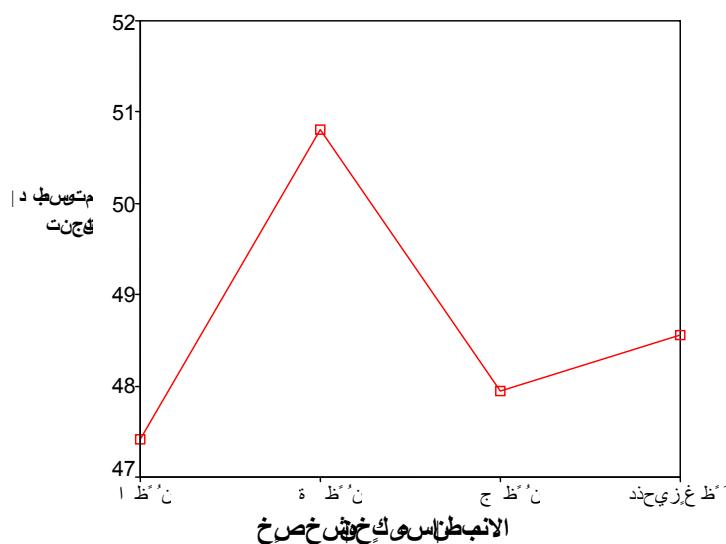
#### للشخصية



كما يتبيّن من الجدول رقم (32) أن أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية التجنّب كان لذوي النمط "ب" حيث بلغ 50,81 وإنحراف معياري قدره 10,06 يليه المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط غير المحدد حيث بلغ 48,55 وإنحراف معياري قدره 15,5 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 47,94،47,41 وإنحراف معياري قدره 15,5،9,23 لذوي النمط "أ" والنمط "ج" على التوالي.

وللتوسيع أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لهذه الإستراتيجية والأنماط السلوكية للشخصية ببيانا كما هو موضح في الشكل رقم (23).

**الشكل رقم(23): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية التجنب حسب الأنماط السلوكية للشخصية**



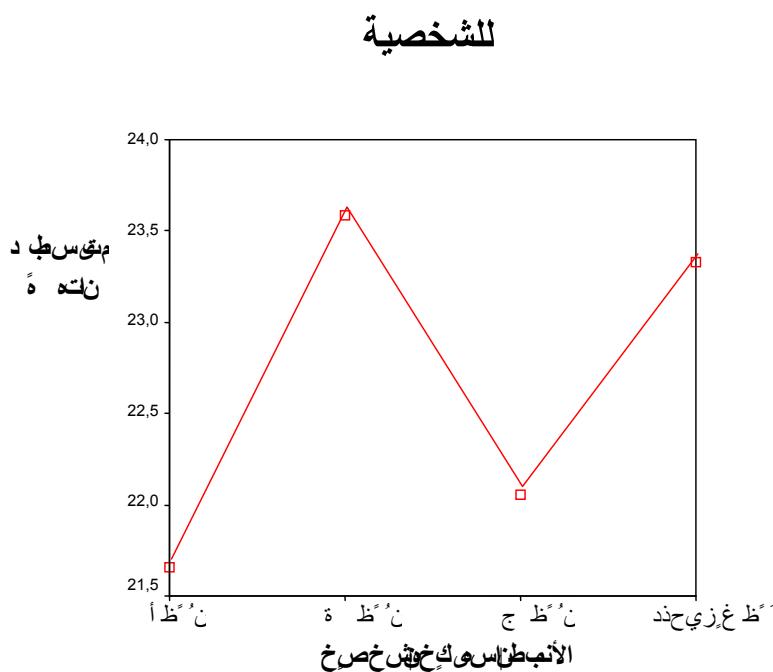
نلاحظ أيضا من خلال الجدول رقم (33) أن أكبر متوسط حسابي لاستراتيجية التلهي كان لذوي النمط "ب" والنمط الغير محدد حيث بلغ (23,33,23,58) وإنحراف معياري قدره ( 9,17,6,06 ) على التوالي، يليها المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط "ج" حيث بلغ 22,05 وإنحراف معياري قدره 5,84 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 21,65 وإنحراف معياري قدره 5,59 لذوي النمط "أ".

جدول رقم (33): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاصة بإستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط السلوكية لدى الأفراد المحترفين نفسياً

الخطأ المعياري	الإنحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	عدد الأفراد	الأنماط السلوكية	
				إستراتيجيات المواجهة	
0,9122	9,9149	51,5366	41	النمط أ	(E)
	9,7862	54,8679	53	النمط ب	
	7,9113	52,6667	18	النمط ج	
	12,3592	44,6667	9	النمط الغير محدد	
	10,0347	52,6529	121	المجموع	
0,9566	10,3141	48,6585	41	النمط أ	(E)
	10,3872	43,6226	53	النمط ب	
	10,3761	48,6111	18	النمط ج	
	10,5172	45,8889	9	النمط الغير محدد	
	10,5222	46,2397	121	المجموع	
0,9044	9,2357	47,4146	41	النمط أ	(A)
	10,0653	50,8113	53	النمط ب	
	7,5730	47,9444	18	النمط ج	
	15,5009	48,5556	9	النمط الغير محدد	
	9,9480	49,0661	121	المجموع	
0,5572	5,5974	21,6585	41	النمط أ	(D)
	6,0493	23,5849	53	النمط ب	
	5,8458	22,0556	18	النمط ج	
	9,1788	23,3333	9	النمط الغير محدد	
	6,1292	22,6860	121	المجموع	
0,6066	3,5820	16,3415	41	النمط أ	(DS)
	8,9403	18,7358	53	النمط ب	
	4,1559	16,2778	18	النمط ج	
	4,8734	15,6667	9	النمط الغير محدد	
	6,6726	17,3306	121	المجموع	

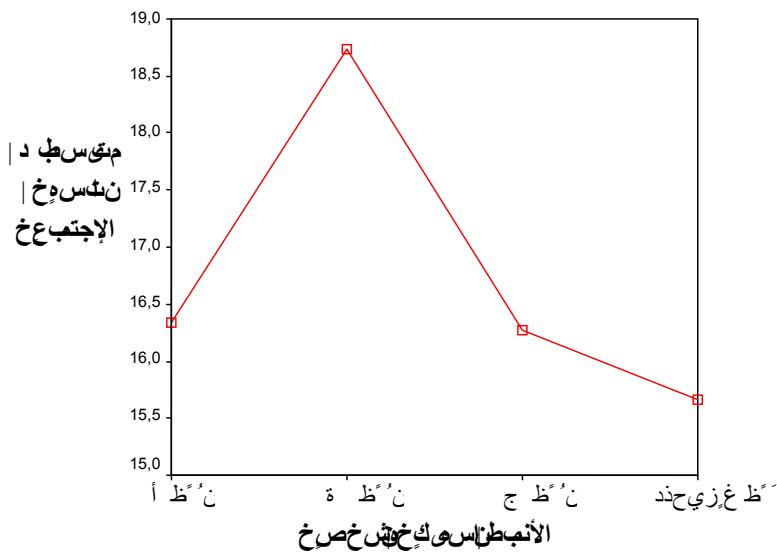
وللتوسيع أكثر يمكننا تمثيل المتوسطات الحسابية لهذه الإستراتيجية حسب الأنماط السلوكية للشخصية بيانياً كما هو موضح في الشكل رقم (24).

الشكل رقم(24): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية التلهي حسب الأنماط السلوكية



وقد بلغ أكبر متوسط حسابي لإستراتيجية التسلية الاجتماعية 18,73 وإنحراف معياري قدره 8,94 لذوي النمط "ب"، يليه المتوسط الحسابي لهذه الإستراتيجية لذوي النمط "أ" والنمط "ج" حيث بلغ 16,27 16,34 وإنحراف معياري قدره 3,58 على التوالي، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لهذه الإستراتيجية 15,66 وإنحراف معياري قدره 4,87 لذوي النمط الغير محدد. وللتوضيح أكثر يمكننا تمثيل المتوازنات الحسابية لهذه الإستراتيجية ومختلف الأنماط السلوكية للشخصية ببياناً كما هو موضح في الشكل رقم(25).

الشكل رقم(25): المتوسطات الحسابية لاستراتيجية التسلية الاجتماعية حسب الأنماط السلوكية للشخصية



إن المتوسطات الحسابية الملاحظة والمتعلقة بالإستراتيجيات الخمس حسب كل نمط من أنماط الشخصية غير كافية ولا تعطينا وحدها فكرة واضحة وحقيقية عن دلالة الفروق الموجودة بين مختلف هذه المتوسطات، لذلك كان من الضروري تطبيق اختبار تحليل التباين ANOVA. إلا أن قبل ذلك يستلزم علينا التأكد من تجانس المجموعات لذلك لجأنا لتطبيق اختبار التجانس LEVENE (أنظر الجدول رقم(34) في الصفحة الموالية).

يتبيّن من خلال اختبار التجانس أن كل المجموعات متتجانسة لذا يمكننا هنا حساب ANOVA في جميع الحالات.

## جدول رقم (34): اختبار التجانس LEVENE الخاص بـ الاستراتيجيات المواجهة

## حسب الأنماط للأفراد المحترفين نفسياً

الدلالـة الإحصـائية	دـرـجة الحرـية dd2	دـرـجة الحرـية dd1	معـاـمل التجـانـس	الاستراتـيجـيات
0,407	117	3	0,375	المهمة
0,992	117	3	0,034	الإنفعال
0,128	117	3	1,933	التـجـنب
0,143	117	3	1,844	التـلـهـي
0,35	117	3	0,426	التسلـيةـالـاجـتمـاعـية

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA الممثلة في الجدول رقم (35) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية المهمة حسب الأنماط السلوكية عند مستوى الدلالة 0,05 وعليه نستنتج أن إستعمال هذا النوع من المواجهة يختلف عند الأفراد حسب كل نمط سلوكي. في حين لم نتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية الإنفعال أي أن إستعمال إستراتيجية المواجهة المركزية على الإنفعال لا تختلف بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية، كما لم تصل الفروق إلى مستوى الدلالة الإحصائية في إستراتيجية التـجـنب وإستراتيجياتها الفرعية (التـلـهـي والتـسلـيةـالـاجـتمـاعـية) أي أنه لا توجد علاقة بين إستعمال هذا النوع من الإستراتيجيات حسب إختلاف الأنماط السلوكية.

جدول رقم (35) : تحليل التباين الأحادي ANOVA لأساليب المواجهة حسب الأنماط السلوكية للشخصية للأفراد المحترفين نفسياً

الدالة الإحصائية	قيمة f	مجموعات المربعات	درجات الحرية	مجموعات المربعات		
0,03	3,083	295,050 95,712	3 117 120	885,151 11198,271 12083,421	بين المجموعات داخل المجموعة المجموع	الذكاء العقلي
0,093	2,186	235,070 107,529	3 117 120	705,211 12580,839 13286,050	بين المجموعات داخل المجموعة المجموع	الذكاء العاطفي
0,393	1,005	99,413 98,951	3 117 120	298,240 11577,231 11875,471	بين المجموعات داخل المجموعة المجموع	الذكاء البدني
0,465	0,858	32,345 37,701	3 117 120	97,034 4411,032 4508,066	بين المجموعات داخل المجموعة المجموع	الذكاء الاجتماعي
0,236	1,435	63,215 44,044	3 117 120	189,644 5153,133 5342,777	بين المجموعات داخل المجموعة المجموع	الذكاء الشعري

وبما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من إستراتيجية المهمة والأنماط السلوكية للشخصية، وبهدف تحديد المقارنات الدالة المؤثرة وغير الدالة إستعملنا اختبار شيفيه للمقارنات البعدية وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (36).

يبين اختبار شيفيه أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعد إستراتيجية المهمة عند مستوى الدلالة = 0,05 ودرجة الحرية  $df=3$  وذلك بين كل من الأفراد المحترفين نفسيا ذوي النمط "ب" والأفراد المحترفين نفسيا ذوي النمط غير المحدد لصالح ذوي النمط "ب" حيث بلغ الفرق 10,20.

الجدول رقم (36): اختبار شيفيه للمقارنات البعدية الخاص باستراتيجية المواجهة حسب الانماط السلوكية للشخصية عند الأفراد المحترفين نفسيا

الدلالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات (I-J)	الأنماط السلوكية (I) الأنماط السلوكية (J)	الاستراتيجيات
0,447	2.03	-3.333	"نمط ب" "نمط أ" * "نمط ج"	
0,983	2.76	-1.131	"نمط غير المحدد"	
0,308	3,60	6.869	"نمط غير المحدد"	
0,447	2.03	3.333	"نمط أ" "نمط ب" * "نمط ج"	
0,878	2.66	2.203	"نمط غير المحدد"	
0,044	3.52	10.20 *	"نمط غير المحدد"	
0,983	2.76	1.131	"نمط أ" "نمط ج" * "نمط ب"	
0,878	2,66	-2.20	"نمط غير المحدد"	
0,266	4,99	8.00	"نمط غير المحدد"	
0,308	3,60	-6.869	"نمط أ" "نمط غير المحدد" * "نمط ب"	
0,044	3,52	- 10.20*	"نمط ج"	
0,266	4,99	-8.00		

ترتيب الاستراتيجيات

ومن أجل معرفة ترتيب الإستراتيجيات المستعملة ومستوياتها حسب الأنماط السلوكية أ، ب، ج، لجأنا إلى إستعمال القيم التائية للإستراتيجيات وترتيبها. كما هو موضح في الجدول رقم(37) في الصفحة الموالية).

بالإعتماد على الجدول رقم (37) يمكننا مقارنة المتوسطات الحسابية للإستراتيجيات بسلم التقييم وتفسير القيم التائية (أنظر الجدول رقم ( 14 ) الصفحة رقم 237) حيث نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للقيم التائية لإستراتيجية المهمة للأفراد المحترفين ذوي النمط "أ" منخفضة إنخفاضا طفيفا عن المتوسط حيث قدرت 40,73 بالنسبة لإستراتيجية الإنفعال والتتجنب والتأهي ترتفع إرتفاعا طفيفا عن المتوسط حيث بلغت ( 56,41 ، 59,82 ، 61,58 ) على التوالي، في حين وقعت في مجال المستوى المتوسط في إستعمال إستراتيجية التسلية الإجتماعية حيث قدرت بـ 53,87 أما الأفراد المحترفين ذوي النمط "ب" فقد وقعت المتوسطات الحسابية لإستراتيجية الإنفعال في مجال المستوى المتوسط حيث بلغت 51,71 ومستوى فوق المتوسط بالنسبة لإستراتيجية التجنب والإستراتيجيات الفرعية حيث قدرت ( 2,11 ، 64,16 ، 55,73 ) على التوالي.

كما وقعت المتوسطات الحسابية للإستراتيجية المهمة للأفراد المحترفين ذوي النمط "ج" في مجال الإنخفاض الطفيف عن المتوسط حيث بلغت 41,72 وبارتفاع طفيف عن المتوسط بالنسبة لإستراتيجية الإنفعال والتتجنب والتأهي حيث قدرت بـ( 56,50 ، 59,72 ، 60,66 ) في حين وقعت في مجال المستوى المتوسط بالنسبة لإستراتيجية التسلية الإجتماعية حيث بلغت 53,61. أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لإستراتيجيات المواجهة للأفراد المحترفين ذوي النمط الغير محدد فقد وقعت في المجال المستوى المنخفض جدا عن المتوسط بالنسبة لإستراتيجية المهمة حيث بلغت 34 ومستوى متوسط لإستراتيجية الإنفعال والتسلية الإجتماعية حيث قدرت بـ ( 52,88 ، 53,88 ) على التوالي، وبمستوى مرتفع إلى فوق المتوسط بالنسبة لإستراتيجية التجنب والتأهي حيث بلغت( 64,66 ، 60,11 ) على التوالي:

**جدول رقم (37): متوسطات إستراتيجيات المواجهة المختلفة بالقيم الثانية حسب الأنماط السلوكية للشخصية للأفراد المحترفين نفسياً**

الحد الأعلى	الحد الأدنى	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	عدد أفراد العينة	استراتيجيات الأنماط
65,00	23,00	9,6618	40,7317	41	المهمة الإنفعال التجزب التهبي التسلية الاجتماعية
76,00	30,00	9,8081	56,4146	41	
83,00	43,00	8,9020	59,8293	41	
87,00	39,00	10,6348	61,5854	41	
71,00	42,00	6,9325	53,8780	41	
66,00	19,00	9,6116	43,9623	53	المهمة الإنفعال التجزب التهبي التسلية الاجتماعية
79,00	30,00	9,8613	51,7170	53	
85,00	41,00	9,0377	62,1132	53	
89,00	35,00	12,7094	64,1698	53	
71,00	12,00	9,1065	55,7358	53	
58,00	25,00	7,7824	41,7222	18	المهمة الإنفعال التجزب التهبي التسلية الاجتماعية
80,00	43,00	9,9010	56,5000	18	
71,00	47,00	6,7371	59,7222	18	
81,00	38,00	12,1171	60,6667	18	
67,00	38,00	7,5158	53,6111	18	
51,00	11,00	11,9583	34,0000	9	المهمة الإنفعال التجزب التهبي التسلية الاجتماعية
64,00	31,00	10,1050	53,8869	9	
81,00	36,00	14,0129	60,1111	9	
89,00	38,00	17,10026	64,6667	9	
65,00	40,00	9,2526	52,8889	9	

ولتوضيح أكثر قمنا بترتيب المتوسطات الحسابية لـ استراتيجيات المواجهة بالقيم الثانية حسب الأنماط كما هو موضح في الجدول رقم (38).

جدول رقم (38): ترتيب المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات المواجهة حسب الأنماط

الرتبة	متوسطات الرتب	استراتيجيات				
		الأنماط				
5	1,33	المهمة				
3	3,09	الإنفعال				
2	3,82	التجنب	نمط			
1	4,07	التلهي	=			
4	2,66	الاجتماعية	=			
5	1,49	المهمة				
4	2,26	الإنفعال	نمط			
2	3,94	التجنب	=			
1	4,28	التلهي	=			
3	3,02	الاجتماعية	=			
5	1,19	المهمة				
3	2,97	الإنفعال	نمط			
2	3,92	التجنب	=			
1	4,14	التلهي	=			
4	2,78	الاجتماعية	=			
5	1,17	المهمة				
3	3,06	الإنفعال	نمط			
2	3,61	التجنب	=			
1	4,33	التلهي	=			
4	2,83	الاجتماعية	=			

وللتتأكد من وجود فروق ذات دلالة احصائية لمتوسط الرتب قمنا بتطبيق اختبار فريديمان. أسفرت نتائج اختبار فريديمان أن كل الفروق لها دلالة احصائية في الرتب ومن هنا يمكننا ترتيب الاستراتيجيات المستعملة لكل نمط حيث نلاحظ أن الأفراد

المحترقين نفسياً ذوي النمط "أ، ب" يستعملون إستراتيجيات المواجهة المركزية على التلهي تليها إستراتيجية التجنب ثم الإنفعال بعدها التسلية الإجتماعية وأخيراً إستراتيجية المهمة، أما الأفراد المحترقين نفسياً ذوي النمط "ج" النمط الغير محدد يستعملون أكثر إستراتيجية التلهي تليها إستراتيجية التجنب ثم إستراتيجية الإنفعال وأخيراً الإستراتيجية المركزية على المهمة وبصورة عامة يمكننا القول أن الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي عموماً بإختلاف أنماطهم السلوكية فهم يستعملون أكثر إستراتيجيات التجنب وإستراتيجياته الفرعية في حين يستعملون أكثر إستراتيجية المهمة بصورة ضئيلة جداً. (أنظر الجدول رقم 39).

**جدول رقم (39): اختبار فريدمان لاستراتيجيات المواجهة حسب الأتماط السلوكية**

41 76,692 4 0,000 دال	عدد أفراد العينة Chi-square df الدالة الإحصائية	النقطة =
53 114,527 4 0,000	عدد أفراد العينة Chi-square df الدالة الإحصائية	النقطة =
18 39,775 4 0,000	عدد أفراد العينة Chi-square df الدالة الإحصائية	النقطة =
9 20,18 0,000	عدد أفراد العينة Chi-square df الدالة الإحصائية	النقطة =

## 5- دور المتغيرات الديموغرافية في ظهور الإحتراق النفسي:

من أجل إختبار الفرضية الخامسة التي تتضمن: " هناك فروق دالة في درجات أبعاد الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في الجهاز الأمني)". قمنا باختبار كل متغير على حدى.

**4 ٤ علاقة الإحتراق النفسي بالسن:** من أجل إختبار هذه العلاقة اعتمدنا

الخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بأبعاد الإحتراق حسب الفئات العمرية.

- إختبار التجانس LEVENE.

- إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.

يتبيّن من خلال الإحصاءات الوصفية لمختلف أبعاد الإحتراق النفسي حسب الفئات العمرية الملخصة في الجدول رقم (39) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات الإنهاك الإنفعالي كان لصالح الفئة التي يتراوح عمرها بين [38-42] حيث بلغ 19,22 وإنحراف معياري قدره 12,38، يليها المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين [33-37] حيث بلغ 23,54 وإنحراف معياري قدره 2,37، ثم يأتي بعدها المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة التي يتراوح عمرها بين [43-47] حيث بلغ (22,25,22,26)، وإنحراف معياري قدره 17,23،12,92 على التوالي، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي 19,77 وإنحراف معياري قدره 12,84 للأفراد الذين تتراوح أعمارهم [23-27] كما إنعدم المتوسط الحسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي لدى الفئة التي يتراوح عمرها [48-52] لأن قوامها فرد واحد.

أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر حسب الفئات العمرية فقد كان أكبر متوسط حسابي للفئة [43-47] حيث بلغ 11,75 وإنحراف معياري قدره 10,04، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة [42-38] حيث بلغ 10,33 وإنحراف معياري قدره 7,44، يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة العمرية [48-52] حيث بلغ 8 وإنحراف معياري غير محدد لأن قوام هذه الفئة فرد واحد، يليه المتوسطات الحسابية لدرجات هذا البعد للفئات العمرية [37-33] و[32-28] حيث بلغا (5,52، 7,54) وإنحراف معياري قدره (6,35، 3,63) على التوالي، في حين كان أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد للفئة العمرية [32-27] حيث بلغ 6,15 وإنحراف معياري قدره 5,99.

كما يوضح الجدول رقم (40) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بُعد الإنجاز الشخصي في العمل بلغ 45 وإنحراف معياري غير محدد للفئة العمرية [48-52] التي قوامها فرد واحد، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة العمرية [32-27] حيث بلغ 38,05 وإنحراف معياري قدره 7,66، يأتي بعده المتوسطات الحسابية لدرجات هذا البعد للفئات العمرية [32-28]، [37-33]، [43-47] حيث بلغت (36,50، 36,54، 36,91) وإنحرافات معيارية قدرها (3,3، 7,53، 5,56) على التوالي. في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد 34,11 وإنحراف معياري قدره 11,28 للفئة العمرية [42-38].

## الفصل السادس

### عرض ومناقشة النتائج

**جدول رقم (40): المتوسطات الحسابية والإحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاص بأبعاد الاحتراق النفسي حسب الأنماط السلوكية**

الخطأ المعياري	الإنحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	عدد أفراد العينة	المتغيرات
1,7637	12,8402	19,7736	53	الفئات العمرية أges النوع الاجتماعي Social class
1,0556	12,9280	22,2600	150	
2,3737	13,6361	23,5455	33	
4,1291	12,3873	29,2222	9	
8,6156	17,2313	22,2500	4	
/	/	0,0000	1	
0,8297	13,1181	22,0640	250	المجموع
0,8239	5,9981	6,1509	53	الفئات العمرية Ages النوع الاجتماعي Social class
0,5418	6,6360	7,5200	150	
1,1070	6,3595	7,5455	33	
2,4833	7,4498	10,3333	9	
6,0229	10,0457	11,7500	4	
/	/	8,0000	1	
0,4148	6,5590	7,4040	250	المجموع
1,0535	7,6697	38,0566	53	الفئات العمرية Ages النوع الاجتماعي Social class
0,6781	8,3046	36,9133	150	
1,3114	7,5336	36,5455	33	
3,7618	11,2854	34,1111	9	
2,7839	5,5678	36,50	4	
/	/	45,0000	1	
0,5144	8,1329	37,0320	250	المجموع

بمقارنة هذه المتوسطات الحسابية بمعيار التقييم لمقياس ماسلاش لتحديد مستويات كل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي نجد أن المتوسطات الحسابية لدرجات كل بعد من أبعاد الإحتراق في الدراسة الحالية جاءت في المستويات المتوسطة أي إنهاك إنفعالي متوسط وتبلد مشاعر متوسط وإنجاز شخصي في العمل متوسط ولم يظهر تنازد الإحتراق النفسي في أي فئة من الفئات العمرية. إلا أن هذه المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية غير كافية، ولا تعطينا فكرة واضحة وحقيقة عن علاقة السن بالإحتراق النفسي لأنها لا تبين دلالتها لذلك كان من الضروري إرفاقها بإختبار تحليل التباين لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين هذه المتوسطات لكن قبل ذلك إستلزم التأكيد من تجانس المجموعات ولأجل ذلك إستعملنا اختبار التجانس Levene. حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (41) أين تبين من هذا الاختبار أن كل المجموعات متتجانسة وبالتالي يمكننا إستعمال اختبار تحليل التباين في جميع الحالات.

جدول رقم (41): اختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الفئات العمرية

الدلالة الإحصائية	Df2	درجة الحرية Df1	معامل LEVENE	
0.686	244	5	0,619	الإنهاك الإنفعالي
0.498	244	5	0,875	تبلد المشاعر
0.313	244	5	1,194	الإنجاز الشخصي

يتبيّن من الجدول رقم (42) الخاص بنتائج تحليل التباين ANOVA أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الإحتراق النفسي والفئات العمرية وبالتالي تقبل الفرضية الصفرية في هذه الحالة أي أنه لا توجد علاقة بين الإحتراق النفسي والسن.

جدول رقم (42): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الإحتراق النفسي حسب الفئات

العمرية

الدالة الإحصائية	قيمة F	معدل المربعات	درجة الحرية df	مجموعات المربعات		
0,180	1,532	260,869	5	1304.346	بين المجموعات	١٠٢٣٦٧٥٩
		170,265	244	41544.630	داخل المجموعات	
			249	42848.976	المجموع	
0,354	1,114	47,806	5	289.032	بين المجموعات	٣٨٣٦٣٩
		42,923	244	10473.164	داخل المجموعات	
			249	10312.196	المجموع	
0,684	0,621	41,394	5	206.970	بين المجموعات	٣٧٤٣٧
		66,651	244	16226.774	داخل المجموعات	
			249	16469.744	المجموع	

## 2-5- علاقة الإحتراق النفسي بالمستوى التعليمي.

من أجل إختبار هذه العلاقة قمنا بالخطوات التالية:

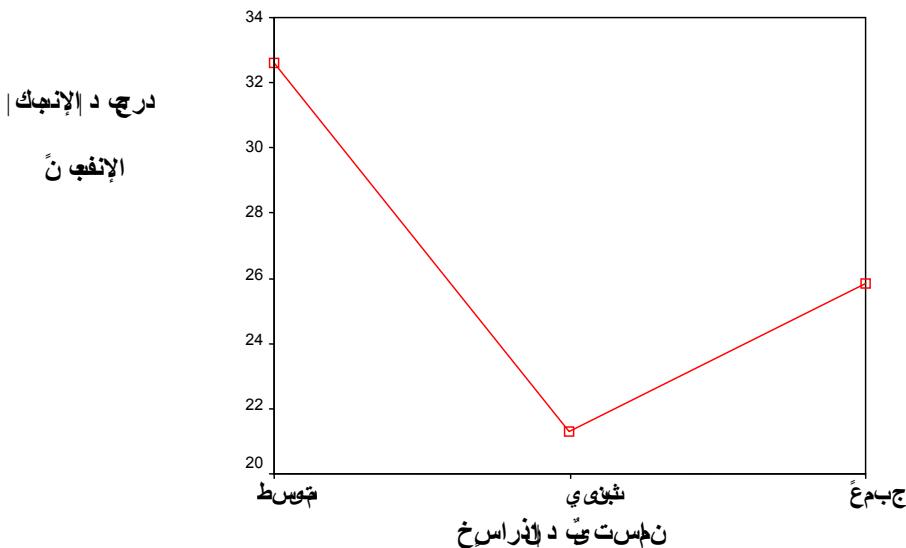
- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي.
- إختبار التجانس لـ LEVENE .
- إختبار تحليل التباين أحادي العامل ANOVA .
- إختبار المقارنات (LSD)
- إختبار Kruskal-Wallis .
- إختبار كاف تربيع Khi-Deux .

يتبيّن من خلال الإحصاءات الوصفية لمختلف أبعاد الإحتراف النفسي حسب المستويات التعليمية الملخصة في الجدول رقم (42) ص(295) أن معظم أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي ثانوي حيث بلغ عددهم 215.

كما أثنا نلاحظ أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي بلغ 32,6 وإنحراف معياري قدره 8,5 للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط، يليه المتوسط الحسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي للأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي حيث بلغ 25,83 وإنحراف معياري قدره 14,37 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا بعد 21,29 وإنحراف معياري قدره 12,87 للأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي.

وللوضيح أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لهذا بعد حسب المستويات التعليمية بيانياً كما يوضحه الشكل رقم (26).

**الشكل رقم (26): المتوسطات الحسابية لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي حسب المستويات التعليمية**



كما يوضح الجدول رقم (42) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد تباد المشاعر بلغ 13,2 وإنحراف معياري قدره 5,35 للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط،

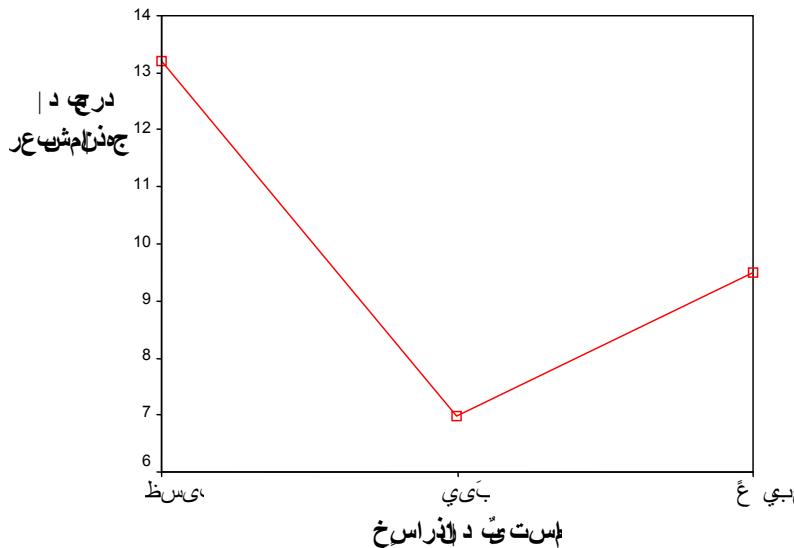
يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي حيث بلغ 9,5 وإنحراف معياري قدره 8,48 في حين بلغ أصغر متوسط حسابي درجات هذا البعد 6,97 وإنحراف معياري قدره 6,17 للأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي.

للتوسيع أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لدرجات هذا البعد والمستويات التعليمية بيانيا كما يوضحه الشكل رقم (27).

**جدول رقم (43): المتوسطات الحسابية والإحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاص بأبعاد الاحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي**

المتغيرات	عدد أفراد العينة	المتوسطات الحسابية	الإنحرافات المعيارية	الخطأ المعياري
ابتدائي	0	0	0	0
متوسط	5	32,6000	8,5029	3,8026
ثانوي	215	21,2930	12,8715	0,8778
جامعي	30	25,8333	14,3793	2,6253
<b>المجموع</b>	<b>250</b>	<b>22,0640</b>	<b>13,1181</b>	<b>0,8297</b>
ابتدائي	0	0	0	0
متوسط	5	13,2000	5,3572	2,3958
ثانوي	215	6,9767	6,1791	0,4214
جامعي	30	9,5000	8,4843	1,5490
<b>المجموع</b>	<b>250</b>	<b>7,4040</b>	<b>6,5590</b>	<b>0,4148</b>
ابتدائي	0	0	0	0
متوسط	5	39,0000	4,8477	2,1679
ثانوي	215	37,0512	7,8432	0,5349
جامعي	30	36,5667	10,4805	1,9136
<b>المجموع</b>	<b>250</b>	<b>37,0320</b>	<b>8,1329</b>	<b>0,5144</b>

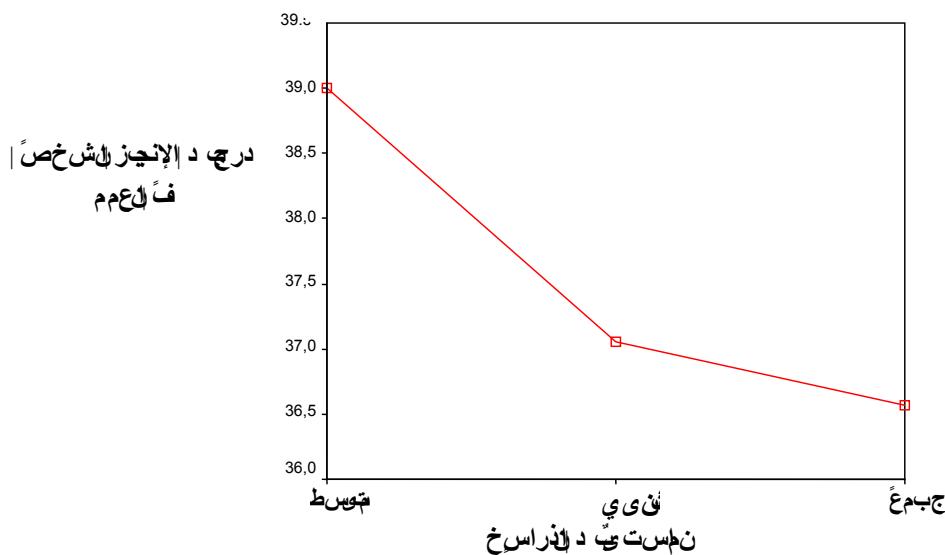
الشكل رقم(27): المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر حسب المستويات التعليمية



أما فيما يخص بعد الإنجاز الشخصي في العمل فقد بلغ أكبر متوسط حسابي درجات هذا البعد 39 وإنحراف معياري قدره 4,84 للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط، يليه المتوسط الحسابي لهذا البعد للأفراد ذوي المستوى الثانوي حيث بلغ 37,05 وإنحراف معياري قدره 7,84، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي درجات هذا البعد 36,56 وإنحراف معياري قدره 10,48 للأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي.

وللتوسيع أكثر يمكننا تمثيل هذه المتوسطات الحسابية لهذا البعد حسب المستويات التعليمية بيانيا كما هو موضح في الشكل رقم (28).

الشكل رقم(28): المتوسطات الحسابية لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب المستويات التعليمية



بالإعتماد على هذا الجدول والرسوم البيانية وبمقارنة المتوسطات الحسابية المتحصل عليها لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي بمعيار التقييم لمقياس الإحتراق لاملاش نلاحظ ما يلي: وقعت المتوسطات الحسابية بعد الإنهاك الإنفعالي في مجال المستوى المتوسط بعد الإنهاك المحدد من قبل ماسلاش، لذوي المستوى الثانوي والجامعي.

بينما وقع المتوسط الحسابي لهذا بعد لذوي المستوى التعليمي المتوسط في مجال مستوى الإنهاك الإنفعالي المرتفع، كما وقعت المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبدل المشاعر في مجال المستوى المتوسط، بالنسبة للأفراد ذوي المستوى التعليمي الثانوي والجامعي في حين وقع المتوسط الحسابي لدرجاته في مجال المستوى المرتفع بالنسبة للأفراد ذوي المستوى التعليمي المتوسط، أما فيما يخص بعد الإنجاز الشخصي في العمل فقد وقعت المتوسطات الحسابية له في مجال المستوى المتوسط لجميع المستويات التعليمية، وإنما يمكن القول أن المتوسطات

الحسابية المتحصل عليها في هذه الدراسة للأبعاد الثلاثة تمثل قيم الإحتراق النفسي المتوسط لذوي المستوى التعليمي المتوسط، أي وجود بعدين مرضيين هما إنهاك إنجعالي مرتفع بلغ 32,60 وتبليد مشاعر مرتفع بلغ 13,20، أما فيما يخص المستويات التعليمية الأخرى فقد مثلت عدم وجود إحتراق نفسي.

إن المتوسطات الحسابية الملاحظة المحصل عليها، والمتعلقة بدرجات أبعاد الإحتراق النفسي حسب المستويات التعليمية لا تعطينا وحدتها فكرة واضحة وحقيقة عن هذه العلاقة لذلك كان من الضروري إرفاقها باختبار آخر لمعرفة دلالة الفروق بين هذه المتوسطات وذلك باستعمال اختبار تحليل التباين الأحادي العامل ANOVA. إلا أنه قبل ذلك يستلزم علينا التأكد من تجانس المجموعات لذلك قمنا بتطبيق اختبار التجانس LEVENE حيث تحصلنا على النتائج الملخصة في الجدول رقم (43).

يبين اختبار التجانس LEVENE أن هناك تجانس في مجموعة درجات الإنهاك الإنفعالي والإنجاز الشخصي في العمل في حين لا يوجد تجانس في مجموعة درجات بعد تبليد المشاعر لذا يمكننا تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي العامل ANOVA إلا في هذه الحالة فقط.

جدول رقم (44): اختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراق النفسي حسب المستوى التعليمي

المتغيرات	معامل LEVENE	درجة الحرية DF1	درجة الحرية DF2	درجة الحرية DF2	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الإنفعالي	1,863	2	247	247	0,157
تبليد المشاعر	3,798	2	247	247	0,024
الإنجاز الشخصي	2,303	2	247	247	0,102

يبين الجدول رقم (45) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA حيث يظهر جلياً أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإنهاك الإنفعالي حسب المستوى التعليمي حيث تحصلنا على قيمة  $\alpha = 0,001$  عند مستوى الدلالة  $df=3,282$ . أي تختلف درجات الإنهاك الإنفعالي حسب اختلاف المستوى التعليمي. في حين لا توجد فروق دالة إحصائياً في بعد الإنجاز الشخصي في العمل أي لا تختلف درجات الإنجاز الشخصي في العمل بإختلاف المستوى التعليمي.

جدول رقم (45): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الاحتراف النفسي حسب المستوى

العلمي

الدالة الإحصائية	قيمة F	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموعات المربعات	مصدر التباين	أبعاد الاحتراف
0,039	3,282	554,535 168,987	2 247 249	1109,070 41739,906 4284,976	بين لمجموعات داخل المجموعات المجموع	طائفي
0,823	0,195	12,970 66,574	2 247 249	25,940 16443,804 16469,744	بين المجموعات دخل المجموعات المجموع	بالتدا المشاعر

وتبين من خلال اختبار المقارنات (LSD) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعد الإنهاك الإنفعالي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$  بين كل من ذوي المستوى المتوسط والمستوى الثانوي حيث كان الفرق لصالح ذوي المستوى المتوسط أن بلغ 11,30 (أنظر الجدول رقم (46))

الجدول رقم (46): اختبار المقارنات LSD لبعد الانهak الانفعالي حسب المستويات التعليمية

الدالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات ( $I - J$ )	المستوى التعليمي (I) المستوى التعليمي (J)	أبعاد الاحتراق النفسي
0,056	5,88	11,3070 *	* ثانوي * متوسط	
0,282	6,27	6,6767	* جامعي * متوسط	
0,056	5,88	11,3070 *	* متوسط * ثانوي	
0,074	2,53	-4,5403	* جامعي * متوسط	
0,282	6,27	-6,6767 *	* جامعي * جامعي	
0,074	2,53	4,5403 *	* جامعي	

أما علاقة بعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي فلا يمكن حساب دلالته عدم تجانس المجموعات في درجاته ولذلك نلجأ لاختبار لابرامترى آخر. Kruskal-Wallis والنتائج ملخصة في الجدول رقم (47) حيث نلاحظ أن هناك تباين بين مختلف الرتب لذلك كان من الضروري إرفاقها باختبار آخر لمعرفة الدالة الإحصائية بين الرتب تمثل في اختبار كاف تربع  $\chi^2$ .

جدول رقم (47): اختبار Kruskal-Wallis لبعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي

المتغيرات	المجموع	مجموع أفراد العينة	متوسط الرتب
إبتدائي	0	0	/
متوسط	5	5	194
ثانوي	215	215	121,88
جامعي	30	30	140,00
المجموع	250	250	

يتبيّن من نتائج اختبار كاف تربيع  $\chi^2$  و اختبار Kruskal-Wallis أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة بعد تبلد المشاعر بإختلاف المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0,05$  وبالتالي تقبل الفرضية البديلة أي تختلف درجات تبلد المشاعر بإختلاف المستوى التعليمي للفرد ( انظر الجدول رقم (48)).

جدول رقم (48): اختبار كاف تربيع بعد تبلد المشاعر حسب المستوى التعليمي .

بعد تبلد المشاعر	
6,272	$\chi^2$
2	درجات الحرية DDF
0,043	الدلالة الإحصائية

مما سبق يمكننا أن نستخلص أن هناك فروق دالة بين أبعاد الإحتراق النفسي والمستوى التعليمي ما عدى في بعد الإنجاز الشخصي في العمل حيث جاءت الفروق غير دالة.

### 5-3 علاقة الإحتراق النفسي بالأقديمية داخل الجهاز الأمني:

من أجل إختبار هذه العلاقة قمنا بالخطوات التالية:

- عرض الإحصائيات الوصفية الخاصة بأبعاد الإحتراق النفسي حسب الأقديمية في الجهاز الأمني.
- إختبار التجانس LEVENE.
- إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.

يتبيّن من خلال الإحصاءات الوصفية لمختلف أبعاد الإحتراق النفسي حسب سنوات الأقديمية في الجهاز الأمني الملخصة في الجدول رقم ( 49 ) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي 28,20 وإنحراف معياري قدره 14,21 للفئة

### عرض ومناقشة النتائج

ذات الأقدمية [13-18]، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الأقدمية [19-24] حيث بلغ 26 وإنحراف معياري قدره 13,44 يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الأقدمية [7-12] حيث بلغ 25,92 وإنحراف معياري قدره 11,10 ، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنهاك الإنفعالي 21,59 وإنحراف معياري قدره 13,08 للفئة ذات الأقدمية [1-6].

أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لدرجات بعد تبلد المشاعر فقد بلغ أكبر متوسط حسابي 14,5 وإنحراف معياري قدره 9,85 للفئة ذات الأقدمية [19-24]، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الأقدمية [13-18] حيث بلغ 12,40 وإنحراف معياري قدره 6,60، يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الأقدمية [25-30] حيث بلغ 8 وإنحراف معياري غير محدد لأن قوام هذه الفئة فرد واحد. في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد للفئتين ذات الأقدمية [1-6] و[7-12] حيث بلغ (7,00, 7,072) وإنحراف معياري قدره (4,78, 6,46) على التوالي.

كما يوضح الجدول رقم (49) أن أكبر متوسط حسابي لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل بلغ 45 وإنحراف معياري غير محدد للفئة ذات الأقدمية [25-30]، يليه المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئتين ذات الأقدمية [1-6] و[19-24] حيث بلغ (37,25, 37,29) وإنحراف معياري قدره (6,65, 7,95) على التوالي. يأتي بعده المتوسط الحسابي لدرجات هذا البعد للفئة ذات الأقدمية [13-18] حيث بلغ 35,40 وإنحراف معياري قدره 6,35، في حين بلغ أصغر متوسط حسابي لدرجات هذا البعد 33,15 وإنحراف معياري قدره 12,42 للفئة ذات الأقدمية [7-12].

بمقارنة هذه المتوسطات الحسابية بمعيار التقييم لسلم ماسلاش لتحديد مستويات كل بعد من أبعاد الإحتراف النفسي نجد أن أفراد الفئة ذات الأقدمية [1-6] والفئة [30-25] لا يعانون من تنازد الإحتراف النفسي كما وقعت متوسطات درجات أبعادهم

في المستويات المتوسطة لكل بعد أي لديهم إنهاك إنفعالي متوسط وتبعد مشاعر متوسط وإنجاز شخصي في العمل متوسط، أما الفئة ذات الأقدمية [7-12] فقد أظهرروا إحراضاً نفسياً منخفضاً لوجود بعد مرضي تمثل في بعد الإنجاز الشخصي في العمل حيث وجدنا لديهم إنهاك إنفعالي متوسط وتبعد مشاعر متوسط ونقص في الإنجاز الشخصي.

أما فيما يخص الفئتين ذات الأقدمية [13-18] و[19-24] فقد أظهرروا إحراضاً نفسياً منخفضاً لوجود بعد مرضي تمثل في بعد تبدل المشاعر حيث تحصلوا على إنهاك إنفعالي متوسط وتبعد مشاعر مرتقع وإنجاز شخصي في العمل متوسط.

**جدول رقم (49): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والخطأ المعياري الخاص بأبعاد الإحراق النفسي حسب سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني**

المتغيرات	عدد أفراد العينة	المتوسطات الحسابية	الإنحرافات المعيارية	الخطأ المعياري
6 - 1	222	21,5901	13,0850	0,8778
12 - 7	13	25,9231	11,1380	3,1018
18 - 13	10	28,2000	14,213	4,5161
24 - 19	4	26,0000	13,4412	6,7206
30 - 25	1	0,0000	/	/
<b>المجموع</b>	250	22,0640	13,1181	0,8297
6 - 1	222	7,0721	6,4680	0,4347
12 - 7	13	7,0000	4,7840	1,3253
18 - 13	10	12,4000	6,6000	2,1092
24 - 19	4	14,5000	9,8500	4,9075
30 - 25	1	8,0000	/	/
<b>المجموع</b>	250	7,4040	6,5590	0,4148
6 - 1	222	37,2928	7,9500	0,5305
12 - 7	13	33,1538	12,4230	3,4564
18 - 13	10	35,4000	6,3560	2,0067
24 - 19	4	37,2500	6,6521	3,3260
30 - 25	1	45,0000	/	/
<b>المجموع</b>	250	37,0320	8,1329	0,5144

إلا أن هذه المتوسطات الحسابية والمقاربة الوصفية لا تعطينا فكرة واضحة عن الفروق ودلائلها الإحصائية كما أنها غير كافية لاختبار فرضية بحثنا الحالي ومن أجل ذلك إستعملنا اختبار تحليل التباين ANOVA لكن قبل ذلك يجب التأكد من تجانس المجموعات لذلك لجأنا لتطبيق اختبار التجانس LEVENE أين توصلنا إلى النتائج الملخصة في الجدول رقم (50).

بين اختبار التجانس LEVENE أن كل المجموعات متتجانسة عدى فيما يخص درجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل، وعليه لا يمكن حساب تحليل التباين ANOVA في هذه الحالة فقط.

**جدول رقم (50): اختبار التجانس LEVENE لأبعاد الإحتراف النفسي حسب سنوات الأكاديمية في الجهاز الأمني**

الدلالـة الإحصـائيـة	درجة الحرية df2	درجة الحرية df1	معامل LEVENE	المتغيرـات
0,324	245	4	1,172	الإنهاك الإنفعالي
0,314	245	4	1,195	تبـل المشـاعـر
0,012	245	4	3,295	الإنجاز الشخصـي في العمل

يتضح من الجدول رقم (51) الخاص باختبار تحليل التباين أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في بعد تبل المشاعر حسب الأكاديمية في الجهاز الأمني عند مستوى الدلالة  $\alpha=0,05$  حيث تحصلنا على  $df=2.86$  وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية بمعنى تختلف درجات بعد تبل المشاعر حسب سنوات الأكاديمية في الجهاز. في حين لم تصل إلى مستوى الدلالة في بعد الإنهاك الإنفعالي أي لا يوجد اختلاف في درجات بعد الإنهاك الإنفعالي تعزى لتغير سنوات الأكاديمية في الجهاز الأمني.

جدول رقم (51) : اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الاحتراق النفسي حسب سنوات الأقدمية في الجهاز

الدالة الإحصائية	قيمة F	معدل المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
					أبعاد الاحتراق	
0,147	1,718	292,189 170,123	4 245 249	1168,755 41680,221 42848,976	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	تأثير البيئة النفسية
0,024	2,860	119,487 41,772	4 245 249	477,949 10234,247 10712,196	بين المجموعات داخل المجموعات المجموع	تأثير المشاكل

أما فيما يخص اختبار علاقة بعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب الأقدمية في الجهاز الأمني فقد لجأنا لاختبار لابرامتي آخر لـ Kruskal-Wallis ونتائج ملخصة في الجدول رقم(52) مرفق بإختبار كاف تربيع (الجدول رقم(53)).

جدول رقم (52) : اختبار Kruskal-Wallis بعد تبلد المشاعر حسب الأقدمية في الجهاز الأمني

متوسط الرتب	مجموع أفراد العينة	سنوات الأقدمية
127,16	222	6 - 1
109,38	13	12 - 7
103,30	10	18 - 13
119,00	4	24 - 19
214,00	1	30 - 25
250		المجموع

يتبيّن من نتائج اختبار كاف تربيع  $\chi^2$  وإختبار Kruskal-Wallis أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة بعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب الأقدمية في الجهاز الأمني وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية أي لا يوجد اختلاف في درجات هذا بعد تعزى لتغير سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني.

جدول رقم (53): اختبار كاف تربيع بعد تبدل المشاعر حسب المستوى التعليمي

بعد تبدل المشاعر	
3.243	$\chi^2$
3	درجات الحرية df
0.518	الدلالة الإحصائية

ومما سبق يمكننا القول أن فرضيتنا قد تحققت فيما يخص وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أبعاد الاحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية فيما يخص المستوى التعليمي عدى بعد الإنجاز الشخصي في العمل، وفيما يخص الأقدمية في الجهاز تحصلنا على فروق دالة في بعد تبدل المشاعر فقط، في حين لم نجد فروقا ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن.

### ثانياً: مناقشة وتفسير النتائج

بناءً على ما توصلنا إليه في التحليل الإحصائي للبيانات أين خلصنا إلى تحقق معظم فرضيات الدراسة الحالية سنحاول هنا تفسير ومناقشة هذه النتائج على ضوء دراسات أخرى أجرت في نفس السياق مع الاعتماد على ما ورد في الجانب النظري بهدف توضيح وشرح هذه العلاقات ومقارنتها بما توصلت إليه الدراسات السابقة للموضوع.

## 1- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الأولى:

توصل التحليل الإحصائي إلى تحقق الفرضية الأولى في هذه الدراسة حيث وجدنا أن رجال الأمن يعانون من إحتراق نفسي وهذا بمستوياته الثلاثة حيث سجلنا نسبة 48,4 % وهي نسبة قريبة جداً من النصف أي نصف أفراد العينة يشهدون هذا التنازد كما أنه عموماً وافقت المستويات المتوسطة لكل بعد من أبعاد الإحتراق النفسي حسب معيار التقييم لمقاييس ماسلاش.

كما سجلنا كذلك أن نسبة 32,4 % تعاني من إنهاك إنجعالي مرتفع حيث يعتبر هذا الأخير السمة المميزة لهذا التنازد كما يعتبره شيرون (Shiron 1989) كعرض جوهري في الإحتراق النفسي أما عند ماسلاش و جاكسون (1984) فإنه يشير إلى شعور الفرد باستنزاف إنجعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالآخرين .

كما سجلنا نسبة 23,6 % من رجال الأمن تعاني من تبلد مشاعر مرتفع هذا يعني حسب ماسلاش و جاكسون (1984) أن هذه النسبة تمثل إستجابة الأفراد العديمة الشعور والقاسية تجاه الأفراد الذين يتلقون منهم الخدمة والعناية، كما أنه يعني معاملة الأفراد الآخرين كأشياء .

في حين سجلنا نسبة 32,4 % من رجال الأمن تشهد نقص في الإنجاز الشخصي في العمل أي حسب ماسلاش أن هذه النسبة من الأفراد تعاني من "انخفاض شعور الفرد بكفاءاته وإنجازه المثير في عمله مع الناس، وكذا ضعف الثقة بالنفس والسلبية والإسلام والخوف والقلق و تدني تقدير الذات" ص 62.

تماشت نتائج بحثنا وتلك التي تحصلت عليها كل من إيزمان وشفولي (1998) التي أجريت على عينتين من ضباط الشرطة وحراس السجون من بلدان مختلفين هما الولايات المتحدة الأمريكية وهولندا وتوصلاً فيها إلى أن كلا العينتين لديهما نفس مستويات الإحتراق النفسي وهي مستويات عالية، كما اتفقت نتائج هذه الدراسة

مع دراسة فتيحة مزياني (2008) على عينة من ضباط الشرطة حيث توصلت إلى أنّ درجة الإحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة تحت المتوسط لكن غير ضعيفة حيث أرجعت ذلك لاستعمالهم إستراتيجيات متعددة تحول دون تطور الضغط المهني إلى إحتراق نفسي، وبمقارنة هذه النتائج مع نتائج دراسة حاتم وهيبة على عينة قوامها 300 طبيب وطبيبة العاملين في مصلحة الإستعجالات كما استعملت مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي (MBI) حيث أسفرت النتائج على أن الأطباء يعانون من إحتراق نفسي.

كما اتفقت ودراسة روزين "Rosin" (2003) حول الإحتراق النفسي وإستراتيجية المواجهة لدى حراس مركز إعادة التربية في مرسيليا مستعملة مقياس (MBI)، وأسفرت النتائج على أن الحراس يعانون من مستوى متوسط من الإنهاك الإنفعالي ومستوى مرتفع من تبلد المشاعر وإنخفاض في مستوى الإنجاز الشخصي في العمل. وكذا دراسة عشوى عبد الحميد (2008) على عينة قوامها 88 من موظفي الوكالات التجارية لسونالغاز يعانون من مستوى إحتراق نفسي مرتفع حيث سجلت أعلى نسبة للإحتراق النفسي على بعد الإنهاك الإنفعالي 81,88 % تليها 10,22 % مستوى منخفض بينما تحصلت نسبة 7,95 % على مستوى متوسط.

كما أظهرت دراسة Clementine.7 على عينة قوامها 460 طبيب عام، أن أكثر من النصف 51,6 % من الأطباء العاملين الفرنسيين يعانون من إحتراق نفسي موزعين كما يلي 24,4 % أظهروا إصابة ضعيفة و 19 % أظهروا إصابة متوسطة و 56 % أظهروا إصابة خطيرة أي إحتراق نفسي مرتفع، وهذا ما توصلت إليه دراسة أخرى على مهن المساعدة تتمثل في التعليم حيث قام عمر خربشة وأحمد عبد الحليم عربيات (2005) بدراسة هدفاً من خلالها إلى التعرف على مستوى الإحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تضم 166 معلماً ومعلمة في مديريات

التربيـة في المملكة الأردنية توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة الإحـترـاق النفـسي لدى المـعلـمـين كانت بـدرجـة مـتوـسـطـة عـلـى بـعـدـيـ الإنـهـاكـ الإنـفعـالـيـ، وـتـبـلـدـ المشـاعـرـ وـبـدرـجـة عـالـيـة عـلـى بـعـدـ نـقـصـ الشـعـورـ بـالـإنـجـازـ.

## 2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

إـسـتـنـادـا إـلـى ما توـصـلـنـا إـلـيـهـ عـلـى ضـوـءـ نـتـائـجـ التـحلـيلـ الإـحـصـائـيـ خـلـصـنـاـ إـلـىـ تـحـقـقـ الفـرـضـيـةـ الثـانـيـةـ لـبـحـثـاـ الـحـالـيـ الـتـيـ تـنـصـ عـلـىـ أـنـهـ "ـتـخـلـفـ مـسـتـوـيـاتـ الإـحـترـاقـ النفـسـيـ لـرـجـالـ الـأـمـنـ باـخـتـلـافـ أـسـالـيـبـ الـمـواـجـهـةـ الـمـسـتـعـمـلـةـ لـدـيـهـمـ".

حيـثـ توـصـلـتـ الـدـرـاسـةـ الـحـالـيـةـ إـلـىـ وـجـودـ فـروـقـ ذاتـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ فيـ إـسـتـيـرـاتـيـجـيـةـ الـمـهـمـةـ حـيـثـ زـادـتـ لـدـىـ الـأـفـرـادـ الغـيـرـ مـحـترـقـينـ نـفـسـيـاـ، وـكـذـاـ فيـ إـسـتـيـرـاتـيـجـيـةـ الـمـواـجـهـةـ الـمـرـكـزـةـ عـلـىـ الإنـفـعـالـ حـيـثـ زـادـتـ عـنـ الـأـفـرـادـ الـذـينـ يـعـانـونـ مـنـ إـحـترـاقـ نـفـسـيـ مـرـتـقـعـ فـيـ حـيـنـ لـمـ تـتـوـصـلـ إـلـىـ فـروـقـ ذاتـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ فيـ إـسـتـيـرـاتـيـجـيـةـ الـمـواـجـهـةـ الـمـرـكـزـةـ عـلـىـ التـجـنبـ وـالـإـسـتـرـاتـيـجـيـاتـ الـفـرعـيـةـ لـهـاـ (ـالـتـلـهـيــ الـتـسـلـيـةـ الـاجـتمـاعـيـةـ)

وـتـنـقـقـ هـذـهـ النـتـائـجـ مـعـ مـاـ أـشـارـ إـلـيـهـ بـيـزـيـ Pozet (1994)ـ فـيـ درـاسـتـهـ لـمـعـرـفـةـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ نـوـعـ الـمـواـجـهـةـ وـمـخـتـلـفـ أـبعـادـ الإـحـترـاقـ الـنـفـسـيـ عـلـىـ عـيـنةـ قـوـامـهـ 309ـ عـامـاـ اـجـتمـاعـيـاـ باـسـتـعـمـالـ نفسـ الـمـقـايـيسـ الـمـسـتـعـمـلـةـ فـيـ بـحـثـاـ (ـ CISSـ وـ MBIـ)ـ حـيـثـ أـسـفـرـتـ النـتـائـجـ عـلـىـ إـرـتـباطـ الإنـهـاكـ الإنـفعـالـيـ وـتـبـلـدـ المشـاعـرـ باـسـتـيـرـاتـيـجـيـةـ الـمـواـجـهـةـ الـمـرـكـزـةـ عـلـىـ الإنـفـعـالـ، وـإـرـتـباطـ الإنـجـازـ الشـخـصـيـ فـيـ الـعـلـمـ باـسـتـيـرـاتـيـجـيـةـ الـمـهـمـةـ، وـهـذـاـ مـاـ وـافـقـ الـأـفـرـادـ غـيـرـ المـحـترـقـينـ نـفـسـيـاـ فـيـ الـدـرـاسـةـ الـحـالـيـةـ، وـكـذـاـ دـعـمـ وـجـودـ فـروـقـ ذاتـ دـلـالـةـ إـحـصـائـيـةـ فـيـ إـسـتـيـرـاتـيـجـيـةـ التـجـنبـ وـمـقـايـيسـ الـفـرعـيـةـ مـعـ الـأـبعـادـ الـثـلـاثـةـ لـلـإـحـترـاقـ الـنـفـسـيـ، وـهـذـاـ مـاـ توـصـلـتـ إـلـيـهـ درـاسـةـ نـجـاةـ زـكـيـ ومـديـحةـ عـثـمـانـ عبدـ الفـضـيلـ (1998)ـ التـيـ هـدـفـتـ إـلـىـ مـعـرـفـةـ الـعـلـاقـةـ بـيـنـ الإـحـترـاقـ الـنـفـسـيـ وـأـسـالـيـبـ الـمـواـجـهـةـ الـمـشـكـلـاتـ، وـمـعـرـفـةـ مـدـىـ إـمـكـانـيـةـ التـنبـؤـ بـالـضـغـوطـ الـنـفـسـيـةـ وـالـإـحـترـاقـ الـنـفـسـيـ

### عرض ومناقشة النتائج

للمعلمين من خلال أساليب مواجهة المشكلات، تكونت العينة من 138 معلماً من مدارس الثانوية تشمل 61 معلماً و 77 معلمة، استخدمت الدراسة مقاييس أساليب المواجهة (Freudenberger & Sidman, 1993) ومقياس الإحتراق النفسي للمعلمين (Zaget, 1989)، ومقياس الضغوط النفسية لمعاوري عبد الحميد مرزوق (1986) أشارت نتائج الدراسة إلى وجود إرتباط دال بين درجات الإحترار وإستراتيجيات المواجهة لصالح أساليب المواجهة غير الفعالة، كما توصلت الدراسة إلى تبني المعلم لأساليب مواجهة فعالة يقلل من تعرضه للإحتراق النفسي، وهذا يعني أن لأساليب المواجهة قدرة على التنبؤ بالإحتراق النفسي.

كما انتهى انجل وآخرون (Angel. B et al 2003) في دراسته التي هدفت إلى توضيح العلاقات البنائية لأبعاد الإحتراق النفسي، وإستراتيجيات المواجهة للتحكم في الضغوط المهنية، حيث تكونت عينة الدراسة من 127 معلماً بلغ متوسط عمر العينة ما بين 28-30 سنة وكانت خبرة العينة حوالي خمس سنوات، استخدمت الدراسة مقاييس ماسلاش للإحتراق النفسي (MBI) ومقياس طرق المواجهة لميلفاثريك (Meelfathrik 2000)، أشارت النتائج إلى أن هناك إستراتيجيات مواجهة أكثر فعالية في مواجهة الضغوط عن غيرها، كما أشارت إلى وجود إرتباط دال إحصائياً بين كل من إستراتيجيات المواجهة وأبعاد الإحتراق النفسي، كما أعطت أهمية إلى بعد الإنجاز الشخصي ودوره في التقليل من درجة الإحتراق النفسي.

ويمكننا توضيح النتائج المتوصّل إليها حسب أندرل وباكير حيث أن الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي بمختلف مستوياته يلجؤون عادةً إلى الإستراتيجيات غير الفعالة المتمثلة في الإنفعال والتجنب والتي تشمل ردود الأفعال الوجودانية الإنفعالية الموجهة نحو الآنا بهدف إنقاص الضغط ولكن هذا لا يتحقق دائماً فيطغى على الفرد التوتر الشديد والإنتواء والإنسحاب الاجتماعي كما تفتقر لديه أساليب المواجهة الفعالة لحل المشكل والتخطيط والقدرة على التنظيم .

### 3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

يبين التحليل الإحصائي الخاص بالفرضية الثالثة التي تنص على أنه "توجد فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لأنواع الأنماط السلوكية للشخصية لديهم"، أن هناك بالفعل فروق ذات دالة ذات دالة إحصائية وبالتالي تحقق هذه الفرضية حيث تحصلنا على  $99.19\%$ .

ومن أجل إختبار العلاقة بين أبعاد الإحتراق النفسي ومختلف الأنماط السلوكية لجأنا لاستعمال إختبار تحليل التباين الأحادي وكذا كاف تربع الذي بين أن هناك فروق ذات دالة إحصائية بين مختلف أبعاد الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية وهذا ما ذهبت إليه ما سلاش (1982) حيث أكدت أن خصائص الشخصية تلعب دوراً واضحاً في مدى قابلية الفرد للتعرض لظاهرة الإحتراق النفسي. وإستناداً إلى الإحصائيات الوصفية تبين أن ذوي النمط "أ" هم أكثر عرضة للإحتراق النفسي بمختلف مستوياته حيث تعاني أكبر نسبة من هذه الفئة إحترقاً نفسياً مرتفعاً حيث قدرت بـ 38.46% ويمكننا تفسير هذه النسبة حسب ما سلاش (1982) حيث رصدت مجموعة من السمات السالبة التي ترتبط بالإحتراق النفسي كالعدائية المرتفعة ونفاد الصبر والضبط الإنفعالي المنخفض ويمكننا تفسير هذه النتيجة في ظل المعطيات النظرية أن نفاد الصبر من شأنه خلق تناقض أو عدم إنسجام مع الآخرين وبالتالي غياب التفاعل الاجتماعي وهذا بدوره يؤدي إلى غياب الدعم الاجتماعي في بيئته العمل كما أن الدرجة العالية في الإنجاز التي تميز النمط "أ" وإندماجهم الشبه تام في عملهم يكون وراء قلة تفاعളهم الاجتماعي كما أن الدرجة العالية من المنافسة تجعلهم غير مستعدين لقبول الأراء والمقترحات من زملائهم وأقل رغبة في تلقي الدعم ، وبما أن الجهاز الأمني هو من بين المؤسسات التي تشجع سلوكيات النمط "أ" وبالتالي كثيراً ما تكون مكلفة وأن التشويط الفيزيولوجي المتكرر لمختلف الأجهزة العضوية ينهك الفرد.

و هذا ما خلصت إليه دراسة Kolek & al (2000) على عينة قوامها 200 طبيب حيث أسفرت النتائج إلى أن سمة عدم الصبر للنمط "أ" ترفع من شدة الإنهاك الإنفعالي.

كما توصلنا إلى أن أكبر نسبة من ذوي النمط "ب" لا تعاني من إحتراق نفسي حيث قدرت بـ 67% ويمكننا تفسير هذه النتيجة إلى أن ذوى النمط "ب" الذى يطلق عليه النمط المثالى الذى يتميز بعكس خصائص النمط "أ" حيث يعرفه عثمان يخلف (2001) بأنه أسلوب متحرر نوعاً ما من الضغوط، غير عدواني وله القدرة على الإسترخاء وليس له الحاجة الوسواسية للإنجاز والتفوق" ص 74، فهو نمط متروي ولا يشعر بضبط الوقت وينتقى لنفسه حياة سهلة، فهم يتميزون بالإعتدال على مستوى النشاط الحركي والعملي، كما نجد عندهم تنشيطاً عادياً على مستوى الجهاز العصبى الإعashi لذلك يتم التكيف لديهم في وقت قصير. في حين وافقت نسب ذوي النمط "ج" والنمط الغير محدد إحتراق نفسي متوسط حيث بلغت نسبتهم 44% و 45.45 على التوالي، وهذا يعني أن هذه النسبة من رجال الأمن يتميزون بالعجز عن تفريغ التوتر، ولا يفصحون عن مشاعرهم ولا يعبرون عن إنفعالاتهم ويشعرون في أعماقهم بالتفاهة والشعور السلبي للذات وعدم التطلع للإنجاز والشعور بالتشاؤم، أما عن نسبة الأفراد ذوي النمط الغير محدد فهذا يعني أنهم إما ينتمون إلى النمط "أ" المقهور (Réprénie) أين تكون ردود الأفعال الشعورية عفوية العنف لكنها داخلية، أو ينتمون للنمط "ب" ويستجيبون عن طريق الكف وهذا للفكير والتحليل أي إستعمال إستجابة إرادية ومقدرة.

إنفقت دراستنا الحالية بدراسة كونجهام وآخرين (Cunningham et al 2004) التي هدفت إلى تحديد تأثير النمط "أ" على الإصابة بالإحتراق النفسي، تكونت العينة من (196) من الإداريين الذكور، إستخدمت الدراسة مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي ومقياس العدوانية الذي يقيس النمط "أ" Slielberger et al

لجاكسون أشارت النتائج إلى أن نمط الشخصية له تأثير في اختلاف مستوى الإحتراق النفسي حيث كان الإداريون ذوي النمط "أ" والذين تقلدوا المناصب العليا أكثر إحترقا من ذوي النمط "ب"، وعن شوارتز (1986) أنه تبين من الدراسة التي قام بها فرنش وكابلان (1973) أن الذين ينتمون للنمط "أ" أكثر إحتمالا لأن يخبروا الضغط عندما يكونون تحت مثيرات معينة خاصة أعباء العمل الكبيرة، وهذا ما يميز عينة دراستنا فالجهاز الأمني مثقل بالأعباء والمهام التي توجب على رجل الأمن السهر عليها وتتفيدوها.

ومن نبيلة بوعافية (2008) أنه ثمة دراسة أجريت في جامعة ميشيغان أكدت على أنه لا توجد علاقة إرتباطية دالة بين سلوك النمط "أ" ومتعدد مقاييس الضغط مثل الإستياء من العمل، وإضطرابات النوم والقلق والإكتئاب، وسرعة الاستشارة والإرهاق الجسدي، ويمكننا اعتبار هذه الدراسة معارضة لما توصلنا إليه في بحثنا الحالي وهذا لأنها تلغي العلاقة بين النمط السلوكى والإحتراق النفسي بإعتباره ضغط خاص.

#### 4- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة :

على ضوء ما توصلنا إليه من نتائج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضية الرابعة التي تنص على أنه "تختلف أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترفين نفسيا حسب نوع النمط السلوكى للشخصية لديهم"، حيث اقتصرت الدراسة هنا على الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي فقط والذي بلغ عددهم 112 شرطيا وقد إنтиهنا إلى تحقق فرضيتنا في كل من إستراتيجية المواجهة المركزية على المهمة فقط يعني أن إستعمال هذه الإستراتيجية عند رجال الأمن المحترفين نفسيا يختلف حسب نوع النمط السلوكى لديهم في حين لم نتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية في إستعمال إستراتيجية الإنفعال والتجنب وإستراتيجيتها الفرعية (التاهي والتسلية الاجتماعية).

أما من حيث ترتيب إستعمال هذه الإستراتيجيات فقد خلصنا إلى أن رجال الأمن الوطني الذين يعانون من إحتراق نفسي مهما كانت أنماطهم السلوكية يستعملون أكثر إستراتيجية التجنب والإستراتيجيات الفرعية له، تليها إستراتيجية الإنفعال في حين يستعملون إستراتيجية المهمة بصورة ضئيلة جداً، وهذا ما يمكن تفسيره بأن هذه الفئة من الأفراد تشهد إفلاساً من حيث الإستراتيجيات الفعالة فأعراض الإنهاك والمشاعر السالبة نحو المواطنين والإتجاهات السالبة نحو الوظيفة والزماء تحد من الدافعية والإنجاز وقد الحماس والإثارة، كما تؤدي إلى الغياب المتكرر فينسحب ويتجنب مواقع العمل إما بطريقة مباشرة كترك المهنة أو بطريقة غير مباشرة تتمثل في الغيابات المتكررة، وتعاطي المخدرات، والأمراض السيكوسومانية، العزلة والإنسحاب، تعاطي مهدئات، شرود الذهن وحسب شرنيس Cherniss (1981) يكون الفرد غير قادر على توظيف الإهتمامات والطاقة فيتجنب المسؤوليات والإلتزامات .

وقد اتفقت نتائج دراستنا مع تلك التي قامت بها بربرا R Barbara (1998) حيث هدفت دراستها إلى اختبار العلاقة بين أساليب المواجهة والإحتراق النفسي ونمط الشخصية، وكذا اختيار الفرض القائل بأن المواجهة تتوسط العلاقة بين نمط الشخصية والإحتراق النفسي، تكونت العينة من 189 معلمة بالمرحلة الابتدائية بشمال فلوريدا، كما استخدمت مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI) قائمة الأنماط لماير بريخر (MBTI) وقائمة مصادر المواجهة، أسفرت النتائج إلى أن ذوي الشخصية المنبسطة - أو ما يوافق النمط "ب" في الدراسة الحالية - أقل عرضة للإحتراق النفسي إذا ما استخدم الشخص أساليب مواجهة مناسبة وفعالة أي مواجهة المشكلات، وأما إذا استخدم أساليب غير فعالة فإنه يقع فريسة له .

وخلصت الدراسة إلى أن شخصية المعلم تحدد مدى الإصابة بالإحتراق النفسي، أو إمكانية تفاديه، وذلك حسب أساليب مواجهة معينة فعالة أو غير فعالة وهذا ما

Aثبتت توسط المواجهة العلاقة بين نمط الشخصية والإحتراق النفسي كما أكد Glass في دراسة له أن السلوكيات المرتبطة بالنمط "أ" معرضين بوجه خاص للآثار الناجمة عن الضغوط والعجز أمام المواقف التي لا يسيطران عليها بسبب إستجاباتهم المبالغ فيها إزاء الأحداث المهمة .

وتجرد الإشارة هنا إلى أن على الرغم من أهمية العلاقة الثلاثية أنمطاً الشخصية وإستراتيجية المواجهة والإحتراق النفسي إلا أن الممتنع للدراسات السابقة لهذا الموضوع يلمس ندرة كبيرة.

### 5- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الخامسة:

إستناداً إلى ما أسفرت عليه نتائج التحليل الإحصائي للبيانات في دراستنا الحالية فيما يخص الفرضية الخامسة التي تتصل على أن ”هناك فروق دالة إحصائياً في درجة أبعاد الإحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي ،الأقدمية في الجهاز الأمني ) ”، وبالرجوع للدراسات السابقة فيما يخص السن نجد أن العديد من الباحثين، يعد السن عاملًا مهمًا في موضوع الإحتراق النفسي حيث عن عبد الحميد عشوبي (2008) يبدو أن العمال الشباب أكثر تعرضاً لأعراض الإحتراق النفسي Cordes&Dougherty,1993,Maslach,C,Jackson.S&Leiter,1996, Moore ) . كما أشارت عدة بحوث إلى العلاقة السلبية (Cooper, 1996, Vezina &al,1992) بين السن وأحد أو عدد من أبعاد الإحتراق النفسي على فئات من عمال مهن المساعدة حيث تم الحصول على نتائج دالة عند (المعلمين ) Byrne,1991,Capel,1991,Gold ,1985 ,Rusell,Altmaire et VanValzen 1987)، وعند الممرضين وعمال المستشفيات Duquettee al,1990,Parker et ) kulek,1995 Robinson et al ,1991 (، وعند العمال الإجتماعيين والأخصائيين (Cocoron,1986 ;1986 ;O'driscoll et Schuber ;1988 ,Ackerley &AL النفسانيين:).

على الرغم من كل هذه البحوث التي أكدت دور السن في الإحتراق النفسي إلا أن نتائج الدراسة الحالية أسفرت على عدم وجود فروق دالة إحصائيا فيما بينهما Gévry et Alain ,1988,Wykes,Stevens ( ) حيث إنفقت هذه النتائج مع أبحاث أخرى ( Yiv-kee& Stang 1995 & Everitt ,1997 ).

أما فيما يخص متغير المستوى التعليمي ومدى إسهامه في الإحتراق النفسي فقد أسفرت نتائج التحليل الإحصائي على أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي الإنهاك الإنفعالي وتبدل المشاعر مع زيادة لصالح الأفراد ذوي المستوى المتوسط في حين لم يصل إلى مستوى الدلالة في بعد الإنجاز الشخصي في العمل.

ومن جهة أخرى أثارت البحوث الأولى حول الموضوع Maslach & ( Jakson ,1981 ) إلى وجود علاقة إيجابية بين المستوى التعليمي وبعد الإنهاك الإنفعالي والشعور بالإنجاز الشخصي، كما خلصت إلى وجود علاقة عكسية بعد تبدل المشاعر إلا أن هذه الدراسة تعارضت مع بحوث أخرى Corrigan et al ( ) Gévry et Alain ,1988 التي توصلت إلى أن المستوى التعليمي يتعلق بشكل أكبر بعد الشعور بالإنجاز بحيث تربطها علاقة إيجابية، كما خلصت بحوث أخرى إلى عدم وجود علاقة دالة بين المستوى التعليمي أو التكوين والإحتراق النفسي ( Duquette et al ,1990,parker et kulik ,1995Raquepaw et miller ,1989 ) .

أما فيما يخص إسهام الأقدمية في الجهاز الأمني في الإحتراق النفسي فقد أسفرت الدراسة على إقصار الفروق الدالة على بعد تبدل المشاعر فقط أما بعد الإنهاك الإنفعالي والإنجاز الشخصي فلم تصل إلى مستوى الدلالة، و بمقارنة هذه النتيجة بما انتهت إليه بحوث سابقة حيث نجد أن باينس وماسلاش (1978) تعتبر سنوات الخبرة عملا حاسما بالنسبة للاتجاهات السلبية إتجاه الزبائن وفقدان الشعور بالإنجاز هذا الأخير الذي لم نتوصل إلى مساهمته الواضحة في الدراسة الحالية حيث أن جل البحوث جاءت متناقضة فيما بينها من حيث نوعية العلاقة بين الأقدمية

والإحتراق النفسي من حيث السلبية (Ackerley et al, 1988, Capel, 1991, Camey et al, 1993, Corrigan et al 1995, Parker et al, 1995, Rogers et al, 1995). أي أن الأشخاص الأقل تجربة هم الأشخاص الأكثر عرضة للإحتراق النفسي أو من حيث الإيجابية (Dodson, 1988, schulz et al, 1995).

أما ما جاءت به الدراسة الحالية فقد زادت الفروق لذوي الخبرة الطويلة (18-25) في بعد تبدل المشاعر كما اتفقت هذه النتيجة إلى ما توصل إليه علي معسرك وزملاءه (1986) في دراسته على عينة قوامها 1183 من المعلمين في الكويت لمعرفة أثر بعض العوامل الديموغرافية في الإحتراق النفسي حيث توصل إلى أن ذوي الخبرة التدريسية (3-9) سنوات يعانون من درجة عالية من الإحتراق النفسي على عكس ما توصلت إليه دراسة الدباسية محمود (1993) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستوى الإحتراق النفسي والمتغيرات الديموغرافية على عينة قوامها 308 معلم في الأردن باستعمال سلم ماسلاش حيث أشارت النتائج إلى أن هناك فروق في متغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة القصيرة.

كما يمكننا الإشارة إلى بعض البحوث التي تناولت هذه المتغيرات الديموغرافية الثلاثة (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية) حيث اتفقت مع نتائج دراستنا الحالية في بعض المتغيرات وختلفت في أخرى نذكر منها دراسة الطحاينة زياد لطفي وسهى أديب عيسى (1996) التي هدفت إلى الكشف عن مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن، وأثر كل من متغيرات العمر والمؤهل العلمي والخبرة حيث أظهرت النتائج أن معلمي التربية الرياضية في الأردن يعانون من إحتراق نفسي بدرجة متوسطة كما أظهرت وجود فروق دالة في درجة الإحتراق النفسي تعزى للمؤهل العلمي في حين لم تجد فروق دالة تعزى لمتغير العمر والخبرة، كما توافقت هذه الدراسة مع دراسة فريدمان Freidman (1991) التي هدفت إلى التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى شعور المعلم بالإحتراق النفسي،

وكذلك التعرف على الفروق في الجوانب الديموغرافية: العمر والمؤهل العلمي والخبرة لدى المعلمين ذوي الإحتراف النفسي المرتفع والمنخفض، تكونت العينة من 1485، وأسفرت النتائج إلى أن مستوى التعليم لدى مجموعة المعلمين المرتفعة المستوى في الإحتراف النفسي لم يصل إلى المستوى الجامعي لديهم وغالبيتهم يحملون مؤهلات متوسطة في حين لم يجد فروقاً دالة في العمر والخبرة حيث تعارضت هذه الأخيرة بما توصلنا إليه في دراستنا الحالية.

وخلالص القول أن نتائج البحوث والدراسات لا تسمح باستخلاص إستنتاجات واضحة حول العلاقات بين المميزات الديموغرافية والإحتراف النفسي، ربما يعود ذلك إلى ما خلصت إليه ماسلاش وجاكسون وليتير Maslach, Jackson, Leiter (1996) في كون تأثير العوامل الفردية لم يتضح بشكل حاسم.

#### الإستنتاج العام :

خلصت نتائج دراستنا الحالية إلى تحقيق معظم فرضياتنا وكذا تحقيق الأهداف المرجوة منها وإزالة الغموض في العلاقات بين عوامل شخصية (الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجية مواجهة الضغوط) بالإحتراف النفسي لدى عينة قوامها 250 من رجال الأمن الوطني ذكور وكذا التعرف على الفروق في مستوى الإحتراف النفسي تبعاً لمتغيرات (السن والمستوى التعليمي والأقدمية) وذلك بإستعمال مقياس ماسلاش(MBI) ومقياس إستراتيجية المواجهة لاندلر وباركر، ومقياس الأنماط السلوكية الشخصية لسولي بن سبات .

ومن أهم خصائص عينتنا 86% لها متوسط عمر يقدر بـ 30 سنة وأغلبهم ذوي مستوى تعليمي ثانوي كما تمثل 84.8% منهم أقدمية أقل من 06 سنوات في الجهاز الأمني وأغلبهم من العازبين.

أسفرت نتائج المعالجة الإحصائية للبيانات إلى أن رجال الأمن الوطني يعانون من إحتراق نفسي حيث توصلنا إلى ما يقارب نصف أفراد العينة يعانون من بعد مرضي على الأقل من الإحتراق النفسي وهذا ما أشارت إليه عدة دراسات وبحوث في مهن المساعدة، أطباء، معلمون، حراس سجون إيزمان وشوفولي (1998)، فتيحة مزياني (2008)، حاتم موھيبة (2005) روزين Rosin (2003)، عبد الحميد عشوی (2008)، كليمتين فاكين Clementine V. (2006).

كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة المركزية على المهمة وتلك المركزية على الإنفعال في حين لم تتوصل إلى فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجيات التجنب والمقاييس الفرعية له (التاهي والإجتماعية) حيث اتفقت نتائج هذه الدراسة مع كل من Pozet (1994) نجاة زكي ومديحة عثمان عبد الفضيل (1998)، إنجليل وآخرون (2003) وهذا يعني حسب أندلو وباركر Angel.B et Al (1998) أن الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي يلجأون عادة إلى إستراتيجيات غير الفعالة (الإنفعال والتجنب) والتي تشمل ردود الأفعال الإنفعالية الموجهة نحو الأنماط السلوكية للشخصية الضغط، ولكن هذا يتعدى أحياناً فيطغى على الفرد التوتر الشديد والانطواء والإنسحاب الإجتماعي كما تفتقر لديه أساليب المواجهة الفعالة لحل المشكل والقدرة على التخطيط والتنظيم.

كما كشفت نتائج الدراسة الحالية منها مثل العديد من البحوث التي أجمعت على أن مستوى الإحتراق النفسي يختلف بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية في أبعاده الثلاثة حيث زادت الفروق في بعدي الإنهاك الإنفعالي وتبليد المشاعر عند رجال الأمن ذوي النمط "أ" في حين زاد الفرق في الإنجاز الشخصي في العمل ذوي النمط "ب" مما يفسر نظرياً على أن ذوي النمط "أ" أكثر عرضة للإحتراق النفسي من ذوي النمط "ب" الذي يعتبر النمط المتزن وهذا ما خلصت إليه دراسة كل

من كوليك kolek (2000) وكنجرهام وأخرين Cunningham et al (2004). إلا أنها تعارضت مع تلك الدراسة التي أقيمت في جامعة ميتشان والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة إرتباطية دالة بين الضغوط والنمط "أ" كما توصلنا أيضاً من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الفرض القائل أن أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترفين نفسياً تختلف حسب نوع النمط السلوكي للشخصية لديهم. كما إنتهينا إلى أن الأفراد الذين يعانون من إحتراق نفسي عموماً ب مختلف أنماطهم السلوكية يستخدمون أكثر إستراتيجيات التجنب وإستراتيجياته الفرعية في حين يستعملون إستراتيجيات المهمة بصورة ضئيلة جداً. وبالرغم من ندرة هذا النوع من البحوث إلى أننا وجدنا هذه النتائج تتفق وتلك التي خلصت إليها بربرا Barbara Glass (1998) وغلاس (2001).

أما فيما يخص مساهمة العوامل الديموغرافية في تنادر الإحتراق النفسي، فقد أسفرت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بالنسبة لكل من المستوى التعليمي تتعلق ببعد الإنهاك الإنفعالي تبلد المشاعر وجود فروق دالة في بعد تبلد المشاعر فيما يتعلق بالأقدمية في الجهاز الأمني في حين لم نجد فروقاً ذات دلالة إحصائية في أبعد الإحتراق النفسي تعزى لمتغير السن.

وللإشارة أن هناك عدة بحوث في هذا المجال إلا أنها متعارضة ومتضاربة فيما بينها ولم تصل إلى إستنتاجات واضحة وموحدة حول العلاقات بين العوامل الديموغرافية والإحتراق النفسي والتي يمكن إرجاعها إلى إرتباط هذه العوامل بعوامل أخرى خارجية محيطة أو داخلية شخصية قد يؤدي إلى دلالتها أو عدم دلالتها، ومن بين هذه الدراسات ذكر دراسة فريدمان freidmen (1991) ودراسة الطحاينة زياد لطفي وسهى أديب عيسى (1996) الدباسة محمود (1993) & Gévry (1993) في حين تعارضت مع بعض الدراسات فيما يخص إسهام السن Alain (1988)

---

في ظهور تنادر الإحتراق النفسي (Duquette et al (1990), Parker & kulik (1995), cocoram(1986).

ومما سبق يتجلی لنا أن للعوامل الفردية مساهمة واضحة في مدى تعرض الفرد لظاهرة الإحتراق النفسي، كما يمكننا من خلال هذه الدراسة والنتائج القول أننا بلغنا أهدافنا المرجوة كما توصلنا الى الإجابة المرضية على تساؤلاتنا السابقة قبل إنجاز هذه الدراسة .

خاتمة

إن التقصي والبحث في أدبيات الإحتراق النفسي الذي يواجه مهن المساعدة عامة، تكشف عن الإهتمام الواسع الذي حظي به هذا الموضوع من قبل الباحثين، وعلى الرغم من أن عدة دراسات أكاديمية أجريت حول هذا الموضوع في الجزائر إلا أنها شهدنا ندرة فيما يتعلق بالدراسات التي تمس العوامل الداخلية الخاصة بالفرد والتي تساهم في الإحتراق النفسي خاصة في ميدان حساس من مهن المساعدات المتمثل في الجهاز الأمني عموماً والشرطة بالأخص. لذا فإن محور إهتمام هذه الدراسة قد إنصب على هذه المهنة باعتبار أن الأمن النفسي لرجال الأمن - الشرطة - يشكل وضعاً خاصاً يستحق الإهتمام.

وقد هدفت الدراسة الحالية للكشف عن العوامل الشخصية المساهمة في الإحتراق النفسي بحسبنا على عاملين هامين هما الأنماط السلوكية للشخص، وإستراتيجية مواجهة الضغوط وكذا التعرف على الفروق في مستوى الإحتراق تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني).

وإنطلقنا في تصميم بحثنا الحالي قصد إختبار الفرضيات المرفقة طي الإطار العام لمشكلة البحث، بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مستعملين مجموعة من المقاييس المناسبة المتمثلة في مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي، مقياس أندلر وباركر لإستراتيجيات المواجهة، ومقياس سولي بن سبات للكشف عن الأنماط السلوكية للشخصية أ، ب، ج، وإستمارة معلومات عامة.

تكونت عينة الدراسة من 250 شرطي ينتمون إلى الوحدات الجمهورية للأمن للولايات الثلاثة: الجزائر، الشلف، وهران، حيث تتميز هذه الفئة من رجال الأمن بالنظام التكني والعمل بحجم معين ومن مهامها مكافحة الشغب وحفظ النظام، ومنع كافة التجهيزات غير قانونية.

## خاتمة

تم اختيار أفراد العينة بالطريقة المقصودة دون تمييز، أو وضع شروط مسبقة، حيث تمت توزيع المقاييس الثلاثة على الراغبين في المشاركة في أماكن عملهم، وقد بلغ عدد الإستمارات الموزعة 270 إستماراة تم إستعادتها كلها بفضل عملية التطبيق الجماعية وقد تم إستغلال (250) إستماراة منها التي كانت صالحة للدراسة.

وبعد تطبيق المقاييس الثلاثة على أفراد العينة قمنا بدراسة تحليلية للبيانات معتمدين في ذلك على المعالجة الإحصائية بالحاسوب بإستعمال نظام SPSS الذي كان مجمله معتمد على اختبار تحليل التباين ANOVA وكان تربيع  $\alpha^2$  وفريدمان وإختبار التجانس LEVENE، واختبار المقارنات البعدية Shefee و LSD وكذا الإحصائيات الوصفية المتمثلة في المتوسط الحسابي، الإنحرافات المعيارية والنسب المئوية.

قد رصدنا من خلال هذا البحث وبعد عرض ومناقشة النتائج على ضوء الأبحاث المستجدة والقائمة في نفس المجال أن الخصائص الشخصية للأفراد تعتبر عاملا حاسما في مدى قابليته للتعرض لظاهرة الإحتراق النفسي حيث توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى:

- تعاني نسبة كبيرة من رجال الأمن الوطني من تنازع الإحتراق النفسي حيث قدرت بـ 48,4%.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإحتراق النفسي وإستراتيجيات المواجهة المركزية على المهمة وتلك المركزية على الإنفعال، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحتراق النفسي تعزى لإستعمال إستراتيجية التجنب وإستراتيجياته الفرعية (التلهي والتسلية الإجتماعية).

## خاتمة

- يختلف مستوى الإحتراق النفسي بإختلاف الأنماط السلوكية للشخصية (أ،ب،ج) لرجال الأمن الوطني حيث زادت الفروق في بعد الإنجاز الشخصي في العمل لذوي النمط "ب".
- تختلف أساليب المواجهة المركزية على المهمة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترفين نفسيا حسب نوع النمط السلوكي لديهم لصالح ذوي النمط "ب". في حين لم نتوصل إلى فروق دالة إحصائية في أساليب المواجهة المركزية على الإنفعال والتتجنب وإستراتيجياته الفرعية تعزى لإختلاف نوع النمط السلوكي لديهم، كما خلصت الدراسة إلى أنهم يستعملون أكثر إستراتيجيات الغير فعالة المتمثلة في إستراتيجية التتجنب وإستراتيجياته الفرعية، في حين يستعملون إستراتيجية المهمة بصورة ضئيلة جدا.
- عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية في مستوى الإحتراق النفسي تعزى لمتغير السن.
- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين أبعاد الإحتراق النفسي والمستوى التعليمي ما عدى في بعد الإنجاز الشخصي في العمل.
- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين بعد تبدل المشاعر وسنوات الأقدمية في الجهاز الأمني في حين لم تصل درجات بعد الإنهاك الإنفعالي وبعد الإنجاز الشخصي في العمل إلى مستوى الدلالة.  
وعلى ضوء ما توصلنا إليه من نتائج وبعد معرفة جل العلاقات بين المميزات النفسية (الأنماط السلوكية للشخصية وإستراتيجيات المواجهة) وكذا الخصائص الديموغرافية (السن - المستوى التعليمي - الأقدمية في الجهاز الأمني) التي يتميز بها رجال الشرطة وتأثير كل ذلك في الإصابة بالإحتراق النفسي.

## خاتمة

أصبح من الضروري أن لا نهدر الوقت ولا نغفل عن أهميته التصدي له وذلك بكافة سبل الوقاية والعلاج لاسيما العلاجات المعرفية والعلاجات السلوكية بصفة خاصة بإعتبارها الأنفع لمثل هذه الحالة، والمؤكد أن هناك أساليب أخرى كثيرة مثل مراقبة الذات وتعديل الحوار الداخلي، وتعديل الأفكار اللامنطقية، والتدريب والتعليم الذاتي والتحصين ضد الضغوط عموماً وغيرها مما يمكن تعلمه من أجل مواجهة وإدارة فعالة للضغط ومن أجل ذلك يمكننا تقديم جملة من الإقتراحات لخصناها فيما يلي:

- 1 - توعية رجال الأمن ببعض المشكلات النفسية التي ستتصادفهم في بيئه العمل من خلال الإشارة إليها في مقررات علم النفس في مدارس الشرطة والواقع التدريبية، حيث أن توقيع الفرد بما سوف يقابله من المشكلات يمكن أن يخفف من آثارها النفسية.
- 2 - الإهتمام بإعداد البرامج الإرشادية التي من شأنها التخفيف من حدة الإحتراق النفسي (محاضرات، ندوات تدريبية).
- 3 - القيام بمراجعة دورية وتقييم مستمر للإحتراق النفسي وأبعاده لدى موظفي الجهاز الأمني عن طريق الكشف عن مستوياته وتشخيص أسباب إستمراره، وكذا تحديد جوانبه الشخصية والمهنية المختلفة المتناسبة في إحداثه.
- 4 - الإهتمام بالدعم المادي والمعنوي لرجل الأمن، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجازه المهني، ومن ثم تقadi إصابته بالإحتراق النفسي.
- 5 - الإهتمام بإعداد البرامج الإرشادية التي من شأنها تعديل سلوكيات النمط "أ" و "ج".

## **خاتمة**

6 - توعية رجال الأمن بالإهتمام ببني أساليب مواجهة فعالة تقيهم وتجنبهم التعرض للمواقف الضاغطة وتساعدهم على التعامل مع المشكلات بطرق فعالة.

7 - ضرورة تواجد أخصائيين نفسانيين على مستوى كل وحدة من الوحدات الجمهورية للأمن مع مراعاة أن يكون لديهم خبرة ودرأية لما يتعرض له رجال الأمن من مشكلات نفسية تشير لها بيئة العمل وتلك التي تثيرها خصائصهم الشخصية.

ما سبق يمكننا القول أن نتائج البحث الحالي تمنح آفاقاً لتساؤلات ودراسات أخرى في هذا المجال بإعتباره موضوعاً شائكاً وحيويًّا لأن هناك عدة متغيرات شخصية يمكنها المساهمة في حدوث الإحتراق النفسي، كما يمكن لصفات معينة في نمط معين أن تحدثه مثلاً قد يعود الإحتراق النفسي لذوي النمط "أ" إلى مثاليلتهم الزائد أو إلى صفة التنافس، كما يمكننا البحث والتقصي في الإستراتيجيات المنبئية بإحتمال الإصابة بالإحتراق النفسي، وكذا في إعتقادات الشخص وتنشئته الاجتماعية ومساهمتها في هذا التنازد ومن هنا يمكن إقتراح بعض البحوث التي تدعم هذا الموضوع ذكر منها:

1 - علاقة الإحتراق النفسي ببعض سمات الشخصية القيادية.  
2 - دراسة تقويمية لأساليب مواجهة المشكلات التي يستخدمها رجال الأمن الوطني.

3 - العلاقة بين المثالية والتنافس في العمل بالإحتراق النفسي لدى رجال الأمن الوطني.

4 - الإحتراق النفسي لرجال الأمن المنحدرين من مناطق ريفية والمنحدرين من مناطق حضرية- دراسة مقارنة- .

## خاتمة

---

5 - مدى فعالية برنامج علاجي في التخفيف من حدة الإحتراق النفسي.

كما سيظل هذا الموضوع في حاجة إلى المزيد من الإجهادات والرؤى لتزيد قدرة الفرد على التفاعل المهني، والذي هو أساس البناء والنهضة هذا من جهة، كما تؤكد ضرورة إعادة النظر الجادة في إستراتيجيات التدخل السيكولوجي في المؤسسات الأمنية من جهة أخرى.

# فَائِمَةُ الْمَرْاجِعِ

# قائمة المراجع باللغة العربية

## المعاجم والقواميس:

- 01- جابر عبد الحميد و علاء كفاني (1995). "معجم علم النفس و الطب النفسي" ، الجزء السابع، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 02- مصطفى إبراهيم، أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار ( 1980). "المعجم الوسيط" ، دار المعارف، مصر.

## قائمة الكتب:

- 03- أحمد محمد عبد الخالق (2002). "قياس الشخصية". مطبوعات جامعة الكويت. الكويت
- 04- الحارث عبد الحميد حسن و غسان حسن سالم ( 2006). "علم النفس الأمني" ، ط 1، الدار العربية للعلوم ، بيروت.
- 05- المذوب أحمد علي ( 1998). "الأمن الفكري و العائدي و خصائصه، و كيفية تحقيقه" . في كتاب "تحو إستراتيجية عربية للتدريب في المبادئ الأمنية" ، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية. ص 156 - 173
- 06- آمال عبد السميع باطة ( 2003). "اختبار النماذج السلوكية للشخصية" ، كراسة، التعليمات ، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- 07- آمال عبد السميع باطة ( 2007). "الشخصية و الاضطرابات السلوكية و الوجودانية" ، ط 2، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- 08- بول مارتن (2000). "العقل الممرض" ، ترجمة عبد الإله النعيمي، المجمع الثقافي، أبوظبي.
- 09- جابر عبد الحميد (1956). "نظريات الشخصية" . دار النهضة العربية، القاهرة.
- 10- جمعة السيد يوسف ( 2004). "إدارة ضغوط العمل "نموذج للتدريب و الممارسة". رؤية نفسية - ط 1، إيتراك القاهرة.
- 11- جمعة السيد يوسف (2006). " إدارة ضغوط العمل " ، القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا و البحث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.
- 12- خالد محمد عسل ( 2008). "العلاج المعرفي السلوكي للنمط السلوكي (أ) (المفاهيم - النظريات- التطبيقات العلاجية و الإكلينيكية)" ، ط 1، دار الوفاء لدينا الطباعة و النشر. الإسكندرية.
- 13- رودلف موس (2000). "مقياس أساليب المواجهة الإقدامية و الإحجامية للمشكلة" . ترجمة و ترجمة و تقني، رجب علي شعبان، الفيوم، دار العلم.

- 14- زيد محمد البتال ( 2000). "الإحتراق النفسي لدى معلمي و معلمات التربية الخاصة، ماهيته-أسبابه-علاجه".سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة.الرياض.
- 15- سامر جميل رضوان ( 2002)."الصحة النفسية" ، ط1، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن.
- 16- سلامة عبد العظيم حسين و طه عبد العظيم حسين ( 2006 )".إ استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية والترويجية".دار الفكر للنشر والتوزيع .الأردن.
- 17- سلمان محمد سليمان الوابلي ( 1995 )."الإحتراق النفسي و مستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة" ، مركز البحث التربوية و النفسية، مكة المكرمة.
- 18- عبد الكريم بوحفص ( 2006 ) . " دليل الطالب لإعداد و إخراج البحث العلمي" ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 19- عثمان يخلف(2001). "علم نفس الصحة" - الأسس النفسية و السلوكية للصحة" ، ط1، دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع. الدوحة.
- 20- عطا محمد الزهرة (1991). "الأمن القومي العربي". منشورات جامعة قار يونس.
- 21- علي عسکر (2000). "ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها" ، ط2 . دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 22- علي عسکر (2003). "ضغط الحياة و أساليب مواجهتها" ، ط3 ، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 23- فهد محمد الشقحاء ( 2004 ). "الأمن الوطني تصور شامل ( المفهوم، الأهمية، المجالات، المقومات)" ، جامعة نايف للعلوم الأمنية- مطبع الجامعة-ط1- الرياض.
- 24- فيصل الزراد ( 2000 )."الأمراض النفسية. جسدية ( أمراض العصر) " ، ط1، بيروت، لبنان، دار النفائس.
- 25- محمد قاسم عبد الله (2001). "مدخل إلى الصحة النفسية" ، ط1، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان الأردن.
- 26- معلن خليل العمر (2006). "الضبط الاجتماعي" ، ط1، دار الشروق، عمان.
- 27- ياسين حمدي و علي عسکر، حسن الموسوي ( 1999 ). "علم النفس الصناعي و التنظيم، بين النظرية و التطبيق" ، ط1، دار الكتب، مصر.

## قائمة المجلات:

- 28- إبراهيم أورihan ( 1997). "وظيفة رجل الشرطة". **مجلة المدرسة التطبيقية للأمن الوطني**، الصومعة - العدد (10) - جانفي، ص ص 15-12.
- 29- إبراهيم محمد عياش ( 2009). "الأنماط السلوكية". **مجلة الحوار المتمدن** - العدد 2515 - جانفي، [www.ahewar.org/débat/shom.art.asp](http://www.ahewar.org/débat/shom.art.asp)
- 30- إسماعيل شرقي ( 1997). "ميزات العمل الشرطي". **مجلة المدرسة التطبيقية للأمن الوطني**، الصومعة - العدد 13 (أفريل / ماي)، ص ص 9-8.
- 31- إسماعيل شرقي ( 1977)."الانضباط في جهاز الشرطة". **مجلة المدرسة التطبيقية للأمن الوطني** ، الصومعة - العدد 14 (جوان / جويلية)، ص ص 12-11.
- 32- إسماعيل شرقي ( 1978). "دور الإجتماعي لوظيفة الشرطة". **مجلة المدرسة التطبيقية للأمن الوطني**، الصومعة- العدد 17 (ديسمبر / جانفي)، ص ص 18-17.
- 33- السعادوني السيد إبراهيم ( 1995). "الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة و تبعاته، دراسة تربوية في ضوء المتغيرات الشخصية و المهنية، مجلة التربية المعاصرة، العدد 36، ص ص 215-223.
- 34- الطحانة زياد لطفي و سهی ادیب عیسی ( 1996). "مستويات الإحتراف النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن و علاقتها بعض المتغيرات". **مجلة دراسات العلوم التربوية**، المجلد 23، العدد الأول.
- 35- المرسوم التنفيذي رقم 91/524 المؤرخ في 25/12/91 المتضمن القانون الخاص بموظفي الأمن الوطني."الجريدة الرسمية".العدد 69، الصادرة بتاريخ 28-11-91
- 36- المرسوم التنفيذي رقم 96/456 المؤرخ في 18/12/96 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي الشرطة."الجريدة الرسمية".العدد 81، الصادرة بتاريخ 22/12/96
- 37- إيمان محمود القماح (2002). "علاقة مفهوم الذات بأساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من الراشدين المصريين والإماراتيين"- دراسة غير حضارية - **مجلة علم النفس المعاصر و العلوم الإنسانية** / مجلد 13، الجزء 2، ص ص 125-163
- 38- عادل عبد الله محمد (1995). "بعض سمات الشخصية و الجنس و مدة الخبرة و اثارها على درجة الاحتراق النفسي على المعلمين"، دراسات نفسية، العدد 2 ، مجلد 5. أبريل . -

- 39- عبد الله جاد محمود (2005). "بعض عوامل الشخصية و المتغيرات الديمغرافية المساهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين". *مجلة كلية التربية بالمنصورة*، العدد 57 ، جانفي، ص 203-219.
- 40- عبد الحفيظ مقدم (1993). "أثر الخصائص الشخصية للمديرين على فعالitiesهم في التسيير"، في *مجلة بحوث، ديوان المطبوعات الجامعية*، العدد 1، ص 87-100.
- 41- علي بن فايز الجنبي (2000). "رؤية الأمن الفكري و سبل مواجهة الفكر المنحرف"، *المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب*، المجلد 14، العدد 27 .
- 42- فريد بن عراج (2007). "واجبات الشرطي". *مجلة الطالب المفتش* ، مدرسة الشرطة طب بي العربي سيدى بلعباس، العدد 2 ، جويلية، ص 9.
- 43- فضل ظاهر ( 1994). "المنظور الاجتماعي للعمل الشرطي مطائقه الفكرية و الواقعية، و شروط نجاحه"*المجلة العربية*، المركز العربي للدراسات الأمنية و التدريب ، المجلد 9، العدد 18 .
- 44- قدور داود ( 1999). "الشرطة و حقوق الإنسان على ضوء الدستور الجزائري". *مجلة المستقبل*. مدرسة الشرطة سيدى بلعباس- العدد 6 . نوفمبر، ص 22.
- 45- لخضر دهيمي (2008). "أهمية الأمن و التوعية به في المنظومة التربوية". *مجلة الشرطة الصادرة عن المديرية العامة للأمن الوطني*- عدد خاص، جويلية، ص 03-15.
- 46- لطفي عبد الباسط ( 1994). "عمليات تحمل الضغوط في علاقاتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين". *مجلة مركز البحوث التربوية*، جامعة قطر. السنة الثالثة العدد 5، ص 95-127.
- 47- مايسة محمد شكري ( 1993). "الفرق في نمط السلوك (أ) لدى ثلات فئات إكلينيكية من المرضى الذكور الراشدين". *المجلة المصرية لدراسات النفسية*، ع 5 ، يوليوليو، ص 28-54
- 48- مجلة التكوين (1989). "الشرطي محترف علاقات مساعدة"، ( بحث مقتبس عن المجلة الدولية للشريطة الجنائية) مديرية الادارة العامة للأمن الوطني ، العدد 22 (سبتمبر/أكتوبر).
- 49- محمد الشيراوي محمد أنور ( 2003). "ضغوط مهنة التدريس"، *مجلة علم النفس* . عدد 148، ديسمبر .
- 50- محمد حمزة الزيودي ( 2007). "مصادر الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك و علاقاتها ببعض المتغيرات". *مجلة جامعة دمشق* - المجلد 23 . العدد الثاني، ص 189-202.

- 51- محمد رميل و زملائه ( 2009). "واجبات الشرطي خارج أوقات العمل". **مجلة الطالب المفتش**. مدرسة الشرطة طيبى العربى سيدى بلعباس. العدد 05 ، مارس، صص 05-06.
- 52- محمود أحمد صالح (2002). "الأمن في الإسلام"، **مجلة الأمن في الحياة**، العدد 223 ، ينایر.
- 53- مصطفى خليل الشرقاوي (1993). "قياس استراتيغيات سلوك التعامل مع المواقف الضاغطة". **مجلة التربية**، جامعة الأزهر ع 41 ، ص ص 51-110.
- 54- نجا زكي يوسف و مدحية عثمان (1998). "أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية بمدينة المينا". **مجلة البحث في التربية و علم النفس**، ع 12. م 12 يوليو.

#### **الرسائل الجامعية:**

- 56- الراشدان مالك أحمد علي ( 1995). "الإحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد -الأردن.
- 57- جرادي التيجاني (2006). "مركز التحكم والإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الابتدائية". رسالة ماجستير غير منشورة- جامعة الجزائر - .
- 58- دليلة عيطور (1997). "الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين "دراسة تطبيقية تحليلية ، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي. غير منشورة جامعة الجزائر .
- 59- شريف مرشدي ( 2005)."مصادر الضغط المهني و إستراتيجية التعامل لدى الجراحين "، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الجزائر.
- 60- عادل شكري كريم ( 1991). "تمط (أ) للشخصية و علاقته ببعض المتغيرات، دراسة عاملية إكلينيكية". رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الأدب، جامعة الاسكندرية.
- 61- عبد الحفيظ مقلاتي ( 2005). " مدى انعكاس النشاط البدني و الرياضي على الاضطرابات النفسية لدى موظفي الأمن الوطني". رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الجزائر.قسم التربية البدنية و الرياضية.
- 62- عبد الحميد عشوبي ( 2008). "أبعاد و مصادر الإحتراق النفسي لدى موظفي مصلحة الزبائن". رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، غير منشورة، جامعة الجزائر.

- 63- فتحة مزياني (2007). "أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية والداعية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة". دراسة دكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، غير منشورة، جامعة الجزائر.
- 64- فخرية يوسف محمد الجارودي (2001). "سلوك الشخصية من النمط (أ) و علاقته ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من طلبة و طالبات جامعة الإمارات العربية المتحدة". دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، معهد الدراسات و البحث التربوية والنفسية.
- 65- منى محمد بدران ( 1997). "الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية و علاقته ببعض متغيرات الشخصية". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة. معهد الدراسات و البحث التربوية و النفسية.
- 66- نبيلة بو عافية (2008). "نمط شخصية المديرين و علاقته بالضغط المهني و إستراتيجية المواجهة". رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، غير منشورة- جامعة الجزائر.
- 67- نزيهة زواني (2001). "إستراتيجية المقاومة و دافعية الانجاز الدراسي لدى المراهقين المضطربين سلوكيًا"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.
- 68- نشوه كرم عمار (2007)."الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات". رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم.
- 69- هناء أحمد شويخ ( 2004). "إستراتيجية المواجهة و المساعدة النفسية الاجتماعية في علاقتها ببعض الاختلالات النفسية لدى مرضى أورام المثانة السرطاني". رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة القاهرة، كلية الآداب.
- 70- وفاء محمد عبد الججاد ( 1994). "فعالية برنامج إرشادي في خفض الضغوط لدى عينة من المعلمين". رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين الشمس.
- 71- وهيبة حائم (2005). "الإلهاك المهني لدى أطباء الاستعجالات"، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

## قائمة المراجع باللغة الأجنبية

72-Angel , B, Anton A, Joan. B (2003). "Burnout syndrome and coping strategies".

**A structural relations Model , psychology in Spain ,** vol 07, N1,pp46-55.

73- Anshel.MH, Robertson .M& Capute .P(1997)." sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience" , **In journal of occupation and organizational psychology ,** N° 70,pp337-359.

74-Barbara .R (1998)." the relation ships Among personality type, coping resource and burnout in female elementary teachers", **Dissertation Abstracts international .**

75- Bilge.F(2006)." Examining the Burnout of Academics in relation to job satisfaction and other factors, social behavior and personality an international journal" , **scientific journal publishers ,** V 34, N°9.[www.sbp-journal.com](http://www.sbp-journal.com)

76-Bortner.R (1969). "Short Rating scale as potentials Measure of pattern "A" Behavior". **journal of chronic disease ,** June ,pp87-91.

77- Byrne .M(1984).\_le stress , une définition impossible Selye an centre de la controverse . **Revue de médecine et hygiene .**V42,p224

78- Canoui .P & Mauranges .A (1988).\_ Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants de l'analyse aux réponse .3 eme Ed , Masson , Paris .

79- Carver .CS, & scheier .M.F and weintraub.J.K(1989)." Assessing coping strategies, A theoretically based approach" , **journal of personality and social psychology,** vol 56, N°2,pp92-10

80- Cherniss .C (1980). "Professional burnout in human service organizations. praeger, new York.

81- Codres.C .& Dougherty T(1993)".A Review and an integration of research on job Burnout". **academy of management review.**N°4,pp621-656.

- 82-- Corten.PH.(2006) . « **Burnout: vérités .contre vérités.** Imad sur la santé .<http://hemepages.uib.ac.be/phocorten>.
- 83- Dantchev.N(1989).Stratégie de coping et paterne a coronoogene. **revue de médecine psychosomatique.**N°17/18,pp22-28
- 84-Dantzer.R(1989) .**L'illusion psychosomatique** .paris.odile jacob.
- 85-Duplain.PH(1998). le coping. une Revue de concepts et de Méthode d évaluation. **Journal de thérapie comportements et cognitives.**vol8,n04,pp131-138.
- 86- Endler. PH& parker. MA(1998). **Inventaire de coping pour situations stressantes. Manuel**, les éditions du centre de psychologie appliquée, paris .
- 87- Folkman.S.(1982)" an approach to the measurement of coping **journal of occupational behavior ,N°3.**pp213-219.
- 88- Folkman.S.(1984)" personal control and coping processes a theoretical analyze. **Journal of personality and social psychology . N°46/04,**pp839-852
- 89- Folkman.S & Lazarus. RS (1984)" **stress appraisal and coping".** Springer publishing company. New york ,USA.
- 90- Folkman.s & Lazarus R.S ; GRUEN .R.J et Delengis .A(1986) Appraisal coping , health status and psychological symptoms." **journal of personality and social psychological ", V3;**pp571-579.
- 91- Freud .S(1975) **le moi et les mécanismes de defense ,** 8<sup>eme</sup> édition ,PUF , paris .
- 92– Freudberger.H(1974)" Staff burnout", **journal of social issues**, N°30,pp159-165.
- 93- Freudberger.H(1981) « **burnout Available** » on line : [www.adrenalfatigue.org](http://www.adrenalfatigue.org).
- 94- Gautier .I (2003). « Burnout des médecins » Bulletin du conseil **départemental de l'ordre des médecins de la ville de paris ,** N° 86 , Mars 2003.

95- Gervais .C (1991) « **comprendre et prévenir le burnout** » , Ed , Agence ARC , ottawa .

96- Grantham.H (1985) « le diagnostic différentiel traitement du syndrome d'épuisement professionnel «burnout ». In **Annales Médico- psychologiques** , VOL 143, N°8,pp776-781.

97– Greziani. P,Rusnin S ; Hautkeeke .M (1998) « validation française de questionnaire de coing Hay of coping checkliste revised WCCR et analyse des événements stressant de quotidien ». **Journal de thérapie comportemental et cognitive** .Vol 8, N°3 .Mosson , Paris .

98- Guidotti.L.(1998)" Emergency and security services" .In **Encyclopedia of occupational and safety** , fourth edition Eddied By sttellinan internationl labour office , Genera .

99- Guillevic.C (1991) « psychologie du travail », Nathan .

100- Hoffman .A « Burnout : Biographie d'un concept » , **santé conjuguée** Avril , N°32,pp37-38.

101- Hollet. S (2006) « une application du modèle de déséquilibre «éffort-récompense » a la compréhension des comportement de retrait des commerciaux », **cahier de recherche**, Mars 2006 , institut de recherche en gestion université Paris XII.

102- Huebner .E.S (1993) " professionals under stress." A review of burnout among the helping professions with implications for school psychologists.. **Psychologies in the schools**, N°30(1).

103- Jacobson .S.E, Schwab . R. L & Schuler R.S (1986)" Toward on understanding of the burnout phenomenon", In **journal of Applied Psychology**, Vol 71, N°4,pp1-19.

104– Kafry. D & Pines.A .Aaronson .E(1981)"**Burnout : From tedium to personal growth**" New York Free Press.

105- Kelly .K.R & stone. G.L(1987) "Effects of three psychological treatments and self monitoring on the reduction of type -A- "**Behavior journal of counseling psychology , Vol 34 (1)** .

106– Kornert. EWA (1998)" **the relationship among middle school teacher burnout, stress job satisfaction and coping styles , pre quest , Dissertations Abstract**" , Wayne state university , degree : PhD.

107- Laub .A.R (1998) "**Isolation in the secondary school as a predication of teacher burnout Ho-quest , dissertation abstract**" , state university of new York at Albany degree , Edd.

108- Lazarus .RS.(1993)" coping theory and research .paste , present and future" , **psychosomatic Medicine**, N°55.,pp1-21.

109- Lazarus .RS (2000)" toward better Research on stress and coping "American psychologist .vol 55, N°6,pp665-673

110- Lazarus .RS.& Launier (1978)." Stress. Related transactions between person and environment." In **PERVINAL ,et LEWIS.M EDS perception, in international psychology**, new York .PLENUM.

111- Leiter .P.M et Harvie .P.L(1996) "burnout among mental health workers : a review and research agent", In **international journal of social psychiatry** , Vol 4 N°2,pp229-243.

112- Luthans .F(2004)" **organizational behavior**" Mc grow –Hill , Tenth Edition .

113- Maslach.C.& Jackson .S (1981)" **maslach burn out inventory**" manual /palo alto: consulting psychologist press.,pp99-113.

114- Maslach .C & leiter P.M(1997)" **the third about burnout how organizations cause personal stress and what to do about it,"** san Francisco , CA : JOSSEY-BASS.

115- Mechanic .C.(1974)" **social structure and personal adaptation : some neglected dimension**" .In Coelho. GV Hamburg .D& Adams .J.E. EdS , coping and adaptation , new York : basic books .

116- Miller .SM (1980)." **Perspective on the effects of stress and coping on disease and health**" .In levind .S and hursin .H edition new York .

117- Paprise , N(2007) « **le stress au travail** », les définitions en santé mentale au travail -13/11/2007.

118- Parks.K.R(1986)." Coping in stress full episodes the role of individual difference .environment factors and situation characteristics." **Journal of personality and social psychology** .vol 51-N°06.

119– Paulhan.I. & QUINTARD. B (1994)."La psychologie de la santé.une nouvelle approche dans la compréhension de la santé et de la maladie de la médecine étude psychologie, **revue psychiatrique**. vol152.Décembre N°10.pp292-299.

120- Paulhan .I & Bourjois .M(1998). « **stress et coping.les stratégie d'ajustement à l'adversité** ». 2eme edition. Puf. Paris.

128- Pearlin.li &Schooler (1978). "The structure of coping". **In journal of health and social behavior**. Vol 19-N°2march ,p21.

121- Pelletier.K R(1977)."Mind as Healer. Mind as slayer. New York: Dell publishing company .75.81.Available online [www.eorhlink.net](http://www.eorhlink.net).

122- Perry.A (1997). « **Epuisement Professional** » .usure. Burnout stress.Dépression les colonnes D'epsos 48.Dossier N°48 .

123- Pines. A (1993)." **Burnout : An ésciential perspective.**" In W.B.schaufeli . W.B. Maslach. C.et Mark. T. Eds professional burnout :Recent developments in theory and Research. Washington. sc:taylor et fancies;pp13-23.

124- Pines.A(1996)." **Couple burnout causes and cures.**" Routledge . new York.

125- Plancherel .B. Bolognini. M,Nuner R.Bettschart.w (1993). "Comment les pré-adolescents font-il face aux difficultés. » **Revues Suisse de psychologie**.vol 52-

126- Rascal .N S ,Schweitzer .M.B (2006)." Burnout et santé des personnels déterminants et prise en charge ».IN EL AKremi .A. Guerrero .S Neveu .J.P. Sous direction comportement organisationnel Justice organisationnel .enj éusc de carrière et épuisement professionnel. Bruxels : **psychologie in the schools**. Vol 20 issue 04. Published online.14 Feb 2006 ,pp97-118.

127- Solomon.Z&. kulincer.M S Avitzur. E(1988). "Coping locus of control Social support . and combat –related post. Traumatic stress disorder. A prospective study" . **Journal of personality and social psychology** .vol 55.N°2.

128- Schweitzer . M.B &Dontzer .R (1994)." **Introduction à la psychologie de la Santé** » .1 ère ED. P.U.F. paris.

129- Schweitzer.M.B (2002) « psychologie de la santé ».Ed ; Dunod.

130- Seifje .K(1994). Traduction bariaud.F. « **les modes d'ajustement au situation récentes de développement comparaison d' odysséens normaux et d' odysséens perturbés** ». L' orientation scolaire et professional .

131- Shmith .TW &Anderson .N (1986). "Models of personality and disease .Interactional approach TO TYPE "A" behavior and cardiovascular Risk" .**journal of personality and social psychology** . vol 50.N°6.

132- Villemainy .CV (2007). « **Prévalence du Burnout en médecine général :enquête nationale auprès de 221 médecins généralistes du réseau Sentinelles** ». Thèse pour doctorat en médecine,non publier, Université de paris.

الْمَدْحُوق

**جامعة بوزريعة**  
**كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية**  
**قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا**  
**الملحق رقم (01)**

في إطار القيام ببحث حول الحياة النفسية لرجال الأمن الوطني، وبصفتك الشخص المؤهل لتزويدنا بالمعلومات المناسبة في هذا الموضوع، نرجو منك الإجابة عن جميع أسئلة الاستبيان بعناية ونتعهد بحفظ سرية أجابتكم التي لن تستخدم إلا لأغراض علمية. ولذلك منا جزيل الشكر سلفاً.

**الباحثة**

**إستمارءة معلومات عامة**

		<b>السن</b>
	ذكر	<b>الجنس</b>
	أنثى	
	أعزب	<b>الحالة العائلية</b>
	متزوج	
	مطلق	
	أرمل	
	متوسط	
	ثانوي	
	جامعي	
		<b>الوحدة الجمهورية للأمن</b>
		<b>عدد سنوات الأكاديمية في الجهاز الأمني</b>

**الملحق رقم (02): مقياس ماسلاش و جاكسن (1981)**

**التعليمات:**

أجب على جميع الفقرات التالية، كل فقرة تحتوي على ستة اختيارات، المطلوب منك أن تضع علامة (X) في الخانة المناسبة التي تعبّر عن مدى تكرار الشعور.

بقي أن نشير لك أنه ليست هناك عبارة صحيحة وأخرى خاطئة وإنما كل اختيار يعبر عن شعور شخصي لدى الفرد وهذا أمر طبيعي لذا لا تطلب التفكير عند الإجابة.

إلى أي مدى تتعرض للحالات التالية:						
ـ	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ	ـ
						1. أشعر أنني مستنزف إنفعالياً من جراء العمل.
						2. أشعر أن طاقتى مستنفذة مع نهاية اليوم.
						3. أشعر بالتعب حين استيقظ صباحاً وأعرف أن علي مواجهة يوم عمل جديد.
						4. أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر الذين أعمل معهم.
						5. أشعر أنني أتعامل مع الآخرين بطريقة لا إنسانية.
						6. أتضيق من العمل دوماً مع نفس الأفراد.
						7. أتعامل بفعالية عالية مع المشاكل المهنية.
						8. أشعر بالاسترخاف النفسي نتيجة ممارسة هذه المهنة.
						9. أشعر أنني أسامح الآخرين بطرق إيجابية في حياة الآخرين من خلال ممارسة هذه المهنة.
						10. أصبحت أكثر قسوة منذ ممارستي لهذه المهنة.
						11. أنا واعي بأن هذه المهنة زادت من سلبية عواطفى.
						12. أشعر بالحيوية والنشاط.
						13. أشعر بخيبة الأمل في عملي هذا.
						14. أشعر بأنني أجده نفسي في هذا العمل.
						15. لا أكتثر بما يمكن أن يحدث للآخرين في موقع عملي.
						16. إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطاً شديدة.
						17. أستطيع بكل سهولة أن أخلق جواً نفسياً مريحاً بين الأفراد الذين أعمل معهم.
						18. أشعر بالسعادة بعد يوم عمل مع أفراد صرحاء.
						19. لقد أجزرت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة.
						20. أشعر أنني على حافة الهاوية منذ ممارستي لهذه المهنة.
						21. أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الأنفعالية والعاطفية في عملي.
						22. أشعر بأن الآخرين يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.

تنبيه: الرجاء التأكد من أنكم أجبتم عن كل الأسئلة.. وشكراً على تعاونكم

السن: ..... الجنس: ..... التاريخ: .....  
المصلحة: ..... المستوى الدراسي: ..... الحالة العائلية: .....  
التعليمات: أجبوا على كل من الإقتراحات التالية بوضع دائرة حول الإجابة التي تناسب طريقة رد فعلك المعتاد عليها طريقة الإجابة عبارة عن سلم من: 1 إلى 5 حيث أن الإجابة الوسطى (2، 3، 4) تسمح لكم بإعطاء إجابة نقربيّة.

لما أكون في حالة ضغط أميل إلى:					كثيراً	إطلاقاً	أقل	كثيراً
01.	تنظيم الوقت الذي بحوزتي بطريقة أفضل.	5	4	3	2	1		
02.	التركيز على المشكل والبحث عن كيفية حله.	5	4	3	2	1		
03.	إعادة التفكير في اللحظات الهيئية التي عرفتها.	5	4	3	2	1		
04.	محاولة وجودي برفقة آخرين.	5	4	3	2	1		
05.	لوم نفسي على تضييع الوقت.	5	4	3	2	1		
06.	القيام بما أضن أنه أفضل.	5	4	3	2	1		
07.	إشغال بالي بمشاكله.	5	4	3	2	1		
08.	لوم نفسي على وجودي في هذه الوضعية.	5	4	3	2	1		
09.	مشاهدة "واجهات المحلاطات" "التسويق".	5	4	3	2	1		
10.	تعريف، تحديد الأولويات.	5	4	3	2	1		
11.	محاولة النوم.	5	4	3	2	1		
12.	إرضاء نفسي بإحدى أطباقي أو المأكولات المفضلة.	5	4	3	2	1		
13.	الشعور بالقلق الشديد لعدم قدرتي على تجاوز الوضعية.	5	4	3	2	1		
14.	أن أكون جد متورطاً أو منقضاً.	5	4	3	2	1		
15.	التفكير في الطريقة التي حيلت بها مشاكله.	5	4	3	2	1		
16.	مخاطبة نفسي على أن هذا لا يحدث لي حقاً.	5	4	3	2	1		
17.	لوم نفسي على أنتي شديد الإحساس/ إنفعالي اتجاه الحالة	5	4	3	2	1		
18.	الذهاب إلى الطعام أو أكل شيء ما.	5	4	3	2	1		
19.	أن أكون أكثر تضييقاً.	5	4	3	2	1		
20.	شراء شيء ما لنفسي.	5	4	3	2			
21.	تحديد طريقة التصرف واتباعها.	5	4	3	2	1		
22.	لوم نفسي على عدم معرفتي بما أفعل.	5	4	3	2	1		
23.	الذهاب لسهرة، لحلل عند الصدقاء.	5	4	3	2	1		
24.	إجبار نفسي على تحليل الوضعية.	5	4	3	2	1		
25.	تقدير نفسي وعدم معرفة ما أفعل.	5	4	3	2	1		
26.	الشرع في تصرفات متكيفة دون تحديد الأجل.	5	4	3	2	1		
27.	التفكير فيما حدث أو ما شعرت به.	5	4	3	2	1		
28.	تمني إمكانية تغيير ما حدث أو ما شعرت به.	5	4	3	2	1		
29.	زيارة صديق أو صديقة.	5	4	3	2	1		
30.	إشغال بالي بشأن ما سأقوم به.	5	4	3	2	1		
31.	قضاء وقت مع شخص (حميم).	5	4	3	2	1		
32.	الذهاب للتزلّه.	5	4	3	2	1		
33.	مخاطبة نفسي على هذا أبداً لن يحدث من جديد.	5	4	3	2	1		
34.	تكرار الكلام حول نفائسي وعدم تكيفي معها.	5	4	3	2	1		
35.	التحدث مع شخص أقدر نصائحه.	5	4	3	2	1		
36.	تحليل المشكل قبل ردة الفعل.	5	4	3	2	1		
37.	الاتصال هاتفياً بصديق أو صديقة.	5	4	3	2	1		
38.	الغضب.	5	4	3	2	1		
39.	تسوية أولوياتي.	5	4	3	2	1		
40.	مشاهدة فيلم.	5	4	3	2	1		
41.	التحكم في الوضعية.	5	4	3	2	1		
42.	القيام بجهد إضافي كي تسير الأمور على ما يرام.	5	4	3	2	1		
43.	وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.	5	4	3	2	1		
44.	إيجاد وسيلة حتى لا أفكر فيه إطلاقاً.	5	4	3	2	1		
45.	التهمّ على آخرين.	5	4	3	2	1		
46.	استغلال الوضعية لأبين ما أستطيع فعله.	5	4	3	2	1		
47.	محاولة تنظيم نفسي لأنحكم في الوضعية بشكل أفضل.	5	4	3	2	1		
48.	مشاهدة التلفزيون.	5	4	3	2	1		

## الملحق رقم(04): مقياس الشخصية

التعلية:

أجب على هذا الإستبيان بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، فإنه سيسمح لك بمعرفة أي نمط شخصي تقرب منه أكثر.

1. هل أنت في عجلة دائمة؟			
أ- نعم، دائما	ب- عندما يتطلب الأمر	ج- لا، أنت بحاجة لأخذ وقتك الكافي	ت- لا، أنت بحاجة لأخذ
2. في حالة إستعمال:			
ت- ترتبك تماما	أ- هذا يجعلك أكثر يقظة	ج- لا تبالى وتكلم في رتمك العادي	ب- تأخذ بالرغم من ذلك وقت لتحليل الوضعية
3. أنت ملزم بالقيام بعدة أعمال في وقت واحد:			
أ- هذا يستثيرك	ت- هذا يعيقك	ب- تقوم باختيار	ج- تقوم دائما بعدة أعمال في وقت واحد
4. هذا الصباح، لا تسير الأمور على النحو الذي تريده:			
أ- متذر طوال النهار	ت- تتمت في هدوء	ج- تقر أن تأخذ وقت راحة	ب- ترجع إلى النوم مرة أخرى
5. الكلمة التي تنطبق أكثر عليك:			
ت- الهادئ المزيف	ج- القوة الهدامة	أ- القدر الميقاني	ب- البلدوزر
6. سائق متهرور يعتدي عليك:			
ج- هذا يجعلك غير مبالٍ.	ث- تثور بعنف	ب- تجيئ بهدوء	ت- يتابلك غضب شديد، لكنك لا تظهر شيئاً.
7. مع معاونيك:			
ث- أنت متطلب، مدفق	ت- تعتمد على الآخرين	ب- تعرف وضع الثقة في الآخرين	ج- في كل الأحوال ، المسؤوليات ترباك
8. الترقية المنتظرة رفضت:			
أ- تغادر دون رجعة	ث- تظهر غضبا جليا	ت- لا تقول شيء، ولكن تتمي فيك الحقد	ب- تتقبل الأمر بعقلانية
9. شيء، يستفزك أو لا يعجبك:			
أ- تجيئ مباشرة ، بعنف وغضب	ت- لا تقول شيء، لكن هذا يجعلك مريضاً.	ب- تجيئ بهدوء	ث- لا تستطيع الرد، لكن تصبح متهدج وعصبي
10. جدول أوقاتك:			
أ- هو مكتف وغير منظم	ت- لا تعرف أبدا ما عليك القيام به	ج- لا تحب أن يكون لك العائلة والإستحمام جدول أوقات	ب- متوازن ما بين العمل،
11. يطلب منك العمل في نهاية عطلة الأسبوع، فترد:			
ب- ببساطة، لا	ت- نعم، ولكن راض	ث- رائع، هذا سيشغلني	أ- تصرخ، بأن هذا غير مقبول بتاتاً
12. مع زملائك تشعر:			
ث- عادة في تنافس	ت- أحيانا تجاوزتك	ب- دائمًا في موقعك	أ- تريد أن تكون الأفضل
13. أنت في عطلة:			
ث- عدم العمل يشعرك بالملل وأنك مستعجل للعودة إلى المكتب	أ- تداول ما بين الرياضة والنمو	ج- تغتنم الراحة للتجوال	ب- تشعر بحال جيد
14. يشرح لك قصة طويلة ومعقدة:			
أ- لا تصبر على انتظار النهاية	ث- تزيد على الفور	ج- لا تفهم شيء وتفقد التسلسل	ب- تتصت بتمعن
15. عليك أن تتخاذل قرار بسرعة:			
أ- هذا ما تفعله طول اليوم	ت- إنه الإرتباك	ج- لما لا؟ تتحكم في جميع الحالات	ب- لما لا؟ تتحكم في جميع الحالات