

الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغط النفسي التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية

The Self-Efficiency and Its Relationship with Psychological Pressures that faces the Security Bodies in the Palestinian Security Institutions

أحمد الشوا

Ahmad Shawwa

جامعة الاستقلال، اريحا، فلسطين

بريد الكتروني: drahmadali2014@gmail.com

تاريخ التسليم: (2015/9/17)، تاريخ القبول: (2016/3/13)

Abstract

The study aimed to get acquainted with the level of the self-efficiency and its relationship with the psychological pressures that faces the security bodies in Palestine, in addition to identifying the differences in the level of self-efficiency and the psychological pressures according to the variables of the study level, the military rank, and the body. To achieve this, the study was conducted on a sample consisting of 288 officers from the National Security and the Palestinian Police. A questionnaire measuring the domain of self-efficiency and the domain of psychological pressures was applied to the study. The results of the study revealed that the level of the self-efficiency among the individuals of the sample of the study was low, and that the level of the psychological pressures among the individuals of the sample of the study was high, in addition to no statistically significant differences in the domain of the study level, according to the variable of the study level. Also there were statistically significant differences in the domain of the psychological pressures according to the variable of the study level and in favor of the B.A. and the M.A. The results of the study also revealed statistically significant differences in the domain of the self-efficiency and in the domain of the psychological pressures according to the variable of the military rank and in favor of the rank of major to the rank of colonel, and

in favor of the rank of brigadier and higher. The results also showed no statistically significant differences in the domain of the self-efficiency according to the variable of the body, and that there were statistically significant differences in the domain of the psychological pressures according to the variable of the body, and in favor of the National Security. The results also showed that there is a statistical significant positive correlation between the self-efficiency and the psychological pressures. In the light of the results, the researcher recommended several recommendations, among the most important of which are: holding periodical meetings with leaders and those who are responsible in the bodies and training the officers in the most recent methods of military and security training in the domain of crisis management in order to raise their self-efficiencies and to minimize the effects of the psychological pressures to which they are exposed, taking interest in focusing on constructive human relations among the officers and the Palestinian local society.

Keywords: Self-Efficiency, Psychological Pressures, Palestinian Security Institution.

ملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغط النفسية التي يعانها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، إضافة إلى تحديد الفروق في مستوى درجة الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، تبعاً لمتغيرات المستوى الدراسي، والرتبة العسكرية، والجهاز، ولتحقيق ذلك، أجريت الدراسة على عينة قوامها (288) ضابطاً من جهاز الأمن الوطني، والشرطة الفلسطينية، حيث طبقت عليهما استبانة قياس مجال الكفاءة الذاتية، ومجال الضغط النفسية. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الكفاءة الذاتية لدى أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة منخفضة، وأن مستوى الضغط النفسية لدى أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة مرتفعة، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، في مجال المستوى الدراسي، تبعاً لمتغير المستوى الدراسي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الضغط النفسية تبعاً لمتغير المستوى الدراسي ولصالح البكالوريوس والماجستير، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الكفاءة الذاتية ومجال الضغط النفسية تبعاً لمتغير الرتبة العسكرية، ولصالح رتبة رائد إلى عقيد، ورتبة عميد فأعلى، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الكفاءة الذاتية تبعاً لمتغير الجهاز، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الضغط النفسية تبعاً لمتغير الجهاز، ولصالح جهاز الأمن الوطني. كما أظهرت النتائج،

وجود علاقة ارتباط ايجابي دال إحصائيا بين الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية، وفي ضوء النتائج أوصى الباحث بعدة توصيات، من أهمها: عقد لقاءات دورية مع القادة والمسؤولين بالمؤسسة الأمنية الفلسطينية وتدريب الضباط على أحدث أساليب التدريب العسكري والأمني في مجال إدارة الأزمات لرفع كفاءتهم الذاتية والتقليل من أثار الضغوط النفسية الذي يتعرضون له، مع الاهتمام بالتركيز على العلاقات الإنسانية البناءة بين الضباط والمجتمع المحلي الفلسطيني.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة الذاتية، الضغوط النفسية، المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

مقدمة الدراسة

بدأت السلطة الوطنية الفلسطينية منذ توقيع اتفاقية السلام المعروفة باتفاقية أوسلو ببناء أجهزتها الأمنية الفلسطينية، والتي تقوم بدورها في حماية أمن الوطن والمواطنين ورعاية مصالحهم وحياتهم، ومنذ ذلك الحين دأبت السلطة الفلسطينية على تدريب الكوادر والعناصر على أحدث الطرق والأساليب الأمنية، من خلال دورات خارجية في دول العالم الصديقة والدول العربية الشقيقة، كما أقامت دورات داخلية في معاهد التدريب الوطني، وجامعة الاستقلال (الأكاديمية الفلسطينية للعلوم الأمنية)، واستطاع العاملون في الأجهزة الأمنية بناء مؤسسة أمنية حديثة أدت دورها على مدى عقدين من الزمن في حماية أمن المواطن، حيث بدأ المواطن الفلسطيني يستشعر الأمن والأمان، كما أصبح للمؤسسة الأمنية هبة واحترام في اوساط أفراد المجتمع، مما جعلها قادرة على إرساء قواعد الدولة الفلسطينية المنشودة وعاصمتها القدس الشريف.

ولا نجانب الصواب إذا قلنا أنها: أي المؤسسة الأمنية الفلسطينية أصبحت تصنف ضمن الأجهزة المتقدمة في العالم رغم الصعوبات والمعيقات التي ما فتئ الجانب الإسرائيلي يضعها في طريقها، لعرقلة مسيرة تطورها وعملها، حيث لجأ إلى حظر عملها في المناطق المصنفة ضمن المنطقة: (ج) التي يعيش فيها أكثر من ثلثي الشعب الفلسطيني، كما راح يعيق حركة عناصر الأجهزة الأمنية إليها وفيها، إذ أصبح الانتقال إلى تلك المناطق يحتاج إلى تنسيق مسبق مع الجانب الإسرائيلي، الأمر الذي يؤخر أو يعيق وصول تلك العناصر إلى مناطق (ج) أو الانتقال من مدينة إلى أخرى، كما استباحت قوى الأمن الإسرائيلية مناطق نفوذ السلطة الفلسطينية بعد انتفاضة في الأقصى عام (2000) حيث اجتاحت هذه المناطق عدة مرات وقامت بتدمير مقر الأجهزة الأمنية ومصادرة محتوياتها واعتقال أفرادها، ومصادرة أسلحتهم ونكلت بهم في محاولة للنيل من هيبتهم وكرامتهم، للتقليل من احترامهم (Marsad, info. 2015).

ويسعى هذا البحث إلى الكشف عن ملامح الضغوطات التي يتعرض لها أفراد الأجهزة الأمنية الفلسطينية وانعكاسها على حياتهم النفسية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وتحديد الظروف من خلال حرصهم على تأدية واجبهم نحو شعبهم ووطنهم، حيث سعوا وما زالوا يسعون، لتحقيق الأمن والأمان للمواطن الفلسطيني.

وعليه، فقد جاءت هذه الدراسة للوقوف على مستوى الكفاءة الذاتية التي يتمتع بها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية وعلاقتها بالضغط النفسية التي يعانون منها، إضافة إلى تحديث معايير جديدة في إعداد عناصر المؤسسة الأمنية الفلسطينية، وأجهزتها الأمنية.

وتعد الكفاءة الذاتية من البناءات النظرية التي تقوم على نظرية التعلم الاجتماعي المعرفي، (Pajares, 2002)، حيث يرى حمدي وداود (2000) أن سلوك المبادرة والمثابرة لدى الفرد يعتمد على أحكام الفرد وتوقعاته المتعلقة بمهاراته السلوكية ومدى كفايته للتعامل بنجاح مع تحديات البيئة والظروف المحيطة به، فالفرد عندما يواجه مشكلة ما أو موقف معين يتطلب الحل، فإنه يتوقع بأن لديه القدرة على القيام بهذا السلوك قبل أن يقوم به (Bandura, 2001).

وهذا ما يشكل في نظرية باندورا الشق الأول من الكفاءة الذاتية، في حين يشكل إدراك هذه القدرة الشق الثاني من الكفاءة الذاتية، أي أن يكون الفرد مقتنعا ولديه القدرة والمعرفة الكافية بامتلاك الكفاءة اللازمة للقيام بسلوك ما بصورة ناجحة، فامتلاك الفرد إمكانيات سلوك توافيقية من أجل التمكن من حل مشكلة ما بصورة علمية يكون أكثر تأثيرا بنفسه والبيئة المحيطة وتجعل مواجهة متطلبات الحياة أكثر سهولة وأكثر اندفاعا لتحويل هذه القناعات أيضا إلى سلوك فاعل (Haekett & Betz, 1992).

وتعد الكفاءة الذاتية من العوامل المهمة، التي تلعب دورا كبيرا في خفض درجة التوتر والقلق لدى الفرد وتقليلها، فالأشخاص الذين يمتلكون الكفاءة في مجالات متنوعة تكون قدرتهم على مواجهة تحديات الحياة والفشل أكثر فاعلية، وبالتالي فإن ارتفاع مستوى الكفاءة الذاتية يؤدي إلى الشعور بتقدير الذات والشعور بالتكيف النفسي، (Bandura & Wood, 1989)، (علي، 2000).

ويشير باندورا (Bandura, 1999) بأن الكفاءة الذاتية من المتغيرات النفسية الهامة التي تؤثر على سلوك الفرد حين يعمل على تحقيق أهدافه الشخصية، فإيمان الفرد بقدراته وإمكانياته يساعده على تحقيق تلك الأهداف والتحكم في الظروف المحيطة به مما يساعده على تطوير أدائه.

أما الكفاءة الذاتية لدى الفرد فيرى تشابمان وتونمر (Chapman & Tunmer, 2003) أنها من العوامل المهمة، التي تلعب دورا كبيرا في خفض درجة القلق والتوتر لدى الفرد، كما يرى (علي، 2000) أن الأشخاص الذين يمتلكون الكفاءة في مجالات متنوعة تكون قدرتهم على مواجهة تحديات الحياة أكثر فاعلية، كما تؤثر في مظاهر متعددة من سلوك الأفراد التي تتضمن اختيارهم للأنشطة والأهداف وإصرارهم على إنجاز المهمات التي ينهضون بها.

وتجدر الإشارة إلى أن الكفاءة الذاتية تتكون من ثلاثة أبعاد، هي:

1. الكفاءة الذاتية السلوكية، حيث يمكن تقييم الذاتية السلوكية من خلال المهارات الاجتماعية، والسلوكية التوكيدية التي يمارسها خلال تفاعله مع معترك الحياة اليومية التي يمارسها.

2. الكفاءة الذاتية المعرفية، وهي تشير إلى إدراك الفرد لقدراته على السيطرة على أفكاره ومعتقداته من خلال ممارسته للحياة اليومية.
3. الكفاءة الذاتية الانفعالية، وهي تشير إلى معتقدات الفرد حول أداء أفعال تؤثر في الحالة الانفعالية، وتشير أيضا إلى معتقداته حول أداءه لأفعاله وتؤثر في الحالة الانفعالية له ولمزاجه (Bandura, 1997, 52-53).

ويرى الباحث أن الكفاءة الذاتية يفترض فيها أن تتضمن ما يمتلكه أفراد الأمن الفلسطيني من مهارات معرفية وانفعالية وسلوكية تسهم في بناء شخصياتهم من خلال الإعداد والتدريب الأمني والعسكري والأكاديمي، وتجعلهم يتمتعون بقدرات مميزة للتعامل مع مختلف الظروف، إضافة إلى اختيار السلوك الأفضل، للتعامل مع ما تتطلبه المواقف التي يمرون بها خلال عملهم.

أما الضغوط النفسية التي يتعرض لها أفراد الأمن الفلسطيني وما ينتج عنها من انعكاسات واضحة على كفاءتهم الذاتية، جراء ممارسات الاحتلال المستمرة، التي تهدف الحد من نشاط أجهزتنا الأمنية وأفرادها، وتؤثر على أدائها ودورها في حفظ أمن الوطن والمواطن، وقد أكد شقير، (2014)، في دراسته من أنه في فلسطين تواجه ضغوطا نفسية ذات خصوصية، ومن طابع خاص بسبب ما يعانيه الفلسطينيون من ممارسات الاحتلال ومن نقص بالخدمات، والاعتقالات المتكررة، إضافة إلى الاحتجاجات اليومية في الصراع مع الاحتلال الإسرائيلي.

وقد لاقت الضغوط النفسية بوصفها ظاهرة سيكولوجية اهتماما بالغاً لدى الباحثين والعاملين في حقل الصحة النفسية، وذلك لتأثيرها على الإنسان وصحته النفسية (بركات، 2012).

وعرف سشوبيل (Schwbel)، الوارد في فولكان (folkan, 1998) الضغط النفسي بأنه الإنهاك النفسي والجسمي الناتج عن الشدائد وأحداث الحياة اليومية، وعدم قدرة الفرد على مواجهة التحديات.

وأشار منشار (1999) بأن الضغوط النفسية عبارة عن إحساس الفرد بالتوتر والقلق وعدم الاتزان الناشئ عن عدم قدرته على الموائمة بين ما لديه من إمكانيات، وما تطلبه البيئة المحيطة من أفعال تؤدي إلى حالة الإشباع لدى الفرد، ويتوقف ذلك أيضاً على درجة إحساس الفرد وتقديره لهذه الضغوط، وهي التي تتحدد بعدد من العوامل من داخل الفرد ومن خارجه.

ويمكن حصر المصادر التي تشكل مواقف ضاغطة على عناصر الأمن الفلسطيني في الأتي:

أ. المصادر الخارجية للضغوط: وتتمثل في ضغوط العمل، وضغوط الأسرة والصراع داخل العائلة، والضغوط المالية والاقتصادية، كانهخفاض مستوى دخل الفرد والبطالة وعدم انتظام الرواتب، والضغوط الاجتماعية، والضغوط الصحية الفسيولوجية، والمتغيرات الطبيعية، كحالة الطقس وارتفاع درجات الحرارة والزلازل والبراكين، والضغوط السياسية، كعدم الرضا عن نظام الحكم أو الاحتلال، وعدم وضوح الأفق السياسي، والضغوط العقائدية

والفكرية، والضغوط الثقافية كالانفتاح على ثقافات غريبة عن المجتمع دون مراعاة للأطر الثقافية السائدة في المجتمع، والضغوط المهنية المتمثلة في بيئة العمل والعبء والخلافات مع المسؤولين والزملاء، والضغوط الكيميائية الناتجة عن تعاطي الكحول والعقاقير والمخدرات والتدخين (عبيد، 2008).

ب. المصادر الداخلية للضغوط: وتتمثل في الطموح المبالغ فيه، والقلق والاكتئاب والخوف من المستقبل، والتهيو النفسي (الاستعداد) لقبول الحالة المرضية، والشخصية وملاحظتها (عبيد، 2008).

ويحدد جميل، (1998) أنواع الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها الإنسان، كالضغوط الانفعالية والنفسية (كقلق، والاكتئاب، والخوف المرضي)، إضافة إلى الضغط النفسي السلبي، كالضغط النفسي الذي يواجهه الفرد ويؤثر سلباً على حالته الجسدية والنفسية وتظهر عليه أعراض مرضية، كالصداع والام المعدة والظهر، والتشنجات العضلية، وعسر الهضم والأرق، وارتفاع ضغط الدم والسكري.

أما فيما يتعلق باستجابة الإنسان للضغوط فيرى ليننبرك وبنترش (Linnenbrink & Pintrich, 2003) أن الاستجابة للضغوط النفسية هي عبارة عن رد فعل معين يصدر عن الفرد لمواجهة المؤثرات والأحداث الضاغطة في البيئة، وإن أحد المعالم الرئيسية للتكيف النفسي هو إحساس الفرد بأنه يملك القدرة على ضبط سلوكه وبيئته وأفكاره ومشاعره، وعندما يتحقق ذلك فإنه يصبح أكثر قدرة على التعامل مع الضغوطات، وكثيراً ما يعتقد الأشخاص بأن الأشياء الإيجابية في الحياة لا يمكن الحصول عليها، وأن الأشياء السلبية لا يمكن تجنبها، حتى لو بذل الفرد في سبيلها جهداً، ومع أن مثل هذه المعتقدات قد تنتج عن السلوك غير الفعال، فإن وجود معتقدات كهذه يؤدي بدوره إلى سلوك غير فعال، كما يؤدي إلى حالة من ضعف الدافعية للعمل.

ويرى الباحث أن الضغط النفسي بأنواعه المختلفة وعناصره المتعددة، ومصادره إنما هو معيق للإنجاز، ومثبط للعزيمة والطموح، ويؤدي إلى معاناة الفرد في السيطرة عليه والخروج من دهايلزه المظلمة، لتحقيق نجاحه في تحقيق أهدافه سواء في العمل أو الدراسة أو ممارسة حياته اليومية بشكل سليم، والكفاءة الذاتية والضغوط النفسية يمثلان أهم متغيرات التنبؤ بالكفاءة المهنية لأفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، مع اختلاف في قدرة هذه المتغيرات على التنبؤ، فكلما تعرض أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية إلى ضغوط نفسية أكثر، يصبح لهذه الضغوط انعكاس سلبي على كفاءتهم الذاتية، لما تسببه لهم من إنهاك نفسي وعصبي وجسدي، من هنا يصبح تأثيرها على صحتهم النفسية والمعنوية نتيجة حتمية.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الضغوط النفسية والكفاءة الذاتية ومن تلك الدراسات ما يأتي:

دوير وكمنجز (Dwyer & Cummings, 2001)، دراسة تتناول العلاقة بين الكفاءة الذاتية المدركة والمساندة الاجتماعية واستراتيجيات المواجهة بمستويات الضغط النفسي، والتوتر لدى طلاب الجامعة الكنديين، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (75) طالبا من طلبة الجامعة في كندا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين الكفاءة الذاتية والضغط النفسية، وكذلك بين المساندة الاجتماعية، ووجود فروق دالة إحصائية بين الجنسين في كافة المتغيرات ولصالح الذكور، باستثناء المساندة الاجتماعية، حيث كانت الإناث أكثر إدراكا بالمساندة الاجتماعية من الذكور.

أما جينيت وهاريس وميسيبوف (Jennett, H.K. Harris, H.I. Mesibov, G.B.) (2003) فدرسوا العلاقة بين الكفاءة الذاتية والاحترق النفسي لمعلمي الطلاب التوحيديين، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (591) من معلمين الطلاب ذوي إعاقة التوحد في إسبانيا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين الأقل كفاءة ذاتية هم الأكثر احترقا نفسيا، وأن كل من الكفاءة الذاتية والاحترق النفسي للمعلم يتعلقان بشكل ملحوظ بالالتزام النظري.

كما أشار شفارتسر (Schfarster, 2004)، في دراسته التي هدفت دراسة تفاعل الكفاءة الذاتية، والضغط المهنية، والاحترق النفسي للمعلم (دراسة طويلة خلال عامين)، وقد تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (300)، معلم في برلين بألمانيا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سالبة داله إحصائية بين الكفاءة الذاتية للمعلم وبعد تبدل الشعور الشخصي كأحد أبعاد الاحترق النفسي، وأن الكفاءة الذاتية متنبأ هام بتطور الاحترق المهني للمعلم بمرور الوقت، وظهور تأثير وقائي للكفاءة الذاتية حد من الاحترق النفسي للمعلم، وأن المعلمين ذوي الكفاءة الذاتية العالية واجهوا ضغوطا مهنية أقل في السنة الثانية مما جعلهم أكثر مواجه للاحترق النفسي ببعدي تبدل الشعور الشخصي، والاستنزاف الانفعالي لاحقا.

أما رضوان (2008) بحث في أثر الكفاءة الذاتية في خفض مستوى القلق، وهدفت إلى معرفة العلاقة بين الكفاءة الذاتية والقلق وأثر الكفاءة الذاتية في تعديل مستوى القلق. وتم تطبيق مقياس الكفاءة الذاتية العامة لشفارتسر وجيروزيلي (Schwarzer & Jerusale, 1989) ومقياس جامعة الكويت للقلق (Abdel-Khleik, KUAS, 2000) على (212) طالبا وطالبة من طلاب كلية العلوم التطبيقية في سلطنة عمان. وأشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين الطلاب والطالبات، حيث كان الطلاب أكثر قلقا وأقل تقديرا لكفاءتهم الذاتية من الطالبات. وأظهر نتائج تحليل التباين تناقص مستوى القلق بتزايد درجة الكفاءة الذاتية ووجود فروق دالة في درجة القلق بين مجموعة الكفاءة الذاتية المنخفضة والمتوسطة، والمنخفضة والعالية، في حين لم تسجل فروق دالة في القلق بين مجموعة الكفاءة الذاتية المتوسطة والعالية. وأظهر تحليل الانحدار الخطي البسيط أن للكفاءة الذاتية تأثيرا في خفض درجة القلق.

وقام جريش (2008) بدراسة هدفت إلى تحديد العلاقة بين الكفاءة الذاتية والاحترق النفسي بأبعاده الثلاث (الاستنزاف الانفعالي، وتبدل الشعور الشخصي، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي)، كما هدفت إلى تحديد مدى إسهام الكفاءة الذاتية في التنبؤ بالاحترق النفسي، وطبقت

الدراسة على عينة قوامها (50) معلما ومعلمة من معلمي المرحلة الابتدائية من مدارس ريف وحضر محافظة الإسماعيلية في جمهورية مصر العربية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ودالة إحصائيا بين الكفاءة الذاتية، والاحترق النفسي بأبعاده الثلاث، وبوجود علاقة دالة إحصائيا للتنبؤ بين الكفاءة الذاتية والاحترق النفسي، أي كلما زادت الكفاءة الذاتية كلما دلت على انخفاض الاحترق النفسي.

أما بركات (2012): قام بدراسة هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين الضغوط النفسية وبعض المتغيرات النفسية، مثل (وجهة الضبط الداخلي، والخارجي، والتحصيل الدراسي، والاكتئاب، والتوكيدية)، ومدى اختلافها وفقاً لكل من الجنس، والجنسية، ومدة الإقامة، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (150) طالبا وطالبة من طلبة الصف الثاني ثانوي، في معهد البحوث الإسلامية الأزهرية في جمهورية مصر العربية، من الطلبة الوافدين من جزر القمر، وروسيا، والصومال، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة ودالة إحصائيا بين أبعاد الضغوط النفسية (الاجتماعية، والأكاديمية، والاقتصادية) ووجهة الضبط الداخلي والخارجي، ووجود علاقة ارتباطيه سلبية ودالة إحصائيا بين أبعاد الضغوط النفسية والتحصيل الدراسي، ووجود علاقة ارتباطيه موجبة بين أبعاد الضغوط النفسية والاكتئاب وسالبة بين أبعاد الضغوط النفسية والتوكيدية.

وقام اليوسف (2013) بدراسة بحثت في المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المدركة والتحصيل الدراسي العام، في ضوء بعض المتغيرات وهي: (الجنس، والمستوى الدراسي، والمستوى الاجتماعي، والاقتصادي، للأسرة)، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (290) طالبا وطالبة، من طلبة المرحلة المتوسطة في المدارس الحكومية بمنطقة حائل بالمملكة العربية السعودية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائيا بين المهارات الاجتماعية والكفاءة الذاتية والتحصيل الدراسي العام، والى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات الاجتماعية تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية في المستوى الاجتماعي والاقتصادي ولصالح الدخل المرتفع، ووجود فروق والى إحصائيا في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، ووجود فروق دالة إحصائيا في المستوى الدراسي ولصالح طلبة الصف الأول متوسط.

أما دراسة شقير (2014)، فهدف الكشف عن مصادر الضغوط النفسية، لدى طلبة التوجيهي، والتعرف إلى مستوى الضغوط النفسية في ضوء متغيرات، (الجنس، وفروع التخصص)، للعام الدراسي 2012\2013، وطبقت الدراسة على عينة قصديه قوامها (282)، طالبا وطالبة في تخصص العلوم الإنسانية في محافظة القدس بفلسطين، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ضغوط نفسية مرتفعة، أهمها القلق من عدم حصول الطالب على المعدل المرتفع، وان المعيار الأساس في القبول بالجامعات هو المعدل المرتفع، بالإضافة إلى ضغط الوالدين، والى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في متغير الجنس، ووجود فروق دالة إحصائيا بين الفرع العلمي والعلوم الإنسانية، ولصالح الفرع العلمي.

التعقيب على الدراسات السابقة

وفي ضوء ما عرض سابقا من دراسات ذات علاقة بموضوع الدراسة الحالية، يتضح أنها ركزت في غالبيتها في مجال الكفاءة الذاتية، على دراسة الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية، والتحصيل الدراسي العام، والمساندة الاجتماعية، والاحترق النفسي، والقلق، أما في مجال الضغوط النفسية، فقد ركزت على دراسة العلاقة بالكفاءة الذاتية المدركة في ضوء متغيرات مختلفة عن الدراسة الحالية، ومصادر الضغوط، ومستوياتها، وأبعادها الاجتماعية والأكاديمية والاقتصادية.

وعليه فإن هذه الدراسة تمتاز عن الدراسات الأخرى ذات الصلة في كونها تشكل محاولة جادة للتعرف إلى الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية، وبحسب علم الباحث، فإن دراسته لم تسبق بدراسات أخرى تتخذ من موضوع الدراسة وعينتها مجالا للتحليل والتفسير، وتهدف لوضع اليد على أماكن الخلل التي تعترى الكفاءة الذاتية لأفراد الأجهزة الأمنية والضغوط النفسية التي يعانون منها تمهيدا لإيجاد الوسائل المناسبة في التعامل معها.

وهكذا، فقد سعى الباحث إلى إجراء هذه الدراسة في ضوء الظروف التي اتصلت بإنشاء المؤسسة الأمنية وأجهزتها، حيث حرص البحث في الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، على أساس أن ذلك يخضع لظروف غير طبيعية ومألوفة في بيئات أخرى.

مشكلة الدراسة

لاحظ الباحث بحكم عمله في بعض المؤسسات الأمنية في هذه المرحلة تزايد الضغوط التي يتعرض لها أفراد الأجهزة الأمنية على نحو لافت، فالمؤسسة الأمنية وأجهزتها تخضع لأفق سياسي غير واضح، وأزمات مالية واقتصادية، وتهديد متكرر لوجودها، وهي تعمل في بقعة صغيرة من أرض فلسطين صنف معظمها ضمن المناطق (ج)، في مجالات ثلاث وهي (الأمني، والعسكري، والشرطي)، إذ يسعى الجانب الإسرائيلي إلى تقييد حركتها، وإعاقة تنقلها بين المناطق الفلسطينية المصنفة (أ، ب، ج)، وكل حركة للدوريات الفلسطينية بين هذه المناطق تحتاج إلى تنسيق أمني، وكل ذلك يزيد من الضغوط النفسية لدى العاملين فيها، مما يزيد الحاجة إلى بذل جهود أكبر لزيادة درجة الفاعلية والكفاءة الذاتية لديهم، من هنا تظهر مشكلة هذه الدراسة التي تحاول معرفة مستوى الضغوط التي تفرض نفسها على أداء أفراد الأجهزة الأمنية، وعلاقتها بالكفاءة الذاتية التي يتمتعون بها، لذا فإن هذه الدراسة تسعى إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى الكفاءة الذاتية والضغوط النفسية لدى ضباط جهازي الأمن الوطني والشرطة من وجهات نظرهم؟

2. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الكفاءة الذاتية والضغط النفسية لدى ضباط جهازى الأمن الوطنى والشرطة من وجهات نظرهم تعزى لمتغيرات: المستوى الدراسى، والرتبة العسكرية، والجهاز؟
 3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكفاءة الذاتية والضغط النفسية لدى ضباط جهازى الأمن الوطنى والشرطة؟
- من أجل الإجابة عن السؤال الثانى والثالث صيغت الفرضيات الصفرية التالية للإجابة عليها وهي؟
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات مجالى الكفاءة الذاتية والضغط النفسية لدى ضباط جهازى الأمن الوطنى والشرطة، تعزى لمتغير المستوى الدراسى.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات مجالى الكفاءة الذاتية والضغط النفسية لدى ضباط جهازى الأمن الوطنى والشرطة، تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات مجالى الكفاءة الذاتية والضغط النفسية لدى ضباط جهازى الأمن الوطنى والشرطة، تعزى لمتغير الجهاز.
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الكفاءة الذاتية والضغط النفسية من وجهات نظر ضباط جهازى الأمن الوطنى والشرطة.

أهمية الدراسة

يمكن إيجاز أهمية الدراسة فى الآتى:

1. تعد من الدراسات النادرة فى فلسطين، لخصوصية المؤسسة الأمنية وأجهزتها باعتبارها حديثة البناء والتكوين وتعمل فى ظروف صعبة، وفى ظل الاحتلال.
2. يتوقع من خلال نتائج الدراسة التعرف إلى العلاقة بين الكفاءة الذاتية والضغط النفسية من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات المستوى الدراسى، والرتبة العسكرية، والجهاز.
3. تقدم أفاقاً للباحثين الجدد الذين لهم علاقة فى التعمق بموضوع الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغط النفسية للقيام ببحوث جديدة أكثر تخصصاً.
4. يتوقع من خلال نتائج الدراسة تقديم مؤشرات لصناع القرار فى المؤسسة الأمنية لأخذها بعين الاعتبار من أجل رفع الكفاءة الذاتية لأفراد المؤسسة الأمنية.

أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى مستوى الكفاءة الذاتية والضغط النفسية لدى العاملين في المؤسسة الأمنية الفلسطينية وأجهزتها.
2. التعرف إلى دور المتغيرات: المستوى الدراسي، والرتبة العسكرية، والجهاز الذي يعمل به في تحديد مستوى الكفاءة الذاتية والضغط النفسية لضباط الأمن الوطني والشرطة الفلسطينية.
3. تحديد العلاقة بين الكفاءة الذاتية والضغط النفسية لضباط جهازي الأمن الوطني والشرطة الفلسطينية.
4. تقديم بعض التوصيات والمقترحات لرفع مستوى الكفاءة الذاتية والتقليل من أثر الضغوط النفسية على ضباط جهازي الأمن الوطني والشرطة واقتراح أفضل السبل للتقليل من أثارها ومواجهتها.

حدود الدراسة

الحدود المكانية: جهازي الأمن الوطني والشرطة الفلسطينية في الضفة الغربية (المحافظات الشمالية) من فلسطين.

الحدود الزمانية: الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2016/2015.

الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على عينة طبقية عشوائية من ضباط جهازي الأمن الوطني والشرطة الفلسطينية في الضفة الغربية من فلسطين.

مصطلحات الدراسة

الكفاءة الذاتية: تتمثل الكفاءة الذاتية في معتقدات الأفراد حول قدراتهم على ضبط الأحداث التي تؤثر على حياتهم، ولها أبعاد ثلاثة هي: الصعوبة، والتعميم، والقدرة (يخلف، 2001: 110).

ويعرفها **دوفان ووكر، (Dovan & Wicker, 1997)**، بأنها الإمكانية والقدرة على أداء السلوك المطلوب، ومن ثم التأثير في العمليات ومجريات الأمور لإحداث التغيير والتطوير.

ويعرفها **رادوج وبكينتج، (Radwej & Bckentj, 1997)** بأنها الإمكانية والقدرة على التأثير النشط وممارسة الضبط عبر مظاهر البيئة. وهي مظاهر تسهم في شعور الفرد بالقدرة على الانجاز وتقدير الذات (يخلف، 2011: 110).

أما التعريف الإجرائي للكفاءة الذاتية: فتعرف بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الكفاءة الذاتية المستخدم في الدراسة الحالية.

ويرى الباحث أن التعريفات كلها تدور في فلك القدرة على الأداء والسيطرة على الظروف المحيطة بما يشعر الفرد بتلك القدرة، وأنه الشخص المناسب للعمل الذي يقوم به وإنجازه والتغلب على المعوقات التي تواجهه .

الضغط النفسية: هي استجابة تكيفية تحدثها الفروق الفردية بين الأفراد وتسهم العمليات النفسية فيها، لذا فهي تنتج عن أي حدث بيئي أو موقف أو حادثة، وتحتاج إلى الجهد النفسي، والجسدي والفيزيائي للفرد (شيخاني، 2003).

والضغط النفسية هي عبارة عن حالة التوتر الناشئة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية (الرواشدة، 2006).

عمليات تحمل الضغط: هي مجموعة من النشاطات والاستراتيجيات السلوكية أو المعرفية التي يسعى من خلالها الفرد تطويع الموقف الضاغط وحل مشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه (إبراهيم، 2005).

ويعرفها **موسى شيفر:** بأنها الأساليب الشعورية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغط (حسين، 2007).

أما التعريف الإجرائي للضغط النفسية: فتعرف بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الضغط النفسي في الدراسة الحالية.

ويعرفها الباحث: بأنها الاستراتيجيات والعمليات التي يقوم بها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية من أجل تحمل الضغط، والإحباط في عملهم في ظروف صعبة وشائكة، وقيود لم تترك لهم مجالاً لتحقيق أهدافهم المرجوة، والعمل بكفاءة عالية على تحقيق ذاتهم.

المؤسسة الأمنية الفلسطينية

هي الجهات الرئيسية المكلفة بتوفير الأمن والعدالة من خلال أجهزتها الأمنية، وهيئاتها القانونية، وينظم الإطار القانوني والإطار السياسي المهام التي تنفذها هذه الجهات، والجهات الرئيسية المكلفة بتوفير الأمن والعدالة:

1. قوى الأمن (الأمن الوطني، الشرطة، المخابرات).
2. الهيئات المكلفة بإنفاذ القانون والعدالة (المحاكم، النيابة، السجون، وأنظمة القضاء التقليدي والقضاء العشائري) (http://www. Marsad.info, 2015).

منهج الدراسة

اتبع الباحث المنهج الوصفي الارتباطي منهجاً للدراسة، وذلك لملائمته لطبيعتها.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الضباط في جهازي الأمن الوطني والشرطة، وقد بلغ عددهم (2000) ضابط من رتبة (ملازم، ملازم أول، نقيب، رائد، مقدم، عقيد، وعميد) وفق إحصاءات هيئة الإدارة والتنظيم العسكري لسنة 2015/2014 (هيئة الإدارة والتنظيم، 2014).

عينة الدراسة

قام الباحث باختيار عينة طبقية عشوائية ممثلة لعدد الضباط في جهازي الأمن الوطني والشرطة، بلغت (290) ضابطاً وبنسبة (14.6%) من مجتمع الدراسة، وقد استجاب منهم (288)، وهم الذين يشكلون العينة الفعلية للدراسة، أي ما نسبته (14.5%) من مجتمع الدراسة، والجدول (1) يبين توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات المستقلة:

جدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة.

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية %
المستوى الدراسي	توجيهي	62	21.5
	بكالوريوس	182	63.2
	ماجستير فأعلى	44	15.3
الرتبة العسكرية	ملازم - نقيب	152	52.8
	رائد - عقيد	124	43.1
	عميد فأعلى	12	4.2
الجهاز	الأمن الوطني	110	38.2
	الشرطة	178	61.8
المجموع		288	100.0

أداة الدراسة

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لدراسة، وتضمنت الاستبانة مجالين هما الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية، وقد اتبعت الإجراءات الآتية لتصميم أداة الدراسة، وذلك وفقاً للخطوات الآتية:

1. مراجعة الأدب النظري المتعلق بالكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية.
2. مراجعة الأبحاث والدراسات والكتب التي بحثت في الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية مثل (أبو غزال، وعلاونة 2010، والشامي 2011، وشقير 2014، واليوسف 2013، وبركات 2012، وجريش 2008، ورضوان 2008، وشفارتسر 2004، وجينيت 2003، وديوير وكمنجز 2001، Dwyer & Cummings)، وقد تكونت أداة الدراسة من جزأين:

- الجزء الأول: ويشمل المعلومات الديمغرافية.
- الجزء الثاني: واشتمل على (78) فقرة، موزعة على مجالين، يتم الاستجابة عن هذه الفقرات من خلال ميزان ليكرت الخماسي، يبدأ بالدرجة الكبيرة جداً وتُعطى (5) درجات، ثم الكبيرة وتُعطى (4) درجات، ثم المتوسطة وتُعطى (3) درجات، ثم القليلة وتُعطى درجتين، وينتهي بالقليلة جداً وتُعطى درجة واحدة فقط.

صدق الأداة

تم عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في علم النفس والعلوم التربوية، وبلغ عددهم (خمسة) محكمين، وقد طُلب من المحكمين إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وُضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، وقد رأى المحكمون صلاحية الأداة بعد إجراء تعديلات لغوية على عدد من الفقرات، وفصل بعض الفقرات إلى فقرتين، ولقد تم اعتماد نسبة اتفاق بين المحكمين مقدارها 75% من الأعضاء المحكمين في عملية التحكيم، وبذلك يكون قد تحقق الصدق الظاهري للمقياس، وأصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية ومكونة من 78 فقرة، (ملحق 1، 2).

ثبات الأداة

لقد تم استخراج معامل ثبات الأداة، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، لاحتساب الاتساق الداخلي لمجالي الدراسة في الأداة، والجدول (2) يبين معاملات الثبات لمجالي الدراسة.

جدول (2): معاملات الثبات لمجالي الدراسة.

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
1	الكفاءة الذاتية	40	0.930
2	الضغط النفسية	38	0.983

يتضح من الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات لمجالي الاستبانة بلغا (0.930 , 0.983)، وهما معاملان ثبات مرتفعان وبيان بأغراض البحث العلمي.

إجراءات الدراسة

لقد تم إجراء هذه الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد أداة الدراسة بصورتها النهائية.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.

- قام الباحث بتوزيع الأداة على عينة الدراسة، واسترجاعها، إذ تم توزيع (290) استبانته، وتم استرجاع (288) منها، وهي التي شكلت عينة الدراسة.
- إدخال البيانات إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- استخراج النتائج وتحليلها ومناقشتها، ومقارنتها مع الدراسات السابقة، واقتراح التوصيات المناسبة.

متغيرات الدراسة

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية:

أ. المتغيرات المستقلة

- المستوى الدراسي: وله ثلاثة مستويات: (توجيهي، بكالوريوس، ماجستير فأعلى).
- الرتبة العسكرية: وله ثلاثة مستويات (ملازم - نقيب، رائد - مقدم - عقيد، عميد فأعلى).
- الجهاز: وله مستويان: (الأمن الوطني، الشرطة).

ب. المتغير التابع

ويتمثل في استجابات أفراد عينة الدراسة على مجالي الدراسة من كفاءة ذاتية، وضغوط نفسية.

المعالجات الإحصائية

بعد تفرغ إجابات أفراد العينة جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب ثم تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ومن المعالجات الإحصائية المستخدمة:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقدير الوزن النسبي لمجالي الاستبانة.
2. اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent t-test)، لفحص الفرضية المتعلقة بالجهاز.
3. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لفحص الفرضيتين المتعلقةتين بالمستوى الدراسي والرتبة العسكرية.
4. اختبار شيفيه للمقارنة البعدية (Scheffe Post Hoc test)، لتعرف مصدر الفروق في المجالات التي رُفضت فرضياتها بعد استخدام تحليل التباين الأحادي.

5. اختبار معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لفحص العلاقة بين الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية.

6. معادلة كرونباخ - ألفا (Alpha-Cronbach)، لحساب الاتساق الداخلي لمجالي أداة الدراسة.

نتائج الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة

نص هذا السؤال على (ما مستوى الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية لدى ضباط جهازي الأمن الوطني والشرطة من وجهات نظرهم)؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة، تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمجالي الدراسة واعتمد الباحث في هذه الدراسة المقياس الآتي لتقدير مستوى الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية:

- (4.21 فأكثر): وتدل على مستوى مرتفع جدا من الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية.
 - (3.41-4.20): وتدل على مستوى مرتفع من الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية.
 - (2.61-3.40): وتدل على مستوى متوسط من الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية.
 - (1.81-2.60): وتدل على مستوى منخفض من الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية.
 - (أقل من 1.81): وتدل على مستوى منخفض جدا من الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية.
- ويبين الجدول (3) هذه النتائج.

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للكفاءة الذاتية، والضغط النفسية.

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الكفاءة الذاتية	2.45	0.55	منخفض
الضغط النفسية	3.82	1.00	مرتفع

يتضح من الجدول (3) أن مستوى الكفاءة الذاتية لدى ضباط جهازي الأمن الوطني والشرطة قد حقق مستوى درجة منخفضة وبمتوسط حسابي (2.45)، بينما حقق مستوى الضغط النفسية مستوى درجة مرتفع وبمتوسط حسابي (3.82).

ثانياً: النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1. النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطي مجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية لدى ضباط جهازي الأمن الوطني والشرطة، تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

ولفحص الفرضية، استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، ونتائج الجدولين (4) و(5) تبين ذلك.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

المجال	المستوى الدراسي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الكفاءة الذاتية	توجيهي	62	2.33	0.73
	بكالوريوس	182	2.48	0.50
	ماجستير فأعلى	44	2.50	0.41
الضغط النفسية	توجيهي	62	3.09	1.16
	بكالوريوس	182	3.93	0.88
	ماجستير فأعلى	44	4.37	0.56

جدول (5): نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في مجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الكفاءة الذاتية	بين المجموعات	1.113	2	0.557	1.862	0.157
	خلال المجموعات	85.192	285	0.299		
	المجموع	86.305	287			
الضغط النفسية	بين المجموعات	48.060	2	24.030	28.887	*0.0001
	خلال المجموعات	237.082	285	0.832		
	المجموع	285.143	287			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتضح من الجدول (5) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات وجهات نظر ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة، تعزى لمتغير المستوى الدراسي، في مجال الكفاءة الذاتية، بينما تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات استجاباتهم في مجال الضغوط النفسية، ولتعرف مصدر الفروق فقد أُستخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية، والجدول (6) يوضح نتائج المقارنة البعدية.

جدول (6): نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات مجال الضغوط النفسية، وفق متغير المستوى الدراسي.

المستوى الدراسي	توجيهي	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
توجيهي		*0.838-	*1.272-
بكالوريوس			*0.434-
ماجستير فأعلى			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يشير الجدول (6) إلى وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في مجال الضغوط النفسية بين:

- التوجيهي والبكالوريوس، ولصالح البكالوريوس.
- التوجيهي وماجستير فأعلى، ولصالح ماجستير فأعلى.
- البكالوريوس وماجستير فأعلى، ولصالح ماجستير فأعلى، وبذلك تكون الفروق لصالح الماجستير فأعلى، حيث كانت نتيجة مقارنتين لصالح أفراد هذه الفئة.

2. النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطي مجال الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية لدى ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة، تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، ونتائج الجدولين (7) و(8) تبين ذلك.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

المجال	الرتبة العسكرية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الكفاءة الذاتية	ملازم - نقيب	152	2.44	0.58
	رائد - عقيد	124	2.50	0.50
	عميد فأعلى	12	2.08	0.55
الضغط النفسية	ملازم - نقيب	152	3.67	1.01
	رائد - عقيد	124	3.92	0.97
	عميد فأعلى	12	4.72	0.29

جدول (8): نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في مجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، تعزى لمتغير الرتبة العسكرية.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الكفاءة الذاتية	بين المجموعات	2.007	2	1.004	3.393	*0.035
	خلال المجموعات	84.298	285	0.296		
	المجموع	86.305	287			
الضغط النفسية	بين المجموعات	14.408	2	7.204	7.584	*0.001
	خلال المجموعات	270.734	285	0.950		
	المجموع	285.143	287			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يتضح من الجدول (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات وجهات نظر ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة، تعزى لمتغير الرتبة العسكرية، في مجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، ولتعرف مصدر الفروق فقد أُستخدم اختبار شيفيه للمقارنة البعدية، ويوضح الجدول (9) نتائج المقارنة البعدية.

جدول (9): نتائج اختبار شيفيه للمقارنة البعدية بين متوسطات مجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، وفق متغير الرتبة العسكرية.

المجال	الرتبة العسكرية	ملازم - نقيب	رائد - عقيد	عميد فأعلى
الكفاءة الذاتية	ملازم - نقيب		0.069-	0.352
	رائد - عقيد			*0.421
	عميد فأعلى			
الضغط النفسية	ملازم - نقيب		0.249-	*1.052-
	رائد - عقيد			*0.803-
	عميد فأعلى			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يشير الجدول (9) إلى وجود فرق دال إحصائياً في مجال الكفاءة الذاتية بين رتبتي (رائد - عقيد) وعميد فأعلى، ولصالح رتبة (رائد - عقيد)، كما يشير الجدول (9) إلى وجود فرق دال إحصائياً في مجال الضغط النفسية بين رتبتي (ملازم - نقيب) وعميد فأعلى، ولصالح رتبة عميد فأعلى، وبين رتبتي (رائد-عقيد) وعميد فأعلى، ولصالح رتبة عميد فأعلى.

3. النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطي مجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية لدى ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة، تعزى لمتغير الجهاز.

ولفحص الفرضية، فقد استخدم الباحث اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين (Independent t-test) ونتائج الجدول (10) تبين ذلك.

جدول (10): نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في مجالي الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، تعزى لمتغير الجهاز.

المجال	الأمن الوطني (ن=110)		الشرطة (ن=178)		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الكفاءة الذاتية	2.51	0.58	2.41	0.53	1.454	0.147
الضغط النفسية	4.09	0.74	3.85	1.10	3.741	*0.0001

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، ودرجات حرية (286).

يتضح من الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات وجهات نظر ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة، تعزى لمتغير

الجهاز، في مجال الكفاءة الذاتية، بينما تُوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجاباتهم في مجال الضغوط النفسية، ولصالح جهاز الأمن الوطني.

5. النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية من وجهات نظر ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة.

ولفحص الفرضية، استخدم الباحث اختبار معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient) ونتائج الجدول (11) تبين ذلك.

جدول (11): نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية من وجهات نظر ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة.

مستوى الدلالة	قيمة ر	الضغوط النفسية		الكفاءة الذاتية	
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط
*0.00001	*0.374	1.00	3.82	0.55	2.45

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$).

يتضح من الجدول (11) وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية من وجهات نظر ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة.

مناقشة النتائج

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، من ضباط جهاز الأمن الوطني، والشرطة، وتحديد الفروق في مستوى درجة الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية في ضوء متغيرات المستوى الدراسي، والرتبة العسكرية، والجهاز، بالإضافة إلى التعرف إلى العلاقة بين الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية، ولتحقيق هذا الأمر، أجريت الدراسة على عينة من ضباط جهاز الأمن الوطني والشرطة الفلسطينية في الضفة الغربية (محافظات شمال فلسطين)، في الفترة الزمنية الواقعة ما بين 2015\6\15 ولغاية 2015\9\1، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (288) ضابطاً، من أصل (2000)، أي ما يمثل نسبة (14.5%) تقريباً من مجتمع الدراسة، وبعد جمع البيانات عولجت إحصائياً باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وفيما يتعلق بنتائج الدراسة، أظهرت النتائج أن مستوى الكفاءة الذاتية كان بدرجة منخفضة، حيث وصل المتوسط الحسابي على كافة الفقرات في المجال إلى (2.45)، ويرى الباحث أن السبب في ذلك قد يعود إلى الضغوط النفسية التي يتعرض لها ضباط الأمن الفلسطيني، وما يترتب عليها من تأثير سلبي على حالتهم النفسية ومتابعتهم لعملهم اليومي في أجهزتهم الأمنية،

فرغم التوجه الكبير لدى قيادة الأجهزة الأمنية باستيعاب طلبة الجامعات في التخصصات العلمية المختلفة بالأجهزة الأمنية الفلسطينية، والتدريب والأعداد الخارجي والداخلي، واستيعاب الصفوة من الشباب المناضلين من ذوي الخبرة الأمنية والسياسية ممن قضوا سنوات طويلة بالاعتقال لدى الاحتلال، إلا أنهم افتقدوا إلى البيئة المناسبة للعمل، إلى جانب المساس بروحهم المعنوية بشكل كبير من جراء الضغوط النفسية التي يتعرضون لها.

وتجدر الإشارة إلى إن الظروف التي تعيشها الأجهزة الأمنية تراكمت بعدم توفر المعدات والدعم اللوجستي الكامل سواء بالعتاد أو المال أو التجهيزات أثر بشكل سلبي على كفاءة ضباط الأجهزة الأمنية، وأعاق الأداء المهني بمستواه المطلوب والمفروض.

كل ذلك أدى إلى تشكل ضغوط نفسية كبيرة على ضباط الأجهزة الأمنية الفلسطينية، وكان له بالغ الأثر على كفاءة الضابط الذاتية، وهذا ما يقودنا إلى تفسير واضح بأنه كلما تعرض الضابط الفلسطيني إلى ضغوط نفسية تقلصت كفاءته الذاتية وانخفض بشكل واضح من أداءه المهني، وذلك ينعكس على سلامته الشخصية وسلامة أمن الوطن والمواطن.

أما فيما يتعلق بالضغوط النفسية فقد أظهرت النتائج أن مستوى الضغوط النفسية كان بدرجة مرتفعة حيث وصل المتوسط الحسابي على كافة الفقرات في المجال إلى (3.82)، والسبب في ذلك ربما يعود إلى جملة الضغوط التي يفرضها الاحتلال الإسرائيلي لتقويض حركة السلطة الوطنية والحد من فاعليتها، سواء في مناطق تواجدتها داخل المدن أو في المناطق المصنفة (ب و ج) حسب اتفاقية أسلو، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى، أصبح يشكل عدم وضوح الأفق السياسي قلق وضغط نفسي كبير لدى العاملين بالأجهزة الأمنية الفلسطينية فعدم الأطمئنان على المستقبل والتأخر والمماطلة بتطبيق بنود اتفاقية أسلو ووصول مستقبل عملية السلام إلى أفق ضبابي يشكل ضغط نفسي كبير لمن يعمل في هذا المجال بالذات، بالإضافة إلى الوضع الاقتصادي والمالي الذي فرض على موازنة السلطة الوطنية من جراء الاعتداء وعدم الالتزام بتحويل مخصصات السلطة من عائدات الضرائب (المقاصة)، وما تسبب به من وقف لرواتب الموظفين لفترات طويلة، وعدم الانتظام بصرفها شكل ضغوط نفسية أخرى على الضباط لما ترتب عليهم من تقويض بسبب ذلك بالإيفاء بالتزاماتهم المعيشية الضرورية وحرمانهم من العيش بحياة كريمة تفي بمتطلباتهم الأسرية والمعيشية، وثمة ضغط نفسي آخر لا يقل أهمية عما سلف ذكره من ضغوط ألا وهو الاعتداء المتكرر على مقار الأجهزة الأمنية والعاملين بها من ضباط وأفراد وتقويض حركتهم والحد من تحركاتهم للقيام بنشاطاتهم ومتطلبات الحفاظ على أمن الوطن والمواطن وبالذات في مناطق (ج) والمسمى تحت السيطرة الأمنية للجانب الإسرائيلي، مما أدى إلى تدني مستوى الثقة بالنفس لرجل الأمن في حرية الحركة والعمل والتنقل وشكل ضغوط نفسية كبيرة لا تقل أهميتها عن سابقتها من الضغوط، إلى جانب ما تشكله وتتسبب به الحواجز العسكرية والملاحقة المتكررة لأفراد الأجهزة الأمنية والمتابعة الأمنية اللاشعورية واللاقانونية من قبل الاحتلال الإسرائيلي، وجميعها تشكل ضغوط نفسية كبيرة على أفراد وضباط الأمن الفلسطيني.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة جنيت وهاريس وميسيبوف (Jennett & Harris & Mesibov, 2003)، التي أشارت إلى أن المعلمين الأقل كفاءة ذاتية هم الأكثر احتراقاً نفسياً، ودراسة رضوان (2008)، والتي أشارت إلى أن الكفاءة الذاتية تزداد عندما يتناقص مستوى القلق لدى طلبة كلية التربية التطبيقية بسلطنة عمان، وتختلف مع دراسة روبر وكمنجز (Dwyer & Cummings, 2001)، والتي أشارت بوجود علاقة ارتباط عكسية بين الكفاءة الذاتية والضغط النفسية، ومع دراسة جريش (2008)، والتي أشارت بأن ازدياد الكفاءة الذاتية يدل على انخفاض الاحتراق النفسي، ومع دراسة شفاتسر (Schfartser, 2004)، والتي أشارت بوجود علاقة ارتباط سالبة بين الكفاءة الذاتية والاحتراق، وظهور تأثير وقائي للكفاءة الذاتية بالحد من الاحتراق النفسي للمعلم.

وفيما يتعلق بالفروق في مستوى الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية عند أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغيرات المستوى الدراسي، والرتبة العسكرية، والجهاز، فقد أظهر نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير المستوى الدراسي في مجال الكفاءة الذاتية، ويرى الباحث أن سبب هذه النتيجة قد يعود إلى عملية التدريب والإعداد للضباط، حيث تجرى من جهة وفق منهج واحد، بالأسلوب ذاته والدرجة نفسها في إعداد جميع الضباط من أفراد الأجهزة الأمنية الفلسطينية، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى إن معظم ضباط الأجهزة الأمنية الفلسطينية هم من خريجي الجامعات الفلسطينية، وكثير منهم من حملة الشهادات العليا وبخاصة درجة البكالوريوس كما هو موضح بالجدول (4)، وتجدر الإشارة إلى أن جل من يحملون شهادات عليا في دراستهم، قد حصلوا عليها بالتزامن مع مرحلة الخدمة في أجهزتهم، حيث تتعاون قيادة المؤسسة الأمنية، ومدراء الأجهزة معهم، عبر توفير الظروف المناسبة، من أجل إكمال دراستهم، مما يؤدي إلى التجانس بالكفاءة الذاتية مع زملائهم بسبب بقائهم راس عملهم ومواكبة عملية الإعداد والتدريب من خلال الدورات والتي تتم بشكل دوري مع سنوات الخدمة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه اليوسف (2013) بوجود علاقة ارتباطية دالة بين المهارات الاجتماعية والكفاءة الذاتية المدركة والتحصيل الدراسي العام لدى طلبة وطالبات المرحلة المتوسطة في منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية.

أما في مجال الضغوط النفسية لمتغير المستوى الدراسي فقد أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير المستوى الدراسي في مجال الضغوط النفسية، حيث كانت النتائج في صالح البكالوريوس على التوجيهي، وفي صالح الماجستير على التوجيهي، وفي صالح الماجستير فأعلى على البكالوريوس، ويرى الباحث أن سبب هذه النتيجة يؤكد أنه كلما زاد المستوى الدراسي انعكس ذلك على درجة الوعي الذاتي ودرجة تحمل الضغوط النفسية لدى الضباط، ويدعم في نفس الوقت توجه قيادة المؤسسة الأمنية في تشجيع أفرادها وضباطها بالتعليم وزيادة التحصيل الدراسي للارتقاء بالمستوى الدراسي لضباط الأجهزة الأمنية، وتختلف هذه النتيجة مع

ما توصلت دراسة بركات (2012)، بوجود علاقة ارتباط سالبة بين أبعاد الضغوط النفسية والتحصيل الدراسي، ومع دراسة شقير (2014)، والتي أشارت إلى وجود ضغوط نفسية لدى طلبة التوجيهي من الخوف على عدم حصول معدل مرتفع.

أما فيما يتصل بالفروق في مستوى الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية عند أفراد عينة الدراسة، تبعاً لمتغير الرتبة العسكرية، أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق، في الجدول (8)، ونتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية في الجدول (9)، أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ تعزى لمتغير الرتبة العسكرية، حيث كانت النتائج لصالح رتبة (رائد-عقيد) وعميد فأعلى، ولصالح رتبة (رائد-عقيد)، في مجال الكفاءة الذاتية، ويرى الباحث أن سبب هذه النتيجة قد يعود إلى أن الضباط من رتبة (رائد، مقدم، وعقيد)، هم من فئة الشباب في الغالب، ويكونون فئة عمر (40 عاماً) تقريباً، ومن الطبيعي أن يكون الإنسان في هذا العمر في ذروة نشاطه العقلي والجسمي والنفسي، ويتمتع بقدر عالي من الكفاءة والقدرات الذهنية، ودرجة أكبر من التحمل، على عكس الضباط من رتبة عميد فأعلى فإنهم يكونون بالغالب قريبين إلى سن التقاعد (50-60 عاماً من العمر)، ويكون الإنسان في هذه المرحلة قد استنفذ جزءاً لا بأس به من طاقته النفسية وقدراته الجسمية، على الرغم من الخبرة الطويلة والتحصين الأمني الكبير، وبحسب علم الباحث فإنه لا توجد أي دراسة تبحث بمتغير كمتغير الرتبة العسكرية في مجال الكفاءة الذاتية والضغوط النفسية، أو ما شابه ذلك لمقارنتها مع هذه النتيجة.

أما في مجال الضغوط النفسية، تبعاً لمتغير الرتبة العسكرية، فقد أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي، لفحص دلالة الفروق في الجدول (8)، ونتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، في الجدول (9) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ تعزى لمتغير الرتبة العسكرية، حيث كانت النتائج لصالح الرتبة الأعلى (عميد فأعلى) على جميع رتب الضباط في مجال الضغوط النفسية، ويرى الباحث أن السبب في ذلك قد يعود إلى الخبرات الكثيرة التي مر بها الضباط من رتبة عميد فأعلى في التعامل مع الأزمات التي تتعرض لها مؤسساتنا الأمنية، وأصبح لديهم الخبرة الكافية في التعامل مع الضغوط النفسية التي يتعرضون لها، إضافة إلى التحصين الأمني التي يتميزون به بسبب تقدمهم في سنوات الخبرة والرتبة (عميد فأعلى)، كما أن الدور والمسؤولية الملقاة على عاتقهم بحكم رتبهم العالية في رفع الروح المعنوية لمن هم من رتب عسكرية أقل، ومن ناحية أخرى، فإن الوضع الطبيعي يكون في أن ذوي الرتب من الضباط عميد فأعلى يتولون المراكز القيادية للأجهزة الأمنية، الأمر الذي يجعلهم على مقربة من المستوى السياسي، وهم أكثر معرفة من غيرهم بطرق التعامل مع الضغوط النفسية التي تتعرض لها الأجهزة الأمنية، بحكم اطلاعهم على الخطط الأمنية والسياسية، والمشاركة في صنع القرار في كيفية الرد والتعامل مع الأزمات الطارئة، والتي تشكل وتترجم على شكل ضغوط نفسية لدى ضباط الأجهزة الأمنية على أرض الواقع، الأمر الذي يجعلهم أكثر تحملاً للضغوط النفسية.

وحول الفروق في مستوى الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية عند أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجهاز، أظهرت نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في الجدول (10)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) تعزى لمتغير الجهاز في مجال الكفاءة الذاتية، ويرى الباحث أن سبب هذه النتيجة قد يعود إلى أن الضباط في كلا الجهازين (الأمن الوطني، والشرطة) يتمتعون القدرات نفسها، كما انهم يخضعون لتدريب موحد ووفق منهاج عسكري يطبق على الأجهزة الأمنية كلها، دون وجود فروق واختلافات في نوعية التدريب، حيث يخضعون لظروف متشابهة في التدريب، إلى جانب وجود تجانس كبير في مؤهلاتهم العلمية.

أما في مجال الضغوط النفسية، تبعا لمتغير الجهاز، فقد أظهرت نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لفحص دلالة الفروق في الجدول (10)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين جهازي الأمن الوطني والشرطة، ولصالح جهاز الأمن الوطني، ويرى الباحث أن سبب هذه النتيجة قد يعود إلى أن ضباط الأمن الوطني يواجهون الاستفزازات والاحتكاك مع الجانب الإسرائيلي بسبب تواجدهم على خطوط التماس والعمل على مداخل المدن الفلسطينية مما يشكل الضغوط النفسية لديهم أكثر من ضباط الشرطة، إضافة إلى أن العلاقة بالتنسيق الأمني والمعاملات الرسمية في هذا المجال يتبع لفرع الارتباط العسكري في جهاز الأمن الوطني ويواجه العديد من الإشكالات والصعوبات الأمر الذي ينعكس سلبا على أداء ضباط الأمن الوطني ويشكل ضغوط نفسية بشكل أكبر من الضباط في جهاز الشرطة والذي يعتبر مسؤولا عن أمن المواطن والشؤون المدنية الداخلية أكثر من أي جهة أخرى من الأجهزة الأمنية الفلسطينية، وهذا كله لا يعني أن ضباط جهاز الشرطة لا يتعرضون للضغوط النفسية، فما ورد ذكره جزئية من الضغوط في مجالات محددة، أما الضغوط النفسية بمجملها فلا حصر لها وهي متجددة، كل يوم ومع كل حدث ومرحلة وتمس جميع الضباط في كلا الجهازين (الأمن الوطني، والشرطة)، بل وتمس أبناء الشعب الفلسطيني جميعا في كل أماكن تواجده.

وحول طبيعة العلاقة بين الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، فقد أظهرت نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون، في الجدول (11)، وجود ارتباط ايجابي دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الكفاءة الذاتية، والضغط النفسية، بمعنى أنه كلما ازدادت الكفاءة الذاتية لدى الضابط الفلسطيني انخفض مستوى الضغوط النفسية عليه، بما قد يؤدي بالمحصلة ارتفاع مستوى الثقة لديه في العمل والنتاج، ويمكنه من التعامل مع الضغوط النفسية التي يتعرض لها بشكل أفضل ويحد من تأثيرها، وهذا يتفق مع ما أشارت إليه دراسة رضوان (2008)، بأنه كلما ازدادت الكفاءة الذاتية يتناقص مستوى القلق لدى العاملين، وبحيث ينعكس ايجابيا على سلوك العامل في العمل المنتج.

التوصيات

في ضوء أهداف الدراسة، ونتائجها يوصي الباحث بالتوصيات الآتية:

1. وجوب زيادة اهتمام المسؤولين من قيادات المؤسسة الأمنية بعقد اللقاءات الدورية مع ضباط

- الأجهزة الأمنية لرفع مستوى الروح المعنوية لديهم ووضعهم في صورة التخطيط وسياسات القيادة العليا وتطور المرحلة الراهنة، لتعزيز مستوى الكفاءة الذاتية لديهم والتقليل من تأثير الضغوط النفسية التي يتعرضون لها.
2. ضرورة عقد دورات تدريبية وتنشيطية للضباط، لمواجهة أحدث الأساليب في التدريب والأعداد العسكري، من أجل تعزيز دورهم، عبر الاهتمام بهم بوصفهم مسئولين عن أمن الوطن والمواطن، لتعزيز كفاءتهم الذاتية ودعمها، وتعلم أحدث الأساليب لمواجهة وإدارة الأزمات للتقليل من أثارها النفسية وما تشكله من ضغوطات نفسية عليهم.
3. العمل على إجراء دراسة مقارنة في مستوى الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية بين جميع الأجهزة الأمنية، للوقوف على واقع الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية التي يتعرض لها ضباطنا الفلسطينيين.
4. زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في العمل الأمني والعسكري والشرطي، فالعمل الأمني يجب أن يقوم على الإنسانية، التي تنعكس إيجاباً على الكفاءة الذاتية لديهم، وتقلل من الضغوط النفسية التي يتعرضون لها.
5. ضرورة حث الضباط وتدريبهم على كيفية القيام بدور أكبر وأفضل في إقامة علاقة ايجابية عبر التواصل مع المجتمع ومؤسساته واستغلال الأنشطة كافة، والمناسبات الوطنية لتعزيز الشراكة المجتمعية وبناء جسور الثقة والمحبة والتعاون بين المواطن وضباط الأجهزة الأمنية، والتي سيكون لها دور كبير وإيجابي في تعزيز الثقة بالنفس والتي ستنعكس على الكفاءة الذاتية للضباط وتشكل حاجزاً منيعاً في وجه الاحتلال وما يمارسه من ضغوط نفسية على ضباطنا الفلسطينيين.

References (Arabic & English)

- Abu Gazal, M. & Alawni, S. (2010). School Fairness and its Relation with Perceived Self- Efficacy among a Sample of Primary School Students in Irbid Governorate. *Journal of Damascus University*, 26(4), 285-317.
- Ali, Ahmad. (2000). *The Efficacy of a Guidance Program in Psychological Drama in Lowering Tension and Improving the Perceived Self-Efficacy among a Sample of the Seventh Basic Grade Students*. An unpublished M.A. Thesis. Amman: The University of Jordan.

- Al-Rawashdeh. (2006). *The Effect of the Home Program to Educate Mothers in Lowering Psychological Pressures among the Mothers of the Mentally Handicapped Children in Jordan*. An unpublished M.A. Thesis. Jordan: The Arab University of Amman.
- Al-Shami, Majd. (2011). *The Levels of Pyshological Pressure, Anxiety and Depression among a Sample of Mothers of Autistic Children in the City of Amman According to Some Demographical Variables*. An unpublished M.A. Thesis. Amman: The University of Jordan.
- Al-Yousuf, Rami Mahmoud (2013). Social Skills and Their Relationship with the Perceived Self-Efficacy and the General Scholastic Achievement. *Journal of the Islamic University for Educational and Psychological Studies*, volume twenty-first, number one. Kingdom of Saudi Arabia: Hael University.
- Bandura, A. & Wood, R. E. (1989). *Social Cognitive Theory of Organizational Management*. *Academy of Management Review*, 14, 361-384.
- Bandura, A. (1997) *Self-Efficacy, the Exercise of Control*. Stanford University. New York: W.H. Freeman and Company.
- Bandura, A. (2001). *Social Cognitive Theory: An Agentive Perspective*. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Bandura, Albert, Pastorelli, Concetta, Bararanelli, Claudio, Caprara, Gian Vittorio. (1999). *Journal of Personality and Social Psychology*, 76 (2), Feb. 1999, 258-269.
- Barakat, Ahmad. (2012). *Psychological Pressures and Their Relationship with Some Psychological Variables among the Incoming Students*. Unpublished M.A. Thesis, Faculty of Education, Al-Azhar University.
- Chapman, J. & Tunner, W. (2003). *Reading Difficulties, Reading-related Self-Perceptions and Strategies for Overcoming Negative Self-Beliefs*, *Reading and Writing Quarterly* 19. 52-54.

- Dwyer, A. & Cummings, A. (2001). Stress, Self-Efficacy, Social Support and Coping Strategies in University Students, *Canadian Journal of Counseling*, 3 (3). 30-39.
- Folkman, S. (1998). Positive Psychological States and Coping with Severe Stress. *Stam*, 45 (8). 75-77.
- Hamdi, Nazeeh, Daoud, Nusaymeh (2000). The relationship of the Perceived Self-Efficacy with Depression and Tension Among the Students of the Educational Sciences at the University of Jordan, *Dirasaat Journal, the Educational Sciences*, 27(1). 44-54.
- Heckett, G. & Betz, N. (1992). *Career Choice and Development*. In J.E. Maddux (ed.). Self- Efficacy and Adjustment Theory: Research and Application. New York: Plenum.
- Hussein, Iman Attiyyeh. (2007). *Psychological Burn Out and its relationship with Professional Pressures, Social support and Self-Efficacy among the Elementary Stage Teachers*. M.A. Thesis, Faculty of Education, the Suez Canal University.
- Ibrahim, Al-Shafi'I Ibrahim. (2005). Self-Efficacy and its Relationship with Professional Efficacy, Educational Beliefs and Psychological Pressures Among Teachers and Students of the Teachers' College in the Kingdom Of Saudi Arabia, *The Educational Journal, Al-Kuwait University*, 19(75).
- Ibrahim, Lutfi Abdul-Baset. (1994). The Processes of Putting Up With Pressures in their Relationship with a Number of Psychological Variables Among Teachers, *Journal of the Center of Educational Research, Qatar*, number 5, year 3.
- Jamil, Sumayya Taha. (1998). *Mental Retardation: Strategies for Confronting Family Pressures*. Cairo: Al-Nahda Al-Misriyyeh Library.
- Jennett, H.K. Harris, H.I., & Mesibov, G.B. (2003). Commitment to Philosophy, Teacher Efficacy and Burn out Among Teachers of

- Children with Autism, *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 33(6). 583-593.
- Juraish, Attiyyeh. (2008). The Relationship Between Psychological Burn Out and Self-Efficacy Among Teachers of the Elementary Stage, *Journal of the Faculty of Education in Al-Ismai'iliyyeh*, (10). 245-264.
 - Linnenbrink, E.A. & Pintrich, P.R. (2003). The Role of Self-Efficacy Beliefs in Student Engagement and Learning in the Classroom. *Reading and Writing Quarterly*, 19. 119-137.
 - Maddux, J. & Lewis, J. (1995). *Self-Efficacy and Adjustment: Basic Principles and Issues*. In Maddux (ed.) *Self-Efficacy, Adaptation and Adjustment*. Plenum Press.
MARSADSAD PALESTINE (<http://www.MARSAD.INFO>).
 - Munshar, Kariman 'Uwaida. (1999). Psychological Pressure and its Relationship with the To Motives of Achievement and Amicability among University Students. *Journal of Psychological Guidance*, 'Ain Shams University, 7(10). 366-367.
 - Pajares, F. (2007) Overview of Social Cognitive Theory and of Self-Efficacy. Retrieved month, day, year from <http://www.emory.edu/EDUCATION/mfp/eff.html>.
 - Palestinian Organization and Administration Body (2014). Lists of the Palestinian Security Forces, Ramallah, Palestine.
 - Radwan, Samer Jamil. (2008). The Effect of Self-Efficacy in Lowering the Level of Anxiety, *A refereed Scientific Journal, Algeria*, (3).
 - Schwarzer, R. & Schmitz, G. (2004). Perceived Self-Efficacy and Teacher Burn Out A Longitudinal Study in Ten Schools. Freie Universitat Berlin, Germany, www.self.uevs.edu.au/conferences/.

- Shaikhani, Samir. (2003). *Psychological Pressure: its Nature, Causes, Self-Help and Treatment*, first edition. Beirut, Lebanon: Dar Al-Fikr Al-Arabi.
- Shuqair, Abdul-Hadi. (2014). *Psychological Pressures among a Sample of Al-Tawjeehi Students in the Jerusalem Governorate*. Faculty of Education, 'Ain Shams University, number (38), third part, volume (680).
- Ubaid, Majeda Bahaa' Al-Deen Al-Sayyid. (2008). *Psychological Pressure, its Problems and its Effect on Mental Help*, 1st Ed. Amman: Dar Safaa' for Publishing.
- Yakhlif, Othman. (2001). *Mental Health Science: Psychological and Behavioral Bases of Health*. Doha, Qatar: Dar Al-Thaqafah.
<http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.76.2.258->

ملحق (I)

مقياس الكفاءة الذاتية

عزيري الضابط:

بين يديك مجموعة من الفقرات التي تصف مشاعرك، يرجى قراءة كل فقرة من الفقرات التالية ووضع إشارة (١) في المربع المقابل عند انطباق تلك الفقرة على وضعك. أرجو ان تتسم إجابتك بالدقة والموضوعية والاهتمام، علما بان المعلومات الواردة ستعامل لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرًا تعاونكم.

المستوى الدراسي: توجيهي بكالوريوس ماجستير دكتوراه

الرتبة العسكرية: ملازم - نقيب رائد - عقيد عميد فأعلى

الجهاز: الأمن الوطني الشرطة

الرقم	العبارة	التدرج				
		درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
1	أستمتع بالعمل مع الآخرين وأتعاون معهم					
2	الناس من حولي يحترموني					
3	أعتقد إنني إنسان طيب ولطيف					
4	أصدقائي معجبون بي					
5	علاقاتي مع أقاربي حميمة					
6	إذا لم أستطع النجاح في عمل، فأنني أبذل مزيدا من الجهد					
7	لدي ثقة عالية بنفسي وقدراتي					
8	أجيد التعامل مع الناس الآخرين					
9	أستطيع السيطرة على مشاعري					
10	أمامي فرصة جيدة لتحقيق أهدافي					
11	إذا لم انجح في عمل لأول مره فأنني أحاول عمله ثانية					
12	أشعر أن لدي شعبية كبيرة بين زملائي					
13	أعتقد إنني شخص هادئ					
14	لدي مستوى معقول من الإرادة وقوة العزيمة					
15	أسامح الآخرين عندما يسيئون لي					
16	أشعر إنني موضع ثقة بمن أتعامل معهم					
17	الجأ إلى الكذب والتحايل إذا لم يفعل الآخريين ما أريد					
18	أحب المواقف التي فيها قدر كبير من التحدي					

الرقم	العبارة	التدريج				
		درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
19	يعتبرني أصدقائي شخصا مهما بالنسبة لهم					
20	يثق أصدقائي بقراراتي وأرائي					
21	أشارك أصدقائي والأطفال الآخرين في نشاطاتهم والعابهم					
22	أصدقائي يحبونني ولا يغيظون مني					
23	أتحمل المتاعب مهما كانت كبيرة إذا كانت تساعدني في إتمام المطلوب مني					
24	إذا وضعت فكري في عمل ما، فلا شيء يوقفني عن إتمامه					
25	أنهي واجباتي المدرسية بسهولة وسرعة					
26	أشعر أن الناس يسخرون مني عندما أتعامل معهم					
27	اعتقد أنني قادر على عمل أي شيء					
28	أعتمد على نفسي في اتخاذ القرارات المهمة					
29	عندما أغيب لا احد يشعر بغياي					
30	استطيع التغلب على مشاعر القلق					
31	استطيع تجنب المواقف السيئة بسهولة					
32	استطيع أن اقنع أي شخص بوجهة نظري					
33	من الصعب إن أتحدث مع الآخرين					
34	من الصعب أن أبني صداقات مع الآخرين					
35	يحدثني أصدقائي عن مشكلاتهم					
36	أشعر بالخوف أكثر من الناس الآخرين					
37	لا أتحكم بنصرفاتي عندما أغضب					
38	أتجنب المهام والوظائف الصعبة					
39	أشعر أن الأشياء لا تستحق الجهد الذي أبذله من أجلها					
40	أشعر بالإحباط عندما تمر بي ظروف صحية مضطربة					

مع خالص شكري وتقديري

ملحق (2)

مقياس الضغط النفسي

عزيري الضابط

بين يديك مجموعة من الفقرات التي تصف مشاعرك، يرجى قراءة كل فقرة من الفقرات التالية ووضع إشارة (١) في المربع المقابل عند انطباق تلك الفقرة على وضعك. أرجوا ان تتسم إجابتك بالدقة والموضوعية والاهتمام، علما بان المعلومات الواردة ستعامل لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرًا تعاونكم.

المستوى الدراسي: توجيهي بكالوريوس ماجستير دكتوراه

الرتبة العسكرية: ملازم - نقيب رائد - عقيد عميد فأعلى

الجهاز: الأمن الوطني الشرطة

الرقم	العبارة	التدرج				
		درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
1	أعاني من الصداع					
2	أجد نفسي منهكًا بأفكار سلبية					
3	أشعر بعدم الارتياح					
4	لا أستطيع الشعور بالاسترخاء					
5	أواجه صعوبة في التذكر					
6	أسرح بأفكار غير مرتبطة بما أقوم به من أعمال					
7	أعاني من مشكلات في الانتباه					
8	أجد نفسي غير متحمس للقيام بالأعمال المختلفة					
9	أشعر بعدم النوم بعد الحصول على قدر كافي من الراحة					
10	أنتشتت بأفكار غير مرغوبة					
11	أشعر أن أعصابي مشدودة دون وجود سبب حقيقي لذلك					
12	أشعر بتردد عند اتخاذ قراراتي					
13	أشعر أن حياتي بدون معنى					
14	أشعر أنني لا املك الطاقة الكافية للقيام بواجباتي اليومية					
15	أشعر بالارتجاف في أطرافي					

الرقم	العبارة	التدريج				
		درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جدا
16	تجرح مشاعري بسهولة					
17	أبالغ بردود أفعالي تجاه مشكلات الحياة اليومية					
18	اشعر أنني لا أستطيع السيطرة على أموري الحياتية					
19	اشعر بتزايد في نبضات قلبي					
20	اشعر بالعصبية عند سماع أبسط الأصوات					
21	أعاني من مشكلات في النوم					
22	أعاني من اضطرابات في الهضم					
23	أعاني من صعوبات في التنفس					
24	أعاني من ارتفاع ضغط الدم					
25	أنسى وضع الأشياء في مكانها المناسب					
26	ابكي لأبسط الأسباب					
27	ألوم نفسي على أبسط الأشياء					
28	أواجه صعوبة في اتخاذ القرارات					
29	اشعر بفقدان الشهية وعدم الرغبة في تناول الطعام					
30	اشعر بالإحباط عند مواجهة أبسط المشكلات					
31	اشعر أن الآخرين ينظرون إلي نظرة دونية					
32	اشعر أنني أفقد الدافعية للتعلم					
33	انهمك في العمل من أجل نسيان مشكلاتي الشخصية					
34	أركز على الجوانب السلبية في حياتي أكثر من الايجابية					
35	اشعر بعدم رضا عن أدائي الأكاديمي					
36	أفقد اهتمامي بالأشياء					
37	اشعر بتراكم الصعوبات علي بحيث لا أستطيع تخطيطها					
38	أواجه صعوبات في التركيز					

مع خالص شكري وتقديري