

عنوان البحث

**ضغوط العمل وأساليب مواجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة**

عبد الخالق بن موسى بن عيد الزهراني<sup>1</sup>

<sup>1</sup> كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة - المملكة العربية السعودية

HNSJ, 2022, 3(6); <https://doi.org/10.53796/hnsj3625>

تاريخ القبول: 2022/05/25م

تاريخ النشر: 2022/06/01م

المستخلص

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل في الشرطة وأساليب مواجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة، كما حاولت الدراسة معرفة الفروق بين ضباط الشرطة الأكثر تعرضاً للضغوط والاقبل تعرضاً لها في أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي على عينة عشوائية من ضباط الشرطة من مختلف الرتب العسكرية بمدينة جدة عددها 100 ضابط وقد قام الباحث بتطبيق استبانة تم تصميمها لهذا الغرض. توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الانبساطية / الانطوائية والعصابية والذهانية وبين ضغوط العمل لدى ضباط الشرطة. كما توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الانبساطية / الانطوائية وبين أساليب البحث عن المعلومات والمساندة والعدوان والتنفيس واللجوء إلى الدين وعلاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً مع الانسحاب. اوصت الدراسة بضرورة عمل برامج إرشادية وعلاجية لضباط الشرطة لتخفيف تأثيرات الضغوط عليهم.

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل، السمات الشخصية، ضباط الشرطة.

## RESEARCH TITLE

**JOB STRESSES, COPING STYLES PERSONALITY TRAITS  
IN POLICE OFFICERS****Abdulkhaleg Mousa Eid Al-Zhrani**<sup>1</sup> College of Arts and Humanities, King Abdulaziz University, Jeddah - Kingdom of Saudi ArabiaHNSJ, 2022, 3(6); <https://doi.org/10.53796/hnsj3625>**Published at 01/06/2022****Accepted at 20/05/2021****Abstract**

The study aimed to know the correlation between work stress in the police and methods of coping with it and personality traits among police officers. The study was applied on a sample of 100 police officers in Jeddah city. The researcher applied a questionnaire designed for this purpose. The study reached several results, the most important of which is the existence of a positive, statistically significant correlation between extroversion / introversion, neuroticism and psychoticism and the work stress of police officers. The study also found a positive, statistically significant correlation between extraversion/introversion and the methods of searching for information and support, aggression, catharsis and resorting to religion, and a negative, statistically significant correlation with withdrawal. The study recommended the necessity of conducting counseling and treatment programs for police officers to reduce the effects of stresses on them.

**Key Words:** Work stress, personality traits, police officers.

## مقدمة :

تعتبر الشرطة أو الأمن الداخلي من أهم الدفاعات التي أعدها المجتمع لمجابهة الجريمة بمختلف أنواعها " وقوات الأمن الداخلي في المملكة العربية السعودية هي القوات المسلحة المسؤولة عن المحافظة على النظام وصيانة الأمن العام الداخلي في البر والبحر وعلى الأخص منع الجرائم قبل وقوعها وضبطها والتحقيق فيها بعد ارتكابها وحماية الأرواح والأعراض والأموال حسب ما تفرضه عليها الأنظمة والأوامر الملكية وقرارات مجلس الوزراء والأوامر السامية والقرارات والأوامر الصادرة من وزارة الداخلية وتتكون قوات الأمن الداخلي من رجال الشرطة وخفر السواحل وسلاح الحدود والمباحث العامة وكافة القوات العسكرية التي تعمل للأمن الداخلي " (جريدة أم القرى ، 1385 ، العدد 2072).

ويتضمن قيام ضباط الشرطة بأدوارهم ومواجهتهم لمواقف صعبة وخطيرة أحيانا وغير متوقعة في غالبية الأحيان وهي مشكلة عامة ومن المعروف أن المواجهة المستمرة للضغوط ولفترات زمنية طويلة له تأثيرات خطيرة ومدمرة تتمثل في حدوث مشكلات طبية وغياب عن العمل وإدمانات عديدة ومشكلات زوجية وتفكك أسري . وكما يرى براون وكامبل 1994 brown & Campbell من المهم أن نبرهن على قضيتين رئيسيتين : أولاً ما إذا كان عمل الشرطة ضاغطاً بطبيعته وما إذا كان ضباط الشرطة يتأثرون بشكل سلبي من خلال التعرض لضغوط العمل (brown & Campbell, 1994).

ولابد لمن يواجه الضغوط أن يستخدم أساليب معينة لمواجهتها سواء كانت تلك الأساليب إيجابية أو سلبية مفيدة أو ضارة وتتأثر الاستجابات المرضية المحتملة للمثيرات والضغوط النفسية والاجتماعية والبيئية إلى حد كبير بقدرة الفرد على مواجهة الضغوط والتعامل معها (ليني ، 1995).

إن دراسة إمكانية وجود شخصية شرطية أمر مهم لتحديد أفضل الأشخاص للقيام بواجبات معينة ومن يمكنه أن يتغلب على الضغوط والبحوث توحى بوجودها وأن ضباط الشرطة يختلفون عن الجماعات المهنية الأخرى حيث يظهر لدى ضباط الشرطة سمات شخصية مثل التسلبية والتصلب الفكري والمحافظة والشك والتباعد الانفعالي ولكن يصعب أن نحدد ما إذا كان ضباط الشرطة يلتحقون بالخدمة ولديهم تلك الصفات أم أن تدريب الشرطة هو الذي يشكل سلوكهم بها (Bull, et al, 2006).

ومن هنا فإن مجال علم النفس الجنائي في حاجة إلى دراسات عديدة لضغوط العمل في مجال الشرطة وأساليب مواجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة .

## مشكلة الدراسة :

في ظل التطورات السريعة والمتلاحقة في الحياة اليومية التي يعايشها الأفراد والتي تؤدي إلى تغيرات سريعة في شتى المجالات وينعكس ذلك على كثرة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم ومعاملاتهم اليومية لا سيما في المجال الأمني والشرطي ، ومع تطور الجريمة وتسلط وسائل الإعلام المختلفة الضوء عليها فإن ذلك يؤثر على عمل ضباط الشرطة ومكافحة الجريمة مما ينعكس ذلك على حياة المواطن والمقيم على حد سواء ، لذلك فإن هذه المشكلة تحتاج إلى تركيز جهود الباحثين والدارسين ، وعلى ضوء ما سبق تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل في مجال الشرطة وأساليب مواجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط

الشرطة ومعرفة الفروق بين ضباط الشرطة الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية .

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

- 1- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل في الشرطة وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة ؟
  - 2- هل توجد علاقة بين أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة ؟
  - 3- ما الفروق بين ضباط الشرطة الأكثر تعرضاً للضغوط والأقل تعرضاً لها في أساليب مواجهة الضغوط ؟
  - 4- ما الفروق بين ضباط الشرطة الأكثر تعرضاً للضغوط والأقل تعرضاً لها في سمات الشخصية ؟
- أهمية الدراسة :**

يعتبر موضوع الدراسة الحالية من الموضوعات المهمة بالفعل ويستمد أهميته من النقاط الآتية :

- 1- الفئة المدروسة : وهي ضباط الشرطة وما تتسم به هذه الفئة من أهمية للوطن والمواطن.
- 2- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أنها يمكن أن تضيف إلى الإطار النظري المتوفر عن ضغوط العمل لدى ضباط الشرطة والأساليب التي يتبعونها لمواجهتها وسمات شخصية ضباط الشرطة وعلاقتها بالضغوط وأساليب مواجهتها .
- 3- تساهم نتائج مثل هذه الدراسة في وضع تصور للبرامج التدريبية والإرشادية والعلاجية الموجهة لضباط الشرطة لتأهيلهم لمواجهة المستويات المرتفعة من الضغوط بأنواعها المختلفة وتنمية الأساليب الإيجابية السوية لمواجهة الضغوط ووضع تصور لسمات الشخصية المرتبطة بمواجهة الضغوط لوضعها في الاعتبار عند اختيار ضباط الشرطة وتدريبهم والعمل على تنميتها لديهم .

**أهداف الدراسة :**

تهدف الدراسة الحالية إلى :

- 1- معرفة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل في الشرطة وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة .
- 2- معرفة العلاقة الارتباطية بين أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة .
- 3- معرفة الفروق بين ضباط الشرطة الأكثر تعرضاً للضغوط والأقل تعرضاً لها في أساليب مواجهة الضغوط .
- 4- معرفة الفروق بين ضباط الشرطة الأكثر تعرضاً للضغوط والأقل تعرضاً لها في سمات الشخصية .

**حدود الدراسة :**

تقتصر هذه الدراسة على عينة من ضباط الشرطة بمحافظة جدة وذلك في الفصل الدراسي الثاني

(1433-1434هـ) ، وتحدد هذه الدراسة بالأدوات المستخدمة المتمثلة في مقياس أيزنك لسمات الشخصية E.

P. Q ، ومقياس ضغوط العمل ومقياس أساليب مواجهة الضغوط .

**مصطلحات الدراسة**

**1- ضغوط العمل :**

هي مجموعة من المصادر الخارجية والداخلية الضاغطة والتي يتعرض لها الفرد في حياته وينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسبة للموقف وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية وفسولوجية تؤثر

على جوانب الشخصية الأخرى ، مما يؤدي إلى الشعور بالتوتر أو الاختلال في تكامل الشخصية ، وعندما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك يؤدي إلى فقدان القدرة على التوازن (السباعي ، 1422هـ) .

وتعرف الضغوط إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها الفرد في المقياس المستخدم في هذه الدراسة .

## 2- التغلب على الضغوط :

يعرف لازاروس وفولكمان (1984) Lazarus & Folkman التغلب على الضغوط بأنه الجهود المعرفية والسلوكية المتغيرة بشكل دائم للتعامل مع المتطلبات الخارجية و/ أو الداخلية التي تنهك أو تتجاوز مصادر الفرد وموارده. (Lazarus & Folkman, 1984)

وتعرف أساليب التغلب على الضغوط إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها الفرد في اختبار أساليب مواجهة الضغوط المستخدم في هذه الدراسة .

## 3- سمات الشخصية :

على الرغم من كثرة استخدام الناس لمصطلح الشخصية إلا أنه من الصعب تعريفه ، ففي الحديث اليومي المعتاد يشير ذلك المصطلح إلى الصورة العامة والشائعة لدى الناس عن الشخص ويعكس ذلك الاستخدام الشائع لكلمة الشخصية أصلها اللغوي في الكلمة اللاتينية persona والتي تشير إلى الأقنعة التي كان الممثلون يرتدونها في المسرحيات الإغريقية ففي المسرح الإغريقي كانت المسرحية تتضمن أدواراً يزيد عددها عن عدد الممثلين المشاركين في العرض ومن ثم كان الممثل يغير قناعه كي يعرف الجمهور أنه يلعب دوراً مختلفاً .

وهناك قدر ضئيل من الاتفاق بين أصحاب نظريات الشخصية على الاستخدام المناسب لمصطلح الشخصية ولقد قدم جوردون ألبورت Gordon Allport ما يزيد عن خمسين تعريف مختلف للشخصية وصنفها وهو يعتبر الشخصية شيئاً حقيقياً داخل الفرد يجعله يفكر ويتصرف بطريقة تميزه عن الآخرين . ( Allport, 1961)

ويعتبر كارل روجرز Carl Rogers أن الشخصية نمط منظم ومتسق لإدراك الذات الفاعلة أنا (I) والذات المنفعلة (me) وهو يكمن في جوهر خبرات الذات .

وتعرف سمات الشخصية إجرائياً بأنها الدرجة التي يحصل عليها الفرد في الاختبار المستخدم في هذه الدراسة .

## 4- ضباط الشرطة :

ضباط الشرطة في المملكة العربية السعودية هم العاملون في مديريات وإدارات ومراكز الشرط وأقسامها المختلفة من رتبة ملازم وحتى رتبة فريق أول.

## علم نفس الشرطة Police Psychology :

إن الشرطة مثلها مثل العديد من المنظمات والمؤسسات لها تحدياتها مثل تحديد نوع الشخص الذي يمكن أن يكون ضابط شرطة يتسم بالكفاءة ، وتحديد أفضل الطرق لتدريب ضباط الشرطة وتحديد كيفية تأثير مشاهدة أمور غير سارة في مجال الجريمة والتعرض المتكرر لأحداث سلبية على الفرد وكيفية التعامل مع من يتأثر بذلك. وهذه الأمور تخص علم النفس المهني Occupational Psychology وعلم النفس الجنائي Criminal

Psychology وقد قدما النصيحة للشرطة ولا يزالان فيما يتعلق باختيار ضباط الشرطة باستخدام الطرق السيكومترية التي تقيس الخصائص النفسية المهمة فيما يتعلق بعمل الشرطة مثل تأكيد الذات والميل للإقناع والوعي بالتفاصيل والاهتمام بها .

وقد قدم علماء النفس النصيحة فيما يتعلق بإجراء المقابلات لاستبعاد من لا يتسم بالصفات الضرورية لدور الشرطي وتعيين من لديه ما يدل على إمكانية قيامه بهذا الدور بكفاءة.

## 2- الضغوط :

إننا جميعاً نشعر بالضغوط وهو أمر يؤثر فينا بطرق عديدة فإن وجود مستوى معين من الضغوط يكون مفيداً لنا لأنه يحفزنا أن نبذل ما في وسعنا لتجويد أدائنا والوصول إلى مستويات عالية من الإنجاز ولكن وجود الكثير من الضغوط في حياتنا يمكن أن يعوق قدرتنا على الأداء .

ويمكن تعريف الضغوط Stresses بأنها خبرة انفعالية سلبية تصاحبها تغيرات حيوية كيميائية Biochemical وفسولوجية Physiological ومعرفية Cognitive وسلوكية Behavioral يمكن التنبؤ بها وهدفها تغيير الحدث الضاغط أو التوافق مع تأثيراته (Carson & Kuipers,1998).

والأحداث الضاغطة نفسها تسمى ضواغط stressors وهي تتضمن أشياء كثيرة مثل الضوضاء والتلوث والزحام والعلاقات السيئة مع الآخرين وزيادة عبء العمل والحديث علانية أمام الآخرين .. الخ والضغوط هي نتيجة عملية تقييم Appraisal يقوم بها الفرد وتتضمن قيام الفرد بإصدار حكم فيما يتعلق بما إذا كان قادراً على القيام بما هو مطلوب منه .

الضغوط إذاً هي مؤشر على درجة التناسب بين الفرد والبيئة Person- Environment Fit فحين تكون قدرات الفرد وإمكاناته ومصادره للتعامل مع الموقف الضاغط أعلى مما هو مطلوب منه فإنه يشعر بقدر قليل من الضغوط ، وحين يدرك الفرد أن قدراته وإمكاناته ومصادره قد تكون كافية للتعامل مع الحدث الضاغط ولكن مع قدر كبير من الجهد فإنه يشعر بقدر متوسط من الضغوط ، وحين يدرك الفرد أن قدراته ومصادره وإمكاناته لا تكفي لمواجهة الحدث الضاغط فإنه يشعر بقدر كبير من الضغوط (الزويد ، 2001) .

## الشخصية المقاومة للضغوط : The Stress- Resistant Personality

لقد وجدت دراسات حديثة أن هناك أشخاصاً على الرغم من أنهم يعيشون في مستويات مرتفعة من الضغوط إلا أنهم يتميزون بمستويات مرتفعة من السواء وأن أولئك الناس يشتركون في ثلاث سمات أطلق عليها الباحثون اسم سمات الشخصية المقاومة للضغوط وهي:

1- الضبط والسيطرة Control حيث يشعر الشخص بوجود هدف Purpose واتجاه Direction لحياته .

2- الالتزام Commitment وهو شعور الفرد بالمسئولية Responsibility نحو عمله والجدية فيه ونحو

هواياته وحياته الاجتماعية وأسرته وأصدقائه

3- التحدي Challenge حيث يعتبر الشخص أن التغيرات التي تحدث في حياته أمراً طبيعياً وإيجابياً بدلا

من أن يعتبرها تهديدات أو أضرار وخسائر

والناس لا يولدون مزودين بتلك السمات وإن عديداً من الناس يتعلمون مهارات خاصة في الحياة في مجالات مثل تأكيد الذات والتفكير العقلاني ومهارات التفاوض لكي يجهزوا أنفسهم بشكل أفضل للتغلب على مطالب الحياة اليومية . (Powel, 2000)  
**ما الذي يجعل أحداث الحياة ضاغطة :**

إن مدى كون الأحداث ضاغطة يعتمد على كيفية تقييم الفرد لها وفقاً للخصائص التالية:

- 1- الأحداث السلبية Negative أكثر ميلاً إلى إحداث الضغوط من الأحداث الإيجابية Positive .
  - 2- الأحداث غير القابلة للسيطرة Uncontrollable وغير القابلة للتنبؤ unpredictable تكون أكثر ضغطاً من الأحداث القابلة للسيطرة والقابلة للتنبؤ .
  - 3- الأحداث الغامضة Ambiguous يدركها الأفراد على أنها أكثر ضغطاً من الأحداث المحددة المعالم Clear-cut .
  - 4- يكون الأفراد المحملون بالأعباء Overloaded أكثر شعوراً بالضغوط من الأفراد اللذين لديهم مهام أقل Fewer Tasks لكي يقوموا بها .
  - 5- يشعر الناس بالضغوط إذا كانت ترتبط بمجالات الحياة الرئيسية Central Life Domains المهمة لديهم أكثر من المجالات الهامشية Peripheral Life Domains (السويلم ، 2000) .
- ما هي الضغوط التي يتعرض لها رجل الشرطة ؟**
- أ- الإحباط المتكرر :

الإحباط هو استجابة انفعالية يشعر بها الفرد حين توجد عقبات تمنعه من تحقيق أهدافه ويتعرض رجل الشرطة لكثير من المواقف المحبطة أثناء عمله الشرطي فقد يبذل جهداً فائقاً للقبض على مجرم ثم يفاجأ بالإفراج عنه لعدم وجود أدلة كافية لإدانته و لوجود محامين استطاعوا تفنيد الأدلة الموجودة . ويشعر رجال الشرطة بالإحباط في حالة عدم تمكنهم من تنفيذ الأوامر الصادرة إليهم . ويشعر رجال الشرطة بالإحباط عندما يجدوا أن جهودهم في مكافحة الجريمة لم تؤدي إلى تدني معدلات الجريمة في المجتمع .

ب- الراحة والإجازات :

إن عمل رجل الشرطة ليس روتينياً وبالتالي ليس لديه جدول ثابت بأيام وساعات العمل والإجازات فهناك أيام يتضاعف فيها حجم العمل مثل العطلات والأعياد وتزداد أعباء رجال الشرطة في أوقات الأزمات والكوارث الطبيعية أو الصناعية .

ويعمل رجل الشرطة في دوريات غير منتظمة وساعات غير طبيعية مما يجعل ساعات نومه وطعامه وحياته الاجتماعية والأسرية والوالدية تضطرب .

ج- التسلسل السلطوي :

إن تسلسل القيادة والسلطة أمر أساسي في مهنة رجل الشرطة إذ على الأفراد طاعة القادة والقادة يخضعون للرتب الأعلى وهكذا ومن ثم فإن التسلسل الهرمي التنظيمي في الشرطة أمر حتمي ولا فكاك منه وهو من الأمور

الضاغطة في عمل الشرطة لأن بعض القيادات قد يبالغون في الضغط على الرتب الأدنى خاصة المستجدين لتحقيق أكبر قدر من الانضباط مما قد يشيع روح التذمر والسخط وانخفاض الروح المعنوية لديهم

د- مواجهة الأخطار :

يواجه رجال الشرطة كافة أنواع الخطر مثل :

1- الشغب والعنف

2- الإرهاب المسلح

3- المجرمون الخطرون

4- الحرائق

5- الكوارث الطبيعية والصناعية ( فيضانات - زلازل )

6- الظروف البيئية السيئة والملئية بخطر الإصابة بالفيروسات والميكروبات.

هـ- القالب النمطي :

وهو الصورة النمطية التي يرسمها أفراد المجتمع لرجل الشرطة وهذه الصورة تختلف في الغالب عن الواقع وتتضمن الكثير من المبالغات والتحييزات وتتضمن العديد من الصفات السلبية كالعسوة والعنف والغلظة والفساد والتحييز وعدم تحري الحقائق مما يزيد من الضغوط النفسية لرجال الشرطة .

و- العلاقة مع الجمهور :

يطلب الجمهور من رجال الشرطة الكثير ولا يتصورون أن رجل الشرطة رجل عادي له حدود وصلاحيات ويعمل وفق تعليمات لا يستطيع تجاوزها ومن ثم يشكي الجمهور كثيراً من رجال الشرطة ويتهمونهم بالتقاعس عن أداء واجباتهم أو الإفراط في استخدام القوة أو المحسوبية أو الرشوة أو الفساد أو الاستقادة من انتمائه إلى جهاز الشرطة في تحقيق مصالح شخصية .

ز- العلاقة مع أجهزة الإعلام :

وتتضمن وسائل الإعلام الانترنت والتلفزيون والصحف والمجلات والأفلام والمسلسلات وبرامج الراديو وهي من وسائل التثقيف والتأثير على المجتمع وتكوين الرأي العام ونقل الأخبار والمعلومات للجمهور .

والعلاقة بين الشرطة وأجهزة الإعلام بالغة التعقيد وقد تؤدي أجهزة الإعلام إلى الإثارة وزيادة الصورة النمطية السلبية عن رجال الشرطة ويمكن أن تستخدم في تحسينها وتطوير التواصل بين الجمهور والشرطة .

ح- الرقابة الشديدة (العيش في غرفة زجاجية) :

حيث يشعر رجال الشرطة بأن تصرفاتهم وأعمالهم محسوبة عليهم دوماً وأنه تحت مراقبة الرؤساء والزملاء والجمهور والأهل والأسرة ووسائل الإعلام مما يضعهم تحت ضغط شديد وقد يؤثر في تفكيرهم وانفعالاتهم وسلوكهم .

ط- الابتعاد عن الأسرة :

يكلف رجال الشرطة بمهام تضطرهم إلى الابتعاد عن أسرهم والإقامة بعيداً عنهم مما يشكل ضغطاً إضافياً خاصة إذا كانوا متزوجين ولديهم أطفال يتطلبون الرعاية الدائمة .

ي- التقاعد :



من الأمور الضاغطة في حياة رجال الشرطة التقاعد في سن مبكرة حيث يتحول الشخص من رجل يعمل ولديه مسؤوليات ويشعر بالأهمية والقيمة في الحياة إلى شخص عاطل بلا عمل ولا قيمة ولا مسؤوليات ( Bull, et al, 2006).

### تعريف السمة من وجهة نظر علماء النفس :

في بادئ الأمر يجب أن نتعرف على رأي أحد كبار العلماء الذين كرسوا جانباً كبيراً من أبحاثهم للكشف عن أسرار الشخصية الإنسانية وسماتها وهو جوردن ألبورت وكان تعريفه للسمة كالاتي : نظام نفسي عصبي مركزي عام خاص بالفرد ويعمل على جعل المثيرات المتعددة متساوية من الواجهة الوظيفية كما يعمل على إصدار وتوجيه أشكال متساوية من السلوك التعبيري التكيفي (Allport, 1961).

ويعرف أحمد زكي صالح ، 1972 السمة بأنها تجمع سلوكي نستدل عليه من سلوك الفرد وتنظم فيه فئة ضخمة من الاستجابات التي تشترك فيما بينها بعلاقة والتي تثبت وجودها إحصائياً في دراسات التحليل العملي (صالح ، 1972) .

بينما يرى وولمان ، 1973 Wolman السمة بأنها خاصية موروثية أو مكتسبة ذات اتساق ودوام واستقرار وتحدد سمات الفرد وسلوكه بطريقة فريدة (Wolman, 1973) .

في حين يرى ستاجنر ، 1974 Stagner السمة الشخصية بأنها طريقة عامة في إدراك مجموعة من المواقف والاستجابات لها (Poul and Jean, 1986).

وقد عرف حامد العبد ، 1976 السمة بأنها كلمة واسعة قد تكون عامة بين الأفراد كالثقة بالنفس أو خاصة لملاح الشخص إلا أن السمة تعني أي أسلوب يمكن تمييزه وهو مستديم ويختلف فيه الأفراد الآخرين (العبد ، 1976) .

ويرى أحمد زكي صالح ، 1979 أن السمة تجمع من أفعال الفرد يتسق في اتساق وترتبط هذه الأفعال الفردية ببعضها في وحدة معينة وتكرر أفعاله وسلوكه ويمكن الاستدلال عليها من ملاحظة سلوك الفرد في الحياة اليومية . (صالح ، 1979)

في حين عرف أحمد عبدالخالق ، 1979 السمة بأنها خصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي يمكن أن يختلف فيها الأفراد فيتميز بعضها عن بعض وتوجد فروق فردية فيها وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة ويمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية . (عبدالخالق ، 1979)

ويعرف براون ، 1983 Brown السمة بأنها مجموعة من السلوكيات المترابطة التي تميل إلى الحدوث معا وهي ثابتة نسبياً (Brown , 1983).

في حين يرى كل من بول فرايز وجان بياجيه 1986 Poul Fraise And Jean Piaget أن السمات صورة من الظواهر السلوكية متكاملة ذات نظام راقى والسمات (تسبق الخواطر والتحليل النفسي) ويعتبر المادة الخام للعمل العلمي (Poul and Jean, 1986).

**منهج الدراسة :**

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقعة أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً .

(McMillan, & Schumacher, 2001)

وذلك من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح مقدار وحجم الظاهرة وإذا أراد الباحث عرض نتائج الدراسة بأسلوب كمي فإنه يحتاج إلى إجراء عملية العد والتكرارات والنسب المئوية ومقارنة المتوسطات والانحرافات المعيارية للبيانات التي تمثل متغيرات الدراسة وهذا الأسلوب الكمي في عرض النتائج يعطي وصفاً دقيقاً للظاهرة مقارنة بعرضها بالأسلوب النوعي

( خليل وآخرون 2011 ) .

**مجتمع الدراسة :**

مجتمع الدراسة هنا يشمل ضباط الشرطة العاملين في محافظة جدة .

**عينة الدراسة :**

وتتكون عينة الدراسة الحالية من (100) ضابط شرطة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية بطريقة الاختيار المباشر من الملف من ضباط الشرطة العاملين بمحافظة جدة .

**أدوات الدراسة :**

استخدم الباحث في دراسته الأدوات التالية :

أ- استمارة البيانات الأولية من تصميم الباحث

ب- استبيان ضغوط العمل إعداد التويم (2005)

ج- استبيان أساليب مواجهة الضغوط من إعداد التويم (2005)

د- مقياس أيزنك المعدل للشخصية من إعداد الرويتع ، والشريف (2002) .

أ- استمارة البيانات الأولية :

وتتضمن البيانات التالية :

1- العمر .

2- المؤهل الدراسي .

3- الرتبة العسكرية .

4- عدد سنوات الخبرة الوظيفية

5- الحالة الاجتماعية .

6- عدد أفراد الأسرة .

7- الدخل الشهري .

8- نوع السكن .

ب- استبيان ضغوط العمل وأساليب مواجهتها :

وهو من إعداد التويم (2005) ويتكون من 22 عبارة تقيس درجة ضغوط العمل لدى ضباط الشرطة و 15 عبارة تقيس أساليب مواجهة الضغوط وهي مصممة على طريقة ليكرت وتتضمن الإجابة خمسة بدائل كما يلي :

دائماً = خمس درجات

في معظم الأحيان = أربع درجات

أحياناً = ثلاث درجات

نادراً = درجتان

أبداً = درجة واحدة

وتتراوح الدرجة على الاستبيان من 22-110 بالنسبة لاستبيان الضغوط ومن 15-75 بالنسبة لأساليب

مواجهة الضغوط

**صدق الاستبيان :**

وقد تأكد التويم من صدق الاستبيان بواسطة نوعين من الصدق هما الصدق الظاهري والصدق البنائي .

**الصدق الظاهري :**

يعرف الصدق الظاهري للدراسة على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس

المطلوب قياسه ( عطيفة ، 1996 )

ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه فإنها بذلك تكون

صادقة ، كما يقصد بالصدق شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية ووضوح

فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات وآخرون ، 1997)

ويعد الصدق الظاهري أحد أنواع صدق الأداة التي يعتمد عليها في القياس حيث أنه يعرف بقدرة المقياس

على قياس ما ينبغي قياسه من خلال النظر إليه وتفحص مدى ملاءمة بنوده لقياس أبعاد المتغير المختلفة بينما

يعني صدق المحتوى مدى قياس محتوى المقياس خصائص الشيء المراد قياسه (القحطاني وآخرون ، 1421هـ)

وقد عرض الباحث الاستبيان بجزأيه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة والبحث

العلمي عددهم 17 محكماً وفي ضوء التوجيهات التي أبداه المحكمون قام التويم بإجراء التعديلات التي اتفق

عليها أكثر من 75% من المحكمين .

**الصدق البنائي :**

قام التويم بحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون

لقياس العلاقة بين كل عبارة والدرجة الكلية على عينة مكونة من (350) ضابطاً وقد تراوحت معاملات الارتباط

الدالة عند مستوى (0.01) بين (0.42) و (0.72) .

**الوثبات :-**

يعرف الوثبات أنه الاتساق في نتائج الدراسة (البداينة ، 1419) ويقصد به قدرة المقياس على الحصول

على النتائج نفسها فيما لو أعيد استخدام الأداة نفسها مرة ثانية وقد قام التويم بحساب وثبات الأستبيان من خلال

إعادة التطبيق بفاصل زمني أسبوعين وكان معامل الثبات (0.86) .

د- مقياس أيزنك المعدل للشخصية EPQ-R :

وهو من إعداد الرويتع والشريف (2002) للبيئة السعودية .

الأداة كما سلف هي مقياس أيزنك المعدل للشخصية (Eysenck, Eysenck EPQ-R and Barrett, 1985) والذي يتكون من 100 بندا في صورته الكاملة و 48 بندا في الصورة المختصرة في هذه الدراسة سيتم استخدام الصورة الكاملة والتي تتكون من : مقياس العصابية (24 بنداً) الانبساط (23 بنداً) الذهانية (32 بنداً) وأخيراً الكذب (21 بنداً) كما أضيف إلى مقياس الذهانية البند الذي نصه " هل شعرت بعدم الرغبة في إكمال هذه الاستثمارة حيث وجد أن كثير من ذوي الدرجة العالية على بعد الذهانية لا يكونون متعاونين في إكمال الإجابة على البنود (Eysenck, Eysenck and Barrett, 1985) وقد أضيف لتلك البنود 14 بندا تم التوصل إليها من خلال مقاييس سابقة كقائمة إيزنك للشخصية (Eysenck Personality (EPI)) وخبرة الباحثين هذه الخطوة تمت كخطوة احترازية فيما لو لم تحقق بعض البنود تشبعا مرضيا على بعض المقاييس الفرعية ولاسيما بنود مقياس الذهانية .

وقد مر المقياس بعدة مراحل في سبيل إعداده كخطوة أولى تمت ترجمة المقياس مع التركيز على ترجمة المفاهيم وليس الترجمة الحرفية مع أخذ متغير الثقافة بعين الاعتبار لا سيما أن مجتمع الدراسة يتميز بخصوصية ثقافية يجسدها ويدعمها كقولته وافترض نتائج بحوث عديدة (الرويتع ، 2002، فرج وخيري ، 1986) .

مثال ذلك ترجمة البند رقم (99: بند ذهانية ) :

Would you feel very sorry for an animal caught in a trap?

تم ترجمته كالتالي : هل تشعر بالشفقة على حيوان مدهوس ؟ عوضاً عن الترجمة الحرفية .

هل تشعر بالشفقة على حيوان وقع في مصيدة ؟

ففي تصور الباحثين أن الصيد كقيمة اجتماعية وكمارسة يختلف عبر الثقافات وبالتالي فإن الصيد في الثقافة المحلية قد لا يميز بين أصحاب الدرجة المرتفعة والمنخفضة على الذهانية من الأمثلة الأخرى البند رقم (11: بند انبساط): are you rather lively

تم ترجمة هذا البند إلى : هل تغلب عليك الحيوية والنشاط ( مثلا في حركتك وطريقة حديثك وفي حياتك بشكل عام ) .

حيث تم التركيز على إبراز مظاهر الحيوية وعدم الاكتفاء فقط بذكر الحيوية والنشاط وقد فضل أفراد العينة الاستطلاعية الصياغة الجديدة حيث وجد ان إضافة المظاهر جعلت البند واضحاً ومفهوماً بشكل كبير خلاف عدم إيرادها حيث يذهب البعض إلى أن المقصود هو النشاط في مجال العمل .

وقد تم استبدال البند رقم (48: بند ذهانية) والذي نصه :

Do you think marriage is old – fashioned and should be done away with?

هل تعتقد أن الزواج موضة قديمة ينبغي التخلص منها ؟

بالبند التالي : هل تعتقد أن أخذ فوائد البنوك أمر مقبول ؟

ويعود ذلك إلى المتغير الثقافي حيث أن وزن الزواج كقيمة اجتماعية في المجتمع الإنجليزي يختلف عنه في المجتمع السعودي وبالتالي فليس من الصواب الترجمة الحرفية بل يجب المقابلة المفهوماتية ويبدو أن المقابلة ما بين الزواج في هذا السياق وبين أخذ فوائد البنوك قد يحقق الغرض من التمييز ما بين الدرجة العالية والمنخفضة على الذهانية .

عينة الدراسة النهائية :

بعد الإجراءات السالفة تم تطبيق المقياس (ملحق1) على عينة البحث الكلية والتي تتكون من (500) طالب جامعي من جامعة الملك سعود من كليات وتخصصات متعددة .

والعينة في اختيارها عرضية إلا أنه روعي فيها التباين وعدم التجانس من حيث التخصصات وبالتالي المتغيرات التي يمكن أن ترتبط بها ويوضح الجدول (5) بيانات العينة من حيث العدد وفق الكليات المختلفة وقد تم التطبيق خلال الفصل الثاني من العام الجامعي 1421-1422هـ والفصل الأول من العام الجامعي 1422-1423هـ وتم سحب العينة من خلال متطلبات الجامعة : 102-103 سلم .

جدول (5) بيانات العينة الكلية : الكليات ، الأعداد ، النسب المئوية

الكلية	العدد	النسبة المئوية
العلوم الإدارية	95	19
التربية	94	18.8
الأدب	49	9.8
العلوم	44	8.8
علوم الحاسب	55	11
طب الأسنان	44	8.8
الطب	74	14.8
العلوم الطبية التطبيقية	16	3.2
العمارة	13	2.6
لم يحدد التخصص	16	3.2
المجموع	500	100

ويمكن استخراج صورة مختصرة وذلك بأخذ (12 بندا ) بناء على التشبعات في كل بعد ويمثل جدول (6) مفتاح التصحيح للنسخة السعودية لمقياس أيزنك المعدل EPQ-R من خلال عينة من طلاب الجامعة بينما يمثل جدول (7) مفتاح التصحيح للنسخة المختصرة .

جدول (6) مفتاح التصحيح للنسخة السعودية لمقياس أيزنك المعدل EPQ-R .

المقياس	اتجاه الإجابة	البند	مجموع الفقرات
العصابية	نعم	3-8-17-26-34-35-38-46-56	24
		60-61-65-69-70-76-83-84	
		91-95-101-106-107-108-113	
الانبساط	نعم	1-11-16-28-36-45-51-54-55	17
	لا	58-63-78-94-102-112	
الكذب	نعم	15-23-39-86-98	20
	لا	4-6-10-19-27-29-32-44-49	
		50-53-57-71-77-93	
الذهانية	لا	5-12-13-21-22-31-43-52-80	14
		87-88-99-105-114	

جدول (7) مفتاح التصحيح للنسخة السعودية المختصرة لمقياس أيزنك المعدل EPQ-R

المقياس	اتجاه الإجابة	البند	مجموع الفقرات
العصابية	نعم	3-8-17-26-35-38-46-70-83	12
		95-107-108	
الانبساط	نعم	1-11-36-45-51-55-58-78-94	12
	لا	102-112	
الكذب	نعم	15-23-86-98	12
	لا	10-19-29-32-49-53-71-77	
		10-19-29-32-49-53-71-77	
الذهانية	لا	12-13-21-31-43-52-80-87	12
		88-99-105-114	

ويوضح جدول (8) معاملات الثبات (الاتساق الداخلي : ألفا كرونباخ ) من خلال مفتاح التصحيح الموضح في الجدول (6) ويبدو واضحاً ارتفاع معاملات الثبات بشكل عام باستثناء مقياس الذهانية ولا تختلف هذه النتيجة عما سبق أن توصلت إليه الكثير من الدراسات السابقة (See Eysenck, Eysenck and Barrett, 1985)

كما يوضح الجدول (9) معاملات الثبات (الاتساق الداخلي : ألفا كرونباخ) للصورة المختصرة للمقياس في صورته السعودية ويلاحظ أن المعاملات بشكل عام لم تنخفض في هذه الصورة بشكل كبير مقارنة بالصورة

الكاملة كما يبين جدول (10) معاملات الارتباط بين المقاييس الفرعية والنتيجة البارزة هنا هي معامل الارتباط السالب الدال بين الذهانية والعصابية وقد يكون مرد ذلك على أن بعض بنود العصابية قد تشبعت على عامل الذهانية ومع ذلك فإن تشبعتها ما تزال مرتفعة نسبياً وإن لم تصل إلى الحد الأدنى الذي تم الأخذ به (0.3) وتلك البنود هي : 22-80-87 وهي تصحح في عكس اتجاه العصابية عند النظر إليها كبنود ذهانية بناء على تشبعتها وبفحص هذا الافتراض من خلال استبعادها وفحص معامل الارتباط وجد أنه غير دال حيث بلغ (-0.002) وهذا يدعم تفسيرنا إلى حد كبير لذا يفضل في الصورة المختصرة للذهانية استبعاد بندين من البنود الثلاثة السالفة ويقترح هنا البنود : 22-80 علماً أنه في الدراسة الحالية تم أخذ البنود الأعلى تشبعا في الصورة المختصرة والسؤال المطروح هنا هو : لماذا تشبعت بنود يفترض أنها عصابية على عامل الذهانية ويكون التصحيح بالمقلوب ؟ والشق الأخير من السؤال هو الحاسم فعلى سبيل المثال نجد البند رقم 87 هل تجرح مشاعرك بسهولة عندما يجد الناس فيك أو في عملك عيباً أو خطأً أو البند (رقم 80) هل تقلق وتكون مهموماً لمدة طويلة بعد موقف محرج لا تتباين بشكل مشترك قوي مع البنود التي تشبعت على عامل العصابية وبدلاً من ذلك تتباين بشكل مشترك مع البنود التي تشبعت على عامل الذهانية لذا تخرج على نفس العامل مع أنها حسب المقياس في صورته الإنجليزية بنود عصابية كما أن تصحيحها كبنود ذهانية يكون في الاتجاه العكسي لمفتاحها عندما كانت بنود عصابية بمعنى آخر عندما يجيب الفرد بـ نعم على الفقرتين السالفتين تحسب له درجتين حسب نسخة المقياس الأصلي وهذا يتفق مع التراث السيكولوجي فيما يخص محتوى البندين من أن الأكثر عصابية أكثر حساسية ومبالغة في ردود الأفعال على المستوى الانفعالي والمعرفي لكن في دراستنا الحالية ظهرت نتيجة تبدو غريبة حيث أن تلك البنود لم تشبعت على عامل العصابية بل تشبعت على عامل الذهانية هذا يعني أنها كمؤشرات لا تفرق بين العصابي وغير العصابي فالكل حسب هذا العامل يقلق طويلاً بعد أي موقف محرج وتجرح مشاعره بسهولة إذا وجد الناس فيه أو في عمله عيباً أو خطأً بل أن من لا يقلق يكون مرتفع الدرجة على الذهانية هذه النتيجة قد تتفق مع ما نعرفه عن المجتمع السعودي من خصوصية تتمثل هنا في كونه مجتمع صارم من حيث التنشئة الاجتماعية ومراعاة الآداب والمعايير الدينية والأخلاقية بحيث أن كل فرد يلوم نفسه ويقلق بشكل كبير إذا كان هنالك خطأً فيه أو في عمله أو مر بموقف محرج ومن لا يقلق فإن التنشئة الاجتماعية لديه ضعيفة وهذا هو لب وصف ذوي الدرجة المرتفعة على بعد الذهانية.

بمعنى أكثر تحديداً فإن المجتمع السعودي فيما يبدو أقرب إلى المجتمع الذي تسود فيه الجماعية collectivism على الفردية individualism وما الأوصاف السابقة من صرامة المعايير والحساسية لها إلا تجسيدا للمجتمع الجماعي .

النتيجة السالفة ما كان بالإمكان الوصول إليها لو لم يتم عمل مثل هذا التحليل العملي لكشف خصوصية وانتظام البنود في مجتمع آخر مختلف عن مجتمع منشأ المقياس فحسب المعايير الإنجليزية من يجيب عن تلك البنود نعم فهو عصابي بينما قد لا يكون كذلك في المجتمع السعودي بل قد يكون سوية متوافقاً كما أن من يجيب لا يجب في اتجاه الذهانية بينما هو سوي حسب المعايير الإنجليزية هذه النتيجة بحاجة إلى مزيد من البحث والتقصي وتدلل بشكل كبير على أهمية مراعاة الجانب الثقافي وعدم استخدام أي أداة دون الفحص الجيد لها .

جدول (8) معاملات الثبات " ألفا " للمقاييس الفرعية في مقياس أيزنك

المقياس	معامل الثبات : ألفا
العصابية	0.85
الانبساط	0.8
الكذب	0.76
الذهانية	0.58

جدول (9) معاملات الثبات ألفا للصورة المختصرة

المقياس	معامل الثبات : ألفا
العصابية	0.81
الانبساط	0.75
الكذب	0.71
الذهانية	0.55

جدول (10) معاملات الارتباط بين المقاييس الفرعية

المقياس	العصابية	الانبساط	الكذب
العصابية			
الانبساط	-0.10 *		
الكذب	-0.338 **	-0.083	
الذهانية	-0.199 **	0.056	0.057

\* دالة عند مستوى دلالة 0.05

\*\* دالة عند مستوى دلالة 0.01

وأخيرا يوضح جدول (11) المتوسطات ، الانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء والتفرطح للمقاييس الفرعية ويتضح منها التوزيع الاعتدالي النسبي لكل المقاييس الفرعية ما عدا مقياس الذهانية الذي يتضح فيه الالتواء وهذه نتيجة أجمعت عليها الدراسات (Eysenck, Eysenck and Barrett, 1985).  
جدول (11) المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الالتواء والتفرطح للمقاييس الفرعية .

المقياس	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفرطح
العصابية	9.878	5.171	0.230	-0.700
الانبساط	11.076	3.873	-0.616	-0.251
الكذب	10.74	3.979	-0.103	-0.504
الذهانية	2.484	2.008	1.05	0.907



### الأساليب الإحصائية المستخدمة :

استخدم الباحث في بحثه الحالي الحزمة الإحصائية SPSS وذلك لحساب

- 1- المتوسطات .
- 2- الانحرافات المعيارية .
- 3- اختبار (ت) للدلالة الإحصائية .
- 4- معاملات ارتباط بيرسون .

### نتائج الدراسة:

#### 1- نتائج الإجابة عن الفرض الأول :

#### ينص الفرض الأول على أنه :

" توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين ضغوط العمل وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة "

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بتطبيق مقياس ضغوط العمل ومقياس سمات الشخصية على عينة الدراسة وفقاً لتعليمات تطبيق المقاييس ثم قام بتصحيح الاستجابات ورصد الدرجات ثم قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين سمات الشخصية ودرجة الضغوط وبين الجدول التالي رقم (12) معاملات ارتباط بيرسون للعلاقة بين سمات الشخصية وضغوط العمل لدى ضباط الشرطة.

جدول (12) معاملات ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل وسمات الشخصية :

العلاقة بين سمات الشخصية وضغوط العمل	معاملات الارتباط	معاملات التحديد
الانبساطية / الانطوائية	0.43**	18%
العصابية	0.52**	27%
الذهانية	0.22*	4.84%
الكذب	0.16	2.56%

\* دالة عند مستوى دلالة 0.05

\*\* دالة عند مستوى دلالة 0.01

ومن الجدول السابق رقم (12) يتبين ما يلي :

1- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين سمات الشخصية الانبساطية / الانطوائية والعصابية والذهانية وبين الضغوط .

2- العلاقة بين سمات الشخصية وبين الضغوط علاقة موجبة .

3- العلاقة بين الانبساطية/الانطوائية والعصابية والضغوط دالة عند 0.01

4- العلاقة بين الذهانية وبين الضغوط دالة عند 0.05

5- معامل التحديد للعلاقة بين الانبساطية / الانطوائية والضغوط 18%

6- معامل التحديد للعلاقة بين العصابية والضغوط 27%

7- معامل التحديد للعلاقة بين الذهانية وبين الضغوط 4.84%

## 2- نتائج الإجابة عن الفرض الثاني :

## ينص الفرض الثاني على أنه

" توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة "

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بتطبيق مقياس أساليب مواجهة الضغوط ومقياس سمات الشخصية على عينة الدراسة وفقاً لتعليمات تطبيق المقاييس ثم قام بتصحيح الاستجابات ورصد الدرجات ثم قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية وبين الجدول التالي رقم (13) معاملات ارتباط بيرسون للعلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة .

جدول (13) معاملات الارتباط بين أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة

اللجوء إلى الدين	التنفيس	العدوان	المساندة	البحث عن المعلومات	المواجهة	الانسحاب	مواجهة الضغوط سمات الشخصية
**0.4	*0.24	**0.3	*0.21	**0.33	0.18	*0.22-	الانبساطية الانطوائية
**0.3	**0.33	*0.22	**0.34	0.18	*0.2	**0.32	العصابية
0.16-	0.2-	**0.43	*0.21-	0.16-	-	*0.24	الذهانية
-	**0.36	*0.2	**0.26	*0.22-	**0.26	**0.4-	الكذب
**0.26							

\* دالة عند مستوى دلالة 0.05

\*\* دالة عند مستوى دلالة 0.01

ومن الجدول السابق رقم (13) يتبين ما يلي :

1- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الانبساطية / الانطوائية وبين البحث عن المعلومات والمساندة والعدوان والتنفيس واللجوء إلى الدين وعلاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الانبساطية / الانطوائية وبين الانسحاب .

2- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين العصابية وبين الانسحاب والمساندة والعدوان والتنفيس واللجوء إلى الدين .

3- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذهانية وبين الانسحاب والعدوان وتوجد علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الذهانية وبين المواجهة والمساندة .

4- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الكذب وبين الانسحاب والمساندة والتنفيس وتوجد علاقة

ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الكذب وبين المواجهة والبحث عن المعلومات واللجوء إلى الدين .  
5- كانت العلاقات الارتباطية بين سمات الشخصية وبين أساليب مواجهة الضغوط دالة في 75% من الحالات.  
جدول (14) معاملات التحديد بين أساليب مواجهة الضغوط وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة

اللجوء إلى الدين	التنفيس	العدوان	المساندة	البحث عن المعلومات	المواجهة	الانسحاب	مواجهة الضغوط سمات الشخصية
16.00%	5.76%	9.00%	4.41%	10.89%	3.24%	4.84%	الانبساطية الانطوائية
9.00%	10.89%	4.84%	11.56%	3.24%	4.00%	10.24%	العصابية
2.56%	4.00%	18.49%	4.41%	2.56%	6.76%	5.76%	الذهانية
6.76%	12.96%	4.00%	6.76%	4.84%	16.00%	12.96%	الكذب

ومن الجدول السابق رقم (14) يتبين ما يلي :

- 1- تراوحت معاملات التحديد بين (2.56%) و (18.49%) .
  - 2- كانت أقل معاملات التحديد في العلاقة بين الذهانية والبحث عن المعلومات واللجوء إلى الدين .
  - 3- كانت أعلى معاملات التحديد في العلاقة بين الذهانية والعدوان
- 3- نتائج الإجابة عن الفرض الثالث :

ينص الفرض الثالث على أنه :

" توجد فروق دالة إحصائياً بين ضباط الشرطة الأكثر ضغوطاً وضباط الشرطة الأقل ضغوطاً في أساليب مواجهة الضغوط "

وللتحقق من صحة الفرض الثالث قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للضباط الأكثر ضغوطاً والمتوسطات والانحرافات المعيارية للضباط الأقل ضغوطاً في درجات أساليب مواجهة الضغوط ثم قام بحساب اختبار (ت) للدلالة الإحصائية ويبين الجدول التالي رقم (15) دلالة الفروق بين الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في أساليب مواجهة الضغوط

جدول (15) دلالة الفروق بين مجموعة الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في أساليب مواجهة الضغوط

مستوى الدلالة	قيمة ت	الأقل ضغوطاً 22=N		الأكثر ضغوطاً 18=N		أساليب مواجهة الضغوط
		ع	م	ع	م	
0.01	2.60	4.3	12.2	6.7	16.95	الانسحاب
0.01	3.28	2.1	4.3	1.1	2.6	المواجهة
0.01	2.86	3.2	5.3	3.6	8.5	البحث عن المعلومات

0.05	2.09	1.9	5.6	4.4	7.90	المساندة
0.05	2.56	1.2	6.8	3.8	9.1	العدوان
غير دالة	1.97	2.3	2.9	1.5	4.2	التنفيس الانفعالي
غير دالة	0.51	3.5	4.1	2.2	4.6	اللجوء إلى الدين

ومن الجدول السابق رقم (15) يتبين ما يلي :

- 1- توجد فروق دالة إحصائياً بين الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في أساليب مواجهة الضغوط بالانسحاب والمواجهة والبحث عن المعلومات والمساندة والعدوان .
  - 2- الضباط الأكثر ضغوطاً أعلى في مواجهة الضغوط باستخدام الانسحاب والبحث عن المعلومات والمساندة والعدوان .
  - 3- الضباط الأقل ضغوطاً أعلى في مواجهة الضغوط باستخدام أسلوب المواجهة.
  - 4- لا يوجد فروق بين الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في مواجهة ضغوط العمل من خلال التنفيس الانفعالي واللجوء إلى الدين .
  - 5- الفروق الدالة إحصائياً في الانسحاب والمواجهة والبحث عن المعلومات كانت دالة عند مستوى 0.01 .
  - 6- الفروق الدالة إحصائياً في المساندة والعدوان كانت دالة عند مستوى 0.05 .
- 4- نتائج الإجابة عن الفرض الرابع :
- ينص الفرض الرابع على أنه

" توجد فروق دالة إحصائياً بين ضباط الشرطة الأكثر ضغوطاً وضباط الشرطة الأقل ضغوطاً في سمات الشخصية " .

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للضباط الأكثر ضغوطاً والمتوسطات والانحرافات المعيارية للضباط الأقل ضغوطاً في درجات اختبار سمات الشخصية ثم قام الباحث بحساب اختبار للدلالة الإحصائية للفروق وبين الجدول التالي رقم (16) دلالة الفروق بين الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في سمات الشخصية .

جدول (16) دلالة الفروق بين الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في سمات الشخصية

مستوى الدلالة	قيمة ت	الأقل ضغوطاً 22=N		الأكثر ضغوطاً 18=N		أساليب مواجهة الضغوط
		ع	م	ع	م	
0.05	-	5.9	16.7	4.6	13.1	الإنبساطية الانطوائية
	2.02					
0.05	2.53	2.8	11.1	3.2	13.6	العصابية
غير دالة	1.87	3.9	7.5	3.4	9.8	الذهانية
غير دالة	0.84	4.4	9.6	7.1	11.2	الكذب

ومن الجدول السابق رقم (16) يتبين ما يلي :

1- توجد فروق دالة إحصائياً بين الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في الانبساطية / الانطوائية والعصابية

2- الضباط الأقل ضغوطاً أعلى من الضباط الأكثر ضغوطاً في سمة الانبساطية / الانطوائية بفارق دال إحصائياً .

3- الضباط الأكثر ضغوطاً أعلى من الضباط الأقل ضغوطاً في سمة العصابية بفارق دال إحصائياً عند مستوى 0.05 .

4- لا يوجد فروق دالة إحصائياً بين الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً في الذهان والذكاب .

مناقشة نتائج الدراسة:

### 1- مناقشة نتائج الإجابة عن الفرض الأول :

وقد بينت نتائج الفرض الأول وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين سمات الانبساطية والعصابية والذهانية والضغوط وبذلك يكون الفرض قد تحقق بنسبة 75% مما يدل على أن سمات الشخصية لدى ضباط الشرطة لها علاقة بضغط العمل وهذه العلاقة طردية موجبة بمعنى أنه كلما زادت درجات الانبساطية / الانطوائية والعصابية والذهانية زادت درجات إدراك الضغوط لدى ضباط الشرطة وزاد تقييمهم لها على أنها ضغوط .

وتبين دراسة جونكر Jonker 2007 أن سمات الشخصية لها تأثير كبير على تعرض الموظفين للضغوط والاحتراق النفسي وأن الانطواء له تأثير متوسط على التعرض للضغوط والإجهاد الانفعالي وأن العصابية ترتبط ارتباطاً موجباً بالإجهاد الانفعالي وأن هناك ضغوطاً نوعية محددة في العمل ترتبط بقوة بسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة .

وقد أثبتت دراسة برج وهم ولاو وهاست وإيكبرج ( berg , hem,lau, haseth & Ekberg 2005 ) وجود علاقات ارتباطية متوسطة بين الضغوط وبين سمات الشخصية والتغلب على الضغوط كما بينت دراسة أوجنسكا بوليك (2005) oginska- bulik أن سمات الشخصية لها دور في الضغوط لدى ضباط الشرطة وما يترتب على الضغوط من احتراق نفسي فالعصابية على سبيل المثال قد تزيد من الضغوط والاحتراق النفسي والانبساط قد يلعب دوراً تلطيفياً ويقلل من النتائج السلبية للضغوط .

كما بينت دراسة أوجنسكا (2005) oginska- bulik أن العصابية حين تكون منخفضة ويكون مستوى الانبساطية مرتفعاً فإن ذلك يقلل من إدراك الشخص للضغوط ويجعله يتعامل معها بشكل أفضل مما لو كان عصابياً مرتفع العصابية ومنبسطة مرتفع الانبساطية وقد فسرت العصابية مع عبء العمل والعلاقات الاجتماعية 46% من التباين في إدراك ضغوط العمل لدى ضباط الشرطة .

### 2- مناقشة نتائج الإجابة عن الفرض الثاني :

وقد بينت نتائج الفرض الثاني وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين سمات الشخصية كلها وبين بعض أساليب مواجهة الضغوط بنسبة 75% وقد تراوحت معاملات الارتباط بين العلاقة السالبة والموجبة وقد

ارتبطت الانبساطية / الانطوائية بالانسحاب والبحث عن المعلومات والمساندة والعدوان والتنفيس واللجوء إلى الدين حيث كان اللجوء إلى الدين هو أعلى الارتباطات بالانبساطية / الانطوائية يليه البحث عن المعلومات ثم العدوان ثم التنفيس ثم الانسحاب والبحث عن المساندة الاجتماعية وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بينار وروثمان وفان دي فيفر (2002) pienaar , rothmann & vande vyver التي بينت وجود ارتفاع في الارتباط بين سمات الشخصية وبين أساليب مواجهة الضغوط مثل اللجوء إلى الدين والمواجهة لدى ضباط الشرطة ودراسة جونكر (2007) Jonker التي بينت وجود علاقة بين الانبساط / الانطواء وبين الضغوط والاحتراق النفسي المترتب عليها وأساليب مواجهتها وتتفق في بعض الجوانب مع دراسة براون وكوبر (1996) brown & coopr التي بينت أن غالبية ضباط الشرطة يميلون إلى استخدام التجنب والبحث عن المساندة الاجتماعية .

وقد بينت دراسة أوجنسكا بوليك (2005) أن الانبساط يهدي من الضغوط ويرتبط بأساليب مواجهتها ودراسة بينار وروثمان (2003) التي بينت أن ضباط الشرطة يميلون إلى استخدام المواجهة والتجنب والمساندة الاجتماعية واللجوء إلى الدين ويتفق ذلك مع كون المنبسط يميل إلى المخالطة الاجتماعية والاندفاعية والنشاط واللامبالاة والتفاؤل وفي ثقافتنا الإسلامية يعتبر اللجوء إلى الممارسات الدينية كالصلاة والدعاء من أهم وسائل تخفيف الضغوط .

وقد فسرت الانبساطية / الانطوائية تبايناً في درجات أساليب مواجهة الضغوط يتراوح من 4.41% إلى 16% .

وقد بينت النتائج أيضاً أن العصابية ترتبط ارتباطاً دالاً إحصائياً بالانسحاب والمساندة والعدوان والتنفيس واللجوء إلى الدين كأساليب لمواجهة الضغوط لدى ضباط الشرطة .

وقد كانت أعلى الارتباطات بالمساندة يليها التنفيس ثم الانسحاب ثم اللجوء إلى الدين ثم العدوان وقد بينت دراسة جونكر (2007) Jonker أن العصابية ترتبط ارتباطاً موجباً بالضغوط والإجهاد الانفعالي وقد بينت دراسة أو جنسكا بوليك (2005) oginska- bulik أن العصابية تزيد من الضغوط ومن الاحتراق النفسي المترتب عليها لدى ضباط الشرطة .

ولعل ذلك يفسر كون البحث عن المساندة هو أعلى الارتباطات يليها التنفيس الانفعالي ثم الانسحاب ثم اللجوء إلى الدين ثم العدوان ويتفق ذلك مع طبيعة العصابية كسمة من سمات الشخصية تتسم بالانفعالية غير المستقرة والشديدة التي تجعل الشخص مستعد مسبقاً إلى الإصابة بأعراض عصابية في مواقف الضغوط الشديدة والعصابي يتسم بقلب المزاج والأرق والعصبية ومشاعر النقص والقابلية للاستثارة .

وتبين النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الذهانية والانسحاب والعدوان وعلاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الذهانية والمواجهة والمساندة .

وهذه النتيجة تتفق مع طبيعة سمة الذهانية والتي تتميز بالبرودة والقساوة والعدوانية والتمركز حول الذات والتبدل الانفعالي مما يفسر كون العدوان هو أقوى الارتباطات مع الذهانية يليه الارتباط السلبي مع المواجهة ثم الانسحاب ثم الارتباط السلبي مع المساندة الاجتماعية وقد فسرت الذهانية تبايناً يتراوح من 4.41% إلى 8.49% في درجات أساليب المواجهة وقد بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الكذب والانسحاب والمواجهة والبحث عن المعلومات والمساندة والتنفيس واللجوء إلى الدين وقد كانت العلاقة موجبة دالة بين الكذب

والانسحاب والتنفيس والمساندة الاجتماعية وسالبة دالة بينه وبين المواجهة والبحث عن المعلومات واللجوء إلى الدين .

والكذب يعني الخداع والتزييف العمدي للحقائق أو طمس الحقائق وإخفائها والإدلاء ببيانات غير حقيقية وهو أمر يتفق مع كون أعلى الارتباطات كان سالباً مع المواجهة فسمه الكذب تتناقض مع القدرة على مواجهة الواقع والضغوط و يلي ذلك الانسحاب والتنفيس الانفعالي والبحث عن المساندة الاجتماعية ثم الارتباط السلبي باللجوء إلى الدين فسمه الكذب تتناقض مع تعاليم الدين الإسلامي الحنيف والكذاب لا يسعى للحصول على معلومات وقد فسرت سمه الكذب تبايناً يتراوح من 4.84% إلى 16% من تباين درجات أساليب مواجهة الضغوط.

### 3- مناقشة نتائج الإجابة عن الفرض الثالث :

بينت نتائج الفرض الثالث وجود فروق دالة إحصائياً بين ضباط الشرطة الأكثر ضغوطاً وضباط الشرطة الأقل ضغوطاً في أساليب مواجهة الضغوط بالانسحاب والمواجهة والبحث عن المعلومات والسعي إلى المساندة الاجتماعية والعدوان .

حيث كان الضباط الأكثر ضغوطاً أعلى في مواجهة المساندة والبحث عن المعلومات والعدوان وكان الضباط الأقل ضغوطاً أميل إلى المواجهة وقد تساوت الفئتان في التنفيس الانفعالي واللجوء إلى الدين . وقد بينت دراسة بينار Pienaar وروثمان Rothmann وفان دي فيفر (2002) شيوع أساليب التغلب بالمواجهة والتحول إلى الدين والتجنب لدى ضباط الشرطة .

وبينت دراسة براون وكوبر (1996) Brown & Copeer أن أغلبية ضباط الشرطة يميلون إلى المواجهة ويميل الأقلية إلى التجنب والبحث عن المساندة الاجتماعية .

وقد بينت دراسة بينار وروثمان (2003) أن وسائل التغلب المستخدمة لدى ضباط الشرطة هي المواجهة والتجنب والمساندة واللجوء إلى الدين .

ومن هنا يتبين من نتائج هذه الدراسة اختلاف الأساليب المستخدمة في مواجهة الضغوط بين الضباط الأكثر ضغوطاً والأقل ضغوطاً وتكون أساليب مواجهة الضغوط سبباً لزيادة الضغوط ونتيجة لها أيضاً .

### 4- مناقشة نتائج الإجابة عن الفرض الرابع :

تبين نتائج الفرض الرابع أن ضباط الشرطة الأقل ضغوطاً أعلى انبساطية من الضباط الأكثر ضغوطاً وأن ضباط الشرطة الأكثر ضغوطاً أعلى في العصابية من الأقل ضغوطاً بفارق دال إحصائياً وقد تساوت الفئتان في الذهانية والكذب ، وتتفق هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة جونكر (2007) Jonker ودراسة أوجينسكا بوليك (2005) Oginska- Bulik .

الاستنتاجات، التوصيات والمقترحات

#### 1- الاستنتاجات

لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الانبساطية / الانطوائية والعصابية والذهانية وبين ضغوط

العمل لدى ضباط الشرطة .

2- ترواح حجم التأثير في العلاقة بين سمات الشخصية وضغوط العمل لدى ضباط الشرطة بين 4.84% و 27% .

3- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الانبساطية / الانطوائية وبين أساليب البحث عن المعلومات والمساندة والعدوان والتنفيس واللجوء إلى الدين وعلاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً مع الانسحاب .

4- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين سمة العصابية والانسحاب والمساندة والعدوان والتنفيس واللجوء إلى الدين .

5- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين سمة الذهان والانسحاب والعدوان وسالبة بينها وبين المواجهة والمساندة .

6- يوجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين سمة الكذب والانسحاب والمساندة والتنفيس وسالبة بينه وبين المواجهة والبحث عن المعلومات واللجوء إلى الدين .

7- تراوح حجم تأثير سمات الشخصية في أساليب مواجهة الضغوط بين (2.56%) و(18.49)

8- ضباط الشرطة الأعلى ضغوطاً أعلى في مواجهة الضغوط باستخدام الانسحاب والبحث عن المعلومات والمساندة والعدوان .

9- ضباط الشرطة الأقل ضغوطاً أعلى في مواجهة الضغوط باستخدام أسلوب المواجهة .

10- تساوى ضباط الشرطة الأعلى ضغوطاً مع ضباط الشرطة الأقل ضغوطاً في مواجهة ضغوط العمل من خلال التنفيس الانفعالي واللجوء إلى الدين .

11- ضباط الشرطة الأكثر ضغوطاً أعلى في سمة العصابية بفارق دال إحصائياً .

12- ضباط الشرطة الأقل ضغوطاً أعلى في سمة الانبساطية / الانطوائية بفارق دال إحصائياً .

13- تساوى ضباط الشرطة الأعلى والأقل ضغوطاً في سمة الذهان والكذب .

## 2- التوصيات :

1- حيث أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة بين سمات الشخصية الانبساطية / الانطوائية والعصابية والذهانية وبين ضغوط العمل لدى ضباط الشرطة نوصي بعمل برامج إرشادية وعلاجية لضباط الشرطة لتخفيض تأثيرات الضغوط عليهم .

2- ينبغي عند تصميم البرامج الإرشادية والعلاجية أن نأخذ في اعتبارنا طبيعة سمات الشخصية لدى ضباط الشرطة المستهدفين بالبرامج .

3- مواجهة الضغوط باستخدام أساليب المواجهة نوع من حل المشكلات يلجأ إليه الضباط تلقائياً بحكم الاعتياد وطبيعة العمل وضغوطه وسمات الشخصية لديهم ولذا ينبغي تصميم برامج تدريبية لضباط الشرطة على الأسلوب العلمي والسليم للتعامل مع مشكلات وضغوط العمل وأن تأخذ تلك البرامج في اعتبارها طبيعة سمات شخصية الضباط المستهدفين بالتدريب .



- 4- تصميم برامج إرشادية لتقوية الأساليب الإيجابية في مواجهة الضغوط وتقليل الأساليب السلبية منها .
- 5- أن يدخل ضمن اختبارات القبول للدراسة في كليات الشرطة والعمل بها اختبارات للشخصية نختار وفقاً لها من بين المرشحين الشخصيات الأعلى تحملاً للضغوط والأكثر استخداماً للأساليب الإيجابية في مواجهتها .
- 6- تصميم أسلوب متكامل لتوجيه واختيار وتدريب وتصنيف وتوزيع ضباط الشرطة وفقاً لسمات الشخصية وأساليب مواجهة الضغوط .

### 3- المقترحات البحثية :

يقترح الباحث على الباحثين الذين يودون مواصلة الدراسة في موضوع بحثه ما يلي:

- 1- إجراء دراسة للعلاقة بين ضغوط العمل في الشرطة وبين الاضطرابات النفسية لدى ضباط الشرطة وفقاً لطبيعة العمل .
- 2- إجراء دراسة للعلاقة بين ضغوط العمل في الشرطة والتوافق الزواجي لدى ضباط الشرطة .
- 3- إجراء دراسة للعلاقة بين الأساليب الوالدية لدى ضباط الشرطة والتوافق النفسي لأبنائهم .
- 4- تصميم برنامج إرشادي لتخفيف الضغوط لدى ضباط الشرطة .

### المراجع

#### 1- المراجع العربية:

- إبراهيم ، رزق سند وسالم ، سناء ومطحنة ، السيد (2010م): علم النفس الجنائي ، ط1، جدة ، مكتبة الشقري ص 41-42 .
- الرزیزاء ، محمد صالح (2001م) : الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارتي الجوازات في كل من مدينتي الرياض والدمام ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.
- الرشيد ، جهاد محمد (2003م) : إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل ، دراسة تطبيقية على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينتي الرياض والدمام ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض.
- العبد ، حامد عبدالعزيز (1976م) : علم نفس التفكير والقدرة ( التفكير فنا والقدرة علماً ) ، القاهرة ، الجهاز المركزي للكتب الجامعية والمدرسية والوسائل التعليمية .
- عبدالحميد ، جابر وآخرون (1985م) : مقدمة في علم النفس ، القاهرة ، دار النهضة العربية .
- عبدالخالق ، أحمد محمد (1979م) : الأبعاد الأساسية للشخصية ، القاهرة ، دار المعارف .
- عبدالخالق ، أحمد محمد (1980م) : استخبارات الشخصية ، مقدمة نظرية ، معايير نظرية ، القاهرة ، دار المعارف .
- عبدالخالق ، أحمد محمد (1992م) : تعريف وإعداد استخبارات إيزنك للشخصية دليل تعليمات ، الطبعة العربية ، الإسكندرية .
- عبدالخالق ، أحمد محمد (1994م) : تطور سمات الشخصية ، مجلة علم النفس المعاصر .

- عبد الخالق ، أحمد محمد (1996م) : الأبعاد الأساسية للشخصية ، القاهرة ، دار المعارف .
- عبد الخالق ، أحمد محمد (1998م) : سيكولوجية الشخصية ، القاهرة ، دار المعارف .
- عبدالغني ، السيد محمد (1991م) : الأبعاد الأساسية للشخصية ، دراسة في النمو ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس
- عبدالقادر ، فرج وآخرون (1979م) : معجم علم النفس والتحليل النفسي ، القاهرة ، دار النهضة العربية .
- عبدالقادر ، محمد وصلاح ، مراد (1988م) : الاتجاهات الوالدية كما يدركها الأبناء ، وسمات الشخصية للأبن والابن المتعدد للأخوة ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنوفية ، السنة الثالثة ، العدد 3 .
- عبدالله ، جوزيت جورج (1980م) : أثر العلاقة بين الوالدين في بعض سمات شخصية الطفل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق .
- عبيدات ، ذوقان وآخرون (1997م) : البحث العلمي ، الرياض ، دار أسامة للنشر والتوزيع .
- القذافي ، رمضان محمد (1997م) : الشخصية نظرياتها واختباراتها وأساليب قياسها ، ط2 ، بنغازي ، دار الكتب الوطنية .
- ليفي ، لينارت (1995م) : التوتر في الصناعة ، أسبابه وآثاره والوقاية منه ، ترجمة رزق سند إبراهيم ليلة ، بيروت ، دار النهضة العربية .
- ليلة ، رزق سند (1986م) سيكولوجية النصاب ، بيروت ، دار النهضة العربية .
- محمد ، يوسف عبدالفتاح (1995م) : الأبعاد الأساسية للشخصية وأنماط التعلم والتفكير لدى عينة من الجنسين بدول الإمارات ، مجلة العلوم الاجتماعية بدولة الكويت .
- مذكور ، إبراهيم (1975م) : معجم العلوم الاجتماعية ، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب .
- مطوع ، إبراهيم (1994م) : قراءات في التربية وعلم النفس ، ط1 ، الاسكندرية ، مكتبة الطالب الجامعي .
- المطرفي ، سليمان دخيل الله (2001م) : معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستوى ضغوط العمل ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
- مكدونالد ، لاول (1971م) : قاموس مصطلحات علم النفس ، ترجمة يوسف ميخائيل ، أسعد ، القاهرة ، دار النهضة العربية .
- مليجي ، آمال عبدالسميع (1997م) : الشخصية والاضطرابات السلوكية والوجدانية ، ط21 ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية .
- النوشان ، علي حمد (2003م) : ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض .
- الهادي ، محمد زين (1995م) : علم نفس الدعوة ، ط1 ، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية .
- هنا ، عطية محمود (1995م) : اختبار الشخصية للأطفال ، كراسة التعليمات ، القاهرة ، دار النهضة المصرية .
- يونس ، انتصار (2005م) : السلوك الإنساني ، ط6 ، الإسكندرية ، المكتب المصري الحديث .

## 2- المراجع الأجنبية:

- Abrahamsen, S. (2006) police personality and the Relationship between personality and preferences for conflict resolution tactics , [http : //urn.nb.no/URN:NBN:no-12974](http://urn.nb.no/URN:NBN:no-12974).
- Allport, G. W. (1961) “The Religious Context of Prejudice”, Jornal for The Scientific Study of Religion, Vol. 5, PP. 240–251
- Angleman , A.J(2010) Firefighters stress : Assocdiation between work stress , posttraumatic stress symptoms and cardionascular disease risk , Nova Southeastern University.
- Arnold H. Buss and Stephen E. Fin (1997) Classification of Personality Traits, Journal of Personality and Social Psychology, vol. 52, No. 2, P. 432–434.
- Ayers, T.S, Sandler, I.N, West, S.G & Roosa, M.W.(1996) A dispositional and situational assessment of children's coping : Testing alternative models of coping . Journal of personality.
- Bano, B. (2011)Job stressamong police personnel, International Conference on Econonics and Finance Research , JAICSJT Press Singapore.
- Barney , J, et al (1984) " Business students : Relationship between social class , social responsibility , stress , anxiety and anomy ", College student Journal , Vol.18,No.2,P.108–112
- BenJamin Wolman (1973) Dictionary of Behavioral Science, P. 275–276.
- Ben–Zur, H . (1999) The effectiveness of coping meta – strategies : perceived efficiency, emotional correlates and cognitive Performance . Personality and Individkual Differences , 26,923–939.
- Berg, A.M, Hem,E., Lau, B., Haseth, k. & Ekeberg, O.(2005) Stress in the Norewegian police service , Occupational Medicine , 55 (2): 113–120.
- Bhagat , R . S, Ford , D.I., O,Driscoll,M.P., Frey , I ., Babakus , E . &Mahanyele, M. (2001) Do south African managers cope differently from American managers ? A cross– cultural investigation . International Journal of Intercultural Relations , 25,301–313