



أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها.

*نجوى أبوبكر محمد عبد الرحمن¹، علي الغزالي علي الغزالي²

¹ قسم علم النفس كلية الآداب، جامعة سبها

² قسم الصحة النفسية كلية الآداب، جامعة سبها

المخلص: هدفت الدراسة الحالية للتعرف على أهم أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً للمتغيرات: (الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، طبيعة العمل). اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وتم تطبيق مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل الذي تم بناؤه من قبل الباحثين على عينة عشوائية طبقية قوامها (92) منتسبا من منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها بمركز شرطة الجديد، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، حيث اتجه أفراد العينة بدرجة أكبر إلى استخدام أساليب التجنب، في حين كان استخدام أساليب المواجهة منخفضاً، وجاء دور بيئة العمل في التعامل مع الضغوط بمستوى متوسط، وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل، حيث جاء بعد التجنب في المرتبة الأولى، يليه بعد بيئة العمل، في حين جاء بعد أساليب مواجهة ضغوط العمل في المرتبة الأخيرة، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر في بعدي التجنب وبيئة العمل والدرجة الكلية، لصالح الفئة (35-44 سنة) في التجنب والدرجة الكلية، ولصالح (25-35 سنة) في بيئة العمل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر الحالة الاجتماعية في جميع أبعاد المقياس والدرجة الكلية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في بعدي أساليب مواجهة ضغوط العمل والتجنب، بينما وجدت فروق في بعد بيئة العمل والدرجة الكلية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير طبيعة العمل (رجل مرور - رجل شرطة) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية.

الكلمات المفتاحية: أساليب التعامل - ضغوط العمل - منتسبي مديرية الأمن - مدينة سبها.

Burnout among members of the security directorate in the city of Sebha

*Najwa Abubakr Mohammed Abdulrahman¹ and Ali Al-Ghazali Ali Al-Ghazali²

¹ Department of Psychology, Faculty of Arts, University of Sebha

². Department of Mental Health, Faculty of Arts, University of Sebha

Abstract:

The current study aimed to identify the most important coping mechanisms for work-related stress among employees of the Sebha Security Directorate, and to reveal statistically significant differences between the mean scores of the study sample's responses to these coping mechanisms based on the variables of marital status, years of experience, and nature of work. The researchers adopted a descriptive-analytical approach to achieve the study's objectives. A scale for coping mechanisms for work-related stress, developed by the researchers, was administered to a random sample of 92 employees of the Sebha Security Directorate. The study's findings revealed that There are statistically significant differences in the work-stress coping strategies employed by personnel at the Security Directorate in Sabha; the study sample showed a greater tendency toward avoidance strategies, while the use of confrontation strategies was low. The role of the work environment in coping with stress was rated at a moderate level. Variations were observed in the arithmetic means of the respondents' answers regarding these strategies: the avoidance dimension ranked first, followed by the work environment dimension, while the confrontation dimension ranked last, there are statistically significant differences between the arithmetic means of the study sample's responses regarding work stress coping strategies based on the age variable—specifically in the dimensions of avoidance, work environment, and the total score. These differences favor the 35–44 age group regarding avoidance and the total score, and the 25–35 age group regarding the work environment. However, there are no statistically significant differences based on marital status across any of the scale's dimensions or the total score, there are no statistically significant differences between the arithmetic means of the study sample's responses regarding work stress coping methods based on the variable of years of experience in the dimensions of "work stress coping methods" and "avoidance"; however, differences were found in the "work environment" dimension and the total score. There are no statistically significant differences between the arithmetic means of the study sample's responses regarding work stress coping methods based on the variable of the nature of work (traffic officer vs. police officer) across all dimensions and the total score.

Keywords: Dealing methods – Work pressures – Security Directorate personnel – Sabha city.

المقدمة:

تُعد ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه العاملين في مختلف المؤسسات والقطاعات، حيث أصبحت بيئة العمل المعاصرة تتسم بالتغيرات السريعة وزيادة متطلبات الأداء والمسؤوليات المهنية، الأمر الذي يفرض على الأفراد ضرورة التكيف المستمر مع هذه المتغيرات، وتظهر هذه الضغوط عندما يدرك الفرد وجود فجوة بين متطلبات عمله وقدراته التي يمتلكها لمواجهتها؛ مما يؤدي إلى زيادة شعوره بالتوتر والقلق والإجهاد النفسي والجسدي إذا استمرت هذه الضغوط لفترات طويلة (Erdogan et al, 2025: 25).

وتختلف استجابات الأفراد تجاه هذه الضغوط باختلاف خصائصهم الشخصية وخبراتهم السابقة ومستوى الدعم الذي يتلقونه من البيئة المحيطة، فبينما يتمكن بعضهم من مواجهتها بفاعلية من خلال استخدام استراتيجيات إيجابية تساهم في الحد من آثارها السلبية؛ قد يلجأ آخرون إلى أساليب غير فعالة مثل التجنب؛ أو الانسحاب أو الاستسلام للمواقف الضاغطة، مما يزيد من احتمالية تعرضهم لها وانخفاض مستوى رضاهم المهني (Robbins & Judge, 2019: 36).

وتُعد مديرية الأمن بمدينة سبها الواجهة التنظيمية الرسمية المنوط بها مهام صون الاستقرار العام وحفظ الأمن ضمن نطاق اختصاصها الجغرافي؛ حيث تضطلع بمسؤوليات تشريعية وتنفيذية متعددة تهدف إلى منع الجرائم وضبطها، ومكافحة الأنشطة الخارجة عن القانون، والتعامل الفوري مع الأزمات والحوادث الأمنية لضمان سلامة المواطنين وحماية الممتلكات العامة والخاصة بالتعاون والتنسيق المشترك مع الأجهزة والجهات ذات العلاقة حيث تضم المديرية هيكلياً إدارية متكاملة تتألف من عدة إدارات وأقسام متخصصة؛ يأتي في مقدمتها: قسم البحث الجنائي، وقسم المرور والتراخيص، وقسم الأمن العام، التي تتكامل أدوارها الميدانية والعملياتية لتحقيق بيئة آمنة ومستقرة داخل مدينة سبها وضواحيها (القانون رقم 6، 2019: 9).

وفي هذا السياق يواجه منتسبها بمختلف أقسامها وتشكيلاتها، العديد من التحديات والآثار النفسية الناتجة عن طبيعة عملهم، الذي يتسم بتعرضهم المستمر للمخاطر والصدمات والأزمات والضغط، سواء الناتجة عن الحوادث الجنائية، أو الكوارث الأمنية والطوارئ المختلفة؛ لذا تتطلب هذه المهنة الحساسة منهم ساعات عمل طويلة وجهداً جسدياً ونفسياً مضاعفاً أثناء تعاملهم مع المواطنين والمستفيدين من خدماتهم (Wallace and Lee, 2015: 116).

وبناءً على ما سبق يستنتج الباحثان أن مواجهة هذه التحديات الأمنية المستمرة لا تتوقف عند حدود الكفاءة الميدانية لمنتسبي المديرية، بل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى امتلاكهم لآليات واستراتيجيات تكيف وإعياً تمكنهم من السيطرة على الضغوط المهنية اليومية، وإدارتها بشكل سليم؛ حيث إن غياب أو ضعف هذه الأساليب؛ قد ينعكس سلباً على جودة أدائهم؛ مما يفرض ضرورة علمية وميدانية ملحة لتقصي هذه الآليات ورصدها، ومن هذا المنطلق أرتأى الباحثان إجراء هذه الدراسة للوقوف على أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها. مشكلة الدراسة:

تبلورت مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية :

- 1- هل توجد أساليب قادرة على التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها؟
 - 2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر؟
 - 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟
 - 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة؟
 - 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير طبيعة العمل؟
- أهمية الدراسة:

تتبع أهمية البحث من أهميته النظرية والتطبيقية وتتلخص فيما يلي:

- 1- الإسهام في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع أساليب التعامل مع ضغوط العمل، وذلك في بيئة مهنية ذات طابع خاص كمديريات الأمن، فالعاملون في هذا القطاع يواجهون تحديات نفسية ومهنية متواصلة، وقد لا تحظى هذه الجوانب النفسية بالقدر الكافي من الدراسة والتحليل، خاصة في السياق المحلي.

- 2- كما تسعى هذه الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية في مجال علم النفس المهني، من خلال الربط بين نمط استجابات الأفراد للضغوط التي يتعرضون لها.
 - 3- قد يستفاد من النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة في تطوير برامج الدعم النفسي والإرشاد المهني داخل مديرية أمن سبها، من خلال التعرف على أكثر أساليب التعامل مع الضغوط شيوعاً وفاعلية .
 - 4- كما قد يسهم هذا البحث في توجيه صناع القرار نحو تبني استراتيجيات وقائية للحد من ضغوط العمل، وتوفير بيئة عمل أكثر دعماً واستقراراً للعاملين.
 - 5- يمكن أن تُستخدم نتائج هذا البحث في تصميم دورات تدريبية وتوعوية تستهدف تحسين أساليب التكيف لدى الأفراد، لتعزيز الصحة النفسية وتحسين الأداء المهني في القطاع الأمني بمدينة سبها.
 - 6- مساعدة صانعي السياسات، والقادة في مديرية الأمن بمدينة سبها ببيانات لمشكلة ضغوط العمل لدى منتسبي المديرية .
 - 7- ستقدم هذه الدراسة مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل الذي قد يستخدمه الباحثون وطلبة الدراسات العليا اللاحقون في أبحاثهم ودراساتهم العلمية.
- أهداف الدراسة:
- هدفت الدراسة إلى التعرف على:
- 1 - أهم أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها.
 - 2- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر .
 - 3- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
 - 4- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
 - 5- الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير طبيعة العمل.
- فروض الدراسة:
- توجد أساليب قادرة على التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر .
 - 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
 - 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.
 - 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

حدود الدراسة:

- 1- الحدود الزمانية: تم تطبيق أداة الدراسة في الفترة ما بين شهري مايو ويونيو من العام (2026م).
 - 2- الحدود المكانية: مركز شرطة محطة الجديد بمدينة سبها.
 - 3- الحدود البشرية: اقتصر تطبيق الدراسة على منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها العاملين داخل نطاق مركز شرطة الجديد.
 - 4- الحدود الموضوعية: التعرف أهم أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها.
- مصطلحات الدراسة:

أساليب التعامل مع ضغوط العمل: عرفها (Brun, et, al, 2025: 24) بأنها "الإجراءات أو الاستراتيجيات التي يعتمد عليها الأفراد للتكيف مع المواقف الضاغطة في بيئة العمل، بهدف تقليل تأثيراتها السلبية على الصحة النفسية والجسدية، تشمل هذه الأساليب مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات، مثل التنظيم الفعال للوقت، ممارسة تقنيات الاسترخاء، والبحث عن الدعم الاجتماعي".

وعرفها الباحثان إجرائياً بأنها: مجموعة الاستجابات السلوكية، والمعرفية، والنفسية (الإيجابية النشطة أو السلبية التجنبية) التي يلجأ إليها منتسبو مديرية الأمن بمدينة سبها بمختلف رتبهم وإداراتهم؛ بهدف التكيف مع الأعباء والتحديات المهنية والميدانية التي تواجههم أثناء أداء واجباتهم الأمنية، ويتجسد ذلك بالدرجة التي يتحصل عليها المفحوص على مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل المعد لهذا الغرض، والذي تم بناؤه من قبل الباحثان.

الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة:

أولاً/ الإطار النظري:

مفهوم أساليب مواجهة الضغوط:

عرفها (الغزالي، 2024: 27) بأنها: مجموع الجهود المعرفية والسلوكية والانفعالية التي يبذلها الفرد لمواجهة المشكلات أو الضغوط التي يتعرض لها، بهدف التخلص منها أو تجنب آثارها السلبية أو الحد منها، بما يساعده على الحفاظ على اتزانه الانفعالي وتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي قدر الإمكان.

شروط المواجهة الفعالة للضغوط:

هناك مجموعة من الشروط اللازم توافرها حتى يتسنى المواجهة الفعالة للضغوط، والأزمات المختلفة والتكيف معها وتتمثل أهم هذه الشروط فيما يلي :

استكشاف الواقع ومشكلاته والبحث عن المعلومات الكافية

التعبير في حرية عن المشاعر الموجبة والسالبة لما في ذلك من تنفيس عن الضغوط.

القدرة على تحمل الإحباط.

طلب العون من الأقربين والثقة في النفس.

تجزئة المشكلة إلى وحدات يمكن معالجتها وتداولها ومعالجتها في وقت معين.

ضبط الانفعالات والتحكم في المشاعر.

التغلب على التعب ومقاومة الميل إلى الاضطراب.

إبداء المرونة وتقبل التغيير.

روح التفاؤل والأمل فيما يبذل من جهود لحل الأزمة (نجيله، 2009: 96).

وفي ضوء ما سبق يرى الباحثان أن أساس نجاح المواجهة الفعالة للضغط ينبغي أن يشتمل على الثقة بالنفس، وكفاءة الذات المرتبطة بشعور الفرد بالسعادة وذاتية النجاح المرتبط بالعلاقات الإيجابية مع الآخرين، والشعور بالمساندة؛ بالإضافة إلى التحكم الداخلي والاستقلال الذاتي والقدرة على المواجهة

أنماط أساليب مواجهة الضغط:

وأشار (شرف الدين، 2012: 52) إلى وجود أنماط متميزة من الاستراتيجيات ومنها:

1- استراتيجيات المواجهة القائمة على المباشرة Direct coping strategies: وتتشابه مع الاستراتيجيات المرتكزة حول المشكلة، وتشير إلى الاستجابة النشطة والمباشرة للضغوطات في محاولة لتغييرها، أو تغيير رد الفعل المرتبط بالمشكلة أو الإعداد الذاتي للتعامل مع المشكلة.

2- استراتيجيات مواجهة قائمة على التجنب Avoidant coping strategies: وتتضمن المحاولات المعرفية والسلوكية للهروب أو التحرر من المواقف الضاغطة بدون محاولة حل المشكلة، ويتمركز الاهتمام حول تجنب التفكير في المشكلة.

3- استراتيجيات المواجهة القائمة على الدعم الاجتماعي Social support: وتتعلق بالبحث عن مساندة الآخر للمساعدة في التعامل مع المشكلة، أو التعامل مع المشكلات المترتبة على استجابة الضغط سواء كان هذا الدعم إجرائياً أو انفعالياً، وتعد استراتيجية الدعم الاجتماعي من أهم الاستراتيجيات بلعب الآباء دور كبير في توجيه الطلبة ومساعدتهم في اتخاذ قرارات صارمة والتي قد تؤثر على مستقبلهم لذلك يحتاج الطالب الحصول على الرعاية والتشجيع من الأسرة، وتلقي الدعم والتوجيه من الأساتذة والتعبير عن مشاعرهم أو التحدث إلى طالب آخر وتلقي الدعم العاطفي والتحدث لشخص موثوق به.

4- المواجهة نحو المهمة: تركز على طول للمشكلات الأكاديمية، وذلك من خلال الاستعداد للاختبارات وتطوير مهارات الدراسة وتنظيم الوقت والتركيز على الأولويات الدراسية ومتابعة شروح الدروس، والاستعانة بالمراجع وخبرات الطلاب والأساتذة بهدف النجاح في المسؤوليات الأكاديمية.

5- المواجهة نحو العاطفية: وهي التي تعتمد على تحفيز الذات والثقة بها في إدارة المهام الدراسية والدعم العاطفي من خلال توقعات الأهل والجيران والتفاؤل بشأن المستقبل المهني والطموح والحصول على فترات راحة وممارسة الأنشطة الرياضية وتحصيل نتيجة التحمل في مواجهة المواقف الأكاديمية.

6- تجنب المواجهة: وهو النمط السلبي في مواجهة المواقف الجادة بالانسحاب أو تجنبها بالمبررات فهو لا يشغل نفسه بالتفكير في مسؤولياته الأكاديمية أو يجتهد في التصدي للمشاعر السلبية فيجد أسلوباً للهروب في مشاهدة التلفاز أو الادعاء بأهمية زيارة الأقارب أو التعمد بالانشغال في مشكلات الأسرة للتخلص من التفكير في همومه الحياتية، ولذلك استخدام هذه الأساليب المواجهة الفعالة في وقت مبكر لمواجهة المشكلات الأكاديمية التي تواجههم مما يقلل الضغوط الأكاديمية وتحسين التحصيل الأكاديمي لديهم أتت من فهمهم للصعوبات الأكاديمية واستراتيجياتها.

ويرى الباحثان أن تنوع هذه الاستراتيجيات يعكس اختلاف الأفراد في أساليب تعاملهم مع الضغوط والمشكلات اليومية، حيث تتدرج هذه الأساليب بين المواجهة الفاعلة المباشرة التي تسهم في حل المشكلة وتحسين الأداء، وبين أساليب التجنب التي قد توفر راحة مؤقتة لكنها لا تعالج مصدر الضغط .

تانياً: الدراسات السابقة:

1- دراسة ابراهيم (2023) تناولت: أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى معلمات رياض الأطفال في ظل جائحة كورونا في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية. هدفت الدراسة إلى التعرف على أساليب مواجهة الضغوط المهنية الأكثر

استخداماً لدى معلمات رياض الأطفال، ومعرفة ما إذا كان هناك فرق دال إحصائي في أساليب المواجهة تبعاً للمتغيرات الآتية (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ونوع المدرسة، والدورات التدريبية)، وتم استخدام المنهج الوصفي السببي المقارن، وتطبيق مقياس (أساليب مواجهة الضغوط المهنية) على عينة من (102) معلمة بمدارس رياض الأطفال التابعة لإدارة طوان التعليمية بمحافظة القاهرة، وأظهرت النتائج أن أكثر أساليب المواجهة الإيجابية استخداماً بين المعلمات هي (تحمل المسؤولية، والتعامل الفعال مع المشكلة، والدعم الاجتماعي)، وأكثر أساليب المواجهة السلبية استخداماً هي (تقبل الواقع، والإنكار، ولوم الذات) ووجود فرق دال إحصائي في أساليب مواجهة الضغوط تبعاً لمستوى الخبرة، ونوع المدرسة، والدورات التدريبية، بينما لا يوجد فروق دالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط لدى معلمات رياض الأطفال تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

2- دراسة المهارة (2021) تناولت: الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن. هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن، والعلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل، والفروق في مستوى الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الآتية (الجنس، الرتبة العسكرية، الخدمة العسكرية). اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، على عينة قصدية قوامها (300) من العاملين في وحدتي الإسعاف، والإنقاذ والإطفاء في مديرية دفاع مدني غرب عمان، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء مقياسي الاحتراق النفسي، وأساليب التعامل مع ضغوط العمل، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: مستوى الاحتراق النفسي جاء بمستوى "متوسط"، وأن أسلوب الاسترخاء جاء بمستوى "مرتفع" أما أساليب الدعم الانفعالي والاجتماعي، والضبط المعرفي، والمواجهة، والتعامل مع الحدث الضاغط، جاءت بمستوى "متوسط"، كما أن أساليب تجنب التعامل مع الحدث الضاغط، والسلوكيات غير الصحية، والعوانية والهجوم، جاءت بمستوى "منخفض"، كما كشفت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والأساليب الإيجابية التعامل مع ضغوط العمل، وأن هناك علاقة طردية بين الاحتراق النفسي والأساليب السلبية التعامل مع ضغوط العمل، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل تعزى النوع، والخدمة العسكرية، بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً للرتبة ولصالح الأفراد، ووجود فروق دالة إحصائية في أساليب التعامل مع ضغوط العمل الإيجابية تبعاً للرتبة وكانت لصالح الضباط، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية في أساليب التعامل مع ضغوط العمل السلبية وكانت لصالح الأفراد.

3- دراسة هلايلي (2020) تناولت: دور أساليب مواجهة ضغوط العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي لدى الممرضين، هدفت الدراسة التعرف على دور أساليب مواجهة ضغوط العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي لدى الممرضين، وقد طبق مقياس لـ "ماسلاش" للاحتراق النفسي ومقياس أساليب المواجهة الضغوط النفسية لـ بولهان، وتم استخدام المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (80) ممرضاً وممرضة اختيروا بالطريقة العشوائية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي عالياً في جميع أبعاده مقارنة بمعايير مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، إن أكثر استراتيجيات مواجهة الضغوط استخداماً من قبل العاملين هي استراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي، حيث احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.98)، وفي المرتبة الثانية استراتيجية التجنب بمتوسط حسابي (2.76)، واحتلت استراتيجية التأنيب الذاتي المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي

(2.43)، يليه استراتيجية حل المشاكل بمتوسط حسابي (2.05) وفي المرتبة الأخيرة استراتيجية إعادة التقييم الإيجابي بمتوسط حسابي (1.99) ولا توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى الاحتراق النفسي حسب سنوات الخبرة.

4- دراسة النصيرية (2020). تناولت: أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة والمعلمين العاديين بمحافظة مسقط، هدفت الدراسة التعرف على أهم أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة والمعلمين العاديين بمحافظة مسقط، والكشف عن الفروق الدالة إحصائياً تبعاً للمتغيرات (الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، طبيعة العمل، عدد ساعات العمل)، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبيان إعداد الباحثة المذكورة أعلاه، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي على عينة عشوائية طبقية قوامها (250) معلم ومعلمة، وتوصلت النتائج إلى: أهم أساليب التعامل كان بعد تخطيط العمل، وتم التفريغ الانفعالي والدعم الاجتماعي، يليه المواجهة الفعالة، كما كشف الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للمتغيرات (الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، طبيعة العمل)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير ساعات العمل لصالح المعلمات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من استعراض الدراسات السابقة أنها ركزت على التعرف إلى أساليب التعامل مع ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية في بيئات عمل متنوعة، حيث أظهرت نتائجها اختلاف الأساليب المستخدمة باختلاف طبيعة المهنة وظروف العمل؛ فبينما برزت أساليب المواجهة الإيجابية والدعم الاجتماعي في بعض الدراسات، ظهر التجنب أو الإنكار كأحد الأساليب الشائعة في دراسات أخرى، كما تباينت نتائج الدراسات بشأن تأثير المتغيرات الديموغرافية، إذ وجدت بعض الدراسات فروقاً تعزى للخبرة أو الرتبة أو نوع المؤسسة، في حين لم تظهر فروق في دراسات أخرى تبعاً للحالة الاجتماعية أو المؤهل العلمي، وتتفق الدراسة الحالية مع هذه الدراسات في تناولها لأساليب التعامل مع ضغوط العمل واعتمادها المنهج الوصفي التحليلي، إلا أنها تتميز بتطبيقها على منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، وكشفت أن أسلوب التجنب جاء في المرتبة الأولى بين أساليب التعامل مع الضغوط، كما أظهرت وجود فروق تبعاً للفئة العمرية وبعض أبعاد بيئة العمل، وعدم وجود فروق تبعاً للحالة الاجتماعية في معظم الأبعاد، مما يضيف معرفة علمية حول طبيعة التعامل مع ضغوط العمل في القطاع الأمني الليبي.

إجراءات الدراسة الميدانية:

تمهيد: يتضمن هذا الجانب الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة، والتي تشمل منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، والدراسة التي أجريت على صدق وثبات أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

منهج الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لأهداف الدراسة وطبيعتها.

مجتمع وعينة الدراسة: تكوّن مجتمع الدراسة من جميع منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها العاملين داخل نطاق مركز شرطة الجديد، والبالغ عددهم (350) من رجال المرور والشرطة، وذلك خلال الفترة الممتدة من شهر مايو إلى شهر يونيو للعام (2026م)، وقد اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية، وبلغ حجمها (92) منتسب، بما يضمن تمثيل مختلف فئات مجتمع الدراسة، وقد وُصفت عينة الدراسة وفق عدد من المتغيرات الديموغرافية والمهنية، وهي: (الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، وطبيعة العمل)، كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات البحث

المتغير	مستويات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الفئة العمرية	أقل من (25) سنة	20	12.4
	من (25-35) سنة	26	28.3
	من (35-44) سنة	34	37.0
	من (45-55) سنة	12	13.0
الحالة الاجتماعية	أعزب	47	29.2
	متزوج	45	28.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	15	9.3
	من (10-20) سنة	31	19.3
	من (21-30) سنة	27	16.8
	من (31 - فما فوق)	19	11.8
طبيعة العمل	رجل مرور	45	28.0
	رجل شرطة	47	29.2

تشير معطيات الجدول (1) أن أعلى نسبة مئوية كانت للفئة العمرية (35-44 سنة) حيث بلغت (37.0%)، تلتها الفئة العمرية (25-35 سنة) بنسبة (28.3%)، ثم الفئة العمرية (45-55 سنة) بنسبة (13.0%)، وأخيراً الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) بنسبة (12.4%).

- أما فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية، فقد جاءت فئة الغير متزوجين في المرتبة الأولى بنسبة (29.2%)، تلتها فئة المتزوجين بنسبة (28.0%)؛ مما يشير إلى تقارب التوزيع بين الفئتين.

- وفيما يخص سنوات الخبرة، فقد سجلت الفئة (10-20 سنة) أعلى نسبة مئوية بلغت (19.3%)، تلتها الفئة (21-30 سنة) بنسبة (16.8%)، ثم الفئة (31 سنة فأكثر) بنسبة (11.8%)، وأخيراً فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (9.3%)، الأمر الذي يدل على أن معظم أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية متوسطة إلى طويلة.

- وبالنسبة لطبيعة العمل، فقد بلغت نسبة رجال الشرطة (29.2%) مقابل (28.0%) لرجال المرور، وهو ما يعكس تقارباً في تمثيل الفئتين داخل العينة.

أداة البحث: قام الباحثان ببناء مقياس الدراسة بالرجوع إلى الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة لقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، ويحتوي على (30) فقرة مقسمة كالآتي:

- البعد الأول: أساليب مواجهة ضغوط العمل، ويحتوي على (9) فقرة.

- البعد الثاني: التجنب، ويحتوي على (9) فقرة.

- البعد الثالث: بيئة العمل، ويحتوي على (10) فقرات.

الخصائص السيكومترية لمقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل:

- إجراءات الصدق والثبات:

صدق وثبات المقياس:

- 1- الصدق: قام الباحثان بالإجراءات التالية للتأكد من صدق الأداء وذلك باستخدام الطرق التالية:
 - صدق المضمون أو المحتوى: قام الباحثان بعرض المقياس على (5) محكمين من أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس بكلية الآداب - جامعة سبها، وقد أثنوا على بناء المقياس وطبيعته.
 - صدق المقارنة الطرفية: ويتم من خلال هذه الطريقة التمييز بين الأفراد والتعرف على الفروق بين مرتقي ومنخفضي الدرجة عن طريق استخدام اختبار (ت) للمقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا، حيث قام الباحثان بترتيب أفراد العينة تصاعدياً، وتم تحديد المجموعة الدنيا (أدنى 27%) والمجموعة العليا (أعلى 27%) من العينة الاستطلاعية قوامها (75) منتسب، حيث بلغ حجم (20) من أصل (92) منتسب، ثم قام الباحثان باستخراج صدق المقارنة الطرفية لاستبتيانين، وكانت النتائج وفق الجدول التالي.

الجدول (2) يبين معامل الارتباط لمقياس صدق المقارنة الطرفية للاستبتيان

الأبعاد	المجموعة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوي الدلالة
أساليب مواجهة ضغوط العمل	العليا	20	29.50	1.63	16.02	0.00
	الدنيا	20	38.90	2.04		
التجنب	العليا	20	15.70	2.79	16.54	0.00
	الدنيا	20	26.40	0.75		
بيئة العمل	العليا	20	14.80	3.54	12.03	0.00
	الدنيا	20	25.50	1.79		
الكلي	العليا	20	47.05	5.02	14.88	0.00
	الدنيا	20	64.65	1.66		

تشير نتائج الجدول إلى أن قيم (ت) على أبعاد المقياس الثلاثة والمقياس ككل بلغت على التوالي (16.02، 16.54، 12.03، 14.88)، وجميعها عند مستوى دلالة (0.00)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين العليا والدنيا في جميع أبعاد المقياس والمقياس ككل، وبذلك يكون الاستبتيان صادقاً من حيث المقارنة الطرفية.

- 2- ثبات المقياس: فقد تم إيجاد بطريقتي الفاكرونباخ على عينة قوامها (85) منتسب، وكانت النتائج وفق الجدول التالي.

الجدول (3) معامل الفاكرونباخ لمقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل

المقياس	ن	معامل الفا كرونباخ
أساليب التعامل مع ضغوط العمل	85	0.67

يتضح من الجدول السابق أن المجموع الكلي للقيم تدل على الثبات، وبذلك يكون المقياس ثابتاً، وبعد التحقق من صدق وثبات المقياس، فإنه يمكن القول بأنه صالحاً للتطبيق على عينة الدراسة.

الوسائل الإحصائية: استخدم البرنامج الإحصائي (SPSS)، لتحليل البيانات ومعالجتها، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الأزمنة التي تتطلبها طبيعة الدراسة ومن أهمها: (المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري - اختبار (ت) - معامل الارتباط بيرسون الخطي - معادلة سبيرمان والتجزئة النصفية لإيجاد معامل الثبات لاختبار)؛ بالإضافة الي استخدام تحديد درجة الموافقة لمقياس الثلاثي (1.00-1.66) منخفضة - (1.67 - 2.33) متوسطة - (2.34-3.00) مرتفعة.

عرض تحليل النتائج وتفسيرها: يتناول هذا الجانب نتائج الدراسة، ومناقشتها، وتفسيرها، ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة، وصولاً إلى التوصيات والمقترحات التي تستنتجها الدراسة.

الفرضية الأولى: توجد أساليب قادرة على التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، وللتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم الباحثان اختبار (T) للعينة الواحدة، فكانت النتائج وفق الجدول التالي.

الجدول (4) اختبار (T) للعينة الواحدة للكشف عن أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها (ن = 92)

البعد	المتوسط الحسابي	الوسط الفرضي	الانحراف المعياري	ن	ت	مستوى الدلالة
أساليب مواجهة ضغوط العمل	14.71	22	2.55	91	47.79	0.00
التجنب	21.20	18	4.35	91	42.26	0.00
بيئة العمل	20.44	20	4.39	91	40.29	0.00
الكلي	56.36	60	7.33	91	71.14	0.00

يتضح من الجدول (4) أن نتائج اختبار (T) للعينة الواحدة تدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في أبعاد مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.00) في جميع الأبعاد، وهو ما يدل على أن هذه الفروق ذات دلالة إحصائية. ويعزو الباحثان هذه النتائج إلى الحاجة إلى تبني برامج تدريبية وإرشادية تستهدف تنمية مهارات إدارة الضغوط لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، مع العمل على تحسين بيئة العمل، وتعزيز الدعم الإداري والنفسي، وتوفير آليات فعالة للمساعدة المهنية، بما يسهم في تعزيز استخدام أساليب المواجهة الإيجابية والحد من الاعتماد على أساليب التجنب، الأمر الذي سينعكس إيجاباً على الصحة النفسية للعاملين وكفاءة أدائهم الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة إبراهيم (2023) التي أكدت استخدام العاملين لأساليب متعددة في مواجهة ضغوط العمل، ومع دراسة هلايلي (2020) التي أوضحت أن العاملين يلجؤون إلى استراتيجيات متنوعة للتعامل مع الضغوط، كما تتفق جزئياً مع دراسة المهيرة (2021) التي بينت وجود علاقة بين أساليب التعامل مع ضغوط العمل ومستوى الاحتراق النفسي. في المقابل، تختلف نتائج الدراسة الحالية مع دراسة النصيرية (2020) ودراسة المهيرة (2021) من حيث طبيعة الأساليب الأكثر استخداماً؛ إذ أظهرت هاتان الدراستان أن أساليب المواجهة الإيجابية والدعم الاجتماعي والتخطيط كانت الأكثر شيوعاً، بينما أظهرت نتائج الدراسة الحالية ميلاً أكبر نحو استخدام أسلوب التجنب وانخفاضاً في استخدام أساليب المواجهة المباشرة.

الفرضية الثانية: توجد ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، للتحقق من هذه الفرضية، استخدم الباحثان النسب والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، فكانت النتائج وفق الجدول (4).

الجدول (5) يوضح الارتباطات ذات الدلالة الإحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة.

ت	الفقرة	نعم	أحياناً	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
البعد الأول: أساليب مواجهة ضغوط العمل								
1	أضع خطة واضحة للتصرف عند حدوث طارئ أو أزمة	N	57	35	0	1.38	منخفضة	3
		%	62.0	38.0	0.0			
2	أطلب الدعم أو التوجيه من الزملاء عند الحاجة	N	55	37	0	1.40	منخفضة	2
		%	59.8	40.2	0.0			
3	أتعلم من المواقف السابقة لتحسين ردود فعلي في المستقبل	N	70	22	0	1.23	منخفضة	7
		%	76.1	23.0	0.0			
4	أستخدم أساليب تهدئة النفس مثل: التنفس العميق أو الاسترخاء بعد فترة دوامي.	N	65	27	0	1.29	منخفضة	6
		%	70.7	29.3	0.0			
5	أفرغ مشاعري من خلال الرياضة أو الحديث مع شخص أثق به	N	65	27	0	1.29	منخفضة	6
		%	70.0	29.3	0.0			
6	أتصرف كأن المشكلة غير موجودة لأتجنب التفكير فيها	N	54	38	0	1.41	منخفضة	1
		%	58.7	41.3	0.0			
7	أعتبر أن تواصلني مع زملائي وسيلة لتخفيف ضغوط العمل	N	55	37	0	1.40	منخفضة	2
		%	59.8	40.2	0.0			
8	أعتذر عن المهام التي تسبب لي ضغوطاً في العمل	N	54	38	0	1.41	منخفضة	1
		%	58.7	41.3	0.0			
9	أشارك أفراد أسرتي بما أواجهه من ضغوط في العمل	N	62	30	0	1.32	منخفضة	4
		%	67.4	32.6	0.0			
10	أستفيد من الإجازات لتخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن العمل	N	69	23	0	1.25	منخفضة	8
		%	75.0	25.0	0.0			

ت	الفقرة	نعم	أحياناً	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
11	أحرص على خلق جو من المرح الخفيف مع الزملاء أثناء المهام الميدانية لتقليل حدة الضغوط.	N	64	28	0	1.30	منخفضة	5
		%	69.6	30.4	0.0			
					34.27	3.88		
الكلبي								
البعد الثاني : التجنب								
12	أوجّل التعامل مع الحالات التي تسبب لي توتراً.	N	17	34	41	2.26	متوسطة	6
		%	18.5	37.0	44.6			
13	أشغل نفسي بمهام بسيطة كي لا أواجه الضغوط مباشرة.	N	20	33	39	2.20	متوسطة	8
		%	21.7	35.9	42.4			
14	أفضل الابتعاد عن بعض المواقف التي تسبب لي إرهاقاً نفسياً	N	14	27	51	2.40	مرتفعة	4
		%	15.2	29.3	55.40.74			
15	أحاول أن أظل هادئاً ومتناسكاً أثناء المواقف المتوترة	N	11	29	52	2.44	مرتفعة	2
		%	12.0	31.5	56.5			
16	أعيد تفسير الموقف الصعبة بشكل منطقي لتخفيف تأثيرها عليّ	N	14	24	54	2.43	مرتفعة	3
		%	15.2	26.1	58.7			
17	أحاول تجاهل المواقف المرهقة بدلاً من التعامل معها مباشرة	N	16	30	46	2.32	متوسطة	5
		%	17.4	32.6	50.0			
18	أفضل الجلوس بمفردي لبعض الوقت بعد تعرضي لموقف ضاغط	N	12	21	59	2.51	مرتفعة	1
		%	13.0	22.8	64.1			
19	أبتعد عن التجمعات بعد العمل لأعيد ترتيب أفكاري وتهذئة نفسي	N	14	30	48	2.36	مرتفعة	4
		%	15.2	32.6	52.2			
20	أستخدم الهاتف أو الألعاب كوسيلة للهروب من التوتر لفترة قصيرة.	N	21	27	44	2.25	متوسطة	7
		%	22.8	29.3	47.8			
					21.20	4.35		
الكلبي								
البعد الثالث: بيئة العمل								
21	أشعر أن مكان عملي مجهّز بما يساعدني على أداء مهامي	N	31	33	28	1.96	متوسطة	8
		%	33.7	35.9	30.4			
22	أجد تعاوناً وتقاهماً بيني وبين زملائي	N	16	38	38	2.23	متوسطة	1
		%	17.4	41.3	41.3			

ت	الفقرة	نعم	أحياناً	لا	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
	في العمل مما يخفف لدي من حدة التوتر							
23	أتلقي تعليمات واضحة من قيادتي تساعدني على التعامل مع المواقف الصعبة.	N	21	32	39	2.19	متوسطة	3
		%	22.8	34.8	42.4			
24	بيئة العمل من حولي تشعرني بالأمان والثقة، حتى في الظروف الطارئة.	N	20	45	27	2.07	متوسطة	4
		%	21.7	48.9	29.3			
25	تؤثر فوضى التنظيم أو قلة الإمكانيات في العمل يؤثر سلباً على قدرتي في مواجهة الضغوط	N	17	37	38	2.22	متوسطة	2
		%	18.5	40.2	41.3			
26	كثرة الواجبات المطلوبة مني تجعلني غير قادر على التركيز والفهم	N	29	32	31	2.02	متوسطة	6
		%	31.5	34.8	33.7			
27	توفر الإدارة الأدوات والتجهيزات الضرورية التي تساعدني على أداء عملي بفعالية	N	25	38	29	2.04	متوسطة	5
		%	27.2	41.3	31.5			
28	تتسم أجواء العمل بعدم الهدوء والتوتر	N	24	46	22	1.97	متوسطة	7
		%	26.1	50.0	23.9			
29	أشعر أن الإدارة تتفهم طبيعة الضغوط التي أوجهاها في العمل الميداني.	N	36	46	10	1.71	متوسطة	9
		%	39.1	50.0	10.9			
30	ضعف إجراءات السلامة يزيد من توترتي خلال المهمات.	N	29	36	27	1.97	متوسطة	7
		%	31.5	39.1	29.3			
	الكلية				20.44	4.39		
	المجموع الكلية للأبعاد				56.36	7.33		

يتضح من نتائج الجدول (5) أن المتوسط الكلي للأبعاد بلغ (56.36) بانحراف معياري قدره (7.33)، مما يشير إلى وجود تباين في أساليب التعامل مع ضغوط العمل بين أفراد عينة الدراسة، وفيما يتعلق بالبعد الأول (أساليب مواجهة ضغوط العمل)، فقد بلغ المتوسط الكلي لهذا البعد (34.27) بانحراف معياري (3.88)، وجاءت جميع فقراته بدرجة منخفضة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.23) و(1.41) وقد احتلت الفقرتان «أتصرف كأن المشكلة غير موجودة لأتجنب التفكير فيها»، و«أعذر عن المهام التي تسبب لي ضغوطاً في العمل» المرتبة الأولى بمتوسط حسابي

بلغ (1.41)، تلتها فقرتا «أطلب الدعم أو التوجيه من الزملاء عند الحاجة» و«أعتبر أن تواصلتي مع زملائي وسيلة لتخفيف ضغوط العمل» بمتوسط حسابي بلغ (1.40)، في حين جاءت فقرة «أتعلم من المواقف السابقة لتحسين ردود فعلي في المستقبل» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1.23)، وتشير هذه النتائج إلى انخفاض مستوى ممارسة أفراد العينة لأساليب المواجهة الإيجابية والمنظمة لضغوط العمل.

- أما البعد الثاني (التجنب)، فقد بلغ متوسطه الكلي (21.20) بانحراف معياري (4.35)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لفقراته بين (2.20) و(2.51)، حيث جاءت فقرة «أفضل الجلوس بمفردي لبعض الوقت بعد تعرضي لموقف ضاغط» في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.51) وبدرجة مرتفعة، تلتها فقرة «أحاول أن أظل هادئاً ومتماسكاً أثناء المواقف المتوترة» بمتوسط حسابي بلغ (2.44)، ثم فقرة «أعيد تفسير المواقف الصعبة بشكل منطقي لتخفيف تأثيرها عليّ» بمتوسط حسابي بلغ (2.43)، بينما جاءت فقرة «أشغل نفسي بمهام بسيطة كي لا أواجه الضغوط مباشرة» في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.20)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة هلايلي (2020) التي أظهرت أن استراتيجية التجنب جاءت ضمن أكثر استراتيجيات مواجهة الضغوط استخداماً لدى الممرضين، بينما تختلف مع دراسة إبراهيم (2023) ودراسة النصيرية (2020) اللتين بينتا أن الأساليب الإيجابية مثل تحمل المسؤولية والتخطيط والدعم الاجتماعي والمواجهة الفعالة كانت الأكثر استخداماً.

- وفيما يخص البعد الثالث (بيئة العمل)، فقد بلغ المتوسط الكلي (20.44) بانحراف معياري (4.39)، وجاءت جميع فقراته بدرجة متوسطة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.71) - (2.23)؛ وقد احتلت فقرة «أجد تعاوناً وتقاهماً بيني وبين زملائي في العمل مما يخفف لدي من حدة التوتر» المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.23)، تلتها فقرة «تؤثر فوضى التنظيم أو قلة الإمكانيات في العمل سلباً على قدرتي في مواجهة الضغوط» بمتوسط حسابي بلغ (2.22)، ثم فقرة «أتلقي تعليمات واضحة من قيادتي تساعدني على التعامل مع المواقف الصعبة» بمتوسط حسابي بلغ (2.19)، بينما جاءت فقرة «أشعر أن الإدارة تتفهم طبيعة الضغوط التي أواجهها في العمل الميداني، في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (1.71).

وبصفة عامة تشير النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يعتمدون بدرجة أكبر على أساليب التجنب مقارنة بأساليب المواجهة المباشرة، كما أن بيئة العمل تؤدي دوراً متوسطاً في التخفيف من ضغوط العمل، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى طبيعة العمل الأمني الذي يتسم بالحساسية، وكثرة المواقف الطارئة والضغوط النفسية والمهنية، الأمر الذي يدفع المنتسبين إلى اللجوء لبعض الأساليب السريعة والمؤقتة للتخفيف من التوتر، مثل العزلة المؤقتة أو الابتعاد عن المواقف الضاغطة، كما قد يُعزى انخفاض استخدام أساليب المواجهة الإيجابية إلى محدودية البرامج التدريبية المتخصصة في إدارة الضغوط المهنية؛ إضافة إلى تأثير الظروف التنظيمية والإدارية والإمكانات المتاحة داخل بيئة العمل، والتي قد تحد من قدرة المنتسبين على تطبيق استراتيجيات أكثر فاعلية في مواجهة ضغوط العمل.

الفرضية الثالثة: تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر، للتحقق من هذه الفرضية استخدم الباحثان اختبار تحليل التباين البسيط للتعرف على الفروق بين الفئات العمرية، فكانت النتائج وفق الجدول التالي.

الجدول (6) يمثل اختبار "ف" للتعرف على الفروق بين فئات الفئة العمرية

الاستبيان	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	التباين	ف	مستوى الدلالة	الاستنتاج
أساليب مواجهة ضغوط العمل	بين المجموعات	35.43	3	11.81	1.86	0.14	غير دالة
	داخل المجموعات	557.22	88	6.33			
	الكلي	592.65	91				
التجنب	بين المجموعات	171.12	3	57.04	3.22	0.02	(44-35)
	داخل المجموعات	1557.95	88	17.70			
	الكلي	1729.07	91				
بيئة العمل	بين المجموعات	180.68	3	60.22	3.36	0.02	(35-25)
	داخل المجموعات	1574.04	88	17.88			
	الكلي	1754.72	91				
الكلي	بين المجموعات	508.36	3	169.45	3.40	0.02	(44-35)
	داخل المجموعات	4381.06	88	49.78			
	الكلي	4889.43	91				

يتضح من نتائج الجدول (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تبعاً لمتغير الفئة العمرية على بعدي التجنب وبيئة العمل وكذلك على الدرجة الكلية للمقياس، حيث بلغت قيم (ف) على التوالي (3.40، 3.36، 3.22) عند مستوى دلالة (0.02)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وتشير نتائج المقارنات البعدية إلى أن الفروق في بعد التجنب والدرجة الكلية للمقياس كانت لصالح الفئة العمرية (35-44 سنة)، بينما كانت الفروق في بعد بيئة العمل لصالح الفئة العمرية (25-35 سنة)، في المقابل، أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد أساليب مواجهة ضغوط العمل تبعاً للفئة العمرية، حيث بلغت قيمة (ف) (1.86) عند مستوى دلالة (0.14)، وهو أكبر من (0.05)، مما يدل على تشابه أفراد العينة في هذا البعد بغض النظر عن اختلاف فئاتهم العمرية، وبصفة عامة تشير النتائج إلى أن الفئة العمرية تؤثر في بعض أبعاد المقياس والدرجة الكلية له، في حين لا تؤثر في بعد أساليب مواجهة ضغوط العمل، الأمر الذي يعكس وجود اختلافات مرتبطة بالعمر في بعض جوانب المقياس دون غيرها؛ وقد يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين (35-44 سنة) يمتلكون خبرات مهنية وحياتية أكبر مقارنة بالفئات العمرية الأصغر، الأمر الذي يجعلهم أكثر إدراكاً للضغوط المهنية وأساليب التعامل معها، كما أنهم يتحملون مسؤوليات وظيفية وأسرية أكبر قد تنعكس على مستوى التجنب والدرجة الكلية للمقياس، كذلك قد ترجع الفروق في بعد بيئة العمل لصالح الفئة العمرية (25-35 سنة) إلى أن أفراد هذه الفئة يكونون أكثر تفاعلاً مع بيئة العمل وأكثر اهتماماً بظروفها ومتطلباتها باعتبارهم في مرحلة السعي إلى إثبات الذات والتقدم الوظيفي، أما عدم وجود فروق في بعد أساليب مواجهة ضغوط العمل، فيرجح الباحثان السبب وراء ذلك إلى تشابه طبيعة العمل والمهام الوظيفية التي يؤديها أفراد العينة، مما يسهم في اكتسابهم أساليب مقاربة في مواجهة ضغوط العمل بغض النظر عن اختلاف أعمارهم، وتختلف هذه النتيجة مع معظم الدراسات السابقة التي لم تتناول متغير الفئة العمرية بصورة مباشرة، مثل دراسة النصيرية

(2020)، كما تتفق بصورة عامة مع دراسة إبراهيم (2023) ودراسة المهايرة (2021) اللتين أشارتا إلى وجود فروق في أساليب التعامل مع الضغوط تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية والمهنية. الفرضية الرابعة: تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدم الباحثان اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على الفروق بين فئات الحالة الاجتماعية حول وجهة نظرهم، فكانت النتائج وفق الجدول التالي

الجدول (7) يبين الفروق على المقياس باختلاف متغير الحالة الاجتماعية

الاستبيان	الحالة الاجتماعية	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
أساليب مواجهة ضغوط العمل	أعزب	47	15.00	2.55	1.08	0.28
	متزوج	45	14.42	2.54		
التجنب	أعزب	47	21.78	4.15	1.31	0.19
	متزوج	45	20.60	4.52		
بيئة العمل	أعزب	47	19.95	4.86	1.09	0.27
	متزوج	45	20.95	3.81		
الكلي	أعزب	47	56.74	7.71	0.50	0.61
	متزوج	45	55.97	6.96		

يتضح من نتائج الجدول (7) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج) على أبعاد المقياس كافة والدرجة الكلية، حيث بلغت قيم (ت) لأبعاد أساليب ضغوط العمل، والتجنب، وبيئة العمل، والدرجة الكلية على التوالي (1.08، 1.31، 1.09، 0.50)، وبمستويات دلالة (0.28، 0.19، 0.27، 0.61)، وهي جميعها أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وتشير هذه النتائج إلى تشابه استجابات أفراد العينة من العزاب والمتزوجين فيما يتعلق بأبعاد المقياس والدرجة الكلية، مما يدل على أن الحالة الاجتماعية لم يكن لها تأثير معنوي في مستوى الضغوط أو أبعادها لدى أفراد العينة؛ وقد يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن طبيعة العمل والظروف المهنية التي يواجهها أفراد العينة متشابهة إلى حد كبير، بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية، الأمر الذي يجعلهم يتعرضون لمستويات متقاربة من الضغوط المهنية ويتبنون أنماطاً متشابهة في التعامل معها، كما أن متطلبات العمل والمسؤوليات الوظيفية قد تكون أكثر تأثيراً من الحالة الاجتماعية في تشكيل استجابات الأفراد على أبعاد المقياس، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة النصيرية (2020) التي لم تجد فروقاً ذات دلالة إحصائية في أساليب مواجهة ضغوط العمل تعزى للحالة الاجتماعية.

الفرضية الخامسة: تنص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، للتحقق من صحة هذه الفرضية اختبار تحليل التباين البسيط للتعرف على الفروق بين فئات سنوات الخبرة حول وجهة نظرهم، فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

الجدول (8) يمثل اختبار "ف" للتعرف على الفروق بين فئات سنوات الخبرة

الاستبيان	التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	التباين	ف	مستوى الدلالة	الاستنتاج
أساليب مواجهة ضغوط العمل	بين المجموعات	32.57	3	10.85	1.70	0.17	غير دالة
	داخل المجموعات	560.08	88	6.36			
	الكلية	592.65	91				
التجنب	بين المجموعات	120.99	3	40.33	2.20	0.09	غير دال
	داخل المجموعات	1608.08	88	18.27			
	الكلية	1729.07	91				
بيئة العمل	بين المجموعات	208.86	3	69.62	3.96	0.01	من (21-30)
	داخل المجموعات	1545.86	88	17.56			
	الكلية	1754.72	91				
الكلية	بين المجموعات	554.43	3	184.81	3.75	0.01	من (10-20)
	داخل المجموعات	4334.99	88	49.26			
	الكلية	4889.43	91				

يتضح من نتائج الجدول (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في بعدي أساليب مواجهة ضغوط العمل والتجنب، حيث بلغت قيم (ف) (1.70، 2.20) على التوالي، وبمستويات دلالة (0.17، 0.09)، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على تشابه أفراد العينة في هذين البعدين بغض النظر عن سنوات خبرتهم، في المقابل أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد بيئة العمل والدرجة الكلية للمقياس، حيث بلغت قيم (ف) (3.96، 3.75) على التوالي، وبمستوى دلالة (0.01)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وقد بينت المقارنات البعدية أن الفروق في بعد بيئة العمل كانت لصالح فئة الخبرة (21-30 سنة)، في حين كانت الفروق في الدرجة الكلية للمقياس لصالح فئة الخبرة (10-20 سنة)، وقد يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن الأفراد ذوي الخبرة الطويلة يكونون أكثر قدرة على إدراك ظروف بيئة العمل وتقييمها نتيجة تراكم خبراتهم المهنية وتعرضهم لمواقف وظيفية متنوعة، كما أن سنوات الخدمة الأطول تسهم في تكوين فهم أعمق لمتطلبات العمل ومشكلاته، كذلك قد ترجع الفروق في الدرجة الكلية للمقياس إلى أن العاملين من ذوي الخبرة المتوسطة والطويلة يمتلكون خبرات مهنية متراكمة تجعلهم أكثر وعياً بالضغوط المهنية ومصادرها مقارنة بزملائهم الأقل خبرة، أما عدم وجود فروق في بعدي أساليب مواجهة ضغوط العمل والتجنب فقد يعكس تشابه طبيعة العمل والمهام الوظيفية والتدريب الذي يتلقاه أفراد العينة؛ مما يؤدي إلى تقارب أساليبهم في التعامل مع ضغوط العمل بصرف النظر عن سنوات الخبرة، تتفق هذه النتيجة جزئياً مع دراسة النصيرية (2020) ودراسة هلايلي (2020)، حيث لم تظهر فروق تبعاً لسنوات الخبرة، في المقابل تختلف مع دراسة إبراهيم (2023) التي كشفت عن وجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمستوى الخبرة.

الفرضية السادسة: تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير طبيعة العمل، للتحقق من صحة هذه الفرضية اختبار تحليل التباين البسيط للتعرف على الفروق بين فئات طبيعة العمل حول وجهة نظرهم، فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

الجدول (9) يمثل اختبار "ف" للتعرف على الفروق بين فئات طبيعة العمل لاستبيان

الاستبيان	طبيعة العمل	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
أساليب مواجهة ضغوط العمل	رجل مرور	45	14.93	2.57	0.79	0.43
	رجل شرطة	47	14.51	2.54		
التجنب	رجل مرور	45	21.77	4.24	1.23	0.22
	رجل شرطة	47	20.65	4.44		
بيئة العمل	رجل مرور	45	19.95	4.79	1.04	0.29
	رجل شرطة	47	20.91	3.74		
الكلي	رجل مرور	45	56.66	7.87	0.37	0.70
	رجل شرطة	47	56.08	6.84		

يتضح من نتائج الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تبعاً لمتغير طبيعة العمل (رجل مرور، رجل شرطة) على أبعاد المقياس كافة والدرجة الكلية، حيث بلغت قيم (ت) لأبعاد أساليب ضغوط العمل، والتجنب، وبيئة العمل، والدرجة الكلية على التوالي (0.79، 1.23، 1.04، 0.37)، وبمستويات دلالة (0.43، 0.22، 0.29، 0.70)، وهي جميعها أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وقد يعزو الباحثان هذه النتيجة إلى تشابه الظروف المهنية والمهام الوظيفية التي يؤديها كل من رجال المرور ورجال الشرطة، حيث يعمل الطرفان ضمن بيئة أمنية واحدة ويواجهان متطلبات وظيفية ومسؤوليات متقاربة، الأمر الذي يؤدي إلى تعرضهم لمستويات متشابهة من ضغوط العمل، كما أن اللوائح التنظيمية والتدريب المهني والخبرات العملية المشتركة قد أسهمت في تقارب استجاباتهم تجاه مختلف أبعاد المقياس، مما يفسر عدم ظهور فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين.

نتائج الدراسة: من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها، حيث اتجه أفراد العينة بدرجة أكبر إلى استخدام أساليب التجنب، في حين كان استخدام أساليب المواجهة منخفضاً، وجاء دور بيئة العمل في التعامل مع الضغوط بمستوى متوسط.

2- وجود اختلاف في المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل، حيث جاء بعد التجنب في المرتبة الأولى، يليه بعد بيئة العمل، في حين جاء بعد أساليب مواجهة ضغوط العمل في المرتبة الأخيرة.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر في بعدي التجنب وبيئة العمل والدرجة الكلية، لصالح الفئة (35-44 سنة) في التجنب والدرجة الكلية، ولصالح (25-35 سنة) في بيئة العمل.

4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر الحالة الاجتماعية في جميع أبعاد المقياس والدرجة الكلية.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في بعدي أساليب مواجهة ضغوط العمل والتجنب، بينما وجدت فروق في بعد بيئة العمل والدرجة الكلية.

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة نحو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً لمتغير طبيعة العمل (رجل مرور - رجل شرطة) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية.

التوصيات: من خلال عرض نتائج الدراسة يوصي الباحثان بالآتي:

1- تعزيز برامج التدريب والتأهيل للعاملين في مجال العمل الأمني، بما يسهم في تنمية مهارات مواجهة ضغوط العمل والحد من أساليب التجنب غير الفعالة.

2- الاهتمام ببيئة العمل وتحسين ظروفها المادية والتنظيمية، خاصة للفئات التي أظهرت النتائج وجود فروق لديها، لما لذلك من دور في رفع مستوى الأداء وتقليل الضغوط المهنية.

3- تقديم برامج دعم نفسي وإرشادي للعاملين ذوي الخبرة المتوسطة والطويلة، لمساعدتهم على التعامل الفعال مع ضغوط العمل المستمرة.

4- إعادة النظر في توزيع ساعات العمل اليومية بما يحقق التوازن بين متطلبات العمل وقدرة العاملين على الأداء بكفاءة دون إجهاد.

5- تعزيز أساليب المواجهة الإيجابية للضغوط لدى جميع العاملين بغض النظر عن طبيعة العمل أو الحالة الاجتماعية، من خلال دورات وورش عمل متخصصة.

6- تحسين قنوات التواصل الإداري داخل بيئة العمل بما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتقليل التوتر المهني.

7- إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مثل الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي وعلاقتهما بضغوط العمل لدى العاملين في المجال الأمني.

المقترحات: من خلال عرض نتائج الدراسة يقترح الباحثان العديد من الاقتراحات الآتية:

1- إجراء دراسات مماثلة على فئات مهنية أخرى غير العاملين في المجال الأمني للمقارنة بين طبيعة الضغوط وأساليب مواجهتها.

2- دراسة متغيرات إضافية مثل الدعم التنظيمي، والرضا الوظيفي، والاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل وأساليب مواجهتها.

3- تنفيذ دراسات طولية (Longitudinal) لمتابعة تطور ضغوط العمل عبر الزمن وتأثيرها على أداء العاملين.

4- التوسع في استخدام عينات أكبر وأكثر تنوعاً جغرافياً لزيادة إمكانية تعميم النتائج.

5- تصميم برامج إرشادية وتدريبية لخفض ضغوط العمل وقياس فاعليتها تجريبياً قبل وبعد التطبيق.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع:

1- القانون رقم (6)، (2019): بشأن مهام قوة الشرطة، الجريدة الرسمية لوزارة العدل، ليبيا، العدد (1)

<https://lawsociety.ly/japuqeh/2022/04/01.19-02-2020.pdf>.

ثانياً: الدوريات والمجلات العلمية:

2- المهيرة، عبدالله سالم فرحان (2021). الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، فلسطين مج (29)، ع (2).

3- شرف الدين، نبيل فضل (2012) تحمل الغموض وأنماط المواجهة الأكاديمية للطالبات الموهوبات المفرطات تحصيلياً بكلية التربية النوعية بجامعة المنصورة، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد (14).

4- نجيلة، سفيان محمد (2009) الصحة النفسية وقضايا المجتمع، مركز البحوث الإنسانية والتنمية الاجتماعية، مطبعة منصور، غزة، فلسطين.

إبراهيم، أحمد وسام (2023). أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى معلمات رياض الأطفال في ظل جائحة كورونا في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية، مجلة جامعة العاصمة كلية التربية، مصر، مج (29)، ع (2).

5- هلايلي، يسمينه (2020). دور أساليب مواجهة ضغوط العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي لدى الممرضين، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجزائر، مج (5)، ع (1).

ثالثاً: الرسائل العلمية:

6- الغزالي، علي الغزالي علي (2024). الصمود النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط الأكاديمية لدى عينة من طلاب كلية الطب البشري بجامعة سبها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب - جامعة سبها، ليبيا.

7- النصيرية، غالية حميد (2020). أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة والمعلمين العاديين بمحافظة مسقط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم والآداب بجامعة نزوى، عمان - الأردن.
رابعاً: المراجع الأجنبية:

8- Erdogan, A., Madhavi, K., & Srinivas, T. (2025). A study of work stress and its impact on employees' performance and job satisfaction. Journal of Occupational Health and Organizational Behavior, 14(1), 45-62. [1]

9-Brun, A., Lucas, G., & Becerik-Gerber, B. (2025). Under pressure: Contextualizing workplace, stress towards user-centered interventions.arXiv.
<https://arxiv.org/abs/2504.15480>

10 - Wallace,S., & Lee,S. (2015). Job Stress and Coping Strategies and Burnout among Abuse-Specific Counselors, Journal of Employment Counseling, (47), 111- 122).

11- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson.

مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل بالصورة النهائية

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحثان بإجراء دراسة موسومة بـ:

"أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي مديرية الأمن بمدينة سبها"

لدى نرجو منكم قراءة كل بند بدقة، وتحديد مدى مضمون انطباق العبارة عليه بوضع علامة (✓) تحت البديل المناسب، علماً بأن عباراتك ستكون في السرية التامة تستخدم في تطبيق البحث العلمي.

البيانات الأولية:

العمر:

- ☐ أقل من 25 سنة ☐ 25 - 35 سنة ☐ 35 - 44 سنة ☐ 45 - 55 سنة

الحالة الاجتماعية:

متزوج () أعزب ()

سنوات الخبرة:

- ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 10 إلى 20 سنة ☐ من 21 إلى 30 سنة ☐ من 31 سنة فما فوق

طبيعة العمل:

☐ رجل مرور ☐ رجل شرطة

م	البُعد	العبارة	دائماً	أحياناً	لا
1	أساليب مواجهة ضغوط العمل	أضع خطة واضحة للتصرف عند حدوث طارئ أو أزمة.			
2		أطلب الدعم أو التوجيه من الزملاء عند الحاجة			
3		أتعلم من المواقف السابقة لتحسين ردود فعلي في المستقبل			
4		أستخدم أساليب تهدئة النفس مثل: التنفس العميق أو الاسترخاء بعد فترة دوامي.			
5		أفرغ مشاعري من خلال الرياضة أو الحديث مع شخص أثق به			
6		أتصرف كأن المشكلة غير موجودة لتجنب التفكير فيها.			
7		أعتبر أن تواصلتي مع زملائي وسيلة لتخفيف ضغوط العمل.			
8		أعتذر عن المهام التي تسبب لي ضغوطاً في العمل			
9		أشارك أفراد أسرتي بما أوجهه من ضغوط في العمل			
10		أستفيد من الإجازات لتخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن العمل			
11		أحرص على خلق جو من المرح الخفيف مع الزملاء أثناء المهام الميدانية لتقليل حدة الضغوط.			
م	البُعد	العبارة	دائماً	أحياناً	لا

			أؤجل التعامل مع الحالات التي تسبب لي توتراً.	التجنب	12
			أشغل نفسي بمهام بسيطة كي لا أواجه الضغوط مباشرة.		13
			أفضل الابتعاد عن بعض المواقف التي تسبب لي إرهاقاً نفسياً		14
			أحاول أن أظل هادئاً ومتناسكاً أثناء المواقف المتوترة		15
			أعيد تفسير الموقف الصعبة بشكل منطقي لتخفيف تأثيرها عليّ		16
			أحاول تجاهل المواقف المرهقة بدلاً من التعامل معها مباشرة.		17
			أفضل الجلوس بمفردي لبعض الوقت بعد تعرضي لموقف ضاغط.		18
			أبتعد عن التجمعات بعد العمل لأعيد ترتيب أفكاري وتهذئة نفسي		19
			أستخدم الهاتف أو الألعاب كوسيلة للهروب من التوتر لفترة قصيرة.		20
لا	أحياناً	دائماً	العبارة	م البعد	م
			أشعر أن مكان عملي مجهّز بما يساعدني على أداء مهامي	بيئة العمل	21
			أجد تعاوناً وتقاهماً بيني وبين زملائي في العمل مما يخفف لدي من حدة التوتر		22
			أتلقي تعليمات واضحة من قيادتي تساعدني على التعامل مع المواقف الصعبة.		23
			بيئة العمل من حولي تشعرني بالأمان والثقة، حتى في الظروف الطارئة.		24
			تؤثر فوضى التنظيم أو قلة الإمكانيات في العمل يؤثر سلباً على قدرتي في مواجهة الضغوط		25
			كثرة الواجبات المطلوبة مني تجعلني غير قادر على التركيز والفهم.		26
			توفر الإدارة الأدوات والتجهيزات الضرورية التي تساعدني على أداء عملي بفعالية		27
			تتسم أجواء العمل بعدم الهدوء والتوتر		28
			أشعر أن الإدارة تتفهم طبيعة الضغوط التي أوجهها في العمل الميداني.		29
			ضعف إجراءات السلامة يزيد من توتري خلال المهمات.		30