جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية

Psychological Immunity as an Intermediate Variable between Psychological Stress and Emotional Balance among Females Working in the Palestinian Security Forces

إعداد:

فلسطين إبراهيم مصطفى جبريني

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

10 آب 2020م

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية

Psychological Immunity as an Intermediate Variable between Psychological Stress and Emotional Balance among Females Working in the Palestinian Security Forces

إعداد

فلسطين إبراهيم مصطفى جبريني

بإشراف

الأستاذ الدكتور محمد أحمد شاهين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي

جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)

10 آب 2020م

المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية

Psychological Immunity as an Intermediate Variable between Psychological Stress and Emotional Balance among Females Working in the Palestinian Security Forces

إعداد:

فلسطين إبراهيم مصطفى جبريني

بإشراف:

الأستاذ الدكتور محمد أحمد شاهين

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت في 2020/08/10م

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ الدكتور محمد أحمد شاهين	جامعة القدس المفتوحة	مشرفاً ورئيساً	.....
الأستاذ الدكتور معتصم مصلح	جامعة القدس المفتوحة	عضواً	.....
الأستاذ الدكتور أحمد أبو أسعد	جامعة مؤتة	عضواً	.....

أنا الموقعة أدناه فلسطين إبراهيم مصطفى جبريني؛ أفوض/ جامعة القدس المفتوحة بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص، عند طلبهم بحسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الاسم: فلسطين إبراهيم مصطفى جبريني

الرقم الجامعي: 0330011810011

التوقيع: .....

التاريخ: 2020/08/10م

الإهداء

إلى من سهرت طوال الليالي وكانت رمز العطاء ونبع الحنان ومثالاً يقتدى به، إلى التي زرعت في داخلي حب العلم والسعي نحو تحصيله، والتي طالما افتخرت بها فقد كانت معي خطوة بخطوة ويداً بيد والدتي الحبيبة "بثينة حجاج" حفظها الله لنا، إلى من تحمل وصبر وأعطى دون كلل وملل والدي الكريم "إبراهيم جبريني" أطال الله في عمره، إلى قرة عيني وبسلم فؤادي وأساس رغبتي بالحياة أطفالي "محمد" و "سيلا"، حفظهما الله ووفقهما.

إلى بسمتي وفرحي أخواتي العزيزات "بدور، وأحرار، ومرح"، اللواتي كن مثلاً رائعاً بمساندتهن لي أثناء دراستي، إلى سر سعادتي بالحياة دمي الساري في عروقي إخوتي الأحباء "أحمد، ومنتصر، ومحمد".

إلى صديقاتي الرائعات رفيقات الدرب في السراء والضراء، إلى صديقي الصدوق" إياد".

ولن أنسى جهاز المخابرات وقائده ورئيسه معالي اللواء الأخ/ ماجد فرج "أبو بشار"، ومدير العمليات المركزية عطوفة اللواء الأخ/ خالد أبو اليمن، وكل الزملاء والزميلات في الأجهزة الأمنية.

وأخيراً إلى نفسي "فلسطين جبريني".

الباحثة

فلسطين جبريني

الشكر والتقدير

اللهم لك الحمد حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، ملئ السماوات وملئ الأرض، أشكرك ربي على نعمك التي لا تعد، أحمدك ربي وأشكرك على أن يسرت لي إتمام هذه الرسالة على الوجه الذي أرجو أن ترضى به عني.

وفاءً وتقديراً واعترافاً مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر إلى جامعة القدس المفتوحة عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي، ولأولئك المخلصين الذين لم يألوا جهداً في مساعدتنا طيلة فترة الدّراسة، وجزيل الشكر والعرفان والتقدير والامتنان لمشرفي المتألق المتجدد: **الأستاذ الدكتور محمد أحمد شاهين،** شكراً لك من صميم قلبي، شكراً لتوجيهاتك ورحابة صدرك، شكراً لمعونتك الصادقة، صاحب النظرة العميقة الثاقبة، الذي أعطاني من وقته الكثير، وشُرِفت بالعمل معه، وبعطائه المدرار، وملحوظاته السديدة في إتمام هذا العمل، أسأل الله أن يجزيك خير جزاء، ولو أنّني أوتيت كلّ بلاغة، وأفنيت بحر النّطق في النّظم والنثّر، لما كنت بعد القول إلا مقصّرةً، معترفةً بالعجز عن واجب الشّكر.

كما أتقدم بوافر التقدير والاحترام إلى الأساتذة الأفاضل في لجنة المناقشة: كل من **الأستاذ الدكتور معتصم مصلح والأستاذ الدكتور أحمد أبو أسعد** على ما قدموه من جهود طيبة في قراءة هذه الرسالة، وإثرائها بملاحظاتهم القيمة، فجزاهم الله عني خير الجزاء.

وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة في إنجاز هذه الرسالة وزرع التفاؤل في دربي وقدم لي المساعدة والتسهيلات والمعلومات، فلهم في النفس منزلة، وإن لم يسعفني المقام لذكرهم، فهم أهل الفضل والخير والشكر.

الباحثة

فلسطين جبريني

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
صفحة الغلاف	ب
قرار لجنة المناقشة	ج
الإقرار والتفويض	د
الإهداء	هـ
الشكر والتقدير	و
قائمة المحتويات	ز
قائمة الجداول	ي
قائمة الأشكال	ل
قائمة الملاحق	م
الملخص باللغة العربية	ن
الملخص باللغة الإنجليزية	ع
الفصل الأول: خلفية الدراسة ومشكلتها	**12-1**
المقدمة	2
مشكلة الدراسة	6
أسئلة الدراسة وفرضياتها	7
أهداف الدراسة	8
أهمية الدراسة	9
حدود الدراسة ومحدداتها	10
التعريفات الإجرائية للمصطلحات	11
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	**60-13**
الإطار النظري	**14**
المناعة النفسية	15
الضغوط النفسية	25
الاتزان الانفعالي	34
العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية	43
الدراسات السابقة	**47**

الموضوع	الصفحة
الدراسات المتعلقة بالمناعة النفسية	47
الدراسات المتعلقة بالضغوط النفسية	51
الدراسات المتعلقة بالاتزان الانفعالي	54
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	**75-61**
منهجية الدراسة	62
مجتمع الدراسة وعينتها	63
أدوات الدراسة وخصائصها	65
متغيرات الدراسة والنموذج المقترح للعلاقة بينها	72
إجراءات تنفيذ الدراسة	73
المعالجات الإحصائية	74
الفصل الرابع: نتائج الدراسة	**97-76**
النتائج المتعلقة بالسؤال الأول	77
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني	78
النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث	79
النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع	80
النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى	82
النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية	84
النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة	87
النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة	93
الفصل الخامس: تفسير النتائج ومناقشتها	**116-98**
تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها	99
تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها	101
تفسير نتائج السؤال الثالث ومناقشتها	102
تفسير نتائج السؤال الرابع ومناقشتها	103
تفسير نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها	105
تفسير نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها	106
تفسير نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها	108
تفسير نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها	112

الموضوع	الصفحة
التوصيات والمقترحات	115
المراجع باللغة العربية	118
المراجع باللغة الإنجليزية	126
الملاحق	129

قائمة الجداول

الجدول	موضوع الجدول	الصفحة
1.2	إجمالي العاملات في الأجهزة الأمنية حسب التسلسل الرتبي لهن	44
2.2	إجمالي توزيع العاملات في الأجهزة الأمنية وفق المؤهل العلمي	45
3.2	إجمالي توزيع العاملات في الأجهزة الأمنية وفق الفئة العمرية	45
4.2	إجمالي توزيع العاملات في الأجهزة الأمنية وفق الحالة الاجتماعية	46
1.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة	64
2.3	قيم معاملات ارتباط الفقرات مع البعد والدرجة الكلية لمقياس المناعة النفسية	67
3.3	قيم معاملات ارتباط الفقرات مع البعد والدرجة الكلية لمقياس الضغوط النفسية	68
4.3	قيم معاملات ارتباط فقرات لمقياس الاتزان الانفعالي	69
5.3	معاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لمقاييس الدراسة	70
6.3	درجات احتساب مستوى كل مقياس من مقاييس الدراسة	72
1.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس المناعة النفسية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً	77
2.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس الضغوط النفسية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً	78
3.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس الاتزان الانفعالي وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً	79
4.4	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة (ن=320)	80
5.4	نتائج تحليل المسار للتأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية	81
6.4	نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتأثير مساهمة كل من المناعة النفسية والضغوط النفسية في التنبؤ بالاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية	83
7.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة	84
8.4	تحليل التباين الخماسي المتعدد (بدون تفاعل) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية تبعاً لمتغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة	85
9.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مقياس المناعة النفسية والدرجة الكلية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	86
10.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مقياس المناعة النفسية والدرجة الكلية تبعاً لمتغير الرتبة	87

11.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة	88
12.4	تحليل التباين الخماسي المتعدد (بدون تفاعل) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة	89
13.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مجال الضغوط الاقتصادية تبعاً لمتغير الفئة العمرية	91
14.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية ومجالاته تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	91
15.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية ومجالاتها تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	92
16.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية ومجالاتها تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (الخبرة)	92
17.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية ومجالاتها تبعاً لمتغير الرتبة	93
18.4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة	94
19.4	تحليل التباين الخماسي المتعدد (بدون تفاعل) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الاتزان الانفعالي تبعاً لمتغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة	95
20.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي ككل ومجالات: الضبط الانفعالي، المرونة الانفعالية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	96
21.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي ومجال المواجهة الانفعالية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	97
22.4	نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس المناعة النفسية ومجالي: الضبط الانفعالي، والمرونة الانفعالية تبعاً لمتغير الرتبة	97

قائمة الأشكال

الشكل	موضوع الشكل	الصفحة
1	تصنيفات المناعة النفسية	18
2	أبعاد المناعة النفسية	21
3	مراحل الضغوط النفسية	29
4	مجالات الضغوط النفسية	32
5	مظاهر الانفعالات النفسية	37
6	أبعاد الاتزان الانفعالي	40
7	العلاقة بين متغيرات الدراسة	43
8	المسار التخطيطي للنموذج المقترح	73
9	**نموذج تحليل المسار للتأثيرات المباشرة للنموذج**	81

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
أ	أدوات الدراسة قبل التحكيم	130
ب	قائمة المحكمين	138
ت	أدوات الدراسة بعد التحكيم (الصدق الظاهري)	139
ث	أدوات الدراسة بعد إجراء فحص الخصائص السيكومترية	146
ج	كتاب تسهيل المهمة	152

المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية

إعداد: فلسطين إبراهيم جبريني

بإشراف: أ. د. محمد أحمد شاهين

2020

ملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية، وتقصي مستوى كل من هذه المتغيرات والفروق في متوسطاتها تبعاً لمتغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة. استخدم المنهج الارتباطي بأسلوب تحليل المسار، وطبقت مقاييس الدراسة على عينة عشوائية طبقية، ضمت (320) من العاملات في هذه الأجهزة في العام 2020/2019م.

أظهرت النتائج أن مستوى المناعة النفسية كان مرتفعاً، وكذلك الحال لمجال "المواجهة التكيفية"، بينما جاء مستوى مجالي: الاحتواء، وتنظيم الذات بتقدير متوسط. وأشارت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات المناعة النفسية ومجالاتها تعزى لمتغيرات: الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة (الخبرة)، بينما كانت الفروق دالة باختلاف الحالة الاجتماعية لصالح العزباء مقارنة بالحالات الأخرى، وأيضاً باختلاف الرتبة لصالح الرتبة الأعلى (رائد فأعلى).

وأظهرت النتائج أن مستوى الضغوط النفسية ومجالاتها كافة كان متوسطاً، وجاءت الضغوط الاقتصادية أولاً، بينما كانت الضغوط الوظيفية أخيراً. وأشارت النتائج إلى أن الفروق في الضغوط النفسية ومجالاتها كانت لصالح الأرملة والمطلقة ثم المتزوجة مقارنة بالعزباء، ولصالح الدرجة العلمية الأدنى، والرتبة الأدنى، والخبرة الأعلى.

كما أظهرت النتائج أن مستوى الاتزان الانفعالي ومجالاته كافة كان متوسطاً، وجاءت المرونة الانفعالية أولاً، بينما جاءت المواجهة الانفعالية أخيراً. وأشارت النتائج أنه لا توجد فروق دالة في الاتزان الانفعالي ومجالاته كافة باختلاف متغيري الفئة العمرية، وسنوات الخدمة، بينما كانت الفروق دالة في الاتزان الانفعالي ومجالي: الضبط الانفعالي، والمرونة الانفعالية فقط لصالح "عزباء" و "الرتبة الأعلى"، وفي مجالي: الاتزان الانفعالي، والمواجهة الانفعالية لصالح الدرجة العلمية الأعلى.

وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة الثلاثة، وبهذا فقد تحقق شرط اختبار النموذج، في وجود مسار بين الضغوط النفسية والمناعة النفسية، ووجود مسار بين المناعة النفسية والاتزان الانفعالي، ووجود مسار بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي. وقد جاءت قيمة التأثير غير المباشر للضغوط النفسية على الاتزان الانفعالي (-159.)، وهذا يدل على أن المتغير الوسيط أسهم في خفض العلاقة بين الضغوط النفسية على الاتزان الانفعالي. وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن التأثير يختلف عن الصفر في وجود المتغير الوسيط، وبالتالي فإن المتغير الوسيط (المناعة النفسية) تُعد وسيطاً جزئياً للعلاقة بين المتغير المستقل (الضغوط النفسية) والمتغير التابع (الاتزان الانفعالي).

الكلمات المفتاحية: المناعة النفسية، الضغوط النفسية، الاتزان الانفعالي، تحليل المسارات.

Psychological Immunity as an Intermediate Variable between Psychological Stress and Emotional Balance among Females Working in the Palestinian Security Forces

Preparation: Falastine Ibrahim Jebreene
Supervision: Prof. Mohammed Ahmed Shaheen
2020

Abstract

The study aims to identify psychological immunity as an intermediate variable between psychological stress and emotional balance among female working in the Palestinian security forces in the northern governorates, and to investigate the level of each variable, and the duu to: age group, marital status, educational qualification, experience, and job rank. The study uses the path analysis method, through the application of the study scales on a stratified random sample, includes 320 female workers in the year 2019/2020.

The results show that the level of psychological immunity and the field of "adaptive confrontation" is high, while the level of containment and self-organization fields is moderate. The results indicate that there are no statistically significant differences in the psychological immunity and its fields due to: age group, educational qualification, experience, while the differences due to social status was in favor of single women compared to other cases, and in favor of the higher job rank.

The results show that the level of psychological stress and all its fields are average, and the economic pressures come first, while the job pressure is last. The results indicate that the differences in psychological stress and its fields are in favor of the widow, divorced and then married compared to the single, and in favor of the lower academic degree, lower job rank, and higher experience.

The level of emotional balance and all its domains is moderate, with emotional flexibility first, while emotional confrontation come last. The results indicate that there are only significant differences in the emotional balance and in the field of emotional control and emotional flexibility in favor of "unmarried" and "higher job rank", and in the emotional balance and emotional confrontation in favor of the higher degree.

The results show that there is a statistical significant relationship between the three variables of the study, and thus the condition of the model test is achieved, where value

of the indirect effect of psychological pressures on the emotional equilibrium is -.159. This indicates that the median variable contributed to reducing the relationship between psychological pressures on the emotional equilibrium.

Key words: Psychological Immunity, Psychological Stress, Emotional Balance, Path Analysis.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

3.1 فرضيات الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 أهمية الدراسة

6.1 حدود الدراسة ومحدداتها

7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة

تعتمد الحياة التي نعيشها في صورتها الشاملة وجوهرها على التفاعلات التي يتبادلها الإنسان في جميع المجالات الحياتية اليومية، والتغيرات التي تتضمنها باستمرار، فالتطور السريع ومحاولة الإنسان مواكبة تلك التغيرات جعلته يسعى دوماً إلى الارتقاء بمستواه، لكنه يواجه الكثير من المشكلات والضغوطات. وتتعرض العاملات في الأجهزة الأمنية كغيرهن من العاملات في القطاعات الأخرى إلى ضغوطات بمختلف الأشكال والمستويات، وينعكس هذا الواقع سلباً عليهن، وقد يؤثر على اتزانهن الانفعالي، وبالتالي قيامهن بواجباتهن تجاه أدوارهن المتعددة، وهذا يتطلب منهن أن يمتلكن قدراً كافياً من المناعة النفسية، وبخاصة في ظل البيئة الفلسطينية وواقعها، وما تتضمنه من تحديات وضغوطات على المستويات كافة، التي تؤثر على العاملات في القطاع الأمني.

يمتلك الإنسان بطبيعته قوى داخلية تشير إلى قدرته في التغلب على المعوَقات التي تواجهه، والانتصار على الظروف التي تثبط الهمم، والخروج بنجاح من المحن الضاغطة، لذا يسعى الإنسان دوماً إلى المحافظة على التوازن والبقاء، وسيطرته على إكمال نجاحاته واستعادة قوته (العكيلي، 2017). إن التطور السريع ومحاولة الإنسان في مواكبة تلك التغييرات جعلته يسعى دوماً إلى الارتقاء بمستواه، لكنه يواجه الكثير من المشكلات والضغوطات (زارو، ديبلات، برانش، وتلدمان، 2009).

يملك هذا الكائن الاجتماعي وحدة نفسية متكاملة، فالحالة الجسمية للإنسان تتأثر بالحالة النفسية والعكس صحيح، فلا يوجد اضطراب نفسي لا يؤثر في صحة الجسم، والارتباط متماسك ووثيق بين النفس والجسم، فالغضب يؤدي إلى تسارع دقات القلب والخجل يؤدي إلى إحمرار الوجه، بمعنى أن المؤثرات الخارجية التي تنصب على الإنسان تجعله في نفق ضيق وجو يسوده التوتر والقلق، وكذلك الطموحات والرغبات غير المتحققة والمتمثلة بالمناعة النفسية (الزيادي والخطيب، 2001).

وخلق الله سبحانه وتعالى الإنسان ككائن جسدي ونفسي ذات دلالات عميقة في فهم الخالق، فالنفس كما الجسد يتكون من جهاز معقد يتعرض لأمراض واضطرابات عديدة، فالجهاز العضوي المناعي الذي يحمي الإنسان من الأمراض العضوية، يوازيه ذلك الجهاز المناعي والمعروف بنظام المناعة النفسية (PSI) Psychological Immune System، لكي يحافظ على الذات ويحميها من الإضطرابات النفسية والعقلية (زيدان، 2013).

وقد اكتشف روبرت أدلر (Robert Adler) في جامعة روشستر (Rochester) في نيويورك أن الجهاز المناعي لدى الإنسان له القدرة على التعلم، وأن العقل والانفعالات ليسا كيانين منفصلين بل هما مترابطان (دانيال وجولمان، 2004). لذا نرى الاهتمام بالمناعة النفسية ليس باعتبارها كحالات دراسية فقط، إنما تأكيداً على أنها قوى داخلية للإنسان يستطيع من خلالها أن يحافظ على نفسه من دائرة الضغوطات المحاصر بها، فهذا العصر يتميز بكثرة الضغوطات النفسية التي يتعرض لها الأفراد من قلق وتوتر، وغيرها من تلك الأشكال التي أصبحت جزءاً من الحياة المعاصرة (عثمان، 2001).

وقد أطلق البعض على هذا العصر عصر القلق والضغوطات النفسية، ويعود ذلك إلى تعقيد أساليب الحياة، والمواقف الأسرية الضاغطة، وبيئة العمل، وطبيعة الحياة، فالأهداف كثيرة والأماني

والتطلعات عالية لكن الاحباطات والعوائق كثيرة، فلا شك أننا نعيش في عصر يزدحم بالصراعات والتناقضات والمشكلات، وتزداد فيه مطالب الحياة باستمرار (الزيود، 2004).

ويسعى الإنسان دائماً إلى الاستقرار والاتزان بشتى الطرق والوسائل بعيداً عن المشكلات التي تتصدر حياته، حيث نجد أن الفرد دائماً في محاولات مستمرة ومتجددة وفي سعي متتابع وجاد، يلتمس طرقاً للتوافق والتكيف آملاً في تحقيق إتزانه الانفعالي وصولاً إلى صحته النفسية الاجتماعية، فنرى أن الفرد يسلك في سبيل ذلك أساليب متعددة ومتباينة، منها ما هو سوي ومنها ما هو عكس ذلك، فتختلف تبعاً لتلك النتائج، وقد يصل الفرد إلى الدرجة المنشودة من التوافق تارة، وقد ينجح في مسعاه ذلك، لكن بأقل من سابقتها تارة أُخرى، وفي الثالثة قد يتجه إلى طريق غير مناسب يؤدي إلى نتائج ضارة، ومن هنا تبدأ الاضطرابات بالظهور ويصاب في اتزانه الانفعالي (نصر الله، 2001).

وترتبط المناعة النفسية ببعض السمات الشخصية الإيجابية، مثل القدرة على الاتزان الانفعالي والتنظيم الذاتي (Lorinez et al., 2011)، في حين يعتبرها زيدان (2013) بأنها قدرة الفرد على التخلص من أسباب الضغوط النفسية والإحباطات والتهديدات والأزمات النفسية عبر التحصين النفسي، وترى أولا (Olah, 2010) أن نظام المناعة النفسية هو أحد عوامل الشخصية المسؤولة عن مواجهة الضغوط والإنهاك النفسي لتحقيق الصحة النفسية، أما كيجان (Kaggan, 2006)، فيرى أن الإنسان لديه نظام مناعة نفسية وظيفته حماية الفرد من الآثار السلبية للضغوط الانفعالية على غرار نظام المناعة الحيوية في الجسم.

ومن هنا جاء التركيز على دراسة المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي في البيئتين العربية والأجنبية؛ إذ جاء في دراسة دوربي وشاهي (Dubey and Shahi, 2011) في تقصيها لدور المناعة النفسية في تخفيف الضغط والإنهاك النفسي في مجال

المهن الطبية، أن المناعة النفسية ترتبط بالوظائف النفسية الصحية، والتعامل الصحيح مع الضغوط، والأداء المرتفع، والشعور بالرضا والاتزان (Bona, 2014).

مما تقدم، يتبين أهمية هذا الجهاز المناعي النفسي ودوره كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي، فهي من الممكن أن تمثل القدرة الذاتية على الحماية من المشاعر السلبية التي تنتج عن مواجهة الأزمات والإحباطات والضغوطات، ولا تخلو منها حياة الإنسان، وهي بالتالي تجعل الفرد أكثر صموداً ومناعة وقوة في مواجهة الضغوط وتحقيق التوازن الانفعالي.

ومن خلال المناعة النفسية التي تستمد منها القوى الخفية لمواجهة التحديات النفسية والاجتماعية، استطاعت المرأة أن تنخرط في عدة مجالات للعمل، واتجهت إلى البيئة الأمنية والعسكرية، وذلك منذ قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية إلى أرض الوطن بشكل مهني مؤسساتي، وتشكيل الأجهزة الأمنية الفلسطينية عام 1994م، فالعاملات في الأجهزة الأمنية يتعرضن كغيرهن من العاملات في القطاعات الأخرى إلى ضغوطات بمختلف الأشكال والأسباب، سواءً أكانت بسبب النظرة المجتمعية لهن كجزء من الضغوطات الاجتماعية، أم تلك المشكلات الوظيفية أو الاقتصادية.

وينعكس هذا الواقع سلباً على العاملات في الأجهزة الأمنية، مما يستدعي ايضاح الفكرة العامة لصناع القرار من أجل مواجهة تلك المشكلات والوصول إلى الحلول المناسبة للعاملات في ذلك القطاع لإنجاح قدرتهن في بيئة صحية بعيدة عن الطريق الذي يوصلهن إلى الفشل المهني. ومن خلال ما سبق، لا بد أن نتبين خصوصية البيئة الفلسطينية في إنشاء الأجهزة الأمنية، وما تتضمنه من مشكلات وضغوطات على المستويات كافة، والتي تؤثر على العاملات في القطاع الأمني وبخاصة العاملات اللواتي كان لهن النصيب الأكبر من تلك الضغوط، ومن هذه الفكرة

انطلقت الباحثة في دراسة دور المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية.

2.1 مشكلة الدراسة

تعدّ المناعة النفسية مصطلح معاصر أصبح استخدامه منتشراً في الآونة الأخيرة لما يتفاعل مع مجالات الحياة كافة سواءً الاجتماعية، أم الاقتصادية، أم المهنية أم السياسية حتى أصبح الاهتمام به بعد كثرة الضغوطات النفسية التي يتعرضن لها، النساء وبخاصة في بيئتهن العملية، لذا نلاحظ في القطاع الأمني –حسب علم الباحثة–، ما تواجهه العاملات في الأجهزة الأمنية من ضغوط نفسية يجب أن لا يبقى طور الاستمرارية كي لا يؤثر على حياتهن بشكل عام؛ إذ أن الاتزان الانفعالي يعتبر أيضاً مؤشراً مهماً يؤثر ويتأثر بالضغوط النفسية التي تواجه العاملات في بيئة العمل، وبخاصة في القطاع الأمني.

واستناداً إلى ما سبق، وجدت الباحثة من الأهمية تسليط الضوء على المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية لتدعيم الأفكار الإيجابية، وتقوية روح المرأه العاملة لمواجهة الضغوط النفسية بمختلف أشكالها التي تعاني منها، والإشارة إلى أهمية أن تتمتع بمستوى مناسب من الاتزان الانفعالي، وذلك للقيام بالمهام المنطوية عليها بأكمل صورة، ولتطوير العمل الأمني، وكذلك للدخول في ساحات عمل مختلفة، فتحول مفهوم عمل المرأة من الشكل الإدراي فقط إلى المنظور الإداري والأمني معاً.

وبحكم اهتمام الباحثة بالعاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، وحسب تجربتها الخاصة في القطاع الأمني وإدراكها لأهمية المناعة النفسية وتأثير الضغوط النفسية والتوتر والقلق، وحاجة العاملات إلى الاتزان الانفعالي أثناء ممارستهن للواجب الوطني، فإنها تشير إلى أن العاملات في

الأجهزة الأمنية يعانين من بعض الصعوبات المتعلقة بالتمثلات الذكورية سواءً في إطار الإستحقاقات من ترقيات، أو التأمين الصحي، أو الالتحاق بدورات وتدريب خارجي، أو الوصول إلى مراكز اتخاذ القرار، وهذا ينعكس بشكل مباشر أو غير مباشر على الضغوط النفسية بمجالاتها كافة لديهن، وبالتالي انعككاس ذلك على الاتزان الانفعالي لدى هؤلاء العاملات، مروراً بالمناعة النفسية بدرجاتها ومكوناتها. وبناءً على ذلك، وجدت الباحثة من الأهمية التعرف إلى المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية.

3.1 أسئلة الدراسة وفرضياتها

بناءً على ما تقدم، تتلخص مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

هل تعتبر المناعة النفسية متغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي من وجهة نظر العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية؟

وعليه، ستجيب هذه الدراسة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

السؤال الثاني: ما مستوى الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

السؤال الثالث: ما مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

السؤال الرابع: هل تعد المناعة النفسية متغير وسيط في العلاقة بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

كما سعت الدراسة إلى إختبار كل من الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى: لا توجد أية مساهمة لكل من المناعة النفسية والضغوط النفسية في التنبؤ بالاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

4.1 أهداف الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى بناء نموذج نظري مقترح للعلاقة السببية بين متغيرات الدراسة الثلاثة، ومن ثم التحقق من صحة النموذج المقترح من خلال فحص التأثير المباشر وغير المباشر للمناعة النفسية على كل من الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي كل على حدة، ومعرفة ما إذا كانت المناعة النفسية متغيراً وسيطاً بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية، وسعت الدراسة إلى التحقق من الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف إلى مستوى كل من: الاتزان الانفعالي، المناعة النفسية، والضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية.
2. تحديد إمكانية اعتبار المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي بعد العزل الإحصائي للمناعة النفسية.
3. تحديد إمكانية أن تكون المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية عاملاً وسيطاً بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي.
4. التعرف إلى الفروق بين متوسطات كل من: الاتزان الانفعالي، المناعة النفسية، والضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

5.1 أهمية الدراسة

اكتسبت الدراسة أهميتها من الناحيتين النظرية والتطبيقية على النحو الآتي:

الأهمية النظرية:

سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أسلوب تحليل البيانات المتمثل في تحليل المسار Path Analysis، كدراسة العلاقة في المناعة النفسية كوسيط ما بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، كما أنها:

1. اكتسبت أهمية خاصة، إذ تعتبر من أوائل الدراسات في فلسطين _حسب علم الباحثة–، التي ستدرس "المناعة النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية".

2. تتضح أهمية هذه الدراسة من أهمية المناعة النفسية في خفض درجة الضغوط النفسية ورفع درجة الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية.
3. يمكن أن تسهم الدراسة في إثراء الموضوع من وجهة النظر المعرفية لفهم طبيعة متغيرات الدراسة والعلاقة بينهما لتشكل إطاراً نظرياً للدراسات اللاحقة، وبخاصة في استخدام أُسلوب تحليل المسار المتبع في هذه الدراسة.

الأهمية التطبيقية:

أما من الناحية التطبيقية، فإن أهمية الدراسة الحالية تتمثل في:

1) تقديم المقترحات والتوصيات التي من شأنها أن تنمي وتعزز المناعة النفسية والاتزان الانفعالي لدى هؤلاء العاملات.
2) توفير بيانات وصفية تساعد في بناء أي برامج إرشادية تهدف إلى العمل على خفض حدة الضغوط النفسية ورفع مستوى المناعة النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية.

6.1 حدود الدراسة ومحدداتها

تتمثل حدود الدراسة الحالية في الآتي:

الحدود البشرية: العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية.

الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة على فروع الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية، وهي: (أريحا، الخليل، القدس، بيت لحم، جنين، رام الله، سلفيت، طوباس، طولكرم، قلقيلية، نابلس).

الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في العام الجامعي 2020/2019م.

الحدود المفاهمية: اقتصر الدراسة على الحدود المفاهيمية والمصطلحات الواردة في الدراسة.

المحددات الإجرائية: استخدم في هذه الدراسة مقياس المناعة النفسية، ومقياس الضغوط النفسية، ومقياس الاتزان الانفعالي، وهي بالتالي اقتصرت على الأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ودرجة صدقها وثباتها، وعلى عينة الدراسة وخصائصها، والمعالجات الإحصائية المستخدمة، مع الأخذ بالاعتبار أيضاً أن الدراسة أجريت في فترة وباء كورونا المستجد (COVID 19)، وانعكاس ذلك على استجابات العينة في متغيراتها كافة.

7.1 التعريفات الإجرائية للمصطلحات

المناعة النفسية Psychological Immunity: "هي قدرة الفرد على حماية نفسه من التأثيرات السلبية المحتملة للضغوط والتهديدات والمخاطر والاحباطات والأزمات النفسية، والتخلص منها عن طريق التحصين النفسي باستخدام الموارد الذاتية، والإمكانات الكامنة في الشخصية، مثل: التفكير الإيجابي، والإبداع، وحل المشكلات، وضبط النفس، والاتزان والصمود، والصلابة، والتحدي، والمثابرة، والفاعلية، والتفاؤل، والمرونة، والتكيف مع البيئة" (زيدان، 2013: 817). وتعرف المناعة النفسية إجرائياً: بأنها الدرجة التي تحصل عليها العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية على أداة المناعة النفسية المطورة في الدراسة الحالية.

الضغوط النفسية Psychological Stress: "هي بمثابة استجابة فسيولوجية غير نوعية صادرة عن الإنسان لكي يتكيف مع الظروف الداخلية والخارجية التي تحدث الماً وسروراً" (Sely, 1976: 10). وتعرف الضغوط النفسية إجرائياً بأنها: الدرجة التي تحصل عليها العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية على مقياس الضغوط النفسية المطور في الدراسة الحالية.

الاتزان الانفعالي Emotional Stability: يعرفه (عبد الغفار، 1977) الوارد لدى (السبعاوي، 2007: 273)، بأنه: "مرادف لمعنى الوسطية وأن مرونة الشخصية من مظاهر هذه الوسطية، المتمثلة بالاعتدال في مجال الانفعالات والاعتدال في إشباع الحاجات البيولوجية والنفسية، والاعتدال في تحقيق ذلك الجانب من الشخصية الذي أهمله الآخرون، وهو الجانب الروحي من الشخصية". ويعرف الاتزان الانفعالي إجرائياً بأنه: الدرجة التي تحصل عليها العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية على مقياس الاتزان الانفعالي المطور في الدراسة الحالية.

تحليل المسارات Path Analysis: هو أسلوب إحصائي ارتباطي يعتمد على تحليل الارتباط المتعدد، ويستخدم لوضع احتمال العلاقة بين المتغيرات كثيرة العدد وفحصها في منظومة معادلات خطية سواءً أكانت المتغيرات مستمرة أم متقطعة، فهو امتداد لتحليل الانحدار المتعدد، ويستخدم في دراسة النماذج السببية على أساس أن يضع الباحث تصور لنمط العلاقات بين المتغيرات ذات الصلة. وهو يبرز في إظهار التأثيرات المباشرة للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛ إذ لا يمكن فصل تلك المتغيرات عن بعضها البعض لشدة ترابطها، فهي تعتمد على دراسة التأثيرات الكلية المباشرة وغير المباشرة للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع. ويهدف تحليل المسار لتحليل معاملات الارتباط بين متغيرين إلى تأثيرات مباشرة وتأثيرات غير مباشرة، بحيث يمكن الباحث من إعطاء تفسيرات أكثر وضوحاً من خلال النتائج (Davidson, 2012).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

1.1.2 المناعة النفسية

2.1.2 الضغوط النفسية

3.1.2 الاتزان الانفعالي

4.1.2 العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية

2.2 الدراسات السابقة ذات الصلة

1.2.2 الدراسات المتعلقة بالمناعة النفسية

2.2.2 الدراسات المتعلقة بالضغوط النفسية

3.2.2 الدراسات المتعلقة بالاتزان الانفعالي

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 الإطار النظري

تمهيد

يتضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً للإطار النظري والدراسات السابقة، تناول الجزء الأول منه العرض عن متغيرات الدراسة الرئيسة، المتمثلة في: مفهوم المناعة النفسية، تصنيفاتها، أهميتها، وأبعادها، خصائصها، وأنواعها، وأبرز النظريات المفسرة لها، ومفهوم الضغوط النفسية، ومراحلها، ومصادرها، وأنواعها، ومجالاتها وأبرز النظريات المفسرة لها، ومفهوم الاتزان الانفعالي، أسبابه، وأقسامه، مظاهره، وعوارضه، أنواعه، وفوائده، أضراره، وخصائصه، وأبعاده، وأبرز النظريات المفسرة له، والعاملات في الأجهزة الأمنية، وتوزيع كادر العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية على الأجهزة الأمنية والهيئات والمديريات. أما الجزء الثاني من هذا الفصل، فيتمثل في الدراسات السابقة التي لها صلة بالبحث الحالي؛ إذ وزعت بحسب متغيرات الدراسة الثلاثة، وتضمنت دراسات عربية وأخرى أجنبية.

1.1.2 المناعة النفسية Psychological Immunity

1.1.1.2 الخلفية التاريخية لتطور مفهوم المناعة النفسية

أصبح العناية والاهتمام بالمناعة النفسية للأفراد وبناء شخصيتهم السليمة موضع اهتمام ورعاية من المسؤولين والمهتمين بعلم النفس، فهو العنصر الرئيس والمكون الأساس للصحة النفسية، باعتبار ما يتميز به هذا العصر من خلال دخوله في عوامل الحروب النفسية لدرجة جعلت الكثير من الأفراد في المجتمعات يقبعون في سجون داخلية ناتجة عن عدم إدراكهم لتلك الضغوطات، وأصبح يسيطر على الكثير من سلوكات الأفراد المحور السلبي في ذاتهم، لذا اشتق الطريق لدراسة الأبحاث المختلفة في تعليل وتفسير سلوكنا السوي والممارسة بشكل اعتيادي مع الآخرين.

وقد أُعيد النظر في الأفكار التقليدية وتغيرت النظرة إلى الإضطرابات النفسية ونضج الإهتمام بالنظرة الإنسانية ورفعت الحواجز، وقد زاد الإهتمام بالصحة النفسية والتركيز على المناعة النفسية وظهور ثورة العلاج بالصدمات ليشمل النواحي النفسية والاجتماعية، وتطورت الدراسات والبحوث النفسية (زهران، 1987)، وتوصل علماء النفس الحديث إلى أن الصحة النفسية مرتبطة بالضغوط البيئية، والذي يشكل نظام المناعة النفسية ليكون أحد عوامل الشخصية المهمة.

بدأ الاهتمام بالجانب الوقائي للفرد من خلال التركيز على الوقاية واتخاذ الوسائل ضد العوامل التي تؤدي إلى تعرض الفرد لمشاعر الاضطرابات النفسية، أما الآخرون في علم النفس فقد توجهوا إلى حل تلك الضغوطات التي يعاني منها الفرد من خلال الجانب العلاجي. إن القوة التي تسمح للإنسان بالتغلب على التحديات وتجاوز العقبات، هي التي تعمل على توجيه التعامل مع الضغوطات التي تملأ حياته، وذلك من خلال استدراك مفاهيم جديدة في هذه المرحلة التي

يعيش بها الأفراد. إن ظهور المناعة النفسية جاءت لظهور عدة تيارات فكرية اهتمت بالفرد للتغلب على المشكلات التي تقف أمامه، والذي يسعى دائماً إلى تطوير ذاته لتوافقه داخلياً أولاً، ومع المحيط الذي يعيش به ثانياً (أحمد، 1999).

مما سبق، تستخلص الباحثة أن كثرة الضغوطات التي تحيط بالأفراد تحتاج إلى مواجهتها بالمناعة النفسية للأفراد، لأنهم يمتلكون من المقومات الداخلية ما يجعلهم قادرين على مواجهة الأحداث الصعبة والتحديات اليومية، وأن المناعة النفسية تجعل الفرد شخصاً إيجابياً ومنتجاً من أجل مجتمعه، وتزيد من قدرته على مواجهة الشدائد والأزمات والإحباط، والتعامل معها بكفاءة بدل الهروب منها.

2.1.1.2 تعريف المناعة النفسية The Psychological Immune System

عرف سيلي (Sely, 1976) المناعة النفسية بأنها تمثل تعبيراً عن المقاومة والصمود النفسي التي يبديها الفرد أمام الضغوط التي يواجهها الفرد. أما إبلسون وآخرون (Apilson et al., 2004)، فعرفوا المناعة النفسية بأنها: تلك التوجيهات التكيفية غير المدركة التي تعمل على التوازن بين خداع الذات واختبار الواقع، للتعامل بكفاءة مع متطلبات الحياة اليومية. في حين عرفها اللويمي (2010) بأنها: قابلية الإنسان على حماية نفسه من الإصابة بالأمراض، وهي تتفاوت من شخص إلى آخر.

ويؤكد كل من دوبي وشاهي (Dubey and Shahi, 2011) بأن الفرد لديه نظام للمناعة النفسية بمثابة وعاء يجمع المصدار النفسية، التي تعمل على حمايته من المشاعر والوجدانات السلبية التي ترتبط بالضغوط والقلق والتوتر والغضب والإنهاك، وغيرها من الأزمات والاضطرابات النفسية التي يواجهها في حياته. وعرفها ألبرت وآخرون (2012) بأنها: تمثل مجموعة من السمات الشخصية

التي تجعل الفرد قادراً على تحمل تأثيرات الإنهاك والضغط، وعلى دمج الخبرة المكتسبة من ذلك بنمط لا يؤثر على الوظائف الفعالة للفرد، كما أنه ينتج مناعة نفسية مضادة تحمي الفرد من التأثيرات البيئية السلبية. بينما عرف زيدان (2013) المناعة النفسية من خلال قدرة الفرد على حماية نفسه من التأثيرات السلبية المحتملة للضغوط، والتهديدات، والمخاطر، والإحباطات، والأزمات النفسية، والتخلص منها عن طريق التحصين النفسي، باستخدام الموارد الذاتية والإمكانات الكامنة في الشخصية.

ومن خلال التعريفات السابقة، يلاحظ أن التركيز جاء على المكونات الداخلية للفرد؛ لذا تعتبر المناعة النفسية حالة لتكامل طاقات الفرد مما يؤدي إلى حسن استثماره لها وإلى تحقيق الوجود الإنساني في البيئة التي يعيش فيها، فالمناعة النفسية كما أستعرضت الباحثة تغيير حالة دائمةً نسبياً تساعد الفرد على أن يكون متوافق نفسياً، شخصياً، واجتماعياً مع نفسه وبيئته ويشعر فيها بالسعادة مع الآخرين، ويكون بذلك قادراً على تحقيق ذاته واستغلال كافة إمكاناته لمواجهة الصعوبات وبناء شخصية متزنة سليمة.

3.1.1.2 تصنيفات المناعة النفسية

من خلال الدراسات والأبحاث التي اختصت في علم النفس ومدى التطور الذي حققه ذلك العلم والتركيز على الإنسان كمكون أساس وجوهري في حل مشكلاته، صنف العلماء النفسيين المناعة النفسية إلى ثلاثة مجالات رئيسة، هي (مرسي، 2000):

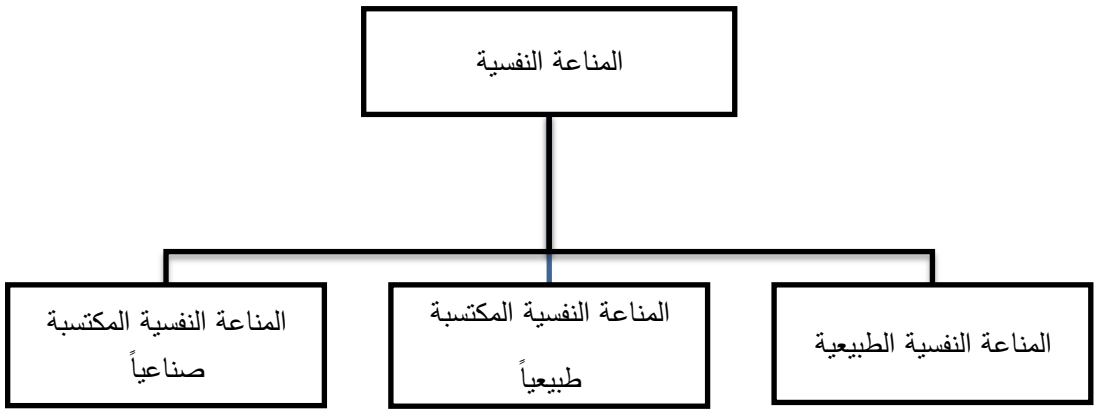
المناعة النفسية الطبيعية: وهي مناعة ضد التأزم والقلق، ويقصد بها تلك المناعة الموجودة داخل الإنسان في طبيعة تكوينه النفسي الذي ينمو من التفاعل بين الوراثة والبيئة، وهذا المصطلح مرتبط

بالذات بشكل مباشر؛ حيث إن الشخص السليم يتمتع بمناعة طبيعية عالية ضد المشكلات والإضطرابات وقدرته على تحمل الأزمات وضبط النفس.

المناعة النفسية المكتسبة طبيعياً: وهي مناعة ضد التأزم والقلق يكتسبها الإنسان من التعلم، والخبرات، والمهارات، والمعارف، وتعتبر كالتطعيم لتنشيط المناعة لديه.

المناعة النفسية المكتسبة صناعياً: وهي المناعة ضد التأزم والقلق يكتسبها الإنسان من خلال المعلمين، والمختصين، والموجهين، بصورة مباشرة بعد أن يواجه الفرد تلك المشكلات والضغوطات النفسية.

تصنيفات المناعة النفسية



(مرسي، 2000)

شكل (1)

4.1.1.2 أهمية المناعة النفسية

إن المناعة النفسية تعمل على ضبط التوازن بين سائر القوى الجسدية والنفسية لمواجهة الضغوط النفسية، فهي تعمل على زيادة الراحة النفسية والاجتماعية للفرد وأن يتقبل ذاته كما هي،

كما يتقبل الآخرين لكي يسلك سلوكات اجتماعيةً سليمةً تدله على اتزانه الانفعالي، والعاطفي، والعقلي، في ظل مختلف المجالات وتحت تأثير جميع الظروف.

لذا، نجد أن أهمية المناعة النفسية لدى الفرد تكمن في أنها تساعد الفرد على مواجهة التوترات والأزمات بشكل قوي وسليم، وتؤدي إلى شعور الفرد بالطمأنينة والراحة، وتزيد من قدرته في التعامل مع الأزمات بكفاءة وعدم الهروب منها، وتساعده على زيادة نشاطاته اليومية بشكل مناسب وملحوظ، وتبعد الفرد عن التناقضات في سلوكه نتيجة للضغوطات التي يتعرض لها، كما تعتبر المناعة النفسية عاملاً مهماً في الوقاية من الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية (مرسي، 2000).

وتكمن أهمية المناعة النفسية للمجتمع وأفراده في أنها تعتبر عنصراً مهماً في تحقيق التكيف الإجتماعي، وهي تساهم في زيادة إنتاجية المجتمع من خلال بناء أُسري مستقر، وتساعد الفرد على تقبل الواقع المحيط به، إضافة إلى مساهمتها في الحياة الاجتماعية بشكل إيجابي من خلال بناء صحة نفسية سليمة خالية من الاضطرابات والأمراض (Olah, 2010).

وتساهم المناعة النفسية في التكيف الذاتي لدى الفرد لمواجهة الأعباء والمسؤوليات المنطوية عليه، وتعتبر البنية الأساسية في حل المشكلات، باعتبارها استجابة لمتطلبات البيئة التي يعيش فيها من خلال التوافق أو التلاؤم (Adaptation). إن التكيف الذاتي للفرد والذي تساهم في بناؤه المناعة النفسية يمثل مجموعة من الاستجابات وردود الفعل، الذي يعدل بواسطتها الفرد الأنماط السلوكية والتكوين النفسي لديه؛ حيث يمكنه من إشباع حاجاته ودوافعه وتلبية مطالب الحياة المادية والاجتماعية، وتحقيق الانسجام والتوافق النفسي والاجتماعي (عبد الله، 2001).

5.1.1.2 أبعاد المناعة النفسية

اختلفت الدراسات السابقة فيما يتعلق بأبعاد المناعة النفسية، وذلك لما تشمله المناعة من قوى داخلية تحرك الإنسان إلى الرقي والسعي الدؤوب للوصول إلى المثالية والكمال؛ حيث يرى أولاه (Olah, 2010) المشار إليه لدى (الشريف، 2016)، أن أبعاد المناعة تتركز في ثلاثة مجموعات، هي:

المجموعة الأولى: وتشمل على الأمور الإيجابية والنمو الداخلي، وهي تصنف على النحو الآتي: الكفاءات، والتفكير الإيجابي، والشعور بالتحكم، والشعور بالاتساق، والشعور بنمو الذات.

المجموعة الثانية: وتمثل مجموعة التفاعل الإجتماعي والإبداع، وهي تشمل: توجه التحدي، والمراقبة الاجتماعية، ومفهوم الذات الإبتكارية، والتطبع الاجتماعي، وحل المشكلات، والفعالية الذاتية، وتوجه الأهداف، والإبداع الاجتماعي.

المجموعة الثالثة: وهي المجموعة المتحكمة بالاندفاعات الداخلية، وتشمل: ضبط الاندفاع، والتزامن، والتحكم العاطفي، وضبط التسرع.

وقد استخدمت دراسة الشريف (2015) ثلاثة أبعاد للمناعة النفسية، هي:

البعد الأول– الإحتواء (Intojection): أي أنه يعتبر الطابع الوجداني الذي يتم من خلاله تقييم المشاعر المتطرفة، وتحويلها بعيداً عن الوعي والتخلص من الطاقة السلبية، والذي يشمل الاستيعاب والتحويل المضاد للمشاعر السلبية.

البعد الثاني– المواجهة التكيفية (Adaptable Confrontation): وهي آليات العمل التي تحفز الأدوات المعرفية للتكيف مع الأحداث، وهي التي تتفاعل مع وجدان الفرد.

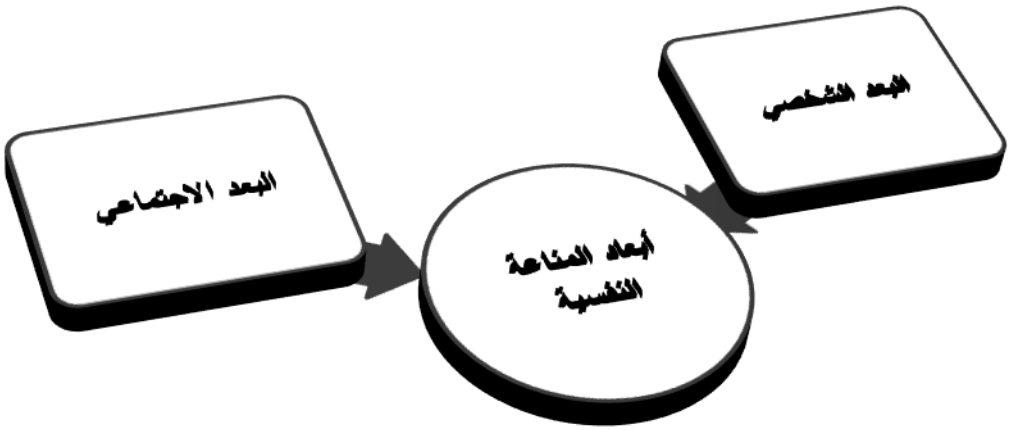
البعد الثالث– تنظيم الذات (Self-Regulation): وهي القدرة على التعامل مع الأحداث البيئية كمعلومات موجهة لاختبار الخبرات الجديدة واندماجها مع البنية المعرفية للفرد.

وأشار الرشيد (1999) إلى أن المناعة النفسية تأخذ أبعاداً أخرى، تتمثل في:

1. البعد الشخصي: وهو أن يستطيع الفرد مواجهة الضغوطات النفسية والتعامل معها كخبرات، ودمجها في البنية المعرفية من أجل حل تلك المشكلات، والتوافق مع ذاته وتعزيز التغذية الراجعة، ليصبح فيما بعد طاقة نفسية متجددة يستفاد منها في مواجهة الضغوطات.

2. البعد الاجتماعي: وهي تمكن الفرد على التواصل مع البيئة المحيطة به، وتكوين عمليات التفاعل الاجتماعي والشعور بالقبول والاستحسان الاجتماعي.

أبعاد المناعة النفسية



الشكل (2)

أما أبعاد المناعة النفسية كما أشار إليها زيدان (2013)، فقد تمثلت في: التفكير الإيجابي، الإبداع، حل المشكلات، ضبط النفس والاتزان، الصمود والصلابة النفسية، فاعلية الذات، والثقة بالنفس، التحدي والمثابرة، المرونة النفسية والتكيف، والتفاؤل.

6.1.1.2 خصائص المناعة النفسية

من خلال تعريفات المناعة النفسية والدراسات التي اهتمت بالمناعة النفسية، ومن خلال مضمون المناعة وكيفية تكوين التحصين الداخلي للفرد، يمكن إجمال أهم الخصائص للمناعة النفسية، حسب الآتي (Olah, 2010):

1. تعزز مفهوم التكيف الذاتي.
2. تعزز من الاستراتجيات الدفاعية لدى الفرد.
3. تعمل على استخدام الاستراتجيات المعرفية لدى الفرد بشكل سليم.
4. التنسيق الدائم بين التكيف الذاتي مع المحيط الخارجي.
5. تساهم في مواجهة التحديات بإطار المعالجة الدائمة السليم.
6. تمارس المناعة النفسية أفعالها بشكل فطري من خلال الخبرات التي اكتسبها الفرد من مواجهة المشكلات والأعباء.
7. ظهور استجابات إيجابية عند حدوث ضغوطات مؤلمة.

ومن خلال ما سبق، فإنه يمكن القول بأن سلوك الفرد يظهر في سياق تفاعله مع البيئة المادية والاجتماعية من خلال ردود أفعاله سواءً أكان بعداً مقبولاً اجتماعياً، أم مألوفاً سلوكياً، ويتضح من خلال معايير تحدد توافقه مع ذاته من خلال عمليات المناعة النفسية التي يستخدمها لإظهار الجانب الإيجابي في شخصيته. كما أن المناعة النفسية تحتكم إلى وجود فرد ذو طابع إيجابي يحاول أن يحقق الاتجاه نحو الذات الكاملة قدر الاستطاع، والنمو والتطور المستمر، والتكامل والاتساق بين جوانب شخصيته، والتلقائية والتوجيه الذاتي والاستقلال، وإدراك الواقع واتخاذ القرارات.

7.1.1.2 ملخص النظريات التي تناولت المناعة النفسية

تناول الباحثون والمنظرون المناعة النفسية من خلال النظريات في علم النفس، ومنها:

1. النظرية التحليلية (Psychoanalysis Theory)

تعد نظرية التحليل النفسي ركناً أساسياً في الإرشاد والعلاج الحديث، وينطلق بعض العاملين في الإرشاد أو العلاج النفسي من مفاهيم وأساليب نابعة من التحليل النفسي (أبو أسعد وعربيات، 2018). ويرى فرويد (Freud) أن الجهاز النفسي يسعى إلى تحقيق حالة من الاتزان ومستوى منخفض من الاستثارة، أي إذا تعرض الفرد إلى مثير داخلي أو خارجي فإن تلك الاستثارة التي يشعر بها الفرد تدفعه إلى القيام بنشاط جسمي أو عقلي معّين، ليتخلص من تلك الحالة ويعود إلى حالته الأولى قبل التعرض للمثير. ويرى "فرويد" أن حالة عدم الاتزان الناشئ عن المثير تجعله يشعر بحالة من الضيق والتوتر، وأن نشاط الفرد من أجل تخفيض مستوى الاستثارة في حالة مناسبة (السيد، 1995).

ويعتقد "فرويد" أن الفرد الذي يتمتع بالشخصية التوافقية مرهون بقوة الأنا، وأن وظيفتها الدفاع عن الشخصية، والعمل على توافقها مع البيئة وحل الصراعات كافة، والعمل على إحداث التوازن مع ألهو التي تتطلب الإشباع والأنا الأعلى التي تعارض الإشباع إلا في ظل الإطار الإجتماعي (الجزار، 2018).

2. النظرية السلوكية (Behavior Theory):

وهي تعد التعلم المحور الأساس للسلوك من خلال تكوين الإرتباطات بين المثيرات والاستجابات؛ لذا فإن اكتساب الفرد عادات مناسبة وفعالة تساعده على التعاون مع الآخرين في مواجهة مواقف تحتاج إلى اتخاذ القرار، كما أن الإنسان يحتاج إلى توافقه مع ذاته ومجتمعه، فهو

المعيار الدال على أن الفرد يتمتع بصحة نفسية. وترى المدرسة السلوكية أن الفرد هو نتاج لعملية التعلم والتنشئة التي يتعرض لها الفرد، مضافاً للظروف التي تحول دون إحساس الفرد بالأمن المستقبلي أو تضعه باستمرار في مواقف الإختبار ذي البدائل المحدودة. وعليه، يؤكد بافلوف (Pavlov) أن اضطرابات الصحة النفسية تنشأ بسبب أخطاء في تاريخ التعلم الشرطي للفرد، كما يرى أن نمو الشخصية يعتمد على عمليات التمرين والتعود في الصغر، في حين ركز سكنر (Skinner) على أن المهارات الاجتماعية وأنماط السلوك تتطور بفعل عمليات التعزيز التي تحدث أثناء عمليات التنشئة الاجتماعية، وعندما لا تنمو تلك المهارات بسبب التعزيز غير الملائم، فإن الفرد يستجيب إلى مواقف اجتماعية بطريقة غير سلمية (الجزار، 2018).

3. النظرية الإنسانية (Humanistic Theory):

يرى ماسلو (Maslow) أن الفرد الذي يتمتع بنمو نفسي سليم هو الذي يحظى بإشباع حاجاته الأساسية ومحقق لذاته، وأن الشخص المحقق لذاته هو الفرد الذي أنجز مستوى عالٍ من التوافق ويستطيع أن يصدر أحكاماً جديدة، وأن هذا الفرد يحصل على مصدر رئيس للرضا من خلال نموه وتطوره ولا يعاني من القلق. أما روجرز (Rogers)، فيؤكد على أن الفرد إذا تلقى تقديراً إيجابياً مستمراً وغير مشروط، تكون لديه شخصية سليمة ويشعر بالاستقرار، ويعتقد "روجرز" أن السلوك الذي يجلب نتائج إيجابية للفرد لن يكون مشبعاً من الناحية الشخصية فحسب، بل سينال تقديراً إيجابياً أيضاً من المجتمع (العكيلي، 2017). فالنظرية الإنسانية ترى أن الإنسان في حالة من النمو والنشاط، ودائماً يسعى إلى الأفضل، ويستطيع أن يحقق ذاته والعطاء والإبداع، وتحقيق اتزانه الانفعالي.

4. النظرية المعرفية (Cognitive Theory):

ترى النظرية المعرفية بأن التوافق بعتمد على الطريقة التي يفسر بها الفرد الحوادث في البيئة وكيف يقيم تلك الحوادث، وأن الفرد الذي يفسر الخبرات بطريقة تمكنه من المحافظة على صحته النفسية من خلال استخدام المهارات المناسبة في حل المشكلات (عثمان، 2001).

ويرى بيك (Beck) أن الفرد يستجيب للخبرات بشكل محرف غير واقعي، فإذا كانت الاستجابة وفقاً لتعريفات لا تتوافق مع الواقع الحقيقي فإن الانفعال سيأتي تبعاً للوهم وليس للحقيقة، ويؤكد بيك (Beck) في الأُسلوب العلاجي على الفرد نفسه من خلال التعزيزات التي يعبر فيها الفرد عن الأحداث، ويجعل من الاضطرابات وعلاجها أكثر اتصالاً بخبرات الحياة اليومية. أما كيلي (Kelly)، فيركز على الطريقة التي يستجيب بها الفرد إلى المواقف والأحداث؛ حيث أن الإنسان يقوم بالملاحظة وصياغة الفرضيات بالفطرة، ويحاول الوصول إلى التوافق وتحقيق الصحة النفسية (الشريف، 2016).

2.1.2 الضغوط النفسية Psychological Stress

إن حياة الإنسان مليئة بالعقبات والمشكلات سواءً أكانت مادية، أم اجتماعية، أم معنوية، التي تعوَق حاجات الفرد، فتظهر علامات الضيق والتوتر عليه. وأوضح هانز سيلي (Seley) بأن تلك الضغوطات تمثل نكهة للإنسان في حياته وأن الحرية المطلقة تأتي بعد الموت، وتعد الضغوط مجمل الانفعالات الرئيسة التي يعاني منها الأفراد في مختلف الحياة ممثلة بكافة الإنفعالات الطبيعية التي تنشأ لديهم (Allen and Webe, 2013).

وتولد الضغوط طاقة سلبية لا يستطيع من خلالها الفرد التوفيق ما بين حاجاته ودوافعه ومطالبه وحاجات البيئة المحيطة التي يعيش فيها، بحيث لا ينجح في إشباع دوافعه وتؤثر بشكل

سلبي على قوة مناعته النفسية، فيعوَق ذلك من نموه وتطوره لمواجهة الصراعات وبالتالي على اتزانه الانفعالي، ويتبدى ذلك في ظهور الإحباط والخوف والقلق والتوتر والسلوكات غير المتوافقة، التي تؤثر لاحقاً على عدم تحقيق التكيف الذاتي للفرد (بطرس، 2008).

وقد تبين أنه من أكبر التحديات التي قد يواجهها الفرد في حياته هو الوقوف أمام ذاته، وأن التهديدات الخارجية سواءً أكانت من الأشخاص، أم الأماكن، أم الأشياء، إنما تحدث بسبب التحديات والمؤثرات الداخلية التي من أخطرها عدم التقبل الذاتي، لأنه من أهم أسباب التعاسة، فالأشخاص الذين يعيشون في عالم التعاسة لا يتقبلون أنفسهم بسبب كثرة الضغوطات النفسية عليهم وعدم إدراكهم لحل تلك المعضلات، فتجعل الفرد يفكر بطريقة سلبية حتى يصل إلى الوقوع فريسة للاضطرابات النفسية والأمراض العضوية (أبو عون، 2014).

1.2.1.2 مفهوم الضغوط النفسية

عرف ريتشارد لازاروس (Lzarus, 1966) الضغوط النفسية، بأنها: ذلك التفاعل القائم بين الفرد ومحيطه، والذي يتم من خلاله تقييم الوضعية على أنها تفوق طاقته وإمكاناته وتهدد راحته. ويرى موراي (Murrey) بأن الضغط النفسي صفة لموضوع بيئي أو شخصي، أو تعوَق جهود الفرد في تحقيق هدف ما (الرشيد، 1999). ويؤكد ماليز (Malez) أن الضغوط النفسية تمثل رد فعل داخلي، ينتج عن عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات البيئية الواقعة عليه (المشعان، 2001).

ويرى كوكس (Cox) أن الضغط النفسي عبارة عن نتيجة الصراع بين المطالب الملقاة على الفرد وقدراته على التعامل معها؛ حيث يفكر الفرد في المطلب ويفكر في قدراته، وأن اختلال التوازن بين الطرفين هو السبب في ظهور الضغط (حسين وحسين، 2006). فالضغوط النفسية هي

عملية نفسية واجتماعية واسعة، وتشير إلى إدراك الفرد لعدم قدرته على إحداث استجابة مناسبة للمواقف التي يواجهها في البيئة، ويشعر أنها تهدد أمنه وسلامته؛ فهي تنتج عن مثيرات خارجية تؤثر سلباً في الوظائف العضوية لدى الكائن الحي (خليفة وعيسى، 2008).

وقد استخدم مفهوم الضغط في المجال البيولوجي من قبل العالم "هانز سيلي"، الذي يعد الأب الروحي للضغوط النفسية؛ حيث عرف الضغط النفسي بأنه: مجموعة من الأعراض التي تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط، وهو استجابة غير محددة من الجسم نحو متطلبات بيئية، مثل التغير في الأسرة أو فقدان العمل أو الرحيل، والتي تضع الفرد تحت الضغط النفسي (عبيد، 2008). وفسر "سيلي" الضغط النفسي تفسيراً فسيولوجياً بحكم عمله كطبيب، وتنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغط، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تاثير بيئي مزعج. ويعتبر "سيلي" أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية، وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة (علي، 2018).

أما كانون (Canon)، فقد عرف الضغط النفسي بأنه: إدراك الكائنات الحية بأنها تتعرض للتهديد، فيتم تنبيه الجسم بسرعة ويصبح مدعوماً بتأثيرات الجهاز العصبي السمبثاوي وجهاز الغدد الصماء، فيحدث استجابات معينة فسيولوجية تعمل على تهيئة العضوية لمهاجمة مصدر التهديد أو الهروب، وهم ما يدعى باستجابة الكر والفر (تايلو، 2008). كما يعرف شافير (Shafeer) الضغوط النفسية باعتبارها إثارة العقل والجسد رداً على مطلب مفروض عليها، ويضيف بأن الضغوط موجودة دائماً وأنها خاصية للحياة والإثارة، فهي جزء حتمي من الحياة (رزق الله، 2016).

ومن خلال التعريفات السابقة يتجلى بوضوح أن مفهوم الضغوط النفسية يشمل اتجاهات نفسية تحدث للفرد نتيجة تعرضة لحدث معين، فيرافقها استجابات عضوية مرتبطة بمشاعر وأفكار

وانفعالات سلبية تؤثر سلباً على اتزانه الانفعالي. كما أن الضغط النفسي يمثل حالة من الاضطراب الانفعالي وعدم الاتزان النفسي، وهو يستخدم للتعبير عن العوامل الخارجية التي تمثل تهديداً وتؤدي إلى اضطراب الحالة النفسية والجسمية للفرد.

إن معظم النتائج التي تحدثت عن الضغوط النفسية قد أكدت أن ما يتعرض له الفرد من آثار نفسية تؤدي إلى التوتر النفسي الذي يزيد من عوامل الخوف، والغضب، والشعور بالاكتئاب، والخجل، واضطرابات النوم، وعدم وضوح مفهوم الذات، وضعف الأنا وعدم الثقة بالنفس، إذ أن الأفراد الذين يعيشون تحت درجة عالية من التوتر يعانون من مشكلات حقيقية، وإذا لم يتمكنوا من التخلص من هذا التوتر يصبحون مكتئبين قهريين، وعدوانيين، ومدمرين لذواتهم، وبالتالي عدم الاستقرار، وانعدام الاتزان الانفعالي (التميمي، 1999).

2.2.1.2 مراحل الضغوط النفسية

يميز هانز سيلي الضغوط النفسية إلى نمطين، النمط الأول: الضغوط المفرطة (Over Stress)، وهي الضغوط التي تسبب الأسى (Distress) كالخبرات والأحداث غير السارة التي يعاني منا الفرد. أما النمط الثاني، فهو: الضغوط المفرحة أو السارة (Eustress)، وهي الضغوط التي تتمثل بالحالات الانفعالية السارة كالابتهاج والمتعة (علي، 2018).

وقد أشار "سيلي" إلى أن الضغوط النفسية لدى الأفراد تمر بثلاثة مراحل، هي (الرشيد، 1999):

1. المرحلة الحادة: وهي مرحلة رد الفعل الانذاري، وتمر هذه المرحلة في طورين أساسين، هما:

طور الصدمة (Shok Phase): وهي هبوط مقاومة الجسم للضغوط، وتيضمن هذا الطور إفراز هرمون (أدرينو كورتيكوتروفيك)، وتفرزه الغدة النخامية، ويكون هو المسؤول عن تنظيم إفرازات

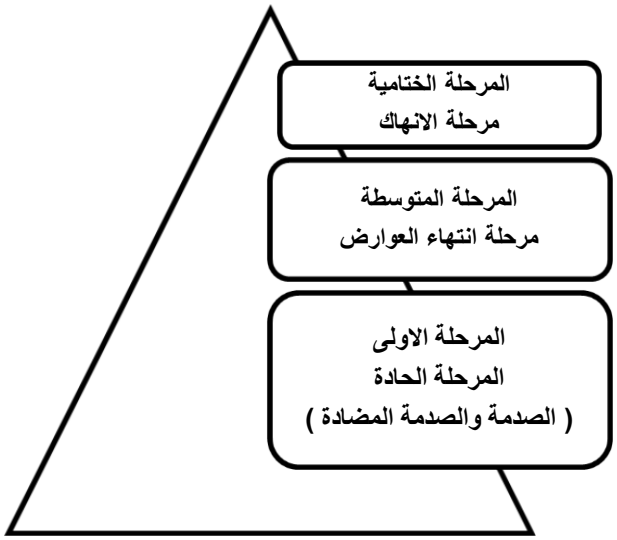
الأدرينالين، والأبنفرين، والتورابنفرين، وإذا كان الضغط الشديد ومستمر فإنه يدخل في الطور الثاني (الخواجا، 2010).

طور الصدمة المضادة: وفي هذا الطور تظهر أعراض الضغوط بسبب استمرار إفراز هرمون (أدرينو كورتيكوتروفيك) والكورتيزون، وتتضمن تضخم الغدة الأدرينالية وتقلص وتقرح الغدد المقاومة للضغوط وبشكل أكبر من الطبيعي، كما أن الدفاعات الموضوعية تكون مهيأة.

2. مرحلة اختفاء العوارض: وهي المرحلة التي تختفي فيها أعراض الضغوط، لأن استجابات التكيف الموضوعية تنشط لخفض أو إزالة هذه الأعرض، ومع استمرار الآثار لفترة طويلة تؤدي إلى كبح الاستجابات وتعطلها، ويدخل الفرد في المرحلة الثالثة.

3. مرحلة الإنهاك: وهي المرحلة التي تنشط فيها الغدة النخامية والأدرينالية مرة أخرى، ويرتفع مستوى الكورتيزون، وتظهر مرة أخرى أعراض الضغوط، وتبقى ردود الفعل مستمرة لفترة، لكن تقل المقاومة بشكل تدريجي (أبو حليب، 2010).

مراحل الضغوط النفسية التي يمر بها الفرد كما أشار إليها سيلي



الشكل (3)

3.2.1.2 مصادر الضغوط النفسية

اختلف معظم علماء النفس على مصادر الضغوط النفسية لتنوعها في المجالات كافة، إلا أنه يمكن الإشارة إلى أهم مصادر الضغوط النفسية، وهي على النحو الآتي (قعدان، 2018):

أولاً- مصادر البيئية الطبيعية: وهي كافة المصادر التي تحيط بالأفراد من البيئة الطبيعية كالضوضاء، والتلوث، والكوارث، على مختلف أنواعها.

ثانياً- مصادر اجتماعية نفسية: وهي تلك الضغوط الهامة داخل البيئة الاجتماعية والمتعلقة بالإنسان كالفقر والبطالة الهجرة.

ثالثاً- مصادر الضغوطات المهنية: وهي ما يتعلق بعمل الفرد من أعباء وظيفية وتنافسية.

كما أن للضغوط النفسية مصادر أشمل كما أوردها صرايرة (2005)، وهي على النحو الآتي:

تغيرات في حياة الفرد: وهي ناتجة عن تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به كالمشكلات الأكاديمية، والاجتماعية، والاقتصادية، والسياسية، ... الخ.

تغيرات بيئية خارجية: وهي ما يتأثر به الفرد من التغيرات التي تحيط به كالوفاة، والخسائر المادية، وترك العمل (خليف، 2015).

تغيرات داخلية للفرد: وهو ما يدور في مكونات الفرد الداخلية كالصراع الذاتي، الطموح والتفكير.

ويلاحظ أن مصادر الضغوطات النفسية تتمثل في مؤثرات خارجية متنوعة، بعضها لا يسيطر عليها الفرد والأخرى يتدخل بها بشكل مباشر أو غير مباشر، ومؤثرات داخلية ذاتية يتصارع فيها الفرد للوصول إلى الاتزان الانفعالي الإيجابي.

4.2.1.2 أنواع الضغوط النفسية ومجالاتها

تعددت أنواع الضغوط النفسية، إلا أن معظم الباحثين وجدوا أن تلك الأنواع تتلخص في نوعين رئيسين، هما (أبو عين، 2013):

الأول- الضغوط النفسية الإيجابية: وهي الضغوط التي تحفز الفرد على نتائج إيجابية لتحقيق أهدافه.

الثاني- الضغوط النفسية السلبية: وهي تلك الضغوط التي تؤدي إلى عواقب سلبية لا يستطيع الفرد تحمل الوقوع تحتها، مما يسبب له الضرر في صحته وسلوكه.

وقد أشار أورنيالس وكاليز (Ornelas and Kleiner, 2005) إلى أنواع للضغوط النفسية بحسب المدة الزمنية التي يتعرض لها الفرد، وهي:

ضغوط نفسية حادة ومباشرة: وهي التي تتكون نتيجة حدث ضاغط يحدث مرة واحدة، يبدأ وينتهي بسرعة في معظم الأحيان.

ضغوط نفسية مزمنة: وهي التي تتكون نتيجة سلسلة من الأحداث الضاغطة على الفرد، وقد تكون طويلة الأمد (توام، 2019).

واستناداً لما سبق، يمكن استخلاص أهم المجالات للضغوط النفسية، التي يمكن إيجازها بالآتي:

الضغوط الاجتماعية: وهي تلك الضغوط المتعلقة بالحياة الاجتماعية للأفراد والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين، والمشكلات التي يواجهها من تلك التأثيرات.

الضغوط الثقافية: وهي تلك الضغوط المتعلقة بالحياة الفردية للفرد ومدى إندماجها مع ثقافة الآخرين، والتواصل والتوافق بينهم وبين صفات مشتركة تتركز على الذات وتقبل الآخرين.

الضغوط الأسرية: وهي تلك الضغوط الناتجة عن المشكلات الأُسرية والتزاماتها.

الضغوط المهنية: وهي تلك الضغوط التي تنتج عن سير العمل مع معوَقات مهنية ومشكلات وظيفية.

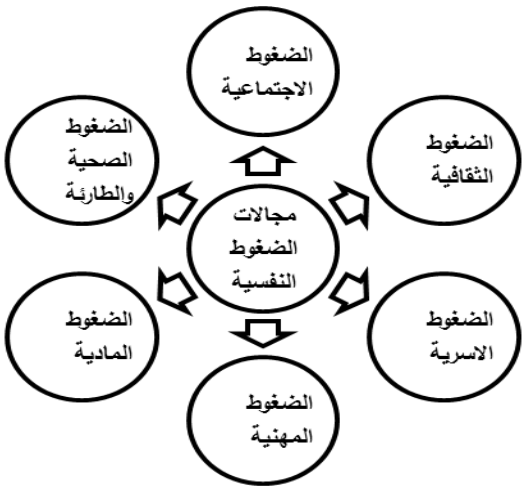
الضغوط المادية: وهي كافة المشكلات التي تنبع من الظروف الاقتصادية سواءً أكانت على المستوي الفردي أم المجتمعي، والتي تعكس متطلبات الحياة المالية.

كما يمكن إضافة أنواع اخرى من مجالات الضغوط، تتمثل في الآتي:

الضغوط الشخصية: وهي تلك الضغوط التي تنتج من أحداث قوية وشديدية تتطلب مواجهة تكيفية فعالة، تؤثر في قليل من الناس مثل فقدان عزيز، أو فقد الوظيفة، أو المرض العضوي.

الضغوط الفكرية: وهي تلك الضغوط التي تظهر بسبب التعرض المستمر للتوترات السلبية على الصحة الجسدية والعقلية، فيزيد من الشعور بالتعب والإجهاد ويؤثر على مستوى التركيز، بالإضافة إلى مجموعة من الأضرار التي تؤذي المخ.

مجالات الضغوط النفسية



الشكل (4)

5.2.1.2 النظريات المفسرة للضغوط النفسية

تناولت معظم نظريات علم النفس والشخصية الضغوط النفسية بدرجة أو بأخرى، ويركز العرض للنظريات المفسرة للضغوط من خلال تناولها بشكل مباشر، ومنها:

1. نظرية أعراض الموقف العام (متلازمة التكيف العام) "Hans Seley"

General Adaptation Syndrome (GAS):

يؤكد "سيلي" أن الضغط متغير غير مستقر، وهو استجابة لعامل يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال عليها من خلال الشخص الذي يقع تحت تأثير بيئي معين؛ إذ أن اضطرابات الاستجابة الفسيولوجية للضغوط هدفها هو المحافظة على الفرد. وأشار "سيلي" إلى أن الضغط يتمثل في صورة استجابة لأحداث مثيرة من البيئة، وينصب اهتمام الفرد على تلك الاستجابة التي ينظر إليها كدليل أنه واقع تحت الضغط (الشناوي، 1994). وحدد سيلي مراحل الضغط كالآتي (الزيادي، 2001):

المرحلة الأولى- مرحلة الفزع (الإنذار أو التنبيه) Stage of Alarm Reaction: وهو إظهار الجسم تغيرات تتميز بها درجة التعرض المبدي الضاغط، ونتيجة لتلك التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة حين تنهار المقاومة.

المرحلة الثانية- مرحلة المقاومة Stage of Resistanc: وتحدث حين يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف، فتختفي التغيرات في المرحلة الأولى، وتظهر تغيرات تدل على التكيف.

المرحلة الثالثة- مرحلة الإجهاد Stage of Exhaustion: وهي مرحلة تعقب المقاومة، أي يكون الجسم منهك وطاقته قد إستنفذت، وإذا كانت الإستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لمدة طويلة قد ينتج عنها أمراض التكيف.

2. نظرية الإرشاد متعدد الوسائل (Multimodal Theory)/ آرنولد لازاروس (Lazarus) :

لا بد من أن نشير إلى نظرية لازاروس (Lazarus)، التي تعتبر التقدير العقلي المعرفي للضغوط هو مفهوم أساس يعتمد على طبيعة الفرد؛ إذ أن التهديد الذي يتعرض له الفرد مرتبط بالبيئة المحيطة به وبخبراته الشخصية مع الضغوط، ومن هنا يستطيع الفرد أن يفسر الموقف، حيث يعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل، منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة البيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه (أبو مصطفى، 2015).

3.1.2 الاتزان الانفعالي Emotional Stability

يتميز الكائن البشري عن باقي المخلوقات الأخرى بعدد من الصفات التي تجعل منه مخلوقاً فريداً، وإحدى هذه الميزات هي نزعته في التفاعل الاجتماعي والتواصل مع الآخرين ضمن معايير تنظم في أنماط سلوكية، يسعى من خلالها الفرد إلى تحقيق الأهداف والإنجازات ومحاربة الصعوبات التي تواجهه. فنلاحظ أن الأفراد يتباينون في ميزان غير ثابت لمشاعرهم، أفكارهم، وسلوكاتهم نتيجة لمؤثرات خارجية تضغط عليهم، ومليئة بالمعاملات الإنسانية والمواقف المختلفة إلى تخدش في نهايتها جدار الاتزان الانفعالي لديهم. إن الاتزان الانفعالي يوفر بيئة تمتاز باستقرار العلاقات والتجنب من التعرض للاضطرابات النفسية، وتتضمن هذه السمة أيضاً القدرة على مواجهة أي من الظروف الطارئة (حمدان، 2010).

وتشكل الانفعالات شكلاً من أشكال السلوك البشري سواءً أكان يتسم بالثبات أم عدم الثبات، والفرد الذي يتصف بثبات انفعاله هو القادر على مواجهة المواقف والضغوطات والتوافق الداخلي، لبناء شخصيته بناءً سليماً متكاملاً (سرج، 1995).

1.3.1.2 مفهوم الاتزان الانفعالي

يعد الانفعال شعوراً همجياً مضطرباً وخللاً عاماً يصيب الفرد كله نفساً وجسداً، ويؤثر إلى حد كبير في تصرفاته وأفعاله وخبراته الحسية والشعورية وأعضاء جسمه الحشوية الداخلية "الفسيولوجية"، وتحدث الانفعالات نتيجة لأسباب نفسية (حمدان، 2010). ويمثل الاتزان الانفعالي حالة من التروي والمرونة الوجدانية حيال المواقف الانفعالية المختلفة، التي تجعل الأفراد الذين يميلون لهذه الحالة الأكثر سعادة وهدوءاً وتفاؤلاً وثباتاً للمزاج وثقة في النفس (ريان، 2006).

إن الاتزان الانفعالي يحمل مفهومان، الأول هو الاتزان ويمثل قدرة الفرد على تحمل طاقاته بنسب ثابتة ممثله بالسيطرة على التوتر والسلوكات السلبية، ويحاول العودة إليها عقب أي منبه مثير للاضطراب، وتلك العودة إلى الحالة المتوسطة هي عملية اتزان تؤدي إلى ثبوت السلوك وانتظامه (هول وليندري، 1978). أما الثاني، فهو مفهوم الانفعال باعتباره أحد المنظومات المكونة لبناء الفرد، ويواكبها جانب آخر من الجانب الوجداني الذي يتضمن منظومة فرعية وهي المنظومة الانفعالي.

ويعرف جيلفورد (Guilford, 1959)، الاتزان الانفعالي من خلال أن الشخص الذي تكون لديه رؤية موضوعية لذاته، ويشعر بالراحة في المواقف المختلفة، ويكون خالياً من الرؤية المتطرفة التي تسبب الحساسية الانفعالية الزائدة لملاحظات الآخرين، هو متزن إنفعالياً. أما كيبنس (Kipnis, 1997)، فعرف الاتزان الانفعالي بالشخص الذي يستطيع أن يتخلص من الأوهام والخيالات التي لا ترتبط بالواقع، والتي تؤثر في سلوكاته بحيث تجعله أكثر إدراكاً للواقع الذي يعيشه.

كما عرف الزبيدي (1997) الاتزان الانفعالي بأنه: السمة الوجدانية الثابتة نسبياً، والتي تتمثل في سيطرة الفرد على انفعالاته ومشاعره ودوافعه والتحكم بها، وقدرته على تناول الأمور بصبر وتعقل، ومواجهة الحياة بحيوية ونشاط وحسن تصرف. بينما عرفه الداهري (2005) بأنه: تغيير

مفاجيء في شخصية الإنسان، وهو خبرة ذات صفة وجدانية تكشف عن السلوك والوظائف الفسيولوجية تشمل الإنسان في جميع جوانب شخصيته، ويؤثر في سلوكه الخارجي وفي شعوره، ويصاحبه تغيرات فسيولوجية، وهو حالة وجدانية مركبة تتميز بمشاعر عنيفة واحتياج يصاحبه تغيرات حركية وتغيرات فسيولوجية.

لذا، نرى من التعريفات السابقة أن الانفعال يعبر عن الحالة الداخلية للإنسان، نتيجة لما يتعرض له من مؤثرات خارجية، وبالتالي يؤثر في سلوكه من ناحية وفي طبيعته الجسمية من ناحية أُخرى. كما أن الاتزان الانفعالي يتركب من عدة مكونات تؤثر في سلوك وانطباعات الفرد نتيجة لضغوطات ومواقف تثير طاقات الفرد الداخلية، فالفرد السوي هو الذي يستطيع أن يوازن تلك الطاقات لضبط النفس ولتحقيق القوة في إطار الإنضباط والسيرة الذاتية، وهو السلوك الذي يدل على قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتعبير عنها بصورة ناضجة، بعيداً عن التعبيرات التي لا تتناسب مع السلوكات الإيجابية.

2.3.1.2 أقسام الانفعالات النفسية ومظاهرها وأعراضها

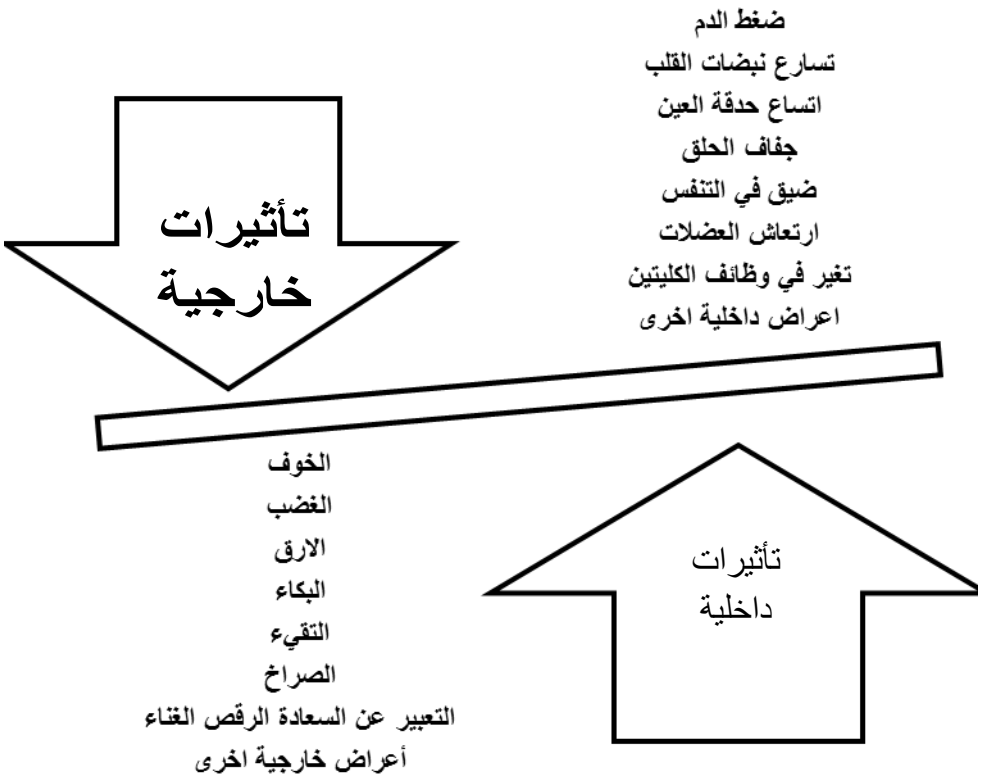
يمكن تلخيص الانفعالات النفسية في قسمين رئيسين، هما (ريان، 2006):

إنفعالات إيجابية قوية: وهي تلك الانفعالات التي تنشط وتحفز الفرد، وتؤدي إلى سعادة الفرد والمتعة، ولها انعكاسات جيدة على الصحة العامة للفرد.

إنفعالات سلبية ضعيفة: وهي تلك الانفعالات التي تعمل على خمود الفرد وأبراز الطاقة السلبية كالغضب، والخوف، والتي تنتج عنها أضرار جسمية ونفسية للفرد.

أما مظاهر الانفعالات النفسية التي تحدث للفرد، فهي تظهر عليه بتأثيرات داخلية فسيولوجية أو خارجية كسلوك وأفعال، ويمكن إيضاحها بالنموذج الآتي:

مظاهر الانفعالات النفسية



الشكل (5)

إن الانفعال الشديد الذي يتعرض له الفرد نتيجة للضغوطات النفسية ينتج عنه العديد من العوارض التي يتأثر بها الفرد، ويمكن تلخيص تلك العوارض بأنها عوارض مرضية جسيمة لدى المعرضين للانفعال الشديد كالضغط والسكري، والصداع الشديد وعدم التركيز، وإجهاد عضلة القلب وظهور الأمراض القلبية، والضغط الشديد على عضلة العين، والعصبية الزائدة وعدم التفاعل مع الآخرين، والنسيان والتشتت في طرح الأفكار (حمدان، 2010).

3.3.1.2 أنواع الانفعالات

الانفعالات التي يتعرض لها الأفراد كثيرة ومختلفة الأنواع كما أشار إليها المتخصصون في علم النفس، إلا أنه يمكن أن تقسم تلك الانفعالات إلى (حمدان، 2010):

1. الانفعالات الأولية: وهي الانفعالات المرتبطة بالغرائز، وتظهر في حياة الإنسان قبل غيرها.
2. الانفعالات المركبة: وهي التي تنشأ من اندماج اثنين أو أكثر من الانفعالات الأولية نتيجة لإثارة غريزة أو أكثر من الغرائز التي لا تتعارض مع بعضها البعض.
3. الانفعالات المنشقة: والتي تنتج عن رغبات خاصة بالفرد.

أما الكناني وآخرون (2002)، فقد صنفوا الانفعالات إلى:

1. انفعالات أولية (بسيطة): كالخوف، والقلق.
2. انفعالات معقدة: وهي اندماج بين انفعالين أوليين مع بعضهما البعض.

4.3.1.2 فوائد الانفعالات وأضرارها

يتحقق بعض الفوائد من الانفعالات المعتدلة، التي تكون غير شديدة أو غير متطرفة على الأفراد، ومنها (عاشور، 2017):

1. من خلال الانفعالات المعتدلة تزيد من الحالة النشطة للأفراد لتحقيق الأهداف.
2. تزيد من التواصل الاجتماعي ما بين الأفراد.
3. تساهم في مقاومة الفرد للمشكلات من خلال التنبيه اللاشعوري للجهاز العصبي.
4. تعمل على زيادة السرور لدى الفرد في بعض الأحيان.

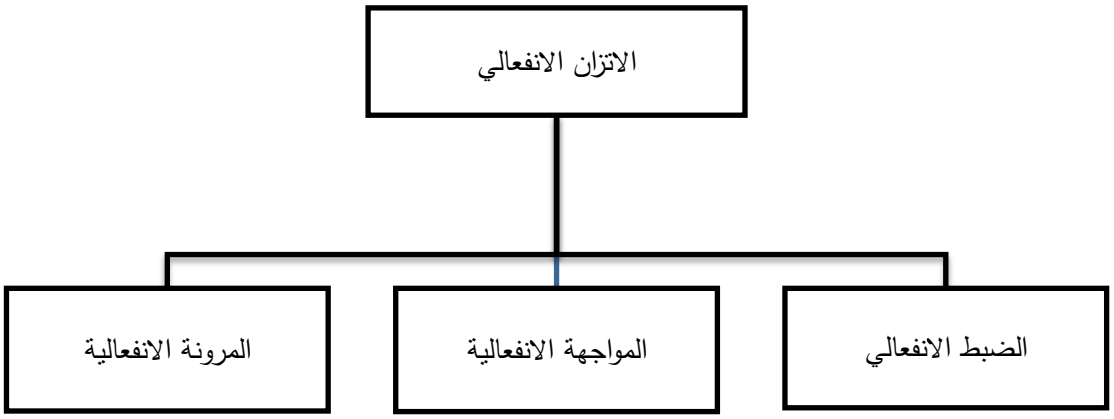
وبالمقابل، فإن شدة الانفعالات التي يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط النفسية، تنتج عنها بعض الأضرار، التي يمكن تلخيصها على النحو الآتي (أبو مصطفى، 2015):

1. التشتت في التفكير لدى الأفراد الذين يتعرضون لانفعالات شديدة.
2. عدم اتخاذ القرارات السليمة والتسرع في إصدار الأحكام.
3. التعرض لتغيرات فسيولوجية لدى الأفراد الذين يتعرضون لانفعالات متواصلة وبشدة.
4. عدم القدرة على التواصل مع الآخرين بشكل سليم.

ومن خلال ما عُرض عن الانفعالات والاتزان الانفعالي، ترى الباحثة أن أهم الخصائص للاتزان الانفعالي تتمثل في: القدرة على التحكم والسيطرة على المواقف، والقدرة على التعامل مع الآخرين بجو إيجابي بعيداً على السلوكات الخاطئة، والسيطرة على الشهوات لدى الفرد، والقدرة على ضبط النفس وتحمل المسؤولية، والقدرة على تحمل الأزمات والقيادة في الظروف الطارئة، وتجنب الانفعالات السلبية والتفكير الخاطئ في معالجة الأزمات والأحداث.

5.3.1.2 أبعاد الاتزان الانفعالي

أظهرت الدراسات التحليلية للاتزان الانفعالي أنه يتكون من أبعاد نفسية متعددة؛ إذ حددت ثلاثة أبعاد للاتزان الانفعالي، وهي كالآتي (بدر، 2015):



الشكل (6)

الضبط الانفعالي: وتمثل قدرة الفرد على التحكم بانفعالاته بدرجة عالية، ومن خصائصه: الثبات الانفعالي، والتروي، والحكمة الانفعالية.

المواجهة الانفعالية: قدرة الفرد على تحمل التهديدات الخارجية ومواجهة الضغوط النفسية من دون تطرف انفعالي، كالخوف بصورة مبالغ فيها، والقلق المرتفع، والغضب بصورة غير معقولة.

المرونة الانفعالية: قدرة الفرد على تكيف استجابته الانفعالية بما يناسبها من مواقف خارجية (جاسم، 2004).

6.3.1.2 ملخص النظريات التي تناولت الاتزان الانفعالي

تناول الباحثون والمنظرون الاتزان الانفعالي من خلال نظريات علم النفس، ومنها:

1. النظرية الفسيولوجية (Physiological Theory):

ترى نظرية والتون كانون (Walter Canon) "النظرية الثلاموسية أو المهادية"، أن المشاعر الانفعالية هي نتيجة تنبيه الثلاموس أو المهاد، أما تلك التعبيرات السلوكية للانفعال فهي من

وظائف الهيبوثلاموس أي مهاد المخ، بمعنى أن الشعور الانفعالي والسلوك الانفعالي يصدران في نفس الوقت، أحدهما من قشرة المخ والآخر للهيبوثلاموس. لكن هذه النظرية لا يوجد لها أي برهان علمي أو اختبار مادي ملموس، يبين أن الشعور بالانفعال يصدر من المهاد وأن المهاد لا يخدم إلا الشعور بالحساسية الأولية (عاشور، 2017). أما نظرية جميس لانج (The Gemes Lange Theory)، فقد أشير من خلالها إلى أن الانفعالات تكون نتيجة شعور الشخص بالتغييرات في الأوعية الداخلية، فالإحساس الحشوي الجسمي يسبق الإحساس الانفعالي. ويميز "لانج" الانفعال إلى مجموعتين من الظاهرات الفسيولوجية والظاهرات السيكولوجية، التي هي الحالة الشعورية، وأن هذه الأخيرة ليست سوى الشعور أو هي انعكاسها على الشعور (السيد وآخرون، 1990).

2. النظرية التحليلية (Psychoanalysis Theory):

اهتم فرويد (Freud) في أبحاثه بالعمليات اللاشعورية والمكنونات الداخلية للإنسان، وقد أعطى اهتماماً محدوداً بعض الشي بالانفعالات وغيرها في عملية الاستجابة، إلا أنه قد أوضح بأن الانفعالات تدخل ضمن الشعور أو الوعي. أما دافيد رابابورت (Deved Rapapor)، فأشار إلى أن عملية اللاشعور تحدث فيما بين المنبه الذي يدور حول الانفعال وبين التغيرات الخارجية أو الداخلية، وأن التغير اللاإرادي الخارجي والشعور الانفعالي عمليتان منبثقتان من نفس المصدر الحاضر المعبأ للطاقة، وأن كل الانفعالات تختلط معاً ويتم التعبير عنها في أنواع من الصراعات. وقد أوضح إريكسون (Erikson) أن الصحة النفسية للفرد في مرحلة عمرية معينة، تساعده في تحقيق التكيف النفسي في المراحل العمرية التالية (غانم، 2011).

3. النظرية السلوكية (Behavior Theory):

أوضح بعض السلوكيون أن الانفعال ينشأ نتيجة الصراع المستثار لدى الكائن الحي، والذي يؤدي به إلى القيام باستجابات غير منسقة؛ إذ أن هناك صعوبات في تحديد التعريفات الإجرائية الدقيقة لمعنى الصراع باعتباره أساس الانفعالات. وقد بين "واطسون" بأن الانفعال نمط وراثي من الاستجابة تضمن تغييرات جسمية (أبو سلامة، 2014).

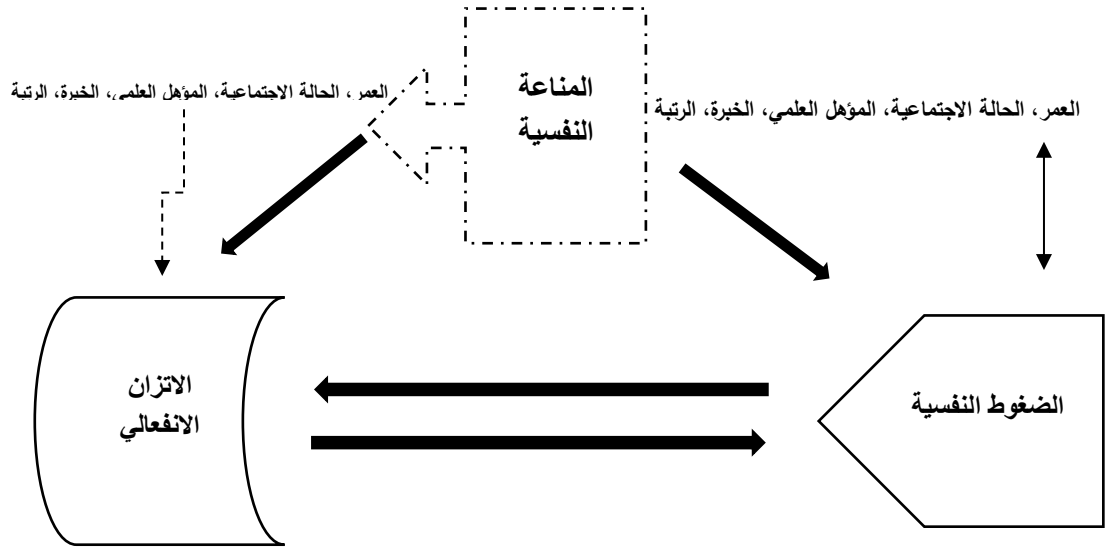
4. النظرية المعرفية (Cognitive Theory):

أشارت النظريات المعرفية إلى أن التغير الانفعالي يمكن أن يحدث في غياب أي مشاعر انفعالية أو دون وجود دليل واضح لتأكيد ذلك، وأن الخبرات الشعورية للانفعالات تأتي من خلال المدخلات من البيئة الخارجية وإدراك الموقف للفرد وتفاعلها معها. وقد بين شاختر (Schachte) أن الحالات الانفعالية تأتي نتيجة للتفاعل بين العوامل المعرفية والاستثارة الفسيولوجية، والمعرفة تعمل على إيضاح ردة فعل الفرد، وبالتالي ظهور عوارض فسيولوجية تكون إيجابية في حالة إدراك الفرد لتلك المعلومات التي تفاعل معها (الشمري، 2005)، فالدور الكبير للعمليات العقلية المعرفية التي تعمل على إيثار الحالات الانفعالية التي يتعرض لها الفرد. وترى النظرية المعرفية أن الانفعالات الإيجابية تظهر عند الإنسان عندما نتحقق بتوقعاته وتتجسد تصوراته المعرفية في الحياة، أي أنه عندما تنسجم النتائج الحقيقية للأداء مع المقاصد والنوايا يحدث التآلف المعرفي (بني يونس، 2007).

مما سبق، ترى الباحثة أن الاتزان الانفعالي هو الهدوء والثبات في قدرة الإنسان على التحكم بالصفات الداخلية لنفسه، وما يترتب على ذلك من عدم اختلاله مع نفسه أولاً أو ما يعكس على الآخرين، فيكون الإنسان واقعياً، ثابتاً، منضبطاً في تصرفاته، وقادراً على التحكم بكل ما يتعرض

له من ضغوطات نفسية، وذلك من خلال قوته الداخلية التي تكون في مناعته النفسية؛ فالاتزان الانفعالي يمثل السيطرة على الأمور لاتخاذ القرارات السليمة لمواجهة التحديات والتواصل مع الآخرين، في جو إيجابي سليم خالٍ من الأعراض النفسية والحساسية المفرطة في عدم إيجاد الحلول للتحديات والمصاعب التي تواجه الأفراد.

وبعد ما تم عرضه من الإطار النظري للأدبيات السابقة التي تناولت المتغيرات الرئيسة في الدراسة الحالية، سيتم عرض النموذج للعلاقة بين المناعة النفسية والضغوط النفسية والاتزان الانفعالي كالآتي:



الشكل (7)

4.1.2 العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية

يعد المجتمع الأمني تحت ظل إنشاء الدولة الفلسطينية من أكثر المجتمعات تعقيداً بعلاقاتها المتداخلة والمتشابكة، ويشكل النزاع والصراع القائم على أرضنا الفلسطينية أحد العوامل الرئيسة التي يعيش فيها أفراد المجتمع، وبخاصة لما لهم مهمات في الدفاع عن الأمن والاستقرار. وتتضح

الصورة حول تلك القطاعات الأمنية باعتبارها تشكل البنية الأكثر عرضة للضغوط والتهديدات، جعلت العاملات في الأجهزة الأمنية ينتظمن في علاقات تحكمها قواعد ومعايير لأنماط سلوكية إيجابية تسعى إلى تحقيق أهداف وغايات معينة.

وقد نبعت الحاجة إلى الاهتمام بالعنصر النسائي للانخراط في الأجهزة الأمنية، وجعلت من الضروري وجود سياسات عليا تشجع من خوض المرأه لذلك الإطار لتعود بالنفع على الأفراد والمجتمع معاً. إن انخراط العنصر النسائي في العمل الأمني جعل العاملة في هذا المجال تمتاز بالكفاءة والقدرة على إيجاد دورها الأساس في تحمل المسؤوليات ومنافساً قوياً أمام الفكر الذكوري في توليه للقيادة، ونتيجة لدائرة الضغوط التي تحيط بالأجهزة الأمنية الفلسطينية تقلص مركز تلك الدائرة على العاملات في الأجهزة الأمنية بسبب عوامل عديدة، أهمها الثقافة الذكورية في السيطرة على مناحي العمل كافة، لكن تلك النظرة بدأت بالتغير والتقدم من قبل المرأه في مقابل الرجل، وذلك لإدراكها بأن عملها هو جزء من فكرها الوطني وانتماؤها للهوية النضالية (البليدي، 2019).

ومن خلال سجلات وزارة الداخلية الفلسطينية لعام 2019م حول العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، فقد بلغ عددهن الإجمالي (1908) عاملة حتى عام 2019م، يمثلن ما نسبته (6.21%) من إجمالي عدد العاملين في الأجهزة الأمنية الفلسطينية. ومن خلال تلك السجلات، يمكن عرض البيانات الآتية حول العاملات في الأجهزة الأمنية (وزارة الداخلية الفلسطينية، 2019):

جدول (1.2): إجمالي العاملات في الأجهزة الأمنية حسب التسلسل الرتبي لهن

الفئة	الضباط	ضباط صف	ضباط جنود	كادر مدني	عقد عمل	راتب مقطوع	المجموع
العدد	1059	366	184	103	186	10	1908

جدول (2.2): إجمالي توزيع العاملات في الأجهزة الأمنية وفق المؤهل العلمي

الجهاز/ المؤهل	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	توجيهي	دون توجيهي	أُمي	ملاحظات
الأمن الوطني	-	4	101	20	38	28	-	33 لم يحدد
الشرطة	1	3	153	36	151	35	21	-
المخابرات العامة	-	11	142	17	31	42	-	-
الأمن الوقائي	-	13	125	39	45	21	-	-
الإستخبارات العسكرية	-	-	19	-	9	-	-	-
الحرس الرئاسي	-	1	24	1	13	26	-	-
الدفاع المدني	-	5	61	2	4	12	-	-
الضابطة الجمركية	-	1	41	2	6	18	-	-
الإرتباط العسكري	-	-	13	2	-	-	-	-
هيئة التدريب العسكرية	-	-	12	3	4	7	-	-
هيئة الامداد والتجهيز	-	1	5	1	4	3	-	-
الإدارة المالية المركزية	1	2	32	4	1	4	-	-
هيئة التوجيه السياسي	-	3	23	9	9	6	1	-
هيئة قضاء قوى الامن	-	-	59	-	-	-	-	-
هيئة الإدارة والتنظيم	-	-	-	7	-	-	-	-
جامعة الإستقلال	12	18	66	16	5	8	-	-
وزارة الداخلية	-	5	32	2	1	-	-	-
المجموع	14	69	989	214	331	226	23	33

(وزارة الداخلية الفلسطينية، 2019)

جدول (3.2): إجمالي توزيع العاملات في الأجهزة الأمنية وفق الفئة العمرية

الجهاز/ العمر	من 18-20	من 20-30	من 30-40	من 40-50	من 50–60	ملاحظات
الأمن الوطني	3	111	56	36	20	2 غير محدد
الشرطة	19	168	82	118	13	
المخابرات العامة		66	108	62	7	
الأمن الوقائي		36	80	106	21	
الإستخبارات		12	10	5	5	
الحرس الرئاسي		43	7	9	6	
الدفاع المدني		19	55	4	6	
الضابطة الجمركية		45	11	6	5	
الإرتباط العسكري		13	1	1		
هيئة التدريب		10	10	5	1	
هيئة الامداد		5	5	3	1	
الإدارة المالية		23	17	5		

هيئة التوجيه		8	13	19	13	
هيئة قضاء قوى		34	2	1		22 غيرمحدد
هيئة الإدارة والتنظيم		7				
جامعة الإستقلال		69	45	14	7	
وزارة الداخلية		17	19	4		
المجموع	23	718	575	456	114	24

(وزارة الداخلية الفلسطينية، 2019)

جدول (4.2): إجمالي توزيع العاملات في الأجهزة الأمنية وفق الحالة الاجتماعية

الجهاز/ العمر	عزباء	متزوجة	أرملة	مطلقة	ملاحظات
الأمن الوطني	184	36	2	4	2 غير محدد
الشرطة	207	10	-	1	182 غير محدد
المخابرات العامة	55	157	21	10	-
الأمن الوقائي	69	167	4	3	-
الإستخبارات العسكرية	9	17	3	3	-
الحرس الرئاسي	40	22	2	1	-
الدفاع المدني	23	59	1	1	-
الضابطة الجمركية	22	37	2	6	-
الإرتباط العسكري	10	5	-	-	-
هيئة التدريب العسكرية	5	20	-	1	-
هيئة الإمداد والتجهيز	3	11	-	-	-
الإدارة المالية المركزية	19	24	-	1	-
هيئة التوجيه السياسي	4	45	2	2	-
هيئة قضاء قوى الأمن	33	26	1	-	-
هيئة الإدارة والتنظيم	5	2	-	-	-
جامعة الإستقلال	66	64	-	5	-
وزارة الداخلية	15	25	-	-	-
المجموع	799	838	44	42	184

(وزارة الداخلية الفلسطينية، 2019)

ولم يكن هناك إحصاءات لإجمالي توزيع العاملات في الأجهزة الأمنية وفق متغير الخبرة لدى وزارة الداخلية الفلسطينية. وتشير الإحصاءات إلى أن إجمالي عدد العاملات في البيئة الأمنية الفلسطينية بلغ (1908) عاملة، وهن يمثلن (6.21%) من إجمالي العاملين في الأجهزة الامنية

الفلسطينية، ووزعت على (1805) عاملة على مرتب عسكري و (103) عاملة على مرتب مدني (وزارة الداخلية الفلسطينية، 2019).

وتواصل المرأه العاملة في الأجهزة الأمنية جهودها الدؤوبة لاقتحام القطاع الأمني، في حين ما زالت الضغوط تتزايد عليها من جهة وقلة مستوى الاتزان الانفعالي في بعض المواقف، وبغياب مفهوم المناعة النفسية لدى البعض منهن، وبخاصة في ظل عدم وجود رؤية واضحة للتخفيف عنها، وشعور العاملات بعدم الأمان في تكافؤ الفرص، والتوتر العام الذي قد يقع عليها بسبب نظرة المجتمع التي ما زالت في طور التجديد والتعديل في صورة مناسبة. ولا بد من الإشارة إلى القوانين الفلسطينية والخاصة بقوى الأمن الفلسطيني، لا تتلائم في كثير من الظروف مع العنصر النسائي وإلزامها بالواجبات دون النظر إلى حقوقها كافة، وبخاصة في قوانين: التأمين والمعاشات، وقانون الخدمة بقوى الأمن (وزارة الداخلية الفلسطينية، 2019).

2.2 الدراسات السابقة

يتناول هذا الجزء عرضاً للدراسات السابقة ذات العلاقة التي أمكن التوصل إليها من خلال مراجعة الأدب النظري، وقد قسمت هذه الدراسات حسب متغيرات الدراسة إلى ثلاثة محاور: المحور الأول تناول الدراسات التي تتعلق بالمناعة النفسية، أما المحور الثاني فتناول الدراسات التي تتعلق بالضغوط النفسية، بينما المحور الثالث فتناول الدراسات التي تتعلق بالاتزان الانفعالي، سواءاً أكانت عربية أم أجنبية، مرتبة من الأحدث إلى الأقدم.

1.2.2 الدراسات المتعلقة بالمناعة النفسية

هدفت **دراسة الأحمد (2020)** للتعرف إلى مستوى المناعة النفسية وعلاقتها بالسعادة لدى عينة من الطلاب الأيتام في المرحلة الأساسية العليا في محافظة جرش، باستخدام المنهج الوصفي

الارتباطي، وتطبيقه على عينة من الطلاب في الصفوف الثامن، والتاسع، والعاشر، بلغت (131) طالباً يتيماً، طبق عليهم مقياسي: المناعة النفسية، والسعادة. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى المناعة النفسية جاء بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (36.3)، ووجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين معظم أبعاد المناعة النفسية والسعادة.

وسعت **دراسة الجزار (2018)** إلى الكشف عن العلاقة بين المناعة النفسية وكل من الذكاء الأخلاقي والأداء الأكاديمي لطلاب الجامعة، والتعرف إلى إمكانية التنبؤ بالذكاء الأخلاقي وأبعاده من خلال المناعة النفسية وأبعادها، وتكونت العينة من طلاب الفرقة الأولى بكلية التربية الرياضية، حيث تمثلت مجموعة الدراسة الاستطلاعية في (59) طالباً، بينما تكونت مجموعة الدراسة الوصفية من (195) طالب، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين المناعة النفسية والذكاء الأخلاقي لدى طلاب الجامعة، وكذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضبط النفس كأحد أبعاد المناعة النفسية والأداء الأكاديمي لطلاب الجامعة. وأظهرت النتائج أيضاً إمكانية التنبؤ بالذكاء الأخلاقي وأبعاده من خلال المناعة النفسية وأبعادها لطلاب الجامعة، واختلاف ديناميات الشخصية للطلاب مرتفعي المناعة النفسية عنها للطلاب منخفضي المناعة.

في حين هدفت **دراسة المعمرية (2018)** الكشف عن العلاقة بين المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى بعض معلمات التربية الخاصة، واستخدم في الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت العينة من (89) معلمة من معلمات التربية الخاصة بسلطنة عمان (مدرسة الأمل للصم، ومدرسة التربية الفكرية، ومعهد عمر بن الخطاب للمكفوفين)، واستخدمت الدراسة مقياسي المناعة النفسية والرضا الوظيفي. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في متوسطات المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة تعزى لمتغيرات نوع إعاقة الطلاب، وسنوات الخبرة.

بينما هدفت **دراسة مسحل (2018)** التعرف إلى المناعة النفسية وعلاقتها بكل من الكفاءة المهنية والضغوط المهنية لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة، ومدى إسهام متغير (الكفاءة المهنية) و(الضغوط المهنية) في التباين الكلي لمتغير (المناعة النفسية)، تكونت عينة البحث من العاملين بالجهاز الإداري بالدولة، وكان عددهم (203) فرداً من الذكور والإناث، تتراوح أعمارهم ما بين (30–40) سنة، واستخدمت الباحثة مقياس المناعة النفسية، ومقياس الكفاءة المهنية، ومقياس الضغوط المهنية، وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين المناعة النفسية والكفاءة المهنية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة بين المناعة النفسية والضغوط المهنية لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة.

أما **دراسة العكيلي (2017)**، فهدفت للتعرف إلى المناعة النفسية لدى الطلبة في جامعة بغداد وعلاقتها بالوعي بالذات والعفو، والعلاقة الارتباطية بين المتغيرات الثلاثة في البحث، ومدى إسهام متغيري الوعي بالذات والعفو في التباين الكلي للمتغير المنعة النفسية، وتألفت العينة من (420) طالباً وطالبة من جامعة بغداد، طبقت عليهم مقاييس المناعة النفسية والوعي بالذات والعفو. وأظهرت النتائج وجود علاقة إرتباط موجبة بين المناعة النفسية وكل من الوعي بالذات والعفو، ويسهم متغيرا الوعي بالذات والعفو بـ (28.4%) من التباين الكلي للمناعة النفسية.

وقد هدفت **دراسة ماجنو وآخرون (Magnano et al., 2016)** إلى معرفة دور الصمود النفسي والذكاء الانفعالي في دافعية الإنجاز للعمال في إيطاليا، والتحقق إذا ما كان الذكاء العاطفي يتوسط العلاقة بين الصمود النفسي والدافعية للإنجاز، وقد استخدم الباحثون مقياس جورجي وميجر (Giorgi and Majar) لقياس الدافعية للإنجاز، ومقياس فيبورخ وآخرون (Fiborg et al.) لقياس الصمود النفسي، وتكونت العينة من (488) عاملاً إيطالياً، (248) من الذكور و(240) من الإناث، تراوحت أعمارهم ما بين (18-55) عاماً، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود

علاقة قوية ذات دلالة إحصائية على الدور الذي يلعبه الذكاء الانفعالي في التأثير على الصمود النفسي والدافعية للإنجاز.

في حين أشارت **دراسة بوليك وكوبولارسيزيك (Bulik and Kobylarczyk, 2016)** إلى كشف العلاقة بين الصمود النفسي ومستوى التغيرات الإيجابية، والتي تضم النمو ما بعد الصدمة لدى مجموعة من رجال الإطفاء الذين تعرضوا لأحداث صادمة ذات علاقة بأعمالهم، ودور التقييم في هذه العلاقة. وتكونت عينة الدراسة من (100) رجال الإطفاء والإنقاذ، حيث تعرض (75) رجل منهم لأحداث صادمة، وقد استخدامت الدراسة النسخة البولندية لمقياس نمو ما بعد الصدمة، ومقياس الصمود النفسي ومقياس تقييم الضغوط. أظهرت النتائج أن الصمود النفسي يرتبط بشكل ضعيف مع ضغوط ما بعد الصدمة فيما يخص التغيرات التي تتعلق بإدراك الذات، ويرتبط بشكل قوي في تقييم التوتر، بينما يرتبط بشكل سلبي مع التحديات والخطر، وأشارت النتائج إلى ارتباط الصمود النفسي بشكل إيجابي مع التحدي.

وهدفت **دراسة فايومبو (Fayombo, 2010)** إلى تقصي العلاقة بين العوامل الشخصية الكبرى (يقظة الضمير، المسايرة، الانفتاح على الخبرة والعصابية والإنبساطية) والصمود النفسي، على عينة ضمت (397) مراهقاً وأشارت نتائج تحليل معاملات ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار إلى وجود علاقة موجبة ذات دالة إحصائية بين أربعة من العوامل الشخصية الكبرى والصمود النفسي، بينما إرتبطت العصابية بعلاقة سلبية مع الصمود النفسي، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن سمات الشخصية هي عامل مهم في تحديد مستوى الصمود النفسي لدى المراهقين، حيث أشارت إلى أن السمات الصحية السوية يمكنها أن تسهم في تحقيق السعادة لهم، بينما السمات غير الصحية وغير السوية كالعصابية لا تحققها، وأشارت نتائج الدراسة على أن أكثر سمات الشخصية

تنبؤاً بالصمود النفسي هو يقظة الضمير، يليه المسايرة، ومن ثم العصابية والإنفتاح على الخبرة، فالانبساطية.

2.2.2 الدراسات المتعلقة بالضغوط النفسية

هدفت **دراسة البليدي (2019)** التعرف إلى مستوى الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية وعلاقتها بإنتمائهن الوطني، إضافة إلى تقصي الفروق في مستوى كل منهما بإختلاف عدد المتغيرات الديموغرافية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي من خلال تطبيق أداتي الدراسة: مقياس الضغوط النفسية بمجالاتها ومقياس الإنتماء الوطني، على عينة ضمت (266) عاملة في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية، يمثلن ما نسبته (14%) من مجمل أفراد الدراسة الأصلي. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية كان متوسطاً، وكانت الضغوط الاقتصادية هي الأعلى، بينما الضغوط الوظيفية هي الأدنى.

في حين **هدفت دراسة دويكات (2018)** التعرف إلى الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية، ودور متغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) في استجابات أفراد عينة الدراسة، على عينة قوامها (70) من العاملين في هذه المؤسسات. وقد أشارت النتائج إلى أن مستوى الضغوط النفسية والمهنية كانت مرتفعة لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة، ولم تكن الفروق في الضغوط دالة إحصائياً في أي من متغيرات الدراسة الضابطة التي تناولتها.

وحاولت **دراسة أبو ندى (2015)** التعرف إلى الضغوط النفسية للعاملين الذين يعملون في مستشفى كمال عدوان وعلاقتها بالمرونة النفسية، وتكونت عينة الدراسة من (300) موظف

وموظفة، باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي من خلال تطبيق مقياس الضغوط النفسية ومقياس المرونة النفسية. وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة بين الضغوط النفسية في العمل والمرونة النفسية، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الضغوط النفسية تبعاً لمتغيري: الجنس، والحالة الاجتماعية، في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائياً في الضغوط النفسية تعزى لمتغير العمر لصالح أقل من 30 عام، ومتغير سنوات الخبرة لصالح (5 سنوات فأقل).

وهدفت **دراسة أبو عين (2013)** التعرف إلى الضغوط النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية، وتقصي الفروق فيها بحسب بعض المتغيرات الديموغرافية (التصنيفية). ولتحقيق أهداف الدراسة، اختيرت عينة مكونة من (297) موظفة من موظفات الأجهزة الأمنية في شرق فلسطين، اخترن بالطريقة العشوائية الطبقية بما نسبته (24%) من المجتمع الكلي والبالغ (1208). أظهرت النتائج وجود ضغوطات نفسية تعاني منها المرأة في أبعاد المقياس مرتبة تنازلياً: البعد الإداري، البعد الأسري المجتمعي، البعد الاقتصادي، البعد المهني، البعد الاجتماعي، وأخيراً البعد النفسي.

وسعت **دراسة دايلي (2013)** للتعرف إلى العلاقة بين الضغوط النفسية والقلق لدى المرأة المتزوجة العاملة، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق في درجة كل من الضغوط النفسية والقلق بحسب متغيرات: (الطور التعليمي، الخبرة المهنية، عدد سنوات الزواج). تكونت عينة الدراسة من (30) إمرأه، واستخدامت المقابلة، وتطبيق مقياس الضغوط النفسية، ومقياس القلق. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط النفسية والقلق، وأن درجات الضغوط النفسية تنقص كلما ارتقت وظيفة المرأه بالطور التعليمي الذي تعمل به، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغوط النفسية تبعاً لسنوات الخبرة لصالح الفئة العمرية من (6-10) أعوام.

في حين أشارت **دراسة لابريجوا (Labarague, 2013)** إلى الكشف عن مستوى الضغوط النفسية والاستجابة النفسية والاجتماعية والفسيولوجية بين الطلبة الفلبينيين في المدارس الحكومية من خلال دراسة التمريض والتدريب، حيث هناك أدلة تتعلق بالضغوط النفسية لطلبة التمريض يزداد حول العالم في حين أن قليل من الدراسات تقيم الضغوط النفسية لدى الطلبة الفلبينيين الذين التحقوا بالمدارس الحكومية، وقد أجريت الدراسة على (61) طالب من الذين التحقوا ببرنامج التمريض، وقد جمعت البيانات عن طريق مقياس الضغوط النفسية ومقياس الاستجابة النفسية والاجتماعية والفسيولوجية، وأظهرت نتائج الدراسة أن طلبة التمريض لديهم مستوى من الضغوط، ولديهم صحة نفسية واجتماعية وفسيولوجية جيدة؛ إذ بينت النتائج أن الضغوط تنشأ لديهم من الواجبات والعبء الزائد، وأن مستوى الضغوط تقل طبقاً لسنوات الدراسة.

وقد هدفت **دراسة بورلاند (Borland, 2011)**، إلى تحديد مستوى الضغوط لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية إنديانا الأمريكية، ووضع الاستراتيجيات لمواجهة تلك الضغوط من وجهة نظر المدراء، ومساعدة القيادات التربوية لوضع خطط ناجحة لإدارة الضغوط والتعامل معها بفاعلية في مواقف الضغوط العالية الخاص بهم، وشملت العينة على (193) مديراً من مختلف الولاية، وقد استخدم مقياس الضغوط النفسية، وأظهرت النتائج أن المدراء يعانون من مستويات متوسطة من الضغوط النفسية، وأن (69%) منهم أبدوا أن ضغوط العمل لها مردود سلبي على صحتهم، وأن مديري المناطق الحضرية في الولاية سجلوا أعلى معدلات في مستوى الضغوط، وأن المدراء الذين مارسوا مهنتهم لأكثر من (25) عاماً سجلوا أقل درجات في مستوى ضغوط العمل.

أما **دراسة شند (2012)**، فهدفت إلى تحديد طبيعة العلاقة بين قلق المستقبل وبين الضغوط النفسية لدى شرائح من العاملين بمهن مختلفة، وكذلك تحديد ماهية الفروق في الشعور بقلق المستقبل والضغوط النفسية في ضوء متغيرات: (النوع، طبيعة العمل، ومجال العمل)، واشتملت

عينة الدراسة في صورتها النهائية على (400) عامل وعاملة، تتراوح أعمارهم ما بين (39-45) عاماً، بمتوسط عمري (41.9) عام. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين درجات العاملين على مقياس قلق المستقبل كأبعاد فرعية وكدرجة كلية، ودرجاتهم على مقياس الضغوط النفسية كأبعاد فرعية وكدرجة كلية.

4.2.2 الدراسات المتعلقة بالاتزان الانفعالي

هدفت **دراسة رمضان والمصري (2020)** تقصي العلاقة بين سلوك الشراء المندفع والاتزان الانفعالي لدى طلبة قسم المحاسبة في جامعتي البتراء والإمام محمد بن سعود الإسلامية من خلال عينة ضمت (438) طالباً؛ (192) من جامعة البتراء، و (246) من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. استخدم مقياس سلوك الشراء المندفع، ومقياس الاتزان الانفعالي الذي أعده ديكس وترجمه الأسمري. أشارت النتائج إلى الارتباط السلبي بين سلوك الشراء المندفع والاتزان الانفعالي بين طلاب قسم المحاسبة، وبينت النتائج عدم وجود اختلافات بين متوسطات الاتزان الانفعالي باختلاف جنس الطلبة، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً بين متوسطات الاتزان الانفعالي باختلاف المستوى الاقتصادي لصالح ذوي المستوى الاقتصادي المرتفع.

وحاولت **دراسة عويضة (2018)** التعرف إلى طبيعة العلاقة بين الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة، واتخاذ القرار لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة، كما هدفت إلى فحص أثر بعض المتغيرات الاجتماعية والمتغيرات الديموغرافية، هي: (الجنس، المستوى الدراسي، المستوى الاقتصادي للاسرة، المؤهل العلمي للأبوين، عمل الأم) على الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة، واتخاذ القرار لدى الطلبة، من خلال عينة ضمت (556) طالباً وطالبة، باستخدام ثلاثة مقاييس: مقياس الاتزان الانفعالي، مقياس الرضا عن الحياة، ومقياس اتخاذ القرار. أظهرت النتائج أن

مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة جامعة الأزهر كان متوسطاً، بينما جاء مستوى الرضا عن الحياة أعلى من المتوسط، أما بالنسبة لاتخاذ القرار فكان مرتفعاً، وبينت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات أبعاد الاتزان الانفعالي ودرجته الكلية، ودرجات أبعاد الرضا عن الحياة ودرجته الكلية.

في حين سعت **دراسة عاشور (2017)** التعرف إلى درجة الصمود النفسي والاتزان الانفعالي لدى ممرضي العناية الفائقة في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، وكذلك العلاقة بين الصمود النفسي والاتزان الانفعالي، وتقصي الفروق في كل منهما تبعاً لمتغيرات: (الجنس، مكان العمل، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، من خلال (147) ممرضاً وممرضة في العناية الفائقة بمستشفيات قطاع غزة الحكومية، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الصمود النفسي تبعاً لمتغيري (الجنس، مكان العمل)، في حين توجد فروق دالة في متوسطات الصمود النفسي تبعاً لمتغيري: (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاتزان الانفعالي تبعاً للمتغيرات الضابطة الأربعة.

بينما **هدفت دراسة الربيع وعطية (2016)** إلى الكشف عن الاتزان الانفعالي وعلاقته بضبط الذات لدى طلبة جامعة اليرموك، وتكونت عينة الدراسة من (749) طالبٍ وطالبة من جامعة اليرموك، اختيروا عشوائياً، طبق عليهم مقياس الاتزان الانفعالي المكون من (54) فقرة، موزعة على مجالين، ومقياس ضبط الذات، وأظهرت النتائج أن مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة جامعة اليرموك جاء بدرجة متوسطة، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي ككل، وفي مجال المرونة في التعامل مع المواقف والأحداث تعزى لاختلاف متغيري مستوى الدراسة والتخصص، كما بينت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاتزان الانفعالي ومستوى ضبط الذات لدى طلبة جامعة اليرموك.

وهدفت **دراسة كور وكور (Kaur and Kaur, 2016)** إلى معرفة العلاقة بين الإجهاد الأكاديمي والاتزان الانفعالي لدى الطلبة المراهقين في مدينة أمريستار شمال غرب الهند، وذلك تبعاً لمعيار (الجنس، ومكان السكن)، وتكونت عينة الدراسة من (200) طالب وطالبة، واستخدمت "بطارية بشت" لقياس الضغوط، ومقياس الاتزان الانفعالي للأطفال، وقد أظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الاربعة للإجهاد الأكاديمي والاتزان الانفعالي.

وسعت **دراسة المزيني (2015)** التعرف إلى مستوى الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ممرضي الطوارئ في المستشفيات الحكومية، والتعرف إلى العلاقة بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار، وتقصي الفروق في الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تبعاً لمتغيرات: (الجنس، مدة الخدمة، المؤهل العلمي، مكان العمل، الدخل الشهري)، واستخدمت الدرسة المنهج الارتباطي، من خلال عينة ضمت (220) فرداً من ممرضي الطوارئ، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة احصائية بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى ممرضي الطوارئ في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، وأظهرت نتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة احصائية بين الضغوط النفسية واتخاذ القرار لدى ممرضي الطوارئ، في حين لم تظهر وجود فروق دالة في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغيرات: (الجنس، مدة الخدمة، والمؤهل العلمي).

أما **دراسة ريشتا (Richa, 2012)**، فهدفت إلى معرفة مستوى الطلاب على المقياس الاتزان الانفعالي والكشف عن العلاقة بين الدوافع الذاتية والاتزان الانفعالي، وكذلك معرفة علاقة الاتزان الانفعالي مع متغيرات أخرى، وتكونت العينة من (150) طالباً دراسياً من المرحلة العليا، واستخدام مقياس تصنيفي لقياس الاتزان الانفعالي، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الاتزان الانفعالي والدوافع الذاتية للشخص.

وسعت **دراسة هاليم وآخرون (Hallim, 2011)** إلى الكشف عن الاتزان الانفعالي وأثره على الأداء الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات، واستخدامه كمنبأ نحو الاجتهاد في الأداء الوظيفي، وضمت عينة الدراسة (450) من موظفي الخدمة المدنية، واستخدم مقياس الاتزان الانفعالي ومقياس تحديد العوامل الشخصية، كما جرى الاستعانة بتقارير تقييم الأداء السنوية، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الاتزان الانفعالي والسمات الشخصية يمكن أن تتنبأ في مدى ملائمة المتقدمين للوظائف عند صناع القرار.

وهدفت **دراسة حمدان (2010)** التعرف إلى الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة في محافظة خان يونس، وتكونت عينة الدراسة من (130) ضابطاً من العاملين في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة في محافظة خان يونس للعام (2011/2010)م، اختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير مكان العمل أو لسنوات الخبرة، في حين توجد فروق ذات دلالة احصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير التخصص العلمي وللرتبة العسكرية.

أما **دراسة هينلي (Henley, 2010)**، فهدفت إلى تدريب الطلبة على الاتزان الانفعالي من خلال أسلوب ضبط الذات واكتساب مهاراته. وتكونت عينة الدراسة من (37) طالب وطالبة، أظهرت النتائج أن المشكلات المتصلة بالسلوك أخذت بالتراجع، وأشار الطلبة إلى أنهم شعروا بالثقة بالنفس بعد امتلاكهم هذه المهارات، وبينت النتائج أن دافعية الطلبة نحو اكتسابهم مهارة ضبط الذات كانت مرتفعة، وأن الطلبة الذين امتلكوا مهارات ضبط الذات يصبحون أكثر قدرة على التعامل مع الآخرين.

من خلال الدراسات العربية والأجنبية المقترحة كدراسات سابقة للدراسة؛ يتضح أن دراسة (مسحل، 2018)، أشارت إلى مستوى مرتفع من المناعة النفسية لدى العاملين بالجهاز الإداري

بالدولة، وأوضحت دراسة (الجزار، 2018) وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضبط النفس كأحد أبعاد المناعة، وإمكانية التنبؤ بالذكاء الأخلاقي وأبعاده من خلال المناعة النفسية وأبعادها لدى طلبة الجامعة، بينما أشارت دراسة (المعمرية، 2018) إلى وجود علاقة إيجابية بين المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق في متوسطات المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة تعزي لمتغيرات نوع إعاقة الطلبة، وسنوات الخبرة، وأوضحت دراسة (العكيلي، 2017) وجود علاقة إرتباط موجبة بين المناعة النفسية وكل من الوعي بالذات والعفو، ويسهم متغيرا الوعي بالذات والعفو بالمناعة النفسية ككل، بينما أوضحت دراسة (الأحمد، 2020) أن مستوى المناعة النفسية جاء بدرجة متوسطة، ووجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين معظم أبعاد المناعة النفسية والسعادة، أما دراسة (Bulik and Kobylarczyk, 2016)، فقد أظهرت أن الصمود النفسي يرتبط بشكل ضعيف مع الضغوط فيما يخص التغيرات التي تتعلق بإدراك الذات، لدى مجموعة من رجال الإطفاء.

وبينت نتائج دراسة كل من (البليدي، 2019)، و (أبو عين، 2013)، أن مستوى الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية كان متوسطاً، مما يشير بوضوح إلى وجود ضغوط نفسية تعاني منها المرأة العاملة في أبعاد المقياس، واتفقت الدراستان السابقتان مع الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة، وتناول متغير الضغوط النفسية. أما نتائج دراسة (Borland, 2011)، فقد وجدت أن المدراء يعانون من مستويات متوسطة من الضغوط النفسية، وأن (69%) منهم أبدوا أن ضغوط العمل لها مردود سلبي على صحتهم، بينما كان مستوى الضغوط النفسية والمهنية مرتفعاً لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في دراسة (دويكات، 2018)، ولم تكن الفروق في الضغوط دالة إحصائياً في أي من متغيرات الدراسة الضابطة التي تناولتها.

وكشفت دراسة (الربيع وعطية، 2016) أن مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة جامعة اليرموك جاء بدرجة متوسطة، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي ككل، كما أظهرت نتائج دراسة (المزيني، 2015) وجود اتزان انفعالي لدى ممرضي الطوارئ بدرجة متوسطة، وأشارت دراسة (رمضان والمصري، 2020) إلى الارتباط السلبي بين سلوك الشراء المندفع والاتزان الانفعالي بين طلاب قسم المحاسبة، وبينت النتائج عدم وجود اختلافات بين متوسطات الاتزان الانفعالي باختلاف جنس الطلبة، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً بين متوسطات الاتزان الانفعالي باختلاف المستوى الاقتصادي لصالح ذوي المستوى الاقتصادي المرتفع. وبينت نتائج دراسة (عويضة، 2018) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين درجات أبعاد الاتزان الانفعالي ودرجته الكلية، بينما وجدت دراسة (عاشور، 2017) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاتزان الانفعالي تبعاً للمتغيرات الضابطة الأربعة، لدى ممرضي العناية الفائقة في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، في حين أشارت نتائج دراسة (Hallim, 2011) إلى أن الاتزان الانفعالي والسمات الشخصية يمكن أن تتنبأ في مدى ملائمة المتقدمين للوظائف عند صناع القرار.

ومن هنا، ترى الباحثة أن الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية لا تتصل بموضوعها اتصالاً مباشراً، مما دفعها إلى ضرورة إجراء هذه الدراسة بهدف التعرف إلى المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية؛ إذ لم تجمع الدراسات السابقة بين متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة، وبذلك يكون هذا الجانب من الدراسة حديث ولم تتم دراسته من قبل في المجتمع الفلسطيني، وبخاصة في الأسلوب الذي أتبع في استخلاص النتائج وهو أسلوب تحليل المسارات، الذي يندر استخدامه في الدراسات الفلسطينية.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في تصميم أدوات الدراسة الحالية، بالإضافة إلى الاعتماد على المنهجيات والإحصاءات الواردة في بعض هذه الدراسات، لكنها تختلف عنها في تناولها إلى المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية، في إطار منهج تحليل المسارات بالدرجة الأولى، إضافة إلى تحديد مستويات هذه المتغيرات الثلاثة الرئيسة، وتقصي الفروق في كل منها باختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية، وهي: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، والرتبة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1.3 منهجية الدراسة

2.3 المجتمع والعينة

3.3 أدوات الدراسة وخصائصها

4.3 متغيرات الدراسة والنموذج المقترح للعلاقة بينها

5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة

6.3 المعالجات الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل الطرق والإجراءات التي اتبعت، والتي تضمنت تحديد منهجية الدراسة المتبعة، ومجتمع الدراسة والعينة، وعرض الخطوات والإجراءات العملية التي اتبعت في بناء أدوات الدراسة وخصائصها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الاختبارات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة.

1.3 منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، استخدم المنهج الوصفي الارتباطي؛ إذ يعتمد هذا المنهج على جمع البيانات حول المتغيرات التي يتناولها، ومن ثم تحديد إذا كانت هناك علاقة بينهما، وتقصي طبيعة تلك العلاقة ووصف العلاقة بين المتغيرات وصفاً كمياً باستخدام مقاييس كمية (الخرابشة، 2007)، كما استخدم أسلوب تحليل المسار (Path analysis)، الذي يعتمد على نموذج وصفي للعلاقات بين المتغيرات موضوع الدراسة: (المناعة النفسية، الضغوط النفسية، والاتزان الانفعالي)؛ إذ يعد أسلوب تحليل المسار من أفضل الأساليب الإحصائية التي يمكن استخدامها في تحليل معاملات الارتباط بين المتغيرات إلى آثار مباشرة وأُخرى غير مباشرة (Davidson, 2012)، وهو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية.

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية، والبالغ عددهن (1908) موظفة في العام (2019م)، يتوزعن على متغيرات الدراسة الديمغرافية، وذلك وفقاً لمصادر دائرة التدريب والتطوير والموارد البشرية في وزارة الداخلية الفلسطينية (وزارة الداخلية الفلسطينية، 2019).

اختيرت العينة بطريقة المعاينة العشوائية الطبقية، مع الأخذ بالاعتبار تمثيل أفراد العينة لمتغيرات الدراسة الديمغرافية، وقد حدد حجم العينة بناءً على معادلة روبرت ماسون، إذ يشير بشماني (2014) أنه يجب تحديد حجم العينة من المجتمع عن طريق معادله إحصائية، كما في المعادلة الآتية :

$$n = \frac{M}{\left[\left(S^2 \times (M-1)\right) \div pq\right] + 1}$$

حيث:

M حجم المجتمع

S قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (.95) أي قسمة معامل الخطأ (.05) على الدرجة (1.96)

P نسبة توافر الخاصية، وهي 05.

Q النسبة المتبقية للخاصية، وهي 05.

إذ بلغ حجم العينة (320) عاملة في الأجهزة الأمنية الفلسطينية في المحافظات الشمالية، والجدول (1.3) يبين توزيع عينة الدراسة:

جدول (1.3): توزيع عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة%
الفئة العمرية	أقل من 30 عام	154	48.1
	(30-40) عام	129	40.3
	أكثر من 40 عام	37	11.6
	المجموع	320	100
الحالة الاجتماعية	عزباء	105	32.8
	متزوجة	184	57.5
	غير ذلك (أرملة/ مطلقة)	31	9.7
	المجموع	320	100
المؤهل العلمي	أدنى من بكالوريوس	70	21.9
	بكالوريوس	222	69.4
	ماجستير فأعلى	28	8.8
	المجموع	320	100
سنوات الخدمة (الخبرة)	أقل من 5 سنوات	58	18.1
	(5−10) سنوات	161	50.3
	أكثر من 10 سنوات	101	31.6
	المجموع	320	100
الرتبة	أدنى من ملازم	117	36.6
	ملازم حتى نقيب	171	53.4
	رائد فأعلى	32	10.0
	المجموع	320	100

3.3 أدوات الدراسة وخصائصها

لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت ثلاثة مقاييس لجمع البيانات، هي: مقياس المناعة النفسية، مقياس الضغوط النفسية، ومقياس الاتزان الانفعالي، كما يلي:

أولاً: مقياس المناعة النفسية

من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، استخدم مقياس المناعة النفسية، المستخدم في دراسة (الشريف، 2016)، وقد تكون في صورته الأولية من (51) فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات، هي: (الاحتواء، المواجهة التكيفية، تنظيم الذات)، كما هو موضح في ملحق (أ).

ثانياً: مقياس الضغوط النفسية

لتحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة، وعدد من المقاييس ذات العلاقة بالضغوط النفسية، فقد استند إلى مقياس الضغوط النفسية المستخدم في دراسة البليدي (2019)، وذلك لملائمة المقياس مع هدف الدراسة المتعلق بمتغير الضغوط النفسية وتشابه عينة الدراسة. ويتكون المقياس من (51) فقرة، تقيس في مجملها مستوى الضغوط النفسية، موزعة على خمسة مجالات، هي: الضغوط الوظيفية، الضغوط الاجتماعية، الضغوط الاقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الصحية، كما هو موضح في ملحق (أ).

ثالثاً: مقياس الاتزان الانفعالي

لتحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، استخدم مقياس الاتزان الانفعالي الوارد في دراسة عاشور (2017)، وذلك لملائمة المقياس لهدف الدراسة. ويتكون المقياس من (23) فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد، هي: (الضبط الانفعالي، المواجهة الانفعالية، المرونة الانفعالية)، كما هو موضح في ملحق (أ).

1.3.3 الصدق الظاهري (Face validity) لمقاييس الدراسة

للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقاييس الدراسة الثلاثة: مقياس المناعة النفسية، مقياس الضغوط النفسية، ومقياس الاتزان الانفعالي، عرُضت هذه المقاييس في صورتها الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي، وعلم النفس، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، كما هو موضح في ملحق (ب)، إذ أعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة. وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، فعُدلت بعض الفقرات، وأضيفت فقرة واحدة لأحد المقاييس، وصولاً إلى الصورة المعدة للتطبيق على العينة الاستطلاعية، وفحص الخصائص السيكومترية لكل منها، المبينة في الملحق (ت)، وحسب الآتي:

- تشكل مقياس المناعة النفسية في صورته الأولية من (51) فقرة، وعدلت صياغة بعض الفقرات، لكن لم تحذف أو تضاف أي فقرة، فبقي عدد فقرات المقياس (51) فقرة.
- تشكل مقياس الضغوط النفسية في صورته الأولية من (51) فقرة، وعدلت صياغة بعض الفقرات، لكن لم تحذف أو تضاف أي فقرة، فبقي عدد فقرات المقياس (51) فقرة.
- تشكل مقياس الاتزان الانفعالي في صورته الأولية من (23) فقرة، وعدلت صياغة بعض الفقرات، وأضيفت فقرة واحدة لبعد الضبط الانفعالي، فأصبح عدد فقرات المقياس (24) فقرة.

2.3.3 الخصائص السيكومترية لمقاييس الدراسة

من أجل فحص الخصائص السيكومترية لمقاييس الدراسة الثلاثة، طبقت على عينة استطلاعية مكونة من (34) من العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وكانت النتائج كالآتي:

أ) صدق البناء لمقاييس الدراسة (Construct Validity):

استخدم صدق البناء أو ما يطلق عليه أحياناً بصدق الاتساق الداخلي، وحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية لكل مقياس من مقاييس الدراسة الثلاثة، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس، كما هو مبين في الجداول (2.3)، (3.3)، (4.3):

جدول (2.3) معاملات ارتباط فقرات مقياس المناعة النفسية بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=34)

الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
	الاحتواء			**المواجهة التكيفية**			**تنظيم الذات**	
1	.66**	.44**	12	.13	.21	32	.56**	.68**
2	.31*	.19	13	.57**	.47**	33	.54**	.68**
3	.63**	.63**	14	.65**	.44**	34	.30*	.21
4	.74**	.50**	15	.73**	.58**	35	.50**	.54**
5	.52**	.25	16	.34*	.43*	36	.34*	.10
6	.40*	.46**	17	.56**	.44**	37	.46**	.53**
7	.53**	.24	18	.51**	.49**	38	.16	.22
8	.79**	.52**	19	.48**	.50**	39	.37*	.19
9	.60**	.43*	20	.06	.14	40	.62**	.65**
10	.59**	.36*	21	.63**	.62**	41	.55**	.55**
11	.69**	.66**	22	.18	.22	42	.50**	.36*
-	-	-	23	.55**	.53**	43	.03	.05
-	-	-	24	.58**	.45**	44	.57**	.44**
-	-	-	25	.63**	.67**	45	.44**	.27
-	-	-	26	.72**	.59**	46	.38*	.28
-	-	-	27	.56**	.59**	47	.60**	.45**
-	-	-	28	.67**	.70**	48	.58**	.40*
-	-	-	29	.61**	.51**	49	.55**	.60**
-	-	-	30	.61**	.50**	50	.51**	.38*
-	-	-	31	.68**	.53**	51	.23	.22
	درجة كلية للبعد .72**			**درجة كلية للبعد .91****			**درجة كلية للبعد .86****	

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.05 ≥α)** ****دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.01 ≥α)**

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2.3) أن معامل ارتباط الفقرات: (2، 5، 7، 12، 20، 22، 34، 36، 38، 39، 43، 45، 46، 51)، كانت ذات درجة غير مقبولة وغير دالة إحصائيّاً،

وتحتاج إلى حذف، أما باقي الفقرات فقد تراوحت معاملات ارتباطها ما بين (30.-79.)، وهي بالتالي ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً؛ إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (30.) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (30.– أقل أو يساوي 70.) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (70.) تعتبر قوية، لذلك حذفت الفقرات: (2، 5، 7، 12، 20، 22، 34، 36، 38، 39، 43، 45، 46، 51)، فأصبح عدد فقرات المقياس للتطبيق (37) فقرة.

جدول (3.3) قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الضغوط النفسية بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=34)

الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
	الضغوط الوظيفية			**الضغوط الاجتماعية**			**الضغوط الاقتصادية**	
1	.14	.12	11	**.73	*.40	22	**.80	**.50
2	**.55	.26	12	**.83	**.61	23	**.85	**.53
3	**.60	**.56	13	**.78	**.55	24	**.75	*.43
4	**.65	*.42	14	**.84	**.58	25	**.78	**.60
5	**.65	**.44	15	**.80	**.55	26	**.69	**.59
6	.29	.16	16	**.66	*.39	27	**.82	**.57
7	**.72	*.43	17	**.68	**.73	28	**.80	**.61
8	**.58	.24	18	**.55	*.33	29	**.87	**.61
9	**.66	**.48	19	**.67	*.32	30	**.86	**.55
10	**.72	*.41	20	**.80	*.36	31	**.79	**.50
-	-	-	21	**.44	**.53	-	-	-
درجة كلية للبعد .63**			**درجة كلية للبعد .68****			**درجة كلية للبعد .68****		

الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
	الضغوط الأُسرية			**الضغوط الصحية**			----------	----
32	**.74	**.55	42	**.61	*.34	-	-	-
33	**.68	**.62	43	**.65	**.58	-	-	-
34	**.63	**.53	44	*.37	**.47	-	-	-
35	**.81	**.63	45	**.69	*.42	-	-	-
36	**.83	**.69	46	**.57	.27	-	-	-
37	**.67	**.59	47	**.59	*.32	-	-	-
38	**.67	**.66	48	**.68	**.67	-	-	-
39	**.83	**.74	49	*.42	**.56	-	-	-
40	**.78	**.74	50	**.72	*.36	-	-	-
41	**.79	**.60	51	**.73	*.41	-	-	-
درجة كلية للبعد .84**			**درجة كلية للبعد .72****					

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (05. ≥α)** ****دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (01. ≥α)**

بناءً على البيانات الواردة في الجدول (3.3)، فقد حذفت الفقرات: (1، 2، 6، 8، 46)، وأصبح عدد فقرات المقياس (46) فقرة.

جدول (4.3) قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الاتزان الانفعالي بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال، مع الدرجة الكلية للمقياس(ن=34)

الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الدرجة الكلية
	الضبط الانفعالي			**المواجهة الانفعالية**			**المرونة الانفعالية**	
1	.49**	.53**	6	.48**	.60**	17	.78**	.50**
2	.61**	.42*	7	.54**	.39*	18	.74**	.53**
3	.46**	.37*	8	.26	.45**	19	.65**	.61**
4	.51**	.54**	9	.56**	.51**	20	.51**	.17
5	.57**	.39**	10	.56**	.48**	21	.52**	.24
-	-	-	11	.71**	.59**	22	.38*	.51**
-	-	-	12	.78**	.66**	23	.73**	.46**
-	-	-	13	.55**	.53**	24	.67**	.41*
-	-	-	14	.71**	.61**	-	-	-
-	-	-	15	.39*	.29	-	-	-
-	-	-	16	.54**	.44**	-	-	-
درجة كلية للبعد .52**			**درجة كلية للبعد .90****			**درجة كلية للبعد .71****		

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.05 ≥α)** ****دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (.01 ≥α)**

بناءً على البيانات الواردة في الجدول (4.3)، فقد حذفت الفقرات: (8، 15، 20، 21)، وأصبح عدد فقرات المقياس (20) فقرة، كما هو موضح في الملحق (ث).

ب) الثبات لمقاييس الدراسة:

للتأكد من ثبات مقاييس الدراسة الثلاثة، فقد جرى التحقق من ثبات الاتساق الداخلي لكل مقياس، باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية، والجدول (5.3) يوضح ذلك:

جدول (5.3): معاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لمقاييس الدراسة

الأداة	البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
	الاحتواء	8	.81
مقياس المناعة النفسية	المواجهة التكيفية	17	.89
	تنظيم الذات	12	.81
	الدرجة الكلية	**37**	**.93**
مقياس الضغوط النفسية	الضغوط الوظيفية	6	.79
	الضغوط الاجتماعية	11	.90
	الضغوط الاقتصادية	10	.94
	الضغوط الأُسرية	10	.91
	الضغوط الصحية	9	.79
	الدرجة الكلية	**46**	**.94**
مقياس الاتزان الانفعالي	الضبط الانفعالي	5	.67
	المواجهة الانفعالية	9	.80
	المرونة الانفعالية	6	.78
	الدرجة الكلية	**20**	**.86**

يتضح من الجدول (5.3) أن قيم معاملات معامل ثبات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس المناعة النفسية تراوحت ما بين (.81-.89)، ومعامل الثبات للدرجة الكلية (.93). وكانت معاملات الثبات لمجالات مقياس الضغوط النفسية ما بين (.79-.94)، وللدرجة الكلية (.94)، وتعتبر هذه القيم مرتفعة وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية. أما قيم معاملات معامل الثبات لمجالات مقياس الاتزان الانفعالي، فتراوحت ما بين (.67-.80)، و (.86) للدرجة الكلية، وتعتبر هذه القيم مرتفعة وتجعل من الأدوات الثلاث قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

3.3.3 تصحيح مقاييس الدراسة

أولاً- مقياس المناعة النفسية: تكون مقياس المناعة النفسية في صورته النهائية من (37)، فقرة موزعة على (3) مجالات كما هو موضح في ملحق (ث)، ويطلب من المستجيب تقدير إجاباته

عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: تنطبق تماماً (5) درجات، تنطبق كثيراً (4) درجات، تنطبق لحد ما (3) درجات، تنطبق قليلاً (2) درجتان، لا تنطبق (1)، درجة واحدة. وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للمناعة النفسية باستثناء الفقرات (6، 12، 32، 34، 37)؛ إذ عكست الأوزان عند تصحيها، وذلك لصياغتها بالاتجاه السلبي.

ثانياً- مقياس الضغوط النفسية: تكون مقياس الضغوط النفسية في صورته النهائية من (46)، فقرة موزعة على (5) مجالات كما هو موضح في ملحق (ث)، ويطلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: دائماً (5) درجات، غالباً (4) درجات، أحياناً (3) درجات، نادراً (2) درجتان، أبداً (1)، درجة واحدة، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للضغوط النفسية.

ثالثاً- مقياس الاتزان الانفعالي: تكون مقياس الاتزان الانفعالي في صورته النهائية من (20)، فقرة موزعة على ثلاثة مجالات كما هو موضح في ملحق (ث)، ويطلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: تنطبق تماماً (5) درجات، تنطبق كثيراً (4) درجات، تنطبق لحد ما (3) درجات، تنطبق قليلاً (2) درجتان، لا تنطبق (1)، درجة واحدة. وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للاتزان الانفعالي باستثناء الفقرات: (1، 2، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14، 18)، إذ عكست الأوزان عند تصحيها، وذلك لصياغتها بالاتجاه السلبي.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى استخدام كل من: المناعة النفسية، الضغوط النفسية، والأمن النفسي لدى عينة الدراسة حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1-5) درجات، وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: مرتفعة، ومتوسطة، ومنخفضة، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى _ الحد الأدنى (لتدرج)}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} \quad 1.33 = \frac{1-5}{3}$$

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

جدول (6.3): درجات احتساب مستوى كل مقياس من مقاييس الدراسة

مستوى منخفض من المناعة النفسية	**2.33 فأقل**
مستوى متوسط من المناعة النفسية	**3.67 – 2.34**
مستوى مرتفع من المناعة النفسية	**5 –3.68**

4.3 متغيرات الدراسة والنموذج المقترح للعلاقة بينها

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

المتغير المستقل: الضغوط النفسية.

المتغير الوسيط: المناعة النفسية.

المتغير التابع: الاتزان الانفعالي.

المتغيرات التصنيفية (الديمغرافية):

الفئة العمرية: أقل من 30 عام، (30-40) عاماً أكثر من 40 عام.

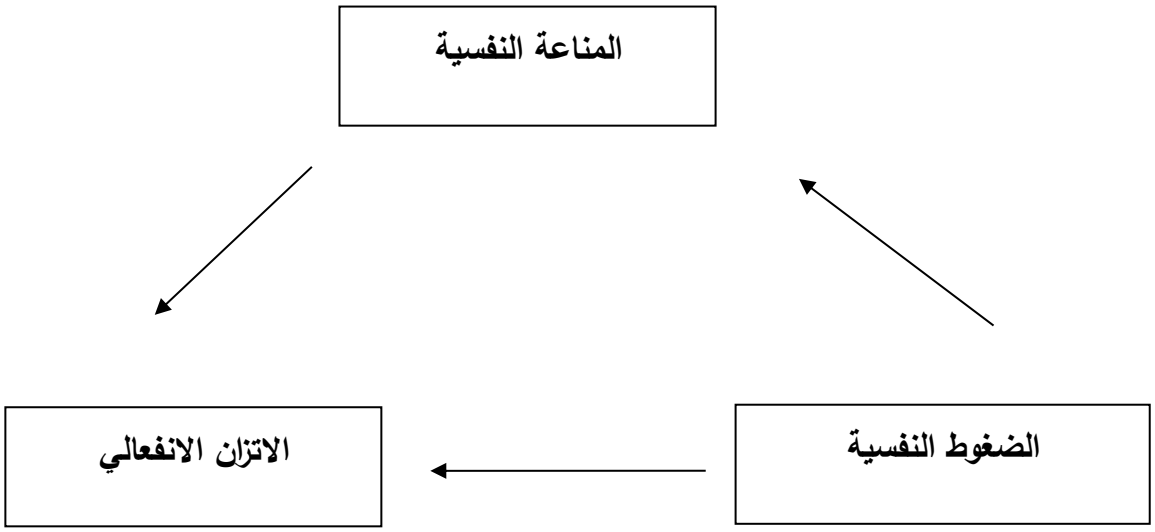
الحالة الاجتماعية: عزباء، متزوجة، غير ذلك (مطلقة/ أرملة).

المؤهل العلمي: أدنى من بكالوريوس، بكالوريوس، ماجستير فأعلى.

سنوات الخدمة (الخبرة): أقل من 5 سنوات، (5–10) سنوات، أكثر من 10 سنوات.

الرتبة: أدنى من ملازم، ملازم حتى نقيب، رائد فأعلى.

وفي ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة المتصلة بموضوع الدراسة، فقد وضع نموذج مقترح اشتقت منه فرضيات الدراسة، كما هو موضح في الشكل (8):



الشكل (8): المسار التخطيطي للنموذج المقترح

ويرتكز النموذج على أن المناعة النفسية هي المتغير الذي يجابه الضغوط النفسية، والتي بدورها تؤثر على مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، وبالتالي تصاغ هذه الفرضيات من خلال النموذج المقترح للدراسة، وكما وردت في الفصل الأول.

5.3 إجراءات تنفيذ الدراسة

اتبعت الباحثة في تنفيذ الدراسة عدداً من الخطوات على النحو الآتي:

1. جمع البيانات الثانوية من العديد من المصادر الثانوية كالكتب، المقالات، التقارير، الرسائل الجامعية، وغيرها، وذلك من أجل وضع الإطار النظري للدراسة، والاستعانة بها في بناء أدواتها وتوظيفها في الوصول إلى نتائج الدراسة لاحقاً.

2. تحديد مجتمع الدراسة.
3. تحديد عينة الدراسة.
4. الحصول على موافقة الجهات المعنية لإجراء الدراسة.
5. تطوير أدوات الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.
6. تحكيم أدوات الدراسة المراد تطبيقها على عينة الدراسة.
7. تطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية ومن خارج عينة الدراسة الأساسية، إذ شملت (34) من العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، وذلك بهدف التأكد من دلالات صدق وثبات أدوات الدراسة.
8. تطبيق أدوات الدراسة على العينة الأصلية، والطلب منهم الإجابة على فقراتها بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجابتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
9. إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استخدم برامج الرزمة الإحصائي (SPSS, 25) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.
10. مناقشة النتائج التي أسفر عنها التحليل في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

6.3 المعالجات الإحصائية

من أجل معالجة البيانات وبعد جمعها، استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, 25)، كما استخدم برنامج (AMOS)، وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.

2- معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات.

3- اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة العلاقة بين المتغير المستقل والتابع والوسيط، كذلك لفحص صدق أدوات الدارسة.

4- أسلوب تحليل المسار (Path Analysis)، للمتغيرات الوسيطة باستخدام نموذج (Baron and Kenny, 1986).

5- معامل الانحدار المتعدد التدريجي (stepwise Multiple Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (stepwise).

6- تحليل التباين الخماسي متعدد المتغيرات "بدون تفاعل".(5-MANOVA "without Interaction".

7- اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

1.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

4.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

2.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

4.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء أسئلتها وفرضيتها التي طرحت، وقد نظمت وفقاً لمنهجية محددة في العرض، وكما يلي:

1.4 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول

ما مستوى المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

للإجابة عن السؤال الأول، حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، والجدول (1.4) يوضح ذلك.

جدول (1.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس المناعة النفسية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم البعد	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	2	**المواجهة التكيفية**	3.80	0.779	76.0	**مرتفع**
2	1	**الاحتواء**	3.62	0.903	72.4	**متوسط**
4	3	**تنظيم الذات**	3.60	0.782	72.0	**متوسط**
		الدرجة الكلية للمناعة النفسية	3.70	0.777	**74.0**	**مرتفع**

يتضح من الجدول (1.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس المناعة النفسية ككل بلغ (3.70)، وبنسبة مئوية (74.0)، وبتقدير مرتفع. أما المتوسطات الحسابية لإجابات

أفراد عينة الدراسة للمجالات، فقد تراوحت ما بين (3.80–3.60)، وجاء مجال "المواجهة التكيفية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.80)، وبنسبة مئوية (76.0)، وبتقدير مرتفع، بينما جاء مجال "تنظيم الذات" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.60)، وبنسبة مئوية (72.0)، وبتقدير متوسط.

2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني

ما مستوى الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

للإجابة عن السؤال الثاني، حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، والجدول (2.4) يوضح ذلك.

جدول (2.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس الضغوط النفسية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم البعد	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	3	**الضغوط الاقتصادية**	3.18	1.200	63.6	**متوسط**
2	4	**الضغوط الأُسرية**	2.74	1.040	54.8	**متوسط**
3	5	**الضغوط الصحية**	2.67	1.025	53.4	**متوسط**
4	2	**الضغوط الاجتماعية**	2.65	0.981	53.0	**متوسط**
5	1	**الضغوط الوظيفية**	2.63	0.954	52.6	**متوسط**
		المتوسط الكلي الضغوط النفسية	2.79	0.904	**55.8**	**متوسط**

يتضح من الجدول (2.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية ككل بلغ (2.79)، وبنسبة مئوية (55.8)، وبتقدير متوسط. أما المتوسطات الحسابية لإجابات للمجالات، فقد تراوحت ما بين (3.18–2.63)، وجاء مجال "الضغوط الاقتصادية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.18)، وبنسبة مئوية (63.6)، وبتقدير متوسط، بينما جاء مجال

"الضغوط الوظيفية" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.63)، وبنسبة مئوية (52.6)، وبتقدير متوسط.

3.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث

ما مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

للإجابة عن السؤال الثالث، حُسبت المتوسطات الحسابية لمقياس الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، والجدول (3.4) يوضح ذلك.

جدول (3.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات مقياس الاتزان الانفعالي وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم البعد	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	3	**المرونة الانفعالية**	3.58	0.752	71.6	**متوسط**
2	1	**الضبط الانفعالي**	3.16	0.936	63.2	**متوسط**
3	2	**المواجهة الانفعالية**	3.06	0.893	61.2	**متوسط**
		المتوسط الكلي للاتزان الانفعالي	**3.24**	**0.752**	**64.8**	**متوسط**

يتضح من الجدول (3.4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي ككل بلغ (3.24)، وبنسبة مئوية، (64.8) وبتقدير متوسط. أما المتوسطات الحسابية للمجالات، فقد تراوحت ما بين (3.58–3.06)، وجاء مجال "المرونة الانفعالية" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.58)، وبنسبة مئوية (71.6)، وبتقدير متوسط، بينما جاء مجال "المواجهة الانفعالية" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.06)، وبنسبة مئوية (61.2)، وبتقدير متوسط.

4.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع

هل تعد المناعة النفسية متغير وسيط في العلاقة بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

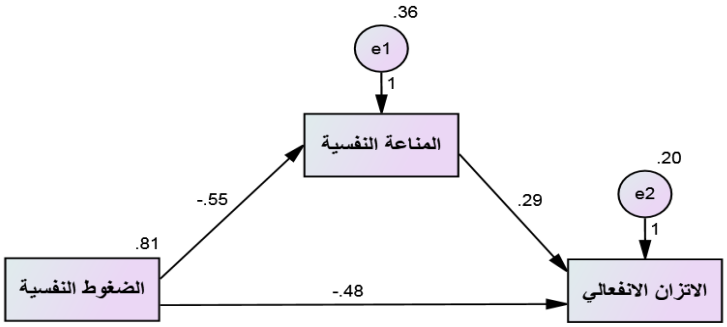
للإجابة عن السؤال الرابع، جرى بناء نموذج سببي (Causal Model)، بناءً على أساس نظري واستخدم أسلوب تحليل المسار (Path Analysis)، واعتمد لهذا الغرض نموذج (Baron and Kenny, 1986)، لاختبار المتغير الوسيط، والذي يشترط وجود علاقة بين المتغير المستقل (الضغوط النفسية) والمتغير التابع (الاتزان الانفعالي)، وبين المتغير الوسيط (المناعة النفسية) والمتغير التابع (الاتزان الانفعالي). ولتحقيق هذا الشرط، حُسبت معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة، كما في الجدول (4.4).

جدول (4.4): معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة (ن=320)

	المناعة النفسية	الضغوط النفسية	الاتزان الانفعالي
المناعة النفسية	1		
الضغوط النفسية	-.636**	1	
الاتزان الانفعالي	.670**	-.771**	1

يتضح من الجدول (4.4) وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .01$) بين متغيرات الدراسة، وبهذا فقد تحقق شرط اختبار النموذج، وبناءً عليه استخدم برنامج (AMOS)، وذلك باستخدام تقنية البوتوستراب (bootstrap samples 5,000) (Hayes, 2009)، ويوضح الشكل (9) تحليل المسار للتأثيرات المباشرة للنموذج.

شكل (9): نموذج تحليل المسار للتأثيرات المباشرة للنموذج



يتضح من الشكل (9) وجود تأثير مباشر للضغوط النفسية على الاتزان الانفعالي والمناعة النفسية من جهة وللمناعة النفسية على الاتزان الانفعالي من جهة أخرى، ويوضح الجدول (5.4) نتائج تحليل المسار للتأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية.

جدول (5.4) نتائج تحليل المسار للتأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية

المسارات السببية	أثر مباشر *B*	أثر غير المباشر	الأثار الكلية	الخطأ المعياري SE	القيمة الحرجة C.R	الدلالة P	BC 95% CI	
							Lower	Upper
الضغوط النفسية –> المناعة النفسية	-.546	.000	-.546	.037	-14.707	≤ 0.001	-.619	-.473
المناعة النفسية –> الاتزان الانفعالي	.292	. 000	.292	.042	7.014	≤ 0.001	.210	.374
الضغوط النفسية –> الاتزان الانفعالي	-.482	-.159	-.641	.036	-13.486	≤ 0.001	-.553	-.412

الاختصارات: *B*= معامل الانحدار غير المعياري؛ BC= تصحيح التحيز؛ CI=فترة الثقة

يتضح من الجدول (5.4) وجود مسار بين الضغوط النفسية والمناعة النفسية؛ إذ بلغ الأثر للمسار وعند فترة ثقة (546.-، فترة ثقة 95% [619.- ,473.-])، وهي دالة إحصائياً. ووجود مسار بين المناعة النفسية والاتزان الانفعالي؛ إذ بلغ الأثر للمسار عند فترة ثقة (292.، فترة ثقة 95% [210., 374.])، وهي دالة إحصائياً. ووجود مسار بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي؛ إذ بلغ

الأثر للمسار وعند فترة ثقة (482.-، فترة ثقة 95% [553.- ,412.-])، وهي دالة إحصائياً. وقد جاءت قيمة التأثير غير المباشر للضغوط النفسية على الاتزان الانفعالي (159.-)، وهذا يدل على أن المتغير الوسيط أسهم في خفض العلاقة بين الضغوط النفسية على الاتزان الانفعالي.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن التأثير يختلف عن الصفر في وجود المتغير الوسيط، وفي ضوء ما أشار إليه ماك كينون (MacKinnon, 2008) أنه إذا كان فاصل الثقة لا يتضمن قيمة الصفر وكان التأثير غير المباشر للمتغير المستقل دال، فإن المتغير الوسيط (المناعة النفسية) تُعد وسيطاً جزئياً (Partial Mediation) للعلاقة بين المتغير المستقل (الضغوط النفسية) والمتغير التابع (الاتزان الانفعالي).

2.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

1.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

لا توجد أية مساهمة لكل من الضغوط النفسية والمناعة النفسية في التنبؤ بالاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية.

من أجل قياس تأثير مساهمة كل من الضغوط النفسية المناعة النفسية في التنبؤ بالاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، استخدم معامل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (Stepwise)، والجدول (6.4) يوضح ذلك.

جدول (6.4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتأثير مساهمة كل من الضغوط النفسية المناعة النفسية في التنبؤ بالاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة ت	مستوى الدلالة	معامل الارتباط (R)	التباين المفسر R^2
	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	بيتا Beta				
الثابت	5.030	.087		57.813	.000		
الضغوط النفسية	-.642	.030	-.771	-21.603	.000		
الثابت	3.506	.232		15.080	.000		
الضغوط النفسية	-.482	.036	-.580	-13.444	.000	.771	.595
المناعة النفسية	.292	.042	.301	6.992	.000	.806	.649

قيمة "ف" المحسوبة للضغوط النفسية = 466.678 دالة عند مستوى دلالة 000.

قيمة "ف" المحسوبة للمناعة النفسية = 292.925 دالة عند مستوى دلالة 000.

يتضح من الجدول (6.4) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) لكل من المناعة النفسية والضغوط النفسية في التنبؤ بالاتزان الانفعالي، ويلاحظ أن كل من الضغوط النفسية والمناعة النفسية قد وضحا معاً (64.9%) من نسبة التباين في بالاتزان الانفعالي، أي أن متغيري: الضغوط النفسية، والمناعة النفسية، لهما دور مهم وأساس في التنبؤ بالاتزان الانفعالي، أما النسبة الباقية والبالغة (35.1%) فتعزى لمتغيرات أخرى لم تدخل نموذج الانحدار، وهذا يعني أن هناك متغيرات مستقلة أخرى قد تلعب دوراً أساسياً في التنبؤ بالاتزان الانفعالي. وتجدر الإشارة إلى أن قيم عامل تضخم التباين (VIF) للنماذج التنبئية الاثنان قد كانت متدنية؛ مما يشير إلى عدم وجود إشكالية التساهمية المتعددة (Multicollinearity)، التي تشير إلى وجود ارتباطات قوية بين المتنبئات.

وعليه، يمكن كتابة معادلة الانحدار، وهي: (y= 3.506+-.482+.292)، أي كلما تغير متغير الضغوط النفسية درجة واحدة يحدث تغير سلبي عكسي في الاتزان الانفعالي بمقدار (482.-)، وكلما تغير متغير المناعة النفسية درجة واحدة يحدث تغير إيجابي طردي في الاتزان الانفعالي بمقدار (292.).

2.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة، والجدول (7.4) يبين ذلك:

جدول (7.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة

المتغيرات		الاحتواء		المواجهة التكيفية		تنظيم الذات		الدرجة الكلية	
	المستوى	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
الفئة العمرية	أقل من 30 عام	3.59	0.85	3.79	0.77	3.59	0.76	3.68	0.75
	(30-40) عام	3.67	0.94	3.84	0.77	3.63	0.80	3.73	0.79
	أكثر من 40 عام	3.55	1.00	3.75	0.85	3.52	0.81	3.63	0.85
الحالة الاجتماعية	عزباء	3.82	0.75	3.94	0.66	3.77	0.66	3.86	0.64
	متزوجة	3.56	0.94	3.77	0.80	3.56	0.80	3.65	0.80
	غير ذلك(أرملة/ مطلقة)	3.27	1.04	3.57	0.98	3.25	0.89	3.40	0.94
المؤهل العلمي	أدنى من بكالوريوس	3.20	0.79	3.41	0.74	3.20	0.71	3.30	0.70
	بكالوريوس	3.71	0.91	3.88	0.78	3.69	0.79	3.78	0.78
	ماجستير فأعلى	3.95	0.82	4.18	0.51	3.86	0.50	4.03	0.52
سنوات الخدمة (الخبرة)	أقل من 5 سنوات	3.41	0.86	3.70	0.76	3.50	0.66	3.57	0.71
	(5–10) سنوات	3.70	0.90	3.85	0.79	3.66	0.81	3.76	0.79
	أكثر من 10 سنوات	3.60	0.92	3.79	0.78	3.56	0.80	3.67	0.79
الرتبة	أدنى من ملازم	3.34	0.94	3.56	0.84	3.35	0.80	3.45	0.81
	ملازم حتى نقيب	3.70	0.86	3.89	0.72	3.68	0.77	3.78	0.74
	رائد فأعلى	4.20	0.64	4.22	0.55	4.07	0.45	4.17	0.50

M= المتوسط الحسابي SD= الانحراف المعياري

يتضح من الجدول (7.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المناعة النفسية في ضوء توزيعها حسب متغيرات الدراسة. وللكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية، فقد أجري تحليل التباين الخماسي متعدد المتغيرات "بدون تفاعل" ("without Interaction" 5-MANOVA)، والجدول (8.4) يبين ذلك.

جدول (8.4): تحليل التباين الخماسي المتعدد (بدون تفاعل) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية تبعاً لمتغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الفئة العمرية	الاحتواء	2.053	2	1.027	1.472	.231
	المواجهة التكيفية	0.751	2	0.376	0.703	.496
	تنظيم الذات	0.833	2	0.416	0.797	.451
	المناعة النفسية ككل	1.007	2	0.504	0.975	.378
الحالة الاجتماعية	الاحتواء	13.043	2	6.522	9.349	.000**
	المواجهة التكيفية	5.994	2	2.997	5.609	.004**
	تنظيم الذات	8.958	2	4.479	8.576	.000**
	المناعة النفسية ككل	8.245	2	4.123	7.978	.000**
المؤهل العلمي	الاحتواء	1.495	2	0.748	1.072	.344
	المواجهة التكيفية	3.128	2	1.564	2.927	.055
	تنظيم الذات	1.794	2	0.897	1.717	.181
	المناعة النفسية ككل	2.194	2	1.097	2.123	.121
سنوات الخدمة (الخبرة)	الاحتواء	2.726	2	1.363	1.954	.143
	المواجهة التكيفية	0.861	2	0.430	0.805	.448
	تنظيم الذات	1.412	2	0.706	1.352	.260
	المناعة النفسية ككل	1.288	2	0.644	1.247	.289
الرتبة	الاحتواء	12.560	2	6.280	9.003	.000**
	المواجهة التكيفية	6.398	2	3.199	5.987	.003**
	تنظيم الذات	9.331	2	4.666	8.933	.000**
	المناعة النفسية ككل	8.418	2	4.209	8.145	.000**
الخطأ	الاحتواء	215.544	309	0.698		
	المواجهة التكيفية	165.106	309	0.534		
	تنظيم الذات	161.384	309	0.522		
	المناعة النفسية ككل	159.666	309	0.517		

****دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.01)**

يتبين من الجدول (8.4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية تعزى لمتغيرات الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة (الخبرة)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية تعزى لمتغيري: الحالة الاجتماعية، والرتبة.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لمقياس المناعة النفسية تعزى لمتغيري: الحالة الاجتماعية، والرتبة، أجري اختبار (Scheffe)، والجدولان (9.4) (10.4) يوضحان ذلك.

جدول (9.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مقياس المناعة النفسية والدرجة الكلية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المجال	المستوى	المتوسط	عزباء	متزوجة	غير ذلك (أرملة/ مطلقة)
الاحتواء	عزباء	3.82		**.26***	**.54***
المواجهة التكيفية	عزباء	3.94			**.37***
تنظيم الذات	عزباء	3.77			**.52***
المناعة النفسية ككل	عزباء	3.86			**.46***

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)**

يتبين من الجدول (9.4) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الدرجة الكلية ومجالات: الاحتواء، المواجهة التكيفية، وتنظيم الذات تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بين (عزباء) و(غير ذلك (أرملة/ مطلقة))، وجاءت الفروق لصالح (عزباء)، إضافة إلى وجود فروق دالة بين متوسطات مجال الاحتواء تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بين (عزباء) و (متزوجة)، لصالح (عزباء).

جدول (10.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة على مجالات مقياس المناعة النفسية والدرجة الكلية تبعاً لمتغير الرتبة

المجال	المستوى	المتوسط	أدنى من ملازم	ملازم حتى نقيب	رائد فأعلى
الاحتواء	أدنى من ملازم	3.34		**-.36***	**-.86***
	ملازم حتى نقيب	3.70			**-.51***
المواجهة التكيفية	أدنى من ملازم	3.56		**-.33***	**-.66***
	ملازم حتى نقيب	3.89			**-.33**
تنظيم الذات	أدنى من ملازم	3.35		**-.32***	**-.72***
	ملازم حتى نقيب	3.68			**-.40***
المناعة النفسية ككل	أدنى من ملازم	3.45		**-.33***	**-.72***
	ملازم حتى نقيب	3.78			**-.39***

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (10.4) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الدرجة الكلية للمناعة النفسية ومجالاتها تبعاً لمتغير الرتبة بين (رائد فأعلى) من جهة وكل من (أدنى من ملازم) و(ملازم حتى نقيب) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح الرتبة الأعلى (رائد فأعلى).

3.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة (α≤.05) بين متوسطات الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة، والجدول (11.4) يبين ذلك:

جدول (11.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة

المتغيرات		الضغوط الوظيفية		الضغوط الاجتماعية		الضغوط الاقتصادية		الضغوط الأُسرية		الضغوط الصحية		الدرجة الكلية	
	المستوى	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
الفئة العمرية	أقل من 30 عام	2.67	0.88	2.64	0.92	3.24	1.17	2.71	0.91	2.58	0.91	2.78	0.81
	(30-40) عام	2.56	0.97	2.60	1.02	3.11	1.24	2.74	1.12	2.68	1.09	2.75	0.97
	أكثر من 40 عام	2.73	1.17	2.89	1.06	3.16	1.19	2.88	1.27	2.96	1.20	2.94	1.03
الحالة الاجتماعية	عزباء	2.58	0.85	2.55	0.88	2.74	1.11	2.49	0.85	2.48	0.88	2.57	0.77
	متزوجة	2.61	0.97	2.64	1.00	3.36	1.19	2.80	1.07	2.70	1.03	2.84	0.92
	غير ذلك(أرملة/مطلقة)	2.94	1.17	3.08	1.09	3.61	1.19	3.28	1.20	3.09	1.30	3.22	1.06
المؤهل العلمي	أدنى من بكالوريوس	3.35	0.90	3.11	0.99	3.59	0.92	3.35	1.05	3.24	1.03	3.32	0.84
	بكالوريوس	2.43	0.87	2.50	0.95	3.11	1.25	2.56	0.96	2.46	0.96	2.63	0.87
	ماجستير فأعلى	2.46	0.89	2.68	0.91	2.66	1.15	2.69	1.06	2.86	0.99	2.68	0.86
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	2.74	0.93	2.55	0.97	3.02	1.16	2.68	0.98	2.64	0.93	2.72	0.86
	(5-10) سنوات	2.52	0.88	2.59	0.94	3.20	1.23	2.67	0.97	2.57	0.98	2.73	0.87
	أكثر من 10 سنوات	2.75	1.06	2.80	1.04	3.23	1.17	2.89	1.17	2.82	1.14	2.91	0.98
الرتبة	أدنى من ملازم	2.96	1.01	2.81	1.01	3.29	1.18	2.96	1.05	2.86	1.02	2.98	0.92
	ملازم حتى نقيب	2.48	0.87	2.57	0.96	3.23	1.22	2.67	1.02	2.56	1.01	2.72	0.89
	رائد فأعلى	2.21	0.83	2.48	0.94	2.46	0.96	2.36	1.01	2.53	1.02	2.42	0.77

M= المتوسط الحسابي SD= الانحراف المعياري

يتضح من الجدول (11.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية في ضوء توزيعها حسب متغيرات الدراسة. وللكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الضغوط النفسية، فقد أجري تحليل التباين الخماسي متعدد المتغيرات "بدون تفاعل" (5-MANOVA "without Interaction"، والجدول (12.4) يبين ذلك.

جدول (12.4): تحليل التباين الخماسي المتعدد (بدون تفاعل) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الفئة العمرية	الضغوط الوظيفية	2.003	2	1.002	1.333	.265
	الضغوط الاجتماعية	1.597	2	0.798	0.894	.410
	الضغوط الاقتصادية	12.977	2	6.488	5.276	.006**
	الضغوط الأُسرية	1.629	2	0.814	0.875	.418
	الضغوط الصحية	0.069	2	0.035	0.037	.964
	الدرجة الكلية	2.246	2	1.123	1.607	.202
الحالة الاجتماعية	الضغوط الوظيفية	2.842	2	1.421	1.890	.153
	الضغوط الاجتماعية	4.630	2	2.315	2.592	.077
	الضغوط الاقتصادية	39.043	2	19.521	15.872	.000**
	الضغوط الأُسرية	15.119	2	7.559	8.120	.000**
	الضغوط الصحية	5.940	2	2.970	3.156	.044*
	الدرجة الكلية	11.110	2	5.555	7.946	.000**
المؤهل العلمي	الضغوط الوظيفية	17.937	2	8.968	11.931	.000**
	الضغوط الاجتماعية	7.943	2	3.972	4.446	.012*
	الضغوط الاقتصادية	5.846	2	2.923	2.377	.095
	الضغوط الأُسرية	14.689	2	7.345	7.889	.000**
	الضغوط الصحية	16.737	2	8.368	8.892	.000**
	الدرجة الكلية	10.468	2	5.234	7.487	.001**
سنوات الخدمة (الخبرة)	الضغوط الوظيفية	4.578	2	2.289	3.045	.049*
	الضغوط الاجتماعية	4.577	2	2.288	2.562	.079
	الضغوط الاقتصادية	5.263	2	2.631	2.140	.119
	الضغوط الأُسرية	3.775	2	1.888	2.028	.133
	الضغوط الصحية	0.905	2	0.453	0.481	.619
	الدرجة الكلية	3.512	2	1.756	2.512	.083
الرتبة	الضغوط الوظيفية	5.661	2	2.830	3.766	.024*
	الضغوط الاجتماعية	2.575	2	1.288	1.442	.238
	الضغوط الاقتصادية	9.498	2	4.749	3.861	.022*
	الضغوط الأُسرية	4.897	2	2.448	2.630	.074
	الضغوط الصحية	2.613	2	1.307	1.388	.251
	الدرجة الكلية	4.409	2	2.204	3.153	.044*
الخطأ	الضغوط الوظيفية	232.266	309	0.752		
	الضغوط الاجتماعية	276.014	309	0.893		
	الضغوط الاقتصادية	380.037	309	1.230		
	الضغوط الأُسرية	287.661	309	0.931		
	الضغوط الصحية	290.803	309	0.941		
	الدرجة الكلية	216.012	309	0.699		

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$)، **دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .01$)

يتبين من الجدول (12.4) الآتي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها، باستثناء مجال الضغوط الاقتصادية تعزى لمتغير الفئة العمرية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها، باستثناء مجالي: الضغوط الوظيفية، الضغوط الاجتماعية، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها، باستثناء مجال الضغوط الاقتصادية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها، باستثناء مجال الضغوط الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخدمة (الخبرة).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها، باستثناء مجالات: الضغوط الاجتماعية، الضغوط الأُسرية، الضغوط الصحية، تعزى لمتغير الرتبة.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية للضغوط النفسية ومجالاتها الدالة باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة (الخبرة)، الرتبة، أجري اختبار (Scheffe)، والجداول (13.4)، (14.4)، (15.4)، (16.4)، (17.4)، توضح ذلك.

جدول (13.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مجال الضغوط الاقتصادية تبعاً لمتغير الفئة العمرية

المجال	المستوى	المتوسط	أقل من 30 عام	(30-40) عام	أكثر من 40 عام
الضغوط الاقتصادية	أقل من 30 عام	**3.24**		**.13***	

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (13.4) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الضغوط الاقتصادية تبعاً لمتغير الفئة العمرية بين (أقل من 30 عام) و((30-40) عام)، وجاءت الفروق لصالح الفئة العمرية (أقل من 30 عام).

جدول (14.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية ومجالاته تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المجال	المستوى	المتوسط	عزباء	متزوجة	غير ذلك (أرملة/ مطلقة)
الضغوط الاقتصادية	عزباء	**2.74**		**-.62***	**-.87***
الضغوط الأُسرية	عزباء	**2.49**		**-.31***	**-.80***
	متزوجة	**2.80**			**-.49***
الضغوط الصحية	عزباء	**2.48**			**-.61***
الدرجة الكلية	عزباء	**2.57**		**-.27***	**-.66***

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤0.05)**

يتبين من الجدول (14.4) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الضغوط النفسية ومجالاتها لصالح (متزوجة) و(غير ذلك (أرملة/ مطلقة)) مقارنة بعزباء، ووجود فروق دالة بين (متزوجة) و(غير ذلك (أرملة/ مطلقة))، في مجال الضغوط الاقتصادية فقط، لصالح الأرملة والمطلقة.

جدول (15.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية ومجالاتها تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المستوى	المتوسط	أدنى من بكالوريوس	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
الضغوط الوظيفية	أدنى من بكالوريوس	**3.35**		**.93***	**.89***
الضغوط الاجتماعية	أدنى من بكالوريوس	**3.11**		**.61***	
الضغوط الأُسرية	أدنى من بكالوريوس	**3.35**		**.80***	**.66***
الضغوط الصحية	أدنى من بكالوريوس	**3.24**		**.78***	
الدرجة الكلية	أدنى من بكالوريوس	**3.32**		**.70***	**.64***

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (15.4) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الضغوط النفسية ومجالاتها الواردة كافة (الضغوط الوظيفية، الضغوط الاجتماعية، الضغوط الأُسرية، الضغوط الصحية) تبعاً لمتغير المؤهل العلمي بين (أدنى من بكالوريوس) من جهة وكل من (بكالوريوس) و(ماجستير فأعلى) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح الدرجة الأدنى (أدنى من بكالوريوس).

جدول (16.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مجال الضغوط الوظيفية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

المجال	المستوى	المتوسط	أقل من 5 سنوات	(5-10) سنوات	أكثر من 10 سنوات
الضغوط الوظيفية	**(5-10) سنوات**	**2.52**			**-.23***
	أكثر من 10 سنوات	**2.75**			

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (16.4) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الضغوط الوظيفية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة بين ((5-10) سنوات) و(أكثر من 10 سنوات)، وجاءت الفروق لصالح (أكثر من 10 سنوات).

جدول (17.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية ككل ومجالي (الضغوط الوظيفية، والضغوط الاقتصادية) تبعاً لمتغير الرتبة

المجال	المستوى	المتوسط	أدنى من ملازم	ملازم حتى نقيب	رائد فأعلى
الضغوط الوظيفية	أدنى من ملازم	**2.96**		**.48***	**.75***
الضغوط الاقتصادية	أدنى من ملازم	**3.29**			**.83***
	ملازم حتى نقيب	**3.23**			**.77***
الدرجة الكلية	أدنى من ملازم	**2.98**		**.25***	**.55***

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (17.4) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجال الضغوط الوظيفية بين (أدنى من ملازم) من جهة و(ملازم حتى نقيب) و(رائد فأعلى)، من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح (أدنى من ملازم). كذلك وجود فروق في مجال الضغوط الاقتصادية فقط بين (رائد فأعلى) من جهة و(أدنى من ملازم) و(ملازم حتى نقيب) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح (أدنى من ملازم) و(ملازم حتى نقيب).

8.2.4 النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة (α≤.05) بين متوسطات الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة، والجدول (18.4) يبين ذلك.

جدول (18.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة

المتغيرات		الضبط الانفعالي		المواجهة الانفعالية		المرونة الانفعالية		الدرجة الكلية	
	المستوى	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
الفئة العمرية	أقل من 30 عام	3.28	0.89	3.06	0.83	3.52	0.70	3.26	0.70
	(30-40) عام	3.07	1.00	3.07	0.94	3.60	0.82	3.23	0.82
	أكثر من 40 عام	2.98	0.84	3.00	1.01	3.77	0.70	3.23	0.77
الحالة الاجتماعية	عزباء	3.39	0.86	3.19	0.84	3.75	0.69	3.41	0.67
	متزوجة	3.08	0.94	3.02	0.89	3.50	0.76	3.18	0.76
	غير ذلك (أرملة/ مطلقة)	2.87	1.03	2.85	1.05	3.49	0.84	3.05	0.90
المؤهل العلمي	أدنى من بكالوريوس	2.90	0.82	2.43	0.79	3.36	0.60	2.83	0.61
	بكالوريوس	3.25	0.95	3.24	0.84	3.60	0.79	3.35	0.75
	ماجستير فأعلى	3.10	1.00	3.22	0.89	4.01	0.63	3.43	0.73
سنوات الخدمة (الخبرة)	أقل من 5 سنوات	3.15	0.92	3.06	0.96	3.63	0.64	3.25	0.74
	(5-10) سنوات	3.22	0.92	3.10	0.83	3.49	0.77	3.25	0.73
	أكثر من 10 سنوات	3.07	0.97	3.00	0.96	3.70	0.78	3.23	0.81
الرتبة	أدنى من ملازم	3.15	0.94	2.86	0.97	3.48	0.70	3.12	0.77
	ملازم حتى نقيب	3.10	0.92	3.12	0.81	3.55	0.77	3.24	0.72
	رائد فأعلى	3.50	0.98	3.50	0.87	4.14	0.62	3.69	0.69

M= المتوسط الحسابي SD= الانحراف المعياري

يتضح من الجدول (18.4) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي في ضوء توزيعها حسب متغيرات الدراسة. وللكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الاتزان الانفعالي، فقد أجري تحليل التباين الخماسي متعدد المتغيرات "بدون تفاعل" (5-MANOVA "without Interaction")، والجدول (19.4) يبين ذلك.

جدول (19.4): تحليل التباين الخماسي المتعدد (بدون تفاعل) على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس الاتزان الانفعالي تبعاً لمتغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الفئة العمرية	الضبط الانفعالي	2.233	2	1.117	1.358	.259
	المواجهة الانفعالية	0.544	2	0.272	0.398	.672
	المرونة الانفعالية	1.271	2	0.636	1.245	.289
	الاتزان الانفعالي ككل	0.135	2	0.068	0.135	.874
الحالة الاجتماعية	الضبط الانفعالي	5.216	2	2.608	3.170	.043*
	المواجهة الانفعالية	3.212	2	1.606	2.347	.097
	المرونة الانفعالية	6.513	2	3.257	6.380	.002**
	الاتزان الانفعالي ككل	4.584	2	2.292	4.563	.011*
المؤهل العلمي	الضبط الانفعالي	3.935	2	1.968	2.392	.093
	المواجهة الانفعالية	19.618	2	9.809	14.331	.000**
	المرونة الانفعالية	2.499	2	1.250	2.448	.088
	الاتزان الانفعالي ككل	7.733	2	3.866	7.698	.001**
سنوات الخدمة (الخبرة)	الضبط الانفعالي	1.209	2	0.605	0.735	.480
	المواجهة الانفعالية	1.044	2	0.522	0.763	.467
	المرونة الانفعالية	1.010	2	0.505	0.989	.373
	الاتزان الانفعالي ككل	0.157	2	0.079	0.157	.855
الرتبة	الضبط الانفعالي	7.620	2	3.810	4.631	.010**
	المواجهة الانفعالية	2.809	2	1.404	2.052	.130
	المرونة الانفعالية	3.234	2	1.617	3.168	.043*
	الاتزان الانفعالي ككل	3.727	2	1.864	3.710	.026*
الخطأ	الضبط الانفعالي	254.191	309	0.823		
	المواجهة الانفعالية	211.494	309	0.684		
	المرونة الانفعالية	157.729	309	0.510		
	الاتزان الانفعالي ككل	155.211	309	0.502		

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (19.4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الدرجة الكلية للاتزان الانفعالي ومجالاته كافة باختلاف متغيري الفئة العمرية، وسنوات الخدمة (الخبرة)، بينما كانت الفروق دالة إحصائياً بين متوسطات الدرجة الكلية للاتزان الانفعالي باختلاف بقية المتغيرات (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، والرتبة)، ودالة أيضاً بين متوسطات كل من مجالي: الضبط الانفعالي، والمرونة الانفعالية باختلاف متغيري الحالة

الاجتماعية، والرتبة، وكانت الفروق دالة إحصائياً باختلاف المؤهل العلمي بين متوسطات مجال المواجهة الانفعالية.

وللكشف عن موقع الفروق بين المتوسطات الحسابية لمقياس الاتزان الانفعالي ومجالاته الدالة تعزى لمتغيرات: الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الرتبة، أجري اختبار (Scheffe)، والجداول: (20.4)، (21.4)، و (22.4)، توضح ذلك.

جدول (20.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي ككل ومجالات: الضبط الانفعالي، المرونة الانفعالية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المجال	المستوى	المتوسط	عزباء	متزوجة	غير ذلك (أرملة/ مطلقة)
الضبط الانفعالي	عزباء	3.39		**.32***	**.52***
المرونة الانفعالية	عزباء	3.75		**.25***	
الاتزان الانفعالي ككل	عزباء	3.41		**.23***	**.36***

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (20.4) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الاتزان الانفعالي ومجال الضبط الانفعالي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بين (عزباء) من جهة وكل من (متزوجة) و(غير ذلك (أرملة/ مطلقة)) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح (عزباء)، ووجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) على مجال المرونة الانفعالية، تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بين (عزباء) و(متزوجة)، وجاءت الفروق لصالح (عزباء). وبشكل عام، فإن الفروق بين متوسطات الاتزان الانفعالي هي لصالح العزباء مقارنة بالمتزوجة أو الأرملة أو المطلقة.

جدول (21.4): يوضح نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي ومجال المواجهة الانفعالية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المستوى	المتوسط	أدنى من بكالوريوس	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
المواجهة الانفعالية	أدنى من بكالوريوس	2.43		**-.80***	**-.79***
الاتزان الانفعالي ككل	أدنى من بكالوريوس	2.83		**-.52***	**-.60***

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (21.4) وجود فروق دلالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الاتزان الانفعالي ومجال المواجهة الانفعالية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي بين (أدنى من بكالوريوس) من جهة وكل من (بكالوريوس) و(ماجستير فأعلى) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من (بكالوريوس)، و(ماجستير فأعلى).

جدول (22.4): نتائج اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة الدراسة على مقياس المناعة النفسية ومجالي: الضبط الانفعالي، والمرونة الانفعالية تبعاً لمتغير الرتبة

المجال	المستوى	المتوسط	أدنى من ملازم	ملازم حتى نقيب	رائد فأعلى
الضبط الانفعالي	ملازم حتى نقيب	3.10			**-.40***
المرونة الانفعالية	أدنى من ملازم	3.48			**-.66***
	ملازم حتى نقيب	3.55			**-.59***
المناعة النفسية ككل	أدنى من ملازم	3.12			**-.57***
	ملازم حتى نقيب	3.24			**-.45***

***دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05)**

يتبين من الجدول (22.4) وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α≤.05) بين متوسطات الدرجة الكلية للمناعة النفسية ومجال المرونة الانفعالية فقط تبعاً لمتغير الرتبة بين (رائد فأعلى) من جهة وكل من (أدنى من ملازم)، و(ملازم حتى نقيب) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح الرتبة الأعلى (رائد فأعلى)، وكذلك وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات مجال الضبط الانفعالي بين (ملازم حتى نقيب) و(رائد فأعلى)، وجاءت الفروق لصالح (رائد فأعلى).

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

1.5 تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

1.1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها

2.1.5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها

3.1.5 تفسير نتائج السؤال الثالث ومناقشتها

4.1.5 تفسير نتائج السؤال الرابع ومناقشتها

2.5 تفسير نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها

1.2.5 تفسير نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها

2.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها

3.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها

4.2.5 تفسير نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها

3.5 التوصيات والمقترحات

الفصل الخامس

تفسير النتائج ومناقشتها

تضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، من خلال أسئلتها وما انبثق عنها من فرضيات، وذلك بمقارنتها بالنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة الواردة في هذه الدراسة، إضافة إلى تفسير النتائج، وصولاً إلى التوصيات التي يمكن طرحها في ضوء هذه النتائج.

1.5 تفسير نتائج أسئلة الدراسة ومناقشتها

1.1.5 تفسير نتائج السؤال الأول ومناقشتها

ما مستوى المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

أظهرت النتائج أن مستوى تقديرات عينة الدراسة على مقياس المناعة النفسية ككل كان مرتفعاً، وجاء مجال "المواجهة التكيفية" في المرتبة الأولى، يليه مجال "الإحتواء"، ثم أخيراً مجال "تنظيم الذات".

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الجزار، 2018)، التي أظهرت وجود مناعة نفسية مرتفعة لدى طلاب الجامعة باختلاف ديناميات الشخصية، كما اتفقت كذلك مع نتائج دراسة (مسحل، 2018)، التي أظهرت أيضاً ارتفاعاً في مستوى المناعة النفسية لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة، ومدى إسهام متغير (الكفاءة المهنية) و(الضغوط المهنية) في التباين الكلي لمتغير (المناعة النفسية)، واختلف مع نتائج دراسة (الأحمد، 2020)، التي أظهرت أن مستوى المناعة النفسية جاء بدرجة متوسطة لدى عينة من الطلاب، وقد يعزى ذلك إلى اختلاف مجتمعي العينة.

كما اختلف أيضاً مع نتائج دراسة (Bulik and Kobylarczyk, 2016)، التي أظهرت أن الصمود النفسي يرتبط بشكل ضعيف مع ضغوط ما بعد الصدمة فيما يخص التغيرات التي تتعلق بإدراك الذات، ويرتبط بشكل قوي في تقييم التوتر، بينما يرتبط بشكل سلبي مع التحديات والخطر، وأشارت النتائج إلى ارتباط الصمود النفسي بشكل إيجابي مع التحدي. وقد يعزى ذلك على اختلاف مجتمعي العينة، إذ إن مجتمع الدراسة عند بوليك وكوبولارسيزيك (2016)، كان من رجال الإطفاء، بينما المجتمع في الدراسة الحالية هو العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، وبالتالي تختلف وجهات النظر لمفهوم المناعة النفسية بين هاتين الفئتين، فمسؤولية العاملة في الأجهزة الأمنية تختلف عن مسؤولية عامل الإطفاء الذي يتعرض للضغوط بشكل مفاجئ على عكس العاملة في الأجهزة الأمنية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى وضع العاملات في الأجهزة الأمنية وبخاصة عند تعرضهن لأحداث ضاغطة بحياتهن، فهن قد يستطعن مواجهتها بطريقة تكيفية، لأنهن يمتلكن آليات عمل تحفز الأدوات المعرفية للتكيف مع الأحداث والتي تتفاعل مع وجدانهن، ما يجعلهن قادرات على مواجهة الأحداث الصعبة والتحديات اليومية، وتزيد من قدرتهن على مواجهة الشدائد والأزمات، والتعامل معها بكفاءة بدل الهروب منها، بينما هناك قدرات منخفضة لدى العاملات للتعامل مع الأحداث البيئية كمعلومات موجهة لاختبار الخبرات الجديدة واندماجها مع البيئة المعرفية لديهن، وعلى دمج الخبرة المكتسبة من ذلك بنمط لا يؤثر على الوظيفة الفعالة لديهن، كما أنه ينتج مناعة نفسية مضادة تحمي العاملة من التأثيرات البيئية السلبية. كذلك فإن العاملات في الأجهزة الأمنية يسعين دائماً إلى خلق طابع إيجابي يحاولن من خلاله أن يحققن الاتجاه نحو الذات الكاملة قدر المستطاع، والنمو والتطور المستمر، والتكامل والاتساق بين جوانب شخصياتهن، والتلقائية والتوجيه الذاتي والاستقلال، وإدراك الواقع واتخاذ القرارات.

2.1.5 تفسير نتائج السؤال الثاني ومناقشتها

ما مستوى الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية كان متوسطاً. وجاء مجال "الضغوط الاقتصادية" في المرتبة الأولى، بينما مجال "الضغوط الأسرية" في المرتبة الثانية، يليها مجال "الضغوط الصحية"، ثم مجال "الضغوط الاجتماعية"، وأخيراً مجال "الضغوط الوظيفية".

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (البليدي، 2019)، التي أظهرت نتائجها وجود ضغوط بدرجة متوسطة لدى العاملات في الأجهزة الأمنية، وكانت الضغوط الاقتصادية هي الأعلى، بينما الضغوط الوظيفية هي الأدنى، واتفقت كذلك مع دراسة (أبو عين، 2013)، التي بينت نتائجها وجود ضغوطات نفسية متوسطة تعاني منها المرأة في أبعاد المقياس، لكنها كانت مرتبة تنازلياً حسب الآتي: البعد الإداري، البعد الأسري المجتمعي، البعد الاقتصادي، البعد المهني، البعد الاجتماعي، وأخيراً البعد النفسي، كما اتفقت مع دراسة بويلاند (Borland, 2011)، التي خلصت إلى أن المدراء يعانون من مستويات متوسطة من الضغوط، وأن (69%) منهم أبدوا أن ضغوط العمل لها مردود سلبي على صحتهم.

واختلفت مع نتائج دراسة دراسة (Labaragues, 2013)، التي أظهرت وجود معدلات مرتفعة للضغوط النفسية لدى طلبة التمريض، واختلفت كذلك مع نتائج دراسة دراسة (دويكات، 2018)، التي أفادت بارتفاع مستوى الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالنظر إلى طبيعة الظروف التي تعيشها العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، ومنها الظروف الاقتصادية التي ترتبط بمعدل دخل منخفض في الواقع الفلسطيني، كما أن في الضغوط الأسرية التي تعيشها العاملات بحسب طبيعة عملهن في الأجهزة

الأمنية في مجتمع شرقي ومحافظ تشكل نسبة عالية من الضغوط والالتزامات نحو الأسرة، كما أن الثقافة العامة تجاه الإهتمام في الجانب الصحي ليست سليمة بدرجة كافية، إلا أنها زادت في هذا الوقت وبخاصة مع انتشار فايروس كورونا (كوفيد-19)، وانعكس ذلك على الأنشطة التي قد تقوم بها العاملات في الأجهزة الأمنية للتعامل مع الضغوط التي يتعرضن لها.

وقد يفسر تقدم الضغوط الاقتصادية على غيرها من مجالات الضغوط الأخرى إلى الواقع الذي يعيشه العاملون في الوظائف الحكومية بشكل عام، فهم لم يتقاضوا رواتبهم لمدة شهرين متتاليين في ظل جائحة كورونا (كوفيد-19)، وتراكم الالتزامات المالية على العديد منهم، ومن ضمنهم العاملات في الأجهزة الأمنية، نظراً لما فرضته الأزمة وتقلص الإيرادات الفلسطينية بمقدار النصف على الأقل، وأن مخاطر فيروس كورونا كان أكثر فتكاً بالاقتصاد الفلسطيني، كما أن الإحتلال ساهم في تدهور الوضع الاقتصادي من حيث استهداف المنشآت الاقتصادية وعمليات الاستيطان والضم، كل ذلك انعكس سلباً على واقع المواطن الفلسطيني في شتى القطاعات بشكل عام، والعاملين في الأجهزة الأمنية بشكل خاص. أما احتلال الضغوط المهنية في المرتبة الأخيرة، فقد يُرد إلى شعور المستجيبات بدرجة من الاحترام والتقدير من قبل زملائهن، أو رغبتهن في إثبات جدارتهن في العمل ضمن الأجهزة الأمنية.

3.1.5 تفسير نتائج السؤال الثالث ومناقشتها

ما مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الاتزان الانفعالي كان متوسطاً، وجاء مجال "المرونة الانفعالية" في المرتبة الأولى، بينما مجال "الضبط الانفعالي" في المرتبة الثانية، وأخيراً مجال "المواجهة الانفعالية".

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الربيع وعطية، 2016)، في أن مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة جامعة اليرموك جاء بدرجة متوسطة، كما اتفقت مع نتائج دراسة (المزيني، 2015)، بوجود اتزان انفعالي لدى ممرضي الطوارئ بدرجة متوسطة، في حين اختلفت مع نتائج دراسة (عاشور، 2017)، التي أظهرت أن ممرضي العناية الفائقة يتمتعون بدرجة مرتفعة من الاتزان الانفعالي، وقد يعزى ذلك لاختلاف مجتمع العينتين، حيث يتطلب العمل في أقسام العناية الفائقة إلى اتزان انفعالي أعلى من العاملات في الأجهزة الأمنية التي تختلف المهام فيها اختلافاً واضحاً.

ويمكن تفسير هذه النتيجة باعتبار الحالة الداخلية للعاملات، نتيجة لما يتعرضن له من مؤثرات خارجية، وبالتالي يؤثر ذلك في سلوكهن من ناحية وفي طبيعتهن الجسمية من ناحية أُخرى. وقد يفسر تقدم المرونة الانفعالية على غيرها من المجالات باعتبار أن معظم العاملات في الأجهزة الأمنية يمتلكن قدرة على التحكم بانفعالاتهن بدرجة عالية، فهن يفترض أن يتصفن بثبات انفعالي، وتروي، وحكمة انفعالية، فالازدياد المطرد مؤخراً في أعداد العاملات في الأجهزة الأمنية، كان نتاجاً لقدرتهن على إثبات العديد منهن لأنفسهن في عملهن حتى وصلت بعضهن إلى مواقع متقدمة (عدد قليل من وصلن إلى مواقع المشاركة في صنع القرار).

4.1.5 تفسير نتائج السؤال الرابع ومناقشتها

هل تعد المناعة النفسية متغير وسيط في العلاقة بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية؟

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة الثلاثة، وبالتالي فقد تحقق شرط اختبار النموذج المقترح، ووجود تأثير مباشر للضغوط النفسية على الاتزان

الانفعالي والمناعة النفسية من جهة وللمناعة النفسية على الاتزان الانفعالي من جهة أخرى، ووجود مسار بين الضغوط النفسية والمناعة النفسية، ووجود مسار بين المناعة النفسية والاتزان الانفعالي، ووجود مسار بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي، وأن المتغير الوسيط أسهم في خفض العلاقة بين الضغوط النفسية على الاتزان الانفعالي، كما أظهرت النتائج أن المتغير الوسيط (المناعة النفسية) تُعد وسيطاً جزئياً (Partial Mediation) للعلاقة بين المتغير المستقل (الضغوط النفسية) والمتغير التابع (الاتزان الانفعالي).

واتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الجزار، 2018)، التي أظهرت إمكانية التنبؤ بالذكاء الأخلاقي وأبعاده من خلال المناعة النفسية وأبعادها لطلاب الجامعة، كما اتفقت مع دراسة (مسحل، 2018)، التي أسفرت نتائجها عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين المناعة النفسية والكفاءة المهنية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية سالبة بين المناعة النفسية والضغوط المهنية لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة، كما اتفقت أيضاً مع دراسة (Labarague, 2013)، التي أظهرت أن طلبة التمريض لديهم مستوى من الضغوط، ولديهم صحة نفسية واجتماعية وفسيولوجية جيدة؛ إذ بينت النتائج أن الضغوط تنشأ لديهم من الواجبات والعبء الزائد، واتفقت أيضاً مع دراسة (المزيني، 2015)، التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى ممرضي الطوارئ في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، كما اتفقت أيضاً مع دراسة (المعمرية، 2018)، التي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة. ولم تظهر أي من نتائج الدراسات السابقة إختلافاً جوهرياً مع نتائج الدراسة الحالية، علماً أنه لم تجمع الدراسات السابقة بين متغيرات الدراسة الحالية مجتمعة، وبذلك يكون هذا الجانب من الدراسة حديث ولم تتم دراسته من قبل في المجتمع الفلسطيني أو حتى في مجتمعات أخرى –حسب علم الباحثة–.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية المناعة النفسية في مد العاملات في الأجهزة الأمنية بالقوة لمواجهة التحديات وتجاوز العثرات لتحقيق النجاحات، ومواجهة الضغوط النفسية لتحقيق صحة نفسية جيدة وبالتالي اتزان انفعالي مرتفع، وشعورهن بنوع من الرضا، فالمناعة النفسية تعمل كدرع مقاوم في سبيل العمل على التقليل من التوتر الذي ينشأ من ضغوط العمل وحدة الاحتراق النفسي، وبالتالي الإسهام في زيادة الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية.

2.5 تفسير نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها

1.2.5 تفسير نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها

لا توجد أية مساهمة لكل من الضغوط النفسية والمناعة النفسية في التنبؤ بالاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية.

أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً لكل من المناعة النفسية والضغوط النفسية في التنبؤ بالاتزان الانفعالي، وأن كل من الضغوط النفسية المناعة النفسية قد وضحا معاً (64.9%) من نسبة التباين في بالاتزان الانفعالي، أي أن متغيري: الضغوط النفسية، والمناعة النفسية، لهما دور مهم وأساس في التنبؤ بالاتزان الانفعالي، أما النسبة الباقية والبالغة (42.9%) فتعزى لمتغيرات أخرى لم تدخل نموذج الانحدار، وهذا يعني أن هناك متغيرات مستقلة أخرى قد تلعب دوراً أساسياً في التنبؤ بالاتزان الانفعالي، أي كلما تغير متغير الضغوط النفسية درجة واحدة يحدث تغير سلبي عكسي في الاتزان الانفعالي بمقدار (482.-)، وكلما تغير متغير المناعة النفسية درجة واحدة يحدث تغير إيجابي طردي في الاتزان الانفعالي بمقدار (292.).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المناعة النفسية تساعد في الحد من الضغوط النفسية التي تعاني منها العاملات في الأجهزة الأمنية، كما أنها تلعب دوراً مهماً في تحسين مستوى الاتزان

الانفعالي. أما افتقار العاملات للمناعة النفسية وزيادة الضغوط النفسية، فمن شأنه أن يؤدي إلى استنزاف بدني وانفعالي لهن، الأمر الذي يؤدي إلى إعاقة الاتزان الانفعالي ويؤثر سلباً على واجباتهن المهنية، فيظهر ذلك على شكل ضعف بالأداء الوظيفي ونقص الدافعية وصعوبة التكيف مع ضغوطات الحياة وسرعة الشعور بالإنهاك أثناء العمل. وإذا نظرنا إلى هذه النتيجة في ضوء الدراسات السابقة، نلاحظ عدم وجود دراسة واحدة –في حدود علم الباحثة– تجمع بين متغيرات الدراسة (المناعة النفسية، الضغوط النفسية، الاتزان الانفعالي)، مما يضفي أهمية خاصة للدراسة الحالية.

2.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية تعزى لمتغيرات الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة (الخبرة)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية تعزى لمتغيري: الحالة الاجتماعية، والرتبة، ووجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة بين متوسطات الدرجة الكلية ومجالات: الاحتواء، المواجهة التكيفية، وتنظيم الذات تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بين (عزباء) و(غير ذلك (أرملة/ مطلقة))، وجاءت الفروق لصالح (عزباء)، إضافة إلى وجود فروق دالة بين متوسطات مجال الاحتواء تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بين (عزباء) و (متزوجة) لصالح (عزباء)، وأظهرت النتائج

أيضاً وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة بين متوسطات الدرجة الكلية للمناعة النفسية ومجالاتها تبعاً لمتغير الرتبة بين (رائد فأعلى) من جهة وكل من (أدنى من ملازم) و(ملازم حتى نقيب) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح الرتبة الأعلى (رائد فأعلى)،

بخصوص النتائج التي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية تعزى لمتغيرات: الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة (الخبرة)، ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات تبين بأنها اتفقت مع دراسة (الأحمد، 2020)، التي أظهرت ووجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين معظم أبعاد المناعة النفسية والسعادة. كما اتفقت أيضاً مع دراسة (المعمرية، 2018)، التي أظهرت عدم وجود فروق في متوسطات المناعة النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة تعزي لمتغيرات: نوع إعاقة الطلاب، وسنوات الخبرة، واتفقت أيضاً مع دراسة (الجزار، 2018) التي أظهرت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضبط النفس كأحد أبعاد المناعة النفسية والأداء الأكاديمي لطلاب الجامعة، بينما لم تختلف نتائج الدراسة مع أي من الدراسات السابقة بخصوص هذه النتيجة.

أما بخصوص النتيجة التي أظهرت فروق ذات دلالة إحصائية على الدرجة الكلية والمجالات الفرعية لمقياس المناعة النفسية تعزى لمتغيري: الحالة الاجتماعية، والرتبة، ووجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة بين متوسطات الدرجة الكلية ومجالات: الاحتواء، المواجهة التكيفية، وتنظيم الذات تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بين (عزباء) و(غير ذلك (أرملة/ مطلقة))، وجاءت الفروق لصالح (عزباء)، إضافة إلى وجود فروق دالة بين متوسطات مجال الاحتواء تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية بين (عزباء) و (متزوجة) لصالح (عزباء)، فإن الباحثة تعزو هذه النتيجة إلى أن النساء العازبات أقل انزعاجاً من النساء المتزوجات أو المطلقات، وأن لديهن مستوى عالٍ من النشاط ومستوى منخفض من العزلة الاجتماعية نظراً لامتلاكهن علاقات أقوى مع العائلة أو

الأصدقاء، كما أن الوضع الاقتصادي الأفضل بين النساء العزباوات وقلة الالتزامات المالية أو الضغوط الاقتصادية، قد عزز لديهن الرفاهية المادية وجعل حياتهن متجددة ويتمتعن بمناعة نفسية أعلى من غيرهن.

وبخصوص النتيجة التي تشير إلى وجود فروق دالة بين متوسطات الدرجة الكلية للمناعة ومجالاتها تبعاً لمتغير الرتبة بين (رائد فأعلى) من جهة وكل من (أدنى من ملازم) و(ملازم حتى نقيب) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح الرتبة الأعلى (رائد فأعلى)، فإن الباحثة تعزو هذه النتيجة إلى طبيعة المسؤوليات التي تتحملها العاملة في الأجهزة الأمنية ممن وصلن إلى رتبة عالية في جهازها، إضافة إلى مسؤوليتها تجاه الأفراد الآخرين العاملين تحت إمرتها؛ إذ يشعرن بضرورة تمتعهن بمستوى عالٍ من المسؤولية والمناعة النفسية حتى يرتقين إلى المستوى المناسب مع طبيعة الرتبة ومستواها. ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الاطلاع عليها ومراجعتها، نلاحظ عدم وجود دراسة واحدة –في حدود علم الباحثة– قد جمعت متغير الدراسة مع نفس المتغيرات الديمغرافية في هذه الدراسة، وبذلك يكون هذا الجانب من الدراسة حديث ولم تتم دراسته من قبل في المجتمع الفلسطيني.

3.2.5 تفسير نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها باستثناء مجال الضغوط الاقتصادية تعزى لمتغير الفئة العمرية ولصالح الفئة الأدنى

والمؤهل العلمي الأدنى، ووجود فروق ذات دلالة بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها باستثناء مجالي الضغوط الوظيفية، والضغوط الاجتماعية، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، لصالح الأرملة والمطلقة ثم المتزوجة مقارنة بالعزباء، وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها باستثناء مجال الضغوط الوظيفية تعزى لمتغير سنوات الخدمة، لصالح (الخبرة) الأعلى، ووجود فروق ذات دلالة بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالاتها باستثناء مجالات: الضغوط الاجتماعية، الضغوط الأُسرية، الضغوط الصحية، تعزى لمتغير الرتبة لصالح الرتبة الأدنى.

وبالنسبة للنتائج التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الضغوط النفسية في مجال الضغوط الاقتصادية، تعزى لصالح الفئة العمرية الأدنى، فإن الباحثة تعزو هذه النتيجة إلى زيادة الالتزامات والمسؤوليات لدى العاملة في الأجهزة الأمنية في هذه المرحلة العمرية، ومسؤولية الأسرة التي تتركز في هذه المرحلة وبخاصة في ظل الأعباء الاقتصادية الإضافية التي تتحملتها خلال فترة تفشي فيروس كرونا (كوفيد–19) المستجد، وإعلان حالة الطوارئ، وانقطاع الرواتب لمدة شهرين متتاليين، إضافة إلى الأعباء التي كانت تتحملها سابقاً في ظل الإمكانات المتواضعة؛ حيث يعاني الاقتصاد الفلسطيني منذ سنوات من انهيار كبير، زاد من حدته انتشار وباء أزمة كورونا، وما تبعها من إغلاق للمنشآت الاقتصادية، بالإضافة إلى الحصار الذي يفرضه دولة الاحتلال.

فمنذ إعلان الرئيس الفلسطيني وقف كافة أنواع الاتفاقيات مع إسرائيل، بسبب مخططات الضم، بات واضحاً للجميع، أن فلسطين تتجه بقوة نحو أزمة اقتصادية أكبر عمقاً، وهذه الأسباب كفيلة بزيادة الضغوط الاقتصادية على النساء العاملات في الأجهزة الأمنية، وبخاصة لدى الفئة العمرية (أقل من 30 عام)، اللاتي يشعرن بضغط كبير في ظل ظروف لم يشهدها الوطن من قبل،

إضافة إلى نقص الخبرة لديهن في التعامل مع هذه الأزمة الذي أدى إلى زيادة حجم الضغط عليهن. ولدى مقارنة هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي أمكن للباحثة الاطلاع عليها ومراجعتها، تبين أنها اتفقت مع دراسة (أبو الندى، 2015)، التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر لصالح أقل من 30 عام، واختلفت مع نتائج دراسة (البليدي، 2019)، التي أظهرت وجود فروق بين متوسطات الضغوط النفسية باختلاف الفئة العمرية لصالح الفئة الأعلى، وبخاصة ما بين (30-40) عام.

وبالنسبة للنتائج التي أظهرت وجود فروق دلالة إحصائياً بين متوسطات الضغوط النفسية في مجال الضغوط الاقتصادية، لصالح الأرملة والمطلقة مقارنة بالعزباوات، وعند مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، تبين أنها اتفقت مع نتائج دراسة (البليدي، 2019)، التي أشارت إلى أن الضغوط الاقتصادية تزداد في حالة المطلقات والأرامل لدى العاملات في الأجهزة الأمنية، بينما اختلفت مع دراسة (أبو الندى، 2015)، التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المرأة المتزوجة حتى لو كانت مطلقة أو أرملة فإنها تتحمل مسؤوليات تجاه الأسرة والأقارب، في ظل انخفاض معدلات الدخل وارتفاع تكاليف المعيشة، أو اعتماد بعض الأسر على دخلها بشكل رئيس.

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات تبين بأنها اختلفت مع دراسة (البليدي، 2019)، التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً في الدرجة الكلية للضغوط النفسية بين فئة بكالوريوس وفئة ماجستير فأعلى، لصالح فئة ماجستير فأعلى لدى العاملات في الأجهزة الأمنية، واختلفت أيضاً مع نتائج دراسة (دويكات، 2018)، التي أظهرت أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط

باختلاف أي من متغيرات الدراسة الضابطة التي تناولتها، ومن ضمنها المؤهل العلمي لدى مجموعة من العاملين في المؤسسات التعليمية الخاصة.

وقد يعزى ذلك إلى اختلاف مجتمعي الدراسة، وطبيعة العمل، وبالتالي تختلف وجهات النظر لمفهوم الضغوط النفسية. كما تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى كون الدرجة العلمية تفتح آفاق أوسع في طموحها واهتماماتها، وبالتالي المرأة مطالبة بجهود أكبر في تطوير نفسها والوصول إلى مكانة علمية أعلى مقارنة بالآخرين، وهذا يضعها تحت طائلة مزيد من الضغوط بأشكالها المختلفة.

كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الضغوط الوظيفية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة بين ((5-10) سنوات) و(أكثر من 10 سنوات)، وجاءت الفروق لصالح (أكثر من 10 سنوات).

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، تبين بأنها اتفقت مع نتائج دراسة (دايلي، 2013)، التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغوط النفسية تبعاً لسنوات الخبرة لصالح الفئة العمرية من (6-10) أعوام لدى المرأة المتزوجة العاملة، واختلفت مع نتائج دراسة (Borland, 2011)، التي كشفت أن المدراء الذين مكثوا في وظائفهم مدة (25 سنة فما فوق) سجلوا أقل الدرجات في مستوى ضغوط العمل. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الخبرة في الأجهزة الأمنية ترتبط بشكل وثيق بالرتبة حسب الأنظمة والقوانين، ومع مرور سنوات الخدمة تزيد الضغوط الوظيفية على العاملة، باعتبار توسع مسؤولياتها والتزاماتها تجاه وظيفتها ومن ضمنها مسؤولياتها تجاه الأفراد الذين يتبعون لها إدارياً.

وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الدرجة الكلية للضغوط النفسية ومجالي الضغوط الوظيفية والإقتصادية بين (أدنى من ملازم) من جهة و(ملازم حتى نقيب) و(رائد فأعلى)، من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح (أدنى من ملازم) و(ملازم حتى نقيب).

ولدى مقارنة هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، تبين بأنها تتفق مع دراسة (البليدي، 2019)، التي أشارت إلى وجود فروق في مجال الضغوط الاقتصادية بين فئة ملازم حتى نقيب وفئة أدنى من ملازم، إذ كانت لصالح فئة أدنى من ملازم. وتعزو الباحثة هذا النتيجة إلى طبيعة المسؤوليات التي تتحملها العاملات في الأجهزة الأمنية في جهازهن، إضافة إلى شعورهن بأنهن لا يرتقين إلى مهام ومسؤوليات تتوافق مع رتبهن مقارنة بأقرانهن من الذكور، وما يتوافق مع طبيعة الرتبة ومستواها.

4.2.5 تفسير نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدّلالة ($\alpha \leq .05$) بين متوسطات الاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية باختلاف متغيرات: الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الرتبة.

أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الدرجة الكلية للاتزان الانفعالي ومجالاته كافة باختلاف متغيري الفئة العمرية، وسنوات الخدمة (الخبرة)، بينما كانت الفروق دالة في الاتزان الانفعالي ومجالي: الضبط الانفعالي، والمرونة الانفعالية فقط لصالح "عزباء" و"الرتبة الأعلى"، وفي مجالي: الاتزان الانفعالي، والمواجهة الانفعالية لصالح الدرجة العلمية الأعلى.

وقد اتفقت هذه النتيجة في صورتها الإجمالية مع نتائج دراسة (عاشور، 2017)، التي أظهرت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الاتزان الانفعالي تبعاً للمتغيرات الضابطة الأربعة: (الجنس، مكان العمل، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)، لدى ممرضي العناية الفائقة في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (المزيني، 2015)، التي

أظهرت أنه لا توجد فروق دالة في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغيرات: (الجنس، مدة الخدمة، والمؤهل العلمي)، لدى ممرضي الطوارئ في المستشفيات الحكومية.

وتعزى هذه النتيجة إلى أن الإتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية يتركب من عدة مكونات تؤثر في سلوك وانطباعات الفرد نتيجة لضغوطات ومواقف تثير طاقات الفرد الداخلية، فالفرد السوي هو الذي يستطيع أن يوازن تلك الطاقات لضبط النفس ولتحقيق القوة في إطار الإنضباط والسيرة الذاتية، وهو السلوك الذي يدل على قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتعبير عنها بصورة ناضجة بغض النظر عن العمر أو سنوات الخدمة.

وبينت النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاتزان الانفعالي ومجالي (الضبط الانفعالي، المرونة الانفعالية) تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. وبشكل عام، فإن الفروق بين متوسطات الاتزان الانفعالي هي لصالح العزباء مقارنة بالمتزوجة أو الأرملة أو المطلقة. وتعزى هذه النتيجة إلى أن النساء العازبات أقل انزعاجاً من النساء المتزوجات أو المطلقات، وأن لديهن مستوى عالٍ من النشاط نظراً لامتلاكهن علاقات أقوى مع العائلة أو الأصدقاء، ويتمتعن بحالة من التروي والمرونة الوجدانية حيال المواقف الانفعالية المختلفة، التي تجعلهن أكثر سعادة وهدوءاً وتفاؤلاً وثباتاً للمزاح وثقة في النفس؛ حيث لا يواجهن نفس المسؤوليات الملقاة على عاتق المتزوجات أو الأرامل والمطلقات.

وبالنسبة للنتيجة التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الاتزان الانفعالي ومجال المواجهة الانفعالية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وجاءت الفروق لصالح كل من (بكالوريوس)، و(ماجستير فأعلى)، فإن هذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة (حمدان، 2010)، التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير التخصص العلمي وللرتبة العسكرية لدى ضباط الشرطة في محافظة خان يونس.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الدرجة العلمية المرتفعة لدى العاملة تدفعها إلى تطوير نفسها والوصول إلى مكانة اجتماعية أعلى مقارنة بالأخريات، كما أن لديها القدرة على ضبط النفس وتحمل المسؤولية، والقدرة على تحمل الأزمات والقيادة في الظروف الطارئة، وتجنب الانفعالات السلبية والتفكير الخاطئ في معالجة الأزمات والأحداث؛ فالدرجة العلمية تفتح الآفاق أمامها.

كما أظهرت النتائج أيضاً وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الدرجة الكلية للمناعة النفسية ومجال المرونة الانفعالية فقط تبعاً لمتغير الرتبة، وبين متوسطات مجال الضبط الانفعالي وجاءت الفروق لصالح الرتبة الأعلى (رائد فأعلى) في المجالين.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (حمدان، 2010)، التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير التخصص العلمي وللرتبة العسكرية لدى ضباط الشرطة في محافظة خان يونس. وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن العاملات في الأجهزة الأمنية الآتي وصلن إلى رتبة عالية يشعرن فيها بضرورة تمتعهن بمستوى عالٍ من المسؤولية والاتزان الانفعالي، حتى يرتقين إلى المستوى المناسب مع طبيعة الرتبة ومستواها، فكلما ازدادت الرتبة ينخفض التوتر والقلق تجاه تقييم المحيطين، إضافة إلى ما تنتجه من زيادة في الدخل وحالة من الاستقرار في الوضع الاقتصادي.

3.5 التوصيات والمقترحات

أولاً – التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فإن الباحثة توصي بما يلي:

1. قيام جهات الإختصاص في الأجهزة الأمنية وبخاصة وحدة الإرشاد والدعم النفسي على تحسين مستوى مجالي الاحتواء وتنظيم الذات ضمن مجالات المناعة النفسية لدى العاملات في الأجهزة الأمنية، باعتبار مستوى كل منهما كان متوسطاً.
2. توفير آليات لدعم العاملات اللواتي يعانين من ضغوط نفسية وبخاصة الاقتصادية منها من قبل وحدة الشؤون الإدارية والموارد البشرية في الأجهزة الأمنية.
3. وضع آلية من قبل وحدة الشؤون الإدارية والموارد البشرية في الأجهزة الأمنية وبالتعاون مع وزارة الداخلية للتخفيف قدر الإمكان من أعباء العمل الملقاة على عاتق العاملات في الأجهزة الأمنية، التي ترفع مستوى الضغوط لديهن، وبخاصة غير العازبات في المراتب الوظيفية الدنيا.
4. الاهتمام من قبل وحدة الإرشاد والدعم النفسي في الأجهزة الأمنية بتحسين فاعلية الذات لدى العاملات غير العزباوات، وبخاصة ذوات الرتبة الدنيا في الجهاز الأمني.
5. الأخذ بالاعتبار من قبل وحدة الشؤون الإدارية ومسؤولي الأجهزة الأمنية بتأثير تعدد أدوار المرأة العاملة على ما تعانيه من ضغوط، وأهمية امتلاكها لمقومات المناعة النفسية التي تساعدها على الوصول إلى مستوى مناسب من الاتزان الانفعالي.
6. تنفيذ وحدة الإرشاد والدعم النفسي برامج إرشاد وقائية تركز على الجوانب المعرفية والوجدانية، وتهتم بالإعداد النفسي للعاملات في الأجهزة الأمنية من خلال فترة التأهيل والتدريب قبل الدخول إلى العمل.

ثانياً – المقترحات:

استناداً إلى إجراءات الدراسة ونتائجها وخبرة الباحثة، يمكن اقتراح الآتي:

1. تسليط الضوء من قبل المهتمين والمعنيين في إثراء الموضوع من وجهة النظر المعرفية لفهم طبيعة متغيرات الدراسة والعلاقة بينها لتشكل إطاراً نظرياً للدراسات اللاحقة، وبخاصة في استخدام أُسلوب تحليل المسار المتبع في هذه الدراسة.
2. تكثيف الباحثين والمتخصصين والمهتمين للدراسات حول العاملات في الأجهزة الأمنية من أجل تقديم الدعم النفسي الملائم لهن.
3. إجراء الباحثين مزيد من الأبحاث والدراسات على عينات أخرى من المهن لمعرفة دور المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي.
4. إجراء الباحثين المزيد من الدراسات المستقبلية التي تهتم بدراسة متغيرات وسيطة أخرى تؤثر على الاتزان الانفعالي بشكل كلي.

المصادر والمراجع العربية والأجنبية

المصادر والمراجع العربية والأجنبية:

أولاً- المراجع باللغة العربية:

أبو أسعد، أحمد وعربيات، أحمد. (2018). **نظريات الارشاد النفسي والتربوي**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

أبو حليب، نبيلة. (2010). **الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظة غزة**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

أبو سلامة، ماجد. (2014). **فاعلية برنامج تدريبي في خفض الاغتراب النفسي والقلق الاجتماعي وأثره على فاعلية الذات والكفاءة الاجتماعية والاتزان الانفعالي لدى طلاب المرحلة الثانوية**. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، مصر.

أبو عون، ضياء. (2014). **الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للانجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو عويضة، أريج. (2018). **الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة وعلاقتها باتخاذ القرار لدى طلبة جامعة الأزهر**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

أبو عين، سامية. (2013). **الضغوط النفسية التي تعاني منها المرأة العاملة في الأجهزة الأمنية**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

أبو مصطفى، شادي. (2015). **الضغوط النفسية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ممرضي الطوارئ في المستشفيات الحكومية.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو ندى، محمد. (2015). **الضغط النفسي في العمل وعلاقته بالمرونة النفسية لدى العاملين والعاملات بمستشفى كمال عدوان بمحافظة شمال غزة.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أحمد، سهير. (1999). **الصحة النفسية والتوافق.** الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

الأحمد، محمد رفيق. (2020). المناعة النفسية وعالقتها بالسعادة لدى عينة من الطلاب الأيتام بالمرحلة الأساسية العليا في محافظة جرش. **مجلة العلوم التربوية والنفسية،** 14(9)، 125-144.

بدر، طارق. (2015). الأبعاد الخمسة لمنظور الزمن وعلاقتها بالاتزان الانفعالي لدى اساتذة جامعة القادسية. **مجلة القادسية للعلوم الإنسانية، جامعة القادسية،** 15(30): 429-472.

بشماني، شكيب. (2014). دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية. **مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية،** 36(5): 85-100.

بطرس، حافظ. (2008). **التكيف والصحة النفسية للطفل.** عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

البليدي، هالة. (2019). **الضغوط النفسية لدى العاملات في الأجهزة الفلسطينية في المحافظات الشمالية وعلاقتها بانتمائهن الوطني.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

بني يونس، محمد. (2007). **سيكولوجيا الدافعية والانفعالات.** عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

تايلور، شيلي. (2008). **علم النفس الصحي** (ترجمة وسام دويتش). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع (تاريخ النشر الأصلي 2007).

التميمي، كاظم. (1999). **خبرات الأسر المؤلمة وعلاقتها بالاتزان الانفعالي لدى الأسرى العراقيين العائدين**. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة بغداد، العراق.

توام، مريم. (2019). **أثر برنامج إرشادي معرفي سلوكي في خفض الضغوط النفسية لدى عينة من أمهات أطفال اضطراب طيف التوحد**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس المفتوحة، القدس، فلسطين.

جاسم، محمد. (2004). **مشكلات الصحة النفسية أمراضها وعلاجها**. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الجزار، رانيا. (2018). المناعة النفسية لدى طلبة الجامعة وعلاقتها بالذكاء الأخلاقي والأداء الأكاديمي. **مجلة البحث العلمي، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية**، 7(19): 1-42.

حسين، طه وحسين، سلامة. (2006). **استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية**. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

حمدان، محمد. (2010). **الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الخرابشة، عمر. (2007). **أساليب االبحث العلمي**. عمان: مركز بيع الكتب في كلية الأميرة عالية الجامعية.

خليف، فايز. (2015). درجة التهيؤ لمواجهة الضغوط لدي عينة من الموظفين والعاملين في مدينة حلب، كلية التربية بجامعة السلطان قابوس. **مجلة الدراسات التربوية والنفسية**، 9(2): 385-396.

خليفة، وليد وعيسى، مراد. (2008). **الضغوط النفسية والتخلف العقلي**. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر.

الخواجا، عبد الفتاح. (2010). الوحدة النفسية وعلاقتها باضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى عينة من طلبة كلية التربية بجامعة السلطان قابوس. **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، 13(3): 56-106.

دانيال، جولمان. (2004). **ذكاء المشاعر** (ترجمة هشام الحناوي). القاهرة: الهيئة العامة للكتاب، (تاريخ النشر الأصلي 2004).

الداهري، صالح. (2005). **علم النفس الإرشادي**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

دايلي، ناجة. (2013). **الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة فرحات عباس، الجزائر.

دويكات، مصطفى. (2018). الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في شمال الضفة الغربية: فلسطين من وجهة نظرهم. **مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين**، 19(31): 192-217.

الربيع، فيصل وعطية، رمزي. (2016). الاتزان الانفعالي وعلاقته بضبط الذات لدى طلبة جامعة اليرموك. **مجلة دراسات العلوم التربوية**، 3(43): 1117-1136.

رزق الله، رفيده وفرح، علي. (2016). فعالية برنامج إرشادي جمعي لخفض الضغوط النفسية لدى أمهات المصابين بالسرطان. **مجلة العلوم التربوية**، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 7(4): 119-128.

الرشيد، هارون. (1999). **الضغوط النفسية طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

ريان، محمود. (2006). **الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الإبتكاري لدى طلبة الصف الحادي عشر**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

زاروا، جوان وديبلات، أيروني وبرانش، رونالد وتدلمان، ديبورا. (2009). **دليل المبتدئين بالعلاج النفسي (ترجمة محمد قاسم عبد الله)**. عمان: دار الفكر للنشر، (تاريخ النشر الأصلي 2001).

الزبيدي، يونس. (1997). **جودة القرار وعلاقته بالاتزان الانفعالي وموقع الضبط لدى المدراء العاملين**. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، كلية التربية، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق.

زهران، حامد. (1987). **الصحة النفسية والعلاج النفسي**. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.

الزيادي، أحمد والخطيب، هاشم. (2001). **مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي**. عمان: الدار الدولية للنشر.

زيدان، عصام. (2013). المناعة النفسية مفهومها وأبعادها وقياسها. **مجلة كلية التربية**، جامعة طنطا، 3(51): 811-882.

الزيود، نادر. (2004). **استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة قطر وعلاقتها ببعض المتغيرات**. (رسالة ماجستير منشورة)، كلية التربية، جامعة قطر، قطر.

السبعاوي، عرفات. (2007). قياس الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين والمعلمات الذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قوات الاحتلال الأمريكي وأقرانهم الذين لم يتعرضوا لها (دراسة مقارنة). **مجلة التربية والعلوم، جامعة الموصل**، 15(30): 267-293.

سرج، أشرف. (1995). **دراسة العلاقة بين الاتزان الانفعالي والقدرة على التفكير والابتكار لدى طلبة المرحلة الثانوية.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر.

السيد، عبد الحليم وآخرون. (1990). **علم النفس العام.** القاهرة: مكتبة غريب.

السيمري، النجاح والنجار، يحيى. (2016). الاتزان الانفعالي وعلاقته بالكفاءة الاجتماعية والسعادة النفسية لدى العاملات في جهاز الشرطة الفلسطينية في محافظة غزة. **مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس،** 4(40): 1-56.

شاذلي، عبد الحميد. (2001). **التوافق النفسي للمسنين،** الإسكندرية: المكتبة الجامعية.

الشريف، رولا. (2016). **فاعلية برنامج إرشادي لتدعيم نظام المناعة النفسية وخفض اضطرابات ما بعد الصدمة لدى مراهقي الأسر المتضررة بالعدوان الأخير على غزة.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الشريف، علاء. (2015). **فعالية برنامج إرشادي قائم على خصائص الشخصية المحددة لذاتها لتدعيم المناعة النفسية وأثره على خفض الشعور بالاغتراب لدى طلاب الجامعات الفلسطينية.** (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة المنصورة، المنصورة، مصر.

الشريف، علاء. (2016). المناعة النفسية وعلاقتها بالاغتراب النفسي لدى طلاب الجامعة. **مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق،** 1(36): 512–537.

الشمري، جاسم. (2005). **الإنسان وعلم النفس في ضوء القرآن الكريم.** الموصل: دار الكتب للنشر والتوزيع.

الشناوي، محمد. (1994). **نظريات الإرشاد والعلاج النفسي.** القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

شند، سميرة. (2012). **قلق المستقبل وعلاقته بالضغوط النفسية لدى شرائح من العاملين بمهن مختلفة.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر.

الصرايرة، إبراهيم. (2005). **تقنين مؤشر ضغوط التعلم في البيئة الأردنية.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤته، مؤتة، الأردن.

عاشور، باسل. (2017). **الصمود النفسي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى ممرضي العناية الفائقة في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة.** (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

عبد الغفار، عبد السلام. (1977). **مقدمة في الصحة النفسية.** القاهرة: دار النهضة العربية.

عبد الله، محمد. (2001). **مدخل إلى الصحة النفسية.** عمان: دار الفكر للطباعة والنشروالتوزيع.

عبيد، ماجدة. (2008). **الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية.** عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عثمان، فاروق. (2001). **القلق وإدارة الضغوط النفسية.** القاهرة: دار الفكر العربي للطبع والنشر والتوزيع.

العكيلي، جبار. (2017). المناعة النفسية لدى طلبة الجامعة وعلاقتها بالوعي بالذات والعفو. **مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس**، رابطة التربويين العرب، 1(81): 423–455.

علي، محمود. (2018). الضغوط النفسية وعلاقتها بالإصابات الرياضية في الأنشطة الرياضية المدرسية. **المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية**، 3(1): 151-165.

غانم، حسن. (2011). **الاضطرابات النفسجسمية تأصيل نظري ودراسات ميدانية.** القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

قعدان، فراس. (2018). أثر برنامج إرشادي تدريبي في خفض الضغوط النفسية وتحسين مستوى التكيف الأكاديمي لدى طلبة السنة التحضيرية في جامعة حائل. **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، 9(2): 67-82.

الكناني، ممدوح وآخرون. (2002). **المدخل إلى علم النفس**. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

اللويمي، أحمد. (2010). **الصحة والحياة**. دبي: البيان للنشر والتوزيع.

مرسي، كمال. (2000). **السعادة وتنمية الصحة النفسية مسؤولية الفرد في الإسلام وعلم النفس**. القاهرة: دار النشر للجامعات.

المزيني، أسامة. (2015). **الضغوط النفسية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ممرضي الطوارئ في المستشفيات الحكومية**. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

مسحل، رابعة. (2018). المناعة النفسية وعلاقتها بكل من الكفاء المهنية والضغوط المهنية لدى العاملين بالجهاز الإداري بالدولة. **مجلة قطاع الدراسات الإنسانية**، مصر، 1(22): 138–165.

المشعان، عويد. (2001). مصادر الضغوط في العمل دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي. **مجلة جامعة الملك سعود**، الرياض، 1(13): 110–142.

المعمرية، هدى. (2018). المناعة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة في سلطنة عمان. **مجلة البحث العلمي في التربية**، جامعة عين شمس، كلية البنات للآداب والعلوم التربوية، 19 (17): 613-640.

منظمة التحرير الفلسطينية–دائرة الدبلوماسية والسياسات العامة. (2019). **التقسيمات الإدارية لدولة فلسطين (المحافظات الفلسطينية)**. أخذ بتاريخ 1 كانون الاول 2019.

نصر الله، عمر. (2001). **مبادئ الاتصال التربوي والإنساني**. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

وزارة الداخلية الفلسطينية. (2019). **دراسة إحصائية حول كادر النساء العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية**. أعدتها دائرة التدريب والتطوير والموارد البشرية، رام الله، فلسطين.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Abelson, R., K., & Gregg, A. (2004). **Experiments with people revelations from social psychology**. Inc. Mahwah, NJ 07430: Lawrence Erlbaum Associates, In Library of Congress Cataloging.

Albert, Lorincz, E., M., Kadar, A., Krizbai, T., & Marton, R. (2012). Relationship between the characteristics tone of psychological immune system and the emotional tone of personality in adolescents. **The New Education Review**, 23(1): 103-155.

Allen, K. & Webe, L. (2013). **Mother's ana fathers Stress Associated with parenting a child With Austim Spectrum Disorder,** Austim Insights.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. **Journal of Personality and Social Psychology**, 51(6): 1173–1182. https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173

Bona, K. (2014). **An exploration of the psychological immune system in Hungarian Gymnasts**. (University pulished master dissertation), University of Jyvaskyla.

Boyland, I. (2011). Job Stress & Coping Strategies of Elementary Principals: **Astatewide Study**, Current **Issue in Education**, 14(3): 1-11.

Bulik, N., & Kobylarczyk, M. (2016). Association between Resiliency and Post-Traumatic Growth in Firefighters: The Role of Stress Appraisal, **International Journal of Occupational Safety and Economics**, 1 (22): 40-48.

Cox, T. (1987). **Stress**. London: Baltimore.

Davidson, Erics. (2012). **Predictors of Sleep Quantity and Quaity in College Stunts**. Southernlllmois Universty Carbondal, (Unpublished Doctoral Dissetation).

Dubey, A. & Shahi, D. (2011). Psychological Immunity and Coping Strategies: A study on medical Professionals. **Indian Journal of Social Science Researches**, 8(2): 36-47.

F. W. Hallim, A. Zainal, et al. (2011). Emotional Stability and Conscientiousness as Predictors towards Job Performance. **Pertanika Journal of Science and Humanities.** 8 (6): 139-145.

Fayombo, G. (2010). The Relationship between Personality Traits & Psychological Resilience among the Caribbean Adolescents. **International Journal of Psychological Studies**, 2(2): 105-116.

Garcia, E. (2011.) **A tutorial on correlation coefficients**, information- retrieval-18/7/2018.https://pdfs.semanticscholar.org/c3e1/095209d3f72ff66e07b8f3b152fab099edea.pdf.

Guiford, J. P. (1959). **Personality**. New York: M C Graw-Hill Book company Int.

Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: **Statistical mediation analysis in the new millennium**. Communication Monographs, 76, 408–420. Doi: 10.1080/03637750903310360

Henley, M. (2010). Teaching self control to Young children. Reaching Today, S Yonth: **The community Circle of Caring Journal**, 1(1): 13- 26.

Iglesia, S. et al. (2005). The Relationship Between Anxiety and Stress**, Mar**, 5(1): 27-31.

Kagan, H. (2006). **The Psychological Immune System**. A new Look at Protection and Survival. Indiana Author House.

Kaur, M. & Kaur, G. (2016). Academic Stress In Relation to Emotional Stability of Adolescents, **International Journal of Managmement and Social Science**, 5(4): 35-41.

Kipnis, D. (1997). Ghosts, Taxonmies and Social Psychology, America, **Psychologist March**, 3(52): 386- 387.

Labarague, L. (2013). Strees, Strossors and Stress Responses of Student Nurses government Nursing School. **Health Science Journal**, 7(4): 424-435.

Lasarus, R. S. (1966). **Psychological stress and coping**. New York M C Graw-Hill, Inc.

Lorincz, E., Lorincz, M., Kadar, A., Krizbai, T. & Maton, R. (2011). Relationship between the Characteristics of the Psychological immune system and the emotional tone of personality in adolescents. **The New Educational Review**. 23(1): 103-114.

MacKinnon, D. P. (2008). **Introduction to statistical mediation analysis**. Routledge. New York, NY Erlbaum.

Maganona, M. et al. (2016). Resilience and Emotional Intelligence: Which Role Achievement Motivation, **International Journal of Psychological Research**, 1(9): 9-20.

Ornelas, S., & Kleiner, B. (2005). **New developments in managing job related stress**. Guide, Emerald (ED.), Stress Management. Bradford, GBR: Emerald Group Publishing Ltd.

Olah, A., Nagy, H., & Toth, K. (2010). Life expectancy and psychological immune competenece in different cultures**. E T C- Empirical Text and Cultures Resarch,** 4(6): 102- 108.

Ramadan, A. & Al-Masri, I. (2020). Impulsive Buying Behavior and Its Relation to the Emotional Balance, **International Journal of Psychological and Brain Sciences,** 5(1): 5-20. doi: 10.11648/j.ijpbs.20200501.12

Richa, S. (2012). Relationship between Self-Mativation and Emotional Balace. **Indian Streams Rresearch Journa**, 2(7): 152-188.

Sely, H. (1976**). The Stress of Life**. New York: M C Graw-Hill.

ثالثاً– المواقع الإلكترونية:

http://www. dci.plo.ps/article/432

الملاحق

أ. أدوات الدراسة قبل التحكيم

ب. قائمة المحكمين

ت. أدوات الدراسة بعد التحكيم (الصدق الظاهري)

ث. أدوات الدراسة بعد إجراء فحص الخصائص السيكومترية

ج. كتاب تسهيل مهمة

الملحق (أ): أدوات الدراسة قبل التحكيم

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الأستاذ الدكتور ..... المحترم/ة.

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي بعنوان: "**المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية**".

ولما كنتم من أهل العلم والدراية والاهتمام في هذا المجال، فإنني أتوجه إليكم لإبداء آرائكم وملاحظاتكم القيمة في تحكيم فقرات مقاييس الدراسة الحالية، من حيث مناسبتها لقياس ما وضعت لقياسه، ووضوح الفقرات وسلامة صياغتها اللغوية، وإضافة أي تعديل مقترح ترونه مناسباً، من أجل إخراج هذه الأدوات بالصورة المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

مع بالغ شكري وتقديري،

الباحثة: فلسطين إبراهيم جبريني

بإشراف: أ. د. محمد أحمد شاهين

بيانات المحكم:

اسم المحكم	الجامعة	الرتبة العلمية	التخصص

أولاً– مقياس المناعة النفسية

المناعة النفسية: تعرف المناعة النفسية بأنها: "قدرة الفرد على حماية نفسه من التأثيرات السلبية المحتملة للضغوط والتهديدات والمخاطر والإحباطات والأزمات النفسية، والتخلص منها عن طريق التحصين النفسي باستخدام الموارد الذاتية، والإمكانات الكامنة في الشخصية، مثل: التفكير الإيجابي، والإبداع، وحل المشكلات، وضبط النفس، والاتزان والصمود، والصلابة، والتحدي، والمثابرة، والفاعلية، والتفاؤل، والمرونة، والتكيف مع البيئة" (زيدان، 2013: 817). سيطور هذا المقياس بهدف استخدامه كأداة موضوعية في تشخيص المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، وبالاستعانة بمقياس المناعة النفسية في دراسة الشريف (2016). وبناءً على ذلك صيغت فقرات المقياس في صورته الأولية. وقد شمل المقياس في صورته الأولية (51) فقرة، تُصحح كالآتي: تنطبق تماما (5) درجات، تنطبق كثيراً (4) درجات، تنطبق لحد ما (3) درجات، تنطبق قليلاً (2) درجة، لا تنطبق (درجة واحدة).

الرقم	اتجاه الفقرة	الفقرة	ملاءمة الفقرة		صياغة الفقرة		التعديل المقترح إن وجد
			ملائمة	غير ملائمة	مناسبة	غير مناسبة	
الجزء الأول: يعبر عن مجموعة المشاعر التي تصيب العاملات عند تعرضهن لأحداث ضاغطة بحياتهن.							
1	+	أعتقد أن المستقبل سيكون مشرقاً					
2	–	أشعر بالوحدة الشديدة والخوف					
3	+	أحس بأنني أسيطر على مجريات حياتي					
4	+	أتخلص بسهولة من مشاعري الحزينة					
5	+	أحاول أن أفكر بأشياء إيجابية في حياتي					
6	+	أرى أن حياتي منظمة					
7	-	أحس بأنني الوحيدة التي تتعرض للأحداث السلبية باستمرار					
8	+	أشعر أنني أمتلك القدرة الكافية للتحكم في الاتجاه الذي تسير فيه حياتي					
9	-	تنتابني مشاعر سلبية لمدة طويلة بعد إنتهاء الحدث					
10	+	أشعر بأن لدي الثقة في قدرتي على صنع النجاح بنفسي					

11	+	أشعر بالطأنينة تجاه الأيام القادمة						
الجزء الثاني: يعبر عن مجموعة المعتقدات والمعارف والسلوكات التي تتبناها العاملة في مواجهة تحديات حياتها.								
12	-	أجد صعوبة في تبرير أفعالي المخالفة لمعتقدات الآخرين						
13	+	أعتقد بأنني محظوظة في حياتي						
14	+	عندما أنظر لنفسي الآن، أرى أنني حققت شيئاً مرضياً						
15	+	تفكيري بمستقبلي يعطيني شعور طيب وإيجابي						
16	-	أفتقد للرومانسية في المواقف التي تتطلب ذلك						
17	+	أعتقد بأنني موفقة باختياراتي						
18	+	ما أقوم به ناتج عن إيماني به						
19	+	إنني أعرف ما ينبغي القيام به، وأمتلك القدرة والمهارة لعمل ذلك						
20	-	زميلاتي يتفوقن علي بالكثير						
21	+	أرى أن الأحداث حولي تسير لصالحي						
22	-	أعتمد على مشاعري بالحكم على العلاقات الشخصية أكثر من عقلي						
23	+	من خبراتي السابقة، لدي ثقة بالأشياء التي أفعلها						
24	+	قدراتي مصدر نجاحي						
25	+	أمتلك الكثير من مقومات النجاح في الحياة						
26	+	أعلم أن النهايات ستكون سعيدة بحياتي						
27	+	أشعر بأن الجميع يحترموني ويقدروني جيداً						
28	+	أعتقد بأنني أملك كافة الخيارات التي أتمناها						
29	+	لدي من الإنجازات بحياتي ما يجعلني أفتخر بنفسي						
30	+	أحافظ على صورة إيجابية لنفسي للمستقبل						
31	+	أعتقد أن أحلامي ستتحقق يوماً						
الجزء الثالث: يعبر عن آلية تنظيم العاملة لذاتها، والمهارات الأساسية التي تطلبها عملية التنظيم.								
32	+	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي						
33	+	محاولاتي لحل مشكلاتي تشعرني بالارتياح لأنها						

		مجدية					
34	-	في كثير من الأوقات أكون موجودة بالمكان جسمانياً فقط					
35	+	تدفعني الأحداث الإيجابية نحو التعبير بسلاسة عن انفعالاتي من خلال التحدث بكلمات مقبولة					
36	-	أستاء بسرعة عندما أُخطيء					
37	+	ينتابني شعور بأن القادم أجمل					
38	+	في الآونة الأخيرة أصبحتُ قليلة الانفعالات					
39	+	أتقبل النقد عندما يوجه لي					
40	+	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي					
41	+	أفكاري عن الماضي والمستقبل كثيراً ما تلهمني					
42	-	تنتابني مشاعر سلبية بين الحين والآخر دون سبب لها					
43	+	أستطيع أن أواجه المشكلات مهما كان حجمها					
44	+	أبدأ أعمال جديدة عند الانتهاء من الأعمال السابقة					
45	-	أتمنى لو لم أكن متسرعة ومندفعة					
46	+	أستمع لآراء الآخرين مهما كانت سلبية					
47	-	أشعر بالتعب والملل بسرعة					
48	+	أفضل ترتيب كلامي قبل البدء في الكلام					
49	+	عندما أحل مشكلة، أجد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى					
50	-	أفقد تركيزي عندما أعبر عن مشاعري في الأزمات والأوقات الصعبة					
51	+	أتحلى بالصبر عندما تسير الأمور بشكل عكسي					

ثانياً– مقياس الضغوط النفسية

الضغوط النفسية: "هي بمثابة استجابة فسيولوجية غير نوعية صادرة عن الإنسان لكي يتكيف مع الظروف الداخلية والخارجية التي تحدث الماً وسروراً" (Sely, 1976: 10). وبالاستعانة بمقياس الضغوط النفسية في دراسة البليدي (2019)، وبناءً على ذلك صيغت فقرات المقياس في صورته الأولية. وقد شمل المقياس في صورته الأولية (51) فقرة جميعها إيجابية، وتُصحح كالآتي: دائماً

(5) درجات، غالباً (4) درجات، محايد (3) درجات، أحياناً (2) درجة، وأبداً (درجة واحدة)، وسيكون للضغوط النفسية ثلاثة مستويات، هي: مرتفع، متوسط، منخفض.

الرقم	الفقرة	ملاءمة الفقرة		صياغة الفقرة		التعديل المقترح إن وجد
		ملائمة	غير ملائمة	مناسبة	غير مناسبة	
المجال الأول: الضغوط الوظيفية						
1	لدي كثير من المهام المطلوب مني القيام بها في عملي					
2	أشعر بالإرهاق في أثناء العمل					
3	أشعر أنني أقوم بأعمال لا أحبها في وظيفتي					
4	تبدو المشكلات المتعلقة بالعمل تتراكم باستمرار					
5	أشعر بالقلق تجاه مستقبلي الوظيفي					
6	أشعر أنني أقوم بمهام عملي لأنني ملزمة بها					
7	أتعرض للانتقاد من زملائي في العمل					
8	أشعر بالإنهاك بعد انتهاء ساعات الدوام اليومي					
9	أعتقد أنني لست كفؤة للقيام بمسؤوليات وظيفتي					
10	أشعر أنني أكرر نفسي في العمل الذي أقوم به					
المجال الثاني: الضغوط الاجتماعية						
11	يضايقني عدم تعاون الأقارب معي					
12	تزعجني كثرة المناسبات العائلية					
13	ترهقني متطلبات الالتزامات الاجتماعية					
14	أجد صعوبة في ايجاد الوقت الكافي في زيارة أهلي					
15	أتضايق من زيارات الأقارب والجيران					
16	يضايقني سوء معاملة أفراد أسرتي					
17	أصبحت علاقاتي الاجتماعية محدودة بسبب التزامات عملي					
18	أتضايق من غيرة الآخرين مني					
19	أواجه صعوبة في التفاهم مع الأهل والجيران					
20	أجد صعوبة في بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين					
21	لا يتفهم الآخرون طبيعة عملي في الأجهزة الأمنية					

المجال الثالث: الضغوط الاقتصادية						
22	أعتقد أن وضعي المادي لا يفي باحتياجاتي					
23	أواجه صعوبة في توفير التزاماتي المادية تجاه أسرتي					
24	يضايقني ارتفاع تكاليف الحياة ومتطلباتها					
25	أرى أنني بحاجة للافتراض المالي في بعض الشهور					
26	أتضايق حينما يطلب أحد أفراد أسرتي نقوداً					
27	أعاني من تراكم الديون علي					
28	أشعر أن وضعي الاقتصادي يسوء يوماً بعد يوم					
29	أشعر أنني محروم من أشياء كثيرة بسبب وضعي المادي					
30	تزعجني ظروفي الاقتصادية غير المستقرة					
31	أتضايق حين لا أستطيع تلبية احتياجات بعض أفراد أسرتي					
المجال الرابع: الضغوط الأسرية						
32	يضايقني انشغالي عن أسرتي بسبب عملي					
33	أشعر أن أعباء البيت أكبر من طاقتي					
34	أعاني من المسؤوليات الأسرية التي تفوق قدراتي					
35	أواجه صعوبة في التوفيق بين عملي والتزاماتي اتجاه أسرتي					
36	أشعر بأن صبري ينفذ لكثرة طلبات أفراد أسرتي					
37	أعاني من الفوضى في منزلي					
38	أشعر بالقلق على علاقتي مع أفراد أسرتي بسبب عملي					
39	أنزعج من عدم وجود الانسجام المطلوب مع أفراد اسرتي					
40	يقلقني الابتعاد عن أسرتي فترة طويلة بسبب عملي					
41	ليس لدي الوقت الكافي للقيام بواجباتي تجاه أسرتي					
المجال الخامس: الضغوط الصحية						
42	أعاني من الإرهاق بسبب أعباء العمل					
43	أرى أن وضعي الصحي ليس على ما يرام					
44	أتغيب عن العمل بسبب ظروفي الصحية					
45	أصبحت أنام ساعات أقل من المطلوب يومياً					
46	أصبحت أتناول كمية طعام أقل يومياً					

47	أصبحت مفرطة في تناول المنبهات (قهوة، .....)					
48	اهتمامي بمظهري بالشكل المناسب لم يعد كما كان سابقاً					
49	يزداد شعوري بالقلق إذا تعرضت لوعكة صحية					
50	أصبحت حادة المزاج خلال الفترة الأخيرة					
51	أعاني من اضطراب في النوم					

ثالثاً– مقياس الاتزان الانفعالي

الاتزان الانفعالي: يعرفه عبد الغفار الوارد لدى (السبعاوي، 2007: 273)، بأنه: "مرادف لمعنى الوسطية وأن مرونة الشخصية من مظاهر هذه الوسطية، المتمثلة بالاعتدال في مجال الانفعالات والاعتدال في إشباع الحاجات البيولوجية والنفسية، والاعتدال في تحقيق ذلك الجانب من الشخصية الذي أهمله الآخرون، وهو الجانب الروحي من الشخصية". وبالاستناد إلى مقياس الاتزان الانفعالي في دراسة عاشور(2017)، سيطور هذا المقياس بهدف استخدامه كأداة موضوعية في تشخيص الاتزان الانفعالي كمتغير تابع في الدراسة الحالية، وبناءً على ذلك صيغت فقرات المقياس في صورته الأولية. وقد شمل المقياس في صورته الأولية (23) فقرة، تُصحح كالآتي: تنطبق تماما (5) درجات، تنطبق غالباً (4) درجات، تنطبق أحياناً (3) درجات، تنطبق نادراً (2) درجة، لا تنطبق (درجة واحدة).

الرقم	اتجاه الفقرة	الفقرة	ملاءمة الفقرة		صياغة الفقرة		التعديل المقترح إن وجد
			ملائمة	غير ملائمة	مناسبة	غير مناسبة	
بُعد الضبط الانفعالي: قدرة الفرد على التحكم بانفعالاته بدرجة عالية، يتصف بالتروي والحكمة.							
1	–	أنفعل لأتفه الأسباب					
2	+	أندم على تصرفاتي بعدما أغضب					
3	+	من الصعب أن أُستثار مهما كانت النتيجة					
4	+	أتمتع بضبط النفس في المواقف الحرجة					
5	+	أتحكم في تصرفاتي مهما كانت الظروف					
بعد المواجهة الانفعالية: مقدرة الفرد على تحمل التهديدات الخارجية ومواجهة الضغوط النفسية.							
6	–	أغضب من القرارات الصادرة ضدي من رئيسي في العمل					
7	+	أتصرف بطريقة هادئة عندما أُخطأ					
8	–	أشعر بالتوتر عند قيامي بأي عمل يتطلب مواجهة					

9	–	أغضب عند تعرضي للفشل						
10	–	أجد صعوبة في التماس راحة البال						
11	–	أشعر بالقلق بدون سبب أثناء عملي						
12	–	أعتقد أن توتري هو سبب فشلي						
13	–	أشعر بالاضطراب من غير سبب واضح						
14	–	تمر بي فترات لا أستطيع النوم فيها						
15	–	أشعر بالرغبة في الشجار مع الأهل عندما أكون متضايقة						
بعد المرونة الانفعالية: مقدرة الفرد على التكيف والاستجابة الانفعالية بما يتناسب مع المواقف الخارجية.								
16	+	هدوئي يرجع إلى ثقتي بنفسي						
17	+	أرى أن شخصيتي متزنة						
18	+	أشعر بالأمان في معظم أوقاتي						
19	+	أعامل الناس بلطف على الرغم من مضايقتهم لي						
20	+	أتقبل النقد من زملائي أثناء العمل						
21	–	أنفعل عندما يعارض أحدهم أفكاري السياسية						
22	+	أتكيف بسرعة مع زملائي الجدد						
23	+	تكون قدماي ثابتتان عندما تعترضني العقبات						

مع بالغ شكري وتقديري

الباحثة

الملحق (ب): قائمة المحكمين

الرقم	الاسم	الرتبة	التخصص	الجامعة
1	أ. د. حسني عوض	أستاذ	إرشاد نفسي وتربوي	جامعة القدس المفتوحة
2	أ. د. مجدي زامل	أستاذ	أصول التربية	جامعة القدس المفتوحة
3	أ. د. محمد الطيطي	أستاذ	إدارة وتخطيط تربوي	جامعة القدس المفتوحة
4	أ. د. زياد بركات	أستاذ	علم النفس التربوي	جامعة القدس المفتوحة
5	د. كمال سلامة	أستاذ مشارك	إرشاد نفسي وتربوي	جامعة القدس المفتوحة
6	د. عمر الريماوي	أستاذ مشارك	علم نفس	جامعة القدس
7	د. فايز محاميد	أستاذ مساعد	إرشاد نفسي وتربوي	جامعة النجاح
8	د. فاخر الخليلي	أستاذ مساعد	علاج نفسي	جامعة النجاح
9	د. إبراهيم المصري	أستاذ مساعد	إرشاد نفسي وتربوي	جامعة الخليل
10	د. إياد ابو بكر	أستاذ مساعد	خدمة اجتماعية	جامعة القدس المفتوحة

الملحق (ت): أدوات الدراسة بعد التحكيم (الصدق الظاهري)

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي الطالب/ عزيزتي الطالبة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي بعنوان: "**المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية**"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي من كلية الدراسات العليا–جامعة القدس المفتوحة؛ وقد وقع عليك الاختيار عشوائياً لتكون ضمن عينة الدراسة. لذا، أرجو منك التعاون في تعبئة هذه الاستبانة بما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيراعى الحفاظ على سريتها، ولا يطلب منك كتابة اسمك أو ما يشير إليك، شاكرين لك حسن تعاونك.

مع بالغ شكري وتقديري،

الباحثة: فلسطين إبراهيم جبريني

بإشراف: أ. د. محمد أحمد شاهين

القسم الأول– البيانات والمعلومات الأولية:

الرجاء وضع إشارة (x) أمام الإجابة التي تنطبق عليك:

الفئة العمرية: □ أقل من 30 عام □ (30-40) عام □ أكثر من 40 عام

الحالة الاجتماعية: □ عزباء □ متزوجة □ غير ذلك (مطلقة/ أرملة)

المؤهل العلمي: □ أدنى من بكالوريوس □ بكالوريوس □ ماجستير فأعلى

سنوات الخدمة (الخبرة): □ أقل من 5 أعوام □ (5–10) أعوام □ أكثر من 10 أعوام

الرتبة: □ أدنى من ملازم □ ملازم حتى نقيب □ رائد فأعلى

القسم الثاني– مقاييس الدراسة

أولاً– مقياس المناعة النفسية: ضعي علامة (x) أمام كل فقرة حسب ما يتناسب ووضعك.

الرقم	الفقرة	تنطبق تماماً	تنطبق كثيراً	تنطبق لحد ما	تنطبق قليلاً	لا تنطبق
1	أعتقد أن المستقبل سيكون مشرقاً					
2	أشعر بالخوف من الوحدة الشديدة					
3	أحس بأنني أسيطر على مجريات حياتي					
4	أتخلص بسهولة من مشاعري الحزينة					
5	أحاول أن أفكر بأشياء إيجابية في حياتي					
6	أرى أن حياتي منظمة					
7	أحس بأنني الوحيدة التي تتعرض للأحداث السلبية باستمرار					
8	أشعر أنني أمتلك القدرة الكافية للتحكم في الاتجاه الذي تسير فيه حياتي					
9	تنتابني مشاعر سلبية لمدة طويلة بعد انتهاء الحدث					
10	أشعر بأن لدي الثقة في قدرتي على صنع النجاح بنفسي					
11	أشعر بالطمأنينة تجاه الأيام القادمة					
12	أجد صعوبة في تبرير أفعالي المخالفة لمعتقدات الآخرين					
13	أعتقد بأنني محظوظة في حياتي					
14	عندما أنظر لنفسي الآن، أرى أنني حققت شيئاً مرضياً					
15	تفكيري بمستقبلي يعطيني شعوراً إيجابياً					
16	أفتقد للرومانسية في المواقف التي تتطلب ذلك					

الرقم	الفقرة	تنطبق تماماً	تنطبق كثيراً	تنطبق لحد ما	تنطبق قليلاً	لا تنطبق
17	أعتقد بأنني موفقة باختياراتي					
18	ما أقوم به ناتج عن إيماني به					
19	أعرف ما ينبغي علي القيام به، وأمتلك القدرة والمهارة لعمل ذلك					
20	أعتقد أن زميلاتي يتفوقن علي في كثير من المجالات					
21	أرى أن الأحداث حولي تسير لصالحي					
22	أعتمد على مشاعري بالحكم على العلاقات الشخصية أكثر من عقلي					
23	من خبراتي السابقة، لدي ثقة بالأشياء التي أفعلها					
24	قدراتي مصدر نجاحي					
25	أمتلك الكثير من مقومات النجاح في الحياة					
26	أعلم أن النهايات ستكون سعيدة بحياتي					
27	أشعر بأن الجميع يحترموني ويقدروني جيداً					
28	أعتقد بأنني أملك كافة الخيارات التي أتمناها					
29	لدي من الإنجازات بحياتي ما يجعلني أفتخر بنفسي					
30	أحافظ على صورة إيجابية لنفسي للمستقبل					
31	أعتقد أن أحلامي ستتحقق يوماً					
32	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي					
33	محاولاتي لحل مشكلاتي تشعرني بالارتياح لأنها مجدية					
34	في كثير من الأوقات أكون موجودة بالمكان جسمانياً فقط					
35	تساعدني الأحداث الإيجابية في التعبير بسلاسة عن انفعالاتي					
36	أستاء بسرعة عندما أخطئ					
37	ينتابني شعور بأن القادم أجمل					
38	في الآونة الأخيرة أصبحتُ قليلة الانفعالات					
39	أتقبل النقد عندما يوجه لي					
40	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي					
41	أفكاري عن الماضي والمستقبل كثيراً ما تلهمني					
42	تنتابني مشاعر سلبية بين الحين والآخر دون سبب لها					
43	أستطيع أن أواجه المشكلات مهما كان حجمها					

الرقم	الفقرة	تنطبق تماماً	تنطبق كثيراً	تنطبق لحد ما	تنطبق قليلاً	لا تنطبق
44	أبدأ أعمال جديدة عند الانتهاء من الأعمال السابقة					
45	أتمنى لو لم أكن متسرعة في اتخاذ القرارات					
46	أستمع لآراء الآخرين مهما كانت سلبية					
47	أشعر بالتعب بسرعة					
48	أفضل ترتيب كلامي قبل البدء في الكلام					
49	عندما أحل مشكلة، أجد متعة في التحرك لحل مشكلة					
50	أفقد تركيزي عندما أعبر عن مشاعري في الأزمات والأوقات الصعبة					
51	أتحلى بالصبر عندما تسير الأمور بشكل عكسي					

ثانياً– مقياس الضغوط النفسية: ضعي علامة (x) أمام كل فقرة حسب ما يتناسب ووضعك.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	محايد	أحياناً	أبداً
1	لدي كثير من المهام المطلوب مني القيام بها في عملي					
2	أشعر بالإرهاق في أثناء العمل					
3	أشعر أنني أقوم بأعمال غير محببة لي في وظيفتي					
4	تبدو المشكلات المتعلقة بالعمل تتراكم باستمرار					
5	أشعر بالقلق تجاه مستقبلي الوظيفي					
6	أشعر أنني أقوم بمهام عملي لأنني ملزمة بها					
7	أتعرض للانتقاد من زملائي في العمل					
8	أشعر بالإنهاك بعد انتهاء ساعات الدوام اليومي					
9	أعتقد أنني لست كفؤة للقيام بمسؤوليات وظيفتي					
10	أشعر أنني أكرر نفسي في العمل الذي أقوم به					
11	يضايقني عدم تعاون الأقارب معي عندما أحتاج لذلك					
12	تزعجني كثرة المناسبات العائلية					
13	ترهقني متطلبات الالتزامات الاجتماعية					
14	أجد صعوبة في ايجاد الوقت الكافي في زيارة أهلي					
15	أتضايق من الزيارات، مثل: (الأقارب، الجيران، ...)					
16	يضايقني سوء تعامل أفراد أسرتي معي					
17	أصبحت علاقاتي الاجتماعية محدودة بسبب التزامات					
18	أتضايق من غيرة الآخرين مني					

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	محايد	أحياناً	أبداً
19	أواجه صعوبة في التفاهم مع من حولي (الأهل، الجيران،					
20	أجد صعوبة في بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين					
21	يزعجني عدم تفهم الآخرين لطبيعة عملي في الأجهزة					
22	أعتقد أن وضعي المادي لا يفي باحتياجاتي					
23	أواجه صعوبة في توفير التزاماتي المادية تجاه أسرتي					
24	يضايقني ارتفاع تكاليف متطلبات الحياة					
25	أرى أنني بحاجة للاقتراض المالي في بعض الشهور					
26	أتضايق حينما يطلب أحد أفراد أسرتي نقوداً					
27	أعاني من تراكم الديون علي					
28	أشعر أن وضعي الاقتصادي يسوء يوماً بعد يوم					
29	أشعر أنني محروم من أشياء كثيرة بسبب وضعي المادي					
30	تزعجني ظروفي الاقتصادية غير المستقرة					
31	أتضايق حين لا أستطيع تلبية احتياجات بعض أفراد أسرتي					
32	يضايقني انشغالي عن أسرتي بسبب عملي					
33	أشعر أن أعباء البيت أكبر من طاقتي					
34	أعاني من المسؤوليات الأسرية التي تفوق قدراتي					
35	أواجه صعوبة في التوفيق بين عملي والتزاماتي تجاه أسرتي					
36	أشعر بأن صبري ينفذ لكثرة طلبات أفراد أسرتي					
37	أعاني من الفوضى في منزلي					
38	أشعر بالقلق على علاقتي مع أفراد أسرتي بسبب عملي					
39	أنزعج من عدم وجود الانسجام المطلوب مع أفراد أسرتي					
40	يقلقني الابتعاد عن أسرتي فترة طويلة بسبب عملي					
41	ليس لدي الوقت الكافي للقيام بواجباتي تجاه أسرتي					
42	أعاني من الإرهاق بسبب أعباء العمل					
43	أرى أن وضعي الصحي ليس على ما يرام					
44	أتغيب باستمرار عن العمل بسبب ظروفي الصحية					
45	أصبحت أنام ساعات أقل من المطلوب يومياً					
46	أصبحت أتناول كمية طعام أقل يومياً					
47	أصبحت مفرطة في تناول المنبهات (قهوة، شاي، ...)					
48	اهتمامي بمظهري بالشكل المناسب لم يعد كما كان سابقاً					
49	يزداد شعوري بالقلق إذا تعرضت لوعكة صحية					

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	محايد	أحياناً	أبداً
50	أصبحت حادة المزاج خلال الفترة الأخيرة					
51	أعاني من اضطراب في النوم					

ثالثاً- مقياس الاتزان الانفعالي

الرقم	الفقرة	تنطبق تماماً	تنطبق كثيراً	تنطبق إلى حد ما	تنطبق قليلاً	لا تنطبق
1	أنفعل لأتفه الأسباب					
2	أندم على تصرفاتي بعدما أغضب					
3	من الصعب أن أُستفز مهما كانت الظروف مزعجة					
4	أتمتع بضبط النفس في المواقف الحرجة					
5	أتحكم في تصرفاتي مهما كانت الظروف					
6	لدي القدرة على مواجهة المواقف والضغوطات					
7	أغضب من القرارات الصادرة ضدي من رئيسي في العمل					
8	أتصرف بطريقة هادئة عندما أُخطيء					
9	أشعر بالتوتر عند قيامي بأي عمل يتطلب مواجهة					
10	أغضب عند تعرضي للفشل					
11	أجد صعوبة في الشعور بالطمأنينة وراحة البال					
12	أشعر بالقلق بدون سبب أثناء عملي					
13	أعتقد أن توتري هو سبب فشلي					
14	أشعر بالاضطراب من غير سبب واضح					
15	تمر بي فترات يصعب علي فيها الحصول على قدرٍ كافٍ من النوم					
16	أشعر بالرغبة في الشجار مع الأهل عندما أكون متضايقة					
17	هدوئي يرجع إلى ثقتي بنفسي					
18	أرى أن شخصيتي متزنة					
19	أشعر بالأمان في معظم أوقاتي					
20	أعامل الناس بلطف على الرغم من مضايقتهم لي					
21	أتقبل النقد من زملائي أثناء العمل					

الرقم	الفقرة	تنطبق تماماً	تنطبق كثيراً	تنطبق إلى حد ما	تنطبق قليلاً	لا تنطبق
22	أنفعل عندما يعارض أحدهم أفكاري السياسية					
23	أتكيف بسرعة مع زملائي الجدد					
24	أتصرف بثقة عندما تعترضني العقبات					

مع بالغ شكري وتقديري

الباحثة

الملحق (ث): أدوات الدراسة بعد إجراء فحص الخصائص السيكومترية

جامعة القدس المفتوحة

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزتي العاملة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي بعنوان: "**المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والاتزان الانفعالي لدى العاملات في الأجهزة الأمنية الفلسطينية**"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي من كلية الدراسات العليا–جامعة القدس المفتوحة؛ وقد وقع عليك الاختيار عشوائياً لتكون ضمن عينة الدراسة. لذا، أرجو منك التعاون في تعبئة هذه الاستبانة بما يتوافق مع وجهة نظرك، علماً بأن بيانات الدراسة هي لأغراض البحث العلمي فقط، وسيراعى الحفاظ على سريتها، ولا يطلب منك كتابة اسمك أو ما يشير إليك، شاكرين لك حسن تعاونك.

مع بالغ شكري وتقديري،

الباحثة: فلسطين إبراهيم جبريني

بإشراف: أ. د. محمد أحمد شاهين

القسم الأول– البيانات والمعلومات الأولية:

الرجاء وضع إشارة (x) أمام الإجابة التي تنطبق عليك:

الفئة العمرية: □ أقل من 30 عام □ (30-40) عام □ أكثر من 40 عام

الحالة الاجتماعية: □ عزباء □ متزوجة □ غير ذلك (مطلقة/ أرملة)

المؤهل العلمي: □ أدنى من بكالوريوس □ بكالوريوس □ ماجستير فأعلى

سنوات الخدمة (الخبرة): □ أقل من 5 أعوام □ (5–10) أعوام □ أكثر من 10 أعوام

الرتبة: □ أدنى من ملازم □ ملازم حتى نقيب □ رائد فأعلى

القسم الثاني– مقاييس الدراسة

أولاً– مقياس المناعة النفسية: ضعي علامة (x) أمام كل فقرة حسب ما يتناسب ووضعك.

الرقم	الفقرة	تنطبق تماماً	تنطبق كثيراً	تنطبق لحد ما	تنطبق قليلاً	لا تنطبق
المجال الأول– الاحتواء						
1	أعتقد أن المستقبل سيكون مشرقاً					
2	أحس بأنني أسيطر على مجريات حياتي					
3	أتخلص بسهولة من مشاعري الحزينة					
4	أرى أن حياتي منظمة					
5	أشعر أنني أمتلك القدرة الكافية للتحكم في الاتجاه الذي تسير فيه حياتي					
6	تنتابني مشاعر سلبية لمدة طويلة بعد انتهاء الحدث					
7	أشعر بأن لدي الثقة في قدرتي على صنع النجاح					
8	أشعر بالطمأنينة تجاه الأيام القادمة					
المجال الثاني– المواجهة التكيفية						
9	أعتقد بأنني محظوظة في حياتي					
10	عندما أنظر لنفسي الآن، أرى أنني حققت شيئاً مرضياً					
11	تفكيري بمستقبلي يعطيني شعوراً إيجابياً					
12	أفتقد للرومانسية في المواقف التي تتطلب ذلك					
13	أعتقد بأنني موفقة باختياراتي					
14	ما أقوم به ناتج عن إيماني به					

الرقم	الفقرة	تنطبق تماماً	تنطبق كثيراً	تنطبق لحد ما	تنطبق قليلاً	لا تنطبق
15	أعرف ما ينبغي علي القيام به، وأمتلك القدرة والمهارة لعمل ذلك					
16	أرى أن الأحداث حولي تسير لصالحي					
17	من خبراتي السابقة، لدي ثقة بالأشياء التي أفعلها					
18	قدراتي مصدر نجاحي					
19	أمتلك الكثير من مقومات النجاح في الحياة					
20	أعلم أن النهايات ستكون سعيدة بحياتي					
21	أشعر بأن الجميع يحترموني ويقدروني جيداً					
22	أعتقد بأنني أملك كافة الخيارات التي أتمناها					
23	لدي من الإنجازات بحياتي ما يجعلني أفتخر بنفسي					
24	أحافظ على صورة إيجابية لنفسي للمستقبل					
25	أعتقد أن أحلامي ستتحقق يوماً					
المجال الثالث- تنظيم الذات						
26	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي					
27	محاولاتي لحل مشكلاتي تشعرني بالارتياح لأنها مجدية					
28	تساعدني الأحداث الإيجابية في التعبير بسلاسة عن انفعالاتي					
29	ينتابني شعور بأن القادم أجمل					
30	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي					
31	أفكاري عن الماضي والمستقبل كثيراً ما تلهمني					
32	تنتابني مشاعر سلبية بين الحين والآخر دون سبب لها					
33	أبدأ أعمال جديدة عند الانتهاء من الأعمال السابقة					
34	أشعر بالتعب بسرعة					
35	أفضل ترتيب كلامي قبل البدء في الكلام					
36	عندما أحل مشكلة، أجد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى					
37	أفقد تركيزي عندما أعبر عن مشاعري في الأزمات والأوقات الصعبة					

ثانياً- مقياس الضغوط النفسية: ضعي علامة (x) أمام كل فقرة حسب ما يتناسب ووضعك.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	محايد	أحياناً	أبداً
المجال الأول- الضغوط الوظيفية						
1	أشعر أنني أقوم بأعمال غير محببة لي في وظيفتي					
2	تبدو المشكلات المتعلقة بالعمل تتراكم باستمرار					
3	أشعر بالقلق تجاه مستقبلي الوظيفي					
4	أتعرض للانتقاد من زملائي في العمل					
5	أعتقد أنني لست كفؤة للقيام بمسؤوليات وظيفتي					
6	أشعر أنني أكرر نفسي في العمل الذي أقوم به					
المجال الثاني- الضغوط الاجتماعية						
7	يضايقني عدم تعاون الأقارب معي عندما أحتاج لذلك					
8	تزعجني كثرة المناسبات العائلية					
9	ترهقني متطلبات الالتزامات الاجتماعية					
10	أجد صعوبة في ايجاد الوقت الكافي في زيارة أهلي					
11	أتضايق من الزيارات، مثل: (الأقارب، الجيران، ...)					
12	يضايقني سوء تعامل أفراد أسرتي معي					
13	أصبحت علاقاتي الاجتماعية محدودة بسبب التزامات عملي					
14	أتضايق من غيرة الآخرين مني					
15	أواجه صعوبة في التفاهم مع من حولي (الأهل، الجيران، ...)					
16	أجد صعوبة في بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين					
17	يزعجني عدم تفهم الآخرين لطبيعة عملي في الأجهزة الأمنية					
المجال الثالث- الضغوط الاقتصادية						
18	أعتقد أن وضعي المادي لا يفي باحتياجاتي					
19	أواجه صعوبة في توفير التزاماتي المادية تجاه أسرتي					
20	يضايقني ارتفاع تكاليف متطلبات الحياة					
21	أرى أنني بحاجة للاقتراض المالي في بعض الشهور					
22	أتضايق حينما يطلب أحد أفراد أسرتي نقوداً					
23	أعاني من تراكم الديون علي					

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	محايد	أحياناً	أبداً
24	أشعر أن وضعي الاقتصادي يسوء يوماً بعد يوم					
25	أشعر أنني محروم من أشياء كثيرة بسبب وضعي					
26	تزعجني ظروفي الاقتصادية غير المستقرة					
27	أتضايق حين لا أستطيع تلبية احتياجات بعض أفراد أسرتي					
المجال الرابع– الضغوط الأُسرية						
28	يضايقني انشغالي عن أسرتي بسبب عملي					
29	أشعر أن أعباء البيت أكبر من طاقتي					
30	أعاني من المسؤوليات الأسرية التي تفوق قدراتي					
31	أواجه صعوبة في التوفيق بين عملي والتزاماتي تجاه أسرتي					
32	أشعر بأن صبري ينفذ لكثرة طلبات أفراد أسرتي					
33	أعاني من الفوضى في منزلي					
34	أشعر بالقلق على علاقتي مع أفراد أسرتي بسبب عملي					
35	أنزعج من عدم وجود الانسجام المطلوب مع أفراد أسرتي					
36	يقلقني الابتعاد عن أسرتي فترة طويلة بسبب عملي					
37	ليس لدي الوقت الكافي للقيام بواجباتي تجاه أسرتي					
المجال الخامس– الضغوط الصحية						
38	أعاني من الإرهاق بسبب أعباء العمل					
39	أرى أن وضعي الصحي ليس على ما يرام					
40	أتغيب باستمرار عن العمل بسبب ظروفي الصحية					
41	أصبحت أنام ساعات أقل من المطلوب يومياً					
42	أصبحت مفرطة في تناول المنبهات (قهوة، شاي، ...)					
43	اهتمامي بمظهري بالشكل المناسب لم يعد كما كان					
44	يزداد شعوري بالقلق إذا تعرضت لوعكة صحية					
45	أصبحت حادة المزاج خلال الفترة الأخيرة					
46	أعاني من اضطراب في النوم					

ثالثاً- مقياس الاتزان الانفعالي

الرقم	الفقرة	تنطبق تماماً	تنطبق كثيراً	تنطبق إلى حد ما	تنطبق قليلاً	لا تنطبق
البعد الأول- الضبط الانفعالي						
1	أنفعل لأتفه الأسباب					
2	أندم على تصرفاتي بعدما أغضب					
3	من الصعب أن أُستفز مهما كانت الظروف مزعجة					
4	أتمتع بضبط النفس في المواقف الحرجة					
5	أتحكم في تصرفاتي مهما كانت الظروف					
البعد الثاني- المواجهة الانفعالية						
6	لدي القدرة على مواجهة المواقف والضغوطات					
7	أغضب من القرارات الصادرة ضدي من رئيسي في العمل					
8	أشعر بالتوتر عند قيامي بأي عمل يتطلب مواجهة					
9	أغضب عند تعرضي للفشل					
10	أجد صعوبة في الشعور بالطمأنينة وراحة البال					
11	أشعر بالقلق بدون سبب أثناء عملي					
12	أعتقد أن توتري هو سبب فشلي					
13	أشعر بالاضطراب من غير سبب واضح					
14	أشعر بالرغبة في الشجار مع الأهل عندما أكون متضايقة					
البعد الثالث- المرونة الانفعالية						
15	هدوئي يرجع إلى ثقتي بنفسي					
16	أرى أن شخصيتي متزنة					
17	أشعر بالأمان في معظم أوقاتي					
18	أنفعل عندما يعارض أحدهم أفكاري السياسية					
19	أتكيف بسرعة مع زملائي الجدد					
20	أتصرف بثقة عندما تعترضني العقبات					

مع بالغ شكري وتقديري

الباحثة

الملحق (ح): كتاب تسهيل المهمة

Al-Quds Open University
Academic Affairs
Deanship of Graduate Studies
and Scientific Research
Ramallah - P.O. Box: 1804
Tel: 02-2976240 - 02-2956073
Fax: 02-2963738
Email - Graduate Studies: fgs@qou.edu
Email - Scientific Research: spgs@qou.edu

جامعة القدس المفتوحة
الشؤون الأكاديمية
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي

Ref. :
Date :

الرقم: ع. د. ب. ع./20/423
التاريخ: 2020/07/19

سيادة الأخ الدكتور اللواء محمد جبريني حفظه الله
المساعد الأمني لوزير الداخلية

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع: تسهيل مهمة الطالبة "فلسطين ابراهيم مصطفى جبريني"

تهديكم جامعة القدس المفتوحة أطيب التحيات، وبالإشارة إلى الموضوع أعلاه تقوم الطالبة المذكورة بإعداد رسالة ماجستير في تخصص ماجستير الإرشاد النفسي والتربوي بعنوان: (المناعة النفسية كمتغير وسيط بين الضغوط النفسية والإتزان الإنفعالي لدى العاملات في المؤسسة الأمنية)، وعليه أمل من حضرتكم تسهيل مهمة الطالبة في تطبيق أداة الدراسة لدى العاملات في المؤسسة الأمنية في المحافظات الشمالية، شاكرين حسن تعاونكم في خدمة العلم وأهله.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،،

19.7.2020

أ. د. حسني عوض
عميد الدراسات العليا والبحث العلمي

نسخة:
- الملف.