

شكــر و عرفان

كل الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف "لوكيا الهاشمي" لرعايته هذا العمل
وإلى أساتذتي بقسم علم النفس بجامعة بسكرة
وشكر خالص و متميز إلى مكتب التكوين بأمن ولاية قالمة بكافة أعضائه الذين أحاطوني
بكثير من الحب والتقدير وكانوا ولا زالوا السند والدعم لي على مر الأوقات
وإلى الذين ساعدوني من مصلحة النشاط الاجتماعي خاصة "الضابط إسعادي"
وامتتاني الكبير إلى كل أفراد عائلتي
وخاصة أخي سفيان الذي قدم الكثير حتى ينجح هذا العمل
دون أن أنسى صديقتاي سامية ونوال وللكثيرين من موظفي المكتبة المركزية بجامعة قالمة
و لك كل الامتنان و العرفان مني يا من ساعدتني في انجاز هذا البحث سواء
من قريب أو بعيد

الفهرس

الفهرس

مقدمة.....

الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث

- 1- تحديد إشكالية البحث.....08
- 2- فرضيات البحث.....11
- 3- أهمية البحث.....12
- 4- أهداف البحث.....13
- 5- حدود البحث.....14
- 6- تحديد المفاهيم الإجرائية للبحث.....15

الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي

- تمهيد.....18
- 1- تعريف الاتصال.....19
- 2- مفهوم الاتصال التنظيمي.....20

21.....	3- أهمية الاتصال
22.....	4- أهداف الاتصال
23.....	5- عناصر الاتصال
26.....	6- طراق و وسائل الاتصال
29.....	7- أنواع الاتصال
34.....	8- أنماط الاتصال
35.....	9- شبكات الاتصال
38.....	10- نظريات الاتصال

الفهرس

49.....	11- العوامل المؤثرة على الاتصال
51.....	12- معوقات الاتصال
59.....	13- الاتصال داخل جهاز الشرطة
61.....	ملخص

الفصل الثالث: الضغط و علاقته بالاحترق النفسى

63.....	تمهيد
64.....	1- 1 الضغط: المفهوم و التصورات النظرية
64.....	1- 2 تطور مفهوم الضغط
65.....	1- 2- تعريف الضغط النفسى
68.....	1- 3- التصورات النظرية المفسرة للضغط
74.....	2- الضغط المهني: المفهوم و الأبعاد و المصادر والآثار
74.....	2- 1- مفهوم الضغط المهني
75.....	2- 2- أبعاد ضغط العمل

76.....	2-3- مصادر الضغط المهني.....
84.....	2-4- الآثار السلبية للضغوط المهنية.....
88.....	3- الاحتراق النفسي: التعريف و الأبعاد و المراحل.....
88.....	3-1- تعريف الاحتراق النفسي.....
89.....	3-2- أبعاد الاحتراق النفسي.....
90.....	3-3- مراحل الاحتراق النفسي.....
91.....	3-4- الاحتراق النفسي عند أعوان الشرطة.....
93.....	4- استراتيجيات إدارة الضغوط.....
97.....	خلاصة.....

الفهرس

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

100.....	تمهيد.....
101.....	1- منهج الدراسة.....
102.....	2- الدراسة الاستطلاعية.....
102.....	3- أدوات الدراسة.....
113.....	4- عينة الدراسة.....
115.....	5- الأدوات الإحصائية.....
116.....	خلاصة.....

الفصل الخامس: عرض و تحليل نتائج البحث

118.....	تمهيد.....
119.....	1- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الأولى.....
125.....	2- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثانية.....

133.....	3- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثالثة.....
142.....	4- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات المطروحة.....
145.....	الخاتمة.....
148.....	المراجع.....
.....	الملاحق.....
.....	ملخص البحث.....

فهرس الجداول

فهرس الجداول:

106.....	جدول (01) : درجات أفراد العينة الاستطلاعية في مقياس الاتصال.....
111.....	جدول (02) : درجات أفراد العينة الاستطلاعية في مقياس الاحتراق النفسي.....
114.....	جدول(03) : توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الأقدمية.....
119.....	جدول (04) : يمثل درجات عينة البحث في كل من استبباني الاتصال و الاحتراق النفسي.....
123.....	جدول (05) : يبين العلاقة الارتباطية بين كل من الاتصال و الاحتراق النفسي.....
125.....	جدول(06) : يوضح درجات أعوان الشرطة إناث و ذكور في استببان الاحتراق النفسي.....
131.....	جدول(07) : يمثل الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة تبعا لمتغير الجنس.....
133.....	جدول(08) : يمثل درجات أعوان الشرطة في استببان الاحتراق النفسي تبعا لمتغير.....

جدول (09): يمثل الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة تبعاً لمتغير..... 139

فهرس الأشكال و الملاحق

فهرس الأشكال:

- شكل (01): عناصر الاتصال..... 25
- شكل (02): الاتصال الهابط..... 30
- شكل (03): الاتصال الصاعد..... 31
- شكل (04): الاتصال الأفقي..... 32
- شكل (05): شبكة الاتصال الأوتوقراطية..... 36
- شكل (06): شبكة الاتصال الديمقراطية..... 34
- شكل (07): رسم تخطيطي للمراحل الثلاث لمجموعة الأعراض التكيفية العامة..... 69
- شكل (08): نظرية التقدير المعرفي للضغوط..... 72

فهرس الملاحق:

- ملحق (01): استبيان الاتصال بين الأفراد داخل جهاز الشرطة.....
- ملحق(02): استبيان الاحتراق النفسي.....
- ملحق (03): التحليلات الإحصائية بواسطة SPSS.....

المقدمة

مقدمة:

تمثل الاتصالات الوظيفية المهمة في حياة البشر، فنحن نتبادل يوميا كميات و نوعيات جد معتبرة من البيانات، فمن سؤال عن الأحوال إلى تبادل للمشاعر و نقل للأفكار و استعراض للأخبار و تناقل الآراء و إبلاغ للتوجيهات إلى توفير للمعلومات... و المجال لا زال مفتوحا ليضم العديد من الأمور الحياتية و التنظيمية.

و على هذه الأهمية للوظيفة الاتصالية، فلنا القول و بكل ثقة إن الحياة في أي تنظيم (على اعتبار أننا ندرس متغيرات بحثنا داخل منظمة أمنية) لا يمكن لها أن تخلو من الاتصالات.

و الاتصالات التنظيمية هي عملية تبادل الأفكار و المعلومات من أجل إيجاد فهم مشترك و ثقة بين العناصر الإنسانية في المنظمة بغية تحقيق أهدافها المسطرة.

و تعد الاتصالات في هذا المعرض الوسيلة الأساسية التي يتم عن طريقها نقل التعليمات و الأوامر و البيانات و التشريعات و تبادل المعلومات بين الأفراد، و المنظمة المتميزة هي من تتمتع بقنوات اتصالية جيدة بين العاملين بها في مختلف المستويات أين يقع تبادل المعلومات و نقل الأفكار التوجيهات بكل يسر و بعيدا عن الغموض و اللبس الذي قد ينجم عنه اتصال سيء.

مقدمة.

كما يساعد الاتصال على بناء علاقات إنسانية بين الرؤساء و المرؤوسين داخل المنظمة فبمقدرة الفرد على التعبير عن وجهة نظره و إبلاغ رأيه لإدارته يضمن إلى حد كبير حلا لمشاكله في العمل و خارجه، و بالرغم من هذه الأهمية التي يكتسبها الاتصال، فإن الكثير من القيادات الإدارية المختلفة تنقصها القدرة على الاتصال فتكثر بذلك الثغرات في الإدارة و التخطيط و تسيطر العشوائية و يضيع مفهوم المنظمة المتميزة، لأنه ليس من المستبعد أبدا أن نجد مسؤولين تغيب عنهم أبسط أبجديات التواصل، و ليس من الغريب أن نجد أيضا الكثير من الذين لا يشعرون بعدم الرضا و الضيق، و من ثم يستجيبون لمشاعر التوتر و الضغط نتيجة لذلك، فالإتصال ليس مجرد نقل للمعلومات إلى الآخرين فحسب، و لكنه تفاعل إيجابي مع الآخرين.

إن أبرز ما يستخلص مما ذكر أنفا هو أن سوء استخدام الاتصال التنظيمي يمكن أن يكون أحد العوامل الرئيسية المتسببة في إحداث الضغوط و استمرارها يمكن أن يؤدي إلى مشكل الاحتراق النفسي عند العامل خاصة و أنه يمضي أكثر من ثلث حياته في العمل، و يمارس نشاطه المهني في إطار علاقات إجراءات محددة و أحيانا مضبوطة و وسط بشر تتباين دوافعهم و توقعاتهم، و خلفياتهم المرجعية (تضم المعايير و الفلسفة التي في ضوءها يتخذ الأفراد مواقفهم و قراراتهم) و في مثل هذه الظروف من الطبيعي ان يواجه الفرد مواقف لا تلقى القبول و الرضا منه و التي ربما تتحول إلى مصادر للضغوط بالنسبة له.

و هناك من يستطيع التكيف مع الضغوط مستعينا في ذلك بمختلف الأساليب الآليات التي تساعده على ذلك، و هناك من يستسلم لها فيقع فريسة للاضطرابات النفسية و الجسدية.

مقدمة

يمثل الضغط المهني أحد أهم أمراض هذا العصر التي تتطلب دراسات معمقة و علاجات ناجعة نظرا لحجم الخسائر التي يلحقها بالأفراد و اقتصاديات الدول، فعلى سبيل المثال لا الحصر قدرت تكلفة الأضرار الناجمة عن الضغط في الولايات المتحدة الأمريكية بحوالي 200 مليار دولار سنويا (Nicole Rasclé, 2006, P299).

و إلى جانب هذه الخسائر التي يخلفها الضغط فإن استدامته بالنسبة للفرد مع الفشل في التعامل معه (استخدام آليات مركزة على الانفعال أو التجنب) تسبب له ما يعرف بالاحتراق النفسي. و يطرح مشكل الاحتراق النفسي في المهن الخاصة بتقديم المساعدة أو الخدمة للآخرين (مثل مهنة التمريض، التعليم، الشرطة...) أين يأخذ الفرد على عاتقه مهمة تقديم المساعدة للآخرين ضمن اتصال

كلي أو جزئي مع العميل، كما يميل هذا النوع من المهن إلى دفع أصحابه إلى الحفاظ على صورة مثالية عن أنفسهم.

إن مهمة رجال الشرطة تدرج ضمن المهن الخاصة بتقديم المستعدة، كما يتصف العمل في الحقل الشرطي (الأمني) بضغوطه المتواصلة، و لعل هذا ما جعل العديد من الدول عبر قيادتها الأمنية لأجهزة الشرطة، تحرص على أن يكون المنتسبين للشرطة مؤهلين نفسيا و جسديا، و أن تدخل ضمن برامجها التدريبية للمتربصين بمدارسها تلقين أساليب التكيف مع ضغوط العمل و مشاكله.

مقدمة

إلا أنه رغم الاهتمام المتزايد بضغوط العمل و الاحترق النفسي و تعدد الدراسات التي تطرقت لهما في مختلف مهن المساعدة، نجد نقصا فيما يخص الدراسات المرتبطة بضغوط العمل و الاحترق النفسي لدى رجال الشرطة، و الملفت للانتباه أن أغلبها دراسات تعنى بالاحترق النفسي عند ضباط الشرطة (من يحتلون مراكز قيادية و البحث إما في مصادره أو مستوياته).

من كل المنطلقات السالفة الذكر تم اختيار موضوع بحثنا المتمثل في الاتصال التنظيمي و علاقته بظهور الاحترق النفسي عند أعوان الشرطة الذي لم نصادف فيه دراسات سابقة.

و لمعالجة موضوع البحث اقتضى الأمر تقسيمه إلى جانبين : جانب نظري، و جانب تطبيقي.

يتضمن الجانب النظري المعارف السابقة و المتعلقة حول موضوع البحث و يحتوي على ثلاثة فصول:

الفصل الأول: و يتضمن الإشكالية، الفرضيات، إضافة إلى تحديد أهمية و أهداف البحث، و أخيرا المفاهيم الإجرائية للبحث.

الفصل الثاني: عولج فيه متغير الاتصال التنظيمي بداية بمفهوم الاتصال و الاتصال التنظيمي من خلال تعريفهما، ليتم التطرق لأهميته و أهدافه، ثم التدرج في ذكر عناصر العملية الاتصالية، لنقف فيما بعد عند طرق و وسائل الاتصال، تليها أنواع الاتصال التي تتم داخل المنظمة، و من بعدها أنماطه و شبكاته، و إلقاء الضوء عليه من خلال أهم النظريات التي تطرقت له، ليكون في الأخير عنصرا يتطرق للعوامل المؤثرة فيه و من بعده آخر حول معوقات الاتصال.

مقدمة

الفصل الثالث: فتناول علاقة الضغط بالاحترق النفسي باعتبار الاحترق النفسي نتيجة للضغط المتوصل متطرقا بذلك إلى تطور مفهوم الضغط، ثم تعريفه و إلقاء الضوء على أهم النظريات التي تطرقت له، لنصل فيما بعد إلى مفهوم الضغط المهني من خلال تعريفه، و أبعاده و مصادره و آثاره، ثم مفهوم الاحترق النفسي عبر تعريفه، و محاولة الإحاطة بأبعاده و مراحلها، ليتم التعرّيج على الاحترق النفسي عند أعوان الشرطة قبل أن يختم الفصل باستراتيجيات إدارة الضغوط.

أما الجانب التطبيقي فقد ضم فصلين اثنين هما:

الفصل الرابع: و قد خصص لمنهجية البحث حيث تناول منهج الدراسة المستخدم و العينة و مكان توأجدها و الأدوات المستعملة لجمع البيانات بما فيها كيفية بناء مقياس الاتصال بكل خطواته و في الأخير تناول الأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات.

الفصل الخامس: و هو الأخير في هذا البحث فقد خصص لعرض و تحليل و مناقشة النتائج المتمخضة عن هذه الدراسة و ذلك وفقا لتسلسل فرضياتها المطروحة.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المنهجي للبحث

1- إشكالية البحث

2- فرضيات البحث

3- أهمية البحث

4- أهداف البحث

5- حدود البحث

6- تحديد المفاهيم الإجرائية للبحث

الفصل الأول

1 - الإشكالية:

إن أهم ما يحتل الصدارة في سلم أولويات انشغالات أي دولة، هو تحقيق الأمن و الطمأنينة لمواطنيها لأن الحاجة إلى التمتع بالأمن تعد أكثر من ضرورة بالنسبة للأفراد و المجتمعات، و تسند الدول مهمة المسألة الأمنية إلى عدة أجهزة مؤهلة لهذا الغرض، و يأتي على رأسها جهاز الشرطة الذي يتكفل بالمسؤولية الأمنية داخل المجتمع و بالضبط في المناطق الحضرية من خلال جملة من الوظائف (إدارية، وقائية، قضائية و اجتماعية) التي يعتمد في إنجازها على أنشطة رجال الشرطة التي تتراوح بين عمليات المنع و القمع دون أن ننسى العمليات التي تدخل في نطاق النشاط الوقائي و الخدماتي، و

هذا ما يوحي بصعوبة عمل الشرطي نظرا لما يفرضه عليه من مجهودات بدنية، ذهنية، نفسية و عصبية.

فمن الناحية الجسدية و على سبيل المثال لا الحصر، تعتبر محاولة استئصال دابر الجريمة بمهاجمة أوكار الفساد و الانحراف للمشتبه فيهم، و عملية تعقب و مطاردة المجرمين و الإسراع إلى مسرح الجريمة (مكان الحادث) فور وقوعها أعمالا تتطلب قوة بدنية و جهدا جسديا معتبرا. أما من الناحية النفسية، فإن رجال الشرطة أثناء تأديتهم لمهامهم يتعرضون للعديد من الحوادث المؤلمة و المفجعة، فقد يعايشون معاناة مصدومين، يرون وفيات، يتعاملون مع ضحايا حوادث و كثير من المواقف الضاغطة و التي يصعب التحكم فيها، كما أن مثل هذه المواقف تكاد أن تكرر بشكل شبه يومي، و هذا من شأنه أن يؤثر على صحتهم النفسية لاحقا (كالمعاناة من مشكل الاحتراق النفسي نتيجة للضغط المزمن في العمل و عدم التكيف معه أو سوء إدارته).

-8-

الفصل الأول

و لتجسيد هذا الطرح بمثال عملي فلن نعثر على أفضل من تجربة الشرطي الجزائري في محاربة الإرهاب لأكثر من عشرية من الزمن، هذا الأخير الذي شاهد بأمره اغتيال رفقائه و صوراً للعديد من المجازر و الرؤوس المفصولة عن الأجساد، و وجد نفسه يبحث عن جثث متفحمة و أخرى تحت الأنقاض، إضافة إلى هاجس الموت الذي كان يلاحقه في أي لحظة منذ استفحال ظاهرة الإرهاب في الجزائر، فإن إحصائيات قدمتها منظمته الأمنية (المديرية العامة للأمن الوطني) مفادها أن 137 شرطي انتحروا منذ سنة 1991 إلى غاية سنة 2005 (و أشارت الدراسات التي اهتمت بظاهرة الانتحار عند الشرطي أن الضغوط المهنية العالية و التي تصل إلى درجة الاحتراق النفسي أحد العوامل

المساهمة في المرور إلى الفعل الانتحاري) و على لسان جهات مسؤولة (تعنى بالتكفل النفسي بموظفي الشرطة) ثم إحصاء 926 شرطيا مصدوما نفسيا، في حين يؤكد الخبراء أن كل رجال الشرطة الذين مارسوا نشاطهم المهني خلال سنوات الإرهاب تعرضوا بشكل مباشر أو غير مباشر لصدمات نفسية، و أن مصطلح الصدمة النفسية و حالة ضغوط ما بعد الصدمة أدرجا ضمن الخطاب الطبي في الجزائر لأول مرة خلال هذه الفترة.

و انطلاقا مما تقدم فإن إشكالية البحث الحالي تدور حول معرفة ما إذا كان أعوان الشرطة يدركون احترقا نفسيا، و هل بالإمكان أن يعود هذا الاحتراق إلى العوامل التنظيمية؟
و تحديدا هل يمكن إرجاع ظهور هذا الاحتراق النفسي إلى نمط الاتصال التنظيمي السائد في الجهاز الأمني؟

- 9 -

الفصل الأول

و قد تم بناء هذا الطرح الإشكالي بالاعتبار للمعطيات التالية:
الشرطة تنظيم كبير الحجم ويتميز بالمسافة الاجتماعية المتباعدة و التي تفصل بين العاملين و الإدارة، و تعدد المستويات الإدارية و هذا يعني طول المسافة بين القاعدة و قمة الهرم في الهيكل التنظيمي، و مرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية قد يعرضها لعمليات التحريف و الحذف.
كما يخضع تنظيم الشرطة لمركزية قوية تتطلب رجوع الفرد لرئيس واحد يمتلك قدرا كافيا من المعلومات عن مراكز التنفيذ، الأمر الذي يقلل من سرعة الاتصال و يضاعف من احتمالات ضياع المعلومات أو تشويهها.

و مما يلاحظ عن العمل داخل منظمة الشرطة هو اتصافه بضوابطه و إجراءاته الصارمة و قواعده الثابتة، و سيادة الاتجاه الاتصالي الواحد (اتصال نازل على شكل أوامر و تعليمات من الرؤساء إلى المرؤوسين) بحكم أن الشرطة تندرج ضمن التنظيمات الرسمية و الأمنية و هذا من شأنه أن يقلل من وجود تغذية مرتدة.

و موازاة مع كل ذلك، تعد الاتصالات بمثابة الجهاز العصبي لأي تنظيم، فهي تؤثر إلى حد كبير في رسم ملامح البعد النفسي و الاجتماعي للمناخ التنظيمي السائد (جيد أو سيئ) كما أن الأفراد ينفقون ما يقرب 70% من ساعات عملهم في الاتصال – الكتابة، القراءة، التحدث، الإصغاء- (عن ماجدة العطية، 2003، ص 16). و لنا أن نتخيل مستوى الاحتراق النفسي الذي يكون لدى الشرطي بفعل تراكم و استمرار الضغوط التي تقع عليه و هو يمارس مهنته الصعبة بطبيعتها في ظل اتصال تنظيمي قد يتصف بعدم الفعالية أو حضور تلك المعوقات الاتصالية التي أشرنا إليها سالفًا.

2- فرضيات البحث:

- 1- يرتبط الاحتراق النفسي لدى عون الشرطة بطبيعة الاتصال التنظيمي السائد في عمله.
- 2- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الشرطة الذكور و أعوان الشرطة الإناث في مستوى الاحتراق النفسي لديهم.
- 3- هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة تبعاً لمتغير الأقدمية.

3- أهمية البحث:

يعالج هذا البحث موضوعا هاما يتمثل في الدراسة العلمية للعلاقة الموجودة بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و بين الاحتراق النفسي الذي يظهر لدى أعوان الشرطة و عليه تتمحور أهمية هذا البحث في النقاط التالية:

1- معرفة الواقع النفسي (المعاناة من مشكل الاحتراق النفسي الذي يعيشه عون الشرطة في محيطه المهني) .

2- تحسيس و توعية الأفراد المحيطين بعون الشرطة و تحديد الجهات الوصية بما يعانیه هذا الأخير من احتراق نفسي في ظل اتصال تنظيمي غير فعال، و من ثم الأمل في إمكانية تحرك هذه الجهات الوصية وبصورة فعالة نحو إيجاد حلول أكثر نجاعة للتخفيف من حدة المصادر الضاغطة التي تتواجد في المحيط المهني الشرطي (و خاصة الاتصال التنظيمي المتصف بعدم الفاعلية) لأن في ذلك حفاظ على أهم و أثن عنصر في موارد المنظمة الأمنية ألا و هو العنصر البشري و الذي يجسده بقوة عون الشرطة.

3- إثراء المكتبة الجامعية ببحث أكاديمي يتعلق بموضوع الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و علاقته بظهور الاحتراق النفسي عند أعوان الشرطة، خاصة أمام نقص الدراسات التي كان محور اهتمامها رجال الشرطة و كانت من منظور سيكولوجي.

4- يمكن لهذا البحث أن يشكل نقطة انطلاق لبحوث أخرى بمتغيرات مغايرة و طرق و مناهج مختلفة.

4- أهداف البحث:

إن كل دراسة تبنى للتوصل إلى جملة من الأهداف الواضحة و الدقيقة، و على ضوء موضوع دراستنا و المتمثل في العلاقة بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و ظاهرة الاحتراق النفسي عند أعوان الشرطة، جاءت الأهداف المرغوب في التوصل إليها على النحو التالي:

1- معرفة إمكانية وجود علاقة من عدمها بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و

الاحتراق النفسي الذي يظهر عند أعوان الشرطة.

2- معرفة مدى تأثير متغيري(الجنس و الأقدمية) في شعور أعوان الشرطة بالاحترق النفسي.

- 13 -

الفصل الأول

5- حدود البحث:

يمكن توضيح حدود هذه الدراسة في النقاط التالية:

5-1- بشريا:

و يتحدد مجاله بالعينة المستخدمة فيه و التي تتكون من مجموع أعوان الشرطة التابعين لمختلف

مصالح الأمن الولائي بقالمة.

5-2- جغرافيا:

تمت هذه الدراسة بولاية قالمة و تحديدا بعاصمة الولاية (مقر الأمن الولائي).

5-3- زمنيا:

تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة بين شهر فيفري و شهر ماي من سنة 2008.

6- المفاهيم الإجرائية للبحث:

يكتسي تحديد المفاهيم أهمية بالغة في مجال العلوم الإنسانية و الاجتماعية و ذلك لاختلاف التناولات العلمية من جهة و تعقيد و صعوبة هذه المفاهيم من جهة أخرى، و بالنسبة لدراستنا هذه فإن المفاهيم المتصلة بها و التي يجب تحديدها بدقة هي الاتصال التنظيمي، الاحتراق النفسي، عون الشرطة.

هو ذلك الانسياب للمعلومات و الحقائق و المشاعر و تحقيق الفهم المشترك لها بين الأفراد داخل التنظيم من خلال شبكة اتصال (الصاعد، النازل، الأفقي) يتم عبرها ربط الإدارات و المصالح و العاملين ببعضهم البعض، بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف و الوظائف المحددة. و تتخذ الاتصالات التنظيمية في أغلب الأحيان الأسلوب الشفهي أو الكتابي لإيصال الرسالة.

2-6- الاحتراق النفسي:

تم تحديد الاحتراق النفسي في هذه الدراسة على أنه استجابة عون الشرطة لمثيرات الضغط المستمرة و المتراكمة و المتواجدة في محيطه المهني، في شكل إنهاك معنوي و جسدي يصل إليه العون شيئاً فشيئاً نتيجة لاستنفاد و تبديد طاقته.

3-6- عون الشرطة:

هو صفة يتمتع بها عون دولة تابع لجهاز الأمن يسهر على تطبيق القوانين و التنظيمات و تتجسد مهمته في الحفاظ على النظام بكل مكوناته (أمن عام، سكينة، صحة عامة، بيئة عامة و الآداب العامة).

و تتحدد مهامه وفقا للتعليمات و التوجيهات التي يتلقاها في إطار السلم الوظيفي (الذي تهيكـل

قوانينه المدرية العامة للأمن الوطني)، و يمثل عون الشرطة الرتبة الأقل درجة في سلم الرتب الخاصة

برجال الشرطة.

الفصل الثاني

الاتصال والتنظيم

تمهيد

- 1- تعريف الاتصال
 - 2- مفهوم الاتصال التنظيمي
 - 3- أهمية الاتصال
 - 4- أهداف الاتصال
 - 5- عناصر الاتصال
 - 6- طرائق و وسائل الاتصال
 - 7- أنواع الاتصال
 - 8- أنماط الاتصال
 - 9- شبكات الاتصال
 - 10- نظريات الاتصال
 - 11- العوامل المؤثرة على الاتصال
 - 12- معوقات الاتصال
 - 13- الاتصال داخل جهاز الشرطة
- خلاصة

تمهيد:

يعتبر الاتصال أحد المفاهيم النفسية والاجتماعية و التي صارت تحتل مكانة هامة في قاموس الإدارة الحديثة، وقد ذهب بعض المختصين وخبراء الإدارة إلى حد و صفه بكونه يمثل قلب العملية الإدارية فإذا توقف هذا القلب انعدمت الإدارة أو ضعفت، وهذا نظرا لما للاتصال من دور فعال في ضبط و تنظيم العلاقات بين المسؤولين والعاملين عبر مختلف أشكال الاتصال (الصاعد، النازل، الأفقي) وضمان لحسن سير العمليات الإنتاجية أو الخدماتية بفضل شبكات العلاقات داخل المؤسسة أو المنظمة. إضافة إلى تنمية العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة ومن ثم تحديد ملامح المناخ التنظيمي السائد (صحي أو مرضي).

1- تعريف الاتصال:

(أ)- لغة:

كلمة اتصال communication مشتقة من الكلمة اللاتينية communis وتعني المشاركة في الرأي أو الحديث أو المشورة أو اتخاذ القرار، أي أن الاتصال يعني الاشتراك في المعلومة أو تبادلها. أما في اللغة العربية فإننا نجد كلمة الاتصال مشتقة من الفعل "وصل" الذي يحمل معنيين: أولهما: الربط بين شخصين أو كائنين وذلك عكس الانفصال والبعد. ثانيهما: البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما.

(ب)- اصطلاحا :

وضعت للاتصال تعاريف مختلفة وعديدة تعكس تباين المنكبين على دراسته من باحثين ودارسين من علم الاجتماع و علم النفس و علم الإعلام و الاتصال، كما تعكس تلك التعاريف أيضا زوايا النظر المتناول بها الظاهرة الاتصالية:

- إذ يذكر ميشال واتن بأن " عملية نقل الأفكار بين الأفراد عبر رابط اللغة، فاللغة إذن وسيلة الاتصال ونقل الأفكار أيضا." (Michel watin,2001,P10).

- كما يعرفه هانك HANNAK: الاتصال "العملية التي يتفاعل بواسطتها الأفراد بهدف التكامل بينهم". (أسامة كامل، محمد الصرفي، دون سنة، ص102).

الفصل الثاني

- و يرى كارل هوفلانند CARLE HOVLAND بأنه: "العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال، منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الآخرين مستقبلي الرسالة." (محمد سيد فهمي، 2007، ص24)

- أما ريشارد اركاندو نيكول بوربو: " فيعتبر الاتصال على أنه نظام ديناميكي والذي بواسطته يستطيع الإنسان تكوين علاقات مع إنسان بغية نقل وتبادل الأفكار أو العواطف والأحاسيس وذلك بواسطة اللغة الشفوية أو المكتوبة عن طريق نظام من الرموز والإشارات والإيماءات أو الموسيقى وغيرها." (صالح بن نوار، 2001، ص149)

بإمكاننا القول أن الاتصال ظاهرة إنسانية وضرورة اجتماعية تقوم على إرسال و استقبال معلومات بين طرفين (المرسل و المستقل) وهذا يعني التفاعل و المشاركة بينهما حول معلومة أو رأي، اتجاه أو سلوك. وذلك بواسطة لغة أيا كان شكلها مكتوبة أو شفوية أو حتى غير لفظية.

2- مفهوم الاتصال التنظيمي:

هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة، كما أنه يعتبر أيضا وسيلة تبادل الأفكار، الحقائق، الاتجاهات و الرغبات بين أعضاء التنظيم وذلك يساعد على الارتباط و التماسك و الذي من خلاله يحقق الرأس الأعلى ومعاونه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الأهداف المرغوب في تحقيقها.

3- أهمية الاتصال :

إن كمية المعلومات الهائلة والمتبادلة بين الأفراد يوميا في شتى المجالات تجعلنا نقر بالأهمية البالغة للاتصال وخاصة داخل المنظمات وخارجها لأن من طبيعة الاتصال الفعال أن يساعد

على تنمية العلاقات الاجتماعية وروح الجماعة، كما يحسس العاملين بدورهم في تحسين مستوى أداء المنظمة الخدماتي.

لقد أشارت الأبحاث و الدراسات إلى أن الاتصال يمثل ما يقرب (80%) من نشاط المنظمة (منير عبودي، 2006، ص81)، فالاتصال وسيلة الإدارة في نقل المعلومات و الأفكار المتعلقة بأهداف المرجوة و أدائها في سعيه دوما نحو تحقيق الكفاءة و الفاعلية المطلوبين. و تبرز أهمية الاتصال الإداري في كونه أداة فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين و توجيه جهودهم.

و يرفع الاتصال الجيد بين القائد و المرؤوسين الروح المعنوية للأتباع وينمي لديهم روح الفريق ويعزز لديهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم، كما أنه يعرف القائد بحاجات مرؤوسيه وانشغالاتهم وردود الفعل تجاه التنظيم و سياسته.

4- أهداف الاتصال:

تمثل الاتصالات العمل اليومي للمنظمة وهي مفتاح الإدارة نظرا لأساسية دورها زيادة على كونها أحد أهم الوظائف الرئيسة التي تلقى على القائد الإداري، ويحقق حضور العملية الاتصالية جملة من الأهداف من بينها نذكر :

-تحقيق التنسيق بين الأفعال و التصرفات: إن وجود الاتصال داخل المؤسسة يخلق التنسيق و التكامل بين أقسامها وغيابها يعني عمل الأفراد بشكل منفرد وبتالي ميل المؤسسة الإدارية لتحقيق الأهداف الشخصية على حساب أهدافها العامة.

- المشاركة في المعلومات: يساعد الاتصال على تبادل المعلومات والتي تعمل على ما يأتي:

▪ تفهم الأفراد لطبيعة عملهم وهذا بإطلاعهم وإحاطتهم عن طريق الأوامر و التعليمات التي تصدرها الإدارة العليا بواجباتهم و توجيههم في أداء المهام.

▪ توجيه الأفراد نحو الأهداف التنظيمية التي يسعون إلى تحقيقها.

- اتخاذ القرارات: يلعب الاتصال دورا كبيرا في اتخاذ القرار المهم الذي يعد أحد وظائف الإدارة

العليا وهذا لا يمكن تحقيقه ما لم يتوفر قدر كافي من المعلومات و البيانات لدى القادة الذين

يتخذون القرارات و ذلك عن طريق نظام اتصال فعال. (عبد العزيز شرق، ص193)

- تنمية العلاقات الإنسانية: يسهم الاتصال في خلق وحدة المفهوم و الهدف ورفع الروح المعنوية

مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الاجتماعي و العلاقات الإنسانية و تحقيق نتائج ايجابية للمنظمة و

العاملين بها.

5- عناصر الاتصال:

لقد وضع "هارولد لاوسيل"صيغة سؤال محوري يضم عناصر عملية الاتصال و يلخصها من

وجهة تحليلية (من) يقول (ماذا) و(كيف)و(لماذا)؟

و عند محاولة تحليل هذا السؤال نجد أننا أمام عناصر الاتصال ومهما تنوعت أساليب العملية

الاتصالية فإنها لن تتم إلا إذا توفر لها جميع هذه العناصر :

- (من) المتصل أو المرسل.
- (ماذا) محتوى الرسالة أو المضمون.
- (لمن) المستقبل.
- (كيف) (بأي وسيلة)، قناة أو وسيلة الاتصال.
- (لماذا) (و بأي تأثير) تحليل الآثار أو النتائج لعملية الاتصال

(RODOLPHE CHIGLIONE ,1986 , P98)

***المرسل:**

و هو الشخص البادئ بعملية الاتصال أو المؤسسة أو الجهة التي يوجه منها المعلومة أو

الرسالة. (أميرة علي محمد، 2007، ص47).

قد يكون المرسل رئيسا بصدد إبلاغ تعليمات لمروؤسيه أو مروؤسا يقدم اقتراحا أو يرفع شكوى لرئيسه، ويمثل المرسل مصدر العملية الاتصالية و غالبا ما ينتظر منه أن يتمتع بمهارات اتصالية (التحدث، الكتابة) لتحقيق الأهداف المرجوة من الرسالة.

- 23 -

الفصل الثاني

***المستقبل:**

إن المستقبل أو المتلقي هو عنصر أساسي في عملية الاتصال إذ أنه المقصود بعملية الاتصال

كلها. (خليل أبو صبع، ص53)

***الرسالة:**

هي الناتج الحقيقي لما أمكن ترجمته من أفكار و معلومات خاصة بمصدر معين في شكل لغة يمكن تفهمها (فوزي حلوة، 2007، ص17) وقد تعكس محتوى الرسالة أمرا أو تعليمة كذلك تفسيراً أو انتقاداً أو اقتراحاً.

*الوسيلة:

تعتبر الوسيلة المادية أو التقنية لتوصيل الرموز، الكلمات والمعاني التي تشكل الرسالة. (الهاشمي لوكيا، جابر نصرا لدين، 2006، ص103) و تجدر الإشارة أن الوسيلة تؤثر تأثيراً كبيراً على الرسالة المنشودة بل كثيرون يعتقدون أن الوسيلة تعمل على تشكيل الرسالة و الهدف، حتى أنه لا يمكن الفصل بينهما فيشرون أن الوسيلة هي الرسالة. (مي عبد الله، 2006، ص23).

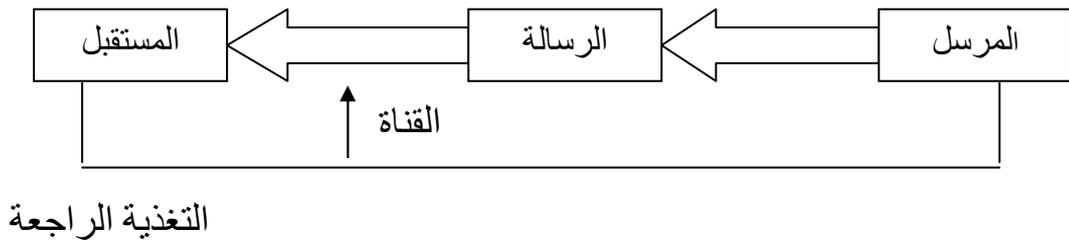
*التغذية الراجعة :

إن أهم ما يميز العملية الاتصالية هي السمة التفاعلية التي تحدث عندما يتبادل المرسل أو المستقبل الأدوار فكل طرف يؤثر ويتأثر بالطرف الآخر إذ يبدي المستقبل رد فعله الذي قد يكون في التعبير عن رأيه بالقول أو بصورة أخرى، وردود الفعل هذه تتحول بدورها إلى رسالة يتلقاها المرسل الذي يتحول هنا إلى دور المستقبل .

إن رجوع الصدى هو الأثر الناتج عن الجهود الاتصالية المسجلة عند المستقبل، و الذي بفضلها يتمكن المصدر من معرفة ما إذا كانت رسالته حققت الأهداف المبتغاة من ورائها من خلال رفض أو قبول المستقبل لها.

تعتبر وجود تغذية عكسية من الأمور المنشود تواجهها في أي عملية اتصالية حتى لا يأخذ الاتصال منحى الاتجاه الواحد فالتغذية العكسية توفر القناة لاستجابة المستقبل التي يستطيع من خلالها المصدر أن يحدد فيما إذا كانت الرسالة قد وصلت أو أحدثت الاستجابة المطلوبة أو العكس.

الشكل(1): يوضح عناصر الاتصال



- 25 -

6 - طرائق و وسائل الاتصال:

يتم الاتصال وفق الطرق الآتية:

أ) الاتصال الشفهي:

وهو يمثل الجزء الأكبر في الاتصالات الإدارية إذ عن طريقه يتم تبادل المعلومات بين المرسل و المرسل إليه لفظيا أي بالكلمات المنطوقة لا المكتوبة و يتميز الاتصال الشفهي بالسرعة بحيث يتم تبادل المعلومات و الأفكار بين طرفي الاتصال بأقصر المسالك و أسهلها و بهذا فهو يختصر عاملي

الوقت والجهد و يتوقع دائما أن يطبع هذا النوع بالجدية و الصراحة و من الوسائل التي يتم بها الاتصال الشفهي نذكر:

1.الاتصال الشخصي:

يتمثل في الاتصال بين شخصين وجها لوجه، و هو في الإطار التنظيمي يمثل أشكالا من المقابلات التي يمكن أن تكون فعالة إذا أحكم إدارتها، عن طريق الاتصال الشخصي يتم استخلاص الحقائق و المناقشة و الاستفسار وإبلاغ القرارات الهامة.

يؤخذ على الاتصال الشخصي أن هناك بعض الأفراد لا يستطيعون التعبير على أفكارهم وآرائهم شفويا، أو أن هناك رهبة أو خوفا من أحد الطرفين لسبب أو لآخر.(صديقي محمد عفيفي،أحمد إبراهيم عبد الهادي،2003،ص444).

الفصل الثاني

2.المقابلات الجماعية:

يمكن لهذه المقابلات أن تكون في شكل ندوات أو اجتماعات و يتم فيها تبادل الآراء، طرح المشاكل وانشغالات، إلا أن فعالية هذه الأخيرة تتوقف على أسلوب إدارة تلك القابلات و مدى المشاركة الفعالة للأعضاء و درجة نضجهم و مستواهم التنظيمي و الثقافي.

3.الاتصال الهاتفي:

وسيلة لها فعاليتها الكبيرة من حيث تميزها بأنها تصلح لعمليات الاتصال التي تطلب السرعة في كثير من الأحيان، ويستفاد منها في الاتصالات لمنح الفرصة للاستفسار عن الأمور المتعلقة بالعمل ومن ثمة الاستغناء عن المرسلات و المذكرات التي تستغرق وقتا طويلا.

(ب) الاتصال الكتابي:

يعبر عن الاتصال الرسمي بنوعيه الصاعد و النازل و هو يعتمد الكتابة لإيصال التعليمات و الأوامر، أيضا الطلبات والاستفسارات بشكل كتابي ووسائله متعددة من أهمها:

1. التقارير:

وهي تحتوي على معلومات ترفع من الأسفل إلى الأعلى ليتسنى للمستوى الأعلى متابعة المرؤوسين في مختلف مستويات الإدارة و فعالية هذه التقارير تتجسد إذا كانت صادقة و واضحة بالنسبة لما تتضمنه من معلومات عرضا وتحليلا، وعادة ما يقدم التقرير معلومات يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات كما يمكن أن يكون طارئاً أو دورياً.

2. المذكرات:

و هي ترسل أو توجه عادة للأفراد و الجماعات داخل المنظمة و تميل المذكرات للتعامل مع موضوع واحد و هي أيضا أقل رسمية من الخطابات. (راوية حسن، 2000، ص193).

- 27 -

الفصل الثاني

3. مجلة المنظمة:

و تشتمل على أخبار المنظمة و ما يجد فيها عبر عرض أبرز نشاطاتها بغرض التفسير أو التثقيف، كذلك قد تكون لأجل منح أفضل الصور الذهنية عن المنظمة في أذهان المنتمين و غير المنتمين لها.

4. الأوامر و التعليمات و المناشير:

توضح طرق عمل المرؤوسين وتزويدهم بالخبرات الضرورية لإتمام مهامهم ولكي تحقق التعليمات غرضها يجب أن يكون موضوعها واضحا ومقدما بطريقة سهلة وتتماشى مع المستوى التعليمي لمتلقيها .

5- الاقتراحات المكتوبة:

و هي عادة تقدم من طرف المرؤوسين للرؤساء، و تخص التطبيق العملي للأوامر و تعليمات العمل و المسائل الطارئة حوله.

6- التظلمات و الشكاوى:

هي طريقة من طرق الاتصال ينتهجها المرؤوسين لإطلاع مسؤوليهم عن وضع معين يكون شخصيا أو عاما، و يجب الاهتمام بالتظلمات و فحصها للقضاء على مسبباتها بغية الوصول إلى خلق مناخ عمل صحي.

ج) الاتصال غير اللفظي:

يتضمن الاتصال غير اللفظي كل العناصر المرتبطة بالاتصال الإنساني الذي لا يعبر عنه بطريقة مكتوبة أو شفوية و في بعض الأحيان يكون الاتصال غير اللفظي معبرا عنه من اللفظي وله معنى يفوق ما قد يكون في باقي أنواع الاتصال الأخرى، و من قنواته التي يتم بها الإشارات المتفق و

غير المتفق عليها، الإيماءات و أيضا الحركات و الوضعيات الجسمية. (J-A RONDAL,2000,p130)
(

7.أنواع الاتصال:

يمكن للاتصالات في محيط المنظمة أن تصنف إلى:

الاتصال الرسمي:

و يتم وفق اللوائح و القنوات و المسارات التي يحددها البناء التنظيمي للمؤسسة.(أميرة علي محمد، ص53)الأمر الذي يستلزم أن تكون قنوات و مسارات الاتصال مفهومة لدى كافة الموظفين بالإضافة إلى توفير المناخ العام الذي يسمح باتصال فعال، و هو بصفة عامة ينقسم إلى ثلاثة أنواع:

أ/الاتصال الهابط:

في هذا النوع ترسل المعلومات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا بمعنى إرسال المعلومات من الرئيس إلى المرؤوسين و بذلك فهو يعبر عن الاتصالات ذات الاتجاه الواحد.

- 29 -

الفصل الثاني

كما يستخدم هذا النوع بكثرة في جميع التنظيمات من جانب الإدارة العليا ذلك بغرض

نشر المعلومات، الشرح و التحفيز. (تيارى لمبريون، 2006)

ويرى كارتر وكاهن بأن أنماط الرسائل من المسؤول يمكن تصنيفها إلى:

- توجيهات حول مهمة أو تعليمات حول أداء العمل.

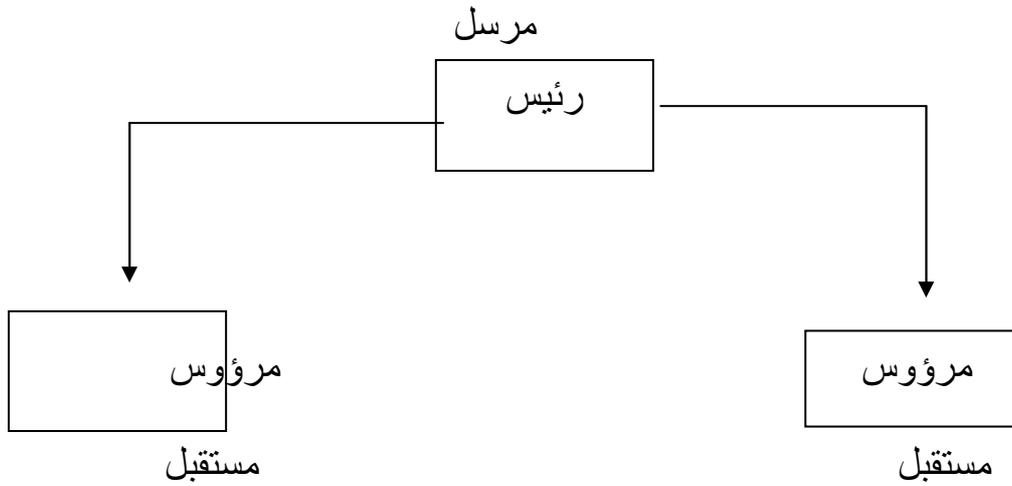
- معلومات مصممة لتحقيق فهما للمهمة وعلاقتها بمهام المنظمة وبشكل أساسي لها وظيفة تنسيقية.

- معلومات حول إجراءات المؤسسة وممارساتها متضمنة سياسات و قوانين ولوائح خاصة بالمؤسسة.
- رجع الصدى إلى المرؤوسين فيما يتعلق بأداء عملهم.

- رسائل دعائية مصممة بهدف تحفيز المستخدمين وجعلهم يشعرون بالالتزام نحو أهداف المؤسسة.

(خليل أبو صبع، ص 465)

الشكل (2): يوضح الاتصال الهابط



- 30 -

الفصل الثاني

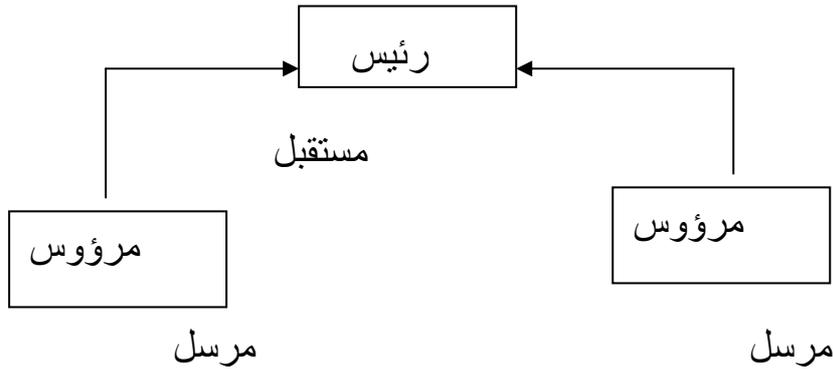
ب- الاتصال الصاعد:

يشير هذا الاتصال إلى عملية إرسال المعلومات من المستويات الدنيا إلى العليا وهو مكمل للاتصال الهابط، حيث لا يتوفر لدى العاملين القدرة على استقبال المعلومات وإنما كذلك القدرة على تصعيدها أيضا. وتشتمل الاتصالات في هذا النوع على عملية إرسال المعلومات المتعلقة بتنفيذ العمل والمقترحات التي ترتبط بشكل أو بآخر بالأداء الجيد.

إن الاتصال الصاعد مهم جدا بالنسبة للمرؤوسين إذ يحقق شخصياتهم ويعزز شعورهم بالانتماء للمنظمة و هو يفيد الرؤساء من حيث أنه يعرفهم بمدى تقبل مرؤوسيههم لرسائلهم الهابطة. كما أنه

يعطي الإدارة صورة واضحة عن درجة شعور العاملين بالرضا أو عدم الرضا. (صلاح الدين محمد، ص24).

الشكل(3): يوضح الاتصال الصاعد



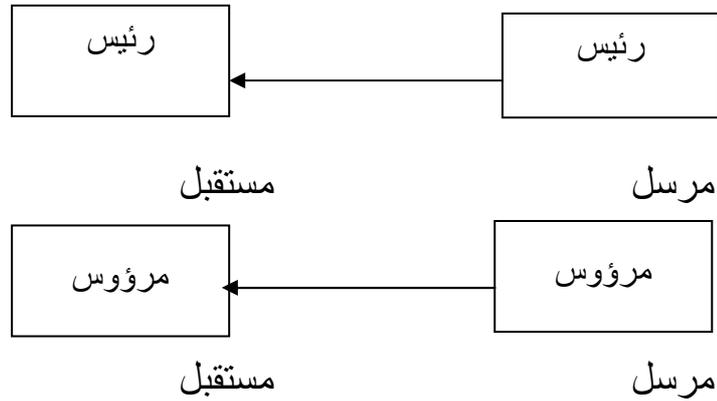
ج - الاتصال الأفقي:

يقصد بالاتصال الأفقي انسياب المعلومات أي إرسالها واستيعابها بين مختلف الإدارات والأقسام الذين يقعون في المستوى الإداري بالتنظيم نفسه. (أميرة علي محمد، ص55) أو هو اتصال الرؤساء أو المرؤوسين ببعضهم البعض.

يعتبر الاتصال الأفقي ضروري لإحداث التنسيق المطلوب بين المصالح والأقسام وبفعالية أكبر كما انه يساعد على انتشار المعلومات بين الأعضاء العاملين الذين يقومون بمسؤوليات متشابهة أو متعاونة في التنظيم في اقصر وقت وبأقل جهد. ويعمل هذا البعد الاتصالي أيضا على تنمية روح

تحمل المسؤولية وعادة التصرف السليم لدى جميع المنتمين للتنظيم و مزجهم ضمن مجموعة أكثر ترابطا من الناحية المهنية الانفعالية والاجتماعية.

شكل(4): يوضح الاتصال الأفقي



2- الاتصال غير الرسمي:

إن الوجه الثاني لنمط الاتصال داخل البناء التنظيمي للمنظمة يمثلها الاتصال غير الرسمي وهو يعرف بهذا الاسم لكونه يتم خارج الإطار الرسمي للهيكل التنظيمي. يعمل الاتصال غير الرسمي على معرفة بيانات وحقائق هامة تخص العمل لا يحصل ذكرها بصورة رسمية وهو يقوم على أساس العلاقات الاجتماعية بين الموظفين أكثر من كونه على أساس السلطة أو أهداف المنظمة.

هذا النوع من الاتصال محبوب للإفراد إذ يتم في أوقات العمل أو خارجها في جو من الألفة وعدم التقيد بروتين العمل وحصيلته من المعلومات بالنسبة للرؤساء جد ثرية، لكن هذه الطريقة من الاتصال غير الرسمي قد تضايق السلطة الرسمية وعلاقتها ذلك لأن هذا الاتصال ليس موضوعا للإشراف

الرسمي وبالتالي يمكن أن ينقل بعض المعلومات غير الدقيقة. (مختار شبيلي 2007، ص 25) وعادة ما يزيد اعتماد العاملين على شبكة الاتصال غير الرسمي في حالة ما إذا كانت شبكة الاتصال الرسمية لا تشبع حاجاتهم إلى المعلومات الصحيحة لكن هذه الأخيرة إذا زودت بأكبر قدر من المعلومات وأقل عدد من الإشاعات من شأنها أن تعمل على رفع الروح المعنوية للعاملين، تشجيع روح التعاون والتفاهم بينهم، تعزز من شعور الانتماء لديهم نحو المنظمة، وبالتالي يكون نمط الاتصال غير رسمي مكملًا للاتصال الرسمي في خدمة أهداف المنظمة. وقد أظهرت البحوث أن الاتصال الرسمي يختصر 80 % من الوقت في نقل المعلومات، لأن القنوات غير الرسمية أقصر من القنوات الرسمية و تسمح بمزيد من التغذية العكسية. (شريف الحموري، ص 29).

8- أنماط الاتصال:

قام كل بافلاس وباريت "BAVELAS AND BARRETT" وليفت ببعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات، وكشفت هذه الأخيرة أن التنظيم اللامركزي أكثر فعالية في حل المشكلات المعقدة كما أظهرت أنماط الاتصال على النحو التالي: (صلاح الدين محمد ص 234، 233)

❖ أ- النمط الأول (شكل العجلة):

ضمن هذا النمط تتاح الفرصة لعضو واحد في المحور أو -الرئيس أو المشرف- أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين ولا يستطيع أعضاء المجموعة الآخرين في هذا النمط الاتصال المباشر إلى الرئيس، أي إن الاتصال يتم فيما بينهم عبره فقط وانتهاج مثل هذا الأسلوب يجعل من سلطة اتخاذ القرار تتركز في الرئيس أو المدير .

❖ ب- النمط الثاني (شكل الدائرة):

في هذا النمط يكون كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بشخصين آخرين ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة الآخرين بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم اتصالاً مباشراً.

❖ النمط الثالث (شكل السلسلة):

هنا يكون جميع الأعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) إلا إذا كان الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة. ويلاحظ ضمن هذا النمط إن الفرد الذي يقع في وسط السلسلة يملك النفوذ والتأثير في منصبه الوسطى

- 34 -

الفصل الثاني

❖ النمط الرابع (شكل الكامل المتشابك):

ضمن هذا النمط يتاح لكل أفراد الجهاز الاتصال المباشر بأي فرد فيه، أي أن الاتصال يتجه في كل الاتجاهات ويؤخذ على هذا النمط أن استخدامه يؤدي إلى البطء في عملية إيصال المعلومات وإمكانية التحريف فيها بالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات صائبة وفعالة.

9- شبكات الاتصال:

يتعلق تنظيم الاتصال في المؤسسة (الهيئة) بالتنظيم الرسمي لها حيث يحدد هذا التنظيم علاقة السلطة والمسؤولية وتبعية الأفراد المختلفين للرئاسات والمستويات الإدارية المتباينة ويترتب على هذا التنظيم تحديد خطوط الاتصال بين الأفراد المختلفين. كما أن فاعلية التنظيم ودرجة نجاحه في تحقيق أهدافه تتوقف على مرونة ودرجة انسياب المعلومات من خلال شبكة الاتصال المحددة ومن الأمور المحددة لفاعلية شبكات الاتصال طريقة تنظيمها أي تحديد من يتصل بمن.

إن شبكة الاتصال التي يمكن إن تجري بين الأعضاء تعني –الناحية التنظيمية المنظمة للعلاقات بين أفراد الجماعة الواحدة.- (أميرة علي محمد، ص75).

- 35 -

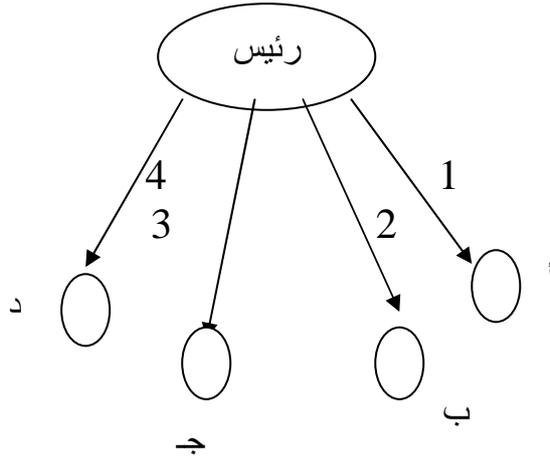
الفصل الثاني

وهناك تقسيمات متعددة لشبكات الاتصال بالتنظيم الرسمي و التقسيم الشائع منها هو تقسيمها إلى نوعين نذكرها فيما يلي:

1-شبكة الاتصال الأوتوقراطية:

من الخصائص التي تتميز بها الشبكة وجود علاقات مباشرة بين الرئيس وجميع المرؤوسين، عدد قنواتها قليل نسبياً، الاتصال من جانب واحد فقط من الرئيس إلى المرؤوسين وليس العكس، أيضاً اتصالات الأفراد ببعضهم البعض نجدها تتم من خلال الرئيس وبهذا فإنها تؤدي بشكل حتمي إلى الشعور بالاستياء أما العمل بالإمكان أن يكون مرض أو العكس ويتوقف ذلك على المقدرة الفنية للرئيس.

شكل(5):يوضح شبكة الاتصال الأوتوقراطية



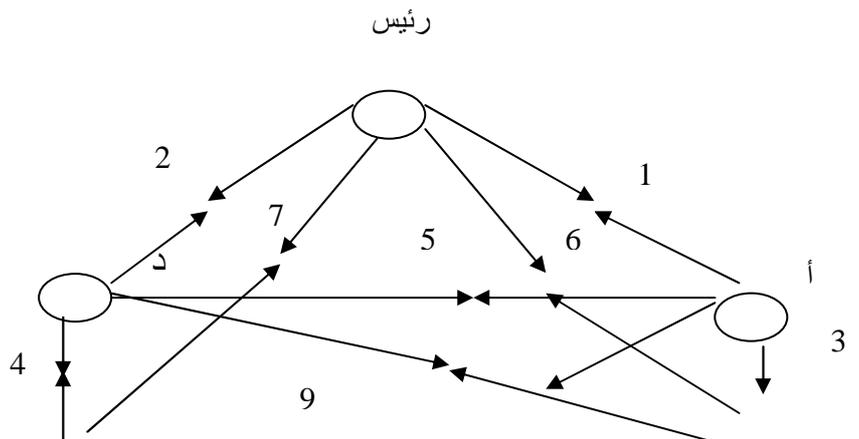
- 36 -

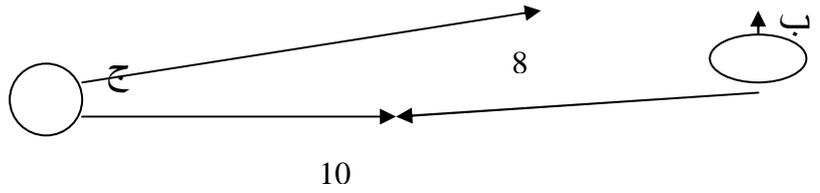
الفصل الثاني

2- شبكة الاتصال الديمقراطية :

تتميز الشبكة الديمقراطية بوجود علاقات مباشرة بين الرئيس وجميع المرؤوسين بعضهم والبعض الآخر، عدد القنوات كبير نسبياً والاتصالات ذات اتجاهين من الرئيس إلى المرؤوسين والعكس وينتج عن هذه الشبكة شعور الأفراد بالرضا غير أن الأداء يكون متوسطاً نتيجة لمحاولة التقريب بين مختلف وجهات النظر.

شكل (6): يوضح شبكة الاتصال الديمقراطية





- 37 -

10- نظريات الاتصال:

قبل التعرض لنظريات الاتصال من الضروري إلقاء الضوء على الفعل الاتصالي والعلاقة الاتصالية نظرا لكون النظريات الاتصالية تهتم بتفسير وتحديد اتجاهات الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية.

في هذا الإطار يشير ماكويل: "أنه من الصعوبة اختيار نموذج فردي مناسب ليمثل أو يصور عملية الاتصال الاجتماعية، وهذه الصعوبة لم تنشأ من الاختلاف على الحقائق أو على مدى العناصر التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار ولكن هذه الصعوبة تنشأ من الاختلاف على الحقائق، أو على مدى العناصر التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار ولكن هذه الصعوبة تنشأ أولا وقبل كل شيء من التنوع الكبير للأحداث الاجتماعية التي يجب أن تأخذ في الاعتبار وثانيا من الحقيقة القائلة بأن الأحداث الاجتماعية التي يجب أن تأخذ في الاعتبار وثانيا من الحقيقة القائلة بأن الأحداث الاتصالية إلى حد كبير تكون مؤلفة من مفاهيم وأفكار متباينة أو مختلفة. (مي عبد الله، 2006، ص37)

والمؤكد إن الآراء العلمية الاجتماعية تعتبر اختيارية ولذلك فإن اختلاف الرؤى أو المنظورات التي يرى من خلالها العالم الظواهر تؤدي إلى اختلاف الكتابات والآراء التي يتبناها المفكرون. ولعل من أهم نظريات الاتصال وأبرزها ما سنورد ذكره فيما يلي بالتفصيل:
أ-نظرية التعلم:

على الرغم من أن نظرية التعلم من النظريات الأساسية المقدمة في علم النفس إلا أنها لها اتصال وثيق بنظريات الاتصال، حيث أن علم النفس التعليمي يقدم لنا عددا من الأنواع المختلفة من الميكانيزمات و العمليات الخاصة بالتعلم الإنساني ومن خلاله يمكن أن يتوفر لدينا احد الأشكال الأساسية من نظريات الاتصال.

- 38 -

الفصل الثاني

إن كل نظرية في علم النفس التعليمي تعطي أهمية كبيرة لعملية الترابط أو التداعي باعتبارها مبدأ أساسيا للاتصال الفعال. (مي عبد الله، 2006، ص42)
فباختصار فإن العلاقة بين المثير والاستجابة يمكن النظر إليها باعتبارها توفر لنا المناخ الأساسي لكل من عمليتي التعلم والاتصال والمتبع هنا يمكن أن يكون شيئا ماديا أو طبيعيا كذلك قد يكون شيئا ماديا أو طبيعيا و كذلك قد يكون حادثا معيناً في البيئة بحيث يملك القدرة على التأثير في عضو الإدراك أو الإحساس للكائن البشري وان الاستجابة سوف تكون في شكل علني وصريح بالإمكان قياسه. عملية التعلم التي تقوم على أساس -المثير -الاستجابة - أو ما يسمونه بالمذهب الإارتباطي أو الترابطي الذي هو *عملية ربط بين منبه أو مثير باستجابة لم يكن بينهما وبين المنبه صلة الأصل وذلك عن طريق التداعي.*

و قد أكد الباحثون أصحاب النظريات على العناصر المختلفة في عملية التعلم كالحوافز، المعرفة، التدعيم والتعزيز وبهذا فإن أي فعل يمكن النظر إليه وإدراكه على أنه استجابة حيث يفترض وجود مثير مسبق لهذا الفعل ويحدث هذا السلوك الذي يمثل استجابة. ويعتبر الاتصال الإنساني من هذا

المنظور العملية التي تربط الأفراد بعضهم البعض وبالبيئة التي يعيشون فيها. (محمد سيد فهمي، ص49)

ومن خلال وصف "بنوكمب" للأفعال الاتصالية والذي يتلخص في أن الأفعال الاتصالية يمكن أن تحدد على أنها نتائج لتغيرات في العلاقات بين الكائن الحي و بين البيئة سواء كانت فعلية أو متوقعة أو الاثنين معا، كما تعتبر أفعالا مميزة حيث أن هذه الأحداث يمكن أن تحدث بسبب التغيرات التي توجد في نسق العلاقات بين اثنين أو أكثر من القائمين بالاتصال أو في الأهداف والموضوعات الاتصالية.

- 39 -

الفصل الثاني

وعليه فإن عملية الاتصال أساسا عملية رد فعل حتى أن الأفعال الاتصالية التي تبدو وبشكل واضح على أنها تعبيرية يمكن النظر إليها كذلك عل أنها ردود أفعال .

اعتمادا على ما تقدم سابقا نستخلص أن نظرية التعلم مبنية على الفرضيات التالية:

1-إن الأفراد يدخلون في العلاقات الاتصالية نتيجة لموقف التوتر أو تجربة التوتر داخل البيئة التي يشتركون فيها وهكذا فإن بعض الإثارات التي يتعرض لها الأشخاص تمارس ضغطا عليهم من أجل إرسال المعلومات أو الاستجابة للمعلومات التي تثير اهتمامهم .

2- الموقف الاتصالي يمكن تفسيره على أنه الموقف الذي يتم فيه إشباع احتياجات المشاركين بطريقة محسوبة، وتبرز أهمية الموقف الاتصالي من احتياجات المشاركين من ناحية ومن النسق الكبير الذي يعدون جزءا منه من ناحية أخرى.

3-العلاقة بين المشاركين تعتبر علاقة وظيفية وآلية وهذا يعني أن هذه العلاقة ذات قائد من ناحية، ولا يمكن تجنبها من ناحية أخرى فالمرسل يرتبط بالمستقبل إما بعلاقة رسائلية أو ذرائعية من أجل التوصل إلى استجابات وتأثيرات مقصودة يمكن التنبؤ بها أو قد تكون هذه العلاقة ليست ذات أهمية.

يبدو جليا أن المنظور السلوكي يعد نموذجا تفسيريا قويا يمكن أن تنبثق منه افتراضات أخرى لا تتصل بحسب بالموضوعات المحددة آنفا بل تتعلق بالعملية التي بواسطتها يصبح للظواهر معنى وتطور اللغة وكذلك نظم الإشارات بالاهتمام والإدراك والتأثيرات ومع ذلك فإن اهتمامنا عند هذه النقطة ينصب

على فهم الفعل الاتصالي والعلاقات الاتصالية كما يشكلها أو يصيغها أو المشارك أو الملاحظ. (محمد محمد مهدي، 2006، ص49).

- 40 -

الفصل الثاني

ب- نظرية المعلومات:

تقوم هذه النظرية على الأساس الذي يعتبر الاتصال عملية تعمل على معالجة المعلومات، وفي هذه الحالة فإن الاهتمام ينصب على تحري المعلومات في أي رسالة ترسل ثم القيام بقياس هذه المعلومات التي تلعب دورا هاما أو تساعد على إضعاف ما هو مجهول لكي تصل في النهاية الأمر إلى خفض درجة الغموض أو عدم الثقة التي تكون لدى أطراف عملية الاتصال. و طبقا لرأي فريك – FRIK – فإن نظرية المعلومات تمثلت في إدراك الحقيقة القائلة بأن العمليات التي قد توصف بأنها عملية نقل المعلومات هي في أساسها انتقائية أو عملية اختيار. (مي عبد الله، 2006، ص45).

وهكذا فإن النظرية الرياضية للمعلومات تقدم مدخلا موضوعيا لتحليل النشاط الاتصالي، سواء كان ذلك في الأجهزة أو بين الناس أو الأنساق الأخرى وعن الأساس الذي يستند عليه القياس الكمي الموضوعي، فإنه يتجسد في نظام الترميز الثقافي مثل القرارين (نعم/لا).

إن هذه النظرية تستند كذلك على الأساس الذي يرى أن كافة المسائل أو الموضوعات الغامضة أو المشكوك فيها يمكن خفض درجة الغموض فيها وذلك عبر تحويلها إلى سلسلة من الأسئلة المطلوبة

لحل المشكلة (مجموعة عناصر المعلومات) تشكل القياس الكمي الضروري الذي يمكن من استخدام هذه النظرية في تحليل عملية الاتصال.

- 41 -

الفصل الثاني

ونظرية المعلومات على هذا الأساس ليست نموذجاً أو نظرية للسلوك الاتصالي، ولكن هذه النظرية لها تأثير فعال في صياغة المسائل أو المشاكل وكذلك النماذج لدراسة عمليات الاتصال. ووفقاً لما ذكره -فرك- فإن المدخل النظري للمعلومات يوصف بأنه اتجاه أو رأي وفيما يتعلق بنظم الاتصال الالكترونية، والتي طبقت عليها هذه النظرية في بادئ الأمر فإن هذا الاتجاه يؤدي إلى الافتراضات التالية:

1- هذه العملية تعتبر عملية إحصائية .

2- إن المظهر العام للعملية كان يبدو في صعوبة القيام بعملية الاتصال.

و من هنا نرى أن نظرية المعلومات رغم أنها تعتبر أداة أو طريقة فنية، فإن لها نزعة أو هدف ويرتبط بالأسئلة التي سألناها من قبل ذلك، وينطوي أحد هذه الأهداف على القول بأن الاتصال يعتبر عملية هادفة ومقصودة تهتم بخفض درجة الغموض وهذه الصيغة المحددة توجه الملاحظ وتقوده إلى تحديد الموقف الاتصالي تحديداً دقيقاً، كما أنه يتجه إلى أن ينسب هذا التفسير إلى المشاركين في العملية الاتصالية وتخلف هذه الصعوبة من أن بعض المواقف الاتصالية مثل الاتصال المعارض أو

الخاص بين الأشخاص قد يكون اتصال من غير هدف أو قد يؤدي إلى نشر وإيجاد معاني جديدة أو خلق غموض جديد.

- 42 -

الفصل الثاني

ج- نظرية النسق الاجتماعي:

إن وجهة نظر هذه النظرية في تفسير الأفعال الاتصالية هي أكثر قربا للتفسيرات السيكلوجية منها إلى الآلية التي قدمت من قبل و يعد بارسونز من أنصار نظرية النسق الاجتماعي الأساسية وعلى الرغم من انه لم يتناول الاتصال بالتفصيل إلا انه بالإمكان أن نستخلص من أعماله هذه وخصوصا النسق الاجتماعي منظورا متناسقا لعملية الاتصال. كان بارسونز ينظر للفعل الاجتماعي عموما على انه يتميز بوجود دافع له قصد تحقيق بعض الأهداف وقد يتجسد هذا الهدف في حالة الرضا أو تجنب الحرمان.

وترى هذه النظرية أن وراء كل فعل أو سلوك إنساني أسباب ودوافع واهتمامات لانجاز هدف معين للفرد نفسه، وزيادة على ذلك فان الفعل الاجتماعي يحدث في الموقف الذي يكون فيه الفاعل موجها نفسه إليه ويكون هذا الأخير موجها عبر الأعراف، القيم وكذلك قيود أخرى من نفس البيئة الاجتماعية أي أن الفرد ليس حرا في أفعاله وسلوكاته بواسطة ثقافته التي يتعلمها خلال تفاعله مع أعضاء جماعته. ويتضح هنا أن عملية تحويل الأهداف واختيار الوسائل المناسبة لتحقيقها لا تتأثر فحسب بالعوامل وشروط الموقفية العملية بل أيضا بالثقافة التي يمتلكها الفرد من تفاعله مع الآخرين

كما يشير بارسونز بصفة خاصة إلى الإحداثيات وهي التي تميز بين اهتمام الفاعل بتطور الموقف عبر الزمن فالفاعل قد يتخذ لنفسه موقفا متطرفا يتمثل في انتظار التطورات، ولا يحاول أن يعمل شيئا تجاه هذه التطورات، وقد يتخذ موقفا آخر وهو محاولة السيطرة على الموقف بحيث يصبح متوافقا مع رغباته ومصالحه.

- 43 -

الفصل الثاني

أما بالنسبة للحالة المستقبلية التي ينظر إليها الفرد نظرة سلبية اصطلح على تسميتها بالتوقع وذلك وفقا لوجهة نظر بارسونز بينما الحالة المستقبلية التي يبحث عنها الفرد بنشاط وإيجابية اصطلح على تسميتها بالهدف. (محمد سيد فهمي، ص71)

ولعل من المناسب الإشارة إلى العلاقة التي أقامها بارسونز بين وسائل الاتصال والضبط الاجتماعي إذ أوضح أن النسق الرمزي لمعاني يعد عنصرا من عناصر النظام الذي يفرض كما هو على الموقف الواقعي وحتى في حالة الاتصال البسيط والبدائي فإنه لن يكون سهلا دون توفر درجة التوافق مع قواعد النسق الرمزي. ويبدو جليا بأن هذا المدخل العام للسلوك الاجتماعي وللاتصال بصفة خاصة يمثل نهاية السلوكية ومع ذلك فإن هذه الطريقة في التفكير ليست مختلفة تماما عن سابقتها ولكن الاختلاف في بؤرة اهتمام كل منهما ومستوى التحليل. (سيد فهمي، ص71)

ويضيف بارسونز في مجال كتاباته عن الاتصال تحديدا أنه، حينما يوجد تفاعل اجتماعي فإن الرموز والإشارات تكتسب معان عامة أو شائعة ويصير لها دور هام كوسائل اتصال بين الفاعلين و عندما يظهر نسق للرموز التي كانت تتوسط الاتصال ففي هذه الحال بوسعنا التحدث عن بداية الثقافات التي تصبح جزءا من نسق الفعل للفاعلين .

كما أن انساق الاتصال تنشأ عن عملية التفاعل مع الأهداف الاجتماعية وان الأشكال المتطورة للسلوك الاجتماعي تعتمد بدورها على عملية الاتصال ومن الواضح أن التوسع الكبير في انساق الفعل الإنساني من المتعذر تحقيقه دون وجود انساق رمزية ثابتة. (مي عبد الله، 2006، ص49).

- 44 -

الفصل الثاني

إن نظرية النسق الاجتماعي توحى بالنظر إلى العلاقات الاتصالية على أنها ناتجة عن العمليات الاجتماعية المتطورة بشكل منظم وذلك في الموقف الذي يتصف بمعنى اجتماعي محدد سلفاً مع توفر قدر قليل من الحرية للمشاركين في علاقة كل منهما بالآخر.

د- نظرية التفاعلية الرمزية:

إن النظرية التفاعلية الرمزية التي ظهرت في أعمال جورج هربت ميد " MEAD " تأخذنا إلى مقربة من منظور النسق. وكما يبدو واضحاً من الاسم فإن هذه النظرية تهتم أساساً بعملية التفاعل الاجتماعي القائم على الرموز تركز بشكل مباشر على الاتصال، و على الرغم من أن أعمال ميد سبقت بارسونز من الناحية التاريخية، إضافة إلى كونه يعتبر احد علماء النفس الاجتماعي أكثر من كونه عالم اجتماع أو عالم نفس فإن نظريته أصبح لها تأثيراً كبيراً باعتبارها خلفية أو بديل لكل من البنائية الوظيفية لمدخل النسق الاجتماعي وللبدايات المبكرة لمنهج علم الاجتماع التجريبي وقد ارتبط قبول هذه النظرية بالاهتمام بعلم الظاهرات.

ويعصف بلومر بعض المقومات لهذا المدخل على الشكل التالي:

إن الفعل الاجتماعي من منظور التفاعل الرمزي يكون مستقراً في الأفراد الفاعلين الذين يكتفون مسارات أفعالهم الشخصية كل منهم نحو الآخر من خلال عملية التفسير. وعلى النقيض من ذلك فإن

المفاهيم الاجتماعية تضع الفعل الاجتماعي في حركة و نشاط المجتمع، أو في بعض وحدات هذا المجتمع. وينتقد بلومر هذه المداخل على أساس أنها تتجاهل النظر إلى حياة الجماعة التي تتألف من الأفعال الجماعية المتناغمة للأفراد الذين يسعون لمواجهة أو مقابلة مواقف حياتهم. (مي عبد الله، 2006 م، ص51).

- 45 -

الفصل الثاني

كما يؤكد بلومر أيضا على حرية اختيار الفعل داخل النظام الاجتماعي ومن وجهة نظر التفاعلية الرمزية فان تنظيم المجتمع الإنساني يمثل الإطار الذي يحدث بداخله الفعل الاجتماعي كما إن هذا التنظيم ليس العامل المحدد للفعل .

إضافة إلى هذا فانه يؤكد على أن عناصر معينة مثل الثقافة النسق الاجتماعي أو التدرج الاجتماعي تضع شروطا للفعل دون أن تقيده أو تحدده لأن الناس يقومون بأداء الفعل وفقا للموقف. و هكذا من وجهة نظر بلومر - هناك نقطتان أساسيتان تتعلقان بالفعل الاجتماعي:

النقطة الأولى: أن الفعل الاجتماعي الذي يحدث في الموقف يشكل وفقا للتنظيمات الاجتماعية ومع ذلك فإن الفعل يكون مرجعا نحو الموقف وليس موجهها بشكل مباشر نحو الملامح المحددة ذاتها.

النقطة الثانية: أن هذا المدخل يسمح بحرية أكبر وبتنوع أكثر من مدخل النسق الاجتماعي.

ومن خلال هذا الإطار العام يقدم ميد أيضا رأيا أساسيا في السلوك الاتصالي والذي يمنح شكلا جوهريا للسلوك ومن وجهة نظر بلومر حيث أبرز نقطتين رئيسيتين:

○ أولويات الاتصال.

○ انعكاسات الفعل الاتصالي (قدرة الإنسان على التحدث مع نفسه من وجهة نظر

الآخرين).

الفصل الثاني

وفي نتائجها فإن الشخص يعطي هذه المحادثة شكلا ويصيغها وفقا للمجتمع بدلا من أن يقوم المجتمع بتشكيلها وهكذا فإن الاتصال يعتبر عملية خلاقة بمعنى أن نتيجته هي نفسها نتاج للفعل نفسه الذي يعد فريدا من نوعه ولا يمكن التنبؤ به. (محمد محمود مهدي، 2005، ص57).

هـ- النظرية التوافقية:

تتصف مقومات النظرية التوافقية بالبساطة الكبيرة ومتغيرات هذه النظرية مستمدة من سيكولوجية جيشطالت "Gestalt" يعد أقدم شكل من أشكال النظريات التي تتصل بالاتصال هو الشكل الذي جاء به هيدر "HIDER" وهذا الشكل يبدو كما في حالة وجود شخصين يحمل كل منهما للآخر اتجاهات حب وكرهية، أو أنها يحملان الاتجاهات نحو موضوعات خارجية، في هذا الوضع تفترض النظرية بأنه

عندما يكون هناك توازن أو تطابق في أنماط العلاقة فإن المشاركين سوف يقاومون التغيير وعندما يغيب ذلك التوافق والتوازن فإن محاولات سوف تبذل لاستعادة هذا التوازن الإدراكي.

و يرى نيوكمب-Newcomb- أن الاتصال يعتبر استجابة مكتسبة لمواجهة التوتر وحسب هذا الرأي فإن الاتصال يأتي في أعقاب التوازن في النسق ويتجه الاتصال نحو إعادة التوازن هذه ويستمر

ذلك إلى إن يتلقى معلومات جديدة، تعكر صفوه الذي يؤدي إلى اختلال التوازن مرة أخرى مما يستوجب الاتصال لإعادة التوازن وهكذا.....

إن الاتصال و الكفاح من أجل تحقيق التناسق الداخلي يعتبر العامل الأساسي الذي يشكل نمط و أسلوب استقبال و تفسير محتوى الاتصال.وتعتبر نظرية فستنجر " festinger " في انعدام التناغم والانسجام المعرفي من أكثر الصياغات تطورا لنظرية التوازن (التوافق).

- 47 -

الفصل الثاني

وتتنبأ هذه النظرية بأن الناس سوف يتجنبون المعلومات التي من المحتمل أن تزيد من حالة التنافر وعدم الانسجام والتناغم ويدركون ويفسرون المعلومات التي يتلقونها بطريقة انتقائية وفقا أو طبقا للبنية القائمة لأرائهم، وعلى ذلك فإن الناس يمكنهم تنظيم المعلومات الجديدة.

ومن ناحية أخرى فإن الناس سوف يكونون أكثر عرضة لاستقبال الاتصال من المصادر التي تربطهم بها علاقة ودية ويظهر الاستخدام الأول لهذه النظرية الخاصة بالسلوك الاتصالي بشكل واضح في دراسة آثار الاتصال على الاتجاهات، كما أنها تعرض في السياق الحالي رؤية عامة حول العلاقات الاتصالية.

الاتصال وفقا لهذه النظرية يعتبر العملية التي تساعد على المحافظة وتطوير نمط من الاعتماد المتبادل الذي يعد نتاج للتعرض للضغوط الخارجية أو للضغوط الموجودة مسبقا. وهذه النظرية تتجه إلى النظر إلى العلاقة الاتصالية على أنها ذات دور ثانوي، كما أن العلاقة الاتصالية ليست مستقلة بل تشكلها المجالات العريقة، والتوجهات التي تربط الناس تعتبر إلى حد كبير نتاج للسلوك الاتصالي.

(مي العبد الله، 2006، ص54-55).

11- العوامل المؤثرة على الاتصال الإداري:

إن الاتصال بوصفه عملية اجتماعية يشترك فيها عدد من الأفراد، تؤثر فيها عوامل عدة سواء كان بالإيجاب أو السلب فإذا كانت هذه العوامل ايجابية، تتجج عملية الاتصال في تحقيق الهدف منها، أما إذا كانت سلبية تخفق العملية الاتصالية في الوصول إلى الهدف المبتغى منها، وبتالي تنعكس سلبا على أداء المنظمات الإدارية بصفة عامة و الأمنية منها بالأخص.

ونعرض هذه العوامل فيما يلي:

➤ ظروف الموقف:

إن الاتصال نشاط إنساني و من ثم فإن مجموعة الظروف المحيطة بالعملية الاتصالية لها تأثيرها الكبير على الأطراف المشاركين في العملية الاتصالية. فمثلا رسالة توبيخ من مسؤول لأحد موظفيه قد تحقق هدفها إذا وصلتته دون أن يشعر زملاؤه، و قد ينقلب تأثيرها على مسمع من زملائه.

➤ الهدف:

إذا كان الهدف المتوخى تبادل المنفعة بين المشاركين في الاتصال يكون الاتصال سهلا، و إذا تم الاتصال بناءا على رغبة طرف واحد فيكون من الصعب حصول الفائدة المرجوة.

➤ مهارات الاتصال:

لها دور جد هام من حيث فعالية عملية إرسال أو استقبال و فهم الرسالة فكلما زادت مهارات الاتصال كلما زاد فهم الرسالة.

- 49 -

الفصل الثاني

➤ الحالة النفسية:

يتأثر كل من المرسل و المستقبل بالوضع النفسي لكليهما أثناء الاتصال، فإذا كانت الحالة النفسية جيدة تنجح عملية الاتصال و تتسم بالسهولة و العكس يحدث إن كانت هذه الحالة ليست جيدة.

➤ حجم المنظمة و المسافة بين فروعها و طبيعة نشاطها:

إن عملية الاتصال تتأثر بشكل أساسي بحجم المنظمة و طبيعة النشاط الممارس من قبلها، إذ تسود مثلا الاتصالات الرسمية في المنظمات والأجهزة الأمنية بحيث تسييرها من مبدأ التسلسل الهرمي، بينما تقل الاتصالات الرسمية في المنظمات العلمية و الفنية، كما تتأثر عملية الاتصال أيضا بعدد الوحدات التي تتضمنها المنظمة و بالتوزيع الجغرافي لهذه الوحدات، ففي المنظمات الكبيرة الحجم يجب أن يكون هناك مصدر موحد للبيانات و المعلومات و هذا تفاديا لأي اضطراب أو تضارب لهذه البيانات، و الإدارة الناجحة هي التي تشجع تدفق المعلومات بين الوحدات الإدارية بصفة مستمرة

لكي تكون القرارات رشيدة و الإجراءات سليمة. (محمد بن علي المانع، 2006 ص22)

➤ عمر المنظمة:

من المعروف أنه كلما كانت المنظمة حديثة النشأة، كلما أثر ذلك على عملية الاتصالات و شكلها، لأن المطلب الملح في بداية نشأتها هو جعل عملية الاتصالات ضعيفة ما أمكن حتى يتم تحديد دور كل فرد فيها بشكل دقيق، أما إذا كان عمر المنظمة قد مر عليه وقت طويل فإن الاتصالات بين أفرادها ستتشابك و تتسع و يزيد معدل الرسمية.(صالح بن نوار، 2004، ص 126).

- 50 -

الفصل الثاني

12- معوقات الاتصال الإداري:

إن الإدارة التي تتعطل بها الاتصالات تبدو أشبه بالكائن الميت و لا تسترجع حيويتها إلا إذا تم تفعيل نظام الاتصالات بها، و الإداري الناجح هو الذي من يمنح كثيرا من وقته للاتصال بتابعيه، و قد تم التوصل إلى أن مكانة الرئيس نعززها الاتصالات بالتابعين و بالبيئة المحيطة، و ليس أبدا صحيحا وجود مسؤول خلف حواجز يصعب النفاذ منها يزيد من هيئته. لكن نظام الاتصال في أي إدارة أو تنظيم قد تعترضه عقبات، و مشاكل و يصطدم بعوائق تضعف من فعاليته و من الأثر المطلوب منه تحقيقه في كل المواقف و على الرغم من تعدد سبل الاتصال و التواصل بين العاملين في التنظيم من رسمية و غير رسمية.

المعوقات عبارة عن "مجموعة من العوامل التي تعيق و تؤثر على مضمون المعلومات

المتبادلة بين الأفراد في عملية الاتصال."

يمكن تصنيف تلك العوامل كما أشار سيز لاقوي و والاس إلى مجموعتين:

أولاً:

• تحريف المعلومات.

- خصائص الملتقي.
- الإدراك الإنتقائي.
- المشكلات اللغوية.
- ضغوط الوقت.

- 51 -

الفصل الثاني

ثانياً:

- حجم المعلومات (محمد فوزي حلوة، ص 23- ص 24).
- و تختلف تصنيفات المعوقات حسب نظرة كل باحث لطبيعة و مضمون هذه المعوقات، و قد تختلف تلك المعوقات داخل الأقسام التي تعمل في جهاز معين لأن الأهداف، الإجراءات، الأعمال تختلف بدورها من مصلحة إدارية إلى مصلحة أخرى، كما تتحدد أشكال العوائق و مصدرها بتباين المواقع الجغرافية للمنظمات أو تباين إمكاناتها.
- و لما كانت المنظمة التي تخصصها بالدراسة ذات طابع أممي فقد تناولنا معوقات الاتصال من خلال عدة أبعاد على النحو التالي:

1- المعوقات الإدارية:

مما لا شك فيه أنه من بين أهم الأوليات التي تقع على رأس مهام الإدارة، هو ذاك التوظيف الحسن للموارد المالية و البشرية المتاحة لأي منظمة بغرض تحقيق أهداف محددة، و في سبيل ذلك فهي تزاوّل عديد الأنشطة الإدارية من تخطيط و تنظيم، متابعة و رقابة إلى اتخاذ قرارات، إذن فالإدارة عبارة

عملية تتصف بكثير من الديناميكية و الاستمرارية حيث التفاعل، التداخل و التكامل بين مختلف أنشطتها لبلوغ صورة ما يعرف بالإدارة المتكاملة.

على هذا الأساس ترى الباحثة كلما كانت هناك أدوات و طرق مناسبة تهدف للوصول إلى نظام متكامل يحقق أهداف المنظمة و يعكس تحليل ردود الأفعال على كل المستويات، كل ما تمكن الاتصال أن يكون و بفعالية أداة للتسيير الهادف و من ثم تنفيذ الوظائف و المهام الإدارية، ويحدث النقيض إن غابت تلك الطرق و الأدوات المناسبة.

- 52 -

الفصل الثاني

2- معوقات الاتصال الخاصة بالعمل:

يواجه الاتصال جملة من المعوقات الخاصة بالعمل من أهمها نذكر ما يلي:

أ- معوقات الاتصال المرتبطة بطبيعة العمل: و من أهمها ما يلي:

✓ تداخل التخصصات في العمل و عدم وضوحها.

✓ سوء الاتصال بين أفراد الجماعة الواحدة.

✓ الافتقار لوجود وصف وظيفي يحدد أبعاد العمل.

✓ الإفتقاد لأهداف واضحة و محددة.

✓ إستخدام مصطلحات فنية غامضة في مضمون لوائح نظام العمل للعامين و عدم تزويدهم

بكتيبات توضح ذلك.

✓ وجود تنظيم خاطئ (عدم تحديد واضح للمسؤوليات و المساءلة).

✓ وجود تسلسل طويل لخطوط السلطة و الأوامر. (حسين محمود حريم، ص 222).

✓ عدم تشجيع التغذية العكسية لإتاحة الفرصة للعاملين للتعبير عن آرائهم و إعطاء وجهة نظرهم فيما يرتبط بطبيعة العمل.

ب- معوقات الاتصال المرتبطة بالجانب البيئي للعمل:
و منها نذكر:

✓ عدم ملاءمة درجة الحرارة.

✓ عدم ملاءمة درجة الإضاءة.

✓ عدم ملاءمة مكان العمل من حيث الحجم و طريقة التنظيم.

- 53 -

الفصل الثاني

ج- معوقات الاتصال المرتبطة بالجانب الإجتماعي للعمل:

و نختصرها فيما يلي:

✓ المشكلات المرتبطة بنظرة الشخص للآخرين.

✓ المشكلات المرتبطة بتقييم الأداء.

✓ المشكلات المرتبطة ببرامج التدريب و مهارات الأفراد.

✓ المشكلات المرتبطة بإدراك الإنسان و نظراته للآخرين و مشاعره نحوهم.

✓ المشكلات المرتبطة بالمؤثرات الإنسانية و أثرها في انسياب المعلومات.

✓ انعدام التنسيق بين جهود الأفراد.

د- معوقات الاتصال المرتبطة بسياسة التنظيم المنتهجة:

من أبرز المعوقات:

✓ غياب سياسة الرجل المناسب في المكان المناسب.

✓ عدم وضوح سياسة الاتصال التي يترتب عنها عند بعض القادة الإداريين سياسات خاطئة تجاه عملية الاتصال، كتبني سياسة الباب المغلق أمام زملائهم مما قد يعيق تدفق المعلومة أمام الحواجز المشكلة.

✓ عدم توافق نوعية العمل مع المكانة العلمية و الخبرة العلمية.

✓ عدم تنمية قدرات الأفراد.

- 54 -

الفصل الثاني

و- المعوقات المرتبطة بالجانب الثقافي للعمل:

و ندرج بعضها فيما سيأتي:

✓ عدم تزويد العاملين بالمعلومات و البيانات اللازمة و المتعلقة بالبدائل المختلفة بالتقاعد مثلا و مختلف الحالات الاجتماعية و عدم تهيئتهم لذلك.

✓ زيادة الهوة في الفروق الثقافية بين العاملين و تمثل الفروق الفردية أرضية خصبة لسوء الاتصال بين الرؤساء و المسؤولين.

✓ صعوبة اللغة المستخدمة: و هي عائق في طريق الاتصال الفعال لأن استخدام لغة لا يفهمها مستقبل الرسالة يقطع حبل الاتصال و لذا يجب أن تكون لغة الاتصال سهلة، دقيقة التعبير، ميسورة الفهم لدى كافة المرؤوسين.

ي- معوقات مرتبطة بالجانب النفسي و الذهني للعمل:

✓ قلة التفاعل بين الإدارة و العاملين.

✓ عدم الاحساس بالانتماء إلى جماعة العمل.

✓ إهمال الرؤساء للعوامل النفسية المرتبطة بالصحة النفسية، العقلية للمروّسين لحساب العوامل التنظيمية و الفنية.

✓ اختلاف الاهتمامات الشخصية للعاملين على الأداء الوظيفي المنوط بهم.

✓ عدم إدراك المؤشرات النفسية المتصلة بأحاسيس الأفراد من خوف، ضغط و إحساس بتدني القيمة، مما يؤدي إلى تشويه المعلومات و صعوبة التواصل، و هذا ما يؤكد برنار سنانس في كتابه الاتصال الفعال "من الصعب بالنسبة لي التواصل كما أريد عندما أجبب أمام تهديد أو ضغط، كيف أتصرف و أنا أحس بتدني القيمة." (Bernard Sananes, 2002, P5)

- 55 -

الفصل الثاني

3- معوقات الاتصال المرتبطة بالعاملين: من أبرزها نذكر:

✓ إهمال العنصر الإنساني.

✓ عدم إدراك دوافع المرسل.

✓ التباين الحاصل بين القول و الفعل.

✓ عدم القدرة على التركيز و التصرف.

✓ عدم فهم الرسالة المعطاة.

✓ الإتجاهات و الميول السلبية من قبل المرؤوسين نحو الرؤساء، و العكس مما يؤدي إلى تشويه المعلومة.

✓ عدم ملاءمة قنوات الاتصال أو استخدام وسيلة الاتصال غير المناسبة.

✓ المشكلات الناجمة عن إهمال دراسة الخصائص النفسية للمستقبل.

✓ المعوقات النفسية: إذ يميل بعض الأشخاص بفطرتهم لاحتباس المعلومات التي لديهم من غيرسبب يحول دون إتمام عملية الاتصال بالصورة المطلوبة (مختار شبيلي، 2007، ص 23).

كذلك يوجد عائق الخوف بالنسبة للعوائق النفسية ففعالية الاتصالات تتأثر بعامل الخوف الذي يعترى بعض الناس من جراء إرسال بعض المعلومات الواجب إرسالها و يتضح ذلك بشكل كبير في الاتصالات الصاعدة أين يميل بعض الرؤساء إلى عدم تصعيد بعض المعلومات إلى رؤسائهم المباشرين مثل شكاوي العاملين. و ترى الباحثة أن الاتصال بين رجال الشرطة من ذوي رتبة إلى رتبة أخرى يمكن الحكم عليه بأنه شبه معدوم لأن من طبيعة رجال الشرطة أن يخشوا الرتبة التي تعلو رتبتهم.

- 56 -

الفصل الثاني

✓ الإفراط في الاتصال: يسبب الإفراط في عدد الرسائل الصاعدة ارتباك للرؤساء و يجعلهم يفقدون الاهتمام بها ، و كذلك فإن الإفراط في عدد الرسائل النازلة و بالأخص عندما تتوالى من مستويات متباينة حول موضوعات مترابطة يربك المرؤوسين أيضا و يتركهم في حالة من التردد. (أميرة عبد الله، ص81).

✓ التحريف أو التشويه: و هو الذي يحدث عند نقل البيانات، أو نتيجة سوء فهم ويكون بصفة خاصة في الاتصالات الشفوية (شريف الحموري، 2006، ص 30).

4- معوقات الاتصال المرتبطة بخبرة و كفاءة القائم بالعمل الاتصالي:

و يمكن تصور تأثير بعض هذه المعوقات على النحو التالي:

✓ معوقات شخصية: و نعني مجموعة المؤثرات التي تعود إلى كل من المرسل و المستقبل أثناء عملية الاتصال و تحدث فيها أثرا عكسيا، و تعزى هذه المعوقات بصفة عامة إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في ردود أفعالهم نحو الرسالة الاتصالية، مما قد يؤدي إلى تفسير لبعض المواقف بطريقة خاطئة و هكذا تضعف الثقة بينهم، يقل التعاون بينهم، و بتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض.

✓ قصور مهارات التحدث: قد يلم الشخص بكافة جوانب الموضوع لكن يفشل في توظيف حركاته بصورة تكفل وصول الحديث للمعنيين و إدراكهم له.

✓ حداثة العمل بالأجهزة التي يعمل بها الأفراد: ترى الباحثة إن خبرات و كفاءة العامل ترتبط ارتباطا وثيقا بحداثة أو قدم العمل بالأجهزة، إذ أن العاملين الجدد لديهم خبرات أقل مقارنة بالقدامى، لذا يجب السعي نحو تنمية و تطوير الخبرات بما يتماشى مع الأساليب الحديثة.

الفصل الثاني

5- المعوقات التي تعزى لوسائل الاتصال:

تختلف مكونات، عيوب و مزايا الوسائل الاتصالية بما يحدد درجة الكفاءة فيها من خلال ارتباطها بمدى تحقيق أهداف الاتصال و الحصول على التغذية العكسية المطلوبة، و الاعتماد على وسيلة غير محققة للهدف يعتبر عائقا في وجه العملية الاتصالية.

ووجهة نظر الباحثة في هذا المضمون هي أن بعض المستويات الإدارية من الجهاز الأمني لا تتوفر على الوسائل و الأجهزة التكنولوجية الحديثة التي من شأنها أن تحقق أهداف العملية الاتصالية بكفاءة واضحة الأمر الذي يجعل من الاتصال غير فعال في كثير من الأحيان ضمن هذه المستويات.

لقد أشارت إحدى الدراسات بأن حوالي 80% من المدراء ذكروا بأن صعوبة الاتصال هي إحدى المشاكل الرئيسية التي تواجههم في أعمالهم و هذا يدل على أنه في حالة تعثر نظام الاتصالات نتيجة الصعوبات (العوائق) المختلفة التي تواجهه فإنه سترتب نتائج سيئة تلحق بالمنظمة. (رضا صاحب أبو أحمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، 2006، ص 485).

لذا فإن الباحثة ترى ضرورة التغلب على عوائق الاتصال عبر مزيد من الفهم لتلك المشاكل و محاولة الحد منها قدر الإمكان، و ذلك بإعداد مخطط اتصالي جيد و التخفيف من الروابط التنظيمية مع تشجيع استخدام التغذية المرتدة لتقلل من سوء الفهم للرسالة، إضافة إلى مزيد من الاهتمام بتلقين مهارات الاتصال للعاملين داخل الجهاز الأمني.(الشرطة).

13- الاتصال داخل جهاز الشرطة:

جهاز الشرطة كباقي الأجهزة الإدارية في الدولة التي تحكمها قواعد و تخضع لقوانين، يتشكل من أفراد و هياكل تسعى للوصول إلى أهداف معينة أبرزها تحقيق الأمن و حفظ النظام العام. و عن الاتصال داخل الشرطة فهو يعتبر عملية نقل المعلومات و الأفكار من شخص مسؤول إلى أفراد آخرين مسؤولين داخل مصلحة شرطة معينة بقصد تحقيق أهداف هذه المصلحة و الوصول بالعمل إلى الكمال المطلوب.

و على اعتبار العمل الشرطي مجموعة من التصرفات الإنسانية الصادرة من موظفي الشرطة باستمرار في كل زمان و مكان فإن عمل موظفي الشرطة يخضع دائماً للتوجيه و التقويم من قبل قيادتهم

على مختلف الدرجات و المستويات، كما أن عمليات و أنشطة الشرطة المتعددة، المختلفة و المتغيرة كذلك باستمرار يتم في شأنها إصدار أوامر و تعليمات من مصادر رئاستها المختصة في مختلف المستويات و كل هذا و ذاك يتطلب عمليات اتصال متواصلة.

و خضوع جهاز الشرطة لمركزية إدارية قوية مع تعدد لمصالحه العاملة أو الإدارية يتطلب الحاجة إلى جهاز إتصالي جد فعال (مختار شبيلي، 2007، ص 24).

إن الإتصال في جهاز الشرطة ينقسم إلى:

أ- الإتصال الداخلي:

يتم الإتصال الداخلي سواء صعودا أو نزولا أو أفقيا ويوصف بالمهم جدا، كما يتسم كذلك بالحيوية لتسهيل القيام بمختلف الأنشطة المنوطة بهذه الإدارة والتي هدفها الأسمى المحافظة على الأمن، حماية المواطنين وممتلكاتهم وإشاعة مناخ النظام و الطمأنينة.

- 59 -

الفصل الثاني

ب-الاتصال الخارجي:

إن الإتصال الخارجي يعكس سعي الإدارة الدؤوب نحو تحقيق أهدافها و يكون موجه إما نحو الإدارات و المؤسسات المختلفة أو نحو المجتمع والمواطنين بصفة خاصة (اتصال جماهيري) و هذا بغرض تسهيل أداء مهامها و كذلك لكسب قضيتها، وتنظيم المؤسسة الأمنية لعلاقتها بمحيطها.

وهكذا تتضح أهمية و ضرورة استمرار الإتصال وتبادل المعلومات سواء كانت داخل المنظمة أو فيما بين المنظمة و محيطها الخارجي و تهيئة كل السبل و الظروف لضمان استمرار الاتصالات الأفقية، الصاعدة والنازلة بما يساعد على تحقيق التنسيق الفعال بين الأنشطة و المصالح المتباينة و مختلف الأفراد.

ملخص:

الاتصالات هي الأداة التي يتم من خلالها نقل الأفكار و المعلومات بين مختلف مستويات المنظمة الإدارية صاعدة أو نازلة أو أفقية من أجل ضمان السير الحسن لأدائها.

وتنقسم الاتصالات إلى الاتصالات الرسمية و الاتصالات غير رسمية ، فالرسمية هي التي تتعلق بالعمل داخل المنظمة و تتم بوسائل تعتمدھا المنظمة أما الاتصالات غير رسمية فهي التي تتم بوسائل غير معتمدة وكثيرا ما تتعلق بأمر تكون بعيدة عن مجال العمل.

تعد الاتصالات بمثابة الجهاز العصبي للتنظيم، و هي إن تمت بصورة فعالة تسهم حتما في تكوين مناخ تنظيمي يمكن وصفه بالصحي و الجيد، أما إن تمت ببطء و عانت العملية الاتصالية من عوائق و

عقبات فنتيجة حتما ستكون مناخا تنظيميا غير صحي مما قد ينعكس سلبا على المستوى الأدائي للعاملين بالمنظمة.

- 61 -

الفصل الثالث

علاقة الضغط بالاحتراق النفسي

تمهيد

- 1- مفهوم الضغط: المفهوم و التصورات النظرية
 - 2- الضغط المهني: المفهوم و الأبعاد و المصادر و الآثار
 - 3- الاحتراق النفسي: التعريف و الأبعاد و المراحل
 - 4- استراتيجيات إدارة الضغوط
- خلاصة

الفصل الثالث

تمهيد:

إذا كان عصرنا الحالي يتسم بإيقاعه المتسارع و حركة التغير المستمرة في كل المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، و الثقافية مع صعوبة نمط الحياة و تعقد أساليبها، فإن العمل يمثل ميدانا خصبا لمثل هذه الحركية و التجديد و التعقيد، و من أهم ما ترتب عن هذا الأمر هو وجود شرائح مهنية و عمرية متباينة عرضة لضغوطات مختلفة، و التعرض المستمر و بشكل عنيف للضغوط يؤدي إلى ما يعرف بالاحتراق النفسي الذي يعتبر مشكلا جديا ضمن مهن تقديم المساعدة أو الخدمة الاجتماعية

للآخرين (كمهنة الشرطة) لذلك فإننا من خلال توظيف هذا الفصل نسعى إلى محاولة تحديد كل من مفهوم الضغط، الضغط المهني و الاحتراق النفسي.

1- مفهوم الضغط:

1-1 تطور مفهوم الضغط:

إن الضغط كلمة لاتينية الأصل، استخدمت في اللغة الانجليزية في البداية بمعنى المحن، الحرمان، الضجر، للتعبير عن قساوة الحياة بكلمة واحدة، غير أن هذا المدلول عرف تطورا منذ القرن الثامن، بحيث صارت الكلمة تحمل بدل النتيجة الانفعالية للإجهاد سببه الأساسي أي القوة، الضغط، الثقل التي تؤدي إلى توتر المادة أو تشوهها عبر الزمن (في صناعة التعدين) و من هنا يمكن أن نستنتج أن الضغط الذي يسبب تشوه المعادن بإمكانه على المدى الطويل أن يسبب أمراضا جسدية و نفسية.

و في اللغة العربية فإن كلمة Stress تقابلها كلمات (كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد) و هذه الأخيرة هي من اختارها انطوان هاشم في تعريبه لكلمة Stress لكونها أكثر فصاحة و أقرب للاستعمال (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص 8).

ويعتبر العالم الفسيولوجي كانون Cannon من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط، و في عام 1935 عرفه على أنه عبارة عن استجابة تعمل على الحفاظ على التوازن الحيوي. (Mahmoud Boudarene, 2005, P7)

غير أن هانس سيلبي Hans Seley يعد و بحسب معظم الدراسات من أشهر الباحثين الذين ارتبط اسمهم بالضغط. لقد توصل سيلبي إلى أن الضغوط تسبب تغيرات فسيولوجية في عضوية (يطلق عليها ما يعرف بجملة أعراض التكيف العام) و التي تتميز بكونها غير نوعية مما يعني أنها تبقى ذاتها مهما كانت طبيعة العامل الضاغط (Manuel test de stress, 1975p5).

كما يصف سيلبي الضغط قائلا: "أنه رد فعل غير محدد للجسم على أي طلب يطلب منه".

(أيمن الشربيني، 2002، ص 111).

و الفرد عندما يتعرض لمصدر مثير للمشقة يمر بثلاث مراحل: مرحلة رد الفعل المباشر لهذا

المصدر Alarm Reaction ، و مرحلة لمقاومة Resistance، و أخيرا مرحلة الإنهاك

.exhaustion

و يفسر هب Heb الضغط النفسي بطريقة أخرى تبين أن الفرد يعمل تحت ظروف خارجة عن

إدارته في التحكم فيها، فيصبح قلقا، ضعيف التركيز فيقل أدائه عن المتوقع، و هنا يصل إلى حالة

الانهيار النفسي. و وضع ابلاي Apply تفسيراً آخر للضغط النفسي وفق مفهوم العتبات الفارقة حيث يبدأ الفرد بالإحساس ببعض التغيرات السلوكية، كمحاولة للتكيف مع حالة الضغط النفسي أطلق عليها "عتبة السلوك التكيف الحدي New coping Behaviour" و إن لم تنجح هذه المحاولة في تقليص حالة الضغط النفسي، يصل الفرد " لعتبة الإحباط Frustration threshold"، فإن لم تنجح هذه الأخرى، تظهر الأعراض السيكوسوماتية حيث "عتبة التمزق النفسي threshold Exhaustion" (لوكيا الهاشمي، فتيحة بن زروال، 2002، ص 9).

1-2- تعريف الضغط النفسي:

على الرغم من الاستخدام الواسع لمصطلح الضغوط في الحياة اليومية من قبل الأفراد، إلا أن مسألة وضع تعريف مناسب له و يتفق عليه الجميع توصف بالأمر الصعب من قبل العلماء، لكن بإمكاننا ملاحظة ثلاثة اتجاهات في تعريف الضغط، إذ يعزوه الاتجاه الأول إلى نتائج أي استجابة الفرد في المواقف الضاغطة، و الثاني يعتبره مثيراً، أما الثالث فيتناول الضغط باعتباره التفاعل الدينامي الذي

يحدث بين عنصر مسببات الضغوط من جهة، و عنصر الاستجابة السيكولوجية للعضوية اتجاه المثيرات المسببة للضغوط من جهة أخرى.

تندرج أكثر التعريفات الحديثة ضمن الاتجاه التفاعلي بحيث تهتم بتقييم الفرد للأحداث، فيرى لازاروس Lazarus أن الضغط ليس مثيراً و لا استجابة، بل هو علاقة بين الفرد و بيئته يقيّمها هذا الأخير بأنها مرهقة، و أنها تفوق قدرته و تعرض وجوده للخطر مشيراً بذلك للعمليات الوسطية بين المثير و الاستجابة (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2007، ص 12-13).

و من بين الباحثين الذين أخذوا بالتناول الثالث نجد كذلك سيزيلاقيي Szilag و والس wallace (1987) اللذان يعرفان الضغوط على أنها: "عبارة عن تجارب داخلية تخلق و تولد عدم توازن نفسي أو فسيولوجي للفرد نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية: (المنظمة أو الشخص) " (مزياني فتيحة، 2007، ص 15-16). و هذا يعني أنه يمكن تحديد الضغوط بثلاثة عناصر رئيسية هي:

➤ عنصر المثير.

➤ عنصر الاستجابة.

➤ عنصر التفاعل

و يمكن توضيح هذه العناصر كما يلي:

عنصر المثير:

يشتمل هذا العنصر على جملة الضغوط و المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، و قد

تأتي هذه من الأفراد أو المنظمة و البيئة.

- 66 -

الفصل الثالث

عنصر الاستجابة:

يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفسيولوجية و النفسية و السلوكية للضغوط مثل:

الإحباطات، القلق و التكيف.

عنصر التفاعل:

وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الدينامي و الكامل ما بين عوامل أو مسببات المثيرات و الاستجابات، و يأتي التفاعل من عوامل بيئة و عوامل تنظيمية في العمل، و المشاعر الإنسانية و ما يترتب عنها من استجابات.

الضغط ليس بالضرورة يؤدي دوما إلى اضطرابات ضارة بالإنسان، فالأنشطة و الممارسات التي تفرضها الحياة اليومية يمكن أن تولد نوعا من الضغط دون أن تلحق ضررا بالفرد.

و من هنا يتضح أن للضغط نوعان هما:

الضغط الإيجابي:

يعتبر ضغطا نافعا و مفيدا للفرد و يتسم بأنه معتدل و يثير الدافع للنجاح و الإنجاز.

الضغط السلبي:

يوصف بكونه ضارا و مؤذ و يترتب عنه شعورا بالإحباط و عدم الرضا، لكن الملاحظ أنه كثيرا ما يقترن الضغط عند ذكره بالمعنى السلبي له في أذهان الأفراد، و هذا لربطهم للضغط بمشاعر القلق، الخوف، الغضب، و التي تحدث اضطرابات على مستوى العضوية.

1-3- التصورات النظرية المفسرة للضغط:

من بين النظريات الرائدة في تفسير الضغط و الأكثر شيوعا و استعمالا من قبل الباحثين نذكر:

1-3-1 نظرية هانس سيلبي " Hans Selye ":

كان "هانس سيلبي" بحكم تخصصه كطبيب متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً، و تنطلق

نظرية "هانس سيلبي" من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل و هو استجابة لعامل ضاغط stressor يميز الشخص و يضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة، و أن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، و يعتبر "سيلبي" أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية و هدفها المحافظة على الكيان و الحياة و حدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط و يرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام.

أ/ التنبيه:

و فيه يظهر الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط « Stressor » و بنتيجة هذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، و قد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم و يكون الضاغط شديداً.

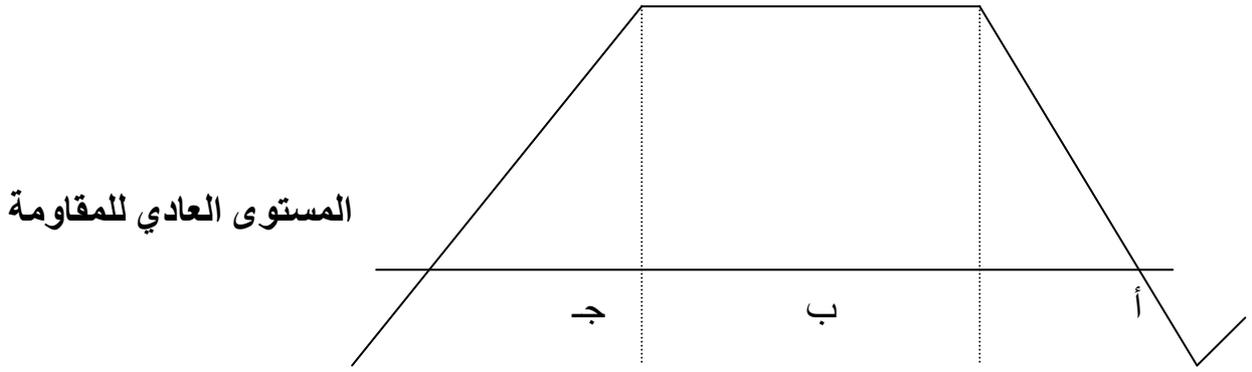
ب/ المقاومة:

و تحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى و تظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

مرحلة تعقب المقاومة و يكون فيها الجسم قد تكيف، غير ان الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت و إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة و مستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أعراض التكيف، ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:

شكل (07): يمثل رسم تخطيطي للمراحل الثلاث لمجموعة الأعراض التكيفية العامة

(أمال محمود عبد المنعم، 2006، ص 74)



و يتابع سيلبي في تفسيره للضغوط النفسية و تكيف الجسم مع هذه الضغوط بأن مرحلة التكيف هذه الناجمة عن التعرض لفترات ممتدة من الضغط هي مألوفة، و ليست بالضرورة مؤذية، و لكن من غير فترات استرخاء و راحة و موازنة الاستجابة للضغوط، ينزع المصابون أو المتألمون من ذلك إلى التعب، و الانحطاط في و النزق أو وحدة الطبع، و البلادة أو الكسل إذ أن الجهد لموازنة التنبيه ينزلق إلى ضغط سلبي.

وتحت تأثير الضغط المزمن يدخل الشاكون منه مرحلة الاستنزاف : تتألم القدرات العقلية والجسدية و العاطفية على نحو كبير، ويعاني الجسم " استنزافا كظريا " (مجاورا للكلية) حيث تنخفض مستويات السكر في الدم إذ يستنزف الكظران مم يؤدي إلى احتمال أقل للضغط ، و الاستنزاف العقلي و الجسدي التدريجي ، و المرض و الانهيار التدريجي (سمير شيخاني،2003،ص18)

1-2-3-نظرية سبيلبرجر Spielberg:

تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق المقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده فقد أقام نظريته في القلق على أساس التميز بين القلق كسمة (trait anxiety) و القلق كحالة (state anxiety)، و يقول أن القلق شقين: سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن و هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، و قلق الحالة هو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، و قلق الحالة هو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة (سبيلبرجر 1972) و على هذا الأساس يربط "سبيلبرجر بين الضغط و قلق الحالة، و يعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق، و يعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق، و يستعيد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا.

و في الإطار المرجعي للنظرية اهتم "سبيلبرجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة و التي تكون ضاغطة و يتميز بين حالات القلق الناتجة عنها، و تفسير العلاقات بينها و بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كتب- انكار- إسقاط) و تستدعي سلوك التجنب.

و يميز "سبيلبرجر" بين مفهوم الضغوط و مفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى نتائج

الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط.

كما يميز بين مفهومي الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف و الأحوال البيئية التي تنسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير و التفسير الذاتي لموقف خاص على انه خطير أو مخيف، و كان لنظرية "سبيلبرجر" قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق و استفادة منها كثير من الدراسات تحقق خلالها من صدق فروض و مسلمات نظريته. (فاروق سيد عثمان، 2001، ص100).

1-3-3- نظرية التقدير المعرفي:

قدم هذه النظرية لازاروس (Lazarus, 1970) و قد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك و العلاج الحسي الإدراكي، و التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقديركم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، و لكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد و خبراته الشخصية مع الضغوط و بذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. و يعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، و العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، و العوامل المتصلة بالموقف نفسه، و تعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد و يؤدي ذلك إلى تقييم التهديد و إدراكه في مرحلتين هما":

المرحلة الأولى:

و هي الخاصة بتحديد و معرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

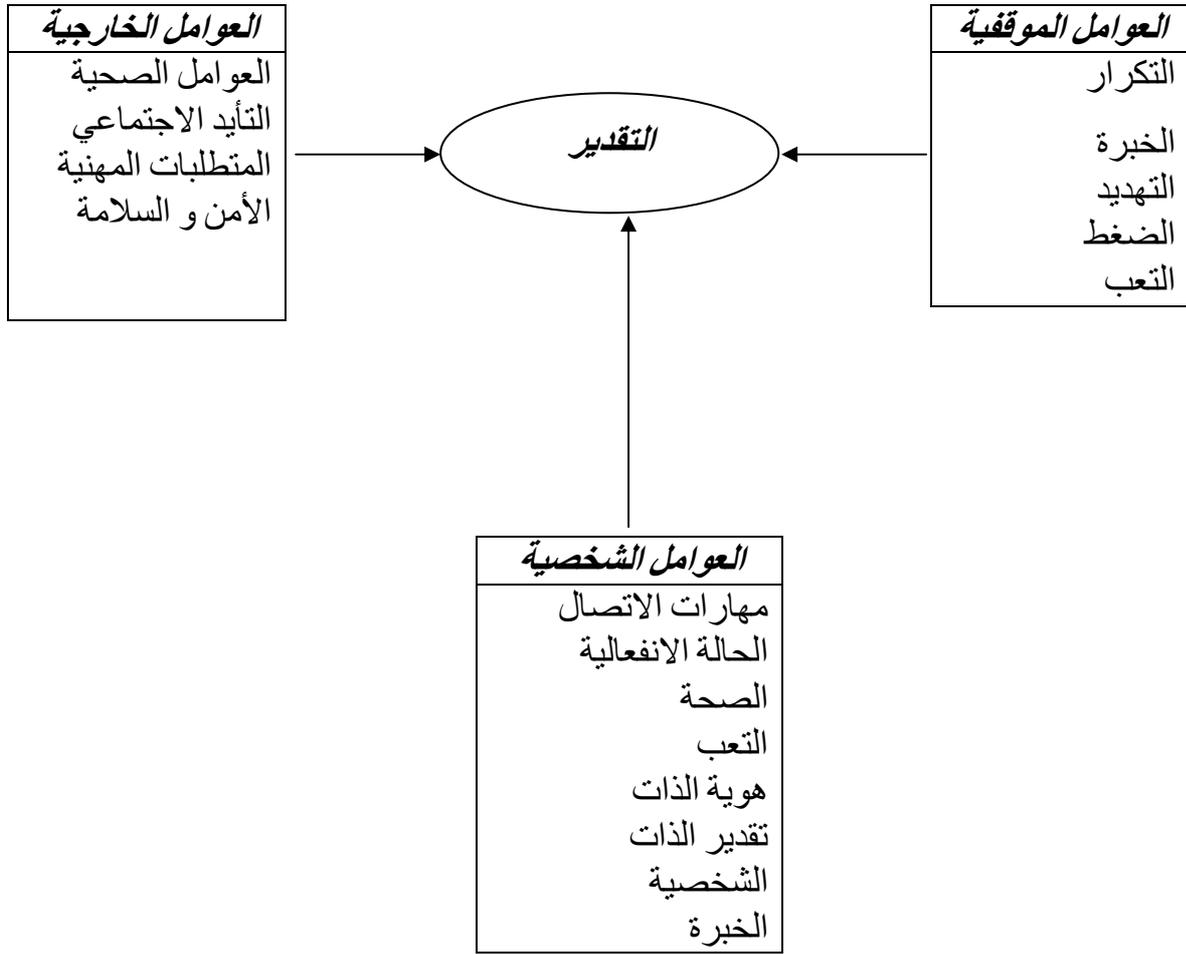
المرحلة الثانية:

و هي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهره في الموقف و يمكن

رصد هذه النظرية في الشكل الموالي:

الشكل (08): يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط

(فاروق السيد عثمان، 2001، ص101)



يتضح من الشكل السابق أن ما يعد ضاغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، و يتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد و خبراته الذاتية و مهاراته في تحمل الضغوط حالته الصحية،

كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه، و في الأخير العوامل البيئية و الاجتماعية كالتغير الاجتماعي و متطلبات البيئة.

تمثل الضغوط مجموعة من المثيرات التي تتواجد في محيط عمل الأفراد و التي ينتج عنها جملة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية و الجسمانية، أو في أدائهم الوظيفية نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

و يرى بعض الباحثين على أنه يمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها "أية خاصية لبيئة الوظيفة التي تمثل تهديدا للفرد، مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها، أو إمدادات غير كافية لمواجهة احتياجاته". (فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، 2005، ص305)

و يصورون ضغوط على أنها عدم التلاؤم بين مطالب العمل و التزاماته، و مهارات العامل أو الموظف و قدراته، و ينجر عن ذلك انحراف عن الاستجابة الطبيعية للفرد، و تهديد لسلامته و صحته النفسية و ظهور متغيرات نفسية مثل (عدم الرضا الوظيفي - القلق، انخفاض تقدير الذات) أو متغيرات جسدية مثل (ارتفاع ضغط الدم، و ارتفاع معدل الكوليسترول في الدم) أو أعراض سلوكية مثل (التدخين، و تعاطي المهدئات).

يحدث ضغط العمل عندما تكون طبيعته و حجمه و المواقف و الظروف المحيطة به فوق طاقة من يعمل الفسيولوجية، النفسية و خارج نطاق خبرته و مهارته في العمل بحيث يكون غير قادر على التكيف و التعايش مع الجوانب المتعلقة بعمله و معالجتها كلياً أو جزئياً، و لا يمكن اعتبار ذلك ضغطاً إلا إذا كانت هذه الجوانب متكررة و مستمرة الحدوث فإذا كانت مؤقتة فلا يمكن اعتبارها ضغطاً و عند فشل الفرد في معالجة الضغط، فإن ذلك سينعكس على صحته النفسية و الجسدية و في بعض الأحيان خطراً على حياته.

و من خلال ما تقدم يمكننا القول، بأن ضغط العمل يتباين من وظيفة لأخرى حسب طبيعتها، و صعوبتها و موقعها في الهيكل التنظيمي، و علاقتها مع الوظائف الأخرى، فعلى سبيل المثال نجد أن ضغط العمل لدى سكرتير المدير العام أكبر من ضغط العمل لدى سكرتير مدير الشراء علماً أن الوظيفتين هما من نوعية واحدة. كذلك نجد أن ضغط العمل لدى الإدارة العليا أكبر من ضغط العمل في المستويات الإدارية الأدنى.

كما يتباين ضغط العمل من شخص لآخر حسب إمكانياتها الفسيولوجية، الذهنية، النفسية و مهاراته و خبرته في العمل فكلما كانت هذه الإمكانيات عالية يشعر بضبط عمل أقل، هذا إلى جانب أن شخصية الفرد تلعب دوراً في تحمل الضغط، فبعض الناس يحبون عنصر التحدي في العمل، في حين آخرون لا يحبون المسؤولية و التحدي في هذه الحالة نجد هؤلاء من لا يحبون التحدي يشعرون بضغط عمل أكثر مما يحبونه.

و يتباين ضغط العمل أيضا حسب الجنس، فقد أثبتت منظمة الصحة الأمريكية بأن نسبة الرجال المصابين بارتفاع ضغط الدم بسبب ضغط العمل هو ضعفي إصابة النساء في الولايات المتحدة الأمريكية (عمر وصفي عقيلي، 2005، ص 594).

كما يتباين الإحساس بضغوط العمل من منظمة لأخرى و ذلك حسب المتغيرات التنظيمية السائدة فيها فالثقافة التنظيمية، النمط، القيادي، طرق و إجراءات العمل، الفلسفة الإدارية السائدة، حجم المنظمة، طبيعة العمل فيها، المناخ المادي، المناخ الاجتماعي، العلاقات التبادلية بين الموارد البشرية كلها عوامل تلعب دورا غي حدوث ضغط عمل عالي أو متوسط، أو منخفض. و هكذا يتضح أن ظاهرة الضغط تتصف بالعمومية و الشمولية إذ بالإمكان إيجادها في أي نوع من المنظمات و أن يتعرض لها أي فرد يعمل في أي وظيفة و أي مستوى إداري كان كما تتصف كذلك هذه الظاهرة بطابع عدم الثبات و هذا نظرا لأن الظروف المؤدية للضغط غير ثابتة.

2-3- مصادر الضغط المهني:

إن مصادر الضغوط المهنية هي مجمل تلك العوامل المسببة للضغوط و التي تتواجد في محيط العمل، و استجابات الأفراد نحوها تعني الإجهاد. و تشير الدراسات و البحوث في مجال ضغوط العمل إلى وجود العديد من العوامل التي تساهم في إحداث الضغوط على الفرد و هي تجمع بين عوامل تتعلق بالعمل نفسه و عوامل تتعلق ببيئة العمل الاجتماعية و المادية.

و في ما يلي عرض لهذه المصادر أو العوامل بصورة موجزة:

- صراع الدور/ تعارض الدور:

ينشأ ببساطة بحكم تضارب متطلبات و تعارض المسؤوليات التي ينبغي على الفرد القيام بها و التي تفوق قدراته مما يشعره بالعجز عن تحقيق هذه المطالب كلياً أو جزئياً، و يجعله يقوم بأشياء لا يرغب فيها (نوال حمداش، 2004، ص 30).

و بالإضافة إلى كونه أحد مصادر الضغوط المهنية فإن زيادة صراع الدور تؤدي إلى

انخفاض الأداء الوظيفي للفرد.

- غموض الدور:

يعتبر من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات مما يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي لدى الأفراد و هذا ما أثبتته البحوث حيث لا توجد خطوط محددة لاختصاصات الفرد و سلطاته و الافتقار إلى التناسب بين السلطة الممنوحة و المسؤولية الملقاة على العاتق و تضارب الاختصاصات، و عدم معرفة الفرد لما يجب أن يؤديه و عدم توافر المعلومات اللازمة للقيام بوظيفته، بالإضافة إلى عدم وجود كتيبات وصف للوظيفة التي يؤديها الفرد.

- طبيعة العمل:

تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء، و النتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد. و هذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه. فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الإنسان أكثر مساهمة في الفلق مقارنة بالأعمال المكتبية و الشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذه صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته (علي عسكر، 2004، ص).

- العمل الزائد عن طاقة الفرد:

المقصود بالعمل الزائد عن طاقة الفرد هو أن مهام وظيفته و متطلبات عمله تكون فوق طاقة و تحمل الفرد و تصنف زيادة العمل إلى نوعين: زيادة كمية و زيادة نوعية. و يشير النوع الأول إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه أكثر من طاقته أو ليس هناك وقت كاف لانجاز تلك المسؤوليات.

و أما النوع الثاني فإنه يتعلق بقدرة و مهارة الفرد للتعامل مع المهام المطلوبة منه، و تبين الدراسات بأن لزيادة العمل علاقة بانخفاض الرضا الوظيفي، انخفاض في تقدير الذات، زيادة ضربات القلب، و الزيادة في التدخين.

- قلة الحمل الوظيفي:

المقصود بقلة الحمل الوظيفي هو عندما يكون عبء العمل أقل من إمكانيات الفرد، مما يحدث

لديه فراغا و مللا و بالتالي ضغطا نفسيا.

- الدوام المناوبة:

قد تشكل فترات العمل وفقا لنظام المناوبة مصدرا لا يستهان به أبدا في التأثير على صحة

الإنسان و شعوره بالإجهاد فتوسع النسيج الاجتماعي و الاقتصادي و التنظيمي يقتضي قسطا كبيرا

من النشاط البشري على مدار ساعات العمل و هذا لا يتماشى مع التغيرات البيولوجية و النفسية للعاما

و من ثم يبدأ الإحساس بالإجهاد، و انخفاض الولاء أو الالتزام تجاه المنظمة، و لعل بين أكثر من

يعيشون هذا الوضع هم العاملون بالأسلاك الأمنية خاصة رجال الشرطة، المطافئ، و كذلك الأطباء.

- المناخ التنظيمي:

مثلما هناك نمط سلوكي لكل فرد يميزه عن الآخر فإن أية منظمة لها أسلوبها الخاص في

التعامل مع موظفيها و قوانينها و معاييرها الخاصة في علاقاتها الشخصية داخل المنظمة و في تنفيذ

المهام الواجب تنفيذها بعبارة أخرى فإنه لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن غيرها

فتنظيمات العمل المختلفة مثلا تتباين في تشجيع الأفكار الإبداعية من جانب العاملين، وضع مصلحة

العاملين في سلم الأولويات عند اتخاذ القرارات أو تجاهلها، و في كلتا الحالتين تعتبر مصدرا للضغط

إما من ناحية الإيجاب أو السلب أي قد يكون ذلك الضغط الممارس حافزا أو مثبطا.

- مناخ العمل المادي:

إن بعض عناصر البيئة المادية التي يتعرض إليها الفرد في محيط العمل تمثل مصادر ضغوط عليه مثل: الحرارة، التلوث، الضجيج، الازدحام، غياب التهوية المناسبة، و من هنا تبرز أهمية الاعتناء بإيجاد بيئة عمل يتفادى فيها هذه الجوانب السلبية.

إن مصادر الضغط المهني عند أعوان الشرطة هي في حدود ما ذكر آنفاً لكن بحكم الطبيعة الخاصة التي يختص بها عمل الشرطي، ارتأينا ضرورة التعرض لهذه المصادر وفقاً لما هو سائد في هذه المهنة، و ضغوط العمل يمكن لها أن تصنف في مجموعتين: أحدهما تتعلق ببيئة العمل و تسمى المصادر التنظيمية للضغوط و الأخرى تتعلق بسمات الفرد و خصائصه الذاتية و تسمى المصادر الفردية للضغوط، و سنقوم بالتركيز على المصادر التنظيمية للضغوط و ذلك لإمكانية التحكم في متغيراتها السلبية إذا ما توفرت الرغبة لدى أصحاب القرارات في المنظمات للتخفيف من حدة المصادر الضاغطة. و فيما يلي عرض لأهم مصادر الضغط عند الشرطي بشكل مختصر:

أ- المصادر التنظيمية:

و تشمل على الآتي:

➤ نقص الاتصالات.

➤ العمل لساعات طويلة مع الاستفادة من أوقات مخصصة للراحة بصورة لا تتكافأ مع

ما يضمن الصحة النفسية، العقلية، و الجسدية للشرطي، و يحدث هذا دوماً تحت

مبررات نقص عدد العاملين في الجهاز و ما تقتضيه متطلبات الدور الوظيفي.

➤ عبء العمل و الإرهاق المتواصل.

➤ نظام التسيير الاستبدادي.

➤ التحولات الإجبارية (شكل من أشكال العقوبات الإدارية) و التكليف بالمهام

(الانتداب): و التي يترتب عنهما تغيير لمكان العمل، و ابتعاد عن الزملاء، و انفصال

عن المحيط العائلي. و هذه التحويلات و التغييرات لمكان العمل لا يتم تقبلها دوما من قبل

رجال الشرطة لما تسببه من افتقاد للسند العائلي (و الذي يمثل أكثر من ضرورة بالنسبة

للشرطي خاصة على الصعيد النفسي)، و دخول فيما يعرف بضبط العلاقة (بيت | عمل)

بدرجة أكبر، و معاناتهم من عدة مشاكل أسرية جراء ساعات الغياب المطولة عن بيت

الزوجية. و هناك مؤشرات إحصائية تقول أن رجل الشرطة أكثر عرضة للمشاكل

الزوجية عن أرباب المهن الأخرى في العلاقات الزوجية (عبد الرحمان محمد العيسوي،

2005، ص 47).

➤ العقوبات الإدارية الصارمة و المسلطة في حالة ارتكاب الخطأ: و نشير إلى أن هذه

العقوبات قد تصل حتى إلى درجة الطرد من الوظيفة، المتابعة القضائية... الخ، و

المتعرضون لمثل هذه العقوبات كثيرا ما يستجيبون لمشاعر الإحباط و القلق و التوتر

و الغضب. و المنتسب إلى جهاز الشرطة من أول يومه في هذه الوظيفة ترافقه حالة

من الخوف المستمر من مغبة الوقوع في خانة مرتكبي الأخطاء لأن الخطأ يساوي

العقوبة، و من هذا المنطلق فإن الخوف أيضا بدوره يبرز كمصدر في إحداث

الضغوط عند الشرطي.

➤ الصراعات و الخلافات المستمرة و المتواصلة مع الرؤساء و نظرة الدونية و الاحتقار من قبلهم لهم.

➤ انتقادات المسؤول الأعلى.

➤ الافتقاد للسند و الدعم (مادي أو معنوي) خاصة من طرف المسؤولين: و يرى كل من

سبيلبرجر و روسي (1994) أن العامل المسؤول عن الأضرار المعنوية و النفسية

الذي تحدث عند المرؤوسين في محيطهم المهني هو ذلك الافتقاد للسند المنظر من قبل

المسؤولين، و عدم تثمين مجهوداتهم المبذولة في العمل.

(Mahmoud Boudarene, 2005, p 107)

➤ ضعف الحميمية و المودة في التعامل خاصة من جانب المسؤول المباشر: تعد القسوة

التي ينتهجها بعض الرؤساء في تعاملاتهم مع الأعداء و التي قد تبلغ في كثير من

الأحيان إلى حد استخدام العنف المعنوي و تبني سياسة التهديدات المتكررة و

السلوكيات العدوانية من أهم الأمور التي تولد المزيد من الضغوط عند الشرطي.

➤ صعوبات في التعامل مع الزملاء.

➤ نقص الترقية و غياب عنصري التحفيز و التشجيع.

ب- المصادر العملية:

و منها نذكر:

➤ التوترات و المشاكل الناجمة من جراء التعاملات اليومية مع المواطنين بذهنياتهم المتعددة و صراعاتهم المختلفة، و قد تصل هذه المشاكل في بعض الأحيان إلى حد الاعتداءات اللفظية أو الجسدية على الشرطي و الاستخفاف بمهنته، في الوقت الذي يظل الشرطي دوما مطالب بتحسين صورة مصالح الأمن عند المواطن.

➤ التعرض إلى الصدمات النفسية: إذ أظهر التشخيص الإكلينيكي المنجز من قبل الأخصائيين النفسانيين التابعين لجهاز الشرطة في عديد المرات معاناة عدد كبير من أفراد الشرطة من اضطراب ما يعرف " بالضغط ما بعد الصدمة" خاصة بعد تصاعد وتيرة العنف و الحوادث الإرهابية خاصة في السنوات الأخيرة، و ما ترتب عنها من صدمات نفسية كان ضحيتها بصورة كبيرة العاملون في الأجهزة الأمنية بحكم طبيعة عملهم (التصدي لمتركبي الأعمال الإجرامية و الدخول معهم في مواجهات) و يؤكد أحد الأخصائيين النفسانيين العاملين بسلك الدرك الوطني هو الآخر من جهته أن هذا الاضطراب يظهر أيضا عند رجال الدرك الوطني.

(A-Saidi, 2005, p49)

○ الظهور كشاهد عيان في المحكمة.

➤ التعامل مع أشخاص ضحايا عنف و ضحايا اعتداءات جنسية

➤ إخبار شخص بموت أحد أقاربهم.

إن هذه المصادر في حد ذاتها لا تؤدي إلى الضغط و إنما كيفية معاشتها من قبل الفرد و طريقة إدراكه لها هي التي تؤدي إلى ذلك، و هنا يأتي دور التكيف بأعلى درجاته إذ يمثل الوعي بأهمية الدور الفردي و الدور الجماعي و الدور المؤسسي في مقدمة الأساليب التكيفية، كما أن الشعور بالمسؤولية الفردية و الجماعية يمكن أن يلعب دورا كبيرا في تأمين التكيف المطلوب فضلا عن حب العمل و الارتباط بالمهنة (الحارث عبد الحميد حسن، غسان حسين سالم دايني، 2006، ص 199).

4-2- الآثار السلبية للضغوط المهنية:

فيمكن أن تحدد الآثار الناجمة عن الضغوط على مستويين:

1- المستوى الخاص بالفرد

تتجسد الانعكاسات أو الآثار السلبية للضغوط على الفرد في مجموعة من الأعراض التي تؤثر

على حالته الصحية و النفسية، و يمكن تصنيف هذه الأعراض إلى:

أ- الأعراض الفزيولوجية:

إن استمرار الضغط الواقع على الفرد لفترة معينة يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط الدموي لديه، و زيادة الضغط بدوره يترتب عليه تدهور في صحة الفرد في حين أن انخفاض مستوى الضغط لدى الفرد يصاحبه صحة جيدة. و قد كشفت عديد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط المهني و الاضطرابات الفسيولوجية. كما أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد ترتبط أصلا بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته(فاروق عبده فلييه، محمد عبد المجيد، 2005، ص 310).

و من جهة أخرى فإن لجنة خبراء الصحة العقلية أكدت في تقريرها (1964) أن حجر الزاوية في كل الاضطرابات النفس جسمية هو الشدائد أو الضغوط (عبد الرحمان محمد العيسوس، 2000، ص 152). و تمثل أهم الأمراض التي تتركها الضغوط المهنية هي أمراض القلب، و سكر الدم، و الصداع النصفي و آلام الظهر، و ارتفاع ضغط الدم، و قرحة المعدة و غيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي تعرف بأمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن انتقال ميكروبات أو عن طريق العدوى.

ب- الأعراض النفسية:

توصل علماء النفس عبر دراساتهم إلى أبرز الدلائل التي تبرهن على المعاناة النفسية التي تواجه الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوط العمل فهؤلاء الأفراد عرضة للإصابة بالإحباط، القلق، الغضب، التوتر، الانفعال، الشعور بالملل و قلة الأهمية، و هذه الحالات تؤدي إلى تغييرات في المزاج العاطفي للفرد، و ضعف قدرته على التركيز في العمل، أو صنع القرارات، بالإضافة إلى عدم الشعور بالرضا.

ج- الأعراض السلوكية:

و هي أكثر وضوحا من الأعراض الفزيولوجية و النفسية و من بين الأعراض السلوكية التي تنتج عن زيادة الضغوط نجد النسيان، مشاكل في الزن و اضطرابات النوم، فقدان الشهية، انخفاض مستوى الطاقة، ضعف الرغبة الجنسية، استهلاك الكحول و السجائر، و ردود أفعال عدوانية، و محاولات الانتحار فمثلا باتنسبة لمهنة الشرطة التي تصنف من بين أكثر المهن ضغطا في العالم فإن تقارير تشير إلى انتحار 12 رجلا في مدينة نيويورك في عام (1994) من رجال الشرطة (عبد الرحمان محمد العيسوي، 2005، ص 19).

و لنا طبعا أن نتخيل كم الضغوط التي تقع عليهم فهم في المحل الأول بشرا كغيرهم، و ليس لديهم حصانة أو مناعة ضد الشعور بالقلق، الضغط، الصراع، التوتر، و الضيق أمام العمل الشرطي الذي له طبيعة و حساسية خاصة.

2- المستوى الخاص بالمنظمة:

تتمثل الانعكاسات أو الآثار السلبية للضغوط المهنية على مستوى المنظمة في جملة العناصر الآتية و التي سيتم عرضها بإيجاز:

- ارتفاع معدل دوران العمل جراء هروب الموارد البشرية من المنظمة لمنظمات عمل أخرى يكون فيها ضغط العمل أقل و أخف.
- ارتفاع معدل الغياب عن العمل و كذلك التأخير و تفشي ظاهرة التمارض (العطل المرضية التي لا تعكس حالة مرضية تحتاج للراحة).
- انخفاض الروح المعنوية ضعف مستوى الرضا الوظيفي، مما يحدث عدم حب العمل و ضعف الولاء و الانتماء للمنظمة من قبل مواردها البشرية.
- انخفاض الكفاءة الإنتاجية و الفاعلية التنظيمية.
- ظهور اتجاهات غير تعاونية.
- ارتفاع تكلفة التشغيل بسبب كثرة الأخطاء و علاج الأمراض و الحوادث و هدر الوقت و تكلفة التوقف عن العمل بسبب المرض.
- انخفاض مستوى الرضا لدى المتعاملين مع المنظمة.

و في الأخير نشير إلى أن معظم الدراسات أكدت على وجود علاقة بين الضغوط المهنية و الأداء، علما بأن بعضها كشف عن وجود علاقة موجبة بين الضغط و الأداء كما أن تأثير الضغوط المهنية على الأداء يتوقف على مدى إدراك و شعور و تفسير الفرد لهذه الضغوط.

3- الاحتراق النفسي:

1-3- تعريف الاحتراق النفسي:

نشير إلى أن من قدم مفهوم الاحتراق النفسي بالشكل المتعارف عليه حالياً هو المحلل النفسي هيربرت فروينديرجر Hirebert Freudenger (في مقال سنة 1974).

ليدل هذا المصطلح على حالة من الاستنزاف البدني و الانفعالي الناتجين عن حالة العمل

(Marc Lorient, 2000, p 55).

إن هذا المصطلح استحوذ على كثير من اهتمام الباحثين و المختصين في هذا الميدان فكان بذلك أن قدمت له تعاريف عديدة، لكننا سنكتفي بعرض تعريف ماسلاش و آخرين (1986) نظراً لكونه الأكثر قبولاً-الاحتراق النفسي هو: "استجابة لضغوط انفعالية مزمنة" و هذا ضمن الأبعاد الرئيسية و التي هي: "الإنهاك الانفعالي، تبدل المشاعر في العلاقات مع الآخرين و انخفاض الإنجاز الشخصي.-" (Marc Lorient, 2000, p 197).

و عن الاحتراق النفسي عند رجال الشرطة فإن ميشال أليجني "Michel Oligny" وضع للاحتراق النفسي تعريفين أولهما: "إنهاك معنوي و جسدي يظهر ما بين 7 إلى 12 سنة من ممارسة العمل الشرطي، و يكون بصفة خاصة لدى الذين يتعاملون مع المواطن، كما يكون عموماً لدى أولئك الذين لديهم التزام و إخلاص في أدائهم المهني رغم قلة ردود الفعل التي يتلقونها من قبل الأفراد الذين يقدمون لهم الخدمة، و الزملاء و المسؤولين في العمل مقارنة مع مردودهم الوظيفي."

و ثانيهما: "إن الاحتراق النفسي عند الشرطي يمكن أن يمثل أيضاً تنازراً للإنهاك و الاستخفاف و الذي يظهر بشكل متكرر عند أفراد يمارسون مهنة الخدمة الاجتماعية أو تقديم

المساعدة و الذين كثيرا من وقتهم يكرس في مواجهات مع الآخرين في ظل وجود ظروف يميزها الضغط و التوتر المستمران" (Frédérique Mezza Bellet Frédérique, 2001). إن الاحتراق النفسي هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أعوان الشرطة في مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش و زميلاتها جاكسون بأبعاده الثلاث و هي: الإنهاك الانفعالي، تبدل المشاعر و نقص الشعور بالإنجاز.

2-3- أبعاد الاحتراق النفسي:

الذي قدمته ماسلاش و جاكسون (Mslach et Jakson, 1981) للاحتراق النفسي الأكثر استعمالا في مجال البحوث حول هذا المفهوم، و هو يصف الاحتراق النفسي وفقا لثلاث أبعاد و هي من سنتعرض لها فيما يلي:

أ- الإنهاك الانفعالي:

يرتبط بشعور الفرد باستنفاد و استنزاف لموارده الانفعالية و الإنهاك الانفعالي يتميز عن الإنهاك البدني و الإنهاك كذلك في حالة التعب الفكري. و هو مؤشر على الضيق تجاه متطلبات انفعالية غير محتملة في العمل أين يشعر الفرد بعدم الكفاية في موارده لمواجهة هذه الطلبات.

ب- تبدل المشاعر (عدم النجاعة في العلاقة الإنسانية):

يرتبط بتطور اتجاه سلبي، لا مبال و جد متباعد تجاه أشخاص ينتظرون تقديم المساعدة لهم. و يظهر تبدل المشاعر كأسلوب غير متكيف للتغلب على متطلبات انفعالية غير محتملة في العمل متخذة العلاقة التباعدية إزاء المستفيدين من الخدمة أو الرعاية.

إن هذا البعد الثاني يطرح مشكلا أساسيا في مجال مهن تقديم المساعدة أو الخدمة، لأنه يعني أن الأشخاص العاملين في مثل هذه المهن يتبنون اتجاهات و سلوكيات منافية للأخلاقيات الأساسية لمهنتهم. و في الواقع فإن الحس أو البعد الإنساني هو المتطلب الأول في مثل هذا النوع من هذه المهن، كما أنه هو من يمنحها قيمة.

ج- نقص الانجاز الشخصي:

يتعلق هذا البعد بشعور الفرد بأنه لن يكون فعالا مع الآخرين في عمله و لن ينجح في الحصول على نتائج إيجابية عند تعامله مع الأفراد الذين يتكفل بهم.

(Valerie pezet_ Langevin, 2006,p320-321)

3-3 مراحل الاحتراق النفسي:

إن التعرض للضغوط بشكل مستمر يؤدي إلى حدوث حالة الاحتراق النفسي، و يرى الباحثون أن المناخ البيروقراطي في المنظمة و زيادة الحمل الوظيفي من أكثر العوامل المتسببة في تكوين هذه الحالة و التي لا يصل لها الفرد بشكل مفاجئ، و إنما عبر مراحل ثلاث و هي:

المرحلة الأولى:

و تعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعيشه الفرد في عمله و ترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال القلق الدائم، فترات من الضغط العالي، الأرق، صرير الأسنان أو اصطكاكهم بشكل ضاغط أثناء النوم، النسيان، الصعوبة في التركيز، الصداع، و ضربات القلب غير العادية.

المرحلة الثانية:

و تعرف بمرحلة توفير أو الحفاظ على الطاقة و تشمل استجابات سلوكية مثل التأخر عن الدوام، و الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع، انخفاض الرغبة الجنسية، التأخير في انجاز المهام، الامتعاض، زيادة في استهلاك المشروبات المخدرة، زيادة استهلاك المنبهات، و الشعور بالتعب في الصباح.

المرحلة الثالثة:

و يطلق عليها مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك و التي ترتبط بمشكلات بدنية و نفسية مثل: الاكتئاب المتواصل اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسيمي مزمن، إجاد ذهني مستمر، صراع دائم، الرغبة في انسحاب نهائي من المجتمع، الرغبة في هجر الأصدقاء، و ربما العائلة. و ليس بالضرورة توفر جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذها كمؤشر على أن الفرد يمر بمرحلة معينة من مراحل الاحتراق النفسي (علي عسكر، 2001، ص 117).

3-4 الاحتراق النفسي عند أعوان الشرطة:

إن الدراسات التي أجريت عن الاحتراق النفسي عند رجال الشرطة قليلة جدا مقارنة بتلك التي أجريت على مختلف الفئات المهنية الأخرى كالمرضين، المعلمين... الخ.

إلا أننا نجد (كوب و زملائه، 1999) من بين الباحثين الذين اهتموا بدراسة الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، و قد تم في بحثهم الجماعي حصر مختلف الدراسات التي أجريت في هذا الميدان و التي نجد من بينها دراسات بيورك (1993)، (1994)، (1997) بيورك و ديسزكا Deszka (1986) كانيزو Kanizzo و ليو liw (1995) جينس Gaincs و جيريمي Jermier (1983)، جولمبيوسكي Golembiewski و كيم Kim (1990)، جولمبيوسكي و سين Sun و لين Lin و بوردرو Bourdreau (1995)، جونسن Johnson (1991)، ستيرنس stearns و مور Moore (1993) فقد توصل كل من جولمبيوسكي و كيم (1990)، جولمبيوسكي و آخرون (1995)، بيورك (1994) (1997) في دراساتهم إلى أن الاحتراق النفسي يرتبط بالضغوطات المهنية الحادة و بالخصوص بالعوامل التنظيمية.

و توصل كل من كانيزو و ليو (1995) إلى أن الضباط الذين لديهم من ستة عشر (16) إلى خمسة و عشرون (25) سنة تجربة في الميدان لديهم درجات عالية من الإنهاك الانفعالي و تبدل المشاعر، و استخلصا عموما أن هذان البعدان يرتبطان ارتباطا قويا بالضغوطات في العمل (مزياني فتيحة، 2007، ص 79-80).

أما فيما يتعلق بالدراسات العربية و الجزائرية منها تحديدا فنجد دراسة محمد بودرعان Mahmoud Boudarene (2004) و هو طبيب مختص في الأمراض العقلية و العصبية و النفسية و التي أجريت على أعوان الشرطة الذين تهتم بهم دراستنا الميدانية، و توصل بودرعان إلى أن العوامل التنظيمية السائدة في المحيط المهني هي من تقف وراء الضغوط العالية و المستمرة عند أعوان الشرطة.

4- استراتيجيات إدارة الضغوط:

توجد العديد من استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل، و يفضل علماء السلوك التنظيمي تصنيفها في نمطين هما: الاستراتيجيات التنظيمية، و الاستراتيجيات الفردية و فيما يلي نستعرض بعض من هذه الأساليب الفردية و الانظمية لمواجهة ضغوط العمل و التكيف معها.

أ/ الاستراتيجيات التنظيمية:

و هي عبارة عن مجموعة القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط و التخفيف من آثارها السلبية على كل من الفرد و المنظمة، و تنفذ هذه الاستراتيجيات من خلال طبيعة المنظمة و كذلك طبيعة الوظائف التي يقوم بها الفرد.

و تتعدد الأساليب التي يمكن عن طريقها تحقيق الاستراتيجيات التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية، و يمكن استخدام بعض أو كل الأساليب مع العلم بأن نتائج الدراسات قد تباينت حول نجاح أو فشل هذه الأساليب في مواجهة ضغوط العمل، و تتمثل أهم الأساليب فيما سيأتي:

* تلمس أسباب الضغوط من خلال اليقظة و المتابعة المستمرين لأسباب الضغوط المحتملة و منها التقارير السرية و عدم العدالة في الترقية، و النمط القيادي الاستبدادي للرئيس، و عدم تفويض السلطات و عدم القدرة على الانسجام مع الزملاء، و تسهم معرفة تلك الأسباب في محاولة علاجها قبل استفحال أثرها.

* التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة و ما يترتب عليها من تعديل لسياسات و لبرامج و الإجراءات، و تغير للمناخ التنظيمي حتى يواكب مع مختلف التغيرات التي يعرفها المجتمع.

* تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال و التي من شأنها أن تساعدهم على تجاوز كثير من المعوقات النفسية للاتصال، و تجعلهم أكثر استعدادا لمعرفة الأسباب الحقيقية للاجتهاد في العمل، و أكثر استيعابا للمعلومات.

* إقرار مبدأ المشاركة في وضع السياسات الإدارية و في اتخاذ القرارات سواء على مستوى القسم أو على مستوى المنظمة، و عندما يشارك الأفراد في الاجتماعات و اللجان و وضع السياسات التي تحدد سير العمل و أهدافه يشعرون بأهميتهم و يتخلصون من الشعور بالإحباط (فاروق عبده فلييه، محمد عبد المجيد، 2005، ص 317).

* تعديل المواقف المسببة للضغوط المهنية من خلال تعديل مستويات السلطة و المسؤولية، و إعادة توزيع المهام، و تعديل، و إعادة تحليل الوظائف التي تهدف إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة و بتالي إسنادها للأفراد المناسبين و يتطلب الأمر الأخذ بالاعتبار شخصية الفرد التي تشير إلى مزيج من السمات التي تميز الفرد عن الآخرين.

* الاهتمام بتوفير الفرص للعلاقات الاجتماعية و بث روح التعاون و التآلف بين العاملين الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة النفسية و الجسمية للفرد و بتالي تخفيض حدة الضغوط التي يواجهها.

* توضيح الدور من أجل التخلص من التعارضات و القضاء على الصراعات و إيجاد انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملون في المنظمة، ويتم ذلك عن طريق تسطير أهداف محددة للمهام التي يقومون بها.

ب/ الاستراتيجيات الفردية:

إن الاستراتيجيات الفردية تعني تلك الجهود الواضحة التي يقوم بها الفرد لكي يتمكن من إدارة أو تحمل العوامل الضاغطة التي تفوق قدراته وطاقاته الشخصية. و لمحاولة التكيف مع الضغوط تناول المهتمون بالإجهاد استراتيجيات وقائية و علاجية كثيرة و ذكر الباحث لوكيا إمكانية تصنيف التقنيات الوقائية و العلاجية إلى:

- تقنيات عامة تهدف إلى تقوية الموارد البشرية، أي الآليات الخاصة لكل ضغط.

- تقنيات معرفية الهدف منها هو تغير إدراك الموقف و كيفية تأويله حتى غي تقييم المشكلة

المسببة للضغط.

- تقنيات فسيولوجية عن طريق تقليل التنشيط البيولوجي.

- تقنيات سلوكية لحل المشكلة الضاغطة، و هذا ما يدعى بالسلوكات المتكيفة.

و تعدد الأساليب التي يمكن أن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغوط العمل و منها:

- توقع الأحداث الضاغطة و الإيمان بالقضاء و القدر و الصبر على تلك الأقدار.

- الإكثار من ممارسة الروحانيات و على رأسها عبادة الصلاة و يؤكد الطب العقلي أن الصلاة و

الإيمان العميق يقلل من تأثيرات المشاغل و القلق و الضغط و المخاوف على الفرد.

- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات و الأقراص المنومة و الإفراط

من تناول الأطعمة.

- تبني إستراتيجية حل المشكلات و مقاطعة الأفكار التي تسبب الضغوط و استبدالها بأفكار

إيجابية.

- الدعم الاجتماعي: و المقصود به هو استثمار العلاقات الاجتماعية لتفعيل القوة الذاتية للفرد في مواجهة الضغوط المهنية، و يتم ذلك من مشاركة الأصدقاء والأقارب و زملاء العمل و أفراد الأسرة. و بهذا يتمكن الدعم من أن يساعد الفرد على مواجهة الظروف الضاغطة و تخفيض مستويات الضغط لما يتيح من التعزيز و المشاركة الوجدانية و الاجتماعية للفرد.

* ممارسة تقنية الاسترخاء التي تسمح بإرخاء العضلات و من ثم يصل الذهن إلى حالة من الهدوء و الراحة من خلال الحفاظ على نشاط الجهاز العصبي الذاتي، و يعود السبب إلى أن المواقف الاستفزازية تحدث توترا أو شدا عضليا في معظم أجزاء الجسم و يعتبر أسلوب الاسترخاء، فعالا في التعامل مل التوتر العضلي الأرق، ضغط الدم العالي، الأرق و غيرها من تلك الاضطرابات.

* المشاركة في أوجه النشاط الاجتماعي و الرياضي أو قراءة الصحف أو مشاهدة التلفاز لأنها تعتبر من الوسائل الناجعة في التحقيق من حدة الضغوط.

خلاصة:

يستقطب موضوع الضغط النفسي اهتمام الباحثين في مجالي العلوم الإنسانية و الطبية على حد سواء، لما له من آثار سلبية على صحة الفرد النفسية و الجسمية كذلك على حياته الاجتماعية و المهنية و على مردودة الوظيفي بالأخص.

و الضغط المهني قد يكون ايجابيا، و من ثم يشكل حافزا للإبداع و دافعا قويا نحو مزيد من الإنتاجية في العمل من الناحية الكمية و النوعية. كما قد يكون الضغط سلبيا متسببا بذلك في الكثير من الأضرار للعضوية، و مع استمراره و بشكل عنيف مع تراكم التوقعات و الطلبات التي لا يتمكن من التكيف معها يصل الفرد العمال إلى حالة من الاحتراق النفسي أين تستنزف قدراته الجسمية و الانفعالية، و شعور الفرد بالضغط المهني لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي و لكن إصابة الفرد بالاحتراق النفسي هي حتما نتيجة لمعاناته من الضغوط الناجمة عن العمل. و هنا يستوجب على المنظمة التحرك بسرعة و بفاعلية نحو خلق استراتيجيات أكثر نجاعة للتعامل مع الوضعيات الضاغطة و محاولة الحد منها، و هذا حفاظا على أهمية و حيوية العنصر البشري و دوره في تحقيق أهداف المنظمات على اختلاف أنواعها للأنة و باختصار يمثل أثن الموارد و أكثرها قيمة بالنسبة لأي منظمة.

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

3- عينة البحث

4- أدوات الدراسة

5- الأدوات الإحصائية

خلاصة

تمهيد:

بغرض الوقوف على وجود أو عدم وجود علاقة بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة (أمن ولاية قالمة) و الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة، جاءت هذه الدراسة الميدانية، و التي اتبع فيها خطوات منهجية متسلسلة و مضبوطة و يتناول هذا الفصل عرضا لإجراءات الدراسة الميدانية بكل خطواتها.

1- منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة القواعد العلمية حتى نصل إلى نتيجة معلومة (جمال محمد أبو شنب 2007، ص 125). و تختلف المناهج الدراسية المستخدمة باختلاف مواضيع البحث من حيث نوع المتغيرات المدروسة، و لما كان موضوع دراستنا يتمثل في دراسة العلاقة بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة، فإن المنهج الذي يتلاءم مع هذه الدراسة هو "المنهج الوصفي" من حيث تحديد طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في أمن ولاية قالمة و ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة ثم الوقوف على العلاقة بينهما، و بما أن موضوع الدراسة يتطلب بالإضافة إلى البحث في العلاقة بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و الاحتراق النفسي عند أعوان الشرطة، إيجاد الفروق بين المتوسطات المتعلقة درجات الاحتراق عند أعوان الشرطة انطلاقاً من متغيري الجنس و الأقدمية، فإنه تم الاعتماد على المنهج الوصفي لأنه و باختصار الأنسب لأغراض هذه الدراسة. و بمعنى آخر فإن هذا المنهج لا يقف عند حدود جمع المعلومات و البيانات بمختلف أدوات الدراسة المستخدمة و إنما يتعدى ذلك إلى تفرغها و تبويبها لتحليل النتائج و الوقوف على مختلف العلاقات القائمة بين الظواهر في ضوء مشكلة البحث و فرضيتها.

2- الدراسة الاستطلاعية:

دامت الدراسة الاستطلاعية مدة شهر و قد كانت أساسية حيث سمحت لنا بما يلي:

- أولاً: التعرف على ميدان البحث و مجتمع الدراسة

- ثانياً: بناء مقياس الاتصال بين الأفراد في جهاز الشرطة.

- ثالثاً: دراسة الخصائص السيكومترية لأدوات البحث (مقياس الاتصال / الاحتراق النفسي) و ذلك

بدراسة صدقها و ثباتها على عينة الدراسة.

• عينة الدراسة الاستطلاعية:

من أجل تقنين أدوات البحث (مقياس الاتصال/ مقياس الاحتراق النفسي) تم اختيار عينة

استطلاعية بلغ عدد أفرادها (26) عون شرطة يمثلون أحد الفرق التي تنشط ضمن المصلحة الولائية

للشرطة القضائية التابعة لأمن ولاية قالمة.

3- أدوات الدراسة:

إن كلمة أداة من ناحية منهجية البحث العلمي تعني الوسيلة التي تستخدم لجمع بيانات البحث و لدراسة

متغيرات البحث الحالي تم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة إجراء هذه الدراسة، و يعتبر الاستبيان من

بين الوسائل الرئيسة في جمع البيانات و التي يشيع استخدامها في الدراسات الوصفية.

و اعتمدنا في هذه الدراسة على الأدوات التالية:

- استبيان الاتصال بين الأفراد داخل جهاز الشرطة

- استبيان الاحتراق النفسي

3-1- مقياس الاتصال:

بهدف معرفة طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة (أمن ولاية قالمة) قمنا ببناء

مقياس ليحقق هذا الغرض، و قد تم الاعتماد في بنائه على جملة من المصادر هي:

(أ)- الاطلاع على الإطار النظري من خلال مصادره الأساسية كالمعاجم و الدراسات السابقة في هذا

المضمون و التي تعنى بمفهوم الاتصال بشكل عام و الاتصال التنظيمي بشكل خاص.

(ب)- النتائج التي أسفرت عليها الدراسات في هذا المجال و كذا العديد من الاستبيانات التي أعدت من

قبل الباحثين لقياس الاتصال التنظيمي.

(ج)- و قد ساعدنا كثيرا عملنا كأخصائية نفسانية بأمن ولاية قالمة من تكوين فكرة جيدة عن طبيعة

الاتصال التنظيمي السائد في أمن الولاية، و قمنا بتعزيز هذه الفكرة بعد أن تحدد موضوع الدراسة

ببعض القراءات و الاستنتاجات التي توصلنا إليها عبر تحليل محتوى مجموعة من المقابلات النصف

موجهة و التي أجريناها مع مجموعة من العاملين بالجهاز الأمني من غير عينة الدراسة في هذا

المجال.

و بناءا على مجموعة المصادر النظرية و العملية المذكورة أعلاه ارتأينا أنه لمعرفة طبيعة

الاتصال السائد في جهاز الشرطة ضرورة أن يكون مقياس الاتصال مقسم إلى:

محورين أساسيين هما: - الاتصال التنظيمي (الاتجاه الرسمي)

- الاتصال الشخصي

و على أساس هذا التقسيم عملنا على إعداد فقرات كل محور على حدى.

• صورة الاستبيان:

بعد جمع الأدبيات المتعلقة بالموضوع تم إعداد بنود الاستبيان و التي تمت مراعاة الدقة و الوضوح في صياغتها و هي بنود تعبر في مضامينها عن جملة من العوائق الخاصة بالعملية الاتصالية على مستوى الاتصال التنظيمي و الشخصي و كانت الإجابة على مختلف البنود بـ "نعم" في حالة الموافقة على مضمون ما كتب في كل عبارة.

و بـ "لا" في حالة عدم الموافقة مضمون ما كتب في كل عبارة.

و قد جاءت بنود الاستبيان مصاغة بشكل إيجابي في أغلبها، ما عدا البعض منها و التي صيغت بشكل سلبي و نذكرها فيما سيأتي: 3-8-10-11-16-20-25-27-28-29-30.

و تضمن المقياس (35) بندا في صورته النهائية بعد أن كان عددها في الصورة الأولية للاستبيان (60) بندا و التي عند تطبيقها على عينة استطلاعية أولية لملاحظة مدى وضوح تعليماته و صلاحية بنوده من الناحية اللغوية عدلت إلى (51) بندا. و كانت العينة متكونة من (10) أعوان للنظام العمومي تابعين للمصلحة الولائية للأمن العمومي.

كما خضعت بنود الاستبيان مرة أخرى للتعديل من حيث العدد لتصبح (35) بندا و الصياغة اللغوية لبعض البنود بما يتناسب و خصائص العينة و مستوى اللغة التي يفهمونها عقب تطبيق الصورة الثانية للاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية الثانية بغرض دراسة الخصائص السيكمترية له من ثبات و صدق (عدل في البنود قبل أن يعرض الاستبيان على المحكمين لتقدير صدقه).

و تتوزع بنود المقياس (35) على البعدين التاليين:

- بعد الاتصال التنظيمي: و يشتمل على البنود التي تكشف عن وجود عوائق اتصالية متعلقة بالاتصال التنظيمي و يضم البنود التالية: 1-4-7-11-12-14-16-18-20-21-22-25-28-30-31-35.

- بعد الاتصال الشخصي و يشتمل على البنود التي تكشف عن وجود عوائق اتصالية مرتبطة بالاتصال الشخصي و يضم البنود التالية: 2-3-5-6-8-9-10-13-15-17-19-24-26-27-29-32-33-34.

و استخدم في هذا المقياس المفتاح التصحيحي التالي:

- في حالة الإجابة بعدم وجود المعوق يمنح درجتين (2)

- في حالة الإجابة بوجود المعوق يمنح درجة (1).

لتكون بذلك عدد الدرجات الكلية على المقياس (70) درجة، و الدرجة الدنيا صفرا (0)

لتتوزع الدرجات الكلية لكل بعد على النحو التالي:

- بعد الاتصال التنظيمي: الدرجة العليا الكلية 34، و الدرجة الدنيا صفرا.

- بعد الاتصال الشخصي: الدرجة العليا الكلية 36، و الدرجة الدنيا صفرا.

& دراسة الخصائص السيكومترية للمقياس:

(أ)- الثبات:

اعتمدنا في حساب ثبات مقياس الاتصال في جهاز الشرطة على طريقة معامل ألفا لكروباخ، و

هو يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده، فازدياد نسبة تباينات البنود بالنسبة إلى التباين الكلي يؤدي إلى

انخفاض معامل الثبات (بشير معمريّة، 2007، ص 184).

و قد تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية تكونت من (26) عون شرطة، و كان معامل ثبات الاختبار يساوي (0.69) و هو معامل ثبات مرض (أنظر إلى الملحق رقم 03).

و نشير إلى أنه تم حساب معامل ألفا كرونباخ باستخدام البرنامج الإحصائي الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية. SPSS (Statistical package for social sciences)

و الجدول الموالي يوضح درجات أفراد العينة الاستطلاعية على مقياس الاتصال.

الجدول (01): يوضح درجات أفراد العينة الاستطلاعية في مقياس الاتصال

الدرجات	ترتيب الأفراد
33	1
36	2
38	3
42	4
40	5
30	6
38	7
35	8
39	9
20	10
39	11
34	12
37	13
32	14
25	15
20	16

الدرجات	ترتيب الأفراد
32	17
33	18
38	19
33	20
33	21
30	22
29	23
37	24
37	25
32	26

(أ)- الصدق: و تم الاعتماد على طريقتين للتأكد من صدق المقياس:

أولاً: طريقة استطلاع آراء المحكمين:

تعتمد هذه الطريقة على فكرة الصدق الظاهري، بمعنى أنه من المطلوب أن يقدر الحكم

المتخصص مدى تمثيل كل بند من بنود الاستبيان للخاصية أو السمة التي أعد لقياسها و عليه تم

عرض مقياس الاتصال على مجموعة من الأساتذة (6 أساتذة) في علم النفس بكلية العلوم

الإنسانية و الاجتماعية موزعين على كل من جامعة قسنطينة و عنابة ، و نذكرهم بالترتيب

حسب ذكر الجامعات فيما سيأتي: "د- العايب رابح، د- رواق حمودي، أ.د- لعويرة عمر، أ.د-

لوكيا الهاشمي"، " د- بوياية محمد الطاهر"، " د- ليفة نصر الدين."

لمعرفة آرائهم من النواحي التالية:

- مدى ملائمة البنود لخصائص العينة.

- دقة البنود من حيث الصياغة اللغوية و وضوح المعنى من خلال هذه الصياغة.

و قد وصل الاتفاق بينهم لأكثر من 80% لكل بند و بناءا عيه فقد تم الاحتفاظ بالبنود كما

هي من حيث العدد و الصياغة اللغوية.

ثانيا: الصدق الذاتي:

و الذي يمثل في الحقيقية العلاقة بين الصدق و الثبات و هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات. و

بالنسبة لهذا المقياس وجدت قيمته (0.83) و بالتالي فهو يتمتع بدرجة عالية من الصدق.

2-3- استبيان الاحتراق النفسي:

إن مقياس الاحتراق النفسي الذي تم الاعتماد عليه لمقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى

أعوان الشرطة ما هو إلا صورة معدلة (تم التعديل في بعض البنود لتتناسب مع مهنة الشرطة)

لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي Maslach Burnout Inventory وضع مقياس ماسلاش

من قبل ماسلاش و جاكسون Maslach et Jackson لاستخدامه في مجال الخدمات الإنسانية

والاجتماعية، و يقيس هذا الأخير ثلاثة أبعاد رئيسية و هي:

- الإجهاد الإنفعالي Emotion Exhaustion

- تبرد المشاعر Depersonalisation

- نقص الشعور بالإنجاز Reducing Feeling of Personal Accomplishment

و يضم هذا المقياس (22) فقرة متعلقة بشعور الفرد نحو مهنته، تتطلب كل فقرة استجابتين من المفحوص، تخص الأولى تكرار الشعور و هي مدرجة من صفر (عندما لا يمارس الفرد الخبرة الشعورية) إلى 64 (عندما يمارس الفرد الخبرة شعورية يوميا) أما الاستجابة الثانية فتخص شدة الشعور و قد درجت من صفر (عندما يخلو الشعور من الشدة) إلى 6 (عندما تكون شدة الشعور قوية جدا)(لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص 43-44).

و يتضح تدرج مقياس الدرجات الذي استخدم في هذا الاستبيان على النحو التالي:

أبدا:0

بعض الأحيان في العام على الأقل 1

مرة في الشهر على الأقل: 2

بعض الأحيان في الشهر 3

مرة في الأسبوع: 4

بعض الأحيان في الأسبوع : 5

كل يوم:6

و على أساس الدرجات التي يحصل عليها المفحوص على كل بعد م الإجهاد الانفعالي و بعد تبدل المشاعر و بعد نقص الشعور بالإنجاز، تصنف درجة الاحتراق النفسي عنده ما بين عالية أو معتدلة أو منخفضة.

و تصنف الدرجات التي يحصل عليها المفحوص بالنسبة لكل بعد من أبعاد المقياس على

الشكل التالي:

- بعد الإنهاك الانفعالي:

و يشتمل على البنود التالي: 1-2-3-6-8-13-14-16-20.

الدرجة العليا للبعد: 30 فما فوق.

الدرجة المتوسطة: ما بين 18 إلى 29.

الدرجة الدنيا للبعد: 17.

- بعد تبدل المشاعر:

و يشتمل على البنود التالية: 5-10-15-22.

الدرجة العليا للبعد: 12 فما فوق.

الدرجة المتوسطة للبعد: 6 إلى 11.

الدرجة الدنيا للبعد: 5.

- بعد نقص الشعور بالإنجاز:

و يشتمل على البنود التالية: 4-7-9-12-18-19-21.

الدرجة العليا للبعد: 40 فما فوق.

الدرجة المتوسطة للبعد: ما بين 34 إلى 39.

الدرجة الدنيا للبعد: 34.

& دراسة الخصائص السيكومترية للمقياس على عينة جزائرية:

(أ)- الثبات:

اعتمدنا في حساب ثبات استبيان الاحتراق النفسي على طريقة معامل ألفا كرونباخ حيث طبق هذا المقياس على أفراد العينة الاستطلاعية و وجد معامل الثبات يساوي (0.53) (أنظر إلى الملحق رقم 03) و قد تم حساب معامل ألفا كرونباخ بواسطة تقنية SPSS و الجدول الموالي يوضح درجات أفراد العينة الاستطلاعية في مقياس الاحتراق النفسي.

الجدول (02): يوضح درجات أفراد العينة الاستطلاعية في مقياس الاحتراق النفسي

الدرجات	ترتيب الأفراد
62	1
38	2
84	3
52	4
85	5
84	6
75	7
61	8
92	7
76	8
75	9
91	10
64	11
89	12
75	13

الدرجات	ترتيب الأفراد
62	14
47	15
74	16
67	17
125	18
84	19
78	20
84	21
78	22
69	23
92	24
94	25
69	26

4- عينة الدراسة:

يتمثل المجتمع الأصلي لهذه الدراسة في جميع أعوان الشرطة العاملين بأمن ولاية قالمة، و نظرا لكبر حجم عدد الأعوان اقتضت الحاجة اختيار عينة بحث تكون ممثلة و بدقة لمجتمعها مع مراعاة متغيرات الدراسة.

تم تحديد مصلحتين من بين مجموع المصالح التابعة لأمن ولاية قالمة و هما:

- مصلحة الأمن العمومي

- مصلحة الشرطة القضائية

و قد تم تحديد المصلحتين المذكورتين أعلاه نظرا لجملة من الاعتبارات المنهجية و هي:

- كونهما من أكبر المصالح و أنشطها و التي تحتاج إلى قدر كبير من الاتصالات لانتقال المعلومات بين الأفراد المنتمين لها بغرض ضمان السير الحسن لأدائها اليومي.

- تضم عدد كبير من الأعوان الذين تهتم بهم دراستنا.

- لدى العاملين بها اتصالات يومية مع المواطن (من أهم خصائص مهن تقديم المساعدة تقديم الخدمة للآخرين ضمن اتصال كلي أو جزئي مع العميل) و بالتالي يتوقع أن يكون لديهم مستوى مرتفعا من الاحترق النفسي.

و بعد تحديد المصلحتين ارتأينا أخذ عينة البحث منهما، و تم اختيارها بطريقة عشوائية من

خلال استخدام القوائم الاسمية، و تتكون عينة البحث النهائية من مئة (100) عون شرطة من بينهم

(81%) ذكورا و (19%) إناثا هذا بالنسبة لمتغير الجنس

أما عن متغير الأقدمية فإن الجدول الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية:

جدول (3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	توزيع سنوات الأقدمية
66,16	86,72	59	من سنة إلى 10 سنوات
78,18	87,18	41	من 11 سنة فما فوق
		100	المجموع

5- الأدوات الإحصائية:

تم إدخال و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي الرزم الإحصائية في العلوم

الاجتماعية SPSS .

و قد تم تحليل البيانات باستخدام العمليات الإحصائية التالية:

- استخراج المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لوصف خصائص عينة البحث.

- حساب معامل الارتباط بيرسون Pearson لدراسة العلاقة بين متغيري الدراسة.

- اختبار "ت" (T Test) لدراسة الفروق بين الذكور و الإناث من فئات أعوان الشرطة

في مستويات الاحتراق النفسي لديهم و لدراسة الفروق الإحصائية بين أعوان الشرطة في مستويات

الاحتراق النفسي لديهم تبعا لمتغير الأقدمية.

خلاصة:

سعى منا للكشف عن العلاقة بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة، و للتحقق من الفرضيات المطروحة، تم الاعتماد في الجانب الميداني لهذه الدراسة على أدوات بحثية ليتم تطبيقها على عينة مكونة من 100 عون شرطة، و تمثلت هذه الأدوات في استبيان الاتصال بين الأفراد داخل جهاز الشرطة و استبيان الاحتراق النفسي، و بعد تطبيق هذه الأدوات على عينة الدراسة، ثم عرض النتائج و تحليلها و مناقشتها كما سيرد في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

عرض و تحليل و مناقشة

نتائج البحث

تمهيد

- 1- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثالثة
- 4- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الأخير من البحث عرض و تحليل و مناقشة النتائج المتوصل إليها بعد أن تم تطبيق أدوات الدراسة و المتمثلة في استبيان الاتصال بين الأفراد في جهاز الشرطة، واستبيان الاحتراق النفسي على عينة الدراسة المتكونة من (100) مئة عون شرطة.و يعتبر هذا الفصل الجزء الحيوي من البحث لأنه يقدم الأدلة الإحصائية و يحللها و يناقشها.

1- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الأولى:

كان مضمون هذه الفرضية ما يلي: "يرتبط مستوى الاحتراق النفسي لدى عون الشرطة بطبيعة الاتصال التنظيمي السائد في عمله."

و بغرض التحقق من صحة هذه الفرضية، ثم تطبيق كل من استبيان الاحتراق النفسي على عينة

الدراسة المكونة من (100) عون شرطة، و بعدها تم تفرغ و رصد درجات كل أفراد العينة (الدرجة

الكلية الكلية) في كلا الاستبيانين كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول (04): يمثل درجات أفراد العينة في كل من استبيان الاتصال و الاحتراق النفسي

ترتيب الأفراد	الدرجة الكلية في الاستبيان الأول/ الاتصال	الدرجة الكلية في الاستبيان الثاني/ الاحتراق النفسي
1	44	66
2	48	53
3	57	54
4	57	54
5	67	79
6	62	66
7	65	70
8	49	62
9	61	89
10	62	71
11	64	59
12	65	87
13	51	80
14	50	120
15	61	91

الدرجة الكلية في الاستبيان الثاني/ الاحتراق النفسي	الدرجة الكلية في الاستبيان الأول/ الاتصال	ترتيب الأفراد
111	61	16
44	51	17
73	46	18
62	67	19
65	47	20
64	66	21
71	62	22
39	65	23
70	66	24
85	50	25
83	65	26
61	63	27
60	65	28
63	67	29
55	67	30
74	64	31
68	57	32
78	64	33
83	60	34
79	58	35
63	64	36
60	61	37
105	57	38
34	69	39
71	47	40

الدرجة الكلية في الاستبيان الثاني/ الاحتراق النفسي	الدرجة الكلية في الاستبيان الأول/ الاتصال	ترتيب الأفراد
61	65	41
91	55	42
53	65	43
95	64	44
78	64	45
78	58	46
89	56	47
28	54	48
89	56	49
49	63	50
84	65	51
65	61	52
108	51	53
66	48	54
77	60	55
102	59	56
108	58	57
93	48	58
84	66	59
69	65	60
69	60	61
61	49	62
52	66	63
75	65	64
38	60	65

ترتيب الأفراد	الدرجة الكلية في الاستبيان الأول/الاتصال	الدرجة الكلية في الاستبيان الثاني/الاحتراق النفسي
66	50	59
67	57	67
68	65	88
69	38	78
70	63	53
71	53	76
72	59	87
73	54	57
74	57	84
75	65	80
76	50	73
77	50	87
78	51	95
79	47	89
80	41	91
81	43	38
82	65	74
83	45	67
84	52	75
85	54	93
86	66	68
87	44	76
88	58	80
89	57	88
90	63	63

ترتيب الأفراد	الدرجة الكلية في الاستبيان الأول/ الاتصال	الدرجة الكلية في الاستبيان الثاني/ الاحتراق النفسي
91	63	84
92	62	48
93	51	108
94	61	64
95	54	71
96	51	49
97	56	81
98	64	83
99	56	96
100	48	96

ليتم فيما بعد حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين الدرجات الكلية لأفراد العينة على كلا المقياسين، و وجد معامل الارتباط (بيرسون) $r = -0.15$ ، عند مستوى دلالة (0.01) كما يوضحه الجدول الموالي:

جدول رقم (05): يبين العلاقة الارتباطية بين كل من الاتصال و الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة في أمن ولاية قالمة.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
غير دال	$0.15 -$	الاتصال
		الاحتراق النفسي

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، نلاحظ أن معامل الارتباط بين كل من الاتصال و الاحتراق النفسي غير موجود، حيث بلغت قيمته -0.15 و بالتالي فهو غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 (و لمزيد من الإيضاح انظر الملحق رقم (03))

و عليه يمكننا القول أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و ظاهرة الاحتراق النفسي عند الأعوان و بالتالي فإن الفرضية الأولى لم تتحقق.

إن عدم وجود علاقة ارتباطية بين طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في أمن ولاية قالمة و ظاهرة الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة يعني أن الاحتراق النفسي الذي يعيشه الأعوان لا ينجم بدرجة أولى عن طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في هذا الجهاز و بالتالي فهو قد يعود بدرجة أكبر لعوامل أخرى كالحمل الوظيفي الزائد، ساعات العمل المطولة، الافتقار للدعم و السند من قبل المسؤولين و التي سبق التعرض لها في الإطار النظري للدراسة.

و بما أن نتائج الدراسة قد انتهت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين متغيري الاتصال التنظيمي و الاحتراق النفسي لدى عون الشرطة في أمن ولاية قالمة، فقد يرجع هذا الأمر إلى نضج العمليات التكيفية لدى الأعوان مع طبيعة هذا النظام الاتصالي في الجهاز الأمني و بالإمكان أن يولد الاتصال التنظيمي احتراقا نفسيا لدى المنتسبين الجدد للجهاز الأمني (الذين لا زالوا في فترة تربية) نظرا للشدة العالي الذي يتعرضون له أثناء العمل. و نشير إلى أن هذه الفئة تم استبعادها من عينة البحث لأنه كان من شروط اختيار العينة انقضاء فترة عام من الخدمة في الجهاز الشرطي.

2- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثانية:

جاءت الفرضية الثانية كما يلي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الشرطة الذكور و

الإناث في مستوى الاحتراق النفسي لديهم."

و بغرض التحقق من صحة الفرضية تم تفرغ و رصد درجات كل أفراد العينة في استبيان الاحتراق

النفسي (الدرجة الكلية) و توزيعها على فئتين هما: الإناث و الذكور كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (06): يوضح درجات أعوان الشرطة الإناث و الذكور في استبيان الاحتراق النفسي

ترتيب الأفراد	النوع	الدرجة
01	أنثى	96.00
02	أنثى	66.00
03	أنثى	91.00
03	أنثى	73.00
05	أنثى	65.00
06	أنثى	64.00
07	أنثى	63.00
08	أنثى	58.00
09	أنثى	61.00
10	أنثى	96.00

الدرجة	النوع	ترتيب الأفراد
72.00	أنثى	11
76.00	أنثى	12
93.00	أنثى	13
75.00	أنثى	14
83.00	أنثى	15
73.00	أنثى	16
95.00	أنثى	17
38.00	أنثى	18
67.00	أنثى	19
66.00	ذكر	20
70.00	ذكر	21
89.00	ذكر	22
71.00	ذكر	23
89.00	ذكر	24
62.00	ذكر	25
87.00	ذكر	26
80.00	ذكر	27

الدرجة	النوع	ترتيب الأفراد
120.00	ذكر	28
111.00	ذكر	29
44.00	ذكر	30
62.00	ذكر	31
76.00	ذكر	32
71.00	ذكر	33
39.00	ذكر	34
85.00	ذكر	35
70.00	ذكر	36
83.00	ذكر	37
61.00	ذكر	38
60.00	ذكر	39
57.00	ذكر	40
55.00	ذكر	41
74.00	ذكر	42
68.00	ذكر	43
78.00	ذكر	44

الدرجة	النوع	ترتيب الأفراد
83.00	ذكر	45
79.00	ذكر	46
60.00	ذكر	47
105.00	ذكر	48
34.00	ذكر	49
71.00	ذكر	50
91.00	ذكر	51
53.00	ذكر	52
95.00	ذكر	53
78.00	ذكر	54
28.00	ذكر	55
89.00	ذكر	56
79.00	ذكر	57
84.00	ذكر	58
65.00	ذكر	59
108.00	ذكر	60
66.00	ذكر	61

الدرجة	النوع	ترتيب الأفراد
67.00	ذكر	62
102.00	ذكر	63
108.00	ذكر	64
93.00	ذكر	65
84.00	ذكر	66
69.00	ذكر	67
69.00	ذكر	68
69.00	ذكر	69
52.00	ذكر	70
75.00	ذكر	71
38.00	ذكر	72
59.00	ذكر	73
67.00	ذكر	74
88.00	ذكر	75
78.00	ذكر	76
53.00	ذكر	77
76.00	ذكر	78

الدرجة	النوع	ترتيب الأفراد
57.00	ذكر	79
87.00	ذكر	80
84.00	ذكر	81
80.00	ذكر	82
89.00	ذكر	83
91.00	ذكر	84
68.00	ذكر	85
89.00	ذكر	86
88.00	ذكر	87
63.00	ذكر	88
84.00	ذكر	89
48.00	ذكر	90
108.00	ذكر	91
64.00	ذكر	92
71.00	ذكر	93
81.00	ذكر	94
80.00	ذكر	95

ترتيب الأفراد	النوع	الدرجة
96	ذكر	96.00
97	ذكر	79.00
98	ذكر	54.00
99	ذكر	53.00
100	ذكر	87.00

ليتم فيما بعد حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكلا المجموعتين من أجل حساب

قيمة ت و النتائج موضحة في الجدول الموالي:

**الجدول (07): يمثل الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة
تبعاً لمتغير الجنس**

توزيع الأفراد حسب الجنس	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
الإناث	19	73.9474	15.43255	98	-0.149	0.373
الذكور	81	74.6173	18.13255			

و يتجلى من خلال الجدول رقم (07) أن قيمة ت قد بلغت (-0.149) و هي غير دالة إحصائياً

عند مستوى الدلالة (0.01)، و من ثم فإنه لا توجد فروق إحصائية بين الذكور و الإناث من أعوان

الشرطة في درجة الاحتراق النفسي (و لمزيد من الإيضاح انظر الملحق رقم 03) و بالتالي فإن

الفرضية الثانية لم تتحقق.

إن طبيعة مهنة الشرطة في حد ذاتها تمثل و بدرجة أولى مصدرا للإحساس بالضغط المستمرة بالنسبة للعاملين و العاملات بها نظرا لصعوباتها و انطوائها على عامل الخطر، و بحكم هذه الاستمرارية و التراكمية للضغط في هذه المهنة يصل أصحابها و لا محالة في ذلك إلى حالة الاحتراق النفسي و هذا ما أكده الخبراء، و الإناث و الذكور من أعوان الشرطة هم في مستوى واحد من حيث التعرض لهذه الضغوط بحكم تماثل طبيعة المهام و المسؤوليات الموكلة لهم في هذه الوظيفة، إضافة إلى الخضوع و بنفس القدر لضغوط هذا الجهاز الأمني المعروف لضوابطه المحددة و الثابتة و قواعده و إجراءاته الصارمة و التي من شأنها أن تحد من حرياتهم في كثير من الأحيان.

3- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

كان مضمون هذه الفرضية كما يلي: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الشرطة من حيث مستوى الاحتراق النفسي لديهم تبعاً لمتغير الأقدمية".

و للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تفرغ و رصد درجات أعوان الشرطة (100) في استبيان الاحتراق النفسي بعد أن تم تقسيمهم إلى فئتين: الأولى و تمثل فئة الأقل أقدمية من 1 إلى 10 سنوات، و الثانية فئة الأكثر أقدمية في مهنة الشرطة من 11 سنة فما فوق كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول (08): يمثل درجات أعوان الشرطة في استبيان الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الأقدمية

الدرجة	توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية	ترتيب الأفراد
96.00	من 1 إلى 10 سنوات	01
66.00	من 1 إلى 10 سنوات	02
91.00	من 1 إلى 10 سنوات	03
73.00	من 1 إلى 10 سنوات	04
65.00	من 1 إلى 10 سنوات	05
64.00	من 1 إلى 10 سنوات	06
63.00	من 1 إلى 10 سنوات	07
58.00	من 1 إلى 10 سنوات	08
61.00	من 1 إلى 10 سنوات	09

الدرجة	توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية	ترتيب الأفراد
96.00	من 1 إلى 10 سنوات	10
72.00	من 1 إلى 10 سنوات	11
76.00	من 1 إلى 10 سنوات	12
93.00	من 1 إلى 10 سنوات	13
75.00	من 1 إلى 10 سنوات	14
83.00	من 1 إلى 10 سنوات	15
73.00	من 1 إلى 10 سنوات	16
95.00	من 1 إلى 10 سنوات	17
38.00	من 1 إلى 10 سنوات	18
67.00	من 1 إلى 10 سنوات	19
102.00	من 1 إلى 10 سنوات	20
53.00	من 1 إلى 10 سنوات	21
81.00	من 1 إلى 10 سنوات	22
63.00	من 1 إلى 10 سنوات	23
89.00	من 1 إلى 10 سنوات	24
68.00	من 1 إلى 10 سنوات	25
91.00	من 1 إلى 10 سنوات	26

الدرجة	توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية	ترتيب الأفراد
89.00	من 1 إلى 10 سنوات	27
80.00	من 1 إلى 10 سنوات	28
84.00	من 1 إلى 10 سنوات	29
87.00	من 1 إلى 10 سنوات	30
57.00	من 1 إلى 10 سنوات	31
88.00	من 1 إلى 10 سنوات	32
67.00	من 1 إلى 10 سنوات	33
59.00	من 1 إلى 10 سنوات	34
38.00	من 1 إلى 10 سنوات	35
75.00	من 1 إلى 10 سنوات	36
69.00	من 1 إلى 10 سنوات	37
69.00	من 1 إلى 10 سنوات	38
108.00	من 1 إلى 10 سنوات	39
66.00	من 1 إلى 10 سنوات	40
53.00	من 1 إلى 10 سنوات	41
91.00	من 1 إلى 10 سنوات	42
34.00	من 1 إلى 10 سنوات	43

الدرجة	توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية	ترتيب الأفراد
105.00	من 1 إلى 10 سنوات	44
60.00	من 1 إلى 10 سنوات	45
79.00	من 1 إلى 10 سنوات	46
83.00	من 1 إلى 10 سنوات	47
78.00	من 1 إلى 10 سنوات	48
55.00	من 1 إلى 10 سنوات	49
57.00	من 1 إلى 10 سنوات	50
60.00	من 1 إلى 10 سنوات	51
61.00	من 1 إلى 10 سنوات	52
85.00	من 1 إلى 10 سنوات	53
83.00	من 1 إلى 10 سنوات	54
70.00	من 1 إلى 10 سنوات	55
39.00	من 1 إلى 10 سنوات	56
71.00	من 1 إلى 10 سنوات	57
76.00	من 1 إلى 10 سنوات	58
71.00	من 1 إلى 10 سنوات	59
120.00	من 11 سنة فما فوق	60

الدرجة	توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية	ترتيب الأفراد
69.00	من 11 سنة فما فوق	61
79.00	من 11 سنة فما فوق	62
87.00	من 11 سنة فما فوق	63
66.00	من 11 سنة فما فوق	64
54.00	من 11 سنة فما فوق	65
96.00	من 11 سنة فما فوق	66
80.00	من 11 سنة فما فوق	67
71.00	من 11 سنة فما فوق	68
64.00	من 11 سنة فما فوق	69
108.00	من 11 سنة فما فوق	70
48.00	من 11 سنة فما فوق	71
84.00	من 11 سنة فما فوق	72
88.00	من 11 سنة فما فوق	73
76.00	من 11 سنة فما فوق	74
53.00	من 11 سنة فما فوق	75
78.00	من 11 سنة فما فوق	76
52.00	من 11 سنة فما فوق	77

الدرجة	ترتيب الأفراد	توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية
84.00	78	من 11 سنة فما فوق
93.00	79	من 11 سنة فما فوق
67.00	80	من 11 سنة فما فوق
108.00	81	من 11 سنة فما فوق
65.00	82	من 11 سنة فما فوق
84.00	83	من 11 سنة فما فوق
79.00	84	من 11 سنة فما فوق
89.00	85	من 11 سنة فما فوق
28.00	86	من 11 سنة فما فوق
87.00	87	من 11 سنة فما فوق
95.00	88	من 11 سنة فما فوق
71.00	89	من 11 سنة فما فوق
68.00	90	من 11 سنة فما فوق
74.00	91	من 11 سنة فما فوق
62.00	92	من 11 سنة فما فوق
44.00	93	من 11 سنة فما فوق
111.00	94	من 11 سنة فما فوق

ترتيب الأفراد	توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية	الدرجة
95	من 11 سنة فما فوق	80.00
96	من 11 سنة فما فوق	87.00
97	من 11 سنة فما فوق	62.00
98	من 11 سنة فما فوق	89.00
99	من 11 سنة فما فوق	89.00
100	من 11 سنة فما فوق	70.00

ليتم فيما بعد حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكلتا المجموعتين من أجل حساب قيمة "ت" و النتائج موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (09) : يمثل الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة تبعا للمتغير الأقدمية.

توزيع الأفراد حسب متغير الأقدمية	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T	مستوى الدلالة
من 01 إلى 10 سنوات الأقل أقدمية	59	72.8644	16.66139	98	-1.11	0.62
من 11 سنة فما فوق الأكثر أقدمية	41	76.8293	18.78550			

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة "ت" قد بلغت 1.11- و بالتالي فهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و من ثم لفإنه لا توجد فروق إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة تبعاً لمتغير الأقدمية (و لمزيد من التوضيحات أنظر الملحق رقم (03)) و بالتالي فإن الفرضية الثالثة لم تتحقق.

و من خلال النتائج المتوصل إليها و التي تضمنها الجدول (09) يتبين أن أعوان الشرطة يعانون احتراقاً نفسياً و مستوى هذه المعاناة لا يخضع لمتغير الأقدمية فالأعوان الذين يمثلون فئة الأقل أقدمية (من 01 إلى 10 سنوات خدمة في الجهاز الشرطي) بلغ المتوسط الحسابي لمقياس الاحتراق النفسي 72.8644 و بالنسبة لفئة الأعوان الأكثر أقدمية (من 11 سنة فما فوق) بلغ المتوسط الحسابي لديهم 76.8293.

و تأتي هذه النتائج مخالفة للدلائل التي تشير إلى أن الخبرة في العمل تميل إلى أن ترتبط سلباً بالشعور بالضغط المهني أو الاحتراق النفسي في العمل، و التفسير المقدم لهذا الأمر هو أن الأفراد يطورون بمرور الزمن آلية التكيف للتعامل مع الضغط حتى لا يصل إلى درجة الاحتراق النفسي و نتيجة لكل ذلك يتطلب فترة زمنية و لهذا فإن العاملين القدامى في المنظمة هم الأكثر قابلية للتكيف مع الضغوط أو الأقل شعوراً بها.

و بالإمكان إرجاع النتائج المتحصل عليها إلى المستوى التعليمي (متوسط أو ثانوي) و الثقافي المنخفض لهذه الشريحة، إن الأعوان لا يملكون على الغالب الوعي الكافي بضرورة تبني استراتيجيات و آليات مناسبة لإدارة الضغوط العالية التي تتميز بها مهنتهم و الوصول إلى درجة التكيف معها بالرغم من مرور سنوات طويلة من الخدمة في الجهاز الأمني و في الغالب يستجيبون بآليات دفاعية خاطئة كالهروب عن طريق الغياب، التمارض، الانفعال و العدوانية الزائدة الأمر الذي ينجم عنه تراكم الإحساس بالضغوط المهنية و من ثم الوصول إلى درجة الاحتراق النفسي.

4- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة:

إن مهنة الشرطة تندرج ضمن المهن الخاصة بتقديم المساعدة و التي يبرز فيها مشكل الاحتراق النفسي بشكل خاص و قد جاءت نتائج البحث لتؤكد أن أعوان الشرطة يعيشون احتراقا نفسيا.

و الملفت للانتباه في هذه الدراسة أنها اهتمت بمعالجة موضوع الاحتراق النفسي عند فئة

الأعوان و الذين يمثلون الفئة الأقل درجة في سلك الرتب الخاصة بمهنة الشرطة و على خلاف أغلب

الدراسات السابقة و التي كان محور اهتمامها الضباط (الرؤساء) و الذين هم يختلفون عن فئة الأعوان من حيث طبيعة المهام و المسؤوليات الموكلة و الصلاحيات الممنوحة لهم.

كما تتميز هذه الدراسة كذلك بكونها حاولت دراسة العلاقة الموجودة بين طبيعة الاتصال

التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و ظاهرة الاحتراق النفسي عند الأعوان. و هذا على اعتبار أن نقص

الاتصالات يمثل أحد المصادر التنظيمية المولدة للضغوط المهنية و من ثم الاحتراق النفسي (لأن

الاحتراق النفسي هو نتيجة للضغوط الناجمة عن العمل) بالنسبة لمن يمارسون النشاط الشرطي كما

ورد في الإطار النظري للبحث و هذا على خلاف أغلب الدراسات السابقة التي كانت تبحث في مصادر

الضغوط المهنية بشكل مجمل و عند فئة ضباط الشرطة.

و قد جاءت نتائج البحث و المتعلقة بالفرضية الأولى لتؤكد عدم وجود علاقة ارتباطية بين

الاتصال السائد في جهاز الشرطة و ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأعوان و هذا لا يعني و بشكل قاطع

عدم وجود علاقة بين العاملين السالفين الذكر الاتصال التنظيمي و الاحتراق النفسي، إذ يمكن لهذه

العلاقة أن تكون موجودة و لكن بشكل غير مباشر و هذا عبر عامل العلاقات السيئة السائدة بين الرؤساء

و الأعوان (المرووسين) في الجهاز الشرطي، و التي أكد في شأنها الباحث بودرعان (2004) أنها

أحد أهم العوامل المسببة للضغوط المهنية العالية و الاحتراق النفسي بالنسبة لمن يمارسون النشاط الشرطي و هذا من خلال دراسته التي أجراها على أعوان الشرطة الذين عملوا بمنطقة القبائل، و هذا لأن كل علاقة إنسانية جيدة تعني أن هناك اتصالا جيدا و فعالا قد تم.

و نظرا لكون الاتصال السائد في أمن ولاية قالمة لم يصل إلى درجة المرونة و الفاعلية الكافية التي تجعله ينجح في بناء علاقات إنسانية جيدة بين الرؤساء و الأعوان مبنية على الفهم المشترك و تقديم الدعم المادي و العاطفي المنتظر من قبل الأعوان فإن هذا انعكس على المناخ التنظيمي السائد مما نجم عنه روح معنوية منخفضة و من ثم كانت استجابة الأعوان بالإحساس بضغوط مهنية عالية مع وجود الاحتراق النفسي لديهم.

و من النتائج المتوصل إليها كذلك في هذه الدراسة هو عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث في مستوى الاحتراق النفسي لديهم، إضافة إلى النتيجة الأخيرة و التي مفادها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الشرطة في مستوى الاحتراق النفسي لديهم تبعا لمتغير الأقدمية ولم نجد دراسات سابقة في مجال العلاقة بين الاحتراق النفسي عند أعوان الشرطة و المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الخبرة) و بالتالي فإن هذه النتائج يمكن إرجاعها إلى عوامل تنظيمية و ثقافية خاصة بمهنة الشرطة.

الأختام

الخاتمة:

من الأقوال الشائعة أن الاتصالات هي "عصب الحياة للمنظمات، و إذا كان هذا القول صادقاً فإن شرايين هذا العصب مليئة بالكولستيرول الذي يعيق تدفق الدم فيها، فإذا كان الهدف من الاتصال هو التدفق السلس و المستمر للأفكار و البيانات و التعليمات و التوجيهات و أي معلومات أخرى بغرض الوصول إلى هدف أسمى و هو الرفع من مستوى أداء المنظمة يجب أن تكون قنوات الاتصال مفتوحة و سليمة لتسمح بتدفق المعلومات بكل يسر و سهولة، و يتبنى الاتجاه التواصلي المزدوج (من الرؤساء إلى المرؤوسين، و من المرؤوسين إلى الرؤساء) لتشجيع التغذية المرتدة، و أن يتمتع المسؤولون بمهارات اتصالية عالية (مستمعون و متحدثون جيدين، قادرين على فهم حاجات الآخرين و التفاعل معهم)، لكن قد يحدث العكس و تغيب كل هذه الأمور و في هذا الوضع يمكن الاصطلاح على نمط الاتصال السائد داخل المنظمة بأنه غير فعال، و المعاشية لمواقف اتصالية غير فعالة أو سلبية بشكل شبه يومي داخل منظمة أمنية (الشرطة) يتميز العمل داخلها بصعوبته الكبيرة بحكم الطبيعة الخاصة للمهنة، من دون شك يساهم بشكل أو بآخر في خلق الإحساس بضغوط مهنية عالية لدى أعوان الشرطة و التي تصل إلى درجة الاحتراق النفسي خاصة و أن مهنة الشرطة تصنف ضمن مهن تقديم المساعدة و التي يبرز فيها مشكل الاحتراق النفسي بشكل خاص، و من ثم فإن الهدف من هذا البحث هو معرفة إمكانية وجود علاقة من عدمها بين الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و الاحتراق النفسي عند الأعوان.

فبعد أن تم بناء إشكالية الدراسة و وضع الفروض المناسبة، و إتباع المنهج الملائم، و استخدام الطرق الإحصائية الضرورية، و بعد تطبيق الأدوات البحثية الملائمة، تم تحليل و مناقشة النتائج

الملائمة، تم تحليل و مناقشة النتائج، خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج و التي على أساسها يمكننا القول أن أعوان الشرطة يعيشون احتراقا نفسيا لكنه ليس راجع بدرجة أولى إلى الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة.

كما أن الاحتراق النفسي الذي يعيشه أعوان الشرطة لا يخضع لمتغير الجنس، إذ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث من الأعوان في مستوى الاحتراق النفسي لديهم. و مستوى الاحتراق النفسي الموجود لدى أعوان الشرطة لا يخضع كذلك لمتغير الأقدمية.

المراجع

1- المراجع العربية:

أ- الكتب:

- 1- أسامة كامل، محمد الصرفي (دون سنة)، إدارة العلاقات العامة، دار الوفاء لدنيا الطباعة، الإسكندرية.
- 2- أمال محمود عبد المنعم، (2006)، الإرشاد النفسي لدى أسر المتخلفين عقليا، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، مصر، ط 1.
- 3- أميرة علي محمد، (2007)، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر و التوزيع، الأهرام، ط 1.
- 4- أيمن الشربيني، (2002)، الدليل إلى تنمية و تطوير الشخصية، هلا للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- 5- بشير معمريّة، (2007)، القياس النفسي و تصميم أدواته للطلاب و الباحثين، منشورات الحبر، الجزائر.
- 6- جمال محمد أبو شنب، (2007)، المناهج و الطرق و الأدوات، الإسكندرية، ط 1.
- 7- الحارث عبد الحميد حسن، غسان حسين سالم دايني، (2006)، علم النفس الأمني، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان.
- 8- حسين محمد حريم، (2006)، تصميم المنظمة، الهيكل التنظيمي و إجراءات العمل دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- 9- خليل أبو صبع (دون سنة)، العلاقات العامة و السلوك الإنساني، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

- 10- راوية حسن، (2000)، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية.
- 11- رضا صاحب أبو حمد آل علي علي، سنان كاظم الموسوي، (2006)، الإدارة لمحات معاصرة، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.
- 12- زيد منير عبودي، (2006)، إدارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1.
- 13- سمير شيخاني، (2003)، الضغط النفسي - طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية، مداواة - ، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط1
- 14- شريف الحموري، (2006)، مهارات الاتصال، دار يافا للنشر و التوزيع، عمان.
- 15- صديقي محمد عفيفي، أحمد إبراهيم عبد الهادي، (2003)، مكتبة عين شمس، القاهرة، ط1.
- 16- صلاح الدين محمد الباقي، (2000)، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 17- عبد الرحمان محمد العيسوي، (2000)، الاضطرابات النفسجسمية، بيروت، ط1.
- 18- عبد الرحمان محمد العيسوي، (2005)، علم النفس الشرطي، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- 19- عبد العزيز شرف، (دون سنة)، نماذج الاتصال في الفنون و الإعلام و التعليم و إدارة الأعمال، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة.
- 20- علي عسكر، (2002)، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت.

21- عمرو وصفي عقيلي، (2005)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة – بعد إستراتيجي–، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

22- فاروق السيد عثمان، (2001)، القلق و إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط1.

23- فاروق عبده فليبه، محمد عبد المجيد، (2005)، السلوك التنظيمي في غدارة المؤسسات التعليمية.

24- فوزي حلوة، (2007)، العلاقات الإدارية، سلوك و مهارات، دار أجنادين للنشر و التوزيع، الرياض، السعودية.

25- لو كيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، (2006)، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة قسنطينة.

26- لو كيا الهاشمي، جابر نصر الدين، (2006)، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة قسنطينة.

27- ماجدة العطية، (2003)، سلوك المنظمة، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

28- محمد سيد فهمي، (2007)، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية.

29- محمد محمود مهدي، (2005)، الاتصال الاجتماعي في الخدمة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

30- مي عبد الله، 2006، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.

ب-المجلات:

- 1- صالح بن نوار، (2004)، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة، العدد 22.
- 2- مختار شبيلي، (2007)، الاتصال في الشرطة، مجلة أمنية ثقافية، المديرية العامة للأمن الوطني العدد 83.
- 3- نوال حمداش، (2004)، قراءة في بعض مصادر الإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة العدد 21.
- 4- لوكيا الهاشمي، (2002)، الضغط في العمل، مصادره، آثاره، طرق الوقاية. مجلة الأبحاث نفسية و تربوية، مخبر العلوم التطبيقية و النفسية و التربوية، جامعة قسنطينة، العدد 0.

ج-المناشير:

- 1- تيارى لمبريون، (2006)، حقوق الإنسان و مخطط اتصال داخلي، منشورات عن ملتقى تكويني، مدرسة الشرطة بالصومعة، المديرية العامة للأمن الوطني.

د- الرسائل:

- 1- عبد الرحمن بن إبراهيم الشاعر (2006)، تقنيات الاتصال في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على ضباط الأمن العاملين بالأمن العام، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.

2- مزياني فتيحة، أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية، الانفعالية، العقلانية على الاحتراق النفسي، دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الجزائر.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

أ- الكتب:

- 1- Bernard samanes, (2002), la communication efficace, Dunod, 4^{eme} édition, Paris, 2005.
- 2- J-A-Rondal, (2000) La psychologie Générale, édition Labour, Bruxelles.
- 3- Claude Levy, Nicole Rascale, Valerie Peze – Langevie, (2006), Rh les Rapport de la psychologie du travail – mangment des organisations – édition d'organisation groupe Eyrolle, Paris.
- 4- Marc Loriol, (2003), temps de la fatigue- la gestion sociale du mal être au travail, Anthropos, Paris.
- 5- Michel Watin (2001), communication et espace public, Economica, Paris.
- 6- Mahmoud Boudarene, (2005), Le stress entre le bien être et souffrance, Berti édition, Alger.
- 7- Rodolphe Chinglione, (1986), Armand Coline, Paris.
- 8- Manuel test de stress, (1975), les éditions du centre de psychologie appliqué.

ب- المجلات:

- 1- A- Saidi, (2005), L'impact post –traumatique Sur le gendarme, Revue de la gendarmerie nationale Algérie, N° 4.

ج- المراجع الالكترونية

- 1- Boudarene Mahmoud, Souffrance au travail et brun out Chez des agents de police en exercice une étude préliminaire, journal international de victimologie (journalélectronique.jidv.com), Avril2004, Année2, N.N°2.
- 2- Frédérique Mezza-Bellet, suicide et vie professionnelle, les risques du Metier ([http:/ www.victimesdu devoir.info/suicides](http://www.victimesdu.devoir.info/suicides)).

الملاحق

ملحق رقم (01)

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر ببسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

استبيان الاتصال بين الأفراد في جهاز الشرطة

التعليمة:

سيدي الشرطي:

أكدت كثيرا من الدراسات و البحوث على أهمية الاتصال في نقل المعلومات بين طرفي الاتصال (مراسل مستقبل) بشكل عام و بين طرفي الاتصال الإداري بشكل خاص، لما توفره المعلومة من دور هام في تحسين عملية اتخاذ القرار و تفعيل سير الأداء خاصة في المنظمات الكبيرة الحجم، و نظرا للدور البارز لجهاز الشرطة في الحفاظ على الأمن، فقد حرصنا على دراسة الاتصال في جهاز الشرطة.

لذا نقترح عليك مجموعة من العبارات لقياس الاتصال داخل جهاز الشرطة.

الرجاء قراءة كل عبارة بعناية و الإجابة عليها بـ (نعم) أو (لا) بوضع إشارة (X) في الخانة التي توافق رأيك.

نعم: في حالة موافقتك على مضمون العبارة.

لا: في حالة عدم موافقتك على مضمون العبارة.

ننتظر منكم التعامل مع عبارة الاستبيان بكل صدق و تركيز و أن المعلومات التي ستدلون بها

ستبقى سرية و ستستخدم في حدود أهداف هذه الدراسة.

بيانات شخصية:

الجنس:.....

السن:.....

الحالة العائلية: أعزب ()، متزوج ()، مطلق ()، أرمل ()

المستوى التعليمي: ابتدائي ()، متوسط ()، ثانوي ()، جامعي ()

مقر السكن:الولاية.....

سنوات الخدمة في الجهاز:.....

- 1- أتبادل المعلومات و الأفكار مع الزملاء () نعم () لا
- 2- رئيسي المباشر مصدر ثقة بالنسبة لي () نعم () لا
- 3- الرسالة التي ألقاها من رئيسي المباشر تكون دوما تعليمات أو قرارات () نعم () لا
- 4- أجد أن التنظيم الإداري في هذا الجهاز مشجع على الاتصال الجيد () نعم () لا
- 5- الاتصال بالمسؤولين في هذا الجهاز سهل () نعم () لا
- 6- يبدو على رئيسي المباشر أنه يصغي لي حين أتحدث () نعم () لا
- 7- أشعر أن بيئة العمل التي تحيط بي تشجع على الاتصال () نعم () لا
- 8- أشعر أن رتبة رئيسي المباشر تقف عائقا للتواصل بينا () نعم () لا
- 9- أجد صعوبة في التعبير بصراحة عن آرائي إن كانت تختلف عن آراء رئيسي المباشر () نعم () لا
- 10- يقاطعني رئيسي المباشر دوما عند كلامي معه () نعم () لا
- 11- تعطى لي التعلية واضحة و غير غامضة () نعم () لا
- 12- معلومات كثيرة تتعلق بوظيفتي أحصل عليها من خلال اتصالاتي بزملائي () نعم () لا
- 13- الحوار موجود بيني و بين رئيسي المباشر () نعم () لا
- 14- الاتصال الرسمي يكفي حاجتي في الحصول على المعلومة () نعم () لا
- 15- رئيسي المباشر متحدث جيد () نعم () لا
- 16- اتصال الرؤساء بمرؤوسهم هو الأكثر انتشارا في هذا الجهاز () نعم () لا

- 17- عندما تنشأ مشكلة بيني و بين رئسي المباشر أتمكن من مناقشتها دون أن أغضب () نعم () لا ()
- 18- تصلني الرسالة من رئسي المباشر دوما في الوقت المناسب () نعم () لا ()
- 19- يرفض رئسي المباشر الاستماع للآخرين () نعم () لا ()
- 20- تحجب معلومات كثيرة عن العاملين في هذا الجهاز () نعم () لا ()
- 21- يشجع الرؤساء اتصالات مرؤوسهم بهم في هذا الجهاز () نعم () لا ()
- 22- العاملون في هذا الجهاز يحسنون التعامل مع الوسائل الحديثة للاتصال () نعم () لا ()
- 23- أتمكن من فهم لغة المناشير و البرقيات بسهولة () نعم () لا ()
- 24- يتفهم رئسي المباشر مشاعري () نعم () لا ()
- 25- أجد الشائعات منتشرة بكثرة في هذا الجهاز () نعم () لا ()
- 26- أوجل الحكم على الأمور إلى أن أنتهي من الاستماع () نعم () لا ()
- 27- أجد أن أقوال رئسي تختلف عن أفعاله () نعم () لا ()
- 28- أتلقى معلومات كثيرة أثناء العمل () نعم () لا ()
- 29- رئسي ينظر لي نظرة استصغار () نعم () لا ()
- 30- في هذا الجهاز ، معلومات كثيرة تتعرض للتشويه قبل أن تصل إلى مستقبلها () نعم () لا ()
- 31- يتوفر الجهاز الأمني على وسائل حديثة في الاتصال () نعم () لا ()
- 32- أعلم رئسي المباشر دوما بما أقوم به () نعم () لا ()
- 33- أولي اهتمامي الكبير لمن يتحدث معي () نعم () لا ()
- 34- من السهل بالنسبة لي الاستماع إلى زملائي وإن اختلفوا معي في الآراء () نعم () لا ()
- 35- يوجد داخل منظمتي نظام للاقتراحات () نعم () لا ()

ملحق رقم (02)

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر ببسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

استبيان لقياس الاحتراق النفسي

التعليمة:

سيدي الشرطي:

كل شخص من وقت لآخر يعاني من استنفاد طاقته و نقص في فعاليته، فعندما تكون أقل فعالية على غير عادتك، و تكون طاقتك المتوفرة قليلة فإنك تصل إلى الدرجة التي تترك فيها طاقتك تنبدد و تحترق نفسيا.

و بما أن مهنة الشرطة تدرج ضمن مهن تقديم المساعدة و التي يبرز فيها مشكل الاحتراق النفسي بشكل خاص نظرا لاتصافها بصعوبتها و ضغوطها المستمرة فإننا نهدف من خلال هذا الاستبيان إلى تقدير ظاهرة الاحتراق النفسي عند أعوان الشرطة.

بيانات شخصية:

الجنس:.....

السن:.....

الحالة العائلية: أعزب ()، متزوج ()، مطلق ()، أرمل ()

المستوى التعليمي: ابتدائي ()، متوسط ()، ثانوي ()، جامعي ()

مقر السكن:الولاية.....

سنوات الخدمة في الجهاز:.....

ملحق (03): التحليلات الإحصائية بواسطة SPSS.

Group Statistics

groupe	N	Mean	Std.Deviation	Std.Error Mean
Degree less experience	59	72,8644	16,66139	2,16913
More experience	41	76,8293	18,78550	2,93380

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std.Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
Degree Equal variances assumed	,274	,602	-1,111	98	,269	-3,96486	3,57020	Lower	Upper	
Degree Equal variances not assumed			-1,087	79,335	,280	-3,96486	3,64860	11,04981	3,12009	
								11,22675	3,29703	

Group Statistics

gender		N	Mean	Std.Deviation	Std.Error Mean
Degree	FEMELLE	19	73,9474	73,9474	3,54047
	male	81	74,6173	74,6173	2,01473

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std.Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
Degree Equal variances assumed	,801	,373	-,149	98	,882	-,66992	4,50358	Lower	Upper
Degree Equal variances not assumed			-,164	30,818	,870	-,66992	4,07358	-9,60713	8,26729
								-8,98003	7,64020

Correlations

Correlations

	Test 1	Test 2
Test 1 pearson correlation	1	-,150
Sig. (2-tailed)		,137
N	100	100
Test 2 pearson correlation	-, 150	1
Sig.(2-tailed)	,137	
N	100	100

Reliability

Scale: all variables

Case processing summary

	N	%
Cases valid	26	100,0
Excluded (a)	0	,0
Total	26	100,0

a list wise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	N of items
,697	51

reliability

Scale: all variables

Case processing summary

	N	%
Cases valid	26	100,0
Excluded (a)	0	,0
Total	26	100,0

a listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's alpha	N of items
,539	23

ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي السائد في جهاز الشرطة و الاحتراق النفسي لدى عون النظام العمومي (عون الشرطة)، ثم الوقوف على الفروق الموجودة في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الشرطة تبعاً لمتغيري الجنس و الخبرة و لاختبار فرضيات هذه الدراسة تم اختيار عينة مكونة من (100) مئة عون شرطة تابعين لمصلحتين من مصالح الأمن الولائي بقالمة. و فيما يتعلق بأدوات القياس المستخدمة في هذا البحث فقد تمثلت فيما يلي:

- استبيان الاتصال و الذي تم بناؤه بالاستعانة بمصادر مختلفة بغرض جعله مناسباً لما نطمح لقياسه من خلال هذه الدراسة.

- استبيان الاحتراق النفسي و هو صورة معدلة لقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، حيث تم تعديله بما يتناسب مع أهداف الدراسة الحالية.

كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي المناسب لأغراض هذه الدراسة، و أخضعت النتائج للمعالجة الإحصائية اللازمة. و سطرت نتائج هذه الدراسة في النقاط التالية:

- 1- لا توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي و الاحتراق النفسي لدى عون الشرطة.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الشرطة الذكور و الإناث في مستوى الاحتراق النفسي لديهم.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الشرطة في مستوى الاحتراق النفسي لديهم تبعاً لمتغير الأقدمية.

