



كلية الآداب



جامعة بنها

مجلة كلية الآداب

مجلة دورية علمية محكمة

الذكاء العاطفي وطرق مواجه الضغوط لدى رجال الشرطة
الكويتية

اعداد
مساعد بدر العسلاوي

ابريل ٢٠٢٣

المجلد ٥٩

[/https://jfab.journals.ekb.eg](https://jfab.journals.ekb.eg)

المخلص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي وطرق مواجهة الضغوط لدى عينة من رجال الشرطة الكويتية، ولتحقيق ذلك إستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، واعتمدت الدراسة على أدوات تمثلت في : مقياس الذكاء العاطفي إعداد (فاروق عثمان ومحمد عبد السميع) ومقياس طرق مواجهة الضغوط (إعداد الباحث)، وطبقت الأدوات على عينة قوامها (٢٧٦) من رجال الشرطة الكويتية، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن: مستوى الذكاء العاطفي لدى رجال الشرطة متوسط بنسبة مئوية ٥٥.٦ %، ترتيب الطرق المتبعة في مواجهة تلك الضغوط لدى رجال الشرطة هي المساندة الاجتماعية ثم ضبط النفس ثم حل المشكلة ثم التجنب والهروب، وجود علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي وطرق مواجهة الضغوط لدى عينة الدراسة، عدم وجود فروق داله إحصائيا بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الذكاء العاطفي ككل وفي كل أبعاده الخمسة البعد الأول إدارة الانفعالات - البعد الثاني التعاطف - البعد الثالث تنظيم الانفعالات - البعد الرابع المعرفة الانفعالية - البعد الخامس التواصل الاجتماعي) تعزو لمتغير الجنس (ذكور - إناث).

الكلمات الافتتاحية: الذكاء العاطفي - طرق مواجهة الضغوط - رجال الشرطة الكويتية.

مقدمة الدراسة :

يعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة التي لها تأثير واضح ومهم في حياة الإنسان وطريقة تفكيره وعلاقاته وإنفعالاته، فالتعاون القائم بين الشعور والفكر، أو بين العقل والقلب يبرز دور العاطفة في التفكير المؤثر، سواء في اتخاذ القرارات الحكيمة أو في إتاحة الفرصة للتفكير بوضوح، وهذا له أثر بالغ في تحسين الأداء وحل المشكلات (ايناس أبو عفش، ٢٠١١ : ٣٥)

وقد استحوذ مفهوم الذكاء العاطفي على إهتمام بالغ في العقود الثلاثة الأخيرة في الدراسات والأبحاث التربوية والنفسية والاجتماعية التي تناولته، فالنظرة الحديثة للوجدان تعترف بأهمية المتزايدة في الحياة، وأنه ليس عمليات منفصلة عن عمليات التفكير والدافعية بل هي عمليات متداخلة مكملة لبعضها البعض، فالجانب المعرفي لدى الإنسان يسهم إيجاباً في العملية الوجدانية من خلال تفسير الموقف الانفعالي وترميزه وتسميته، ومن خلال عملية الإفصاح والتعبير عنه، كما يمكن أن يسهم سلباً عن طريق التفسير الخاطئ للموقف، من جانب آخر فمن الممكن أن تسهم العواطف في ترشيد التفكير، فالمزاج الإيجابي ينشط الإبداع ويحل المشكلات، كما أن المشاعر الإيجابية تساعد الفرد على تصنيف وتنظيم المعلومات (عثمان الخضر، ٢٠٠٢ : ٧).

وترى ايناس أبو عفش (٢٠١١ : ٣٠) أن للذكاء العاطفي تطبيقات واستخدامات واسعة في الحياة منها: تطبيقات في الجانب المهني وأماكن العمل، كذلك في عملية التدريب والتدريس، وإتخاذ القرارات من قبل المدراء بمختلف القطاعات.

والعمل الشرطي من أهم الأعمال الأساسية والحيوية في أي مجتمع نظرًا لأهمية وخطورة هذه الوظيفة الأمنية في أي مجتمع وانعكاساته على أمن وسلامة ورخاء المجتمع، وانطلاقاً من هذا المفهوم فإن الضغوط والصراعات التي تواجه رجال الشرطة تؤثر على المنظومة الأمنية بأكملها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين لكن بدرجات متفاوتة وحسب طبيعة الأعمال المنوطة به فيحاصر رجل الشرطة في محيط عمله سلسلة من الضغوط والصراعات التي تترجم إلى سلسلة من الأمراض والأعراض الجسدية والنفسية والتي قد تبدأ بالإرهاق والإجهاد وتنتهي بالأمراض المزمنة (ممدوح حنا، ٢٠١٣ : ٤٤).

إن مهنة رجال الشرطة تندرج ضمن المهن الخمسة الأكثر ضغطاً على النطاق العالمي، حيث يواجهون ضغوطات مرتبطة بطبيعة عملهم (كتغير طبيعة الدور، الإستعمال المتزايد للعنف والأسلحة، التوترات التي يتعرضون لها وساعات العمل الطويلة). بالإضافة إلى الضغوط الاجتماعية والاقتصادية والسياسية كل ذلك يؤدي إلى زيادة التوتر والأرق والإجهاد العضوي والنفسي (مزياي فتيحة، ٢٠٠٧ : ٢٥).

وتعتبر الضغوط التي يواجهها العاملون في بيئة العمل من الموضوعات التي حظيت بإهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي ومجالات الصحة النفسية، وذلك لما تحدثه ضغوط العمل من تأثيرات وتبعات سلبية على المنظمة والفرد والمجتمع، مثل التأثير السلبي على عملية صنع القرار (عز الدين النعيمي، ٢٠١٣)، وتدني مستوى الإلتزام الوظيفي، وتراجع مستوى الولاء التنظيمي.

وتختلف السمات الشخصية للأفراد عن بعضها فقد تكون الضغوط الموجودة في المجال الأمني واحدة إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تؤثر في الشعور بالضغوط دون آخر فتفاوت القدرات الفردية تلعب دوراً في الشعور بالضغوط مثل القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة، القدرة على التعامل مع الأفراد والبيئة المحيطة، فالفرد الذي يتميز بالحدة في الطباع والرغبة في المنافسة وحب الوصول والتملق والحماس هو أكثر عرضة للضغوط من غيره، والعمل الأمني يتسم بكثرة الأعباء والتكاليف وتحمل المسؤولية واتخاذ قرارات مصيرية في كثير من الأحيان وتختلف قدرة رجل الأمن في التأقلم والتكيف في مثل هذه المواقف حسب طبيعة وخصائص الشخصية (صلاح الدين محمد، ٢٠٠٣ : ٣٥).

ولأن الأشخاص تختلف في قدراتهم ونظرتهم للعمل ودرجة ارتباطهم واستجاباتهم ومستويات الجهود المبذولة، ومن هذه القدرات الذكاء العاطفي والذي يعبر عن قدرة الفرد في فهم مشاعره ومشاعر الآخرين وتحفيز النفس وإدارة الانفعالات والعلاقات مع الآخرين بفاعلية والقدرة على إثارة الحماس في النفس والتعاطف مع الآخرين ومعرفة ما يدور بداخلهم والقدرة على إقناعهم كل هذه العوامل تقلل من الآثار السلبية للضغوط (Goleman, 2004,p 15)

مشكلة الدراسة:

يعتبر العمل في ميدان الشرطة من أهم الأعمال في الدولة وذلك لطبيعة الاختصاصات التي يقوم بها هذا الجهاز الهام، ومنها المحافظة على النظام والأمن وحماية الأرواح والأموال، ومنع الجرائم والعمل على إكتشافها وتوعية الشعب بأسبابها لتلافي الوقوع فيها وردع مرتكبيها، وتنفيذ ما تفرضه القوانين واللوائح والأنظمة من مهام لتوفير الحياة الآمنة.

ومهنة الشرطة من المهن الأكثر عرضة للضغوط التي قد تسبب إختلالاً في العلاقات الشخصية (مثل مشاكل عائلية، طلاق)، أو إختلالاً في العلاقات المهنية (مشاكل مع الزملاء أو الرؤساء)، وقد تسبب هذه الضغوط في ظهور الاضطرابات النفسية والجسدية، حيث يرى كل من (Mausner – Dorsch & Eaton,2000) بأن هناك علاقة قوية بين ظهور الاكتئاب والمتطلبات المهنية المرتفعة والجو المهني الذي يتميز بإرتفاع المراقبة وعدم المرونة في المعاملة ونقص فرص أخذ القرارات.

وفي ظل المواقف الضاغطة ومن مختلف المستويات التي يتعرض لها ضابط الشرطة، فإن ذلك يتطلب درجة عالية من الإلتزان الانفعالي ، ومستوى عالياً من الذكاء الانفعالي، كما تظهر أهمية الذكاء الانفعالي لضابط الشرطة في التروي وفاعلية اتخاذ القرار والقيادة الناجحة وفاعلية القائد، وأكدت على ذلك دراسات كل من : محمد سالم العمرات (٢٠١٤)، ورجاء أبو علام وآخرون (٢٠١٤)، ونظراً لأن طبيعة العمل الشرطي تتطلب مهارات التواصل مع الآخرين وذلك يظهر أهمية الذكاء العاطفي

لضابط الشرطة وذلك لوجود علاقة ايجابية بين التواصل الاجتماعي والشخصي والذكاء العاطفي.

فاكتساب رجال الشرطة لمهارات الذكاء العاطفي تساعدهم على مواجهة ضغوط العمل التي تواجههم فهم يحتاجون لمهارات عالية ليتمكنوا من مواجهة هذه الضغوط التي تمارس عليهم، فقد أكدت العديد من الدراسات على وجود تأثير للذكاء العاطفي على الضغوط التي يتعرض لها الفرد ومنها دراسة يزجات وآخرون (Yozgat et al, 2013) التي أوضحت أن هناك علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، علاوة على الدور الوسيط للذكاء العاطفي الذي بدوره يعدل العلاقة السلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

لذا جاءت الدراسة الحالية لتحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة وتحاول الدراسة الإجابة على التساؤل التالي:

ما العلاقة بين الذكاء العاطفي وطرق مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة بدولة الكويت؟

يتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

١- ما مستوى الذكاء العاطفي لدى رجال الشرطة؟

٢- هل توجد علاقة بين كلا من الذكاء العاطفي وأساليب مواجهة الضغوط لدى

رجال الشرطة؟

٣- هل توجد فروق دالة احصائيا بين رجال الشرطة عينة الدراسة فى الذكاء العاطفي وفقاً للجنس (ذكور - اناث)؟

٤- هل توجد فروق دالة احصائيا بين رجال الشرطة عينة الدراسة فى الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط وفقاً للجنس (ذكور - اناث)؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية لتحديد علاقة الذكاء العاطفي بطرق مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة، ويشترك من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

١- تحديد مستوى الذكاء العاطفي لدى رجال الشرطة والمتمثل في المحاور الآتية (إدارة الإنفعالات- التعاطف- تنظيم الإنفعالات- المعرفة الإنفعالية - التواصل الاجتماعي).

٢- تحديد طبيعة الفروق بين رجال الشرطة عينة الدراسة (ذكور واناث) في الذكاء العاطفي.

٣- تحديد طبيعة الفروق بين رجال الشرطة عينة الدراسة (ذكور واناث) في طرق مواجهة الضغوط.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في المجالين التاليين :-

أهمية الدراسة في مجال التخصص.

١- يمكن من خلال نتائج الدراسة الحالية تصميم برامج يستفيد منها رجال الشرطة في تحسين أساليب مواجهة الضغوط لديهم.

٢- تقدم الدراسة إضافة للمعرفة العلمية برجال الشرطة وتظهر دور الذكاء العاطفي في ترابطه بالمجتمع المحيط.

٣- تساعد الدراسة الحالية في الكشف عن مدى علاقة الذكاء العاطفي بأساليب مواجهة ضغوط العمل.

أهمية الدراسة في مجال خدمة المجتمع:

١- ترجع أهمية الدراسة إلى أهمية الفئة التي تتناولها وهم رجال الشرطة حيث يتعرضون إلى الكثير من الضغوط والتي يكون لها تأثيرات مختلفة على سلوكهم ولذلك هناك حاجة لدراسة هذه الفئة الفعالة في المجتمع من أجل مساعدتهم وتقديم التوجيه النفسي والمعنوي لهم.

٢- قدرة رجال الشرطة على إدارة الإنفعالات من الموضوعات الهامة والتي يجب دراستها وتحديد أوجه القصور بها، حيث انتشرت ظاهرة الانفلات الانفعالي لأسباب متعددة وبصور مختلفة.

٣- تسهم نتائج هذه الدراسة في التعرف على مستوى أساليب مواجهة ضغوط العمل وبالتالي توجيه نظر المسؤولين نحو التخفيف أو معالجة أي قصور مما يشكل مساندة مجتمعية.

مصطلحات الدراسة:

١- الذكاء العاطفي:

إن مفهوم الذكاء العاطفي يعتبر حديثاً نسبياً مقارنة بأنواع الذكاء الأخرى التي تم تمحصها وتدقيقها من قبل الباحثين والمهتمين وقد جاء هذا المفهوم مكمل للنظرية

التقليدية للذكاء من خلال تركيز هذا المفهوم على الخصائص العاطفي او الوجدانية والشخصية والاجتماعية للسلوك الذكي للفرد (أحمد العلوان، ٢٠١١: ١٢٧).

يرى لين "Lynn 1995": أن الذكاء العاطفي هو عملية تدريب غير شاق لتدعيم الإدارة الردية والتحكم في الانفعالات وردود الأفعال ومجابهة التحديات ويضيف كون الفرد يتمتع بذكاء عاطفي بمعنى " كونه واعيا بذاته، متعاطفاً متجاوباً ملتزماً ويتبنى الاتجاهات التدميمية ويتوقع أفضل النتائج (منال جاب الله، ٢٠١٢: ٢٩). واستناداً على التعاريف السابقة يعرف الباحث الذكاء العاطفي إجرائياً على أنه " قدرة رجل الشرطة على الفهم والإدراك الجيد للمشاعر الذاتية والإنفعالات، والقدرة على فهمها والتحكم فيها وتوجيهها، بحيث يساعد الفرد ذاته والآخرين في التغلب على مشكلات الحياة".

٢- مواجهة ضغوط:

تنوعت التعاريف النفسية لمفهوم المواجهة بتنوع زوايا النظر إليه، ورغم تعدد هذه التعريفات نجدها تدور حول محور أساسي هو أن مفهوم المواجهة في الغالب يصف عملية التخلص من مصدر المشقة أو تخفيف وتقليل الضغط الذي يواجهه الفرد. فقد تباينت تعاريف هذا المصطلح بتباين آراء العلماء والأطر النظرية المتعلقة بمفهوم استراتيجيات المواجهة

تعرف مواجهة الضغوط بأنها " الاستجابة أو الطريقة التي يستخدمها أو يتبعها الفرد في مواجهة المواقف والأحداث الضاغطة والتخلص منها، أو الحد من اثارها، أو التكيف معها.

(عبد الله الضريبي، ٢٠١٠: ٦٧٦)

أساليب مواجهة الضغوط : هي الطرق أو الأساليب المعرفية والسلوكية المتنوعة التي يستخدمها الأفراد لإدارة الضغوطات التي يواجهونها في حياتهم اليومية للتخفيف من آثارها عليهم (سعاد غيث، ٢٠٠٩ : ٢٥٤).

وتعرف أساليب مواجهة الضغوط إجرائياً بأنها المهارات التي يتعلمها الفرد لمواجهة الأحداث الضاغطة، وذلك للحد من الموقف الضاغط أو تخفيفه".

٣- الشرطة:

تعرف الشرطة بأنها "هيئة مدنية تؤدي واجبها في خدمة الشعب وتكفل للمواطنين الأمن والطمأنينة وتختص بالمحافظة على النظام والأمن العام وحماية الأرواح والأعراض وعلى الأخص منع الجريمة وضبطها، كما تختص بكفالة الطمأنينة والأمن للمواطنين في كافة المجالات وتنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح من واجبات (رامي الطناني، ٢٠١٠ : ٥٢).

التعريف الإجرائي لرجال الشرطة: هم الموظفون الحكوميين الذين موكل إليهم مهمة الحفاظ على النظام وحماية الأفراد والعمل على تنفيذ اللوائح والقوانين.

الإطار النظري

احتلّ موضوع الذكاء العاطفيّ حيزاً كبيراً من اهتمام الفلاسفة والمفكرين منذ العصور القديمة، فنشأ هذا المفهوم في ظلّ الفلسفة القديمة ثمّ أصبح موضوع الدراسة في علوم البيولوجي والفيولوجي خاصة العصبية منها وعلوم الوراثة إلى أن تمّ انتقاله إلى ميدان العلوم الإنسانيّة الحديثة، فكان هذا الموضوع في صدارة الدراسات والبحوث النفسيّة والتربويّة في مطلع القرن الحالي، وعلى إثر ذلك تطوّرت النظرة الحديثة للذكاء

أهمية الذكاء العاطفي:

ويمكن تحديد أهمية الذكاء العاطفي بالنقاط التالية:

- ١- تتجلى أهمية الذكاء العاطفي من خلال الارتباط بين المشاعر والشخصية والميول الأخلاقية الفطرية، هناك أدلة كثيرة على أن المواقف الأخلاقية الأساسية تتبع من القدرات العاطفية الأساسية. (هبة ملحم، ٢٠١٧: ٣٢)
- ٢- يعتبر الذكاء العاطفي مفهوما حديثا، لكن له تأثير واضح على مجرى حياة الإنسان، وله تأثير كبير على طريقة تفكير المرء وعلاقاته وعواطفه، لا يستطيع الشخص الذي يعاني من اضطرابات عاطفية او خلل عاطفي ان يتحكم في دوافعه او عواطفه حتى إذا كان حاد الذكاء(حسين أبو رياش وآخرون، ٢٠٠٦: ٢٨٠-٢٨١)
- ٣- توجد علاقة قوية بين الذكاء العاطفي والتحصيل الأكاديمي فهو عامل أساسي في تحقيق التوازن في حياة الفرد بشكل عام (إبراهيم الحرصي، ٢٠١٩: ١٣٧).
- ٤- أظهرت العديد من الدراسات في مجال العمل والإدارة الارتباط القوي والايجابي بين نجاح العمل والذكاء العاطفي في جميع المراحل والمستويات وبشكل خاص مستوى الإدارة العليا لما له من دور بالغ الأهمية في تفاعل واختيار المديرين للموظفين. (عماد الصوالحي ، ٢٠١٦: ١٨).
- ٥- الذكاء العاطفي له دور في تحسين الراحة العقلية للأشخاص في تأثيرها على سلوكهم ومساعدتهم في تقليل التوتر والتقلبات المزاجية،

فمرتفعي الذكاء العاطفي لديهم علاقة طردية موجبة بتحسن الحالة النفسية والمزاجية.

٦- يساعد الذكاء العاطفي على حل النزاعات، حيث عندما نتمكن من فهم مشاعر الآخرين والتعاطف مع وجهة نظرهم، فإنه يسهل حل الخلافات أو ربما تفاديها قبل أن تبدأ.

٧- يساعد الذكاء العاطفي على التواصل بشكل فعال، ويجعل الأشخاص قادرين على التغيير وإدارة أعمالهم بما يخدم مصلحة العمل وتحسينه.

٨- يعزز الذكاء العاطفي الدور القيادي لدى الفرد، فالقائد الفعال يمكنه التعرف على ما يحتاجه الآخرون (جمانا الشوا، ٢٠١٥: ١٣).

ويرى الباحث أن للذكاء العاطفي أهمية كبيرة ودور فعال في حياة الفرد والجماعة فهو يساعد في تحسين جودة الحياة الشخصية والعملية، فالذكاء العاطفي يوطد الصلة بين الإحساس والشخصية والاستعدادات الأخلاقية لتجتمع كلها نحو أداء الفرد، فالأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي أكبر يكونون أكثر نجاحاً.

سمات الأذكىء عاطفياً.

حددت نهى عبد الرحمن (٢٠١٦: ١٩) خصائص الأفراد الذين يتمتعون بمهارات الذكاء العاطفي ومنها:

- ١- أنهم قادرين على معرفة عواطفهم، كما أنهم يستطيعون وصف ما يشعرون به بدقة.
- ٢- يمتلكون الثقة بالنفس، ويحددون أهدافهم ويعملون على تحقيقها.
- ٣- يستطيعون السيطرة على النفس وقت الضغوط، وتكون ردود أفعالهم منضبطة.
- ٤- يدركون نقاط القوة والضعف في عواطفهم.
- ٥- ينجزون المهام الموكلة إليهم بكفاءة ودرجة تركيز عالٍ.
- ٦- يقدمون المساعدة للآخرين.
- ٧- يجيدون فن التعامل مع الآخرين والقدرة على التواصل الجيد.
- ٨- احترام الآخر والاستماع لوجهات نظر الآخرين.

طرق مواجهة الضغوط:

يمكن اعتبار مواجهة الضغوط طريقة أو محاولة من الفرد للتكيف مع الموقف الضاغط، هذه المحاولة إما أن تكون فاعلة وبالتالي تخفف من آثار الضغط النفسي السلبية، وإما أن تكون غير فاعلة فتساهم في تقاوم الضغط النفسي، وهذا ما يراه لازاروس وفولكمان "فإذا كان الضغط النفسي مظهرًا محتومًا في أوضاع الفرد، ومن المتعذر اجتنابه، فإن أسلوب المواجهة Coping Style هو الذي يضع الفرق في محصلة التكيف.

ويشير موس وشيفر (Moos & Schaefer) إلى المواجهة بأنها أساليب شعورية يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط وأن طريقة استخدام أساليب المواجهة إما أن تكون إقدامية أو إجمامية، وأن لهذه الأساليب الإقدامية الإجمامية جانبين أحدهما

معرفي والآخر سلوكي ومن ثم يكون أسلوب الفرد وطريقته في مواجهة المواقف الضاغطة إقدامياً معرفياً أو إقدامياً سلوكياً، أو قد يكون إجماعياً معرفياً أو إجماعياً سلوكياً (طه حسين، ٢٠٠٦، ٨٢).

الأساليب الإيجابية في مواجهة الضغوط **Active coping style**

وهي المهارات الإيجابية في التعامل مع الأحداث الضاغطة، التي من الممكن أن يتعلمها الفرد، كما يمكن استخدامها بمرونة وفقاً لمتطلبات الموقف. وهي الأساليب التي تتعامل مباشرة مع الضغوط لتخفيفها أو للحد منه، وحددها كل من (عبد الله السهلي، ٢٠١٠) ، (محمد عودة، ٢٠١٠)، (على عسكر، ٢٠٠٣)، (فواز مومني، ٢٠٠٨)، (بشرى إسماعيل، ٢٠٠٤).

وتحدد بالمهارات الأساسية التالية:

أولاً: المواجهة التي تركز على التقدير (**Appraisal – focused coping**): وتهدف إلى مساعدة الفرد على فهم الموقف أو الحدث الضاغط واستبصاره، وذلك من خلال عملية التقييم وإعادة التقييم، التي تعتبر شكلاً من أشكال المواجهة. وتتكون مما يلي:

١. التحليل المنطقي والتهبؤ العقلي (**Logical analysis/ mental preparation**): وتكون من خلال تركيز الانتباه على جانب واحد من الحدث الضاغط في وقت واحد، ثم تجزئة الكلية إلى عناصر صغيرة يمكن التحكم بها مستعيناً بالخبرات السابقة الناجحة التي تمكن الفرد فيها من تخطي التجارب الصعبة.

٢. إعادة التوجيه المعرفي (Cognitive redirection): وهي أحد الأساليب المعرفية القائمة على مساعدة الفرد في تقبل الحقيقة الأساسية للحدث الضاغط من خلال إعادة بناء الحقيقة بطريقة تصبح فيها مقبولة للفرد. ويمكن أن تتكون الاستراتيجيات من: تذكير الفرد بالجانب الأسوأ مما وصلت إليه المشكلة، وتغيير القيم والأولويات، ومقارنة الفرد بغيره من الآخرين، والتركيز على الجانب الإيجابي للحدث.

ثانياً: المواجهة التي تركز على المشكلة (Problem – focused coping): وتشير إلى محاولات الفرد للحصول على معلومات إضافية لحل المشكلة واتخاذ القرار بشكل معرفي، أو تغيير الحدث الذي يؤدي إلى الضغط. فهي الإجراءات السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد لمواجهة الحدث الضاغط، من خلال التغلب على المشكلة، وتتضمن المواجهة المركزة على المشكلة عدداً من الأساليب منها، المواجهة الفعالة، طلب المساندة، التخطيط لحل المشكلة، كبح مصدر المشقة، قمع النشاطات المتعارضة.

ثالثاً: المواجهة التي تركز على الانفعال (Emotion – focused coping): وهي الإجراءات السلوكية والمعرفية التي تستهدف تنظيم الانفعالات تجاه المواقف الضاغطة، وتكون من خلال التركيز على مهارات ضبط المشاعر والانفعالات التي تستثيرها المواقف الضاغطة. وتشمل المهارات التالية:

١. التنظيم الوجداني Affective regulation: ويعني ضبط الانفعالات عند التعامل مع المواقف الضاغطة، ومساعدة الفرد في السيطرة على مشاعره.

٢. التفريغ الانفعالي Emotional discharge: ويكون من خلال تصريف مشاعر الغضب واليأس وذلك باستخدام التدريب على الاسترخاء وممارسة الأنشطة الفنية والرياضية وسرد المذكرات والمناقشة الجماعية.

٣. التقبل الواقعي أو الإذعاني Resigned acceptance: ويتمثل في تقبل الموقف على حاله والتسليم به، وأن ما حدث قد أصبح جزءاً من الماضي ولا يمكن تغييره. وتكمن أهمية تقبل الموقف في البحث عن أساليب جديدة في التدبير والمواجهة.

رابعاً: ضبط النفس: يلجأ بعض الناس إلى هذا الأسلوب عندما يتعاملون مع مواقف من شأنها أن تؤثر على التحكم والسيطرة لكي تتولد لديهم مشاعر قوية نابعة من العقل. فهم يعالجون الموقف بخبرات قوة إرادة رغم التوتر والإثارة، إلا أن التحكم وتقليل وطأة الأحداث التي تبعث على الضيق، تظل مفتاح حل المشكلة لديهم من خلال السيطرة والقدرة على ضبط الاستجابة الانفعالية

خامساً: التمارين الرياضية: يرى فيلدمان Feldman أن هذا الأسلوب أكثر فاعلية في مواجهة الضغوط النفسية، وتميل الرياضة إلى خفض الضغط النفسي بطرق مختلفة، حيث أن ضربات القلب ومعدل النفس وضغط الدم والاستجابات الفسيولوجية الحساسة للضغط تميل إلى الانخفاض، فهذه التمرينات تمنح الفرد الإحساس بضبط النفس والشعور بالإنجاز، كما أنها توفر ابتعاداً مؤقتاً عن البيئة المسببة للضغط.

سادساً: المساندة الاجتماعية: هي معلومات تقود الشخص إلى الاعتقاد بأنه يحظى بعناية الآخرين ومحبتهم وتقديرهم واحترامهم، وأنه جزء من شبكة تواصل والتزامات

متبادلة. هذه العلاقة يمكن أن توفر وسائل مهمة لمواجهة الضغط النفسي، حيث وجد الباحثون أن المساندة الاجتماعية تمكن الأفراد من مواجهة كافة المستويات من الضغوط، وتجعلهم قادرين على مواجهة الضغط بشكل أفضل.

سابعاً: استخدام روح الدعابة والمرح: تمثل الدعابة مكوناً هاماً يؤثر في حياة الفرد وسلوكه حيث تعمل على التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن الأحداث الضاغطة، وتتضمن هذه الفنية تعليم الأفراد كيفية استخدام روح الدعابة والمرح في أوقات الضغوط، وذلك لما لها من أهمية في حياة الفرد الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية فهي تسهم في تدعيم العلاقات بين الفرد والآخرين وتؤثر على الطريقة التي يدرك بها الفرد الأحداث الضاغطة.

ثامناً: مواجهة الإنهاك بالتقرب إلى الله: ويرى الباحث أن الصلاة علاج ناجح للغضب والتسرع والتهور، فهي تعلم الإنسان كيف يكون هادئاً وخاضعاً وخاشعاً، وتعلمه الصبر والتواضع، وهذه الأشياء تؤثر بشكل جيد على الجملة العصبية، وعلى عمل القلب وتنظيم ضرباته وتدفق الدم خلاله، كما أشار (عبد الدايم الكحيل، د.ت: ٤٠) أن التقرب إلى الله والمحافظة على الجوانب الدينية والروحية لها تأثير إيجابي في نفسية الأشخاص بشكل عام.

تاسعاً: الاسترخاء والتأمل: يجد الفرد الذي يعاني من الضغط النفسي شداً ويتأمل إضافةً لأخذ الراحة المناسبة، ويرى (فاروق السيد، ٢٠٠١: ١٠٦) أن السيطرة على الضغوط لا يتم في لحظة ولكنه يحتاج إلى تدريب منتظم على الاسترخاء، وممارسته بأسلوب علمي، وأن أهداف السيطرة على التوتر يتضمن أن يتعلم الشخص أن يتحول

من حالة القلق التي تميز الحياة المعاصرة إلى حالة من الاسترخاء الملحوظ خلال بضع فالاسترخاء والتأمل يساعدان على تقليل بعض دقائق ، ثم يكرر ذلك مرة بعد مرة حتى يصبح الاسترخاء معتادا الألم والمعاناة ، كما يقلل من استجابة الشخص للمنبهات المروعة كالضجيج المباغت.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أولاً: المنهج المستخدم في الدراسة.

المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي الارتباطي المقارن.

ثانياً: مجتمع الدراسة.

طبقت هذه الدراسة داخل محافظات الكويت الستة (العاصمة -الجهراء-الأحمدي - الفروانية - مبارك الكبير -حولي)، وتم ذلك بمساعدة إدارة التخطيط بوزارة الداخلية بدولة الكويت.

ثالثاً: عينة الدراسة.

استخدمت عينة من رجال الشرطة وذلك للخروج بنتائج البحث وقوام هذه العينة (٢٧٦) رجل شرطة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية.

رابعاً: إجراءات الدراسة الميدانية.

تم استخدام عدة أدوات للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، وقد اشتملت على: -

١- مقياس الذكاء العاطفي.

٢- مقياس الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط.

مقياس الذكاء العاطفي لدى رجال الشرطة:

قام الباحث بإستخدام مقياس الذكاء العاطفي وهو من إعداد الباحثين فاروق عثمان ومحمد عبد السميع، وقام الباحث الحالي بالاستعانة بهذا المقياس الذي قام بتقنيته مرة أخرى وتطبيقه على البيئة الكويتية.

مقياس الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة:

كان الهدف من هذا المقياس التعرف على مستوى الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة، ولإعداد هذا المقياس بما يتناسب مع عينة الدراسة تم اتباع الخطوات التالية:

- الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة في هذا المجال

في هذه الخطوة تم الاطلاع على كتب ودراسات وبحوث في موضوع الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة، هذا بالإضافة إلى الدراسة المتأنيّة لعدد من الأدوات المتاحة التي استخدمت لقياس الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط، فيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات: دراسة عبد الله الضريبي (٢٠١٠)، روعة عارف جناد (٢٠١٩).

- تم تطبيق المقياس بعد إعداده بما يتناسب مع طبيعة عينة الدراسة على (١١٨) رجل شرطة يعملون بعدة محافظات بدولة الكويت.

- تم عمل تحليل لاستجابات رجال الشرطة الذين طبق عليهم المقياس بصورته الأولية حيث تم الاعتماد على نتائج هذا التحليل في التأكد من صدق وثبات المقياس لعينة الدراسة.

- الخصائص السيكومترية للمقياس:

- اختبار صدق المقياس Honesty coefficients

تم حساب صدق وثبات المقاييس على عينة من (١١٨) رجل شرطة وجاءت النتائج كالتالي:

- صدق المحكمين:

بالنسبة لمقاييس البحث (مقياس الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة) تم حصول المقاييس على نتائج مقبولة تبعا لمعدين المقاييس، فقد أجمع المحكمون بصلاحية المقاييس وسبق تقنينهم على البيئة الكويتية والخليجية، وتم الاكتفاء بهذه النتائج.

- صدق الاتساق الداخلي Internal Consistency

استخدم الباحث حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للمقاييس حيث تمّ حساب معامل الارتباط بين درجة كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس الذي ينتمي إليه البند وجاءت النتائج كما بالجدول

جدول (٢) معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للمقياس ن = ١١٨.

البند	الارتباط	الدلالة	البند	الارتباط	الدلالة	البند	الارتباط	الدلالة	البند	الارتباط	الدلالة
١	**٠.٤٢٧	٠.٠٠٠	١٢	**٠.٦١١	٠.٠٠٦	٢٣	**٠.٦٢٩	٠.٠٠٠	٣٤	**٠.٦٣٨	٠.٠٠٠
٢	**٠.٦١٥	٠.٠٠٠	١٣	**٠.٧٠٤	٠.٠٠٠	٢٤	**٠.٨٣٢	٠.٠٠٤	٣٥	**٠.٣٠١	٠.٠٠٠
٣	**٠.٥٥٢	٠.٠٠٧	١٤	**٠.٥٧٢	٠.٠٠٠	٢٥	**٠.٦٢٨	٠.٠٠٠	٣٦	**٠.٥٧٠	٠.٠٠٢
٤	**٠.٦٨٤	٠.٠٠٠	١٥	**٠.٥٦٨	٠.٠٠١	٢٦	**٠.٣٦٧	٠.٠٠٠	٣٧	**٠.٧٢٩	٠.٠٠٠
٥	**٠.٦٥٠	٠.٠٠٠	١٦	**٠.٧١٦	٠.٠٠١	٢٧	*٠.١٧١	٠.٠٢٨	٣٨	**٠.٥٦٣	٠.٠٠٠
٦	*٠.١٠٦	٠.٠٣١	١٧	**٠.٥٧٣	٠.٠٠٠	٢٨	**٠.٧٠٩	٠.٠٠٠	٣٩	**٠.٨٣٥	٠.٠٠٨
٧	**٠.٥٣٣	٠.٠٠٠	١٨	**٠.٤٦٦	٠.٠٠٠	٢٩	**٠.٣٨١	٠.٠٠٠	٤٠	**٠.٤٦٠	٠.٠٠٠
٨	**٠.٥٢٧	٠.٠٠٢	١٩	**٠.٦٩٣	٠.٠٠٠	٣٠	**٠.٥٧٢	٠.٠٠١	٤١	**٠.٧٢٨	٠.٠٠١
٩	**٠.٦٤٧	٠.٠٠٠	٢٠	**٠.٤٦٢	٠.٠٠٤	٣١	**٠.٥١٥	٠.٠٠٤	٤٢	**٠.٤٧٢	٠.٠٠٠
١٠	**٠.٧٨٣	٠.٠٠٠	٢١	**٠.٦٦٤	٠.٠٠٠	٣٢	*٠.١٦٣	٠.٠٤١			
١١	**٠.٨٣٣	٠.٠٠١	٢٢	**٠.٧٢٠	٠.٠٠٠	٣٣	**٠.٥٣٥	٠.٠٠٠			

* دال عند ٠.٠٥ ** دال عند ٠.٠١

عندما يقل مستوى الدلالة عن ٠.٠٥ يحذف العبارات غير الدالة.

يتضح من نتائج الجدول (٢) وجود ارتباط دال موجب بين كل بند والدرجة الكلية عند مستوى ٠.٠١ بعدد (٣٩) بند وعند مستوى ٠.٠٥ بعدد (٣) بنود، وقد تراوحت درجات الارتباط ما بين (٠.١٠٦ - ٠.٨٣٥)

- معاملات الثبات: Reliability Coefficient

لقياس مدى ثبات أدوات البحث استخدم الباحث (معادلة الفا كرونباخ) والتجزئة النصفية حيث طبقت المعادلة على العينة الاستطلاعية المسحوبة والتي تكونت من (١١٨) رجل شرطة. والجدول (٣) يظهر النتائج.

الذكاء العاطفي وطرق مواجه الضغوط لدى رجال الشرطة الكويتية مساعد بدر العسلاوي

جدول (٣) معامل ألفا والتجزئة النصفية لعبارات مقياس " الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة "

المقياس	عدد البنود	قيمة ألفا	التجزئة النصفية
الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط	٤٢	٠.٨٠٤	٠.٨١٥

يتضح من نتائج الجدول رقم (٣) أن معامل الثبات العام لمقياس الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة عالي، حيث بلغ معامل ثبات الفا كرونباخ (٠.٨٠٤) وبطريقة التجزئة النصفية بلغ (٠.٨١٥) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية الاتساق.

- الصورة النهائية للمقياس

من خلال ما سبق تم التأكد من صدق وثبات المقياس، وقد اشتمل المقياس على (٤٢) منها موجبة في الصياغة ماعدا البنود (١١ ، ١٢ ، ٢٢ ، ٤١) فقد جاءت سلبية بحيث تعكس أثناء التصحيح، والاستجابات تمتد على ثلاث نقاط من (١) يعبر عن مستوى الاستجابة أبدا إلى (٣) يعبر عن مستوى الاستجابة دائما.

وقد تحددت استجابات الطلاب على كل عبارة وفق ثلاث استجابات هي (أبدا - أحيانا - دائما) وعلى مقياس متصل (٣-٢-١) وذلك للعبارات الإيجابية، (١-٢-٣) للعبارات السلبية.

خامساً: نتائج الدراسة وتفسيرها

أولاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول:

والذي نص على: " ما مستوى الذكاء العاطفي لدى رجال الشرطة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات لأبعاد الذكاء العاطفي الخمسة لدى عينة الدراسة من رجال الشرطة والتي تقدر بـ (٢٧٦) رجل شرطة، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الذكاء العاطفي الخمسة لدى عينة الدراسة من رجال الشرطة

مرتبة تنازلية حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	البعد	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٣	البعد الثالث تنظيم الانفعالات.	٣٩ - ٢٧	٣,٦٨	١,٢٩	مرتفع
٢	٥	البعد الخامس التواصل الاجتماعي.	٥٧ - ٤٩	٣,١١	١,٨٤	متوسط
٣	٤	البعد الرابع المعرفة الانفعالية.	٤٨ - ٤٠	٢,٦٣	١,٧١	متوسط
٤	١	البعد الأول إدارة الانفعالات.	٣٩ - ٢٧	٢,٣٥	١,٢٦	متوسط
٥	٢	البعد الثاني التعاطف.	٢٦ - ١٦	٢,٠٧	١,٠٢	منخفض
الدرجة الكلية للذكاء العاطفي لدى رجال الشرطة						
				٢,٧٨	١,٩١	متوسط

يبين الجدول (٤) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (٢,٠٧ - ٣,٦٨)، حيث جاء البعد الثالث تنظيم الانفعالات في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣,٦٨)، وانحراف معياري (١,٢٩)، وبمستوى تقدير مرتفع، ويليه البعد الخامس التواصل الاجتماعي بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (٣,١١)، وانحراف معياري (١,٨٤)، وبمستوى تقدير متوسط، ويليه البعد الرابع المعرفة الانفعالية بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٣)، وانحراف معياري (١,٧١)، وبمستوى تقدير متوسط، ويليه البعد الأول إدارة الانفعالات بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٥)، وانحراف معياري (١,٢٦)، وبمستوى تقدير متوسط، بينما جاء البعد الثاني التعاطف في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٠٧)، وانحراف معياري (١,٠٢)، وبمستوى تقدير منخفض، وبلغ المتوسط الحسابي العام للذكاء العاطفي لدى رجال الشرطة (٢,٧٨)، وانحراف معياري (١,٩١)، وبمستوى تقدير متوسط.

- ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن رجال الشرطة لا بد وأن يتمتعون بقدرات عالية من تنظيم الانفعالات حيث تعني هذه القدرة التحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها إلى انفعالات إيجابية لكي يؤديوا وظيفتهم بشكل جيد، حيث أن التحكم الانفعالي عامل هام بالنسبة للهوية المهنية لضابط الشرطة، فضابط الشرطة الفعال هو الذي يحتفظ بتحكم انفعالي متميز، فهو لا يدع فرصة للغضب أن يملكه، ولا يعطى أحكاماً سريعة للمواقف المختلفة، بل هو أمام هذه المواقف هادئ متروّ في الحكم عليها ولا يصدر حكمه إلا بعد أن يتفحص جيداً متغيرات كل المواقف.

- كما جاء بعد التواصل الاجتماعي في المرتبة الثانية وذلك لإيمان أفراد العينة من رجال الشرطة بأهمية العلاقات مع الآخرين والتواصل معهم لفهم دوافعهم وذلك للنجاح في العمل، كما أن عمل ضابط الشرطة يتم في جماعات والتي بدورها تقوم في تشكيل شبكة علاقات اجتماعية كبيرة، وقد جاء بعد تنظيم الانفعالات والتواصل الاجتماعي في المرتبة الاولى والثانية حيث يعود الذكاء العاطفي على الذات والمتمثلة في تنظيم إنفعالاتها وعلاقتها بالآخرين،
- جاء بعد المعرفة الانفعالية في المرتبة الثالثة حيث يمثل القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للإنفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهم مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية، كل هذه السمات ضرورية لرجل الشرطة، ويتطلب من رجال الشرطة أن يقفوا موقفا محايدا من الناحية الانفعالية أو العاطفية حيال القضايا والحوادث التي يعالجونها.
- أما بعد إدارة الانفعالات جاء في المرتبة الرابعة ويعزو الباحث ذلك إلى كثرة الضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة مما يجعلهم غير قادرين على التحكم في انفعالاتهم وإدارتها في بعض المواقف، فهم بحاجة إلى التدريب على قدرة التحمل للمشاكل والضغوطات، وإختلف ذلك مع دراسة مصطفى الأسطل (٢٠١٠) حيث جاء عنده هذا البند في المرتبة الأولى، وعند (إيناس أبو عفش، ٢٠١١) في المرتبة الثانية، وفي دراسة (جومانا الشوا، ٢٠١٥) في المرتبة الأخيرة، ويعزو الباحث ذلك إلى إختلاف الفئة التي طبقت عليها الدراسة، حيث أن الدراسات السابقة طبقت على طلبة وموظفين، فالضغوط التي يتعرضون لها مختلفة عن تلك الضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة.

- ونجد أن بعد التعاطف جاء في المرتبة الخامسة والأخيرة على الرغم من أهميته كبعد من أبعاد الذكاء العاطفي، وقد يرجع ذلك إلى جمود وصلابة حياة رجال الشرطة حيث يرجعون إلى القانون والأدلة والشواهد في الحكم على الأشياء، حيث يستعمل ضابط الشرطة بحكم مسؤوليته المنطق في أداء المهام والتعامل مع مختلف القضايا التي يعالجونها، وإختلف ذلك مع دراسة (الشوا ٢٠١٥) حيث جاء بعد التعاطف في المرتبة الأولى ويعزو ذلك إلى أنه مع اختلاف مجتمع الدراسة تختلف قوة درجة بعد التعاطف.

- ويتضح بشكل عام من بيانات الجدول رقم (٤) أن مستوى الذكاء العاطفي لرجال الشرطة الكويتية جاء بدرجة متوسطة، الأمر الذي يدعو الجهات الادارية بجهاز الشرطة إلى ضرورة النظر والاهتمام بالجانب الوجداني لرجال الشرطة وعدم الاعتماد على نسبة الذكاء العقلي فقط، فقد يتميز رجل الشرطة بمعدل ذكاء عقلي مرتفع ولكنة منخفض في الذكاء العاطفي، فالعمل في جهاز الشرطة لا يعتمد فقط على القوة البدية والمهارة في تنفيذ العمليات الأمنية ولكنه يعتمد على المهارة في التعامل مع الآخرين، وإختلفت هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة كدراسة (هبة ملحم ، ٢٠٢١) ودراسة (جومانا الشوا، ٢٠١٥)، وهذا يرجع إلى إختلاف مجتمع الدراسة وعينتها ومكان الدراسة، مما يعني اختلافا في بعض القيم وطبيعة الأفراد وثقافتهم.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني:

والذي نص على: " هل توجد علاقة بين كلا من الذكاء العاطفي والطرق المتبعة في مواجهة الضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة؟"

وذلك من خلال اختبار صحة الفرض الرابع والذي نص على " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) بين الذكاء العاطفي والطرق المتبعة في مواجهة الضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة عينة الدراسة.

للتحقق من صحة الفرض إحصائيا تم حساب معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation وهو يعد أحد المؤشرات الاحصائية الباراميتريية لدراسة قوة واتجاه العلاقة بين متغيرين كميين (X Y)، أحدهما مستقل وثانيهما تابع، وقيمة هذا المعامل تتراوح ما بين +1، -1 وبحسب معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات الخاصة بالدراسة المتمثلة في الذكاء العاطفي والطرق المتبعة في مواجهة الضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة عينة الدراسة كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (5) معامل ارتباط بيرسون لكل من الذكاء العاطفي والطرق المتبعة في مواجهة الضغوط التي يتعرض لها رجال

الشرطة ن=276

الذكاء العاطفي		طرق مواجهة الضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة
** 0.816	درجة الارتباط	
0.000	مستوى الدلالة	
276	العدد	

يتضح من الجدول (5) وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا عند مستوى (0.01) بين الذكاء العاطفي والطرق المتبعة في مواجهة الضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة، وتدلل هذه النتائج على أنه كلما كان مستوى الذكاء العاطفي الكلي

وأبعاده الخمسة المتمثلة في (إدارة الانفعالات - التعاطف - تنظيم الانفعالات - المعرفة الانفعالية - التواصل الاجتماعي) مرتفعاً لدى رجال الشرطة كانت قدرتهم مرتفعة على ممارسة الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها (حل المشكلة - المساندة الاجتماعية - التجنب والهروب - ضبط النفس).

ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن رجال الشرطة ذوي مستوى الذكاء العاطفي المرتفع، يملكون مهارات إيجابية عالية، في مواجهة الضغوط التي تقابلهم، حيث أنهم يتسمون بدرجة عالية من تنظيم الانفعال فهم يستطيعون التكيف مع المشكلات بشكل أفضل، كما أن كفاءتهم الانفعالية تمكنهم من الانضباط والتحكم حيث أن من أهم سمات رجال الشرطة قدرتهم على التحكم في المشاعر والانفعالات، وجعلها تحت السيطرة، إلى جانب ذلك فهم يتميزون بقدرة عالية على مواجهة وحل المشكلات والتعامل مع مختلف المواقف الصاغطة.

وبذلك يرى الباحث أن هذه الدراسة أكدت على وجود علاقة ارتباطية طردية بين طرق مواجهة الضغوط والذكاء العاطفي، أي أن هذه النتيجة توضح أن المتغير التابع " طرق مواجهة الضغوط" لها تأثير فعال على المتغير المستقل " الذكاء العاطفي"، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة مصطفى الأسطل (٢٠١٠).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث:

والذي نص على: "هل توجد فروق دالة احصائياً بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الذكاء العاطفي وفقاً لمتغيرات الجنس - (ذكور - إناث)؟"

وذلك من خلال اختبار صحة الفرض الثاني والذي نص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الذكاء العاطفي تعزو لمتغير الجنس.

لبيان دلالة الفروق بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الذكاء العاطفي تعزو للجنس تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample t-test) وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (ت) ودلالاتها بين رجال الشرطة عينة الدراسة في

الذكاء العاطفي تعزو للجنس

الأبعاد	متغير الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
البعد الأول إدارة الانفعالات	ذكور	٢٤٠	٣٤,٧٢	١,٩	٢٧٤	١,١٥	٠,٠٧١
	إناث	٣٦	٣٥,١١	١,٧			
البعد الثاني التعاطف	ذكور	٢٤٠	٢١,٥٨	١,٣	٢٧٤	٠,٩٥	٠,١٠٧
	إناث	٣٦	٢١,٨١	١,٦			
البعد الثالث تنظيم الانفعالات	ذكور	٢٤٠	٤٧,٦٣	١,٤	٢٧٤	١,٤٦	٠,٠٥٣
	إناث	٣٦	٤٨,٠١	١,٧			
البعد الرابع المعرفة الانفعالية	ذكور	٢٤٠	٢٣,٧٨	١,٦	٢٧٤	٠,٩٦	٠,٠٩١
	إناث	٣٦	٢٣,٥١	١,٣			
البعد الخامس التواصل الاجتماعي	ذكور	٢٤٠	٢٦,٢٥	١,٧	٢٧٤	٠,٨٣	٠,١٧٤
	إناث	٣٦	٢٥,٩٩	١,٩			
المقياس ككل	ذكور	٢٤٠	١٥٩,٢	٢,١	٢٧٤	١,٣١	٠,٠٦٢
	إناث	٣٦	١٥٨,٧	٢,٣			

* حيث إن قيمة " ت " الجدولية عند درجات حرية (٢٧٤) ومستوى دلالة (٠,٠٥) تقدر بـ (١,٥٨).

يتضح من الجدول (٦) عدم وجود فروق داله إحصائيا عند مستوى (٠.٠١) بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الذكاء العاطفي تعزو لمتغير الجنس حيث إن جميع قيم (ت) جاءت أقل من قيمتها الجدولية عند درجات حرية (٢٧٤) ومستوى دلالة (٠,٠٥) والتي تقدر بـ (١,٥٨)، ومن ثم فقد تم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري في الذكاء العاطفي ككل وفي كل أبعاده الخمسة على حدة (البعد الأول إدارة الانفعالات - البعد الثاني التعاطف - البعد الثالث تنظيم الانفعالات - البعد الرابع المعرفة الانفعالية - البعد الخامس التواصل الاجتماعي) فلا توجد فيها فروق في الآراء بين الذكور والاناث من ضباط الشرطة.

واتفق ذلك مع دراسة مصطفى الأسطل (٢٠١٠) وجومانا الشوا (٢٠١٥)، وعماد الصوالحي (٢٠١٦)، حيث يعزو الباحث عدم تأثير الجنس في دراسته، إلى أن الجنسين بنفس الظروف البيئية، وأنهم يمتلكون رؤى متشابهة حول الذكاء العاطفي، مما يجعل قدراتهم ومهاراتهم الشخصية متساوية.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع:

والذي نص على: "هل توجد فروق دالة احصائيا بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط وفقاً للجنس (ذكور - اناث)؟"
وذلك من خلال اختبار صحة الفرض الرابع والذي نص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط تعزو لمتغير الجنس.

لبيان دلالة الفروق بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط تعزو للجنس تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Sample t-test) وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم (ت) ودلالاتها بين رجال الشرطة عينة الدراسة في

الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط تعزو للجنس

الطرق	متغير الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	الدلالة
الأول حل المشكلة	ذكور	٢٤٠	١٨.٥٧	١.٣	٢٧٤	١,٣٩	٠,٠٦٦
	إناث	٣٦	١٨.٢٣	١.٧			
الثاني المساندة الاجتماعية	ذكور	٢٤٠	٢٩.٤٤	١.١	٢٧٤	١,٦٠	٠,٠٩٢
	إناث	٣٦	٢٩.١٢	١.٢			
الثالث التجنب والهروب	ذكور	٢٤٠	١٢.٤١	١.٦	٢٧٤	١,٠٠	٠,٠٧٠
	إناث	٣٦	١٢.٦٩	١.٢			
الرابع ضبط النفس	ذكور	٢٤٠	١٥.٧٢	١.٢	٢٧٤	١,٣٧	٠,١٠٢
	إناث	٣٦	١٦.٠٤	١.٨			
المقياس ككل	ذكور	٢٤٠	٧٧.٣٦	٢.١	٢٧٤	١,١١	٠,٠٨٥
	إناث	٣٦	٧٦.٩٢	٢.٨			

* حيث إن قيمة " ت " الجدولية عند درجات حرية (٢٧٤) ومستوى دلالة (٠,٠٥) تقدر بـ (١,٥٨).

يتضح من الجدول (١١) عدم وجود فروق داله إحصائياً عند مستوى (٠,٠١) بين رجال الشرطة عينة الدراسة في الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط تعزو لمتغير الجنس، حيث إن جميع قيم (ت) جاءت أقل من قيمتها الجدولية عند درجات حرية (٢٧٤) ومستوى دلالة (٠,٠٥) والتي تقدر بـ (١,٥٨)، ومن ثم فقد تم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري في الطرق المتبعة في مواجهة الضغوط وفي كل الطرق

الأربعة على حدة (الأول حل المشكلة - الثاني المساندة الاجتماعية - الثالث التجنب والهروب - الرابع ضبط النفس) فلا توجد فيها فروق في الآراء بين الذكور والاناث من رجال الشرطة. فكلا الجنسين يخضعان إلى ضغوط حياتية متشابهة في العمل والمجتمع والالتزامات المطلوبة وكلاهما يستخدمان استراتيجيات لمواجهةها، هذه الاستراتيجيات تتعلق بطبيعة الأفراد وسماتهم النفسية ، فالعاملين بالمجال الشرطي غالبا يتفوقون في خصائصهم النفسية والعقلية فهم يخضعون للعديد من الاختبارات التأهيلية لهذه الوظيفة وبالتالي كل من يلتحق بالعمل الشرطي يتشابه مع زميله الاخر، واختلف ذلك مع دراسة مصطفى الأسطل (٢٠١٠)

التوصيات والمقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يوصى بأهمية ما يلي:

- ١- فحص مستوى الذكاء العاطفي لرجال الشرطة واستراتيجيات مواجهة الضغوط، وذلك لمعرفة تلك المستويات وتمييزها وتدريبهم على أساليب مواجهة الضغوط بما يضمن لهم تعلم مهارات حياتية تساعدهم في أداء مهامهم الوظيفية.
- ٢- التأكيد على أهمية الدعم النفسي والاجتماعي لرجال الشرطة .
- ٣- توفير بيئة عمل مشجعة من خلال ايجاد نظام للمكافآت المادية والمعنوية والتي ترتبط بحسن الأداء.
- ٤- توجيه نظر العاملين بالمجال الشرطي بأهمية تنمية الذكاء العاطفي وذلك للتخفيف من حدة الضغوط الواقعة عليهم.
- ٥- إتباع الطرق العلمية الصحيحة في إختيار الطلاب المتقدمين للكليات العسكرية تتضمن الذكاء العاطفي من ضمن تلك المعايير.
- ٦- إنشاء وحدة إدارية تختص بالنواحي النفسية والعاطفية للعاملين بالمجال الشرطي كمحاولة لرفع مستوى الذكاء العاطفي.

Abstract:

The study aimed to reveal the relationship between emotional intelligence and ways of coping with stress among a sample of Kuwaiti policemen. To achieve this, the researcher used the descriptive correlational approach. Prepared by the researcher), and the tools were applied to a sample of (276) Kuwaiti policemen. The results of the study revealed: The level of emotional intelligence among policemen is average with a percentage of 55.6%. The self, then problem solving, then avoidance and escape, the existence of a positive correlation between emotional intelligence and methods of coping with stress in the study sample, the absence of statistically significant differences between the policemen of the study sample in emotional intelligence as a whole and in all its five dimensions The first dimension is emotion management - the (separately second dimension is empathy - the third dimension is emotion regulation - the fourth dimension is emotional knowledge - the fifth dimension is social communication). (is attributed to the gender variable (male-female).

Keywords: Emotional Intelligence - ways to cope with Stress - Kuwaiti policemen.

المراجع العلمية:

- ١- أحمد العلوان (٢٠١١) : الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطالب"، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، ٧(٢) ، ١٢٥-١٤٤.
- ٢- إيناس شحنة أبو عفش (٢٠١١): أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات ، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- ٣- إبراهيم الحراسي (٢٠١٩) : أبعاد الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لمادة الدراسات الاجتماعية لطلبة محافظة جنوب الباطنة ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث ، العدد الأول ، المجلد الثالث .
- ٤- بشرى اسماعيل (٢٠٠٤): ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- ٥- جومانا ماهر الشوا (٢٠١٥): الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- ٦- حسين أبو رياش، عبد الحكيم الصافي، أميمية عمور، سليم شريف (٢٠٠٦) : الدافعية والذكاء العاطفي، عمان : دار الفكر للنشر والتوزيع.

- ٧- رامي الطناني (٢٠١٠): مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فاعلية تقديم الخدمة الأمنية - دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير منشورة.
- ٨- سعيدة بن غريال (٢٠١٥): الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
- ٩- طه حسين (٢٠٠٦): مهارات توكيد الذات، ط١، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- ١٠- عثمان حمود الخضر، هدى ملوح الفضلي (٢٠٠٧): هل الأذكاء وجدانيا أكثر سعادة؟، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد (٣٥)، العدد (٢).
- ١١- عبد الله الضريبي (٢٠١٠): أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق، مجلة جامعة دمشق، العدد الرابع، المجلد ٢٦.
- ١٢- عبد الله السهلي (٢٠١٠): أساليب مواجهة الضغوط لدى الشباب من المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المترددين، رسالة دكتوراة في الارشاد النفسي، قسم علم النفس. جامعة أم القرى.

- ١٣- عز الدين أحمد النعيمي (٢٠١٣): ضغوط العمل وأثرها في صناعة القرارات الإدارية في مديرية الأمن العام في إقليم الشمال في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، كلية المال والأعمال.
- ١٤- بشير مبارك العنزي (٢٠١٣): ضغوط العمل ودورها في الإلتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بقطاع حالة عمار، أطروحة ماجستير، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.
- ١٥- عماد يونس حسين الصوالحي (٢٠١٦): الذكاء العاطفي وعلاقته بالإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية. فلسطين، غزة.
- ١٦- فواز مومني (٢٠٠٨): أثر استراتيجيات التعامل والدعم الاجتماعي في اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة لدى ضحايا وأسر تفجيرات فنادق عمان، رسالة دكتوراة في الإرشاد النفسي، جامعة اليرموك، الأردن
- ١٧- محمود عبدالله خوالدة (٢٠٠٤) : الذكاء العاطفي: الذكاء الانفعالي، عمان دار الشروق والتوزيع.
- ١٨- مصطفى رشاد مصطفى الأسطل (٢٠١٠) : الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية (فلسطين: غزة).
- ١٩- منال جاب الله (٢٠١٢) : سيكولوجية الذكاء الانفعالي الأسس و التطبيقات ، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، القاهرة.

- ٢٠- مزياني فتيحة (٢٠٠٧): أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية : الانفعالية / الدافعية على الاحتراق النفسي عند ضابط الشرطة، رسالة دكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- ٢١- ممدوح مجيد إسحاق حنا (٢٠١٣) : ضغوط العمل الشرطي وأثرها على الصحة والسلامة المهنية ، القيادة العامة لشرطة الشارقة مركز بحوث الشرطة، المجلد(٢٢)، العدد(١)، الشارقة، الإمارات العربية المتحدة .
- ٢٢- صلاح الدين محمد عبد الباقي (٢٠٠٣): السلوك التنظيمي مدخل تطبيق معاصر، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
- ٢٣- هبة محمد ملحم (٢٠١٧) : الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمستوى ممارستهم لعملية صنع القرار الأخلاقي من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن
- ٢٤- نهى عبد الرحمن توفيق (٢٠١٦): علاقة الذكاء العاطفي بجودة القرارات الإدارية، دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية في محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة بغداد، العراق.

- ٢٥- محمد محمد عودة (٢٠١٠): الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، غزة.
- ٢٦- محمد سالم العمرات (٢٠١٤) : مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية المائد لدى مديري المدارس ومدراتها في الأردن ، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية* ، العدد (٢) ، مجلد (١٠).
- ٢٧- عبد الدايم الكحيل (د.ت): روائع الإعجاز النفسي في القرآن الكريم، نسخة إلكترونية متاح على WWW.Kaheel7.com
- ٢٨- فاروق السيد عثمان (٢٠٠١): *القلق وإدارة الضغوط النفسية*، القاهرة: دار الفكر العربي.

- 29- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, U., (2013), Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 75, 518 – 524.
- 30- Goleman, D., (2004), *what makes a leader*, *Harvard Business Review*, pp.1-11