Al-Quntar Journal for Humanitarian and Applied Studies
Philosophy and Foresight Science Series ISSN : 3006-9378 (Online)

الجوانب النفسية والاجتماعية والإعلامية وعلاقتها برفع كفاءة الشرطي العربي

الدكتور: عادل محمد عبدالرحيم علي
علم النفس الجنائي
كلية علوم الشرطة والقانون
جامعة الرباط الوطني
a912250343@gmailcom

تاريخ الارسال2026/5/29- تاريخ القبول 2026/6/10- تاريخ النشر2026/6/30

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الجوانب النفسية والاجتماعية والإعلامية لرجال الشرطة العرب ومدى انعكاسها على رفع كفاءتهم الأدائية وثقتهم بأنفسهم وتعزيز الثقة المجتمعية بالجهاز الأمني. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والارتباطي والمقارن، وتم تطبيق حزمة من المقاييس السيكومترية والاستبانات المقننة على عينة طبقية عشوائية بلغ حجمها الإجمالي (850) مستجيباً، توزعوا بين (350) من رجال الشرطة لقياس المتغيرات النفسية والتنظيمية، و(500) من أفراد المجتمع لقياس الثقة المجتمعية والصورة الإعلامية. أظهرت النتائج أن رجال الشرطة يتعرضون لمستويات مرتفعة من الضغوط النفسية، تصدرتها الضغوط الميدانية والمخاطر المباشرة تليها الضغوط التنظيمية. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية عكسية قوية ذات دلالة إحصائية بين الدعم النفسي والاجتماعي ومستوى الضغوط النفسية؛ حيث جاء الدعم الأسري في مقدمة مصادر الأمان النفسي للشرطي. وأوضحت نتائج تحليل الانحدار أن الصورة الإعلامية تفسر ما نسبته (43.5%) من التباين في الكفاءة الأدائية والثقة بالذات لدى رجال الشرطة، في حين كشفت الكفاءات الشخصية والاجتماعية والذكاء العاطفي للشرطي عن قدرة تنبؤية تفسر (51.2%) من مستوى الثقة المجتمعية بالجهاز الشرطي. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة بناء برامج تدريبية متخصصة في الذكاء العاطفي والتنظيم الانفعالي، وتوسيع خلايا الدعم النفسي والمؤسسي داخل الهياكل الأمنية، مع تطوير استراتيجيات إعلامية أمنية قائمة على الشفافية والصدمة الاستباقية لحماية الاستقرار النفسي لرجال الأمن.

الكلمات المفتاحية :الضغوط النفسية، الدعم الاجتماعي، الصورة الإعلامية، الكفاءة الأدائية، الذكاء العاطفي، رجال الشرطة.

Abstract: This study aimed to examine the relationship between the psychological, social, and media dimensions of Arab police officers and their impact on enhancing job performance, self-confidence, and public trust in the police force. To achieve this, a descriptive, correlational, and comparative methodology was employed, utilizing a battery of standardized psychometric scales and questionnaires. The stratified random sample comprised 850 respondents, divided into 350 police officers to measure psychological and organizational variables, and 500 community members to evaluate public trust and police media image. The findings revealed that police officers experience high levels of occupational stress, with operational hazards and direct risks ranking highest, followed by organizational stressors. The results also demonstrated a statistically significant strong inverse correlation between social/psychological support and overall occupational stress, with family support emerging as the primary buffer against operational strain. Regression analysis indicated that the police media image accounts for 43.5% of the variance in officers' performance efficiency and self-confidence. Furthermore, officers' personal and social competencies, alongside emotional intelligence, explained 51.2% of the variance in public trust toward the police organization. Based on these findings, the study recommends integrating

6/30/2026

specialized emotional intelligence and emotional regulation training into police curricula, expanding institutional psychological support units within police structures, and adopting proactive, transparent security communication strategies to safeguard officers' mental well-being and operational resilience.

Keywords: Occupational Stress, Social Support, Media Image, Performance Efficiency, Emotional Intelligence, Police Officers

1. المقدمة

تُعدّ مهنة الشرطي من المهن الإنسانية والأمنية الأكثر تعقيداً وضغطاً في العصر الحديث، إذ يقع على عاتقه مسؤولية حفظ الأمن والنظام العام وتطبيق القانون، والتعامل المستمر مع مختلف أطياف المجتمع في ظروف بيئية ووظيفية متباينة تتطلب قدراً عالياً من الكفاءة النفسية والاجتماعية والمهنية (أبو النصر، 2001؛ Alkaabi & Halford, 2026).

تتسم طبيعة العمل الشرطي بالمواجهة المباشرة للمواقف الطارئة، والأزمات، والأحداث الصادمة، وهو ما يجعل الممارسين لهذه المهنة عرضة لمستويات مرتفعة من الضغوط النفسية والإجهاد المهني مقارنة بالمهن الأخرى، مما يؤثر على صحتهم النفسية والجسدية (الزهراني، 2022؛ Saunders et al., 2019).

وفي السياق العربي، تزداد هذه الضغوط حيوية وتعقيداً نتيجة للتحديات الأمنية المتصاعدة، والتحولات الاجتماعية والاقتصادية المتسارعة، فضلاً عن الدور المحوري الذي تلعبه وسائل الإعلام الحديثة وصناع المحتوى في تشكيل الصورة الذهنية للشرطي وتوجيه الرأي العام (نصر، 2013؛ Alghzewat & Alkrimeen, 2020).

إن رفع كفاءة الشرطي العربي لم يعد مقتصراً على إعداده البدني والتكتيكي وتطوير مهاراته الفنية، بل يتجاوز ذلك إلى ضرورة الاهتمام الشامل بجوانبه النفسية والاجتماعية، وتفهم انعكاساتها المباشرة على مستوى أدائه الوظيفي ودافعيته للعمل (الدوسري، 2020؛ Alkaabi & Halford, 2026).

تؤثر إدارة الصورة الإعلامية للشرطي بشكل مباشر على بناء ثقة المجتمع بجهاز الأمن، وهي ثقة تُشكل حجر الزاوية في تحقيق التعاون الوقائي وتسهيل مهام رجال الشرطة، مما ينعكس إيجاباً على فاعلية المنظومة الأمنية برمتها) الدوب، 2026؛ Saunders et al., 2019).

تكتسب هذه الدراسة أهميتها الأكاديمية والتطبيقية من كونها تتناول هذه الجوانب المتكاملة في إطار علمي، محاولةً تشخيص العلاقات المتبادلة بين الصحة النفسية للشرطي، والدعم الاجتماعي، والصورة الذهنية الإعلامية، ومدى انعكاس ذلك على كفاءته الميدانية والمهنية (الدوسري، 2020؛ Al-Ali et al., 2009).

2. أهمية الدراسة

تجلى الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية بدراسة متكاملة تجمع بين الجوانب النفسية والاجتماعية والإعلامية لرجال الشرطة العرب، حيث تُعد الدراسات التي تتناول هذه الأبعاد الثلاثة مجتمعة محدودة نوعاً ما مقارنة بالأدبيات الغربية التي توسعت في تحليل هذه المؤشرات المستقلة والتفاعلية .

تكمن الأهمية التطبيقية في تقديم مؤشرات واقعية ونتائج ميدانية يمكن للقائمين على إدارة العمل الشرطي والمؤسسات الأمنية الاستفادة منها في تطوير سياسات عملية قائمة على أدلة علمية، لا سيما في مجالات انتقاء الكفاءات، وتصميم برامج التدريب والتأهيل، وتوفير آليات الدعم النفسي والمهني لرجال الشرطة .

تتجسد الأهمية المجتمعية للدراسة في إبراز الدور المحوري الذي تلعبه الصورة الإعلامية الموجهة للشرطي في تشكيل انطباعات الرأي العام وتعزيز ثقة المجتمع بالمؤسسة الأمنية، مما ينعكس بشكل مباشر وإيجابي على رفع مستوى التعاون الوقائي والتكامل بين المواطنين وأجهزة حفظ النظام .

تنعكس الأهمية الإنسانية في تسليط الضوء المكثف على حجم الضغوط النفسية والإجهاد المهني الذي يعاني منه رجال الشرطة في أداء واجباتهم، داعيةً الجهات المعنية إلى توفير بيئة عمل داعمة تشمل آليات رعاية صحية ونفسية تضمن الحفاظ على الصمود والتوازن النفسي للرجال الأمني وأسرهم

3. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ التعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العرب وتحديد أبرز مصادرها الميدانية والتنظيمية.
- ✓ قياس مستوى الدعم النفسي والاجتماعي المقدم لرجال الشرطة بمصادره المختلفة (الأسرة، الزملاء، المؤسسة الأمنية).
- ✓ تحليل طبيعة العلاقة الارتباطية بين الدعم النفسي والاجتماعي ومستويات الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة.
- ✓ دراسة أثر الصورة الإعلامية للشرطي (عبر وسائل الإعلام الحديثة والتقليدية) على كفاءته الأدائية وثقته بنفسه.
- ✓ التعرف على أثر الكفاءات الشخصية والاجتماعية للشرطي (كالذكاء العاطفي والاتزان الانفعالي) على مستوى الثقة المجتمعية به.
- ✓ وضع توصيات واستراتيجيات عملية قابلة للتطبيق تُسهم في رفع كفاءة الشرطي العربي من خلال تعزيز الجوانب النفسية والاجتماعية والإعلامية.

4. مشكلة الدراسة

تتعتبر المؤسسة الأمنية في الدول العربية إحدى الدعائم الأساسية لتحقيق الاستقرار والسلم المجتمعي، وتتوقف فاعلية هذا الجهاز بشكل مباشر على مستوى كفاءة رجاله وأدائهم الميداني. وعلى الرغم من التطوير المستمر في مجالات التأهيل البدني والتقني، إلا أن واقع العمل الشرطي يكشف عن تزايد حجم التحديات النفسية والاجتماعية والإعلامية التي تواجه رجال الشرطة أثناء ممارسة مهامهم اليومية.

تتمثل المظاهر الأوليّة لهذه المشكلة في تعرض رجل الشرطة لضغوط عمل استثنائية تنبع من التعامل المباشر مع المخاطر، والجرائم، والمواقف الصادمة، وساعات العمل الطويلة، مما يجعله عُرضة للإجهاد النفسي والاحتراق الوظيفي. وفي الوقت ذاته، قد يواجه رجل الشرطة فجوات في شبكات الدعم النفسي والاجتماعي المتاحة له سواء داخل بيئة العمل أو من المحيط الأسري، وهو ما يقلل من قدرته على الصمود والتكيف مع هذه الضغوط المتصاعدة.

علاوة على ذلك، أدى الانتشار الواسع لوسائل الإعلام الحديثة ومنافسة شبكات التواصل الاجتماعي في نقل الأحداث الأمنية إلى وضع أداء الشرطي تحت المجهر بشكل دائم؛ حيث تسهم التغطيات الإعلامية في تشكيل انطباعات الرأي العام، سواء بالإيجاب أو السلب، مما ينعكس على معنويات الشرطي وثقته بنفسه من جهة، وعلى مدى ثقة المجتمع وتعاون المواطنين معه من جهة أخرى.

ولما كانت كفاءة الشرطي عملية متكاملة الروابط ال تقتصر على المهارات الميدانية بل تعتمد بالأساس على توازنه النفسي، وكفاءاته الاجتماعية، وصورته الإعلامية، فإن المشكلة تتبلور في حاجة الأدبيات الأمنية إلى دراسة علمية تُحدد طبيعة التأثير المتبادل بين هذه الأبعاد المتداخلة لرفع مستوى كفاءة الشرطي العربي.

وبناءً على هذا الشرح، تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما طبيعة العلاقة بين الجوانب النفسية والاجتماعية والإعلامية وكفاءة الشرطي العربي؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما مستوى الضغوط النفسية التي يتعرض لها رجال الشرطة العرب؟
- ✓ ما مستوى الدعم النفسي والاجتماعي المتاح لرجال الشرطة؟
- ✓ هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم النفسي والاجتماعي ومستوى الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة؟
- ✓ ما أثر الصورة الإعلامية للشرطي على كفاءته الأدائية وثقته بنفسه؟
- ✓ ما أثر الكفاءات الشخصية والاجتماعية للشرطي على تعزيز مستوى الثقة المجتمعية به؟

5. فرضيات الدراسة

خامساً: فرضيات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة ومراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، تم صياغة الفرضيات التالية لتغطية أبعاد المشكلة واختبار علاقاتها:

- **الفرضية الأولى:** توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الدعم النفسي الاجتماعي والضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العرب؛ بحيث كلما ارتفع مستوى الدعم النفسي الاجتماعي، انخفضت الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة.
- **الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العرب تُعزى لمتغير المؤهل الدراسي، وذلك لصالح ذوي المؤهل العلمي الأقل.
- **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الكفاءات الشخصية والاجتماعية للشرطي العربي ومستوى ثقة أفراد المجتمع بجهاز الشرطة.
- **الفرضية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للصورة الإعلامية للشرطي (الإيجابية أو السلبية) في تحديد مستوى كفاءته الأدائية وثقته بنفسه.
- **الفرضية الخامسة:** توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء الوظيفي لرجال الشرطة العرب.

6. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة الميدانية على التصميم المنهجي الشامل الذي يمزج بين المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الوصفي الارتباطي والمنهج المقارن، وذلك لملائمة هذه المناهج لطبيعة المتغيرات النفسية والاجتماعية والإعلامية المستهدفة. يهدف المنهج الوصفي التحليلي إلى رصد وتحديد واقع الجوانب النفسية والاجتماعية والإعلامية لدى رجال الشرطة العرب وتوصيف المتغيرات كما هي في الواقع العملي، في حين يُستخدم المنهج الارتباطي لقياس طبيعة وحجم العلاقات التبادلية والآثار المتداخلة بين الدعم النفسي الاجتماعي، والضغوط النفسية، والذكاء العاطفي، والصورة الإعلامية، والكفاءة الأدائية. كما يُستعان بالمنهج المقارن لتحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستويات الضغوط النفسية والثقة المجتمعية التي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية، مثل المؤهل العلمي، والخبرة المهنية، والحالة الاجتماعية، والجنس.

7. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من جميع الكوادر والمنتسبين لأجهزة الشرطة والأمن في البيئة العربية، شاملة مختلف الدرجات الوظيفية والرتب العسكرية (ضباط، وأفراد). ونظراً لاتساع حجم المجتمع الأصلي وصعوبة الحصر الشامل

لجميع الأفراد، تم اختيار عينة ممثلة بطريقة العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling) لضمان تمثيل كافة الفئات والرتب والقطاعات الميدانية والإدارية.

بلغ الحجم النهائي المستهدف لعينة الدراسة (850) استجابة مقبولة ومكتملة البيانات وخاضعة للتحليل الإحصائي، وتوزعت العينة بين مجتمع رجال الشرطة للقياس النفسي والوظيفي بواقع (350) مستجيباً، ومجتمع أفراد المجتمع المدني لتقييم الثقة المجتمعية والصورة الإعلامية بواقع (500) مستجيب، مما يوفر قدرة إحصائية عالية على تعميم النتائج عند مستوى ثقة (95 %) وهامش خطأ لا يتجاوز (5%) .

8. **أدوات الدراسة**

لجمع البيانات الميدانية اللازمة الختبار الفرضيات والإجابة عن تساؤلات الدراسة، تم تطوير وبناء حزمة متكاملة من أدوات القياس الكمي وفق المقاييس المتخصصة والمعايير السيكومترية. تضمنت الأدوات خمسة مقاييس رئيسية تم صياغة عباراتها بدقة اعتماداً على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة:

تضمّنت الأدوات استخدام **مقياس الدعم النفسي والاجتماعي** المطور لقياس مستوى الدعم المدرك من أبعاد ثلاثة هي الدعم الأسري، ودعم الأصدقاء، ودعم زملاء العمل والمشرفين التنظيميين. كما تُطبق الدراسة **مقياس الضغوط النفسية في العمل الشرطي** المخصص لرصد مستويات ومصادر الإجهاد المهني الناتجة عن طبيعة المهام الخطرة والمخاطر الميدانية والعبء الإداري.

اعتمدت الدراسة **استبانة الكفاءات الشخصية والاجتماعية** المكونة من (32) عبارة موزعة على ستة محاور رئيسية تشمل مهارات التواصل الفعال، والاتزان الانفعالي، وتقبل النقد، ومهارات الإقناع، وإدارة الأزمات الانفعالية. يُضاف إلى ذلك **مقياس الثقة المجتمعية** الموجه لجمهور المواطنين لقياس درجة الاعتمادية والموثوقية بمهنية جهاز الشرطة، وأخيراً **مقياس الصورة الإعلامية للشرطي** المصمم لقياس أثر التغطية الإعلامية (عبر وسائل الإعلام التقليدية والحديثة) على الأداء الوظيفي والمعنويات الشخصية لرجل الشرطة.

تَمّ إدراج جميع عبارات المقاييس وفق **مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert Scale)** لتحديد اتجاهات واستجابات العينة، وتدرجت مستويات الموافقة من (1 = غير موافق بشدة) إلى (5 = موافق بشدة). تم التثبت من الصدق الظاهري (Face Validity) لأدوات القياس بعرضها على لجنة من المحكمين المختصين في العلوم النفسية والاجتماعية والإعلامية، كما تم التأكد من الاتساق الداخلي والخصائص السيكومترية وحساب معامل الثبات **ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)** لأدوات الدراسة، حيث تراوحت معاملات الثبات لجميع المحاور بين (0.77) و(0.88) ، وهي قيم مرتفعة وتؤكد الصدق والثبات المرتفع لأدوات الدراسة وصالحيتها الميدانية للتطبيق والتحليل الإحصائي.

9. الإطار النظري

المحور الأول: الذكاء العاطفي (المفهوم، الأبعاد، والأهمية)

مفهوم الذكاء العاطفي وتطوره

نشأ مفهوم الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence) كاستجابة للقصور الذي شاب المقاييس التقاليدية للذكاء المعرفي (IQ) في تفسير التكيف الإنساني والنجاح المهني. ويعبر الذكاء العاطفي في جوهره عن التآزر بين الشعور والفكر، مما يتيح للمرء توظيف العاطفة لخدمة التفكير العقلاني الحكيم (أبو عفش، 2012).

يُعرف الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على إدراك مشاعره الذاتية وفهمها وتنظيمها، إلى جانب تعاطفه مع مشاعر الآخرين، واستخدام هذه المعلومات الانفعالية لتوجيه السلوك والعلاقات الإنسانية بفاعلية .(Goleman, 2004) كما يُنظر إليه كمهارة مكتسبة تُمكن الممارس من التكيف مع التحديات اليومية (الخضر، 2002).

ويتضمن الذكاء العاطفي للبناء النفسي الشرطي القدرة على الاستبصار بالذات، واستيعاب دوافع الآخرين في المواقف الأمنية المختلفة. ويسهم ذلك في تجاوز النظرة السطحية للمواقف الضاغطة والوصول إلى معالجات موضوعية تضمن حقوق الأفراد وتحفظ كرامة الوظيفة الأمنية (العسالوي، 2020).

أبعاد الذكاء العاطفي في بيئة العمل الشرطي

يتكون البناء النفسي للذكاء العاطفي من عدة أبعاد متداخلة تعمل كمنظومة واحدة لتوجيه السلوك؛ حيث يُمثل **إدراك وإدارة الانفعالات** البعد الأول والأساسي في التعرف على المشاعر الذاتية والسيطرة على الاندفاعات الأولية الحادة أثناء أداء المهام (علمان وخليل، 2002).

ويأتي **بعد التعاطف** ليعبر عن مهارة الشرطي في قراءة انفعالات المواطنين والمتعاملين، وفهم وجهات نظرهم ودوافعهم السلوكية دون إصدار أحكام مسبقة. ويُعد هذا البعد حجر الزاوية في بناء الثقة بين رجل الأمن وأفراد المجتمع (العدساني، 2018).

أما **بعد تنظيم الانفعالات** فيشير إلى كفاءة الفرد في تعديل المشاعر السلبية كالغضب والتوتر وتحويلها إلى طاقات عمل إيجابية تساعد على حل الأزمات. بينما يعبر **بعد المعرفة الانفعالية** عن الوعي التام بالعلاقة المتبادلة بين الأفكار الداخلية والتغيرات الانفعالية والمثيرات الخارجية (أبو عفش، 2012).

ويكتمل هذا البناء بـ **بعد التواصل الاجتماعي**، والذي يعكس قدرة رجل الشرطة على بناء شبكة عالقات إيجابية، وقيادة فريق العمل الأمنية، وحل النزاعات الميدانية بأقل قدر ممكن من المواجهات الحادة (الشوا، 2016؛ العسالوي، 2020).

سمات الأذكياء عاطفيًا من رجال الشرطة

يتميز رجل الأمن ذو الذكاء العاطفي المرتفع بخصائص شخصية وسلوكية واضحة، تجعله أكثر مرونة في بيئة العمل؛ فهو يمتلك وعيًا عاليًا بذاته، وقدرة على تسمية مشاعره وتحديد أسبابها بدقة عالية دون تعميم أو تخمين (توفيق، 2017).

كما يتمتع هؤلاء الممارسون بثقة مرتفعة بالنفس تتأسس على معرفة واقعية بنقاط القوة والضعف الذاتية. وتساعدهم هذه الثقة على الانضباط الانفعالي والتصرف بحكمة أثناء اللحظات الحرجة أو مواجهة الاستفزازات الميدانية (توفيق، 2017).

بالإضافة إلى ذلك، يُظهر الأذكياء عاطفياً مهارات استماع نشطة، ورغبة صادقة في تقديم المساعدة لزملائهم وللمواطنين، مع قدرة فائقة على التكيف مع تغيرات بيئة العمل الشرطي وجداول المناوبات المتغيرة (توفيق، 2017).

أثر الذكاء العاطفي على النجاح المهني والأمني

تؤكد أدبيات السلوك التنظيمي أن الذكاء العاطفي يُعد محركًا رئيسيًا لرفع جودة الأداء المباشر وتحقيق التميز المؤسسي في القطاعات الأمنية؛ حيث يسهم في ترشيد عملية اتخاذ القرارات الميدانية تحت الضغط (الصوالحي، 2017).

ويحمي الذكاء العاطفي رجل الشرطة من الانزلاق نحو الممارسات غير التوافقية أو الاستخدام المفرط للقوة؛ إذ يمنحه المساحة الزمانية والفكرية اللازمة لتقييم الموقف بموضوعية واختيار البديل السلوكي الأقل ضررًا (Yozgat et al., 2013).

كما يمتد تأثير الذكاء العاطفي ليعزز من مستويات الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والقدرة على خفض معدلات التوتر والاحتراق النفسي، مما يرفع من الطاقة الإنتاجية العامة للجهاز الشرطي (العموان، 2012؛ الصوالحي، 2017).

المحور الثاني: ضغوط العمل الشرطي (المفهوم، المصادر، والآثار)

مفهوم الضغوط المهنية في القطاع الشرطي

تُعرف ضغوط العمل الشرطي بأنها خبرة انفعالية ونفسية سلبية تنشأ عندما يدرك رجل الأمن أن المتطلبات الوظيفية والميدانية الملقاة على عاتقه تتجاوز قدراته وإمكاناته الذاتية والتنظيمية للتكيف معها (الزيود، 2001).

وتُعد الضغوط نتيجة لعملية تقييم معرفي (Cognitive Appraisal) يقوم بها الشرطي لمحيطه العملي؛ حيث يؤدي الشعور بنقص الموارد أو انعدام السيطرة إلى استجابات فيزيولوجية وسلوكية ضارة.(Carson & Kuipers, 1998)

وتتميز البيئة الشرطية بتداخل الضغوط الحادة الناتجة عن الأحداث الفجائية الصادمة مع الضغوط المزمنة الناتجة عن الروتين التنظيمي، مما يضاعف من حمولة الإجهاد النفسي لدى العاملين في هذا المجال (فتيحة، 2006).

مصادر الضغوط لدى رجال الشرطة

تتعدد مصادر الضغط في الميدان الشرطي، وتأتي **طبيعة المهام الخطرة** في مقدمتها؛ حيث يواجه رجال الأمن أخطار العنف، والتنعامل مع الحوادث المأساوية، والتعرض المستمر لمواقف التهديد المباشر للسلامة الشخصية (حنا، 2014).

تُمثل **الضغوط التنظيمية والإدارية** مصدرًا إضافيًا لا يقل أهمية عن المخاطر الميدانية؛ وتشمل صرامة التسلسل السلطوي، والغموض الوظيفي، والعمل لساعات طويلة دون فترات راحة كافية، ونقص الدعم القيادي (النعيمي، 2014).

وتُشكل **التحديات الاجتماعية والأسرية** بعدًا آخر للضغوط؛ حيث تؤدي طبيعة العمل ونظام الدوريات إلى صعوبة تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، مما ينعكس سلباً على العلاقات الأسرية (الفظني، 2006).

كما تؤدي **الصورة النمطية والرقابة المجتمعية والإعلامية الصارمة** عبر شبكات التواصل الاجتماعي إلى وضع أفعال رجل الشرطة تحت المجهر الدائم، مما يولد إحساساً مستمراً بالحذر الشديد والخوف من الخطأ (حنا، 2014؛ العسالوي، 2020).

الآثار الناجمة عن ضغوط العمل الشرطي

تؤدي الممارسة الميدانية المستمرة تحت وطأة الضغوط غير المزاحة إلى بروز آثار جسمانية وفيزيولوجية متعددة، في مقدمتها ارتفاع ضغط الدم، واضطرابات القولون العصبي، وآلام العضلات والمفاصل المزمنة (السباعي، 2001).

وعلى المستوى النفسي والسلوكي، تتسبب الضغوط المتراكمة في ظهور أعراض القلق والتوتر، وتقلبات المزاج، وتراجع القادرة على التركيز المعرفي، بالإضافة إلى إمكانية السقوط في مظاهر الاحتراق النفسي (Burnout) (فتيحة، 2006).

وتنعكس هذه الآثار سلباً على المنظمة الأمنية برمتها من خلال انخفاض معدلات الأداء الوظيفي، وتزايد الإجازات المرضية، والانسحاب النفسي أو الفعلي عن موقع المسؤولية (النعيمي، 2014).

المحور الثالث: طرق مواجهة الضغوط واستراتيجيات التكيف

مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط

تُعرف أساليب مواجهة الضغوط (Coping Strategies) بأنها الجهود المعرفية والسلوكية المتغيرة التي يبذلها الفرد للسيطرة على المتطلبات الخارجية أو الداخلية التي ترهق إمكانياته الذاتية وتتجاوزها (Lazarus & Folkman, 1984) .

وتُعد هذه الأساليب بمثابة خط الدفاع السيكولوجي الأول الذي يحمي الفرد من التفكك المرضي؛ حيث تختلف فاعلية هذه الاستراتيجيات بناءً على سمات الشخصية وطبيعة الموقف الضاغط (غيث، 2008).

وتنقسم أساليب المواجهة إما إلى استراتيجيات نشطة مستهدفة لمعالجة أسباب الضغط، أو استراتيجيات انفعالية تجنبية تهدف إلى تخفيف التوتر السلبي المصاحب للموقف دون حل أصله (.، 2012).

تصنيف أساليب المواجهة

- **المواجهة المرتكزة على حل المشكلة (Problem-Focused Coping):** وتتضمن الأساليب النشطة القائمة عمى جمع المعلومات، والتخطيط العقلاني، واتخاذ خطوات إجرائية مباشرة للسيطرة على مصدر المشكلة وتغيير الواقع الضاغط (السيمي، 2010).
- **المواجهة المرتكزة على التحليل المعرفي(Appraisal-Focused Coping):** وتعتمد على استخدام إعادة التوجيه المعرفي، وتقييم الموقف من زوايا جديدة، وتجزئة المشكلات المعقدة إلى عناصر بسيطة يمكن التعامل معها (عسكر، 2008).
- **المواجهة المرتكزة على تنظيم الانفعال(Emotion-Focused Coping):** وتستهدف تخفيف حدة المشاعر السلبية المصاحبة للموقف من خلال الضبط الذاتي، أو التفريغ االنفعالي عبر الأنشطة الترويحية، أو ممارسة التمارين الرياضية (إسماعيل، 2003).
- **الدعم والمساندة الاجتماعية(Social Support):** وتتمثل في اللجوء للشبكات الأسرية والمهنية للحصول على المساعدة المعنوية والمادية، مما يمنح الشرطي الإحساس بالأمان والانتماء (.، 2012).
- **ضبط النفس والتوافق الروحي:** ويشمل السيطرة على الانفعالات الحادة، إلى جانب اللجوء إلى الممارسات الدينية والروحية كالصلاة والدعاء، والتي تمنح الفرد السكينة والتقبل الواقعي للمواقف الصعبة (الكحيل، د.ت؛ السيد، 2003).

النمط الشخصي والتوافق مع الضغوط

تتداخل سمات الشخصية المقاومة للضغوط (Stress-Resistant Personality) في تحديد طبيعة الأسلوب التكيفي المتبع؛ حيث يُظهر الأفراد ذوو السيطرة والالتزام والتحدي كفاءة أكبر في مواجهة الأزمات (Powel, 2000) .

ويرتبط النمط الانبساطي في الشخصية باستخدام استراتيجيات إيجابية قائمة على طلب المساندة وحل المشكلات، بينما يميل الأفراد ذوو المستويات المرتفعة من العصابية والذهانية إلى اعتماد التجنب والانسحاب والتفريغ العدواني (الرويتع والشريف، 2002؛ الزهراني، 2022).

ولذلك، يتوجب على المؤسسات الأمنية مراعاة الفروق الفردية والسمات الشخصية عند تصميم برامج إدارة الضغوط وتدريب رجال الأمن على التعامل مع المواقف الحادة (.، 2012).

المحور الرابع: العلاقة بين الذكاء العاطفي وطرق مواجهة الضغوط في الميدان الشرطي

الأثر المتبادل بين الذكاء العاطفي واستراتيجيات التكيف

أكدت الأدبيات النفسية وجود علاقة ارتباطية وثيقة وموجبة بين مستوى الذكاء العاطفي واعتماد أساليب إيجابية في مواجهة الضغوط لدى الفرد؛ حيث يوفر الذكاء العاطفي الأساس السيكولوجي اللازم لإدارة الأزمات بثبات (الأسطل، 2010).

يمتلك رجال الشرطة الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الذكاء العاطفي كفاءة أكبر على تحويل المواقف الضاغطة إلى تحديات مقدورة الحل، نظرًا لقدرتهم على ضبط انفعالات الذات وتفهم الدوافع النفسية للآخرين (Yozgat et al., 2013).

كما يقلل الذكاء العاطفي من اعتماد الممارس الأمني على حيل الدفاع السلبية كالإسقاط، أو التجنب والهروب، أو الانفعال العدواني، ويعزز في المقابل التوجه نحو المساندة الاجتماعية والضبط الذاتي (الأسطل، 2010؛ العسالوي، 2020).

الذكاء العاطفي كمتغيروسيط في خفض ضغوط العمل

يلعب الذكاء العاطفي دورًا وسيطًا يحمي رجل الشرطة من الآثار التدميرية للإجهاد الميداني؛ إذ يمنعه من الوصول إلى مرحلة الإنهاك النفسي من خلال مهارات التنظيم الانفعالي المستمر (Goleman, 2004) .

ويساعد فهم العواطف الذاتية على حماية الشرطي من التزيف النفسي المتكرر الناتج عن التعاطف السلبي في الحوادث المأساوية، وتوجيهه نحو التعاطف الإيجابي البناء الذي يحفظ هدوءه ومهنيته (العدساني، 2018).

وبالتالي، يمثل الذكاء العاطفي عازلاً سيكولوجياً يخفف من العلاقة العكسية بين زيادة المتطلبات الوظيفية وتراجع مستوى الأداء الميداني والصحة النفسية للعاملين (Yozgat et al., 2013) .

10. الدراسات السابقة

يتناول هذا القسم عرضاً مفصلاً وشاملاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية الحديثة التي ارتبطت بموضوع الدراسة الحالية وعالجت أبعادها النفسية والاجتماعية والإعلامية والتنظيمية في بيئة العمل الشرطي. تم تصياغة كل دراسة في فقرة مستقلة وموسعة توضح أهدافها، ومنهجيتها، وحجم عينتها، وأبرز النتائج التي توصلت إليها، لبيان الفجوة العلمية والقيمة المضافة التي تقدمها الدراسة الحالية.

أولاً: الدراسات العربية

دراسة أبو النصر (2001) :

استهدفت هذه الدراسة الميدانية التعرّف على الجوانب الاجتماعية والنفسية والسلوكية المضمنة في برامج تدريب رجال الشرطة، وبيان مدى ملاءمتها لمواجهة التحديات الأمنيّة والمعاصرة في القرن الحادي والعشرين. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبانة ميدانية على عينة من رجال الشرطة في جمهورية مصر العربية. أظهرت نتائج الدراسة وجود نقص واضح في البرامج التدريبية المخصصة لتنمية المهارات السلوكية والنفسية للشرطي مقارنة بالمهارات

البدنية والتكتيكية. وأكدت النتائج على ضرورة إدراج مهارات الاتصال، والاتزان الانفعالي، والتكامل الاجتماعي في مناهج التدريب الشرطي لرفع كفاءة رجال الأمن في التعامل مع الجمهور وتخفيف مستويات التوتر الميداني.

دراسة نصر(2013) :

استهدفت الدراسة قياس تأثير الصورة الإعلامية لرجل الشرطة عبر شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية لدى الرأي العام وتقييم المستوى العام لأداء وزارة الداخلية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبانة التي طُبقت على عينة من الجمهور والمواطنين المتابعين لمواقع التواصل الاجتماعي في جمهورية مصر العربية. كشفت النتائج أن التغطية الإعلامية والمحتوى الرقمي المتداول يؤثران بشكل مباشر وملموس على مستوى ثقة أفراد المجتمع برجل الشرطة؛ حيث تسهم المواد الإعلامية الإيجابية في تعزيز هذه الثقة ورفع معنويات الشرطي، بينما تُؤدي المنشورات السلبية الحادة إلى إضعاف الثقة المجتمعية وإرباك الأداء الميداني للكوادر الأمنية.

دراسة الدوسري (2020):

سعت هذه الدراسة الميدانية إلى الكشف عن مستوى الدعم النفسي والاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى رجال الشرطة في دولة قطر. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تطبيق مقياسين متمرسين لجمع البيانات من عينة قصدية بلغت (100) رجل شرطة. توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الدعم النفسي الاجتماعي ومستوى الضغوط النفسية، مما يعني أنه كلما زاد مستوى الدعم انخفضت حدة الإجهاد النفسي لدى الشرطي. كما تبين أن الدعم الوارد من الأسر والوالدين كان المصدر الأكثر تأثيراً وارتفاعاً في تخفيف الضغوط مقارنة بالدعم المقدم من الأصدقاء أو زملاء العمل.

دراسة العسالوي (2020):

استهدفت الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وطرق مواجهة الضغوط لدى عينة من رجال الشرطة الكويتية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وتكونت أدوات القياس من مقياس الذكاء العاطفي ومقياس أساليب مواجهة الضغوط اللذين طُبقا على عينة عشوائية بلغت (387) طالباً ورجل شرطة في دولة الكويت. أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى رجال الشرطة جاء بدرجة متوسطة بنسبة(55.6\%) ، وكانت أكثر أساليب مواجهة الضغوط شيوعاً هي المساندة الاجتماعية ثم ضبط النفس وحل المشكلات. كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي واستراتيجيات التكيف مع الضغوط، دون وجود فروق دالة تُعزى لمتغير الجنس.

دراسة بشاهميت (2021):

تناولت هذه الدراسة رصد وتحليل الاستراتيجيات الوقائية والتنظيمية التي تبنتها مؤسسة الشرطة الجزائرية للحفاظ على الصحة النفسية للعاملين بها ومحاربة ضغوط المهنة. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي التوثيقي،

مستندة إلى التحليل النظامي والبيانات الإحصائية والخبرة الميدانية داخل الجهاز الأمني. أظهرت النتائج أن المؤسسة الشرطية خطت خطوات إيجابية من خلال إنشاء خلايا الإصغاء والمتابعة النفسية على مستوى الولايّات وتوظيف مئات الأخصائيين النفسيين للتكفل بالكوادر الأمنية. وأكدت الدراسة أن التكفل المبكر بضغوط العمل واضطرابات الصدمة يقلل من نسب الاحتراق الوظيفي والأمراض النفسجسمية لدى رجال الشرطة، ودعت إلى دعم الاستراتيجيات الوقائية والتأهيلية بصفة مستمرة.

دراسة الزهراني (2022):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل وأساليب مواجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة بمحافظة جدة في المملكة العربية السعودية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، وتم تطبيق مقياس أيزنك للشخصية ومقياس الضغوط وأساليب المواجهة على عينة عشوائية مكونة من (100) ضابط شرطة. أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين سمات الشخصية (الانبساطية، والعصابية، والذهانية) ومستويات ضغوط العمل. كما أظهرت النتائج أن الضباط الأكثر انبساطية كانوا أكثر اعتماداً على أساليب البحث عن المعلومات والمساندة واللجوء إلى الدين لمواجهة الضغوط، بينما ارتبطت العصابية والذهانية بأساليب الانسحاب والعدوان.

دراسة الدوب (2026):

هدفت هذه الدراسة الميدانية التحليلية إلى قياس مستوى كفاءة رجل الشرطة الكويتي شخصياً واجتماعياً، وبيان مدى انعكاس هذه الكفاءات على ثقة أفراد المجتمع بجهاز الشرطة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم بناء وتطبيق استبانة استهدفت عينة شملت (850) مستجيباً من أفراد المجتمع الكويتي. أظهرت النتائج وجود تفاوت واضحة في تقييم الجمهور لمكونات الكفاءة لدى الشرطي؛ حيث جاءت التقييمات مرتفعة في جوانب المظهر والالتزام المهني، بينما أظهرت النتائج انخفاضاً نسبياً وتقييمات أقل في مهارات تقبل النقد، والاتزان الانفعالي، والتعامل المرن مع المواقف الحرجة. وأكدت النتائج أن المهارات الشخصية والاجتماعية للشرطي تنعكس بشكل مباشر وموجب على مستوى اعتماد وثقة المجتمع بالأجهزة الأمنية.

دراسة الكعبي (2026):

تناولت هذه الدراسة المقارنة تحليل النظام القانوني والتنظيمي للعقوبات التأديبية المطبقة على ضباط الشرطة في كل من جمهورية مصر العربية ودولة الإمارات العربية المتحدة. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي المنهج المقارن في استعراض القواعد والنصوص التشريعية. أظهرت النتائج أن النظام التأديبي يمثل ركيزة جوهرية للحفاظ على الانضباط وضمان التوازن بين السلطة الإدارية وضمانات العدالة للضباط. وبينت النتائج التزام كلا النظامين التشريعيين بمبادئ الشرعية التأديبية، وشخصية العقوبة، وتناسب الجزاء مع المخالفة، مع تفوق التشريع الإماراتي في إرساء ضمانات إجرائية وأطر مؤسسية أكثر تحديداً، مما يوفر بيئة تنظيمية تحمي الاستقرار النفسي والمهني لرجال الشرطة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة Al-Ali, Garner & Magadley (2009):

استهدفت هذه الدراسة الاستكشافية فحص طبيعة العلاقة التفاعلية بين سمات الشخصية، والقدرة المعرفية، والذكاء العاطفي، ومستوى الأداء الوظيفي الميداني لدى منتسبي شرطة أبوظبي في دولة الإمارات العربية المتحدة. اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم جمع البيانات باستخدام حزمة من المقاييس النفسية المعتمدة واختبارات الذكاء العاطفي والأداء. كشفت النتائج الإحصائية عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي الفعلي للضباط؛ حيث تبين أن الأفراد الذين يتمتعون بكفاءة عالية في إدارة انفعالاتهم وفهم مشاعر الآخرين يحققون معدلات أداء وتقييم وظيفي أعلى مقارنة بزملائهم، متفوقين بذلك على تأثير القدرات المعرفية المجردة.

دراسة McCraty & Atkinson (2012):

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى فاعلية برنامج تدريبي قائم على تقنيات التنظيم الذاتي وبناء المرونة النفسية (Coherence Advantage)في خفض الضغوط الفيزيولوجية والنفسية لدى ضباط الشرطة بشرطة سانتا كلارا بولاية كاليفورنيا. اعتمد الباحثون على المنهج التجريبي لقياس الأثر قبل وبعد التدريب بمساعدة أجهزة تسجيل نمط ضربات القلب والضغط الشرياني خلال محاكاة ميدانية واقعية لشبه جرائم. أظهرت النتائج أن المواقف الضاغطة الميدانية تحدث نوبات نشاط فيزيولوجي حادة تستغرق أكثر من ساعة للتعافي منها، وأن البرامج التدريبية المعتمدة على تقنيات الذكاء الانفعالي والتغذية الراجعة أسهمت في تسريع التعافي الفيزيولوجي، وخفض مستويات التوتر والاكتئاب والإنهاك، وتحسين الأداء الميداني والروابط الأسرية لضباط الشرطة.

دراسة Saunders, Kotzias & Ramchand (2019):

تناولت هذه الدراسة الكيفية التي أدت بها التحولات الاجتماعية والسياسية المعاصرة إلى تغيير طبيعة ونوعية الضغوط المهنية الشائعة لدى رجال الشرطة في الولايات المتحدة الأمريكية. اعتمد الباحثون على منهج المقابلات شبه المنظمة مع ممثلين من (110) أجهزة شرطية عبر الولايات المختلفة. أظهرت النتائج أن الضغوط الميدانية والتنظيمية لا تزال حاضرة، إلا أن هناك تصاعداً كبيراً في الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والسياسية والإعلامية؛ حيث أشار المشاركون إلى أن انتشّار التغطيات الإعلامية السلبية، واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ومقاطع الفيديو، وضغوط الرأي العام أدت إلى تزايد شعور رجال الشرطة بالحذر والتردد الخوف من المساءلة، مما زاد من الإجهاد النفسي الحاد لديهم.

دراسة Alghzewat & Alkrimeen (2020):

استهدفت الدراسة تقصي أثر الشعور بالرفاه النفسي في العمل وجودة العلاقات الاجتماعية المهنية (العلاقة مع الزملاء والرؤساء) على مستوى الالتزام الوظيفي لدى ضباط الشرطة في كلية الشرطة بدولة قطر. اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي الارتباطي، وتم تطبيق أربعة مقاييس سيكومترية عالمية على عينة بلغت (80) ضابطاً ومسؤولاً شرطياً. أظهرت نتائج

تحليل الانحدار وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرفاه النفسي والالتزام الوظيفي وبين الارتفاع في جودة العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل. كما تبين أن العلاقات الإيجابية مع مديري القيادة الشرطية كانت الأكثر تأثيراً وتنبؤاً بزيادة الحماس والحد من مشاعر الاكتئاب والإنهاك النفسي لدى الضباط.

دراسة Magny & Todak (2021):

قدمت هذه الدراسة مراجعة منهجية شاملة (State-of-the-art review) للإنتاج العلمي والأدبيات الأكاديمية المتعلقة بالذكاء العاطفي في مجال الشرطة على المستوى العالمي. حصر الباحثان وشمل التحليل (20) دراسة ميدانية جرت في تسع دول مختلفة ونُشرت في مجلات محكمة. أظهرت نتائج المراجعة أن الذكاء العاطفي يرتبط بشكل دال بمخرجات تنظيمية وسلوكية إيجابية مثل الرضا الوظيفي، والالتزام المؤسسي، وانخفاض معدلات النقل والانسحاب، وارتفاع كفاءة الأداء الميداني وخفض حدة الاستجابات غير التوافقية مع الضغوط. وأوصت الدراسة بضرورة إدماج الذكاء العاطفي في معايير انتقاء رجال الشرطة وتضمينه بصورة مكثفة في المناهج والبرامج التدريبية للأكاديميات الأمنية.

دراسة Alhindaassi (2025):

استهدفت الدراسة تقصي طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي لدى ضباط الشرطة في دولة الإمارات العربية المتحدة، مع فحص الدور الوسيط لكل من الانخراط في العمل والمرونة النفسية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM) على عينة من الضباط الممارسين. أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير إيجابي ومباشر معنوي للذكاء العاطفي على رفع كفاءة الأداء الوظيفي. كما كشفت النتائج أن كلاً من المرونة النفسية والانخراط المهني يلعبان دوراً وسيطاً جزئياً يقوي من تأثير المهارات العاطفية في خفض الإجهاد النفسي وتعزيز الأداء الميداني المتميز في المواقف الشاقة.

دراسة Alkaabi & Halford (2026):

استهدفت هذه الدراسة الميدانية تشخيص محددات وعوامل دافعية العمل الشرطي لدى أجهزة الشرطة في دولة الإمارات العربية المتحدة. اعتمد الباحثان على التصميم الكمي ونموذج الانحدار اللوجستي لبيانات استبانة شملت عينة ممثلة من (363) ضابطاً وفرداً شرطياً. أظهرت النتائج أن (82\%) من المشاركين يمتلكون دافعية عمل مرتفعة، وأن الدعم الاجتماعي، والتوازن بين العمل والحياة الأسرية، والتغذية الراجعة من المشرفين تشكل أبرز المحددات الإيجابية للدافعية والرفاه النفسي. كما أظهرت النتائج أن الدافعية الذاتية القائمة على المسؤولية الاجتماعية ورغبة مساعدة المجتمع (Public Service Motivation) ترتبط ارتباطاً وثيقاً بزيادة الأداء وتخفيف آثار الضغوط المهنية.

11. عرض النتائج ومناقشتها والتعليق عليها

تمت معالجة البيانات الميدانية المجمعة من عينة الدراسة النهائية البالغ حجمها (**850مستجيباً**؛ بواقع **350** من رجال الشرطة لقياس المتغيرات النفسية والاجتماعية والوظيفية، و**500** من أفراد المجتمع لقياس الثقة المجتمعية والصورة الإعلامية) باستعمال البرامج الإحصائية المتقدمة.

وللحكم على مستويات المتوسطات الحسابية لجميع عبارات وأبعاد الدراسة وفق **مقياس ليكرت الخماسي-5) (point Likert Scale**، اعتُمِد المدى الفئوي المعتمد أكاديمياً كالآتي:

- **من 1.00 إلى 2.33 :** مستوى منخفض.
- **من 2.34 إلى 3.66 :** مستوى متوسط.
- **من 3.67 إلى 5.00 :** مستوى مرتفع.

أولاً: عرض ونتائج السؤال الأول وتفسيرها

السؤال الأول: ما مستوى الضغوط النفسية التي يتعرض لها رجال الشرطة العرب؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لدرجات أفراد عينة رجال الشرطة على مقياس الضغوط النفسية بأبعاده الأربعة:) **الضغوط الميدانية، والضغوط التنظيمية والإدارية، وضغوط بيئة العمل وتضارب الأدوار، والضغوط الاجتماعية والأسرية)**

جدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير الضغوط النفسية (ن = 350)

الرتبة	البعد / المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية(%)	المستوى
1	الضغوط الميدانية والمخاطر المباشرة	4.18	0.62	83.6%	مرتفع
2	الضغوط التنظيمية والإدارية	3.85	0.71	77.0%	مرتفع
3	ضغوط بيئة العمل وتضارب الأدوار	3.68	0.68	73.6%	مرتفع
4	الضغوط الاجتماعية والالتزامات الأسرية	3.52	0.75	70.4%	متوسط
	المعدل العام لمتغير الضغوط النفسية	**3.81**	**0.58**	**76.2%**	**مرتفع**

تُظهر نتائج الجدول (1) أن المعدل العام للضغوط النفسية لدى رجال الشرطة جاء **بمستوى مرتفع** وبمتوسط حسابي كلي بلغ (**3.81 من 5.00**)، مما يؤكد أن مهنة الشرطة تُعد من أكثر المهن حشداً بالإجهاد النفسي والبدني في البيئة العربية.

تصدر **بعد الضغوط الميدانية والمخاطر المباشرة** المرتبة الأولى بمتوسط (**4.18** - مستوى مرتفع جداً)، ويعود ذلك إلى الطبيعة الحرجة للمهام الموكلة للشرطي، والمتمثلة في الاستجابة الفورية للبلاغات الطارئة، ومواجهة أحداث العنف، والتعامل مع ضحايا الجرائم والحوادث الصادمة. وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة **McCraty & Atkinson (2012)** من أن المواقف الميدانية الضاغطة تُحدث استثارة فيزيولوجية ونفسية حادة يستغرق التعافي منها وقتاً طويلاً.

وجاء **بعد الضغوط التنظيمية والإدارية** في المرتبة الثانية بمتوسط (**3.85** - مستوى مرتفع)، ويُعزى ذلك إلى صرامة اللوائح الأمنية، والتسلسل السلطوي، وكثرة الأعباء الإدارية والورقية الملقاة على كاهل الشرطي، وهو ما أيدته نتائج دراسة **Saunders et al. (2019)** ودراسة **بشاهميت (2021)** اللتين أكدتا أن البيئة البيروقراطية ونقص الدعم الإداري يُشكلان حجماً من الضغط يوازي المخاطر الميدانية ذاتها.

أما **بعد الضغوط الاجتماعية والالتزامات الأسرية** فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط (**3.52** - مستوى متوسط)، مما يشير إلى أن طبيعة العمل ونظام الدوريات الليلية يفرضان تحديات على التوازن الأسري للشرطي، إلا أن الدعم العائلي المباشر يعمل كحائل يخفف من حدة هذه الضغوط، وهو ما ينسجم مع ما توصلت إليه دراسة **الدوسري (2020)** .

ثانياً: عرض نتائج السؤال الثاني وتفسيرها

السؤال الثاني: ما مستوى الدعم النفسي والاجتماعي المتاح لرجال الشرطة؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم تحليل أبعاد متغير الدعم النفسي والاجتماعي المستلم من قبل أفراد العينة، والمتمثلة في: **(الدعم الأسري والعائلي، والدعم الزملاء الميداني، والدعم المؤسسي والتنظيمي).**

جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير الدعم النفسي والاجتماعي (ن = 350)

الرتبة	البعد / المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	المستوى
1	الدعم الأسري والعائلي	4.12	0.65	82.4%	مرتفع
2	الدعم الزميلي في بيئة العمل	3.74	0.69	74.8%	مرتفع

الرتبة	البعد / المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	المستوى
3	الدعم المؤسسي والتنظيمي (القيادي)	3.15	0.81	63.0%	متوسط
-	**المعدل العام لمتغير الدعم النفسي والاجتماعي**	**3.67**	**0.61**	**73.4%**	**مرتفع**

يتضح من نتائج الجدول (2) أن مستوى الدعم النفسي والاجتماعي الإجمالي المتاح لرجال الشرطة جاء **بمستوى مرتفع** بمتوسط كلي بلغ (**3.67**) .

احتّل **بعد الدعم الأسري والعائلي** المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع قدره(**4.12**) ، وتفسر هذه النتيجة في ضوء البنية الاجتماعية والثقافية في المجتمعات العربية التي تعلي من قيم التكافل العائلي؛ حيث تشكل الأسرة الوعاء الأول للرعاية وتوفير الأمان النفسي للشرطي لمساعدته على امتصاص مشاعر التوتر الناتج عن العمل. وتتفق هذه النتيجة كلياً مع دراسة **الدوسري (2020)** ودراسة **Alkaabi & Halford (2026)** اللتين أثبتتا أن الدعم الأسري هو المصدر الأساسي الأقوى في تخفيف حدة الإجهاد النفسي لدى رجال الأمن.

حلّ **بعد الدعم الزميلي في العمل** ثانياً بمتوسط - **3.74**) مستوى مرتفع)، ويعكس ذلك الروابط الميدانية القوية وروح التآزر التي تتشكل بين منتسبي الدورية أو الوحدة الأمنية الواحدة نتيجة المخاطر المشتركة التي يخوضونها معاً، مما يعزز المساندة الانفعالية بين الزملاء وفق ما أشارت إليه دراسة **Alghzewat & Alkrimeen (2020)** .

وفي المقابل، جاء **بعد الدعم المؤسسي والتنظيمي** في المرتبة الأخيرة بمتوسط - **3.15**) مستوى متوسط)، مما ينبه إلى وجود فجوة نسبية في آليات التقدير القيادي والخدمات النفسية والتأهيلية الرسمية المقدمة من المؤسسة الشرطية. وتدعم هذه النتيجة ما أوصت به دراسة **بشاهميت (2021)** و**Magny & Todak (2021)** بضرورة توسيع خلايا الدعم النفسي والإرشاد التنظيمي داخل الهياكل الأمنية.

ثالثاً: عرض نتائج السؤال الثالث وتفسيرها

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الدعم النفسي والاجتماعي ومستوى الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة؟

للإجابة عن هذا السؤال واختبار الفرضية الأولى للدراسة، تم استخدام **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)** لقياس العلاقة بين الأبعاد المختلفة للدعم النفسي والاجتماعي ومستوى الضغوط النفسية الكلي.

جدول (3): مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد الدعم النفسي والاجتماعي ومستوى الضغوط النفسية الكلي (ن = 350)

أبعاد الدعم النفسي والاجتماعي	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة الإحصائية (p-value)	اتجاه العلاقة والدلالة
الدعم الأسري والعائلي	-0.58**	0.000	عكسية قوية - دالة
الدعم الزميلي في بيئة العمل	-0.46**	0.000	عكسية متوسطة - دالة
الدعم المؤسسي والتنظيمي	-0.52**	0.000	عكسية قوية - دالة
المقياس الكلي للدعم النفسي والاجتماعي	**-0.64****	**0.000**	**عكسية قوية - دالة إحصائياً**

**الدلالة الإحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)*

تؤكد نتائج الجدول (3) وجود **علاقة ارتباطية عكسية قوية ذات دلالة إحصائية** عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الدعم النفسي والاجتماعي الكلي والضغوط النفسية؛ حيث بلغ معامل الارتباط الكلي ($r = -0.64$). وتدل هذه النتيجة إحصائياً على أنه كلما ارتفعت مستويات الدعم النفسي والاجتماعي المتاحة لرجال الشرطة بمختلف مصادرها، انخفضت بشكل ملموس مستويات الضغوط النفسية والإجهاد المهني لديهم.

تؤكد هذه النتيجة **قبول الفرضية الأولى للدراسة**، وتتفق مع الأطر النظرية لـ نموذج كسر الصدمة النفسية (Buffering Hypothesis)؛ إذ يعمل الدعم الاجتماعي كعازل حامي يمنع تحول ضغوط العمل إلى اضطرابات نفسجسمية أو احتراق وظيفي.

وتنسجم هذه النتيجة الميدانية تماماً مع نتائج دراسة **الدوسري (2020)** التي أثبتت وجود ارتباط عكسي بلغ ($r = -0.62$) بين الدعم الاجتماعي والضغوط لدى أفراد الشرطة، ودراسة **Alkaabi & Halford (2026)** التي بينت أن المساندة التنظيمية والأسرية تحد بشكل مباشر من استنزاف الطاقة النفسية للرجال الأمنيين.

رابعاً: عرض ونتائج السؤال الرابع وتفسيرها

السؤال الرابع: ما أثر الصورة الإعلامية للشرطي على كفاءته الأدائية وثقته بنفسه؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير الصورة الإعلامية، ثم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لمعرفة مدى مساهمة الصورة الإعلامية (كمتغير مستقل) في التنبؤ بـ الكفاءة الأدائية والثقة بالذات لدى الشرطي (كمتغير تابع).

جدول (4-أ): المتوسطات الحسابية لأبعاد متغير الصورة الإعلامية للشرطي (ن = 350)

الرتبة	أبعاد الصورة الإعلامية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية (%)	المستوى
1	أثر التغطيات الإعلامية الرقمية والحديثة	3.92	0.73	78.4%	مرتفع
2	دور الإعلام الأمني الرسمي والمؤسسي	3.65	0.70	73.0%	متوسط
-	**المعدل العام للصورة الإعلامية**	**3.78**	**0.64**	**75.6%**	**مرتفع**

جدول (4-ب): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الصورة الإعلامية على الكفاءة الأدائية والثقة بالنفس (ن = 350)

جدول (4-ب): نتائج تحليل الانحدار

المتغير المستقل	معامل التحديد (R2)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (p-value)	معامل الانحدار المعياري (β)	قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة (p-value)
الصورة الإعلامية للشرطي	0.435	114.28**	0.000	0.660	10.69**	0.000

**الدلالة الإحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).*

توضح نتائج الجدول (4-أ) أن أثر التغطيات الإعلامية الرقمية عبر منصات التواصل الاجتماعي كان **مرتفعاً بمتوسط (3.92)** ، مما يؤكد أن السلوك الميداني للشرطي أصبح يخضع لرقابة جماهيرية رقمية لحظية.

وكشفت نتائج تحليل الانحدار في الجدول (4-ب) عن وجود **أثر ذي دلالة إحصائية قوية** للصورة الإعلامية في الكفاءة الأدائية والثقة بالنفس لرجال الشرطة عند مستوى($\alpha \leq 0.050.01$) ؛ حيث بلغت قيمة ($F = 114.28$) بمستوى دلالة (0.000).وبلغ معامل التحديد($R^2 = 0.435$) ، مما يعني أن **(43.5%)**من التغيرات والحيوية الحاصلة في مستوى الكفاءة الأدائية والثقة بالذات لدى رجال الشرطة تعود مباشرة إلى طبيعة الصورة الإعلامية والتغطيات التلفزيونية والرقمية الموجهة نحوهم.

تُفسر هذه النتيجة بقدرة الصورة الإعلامية الإيجابية على رفع الروح المعنوية وإعادة تغذية مشاعر الفخر والمشروعية الذاتية لدى الشرطي، في حين تؤدي التغطيات الإعلامية السلبية الشديدة إلى تردد الشرطي ميدانياً خوفاً من المساءلة الرقمية والشعبية. وتتطابق هذه النتائج الميدانية مع دراسة **نصر (2013)** ودراسة **Saunders et al. (2019)**اللتين أثبتتا أن الشفافية والتغطية الإعلامية المنصفة ترفع من كفاءة الأداء الميداني وتزيل التوتر الشديد لدى الكوادر الشرطية.

خامساً: عرض ونتائج السؤال الخامس وتفسيرها

السؤال الخامس: ما أثر الكفاءات الشخصية والاجتماعية للشرطي على تعزيز مستوى الثقة المجتمعية به؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم التحليل الوصفي لأبعاد الكفاءات الشخصية والاجتماعية من وجهة نظر العينة، ثم استخدام **تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)** المطبق على استجابات عينة المجتمع (ن = 500) للوقوف على الأبعاد الأكثر تأثيراً في تعزيز الثقة المجتمعية بجهاز الشرطة.

جدول (5-أ): المتوسطات الحسابية لأبعاد الكفاءات الشخصية والاجتماعية للشرطي (ن = 350)

الرتبة	أبعاد الكفاءات الشخصية والاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	مهارات التواصل غير اللفظي والشفهي	3.82	0.64	مرتفع
2	الذكاء العاطفي والتحكم بالانفعالات	3.69	0.71	مرتفع
3	مهارات الإقناع وإدارة الأزمات الميدانية	3.58	0.68	متوسط
4	الاتزان الانفعالي وتقبل النقد	3.24	0.77	متوسط
-	**المعدل العام للكفاءات الشخصية والاجتماعية**	**3.58**	**0.61**	**متوسط**

جدول (5-ب): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للكفاءات الشخصية والاجتماعية في التنبؤ بالثقة المجتمعية (ن = 500)

أبعاد الكفاءات الشخصية والاجتماعية	المعامل غير المعياري(B)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري(β)	قيمة(t)	مستوى الدلالة (p-value)
)الثابت(	0.824	0.142	-	5.803	0.000
مهارات التواصل الشفهي غير اللفظي	0.312	0.048	0.325	6.500**	0.000
الذكاء العاطفي والتحكم بالانفعالات	0.285	0.052	0.291	5.480**	0.000
الاتزان الانفعالي وتقبل النقد	0.214	0.045	0.218	4.755**	0.000
مهارات الإقناع وإدارة الأزمات	0.185	0.049	0.179	3.775**	0.000
معامل التحديد الكلي المعدل(R^2) = 0.512	**قيمة (F) الكلية = 128.45****	**مستوى الدلالة الكلي = 0.000**			

** *الدلالة الإحصائية عند مستوى* ($\alpha \leq 0.05$) .

تظهر نتائج الجدول (5-أ) أن المعدل العام للكفاءات الشخصية والاجتماعية لدى الشرطي جاء **بمستوى متوسط بمتوسط (3.58)**؛ حيث سجلت مهارات التواصل والذكاء العاطفي مستويات مرتفعة، بينما جاء بعد **تقبل النقد والاتزان الانفعالي** في الرتبة الأخيرة بمتوسط - **3.24**) مستوى متوسط)، مما يشير إلى حاجة أفراد الشرطة لتدريبات سلوكية مكثفة لضبط النفس في حالات الاستفزاز.

وكشفت نتائج الانحدار المتعدد في الجدول (5-ب) عن أثر إيجابي قوي ودال إحصائياً عند مستوى≤ (α 0.01) لجميع أبعاد الكفاءات الشخصية والاجتماعية في تعزيز الثقة المجتمعية؛ حيث بلغت قيمة (F = 128.45) بدلالة(0.000) .

كما بلغ معامل التحديد المعدل(R^2 = 0.512) ، مما يوضح أن **(51.2%)**من التباين في درجة ثقة أفراد المجتمع بمهنية جهاز الشرطة تعود إلى نمط وطبيعة الكفاءات والمهارات الشخصية والاجتماعية التي يظهرها الشرطي أثناء التعامل معهم.

جاءت مهارات التواصل والذكاء العاطفي كأكثر أبعاد الكفاءة تأثيراً في بناء الثقة المجتمعية بـ (beta = 0.325) و (beta = 0.291) على التوالي. وتفسر هذه النتيجة بأن المواطن يشعر بالأمان والاعتمادية عندما يتسيد موقف التعامل الشرطي هدوءٌ وانضباط انفعالي وتواصل إنساني محترم.

وتتفق هذه النتائج الميدانية بصورة كاملة مع نتائج دراسة **الدوب (2026)** التي أوضحت أن انخفاض كفاءة الشرطي في تقبل النقد والاتزان يؤثر سلباً على ثقة الجمهور، ودراسة **Al-Ali et al. (2009)** ودراسة **Magny & Todak (2021)** اللتين بينتا أن الذكاء العاطفي والكفاءات الاجتماعية يشكلان المحدد الأكثر أهمية لرفع جودة التعامل الشرطي مع أفراد المجتمع.

المظلة التركيبية الشاملة لنتائج البحث (Synthesized Summary)

بناءً على المعالجات الإحصائية المتقدمة والتحليل الوصفي الميداني الشامل لمختلف متغيرات الدراسة وأبعادها، أمكن الخروج بتركيب علمي يكشف الأبعاد المتداخلة المشكلة لكفاءة الشرطي العربي، ويمكن إيجازه في النقاط الآتية:

- ✓ **طبيعة البيئة الضاغطة:** يعاني رجل الشرطة العربي من مستويات ضغوط نفسية مرتفعة تدور في معظمها حول المخاطر الميدانية الفجائية والتعقيدات البيروقراطية التنظيمية، مما يستوجب توفير شبكات حماية واستراتيجيات تكيف متطورة.
- ✓ **محورية شبكات الدعم:** أثبت التحليل الميداني وجود دور حاسم للدعم النفسي والاجتماعي في خفض المخرجات السلبية للضغوط النفسية؛ حيث شكل الدعم الأسري والزميلي خط دفاع حامي يحفظ توازن الشرطي وصموده النفسي.
- ✓ **سلطة البيئة الإعلامية الرقمية:** أظهرت النتائج أن التغطيات الإعلامية الرقمية عبر شبكات التواصل أصبحت متغيراً حاسماً ينبؤ بـ (43.5%) من كفاءة الشرطي وثقته بنفسه، مما يستدعي بناء إعلام أمني حامي وقائم على الشفافية والصدمة الاستباقية.
- ✓ **الذكاء العاطفي كمحدد للثقة المجتمعية:** كشف تحليل الانحدار أن الكفاءات الشخصية والاجتماعية والذكاء العاطفي للشرطي تفسر أكثر من نصف التباين (51.2%) في مستوى ثقة أفراد المجتمع بالمؤسسة الأمنية، مما يسلط الضوء على ضرورة التطوير المستمر لهذه المهارات السلوكية في الأكاديميات الشرطية.

12. النتائج العامة للدراسة

تخلص النتائج العامة لهذه الدراسة الميدانية إلى أن بيئة العمل الشرطي العربي تتسم بمستويات مرتفعة من الضغوط النفسية الميدانية والتنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الكوادر الأمنية، حيث تتصدر المخاطر الميدانية الفجائية والتعقيدات الإدارية البيروقراطية قائمة أسباب هذا الإجهاد. وفي المقابل، أثبتت المعالجات الإحصائية أن الدعم النفسي والاجتماعي يلعب دوراً حاسماً كحائل وقائي يخفف من الآثار السلبية لهذه الضغوط؛ إذ كلما ارتفعت مستويات المساندة الأسرية والزميلية والمؤسسية انخفضت مستويات التوتر والاحتراق النفسي لدى رجال الشرطة، متفوقاً الدعم الأسري كأقوى مصادر الأمان النفسي للشرطي.

أما على الصعيد الإعلامي والسلوكي، فقد كشفت نتائج تحليل الانحدار أن التغطيات الإعلامية الرقمية وسرعة تداول الأحداث عبر منصات التواصل الاجتماعي أصبحت تشكل متغيراً حاسماً ينبؤ بنسبة قريبة من النصف من مستوى الكفاءة الأدائية والثقة بالذات لدى رجل الأمن، مما يضع سلوكه الميداني تحت الرقابة التفاعلية اللحظية. وفي السياق ذاته، أظهرت النتائج أن الكفاءات الشخصية والاجتماعية والذكاء العاطفي للشرطي تفسر أكثر من نصف التباين في مستوى ثقة أفراد المجتمع بمهنية الجهاز الشرطي، مما يجعل من أساليب التواصل والاتزان الانفعالي محركاً أساسياً لبناء الاعتمادية والمشروعية الأمنية لدى الجمهور.

13. التوصيات

بناءً على ما أسفرت عنه هذه الدراسة من نتائج ميدانية وتأصيلات علمية، يُوصى بضرورة مراجعة وتطوير السياسات التنظيمية والتدريبية داخل الأجهزة الشرطية العربية من خلال دمج برامج الذكاء العاطفي والتنظيم الانفعالي ضمن مناهج الأكاديميات الأمنية للتأكد من إكساب أفراد الشرطة مهارات خفض التصعيد والضبط الذاتي أثناء التعامل مع المواقف الميدانية الحرجة والاستفزازية. كما يتوجب على القيادات الشرطية إحداث هيكلة مؤسسية تعزز من آليات الدعم النفسي والإرشاد التنظيمي عبر التوسع في إنشاء خلايا الرعاية النفسية والاجتماعية وتفعيل الخطوط الساخنة للتدخل الفوري في الأزمات، مع إيلاء عناية خاصة لشركاء الخدمة الشرطية من خلال برامج رعاية ممتدة تشمل أسر وأهالي رجال الأمن للحد من ظاهرة التداخل السلبي بين ضغوط العمل والتزامات الحياة الأسرية.

وعلى المستوى الإعلامي والتواصلي، تبرز الحاجة الماسة إلى صياغة استراتيجية اتصال أمني حديثة تعتمد على الشفافية والتغطية الرقمية الاستباقية لتوضيح الحقائق ونشر البعد الإنساني للعمل الشرطي، مما يحمي رجال الأمن من الآثار النفسية السلبية للتناول الإعلامي غير المنصف ويحفظ ثقتهم بأنفسهم. وأخيراً، يُوصى بضرورة مراجعة القواعد واللوائح التأديبية والإدارية لضمان بيئة عمل قائمة على العدالة التنظيمية والتقدير القيادي، مع اعتماد أدوات القياس السيكومتري للذكاء العاطفي والاتزان الانفعالي كشرط أساسي ضمن معايير انتقاء وتعيين الكوادر الشرطية وتوزيعهم الميداني بما يناسب طبيعة المهام الموكلة إليهم.

المراجع

اولا: المراجع العربية

أبو النصر، مدحت محمد محمود .(2001) .الجوانب الاجتماعية والنفسية والسلوكية في تدريب رجل الشرطة في ضوء تحديات القرن الحادي والعشرين: دراسة ميدانية .مجلة الفكر الشرطي، القيادة العامة لشرطة الشارقة، المجلد 10، العدد 1، ص ص. 146-173.

أبو عفش، إيناس شحتة .(2012) .أثر الذكاء العاطفي على اتخاذ القرار وحل المشكلات لدى مديري المدارس في وكالة الغوث بغزة (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الأسطل، مصطفى رشاد مصطفى .(2010) .الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

بشاهميت، سميرة .(2021) .استراتيجيات مؤسسة الشرطة في الحفاظ على الصحة النفسية للعاملين بها ومحاربة ضغوط المهنة .المجلة العلمية للعلوم التربوية والصحة النفسية، المجلد 3، العدد 4، ص ص. 151-173.

توفيق، نهى عبد الرحمن .(2017) .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.

حنا، ممدوح مجيد إسحاق .(2014) .ضغوط العمل الشرطي وأثرها على الصحة والسلامة المهنية .مجلة بحوث الشرطة، مركز بحوث الشرطة بالشارقة، المجلد 33، العدد 2، ص ص. 11-45.

الخضر، عثمان حمود .(2002) .الذكاء الوجداني: هل هو مفهوم جديد؟ مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي - جامعة الكويت، المجلد 30، العدد 1، ص ص. 55-87.

الدوسري، خليفة بن ناصر العماري .(2020) .الدعم النفسي الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى رجال الشرطة في دولة قطر .المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار 17، ص ص. 125-144.

الدوب، طارق عبد العزيز .(2026) .كفاءة رجل الشرطة الكويتي شخصياً واجتماعياً وعلاقتها بثقة أفراد المجتمع بجهاز الشرطة .مجلة مؤتة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، جامعة مؤتة، المجلد 41، العدد 2، ص ص. 153-174.

الرويتع، عبد الله؛ والشريف، عبد الله .(2002) .تقنين مقياس أيزنك المعدل للشخصية (EPQ-R) على البيئة السعودية .مجلة جامعة الملك سعود - العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، جامعة الملك سعود، الرياض.

الزهراني، عبد الخالق بن موسى بن عيد .(2022) .ضغوط العمل وأساليب مواجهتها وسمات الشخصية لدى ضباط الشرطة .مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد 3، العدد 6، ص ص. 1-18.

الزيود، نادر .(2001) .الضغوط النفسية واستراتيجيات التعامل معها .عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

السباعي، عبد المنعم .(2001) .الضغوط النفسية في العمل الشرطي وكيفية التغلب عليها .الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

السيد، فاروق علمان .(2003) .القلق وإدارة الضغوط النفسية .القاهرة: دار الفكر العربي.

السيمي، عبد الله .(2010) .أساليب مواجهة الضغوط لدى الشباب من المرضى وغير المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة (رسالة دكتوراه غير منشورة). قسم علم النفس، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

الشوا، جومانا ماهر .(2016) .الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على بنك فلسطين في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

الصوالحي، عماد يونس حسين .(2017) .الذكاء العاطفي وعلاقته بالإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

.، عبد الله .(2012) .أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق .مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 28، العدد 4، ص ص. 365-390.

العدساني، عبد الله .(2018) .المهارات الانفعالية والاتصال في بيئة العمل الشرطي .الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

العسالوي، مساعد بدر .(2020) .الذكاء العاطفي وطرق مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة الكويتية .مجلة كلية الآداب - جامعة بنها، المجلد 48، العدد 2، ص ص. 121-139.

علمان، فاروق؛ وخليل، محمد عبد السميع .(2002) .مقياس الذكاء العاطفي (كراسة التعليمات والتقنين) .القاهرة: دار الفكر العربي.

العموان، أحمد .(2012) .الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغير التخصص والنوع الاجتماعي .المجلة الأردنية في العلوم التربوية، جامعة اليرموك، المجلد 8، العدد 3، ص ص. 236-255.

عسكر، علي .(2008) .ضغوط الحياة وكيفية مواجهتها .الطبعة الثالثة، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

الفظي، عبد الرحمن .(2006) .علم النفس الشرطي .الإسكندرية: منشأة المعارف.

فتيحة، مزياني .(2006) .مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة الانفعالية لدى ضابط الشرطة: دراسة ميدانية .مجلة حوليات جامعة الجزائر، المجلد 19، العدد 2، ص ص. 45-88.

الكحيل، عبد الدائم) .د.ت .(روائع الإعجاز النفسي في القرآن الكريم .متاح على موقع الكحيل للإعجاز العلمي: www.kaheel7.com

الكعبي، مروان جمال سعيد خليفة .(2026) .النظام القانوني للعقوبات التأديبية لضباط الشرطة: دراسة مقارنة بين مصر والإمارات العربية المتحدة .المجلة القانونية الاقتصادية، المجلد 38، العدد 57، ص ص. 1-38.

غيث، سعاد .(2008) .أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلبة الجامعة .مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة البحرين، المجلد 9، العدد 2، ص ص. 143-168.

نصر، حسنين .(2013) .تأثير الصورة الإعلامية لرجل الشرطة بمواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الصورة الذهنية لدى الرأي العام .مجلة الآداب، جامعة القاهرة.

النعيمي، عز الدين أحمد .(2014) .ضغوط العمل وأثرها في صناعة القرارات الإدارية في مديرية الأمن العام في إقليم الشمال في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية المال والأعمال، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

ثانيا: المراجع الإنجليزية

Al-Ali, O. E., Garner, I., & Magadley, W. (2009). An exploration of the relationship between personality, cognitive ability, emotional intelligence, and job performance: Results from UAE Police. *Proceedings of the European Congress of Work and Organisational Psychology*, Spain.

Alghzewat Alkhawaldeh, A. M & ,.Alkrimeen, A. A .(2020) .Psychological Well-being of Police Officers and Its Impact on the Level of Job Commitment and Quality of Social Relationships .Asian Social Science ,Vol. 17, No. 1, pp. 91-97.

Alhindaassi, H. O. J. O .(2025) .Relationship between emotional intelligence and work performance among UAE's police officers: the mediating role of work engagement and resilience (Unpublished Doctoral dissertation). Universiti Utara Malaysia, Sintok, Malaysia.

Alkaabi, F. A & ,.Halford, E .(2026) .Determinants of Police Motivation: A Case Study of a Police Service in the United Arab Emirates .Sage Open ,Vol. 16, No. 1, pp. 1-18.

Carson, J & ,.Kuipers, E .(1998) .Stress Management in Mental Health Nursing .London: Nelson Thornes Publishers.

Goleman, D .(2004) .What makes a leader ?Harvard Business Review ,Vol. 82, No. 1, pp. 82-91.

Lazarus, R. S & ,.Folkman, S .(1984) .Stress, Appraisal, and Coping .New York: Springer Publishing Company.

Magny, O & ,.Todak, N .(2021) .Emotional intelligence in policing: a state-of-the-art review .Policing: An International Journal ,Vol. 44, No. 4, pp. 1-14.

Mausner-Dorsch, H & ,.Eaton, W. W .(2000) .Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment in a Danish national sample .American Journal of Public Health ,Vol. 90, No. 11, pp. 1732-1738.

McCraty, R & ,.Atkinson, M .(2012) .Resilience training program reduces physiological and psychological stress in police officers .Global Advances in Health and Medicine ,Vol. 1, No. 5, pp. 42-64.

Powel, T .(2000) .Free Yourself from Anxiety: A Self-help Guide to Overcoming Anxiety Disorders . London: Winslow Press.

Saunders, J., Kotzias, V & ,.Ramchand, R .(2019) .Contemporary Police Stress: The Impact of the Evolving Socio-Political Context .Criminology, Criminal Justice, Law & Society ,Vol. 20, No. 1, pp. 35–52.

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 ,Vol. 75, pp. 518–524.