الجامعـــــة الإســـــلامية – غـــــزة
عمـــــادة الدراســـــات العليـــــا
كليـــــــــــة الـــــــــــتربية
علـــم الـــنفس ـ الـــصحة النفـــسية

سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات

إعداد الباحثة
مي محمد عاشور

إشراف الدكتور
عاطف عثمان الأغا

قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس/ صحة نفسية

1433 هـ - 2012 م

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمنِ الرَّحِيمِ

﴿ إِنَّا عَرَضْنَا الأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالأَرْضِ
وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا
وَحَمَلَهَا الإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُوماً جَهُولاً ﴾

(الأحزاب: 72)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهـــــداء

- إلى والدي العزيز الأستاذ الفاضل ومربي الأجيال ورمز المحبة والعطاء .
- إلى والدتي الحنون رمز الصبر والشفاء .
- إلى إخوتي و أخواتي الفضليات وأخص بالذكر الأخت الغالية منى .
- إلى أحبائي من صديقاتي وزميلاتي لهم مني جزيل الشكر والثناء .

سائلة المولى عز وجل على أن أستنفع به وأنفع به غيري وأن يتقبله إنه نعم المولى ونعم النصير.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شـــكر وتقـــدير

- قال الرسول صلى الله عليه وسلم:" من لايشكر الناس لا يشكر الله"، فإنني أحمد وأشكر الله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل، ولا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر لكل من:
- أسرتي الكريمة التي تحملت ظروفي ومتاعبي طوال فترة الدراسة بالصبر والدعاء .
- إلى أساتذة الجامعة الإسلامية عامة، وأساتذة قسم علم النفس خاصة الذين لم يبخلوا عليَّ بعلمهم الوفير وأفكارهم النيرة .
- إلى المربي الفاضل الدكتور/ عاطف الأغا الذي تفضل بقبوله للإشـــراف علـــى هـــذا البحث رغم مشاغله الكثيرة، وتقديمه النصائح والإرشادات المفيدة والبناءة وتواصله في إتمام هذا العمل منذ أن كان فكرة حتى أصبح موضوعًا متكاملاًعلى هذا النحو، ســـائلة المولى عز وجل أن يجزيه عني خير الجزاء.
- إلى الأساتذة المناقشين الأستاذ الدكتور/ محمد وفائي الحلو والدكتور/ محمـــد عليـــان لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة فلهما مني كل الثناء والتقدير.
- إلى جميع العاملات في وزارة الداخلية – قـــسم الـــشرطة النـــسائية لتقـــديمهن كافـــة التسهيلات في تطبيق أدوات الدراسة على الشرطة النسائية من جميع محافظات قطـــاع غزة.
- إلى إدارة مدرسة حليمة السعدية الأساسية (أ) للوقوف بجانبي طـــوال فتـــرة الدراســـة وتسهيل مهمة الخروج لتطبيق أدوات البحث .
- إلى صديقاتي وزميلاتي ولكل فرد قدم لي عملاً مخلصاً، إرشادًا مفيدًا، دعاءً مستجاباً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	ب
شكر وتقدير	ج
فهرس المحتويات	د
قائمة الجداول	و
قائمة الملاحق	ط
ملخص الدراسة باللغة العربية	ي
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	ل
الفصل الأول	
مدخل إلى الدراسة	**10-1**
المقدمة	2
مشكلة الدراسة	5
فروض الدراسة	7
أهداف الدراسة	8
أهمية الدراسة	8
مصطلحات الدراسة	9
حدود الدراسة	10
الفصل الثاني	
الإطار النظري للدراسة	**104-11**
المبحث الأول: سمات الشخصية	12
المبحث الثاني: الذكاء العاطفي	50
المبحث الثالث:الشرطة	76
الفصل الثالث	
الدراسات السابقة	**134-105**
الدراسات التي تناولت سمات الشخصية	106
الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي	112
الدراسات التي تناولت الشرطة	119

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعقيب على الدراسات السابقة	130
الفصل الرابع	
الطريقة والإجراءات	**146-134**
منهج الدراسة	135
مجتمع الدراسة	135
عينة الدراسة	135
أدوات الدراسة	137
المعالجات الإحصائية	146
خطوات الدراسة	146
صعوبات الدراسة	146
الفصل الخامس	
النتائج وتفسيرها	**173-147**
عرض و تفسير نتائج تساؤلات الدراسة	148
عرض و تفسير نتائج فرضيات الدراسة	151
تفسير عام لنتائج الدراسة	170
توصيات الدراسة	172
مقترحات الدراسة	173
المراجع والملاحق	**199-174**
المراجع العربية	175
المراجع الأجنبية	181
الملاحق	183

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الجداول:

رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
(1)	عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.	136
(2)	عينة الدراسة حسب العمر.	136
(3)	عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.	136
(4)	عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.	136
(5)	عينة الدراسة حسب طبيعة العمل.	137
(6)	توزيع فقرات إستبانه سمات الشخصية.	138
(7)	معامل إرتباط كل فقرة من فقرات البعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.	139
(8)	مصفوفة معاملات إرتباط كل بعد من أبعاد استبانه سمات الشخصية والأبعاد الأخرى للاستبانه وكذلك مع الدرجة الكلية.	139
(9)	معاملات الإرتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد استبانه سمات الشخصية وكذلك الاستبانه ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل.	140
(10)	معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبانة سمات الشخصية وكذلك الاستبانه ككل.	141
(11)	توزيع فقرات استبانه الذكاء العاطفي.	142
(12)	معامل إرتباط كل فقرة من فقرات البعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.	143
(13)	مصفوفة معاملات إرتباط كل بعد من أبعاد استبانه الذكاء العاطفي والأبعاد الأخرى للاستبانه وكذلك مع الدرجة الكلية.	144
(14)	معاملات الإرتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد استبانه الذكاء العاطفي وكذلك الاستبانه ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل.	145
(15)	معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبانة الذكاء العاطفي وكذلك الاستبانه ككل.	145

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
(16)	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل سمة من سمات الشخصية وكذلك ترتيبها في المجال (ن= 74).	148
(17)	التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي وكذلك ترتيبها في المجال (ن= 74).	149
(18)	معامل الارتباط بين سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة.	151
(19)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.	152
(20)	إختبار شيفيه في سمة التفاؤل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.	153
(21)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير العمر.	154
(22)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.	156
(23)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.	157
(24)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير طبيعة العمل.	159
(25)	إختبار شيفيه في سمة التفاؤل تعزى لمتغير طبيعة العمل.	160
(26)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.	161
(27)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير العمر.	163

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
(28)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.	164
(29)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.	166
(30)	إختبار شيفيه في بعد المعرفة والإدراك الانفعالي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.	166
(31)	مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير طبيعة العمل.	168

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	محتوى الملحق	رقم الصفحة
(!)	أسماء المحكمين.	184
(2)	رسالة المحكمين لمقياس سمات الشخصية.	185
(3)	رسالة المحكمين لمقياس الذكاء العاطفي.	186
(4)	رسالة الشرطة النسائية.	188
(5)	الصورة الأولية لمقياس سمات الشخصية.	189
(6)	الصورة الأولية لمقياس الذكاء العاطفي.	192
(7)	الصورة النهائية لمقياس سمات الشخصية.	195
(8)	الصورة النهائية لمقياس الذكاء العاطفي.	198

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملخص الدراسة

دراسة بعنوان:

"سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات"

إعداد الباحثة/ مي محمد عاشور

إشراف الدكتور/ عاطف عثمان الأغا

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها ببعض المتغيرات:(الحالة الاجتماعية _ العمر _ سنوات الخبرة _ المستوى التعليمي _ طبيعة العمل).

_ تكونت عينة الدراسة الاصلية من (87) عاملة من العاملات بمراكز وإدارات الشرطة النسائية وأقسامها المختلفة في محافظات قطاع غزة للعام الدراسي (2011 _ 2012)، حيث مثل هذا العدد مجتمع الدراسة وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل في الدراسة، وتم توزيع (87) استبانه وتم استرجاع (74) استبانه أي ما نسبته (85%) وقد استخدمت الباحثة مقياس سمات الشخصية من اعداد الباحثة، مقياس الذكاء العاطفي من إعداد عبده وعثمان (2002)، تقنين الباحثة.

وتم معالجة ذلك إحصائياً من خلال:

النسب المئوية والتكرارات والانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون.، تحليل التباين الأحادي One Way Anova .

وأظهرت النتائج مايلي:

- مستوى سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة يعد مرتفعا.
- مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة يعد مرتفعا.
- إن سمة الاتزان _ الانفعال قد احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي (93,77 %)، سمة التفاؤل_ التشاؤم احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي (82%).
- بينما احتلت سمتا الانبساط _ الانطواء، الشعور بالمسؤلية الاجتماعية _ عدم الشعور بالمسؤلية الاجتماعية المرتبتين الثالثة والرابعة بأوزان نسبية (78,46 %)، (77,67 %) على الترتيب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في سمات الشخصية لـــدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ما عدا سمة التفاؤل لصالح العزباء، المتزوجة، المطلقة على التوالي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ≥ في سمات الشخصية لـــدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ≥ في سمات الشخصية لـــدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل ما عدا سمة التفـــاؤل لـــصالح التنظـــيم والإدارة ، حفظ النظام والتدخل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ≥ في الذكاء العاطفي لـــدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخبـــرة، طبيعـــة العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) ≥ في الذكاء العاطفي لـــدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي ما عـــدا بعـــد المعرفـــة والإدراك الانفعالي لصالح الدبلوم .
- يوجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين سمات الشخصية والـــذكاء العـــاطفي لـــدى العاملات بمهنة الشرطة.
- قد فسرت هذه النتائج في ضوء ثقافة المجتمع الفلسطيني الذي يحث على ضبط الانفعـــالات والسيطرة عليها بسبب الالتزام الديني والخلقي وأيضا فسرت في ضوء الإطار النظري حيث أن مستوى الذكاء العاطفي مرتفعًا جراء الظروف المؤلمة التي يمر بها المجتمع الفلسطيني، نتج عنها ضغوطات نفسية واجتماعية عديدة ساعدت على إستخدام مهارات الذكاء العاطفي.
- كذلك فسرت هذه النتائج في ضوء الظروف الصعبة التي يعاني منها قطـــاع غـــزة عامـــة ومقرات الشرطة خاصة جراء الحرب والدمار وقصف المراكز وقتل الأرواح والتي لا يزال الشعب الفلسطيني يعاني من آثار هذا الخراب والدمار.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Abstract

(Personality Traits of Female Police Profession and its Relationship to Emotional intelligence and some variables)

Prepared by : Mai Ashour
Supervisor : Dr. Atef Elagha

This study aimed at revealing the level of personality traits and emotional intelligence of female police professionals considering some variables: the martial status, age, years of experience, scientific level, natur of work.

- The sample of this study is composed of (87) women who work in the centers and women police departments and the various departments in Gaza governorates for the year (2011-2012), (87) questionnaires were distributed to study community but the recollected questionnaires were (74) which represented (85 %).
- The researcher used the scale of personality traits that she prepared and also the scale of emotional intelligence that was prepared by: Abdu and Osman (2002) which was modified by the researcher .
- The results were treated statistically using the credibility of internal coherence, (correlation coefficient), credibility of the comparative extremity tests of Alfa and Kronbak and One Way Anova Test .

The results came as following:

1. The level of personality traits of female police professionals is high.
2. The level of emotional intelligence of female police professionals is high.
3. Emotion-stability trait locates the 1st class with a percentage of (93.77 %) and Optimism_ Pessimism trait locates the 2nd class with a percentage of (82%).
4. Extroversion-Introversion & sense of social responsibility- no sense of social responsibility traits locate the 3rd & 4th classes with a percentage of (78.46 %), (77.67 %) successively .
5. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the personality traits of female police professionals due to the variable marital status except for the optimism trait which was

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

in favor for the single then the married and finally the divorced respectively .

6. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the personality traits of female police professionals due to the variable of age.
7. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the personality traits of female police professionals due to the variable of years of experience
8. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the personality traits of female police professionals due to the variable of scientific level.
9. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the personality traits of female police professionals due to the variable natural of work except for the optimism trait which was in favor for the organization and management ,and maintenance of order and intervention.
10. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the emotional intelligence of female police professionals due to the variable of marital status .
11. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the emotional intelligence of female police professionals due to the variable of age.
12. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the emotional intelligence of female police professionals due to the variable of years of experience.
13. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the emotional intelligence of female police professionals due to the variable of nature of work.
14. There are no differences of statistical indicator at the point of (0.05) and less in the emotional intelligence of female police professionals due to the variable of scientific level except the dimension of knowledge and emotional perception in favor for Diploma .
15. There is a relation of statistical indicator between the personality traits and emotional intelligence for the female police professionals.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة الدراسة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقدمة:

شهد العصر الحالي تغيرات عديدة ومتطورة وفي مجالات مختلفة، ومنها التطورات العلمية والمعرفية المتلاحقة والتكنولوجية (الإنترنت، الإتصالات) وذلك في مجال الصحة والتعليم والعمل وغيرها من المجالات، إضافة إلى تأثيرها على العلاقات الاجتماعية بل على حياة الأفراد بشكل عام مصاحبة لمشاكل نفسية مختلفة ومنها التوتر والقلق والشعور بالضغط النفسي، مما أدى إلى الاهتمام بدراسة بعض العلوم مثل علم النفس والاجتماع لتوعية الفرد والجماعة على أسباب هذه المشاكل وللتخلص من الآثار النفسية المصاحبة لها سعيًا للوصول إلى التكيف النفسي والنهوض بالأمة لتحقيق التقدم والرقي.

يعد علم النفس أحد العلوم الإنسانية الهامة التي تسعى لخدمة الأفراد، حيث نستطيع أن ندرس جميع موضوعات علم النفس من خلال دراسة الشخصية من حيث نموها وتكوينها والعوامل المؤثرة في هذا النمو وذلك التطور سواءً أكانت عوامل وراثية أو مكتسبة، وكذلك مفهوم الشخصية وسماتها وقدراتها وميولها وإهتماماتها وإتجاهاتها وروحها المعنوية، فضلاً عما قد يصيب الشخصية من إضطرابات تعوق تطورها وسلوكها (العيسوي،2002: 9).

إن دراسة الشخصية يعود بالفائدة على جميع أفراد المجتمع دون إستثناء، حيث إن لكل فرد شخصيته الفريدة التي تضم وحدة متكاملة من السمات والقدرات والميول والاتجاهات والتي تجعله يختار التخصص العلمي الذي يناسب قدراته و طبيعة المهنة التي تلائم سماته، بالإضافة إلى قدرته على تكوين علاقات إجتماعية بفاعلية ونجاح مما يحقق له الشعور بالانسجام والاستقرار.

يوجد ترابط قوي في تعريفات علم النفس للسمات والشخصية، حيث تعتبر الشخصية هي: التنظيم النفسي الإنساني المحدد الفريد الذي يتضمن مجموعة ما يمتلكه ذلك الإنسان بذاته من إستعدادات وقدرات جسمية وإنفعالية وإدراكية وإجتماعية، بأسلوب سلوكي في المواقف المختلفة في مجال حياته العملية، بحيث نستطيع التنبؤ بأنماط سلوكه الثابتة نسبًيا في معالجة المواقف المشابهة (الهاشمي،1999: 280-281).

ويعد الذكاء العاطفي من سمات الشخصية الهامة الذي يمكن ملاحظته من خلال العديد من التصرفات والسلوكيات التي تصدر عن الفرد عبرمواقف الحياة اليومية وهو ما أرادت الباحثة دراسته إضافة إلى سمات شخصية مثل الانبساط – الانطواء، الاتزان – الانفعال، التفاؤل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– التشاؤم، الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية، لدراسة العلاقة بينهما لدى العاملات بمهنة الشرطة.

يعتبر الذكاء العاطفي من أكثر الموضوعات التي حظيت اهتماماً في عقد الثمانينات بالدراسات والأبحاث العلمية المتعلقة بعواطف الإنسان حيث كانت البداية في إستخدام هذا المفهوم وهو مصطلح حديث مقارنة بأنواع الذكاء الأخرى (الذكاء اللغوي، الذكاء المنطقي، الذكاء الرياضي، المكاني، الجسمي أو الحركي، الذكاء الموسيقي والاجتماعي، الذكاء الشخصي، ذكاء الطبيعة)، وترجع أصول الذكاء العاطفي إلى نظرية الذكاء الاجتماعي لإدوارد ثورندايك في العشرينات من القرن العشرين عندما عرف الذكاء الاجتماعي على أنه القدرة على فهم وإدارة الرجال والنساء للتفاعل بحكمة في العلاقات الإنسانية فيما يرى ماير و سالوفي

(Maye & Salovey,1997) أن أصول الذكاء العاطفي تعود للقرن الثامن عشر حيث كان العلماء يقسمون العقل إلى ثلاثة أقسام هي المعرفة، العاطفة، الدافعية ويرتبط الذكاء العاطفي بطريقة أو بأخرى بالمنحى الأول والثاني أي المعرفة والعاطفة ويحدث تكاملاً بينهما إلا أنه ليس كل ما يتصل بالمنحى المعرفي والمنحى الإنفعالي يمكن اعتباره ذكاءً عاطفياً على الرغم من التفاعل التبادلي بين الانفعال والتفكير وأثر هذا التفاعل على سلوك الإنسان (الغرايبة،2011: 569)، ويحتاج الذكاء العاطفي إلى العديد من المهارات ومنها ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على حفز النفس وتنظيم الانفعالات حيث يقول أرسطو:"أن تغضب أي إنسان فهذا أمر سهل لكن أن تغضب من الشخص المناسب وفي الوقت المناسب وللهدف المناسب وبالأسلوب المناسب فليس هذا بالأمر السهل" فنحن بحاجة إلى هذه المهارات من أجل تحقيق النجاح والتواصل في جميع المجالات الاجتماعية والتربوية والشخصية، بل وحتى المهنية خاصة في مجال عمل المرأة، حيث يقول العلماء بأن النساء الذكيات عاطفياً يتسمن بالحسم والقدرة على التعبير عن مشاعرهن بصورة مباشرة ويثقن في مشاعرهن، وللحياة بالنسبة لهن معنى، وهن إجتماعيات غير متحفظات كما أنهن يستطعن التكيف مع الضغوط النفسية ومن السهل توازنهن الاجتماعي وتكوين علاقات جديدة وعندما يمزحن ويهرجن يشعرن بالراحة فهن تلقائيات ومنفتحات على الخبرة الحسية (جولمان،1990: 17).

ومن هذا المنطلق جاء إهتمام الباحثة بهذه الدراسة وهي بعنوان "سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات". نظراً لما تحتاجه هذه المهنة إلى مجموعة من السمات النفسية والاجتماعية ومنها الإنضباط، والذكاء الإجتماعي والمثابرة، والموضوعية، والإتزان الانفعالي، والصلابة النفسية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يعتبر العمل في ميدان الشرطة من أهم الميادين في الدولة وذلك لطبيعة الاختصاصات التي يقوم بها هذا الجهاز الهام ومنها المحافظة على النظام والأمن وحماية الأرواح والأموال، منع الجرائم والعمل على اكتشافها وتوعية الشعب بأسبابها لتلافي الوقوع فيها وردع مرتكبيها، وتنفيذ ما تفرضه القوانين واللوائح والأنظمة من مهام وإعلاء مبادئ الحرية والعدالة الاجتماعية لتوفير الحياة الرغدة والمعيشة الآمنة.

لقد واجهت أجهزة الشرطة في الأعوام الأخيرة تحديات كبيرة ومنها عمليات إغتيال طالت مواطنين وشخصيات سياسية، وإنتشار فوضى السلاح وسوء إستخدامه، وعمليات القصف المستمرة لمقرات الشرطة حيث قدر لكل فرد موت شخص حميم لـه (أب، أم، زوج، زوجة، إبن، صديق).

وهذه المواجهة المؤلمة تعد من أكثر الأزمات التي تواجهها المرأة الفلسطينية في كافة الأماكن، في المنزل، وفي المؤسسات ومراكز العمل.

لقد شهد شعبنا في الضفة الغربية وقطاع غزة الكثير من الأحداث ومنها الإنتفاضة الأولى (1987)، وإنتفاضة الأقصى (2000) والتي ما زالت مستمرة حتى الآن حيث خلفت العديد من الشهداء والجرحى والمعتقلين وبرغم كل هذه المآسي وإختلاف الإستجابة للأحداث الضاغطة فقد أثبتت المرأة الفلسطينية قدرتها على تحمل الحزن ومقاومة الضغوط وفقدان الأعزاء، إضافة إلى الصبر والاحتساب عند الله والإيمان بالقضاء والقدر.

ومن هنا تتضح أهمية البحث الذي سوف يطبق على النساء العاملات بمهنة الشرطة للإهتمام بشريحة المرأة العاملة وذلك لتعدد الضغوطات، وكثرة الأعباء الملقاة على عاتقها.

وهناك العديد من الدراسات التي إهتمت بموضوع سمات الشخصية وعلاقتها بمتغيرات أخرى وهي التفكير الناقد والأنماط القيادية والروح المعنوية وأنماط التنشئة الإجتماعية وبعض المتغيرات الديموغرافية مثل دراسة الشوربجي (2009)، ودراسة العتيبي (2008)، ودراسة القضاة (2006)، إضافة إلى بعض الدراسات التي إهتمت بدراسة سمات الشخصية لدى ضباط الشرطة وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية مثل (المستوى التعليمي، العمر الزمني، الجنس، الرتبة العسكرية، المواطنة، سنوات الخدمة)، ودراسة الاتزان الانفعالي لدى ضباط الشرطة وعلاقته بالقدرة على إتخاذ القرار مثل دراسة دحلان (2007)، ودراسة حمدان (2010)، إضافة إلى الدراسات التي تناولت نظم القضاء الشرطى في الدول العربية مثل دراسة البشري (2010)، والشرطة النسائية وتطبيقاتها في الدول العربية مثل دراسة المقيد (2009).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن خلال عرض الدراسات السابقة نجد أن سمات الشخصية نالت إهتمام جيد من قبل الباحثين مع فئات مختلفة مثل (المرشد التربوي، مدراء المدارس، طالبات الجامعة، ضباط الشرطة)، ويرجع ذلك إلى أهمية سمات الشخصية في كافة مجالات الحياة.

ولذلك سوف تقوم الباحثة بالدراسة الحالية عند المرأة العاملة وهي شريحة أخرى من المجتمع من أجل معرفة سمات الشخصية لدى المرأة الفلسطينية وعلاقتها بالذكاء العاطفي و بعض المتغيرات الديموغرافية (الحالة الإجتماعية، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، طبيعة العمل)، إضافة إلى التأكيد على إستخدام مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملات بالشرطة النسائية بمساعدة المسئولين وجهات الإختصاص المختلفة.

مشكلة الدراسة:

في ضوء ما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة على النحو التالي:

* ما علاقة سمات الشخصية بالذكاء العاطفي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية لدى العاملات بمهنة الشرطة ؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى سمات الشخصية المميزة لدى العاملات بمهنة الشرطة ؟
- ما مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة ؟
- هل توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (عزباء، متزوجة، أرملة، مطلقة)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر (أقل من 20 عام ، 20-49، من 50 فأكثر)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير سنوات الخبرة (سنتين فما دون، 3-6، 7-10)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل (المباحث العامة، التنظيم والإدارة، حفظ النظام والتدخل، التأهيل والإصلاح، مكافحة المخدرات)؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (عزباء، متزوجة، أرملة، مطلقة)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر (أقل من 20 عام، 20–49، من 50 فأكثر)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير سنوات الخبرة (سنتين فما دون، 3–6، 7–10)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس،)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل (المباحث العامة، التنظيم والإدارة، حفظ النظام والتدخل، التأهيل والإصلاح، مكافحة المخدرات)؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فروض الدراسة:

حرصت الباحثة على وضع فروض صفرية على إعتبار أن هذه الدراسة هي الأولى من نوعها في محافظات غزة على تلك الفئة في حدود علم الباحثة:

1. توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
11. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)≥ في مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أهداف الدراسة:

- الكشف عن مستوى سمات الشخصية التي تتسم بها النساء العاملات بمهنة الشرطة.
- الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة.
- التعرف على علاقة سمات الشخصية بالذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة.
- معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية تعزى لمتغير (الحالة الإجتماعية، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، طبيعة العمل).
- معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي تعزى لمتغير (الحالة الإجتماعية، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، طبيعة العمل).

أهمية الدراسة:

أولاً: الجانب النظري:

حيث تعتبر هذه الدراسة إثراء للمعرفة النظرية حول موضوع سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى الشرطة النسائية، حيث لاحظت الباحثة نقصًا في الجانب النظري في متغيري الذكاء العاطفي والشرطة النسائية كفئة هامة بحاجة لالقاء الضوء عليها.

ثانياً: الجانب التطبيقي:

حيث أن هذه الدراسة تفيد:

- الباحثين في مجال التربية وعلم النفس بتطبيق أبحاث على عينة الدراسة بإستخدام متغيرات نفسية أخرى.
- مراكز الشرطة في وضع الأسس الأكثر موضوعية في إختيار العاملات بمهنة الشرطة وذلك بعد معرفة السمات الواجب توافرها لديهن.
- تطوير برامج إرشادية للتأكيد على إستخدام مهارات الذكاء العاطفي لما لها من أهمية كبيرة في تحقيق التوازن النفسي والإجتماعي لدى المرأة العاملة بشكل عام، والمرأة العاملة في مجال الشرطة بشكل خاص.
- تطبيق برامج الدعم النفسي والاجتماعي، وأبعاد الذكاء العاطفي مثل إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، التواصل الاجتماعي، نتيجة لتراكم الضغوطات لدى العاملات بمراكز الشرطة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مصطلحات الدراسة:

تعريف الباحثة لسمات الشخصية:

هي التنظيم المتكامل والثابت نسبيًا لمجموعة من السمات والصفات الجسمية والعقلية والنفسية والإجتماعية والتي تحدد سلوك الشخص وتميزه عن غيره من الأفراد المحيطين به.

التعريف الإجرائي لسمات الشخصية:

تقاس في هذه الدراسة بمجموع الدرجات التي تحصل عليها المرأة العاملة بمهنة الشرطة في إستبانة سمات الشخصية التي صممتها الباحثة.

تعريف الباحثة للذكاء العاطفي:

وهو أن تمتلك المرأة مجموعة من المهارات العاطفية والإجتماعية والتي تساعدها على تنظيم وإدراة الإنفعالات وأن يكون لديها القدرة على معرفة انفعالاتها والتمييز بينها والإدراك الجيد لها، إضافة إلى معرفة إنفعالات الآخرين والإحساس بمشاعرهم والتعاطف معهم وصولاً إلى التكيف الإجتماعي، مما يؤثر إيجاباً في نجاح المرأة على حل المشكلات والسيطرة على الإنفعالات في كافة ميادين الحياة، علاوة على القدرة التواصل الاجتماعي ومساندة الآخرين والتصرف معهم بطريقة لائقة.

التعريف الإجرائي للذكاء العاطفي:

تقاس في هذه الدراسة بمجموع الدرجات التي تحصل عليها المرأة العاملة بمهنة الشرطة في مقياس الذكاء العاطفي إعداد عبده وعثمان (2002م)، تقنين عبد العظيم المصدر، وآمال جودة (2007م) على البيئة الفلسطينية، تقنين الباحثة على الشرطة النسائية (2012م).

العاملات بمهنة الشرطة:

وهن جميع النساء العاملات بالمؤسسات والمراكز التابعة لوزارة الداخلية بقطاع غزة للعام 2011 – 2012م.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حدود الدراسة:

الحد الزماني:

تتناول هذه الدراسة جميع العاملات في مراكز ومقرات الشرطة النسائية في الفترة الزمنية مابين شهر يناير وحتى شهر يوليو 2012م.

الحد المكاني:

تتناول هذه الدراسة جميع المؤسسات والمراكز والمقرات التابعة للشرطة النسائية بمحافظات قطاع غزة (الشمال – الوسطى – الجنوب – محافظة غزة).

الحد البشري:

يتحدد مجتمع الدراسة على النساء العاملات بمراكز الشرطة التابعة لوزارة الداخلية الفلسطينية في قطاع غزة والبالغ عددهن (87) إمرأة.

الحد الموضوعي:

تناولت الدراسة الكشف عن سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها ببعض المتغيرات ويتحدد بالعينة المستخدمة في قياس متغيري سمات الشخصية والذكاء العاطفي، وبالأدوات المستخدمة في الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـــل الثاني

الإطـــار النـــظري

المبحث الأول : سمات الشخصية (Personality Traits).

المبحث الثاني: الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence).

المبحث الثالث: الشرطة (Police).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحث الأول

سمات الشخصية

تمهيد:

يناقش هذا المبحث التعريفات المتعددة للشخصية ومحددات ومكونات وخصائص الشخصية، كما يناقش علاقة الشخصية ببعض المفاهيم والمصطلحات وطرق قياس الشخصية، ويتطرق إلى تعريف سمات الشخصية وأنواعها، كما يسلط الضوء على نظريات الشخصية والسمات، ويناقش أيضًا الشخصية من وجهة النظر الإسلامية.

تعريف الشخصية:

إن التعريف الجيد للشخصية يجب أن يركز على عدة اعتبارات هي:

- **التكامل:** ويتضمن كون الشخصية ليست مجرد مجموعة الصفات التي تكونها وإنما الوحدة الناتجة منها، فقوة الشخصية تقاس بقدر ما يكون بين مكوناتها من تماسك وانسجام وتكامل.
- **الدينامية:** وتشير إلى أهمية التفاعل المستمر بين عناصر الشخصية المختلفة.
- **الصفات الثابتة نسبيًا في الشخصية:** وهي تلك التي لا تتغير كثيرًا على طول الزمن مثل هيئة الجسم والذكاء العام والاستعدادات الموروثة، كما أن الشخصية ليست مجرد النواحي الجسمية فحسب ولكن تتضمن أيضا النواحي الأخرى كآمال الشخص وأفكاره ومشاعره وما يحب ويكره وميوله، كما لا يمكن دراسة الشخصية لفرد منعزلاً عن المجتمع الذي يحيط به، بل لا بد من دراسته خلال تفاعله الإجتماعي مع بيئته التي يعيش فيها.
- **التمييز:** أي الطابع الفريد لكل فرد وهو الذي يجعل كل فرد مختلفاً عن غيره، وهذا التمييز هو الأساس الذي يقوم عليه معنى الشخصية فلكل شخص شخصيته الفريدة والمميزة (أحمد، 2003: 10 -11) .

معنى الشخصية في اللغة:

اشتقت كلمة شخصية في اللغة العربية من شخص الإنسان وغيره وهو كذلك سواد الإنسان تراه من بعيد، وكل شئ رأيت جسمانه فقد رأيت شخصه (عبد الخالق، 2002: 63).

الشخصية مشتقة من شخص يشخص شخوصًا: أي خرج من موضع إلى غيره، وشخص شخوصًا أي إرتفع (مهدي، 2004: 16).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معنى الشخصية في الاصطلاح:

ويعرف برت (Burt) الشخصية:

هي ذلك النظام الكامل من الميول والاستعدادات الجسمية والعقلية الثابتة نسبيًا، التي تعتبر مميزًا خاصًا للفرد والتي يتحدد بمقتضاها أسلوبه الخاص في التكيف مع البيئة المادية والاجتماعية (الرفاعي، 1981: 95).

ويعرف ليكي (P.Lecky) الشخصية:

هي نظام موحد للخبرة وتنظيم للقيم المتوافقة بعضها مع بعض (المليجي، 1982: 322).

أما أيزنك (Eysenck) فيعرف الشخصية :

هي ذلك التنظيم الثابت والدائم إلى حد ما، لطباع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه، والذي يحدد توافقه الفريد لبيئته (أيزنك،1987: 40).

ويعرف البورت (Allport) الشخصية:

هي التنظيم الدينامي داخل الفرد للأجهزة النفسية الفيزيقية التي تحدد للفرد طابعه المميز في السلوك والتفكير(جابر، 1990: 251).

ويعرف دولار وميللر (Dollard&Miller) الشخصية:

بأنها مجموع المفاتيح التي تقرر متى يستجيب الفرد، وكيف يستجيب ونوع الإستجابة (الوقفي، 1998: 567).

ويرى طلعت منصور أن الشخصية:

هي وحدة متكاملة من صفات يكمل بعضها بعضًا، ويتفاعل بعضها مع بعض، ويحور بعضها بعضًا، فالذكاء والمثابرة والسيطرة والتعاون وغيرها لا تبدو فرادى في سلوك الفرد، بل تبدو مجتمعة ومندمجة تطبع سلوكه بطابع خاص (باظة، 2000: 6).

ويعرف عبد الرحمن الشخصية:

هي كل ما يوجد لدى الفرد من قدرات و إستعدادات وميول وآراء و إتجاهات ودوافع وخصائص جسمية وعقلية ونفسية وأخلاقية وروحية وفكرية وعقائدية ومهنية (العيسوي،2002: 19).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويعرف أسعد رزق الشخصية:

بأنها مجموع خصائص الفرد الجسمية والعاطفية والنزوعية والعقلية التي تمثل حياة صاحبها، وتعكس نمط سلوكه المتكيف مع البيئة (الميلادي،2006: 32).

ويعرف فرج عبد القادر طه الشخصية:

بأنها التنظيم الدينامي لسمات وخصائص ودوافع الفرد النفسية والفسيولوجية و الجسمية، ذلك التنظيم الذي يكفل للفرد توافقه وحياته في المجتمع، ولكل شخص تنظيمه هذا الذي يميزه عن غيره، ولكل فرد في المجتمع شخصيته الفريدة (مجيد،2008: 21).

تعريف ريموند كاتل (Cattle) للشخصية:

هي ما يمكننا من التنبؤ بما سيفعله الشخص عندما يوضع في موقف معين ويضيف أن الشخصية تختص بكل سلوك يصدرعن الفرد سواء كان ظاهرًا أو خفيًا (العبيدي،2011: 25).

ترى الباحثة من خلال التعريفات أن الشخصية تتميز بالتغير من فرد لآخر ومن موقف لآخر والثبات النسبي، فالشخصية تنمو وتتغير بالتدريج وليست فجأة، كما أنها تحدد سلوك الفرد سواء كان داخلي أو خارجي، وتتميز أيضًا بتعدد وتنوع السمات والميول والاتجاهات والقدرات والدوافع التي تنشأ وتنمو من خلال البيئة المحيطة بالفرد، وهوما ساعد الباحثة في تصميم استبانة سمات الشخصية.

الهوية الشخصية (Personal Identity):

هي شعور الشخص بأنه نفسه نتيجة اتساق مشاعره واستمرارية أهدافه وتسلسل ذكرياته، واتصال ماضيه بحاضره بمستقبله.

وهي شعور أو إحساس المرء بأنه نفس الشخص الذي يقوم أساسًا على الحس المشترك و استمرارية الأهداف و المقاصد والذكريات، وتعني أيضا الشعور الذاتي بالوجود الشخصي المستمر، ويعني الاعتراف بالكيان أو الوجود أو الهوية الشخصية للفرد، وأن له سمات واضحة ومحددة في نظره، وأن مفهومه عن ذاته واضحًا وليس غامضًا (العيسوي،2002: 16) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشخصية وعلاقتها ببعض المفاهيم والمصطلحات:

للشخصية العلاقة بالعديد من المفاهيم كالخلق والمزاج والذكاء، وفيما يلي توضيحا لذلك:

- **الشخصية والخلق:**

يغلب في استعمال كلمة الخلق الإشارة إلى الشخصية في جانبها الإجتماعي والأخلاقي ، فنحن نتحدث عن معاملة الإنسان لغيره أو عن حسن توافقه مع قيم الجماعة ومثلها، وقد تستعمل الكلمة موصوفة بالجودة حين نريد الإشادة بقوة الشخص من حيث مقامه الإجتماعي وتبقى الشخصية في النهاية أوسع مدلولاً في الاستعمال من مصطلح الخلق (الرفاعي،1981: 102).

- **الشخصية والمزاج:**

لفظ المزاج له تعريفات متعددة متنوعة ولكنه غالبًا محدد بالعوامل التكوينية والفطرية كالحوافز الفطرية وتأثيرات الغدد الصماء، والعوامل الفسيولوجية الأخرى، وميول عامة وراثية مثل قوة الحوافز والقابلية للإستثارة مقابل البلادة وعدم الإتزان الإنفعالي.

أي أن المزاج يشير إلى مجموعة الخصائص الإنفعالية للفرد من حيث قوة الإنفعالات أو ضعفها، ثباتها أو تقلبها أو تذبذبها وتناسبها أو عدم تناسبها مع مثيراتها ودرجة تأثر الفرد بالمواقف التي تثير الإنفعال، هل هو تأثير سطحي أو عميق فيقال أنه حاد المزاج أو سريع الإستثارة، فالمزاج يميز المظهر الانفعالي في الشخصية (المليجي،1982: 333) .

- **الشخصية والذكاء:**

لاشك أن الشخص يتميز عن غيره بذكائه كما يتميز بقوة أخلاقه أو بسرعة غضبه، لذا فهو جزء متكامل من الشخصية كالخلق والمزاج، لكن أغلب علماء النفس وأطباء النفس المحدثين يستبعدون الذكاء وغيره من القدرات العقلية من بناء الشخصية، فإذا أرادوا الحكم على شخصية فرد أو قياسها إقتصروا على صفاته الإجتماعية والخلقية والمزاجية أي الإنفعالية ليس غير، وحجتهم في ذلك ما دل عليه التحليل العاملي من أن الإرتباط بين الجوانب العقلية وغير العقلية من الشخصية إرتباط ضعيف لا يعتد به، وما دلت عليه الدراسات الإكلينيكية من أن إضطرابات الشخصية لا تحترم نسبة ذكاء الفرد، والأمراض العقلية شائعة بين العباقرة قدر شيوعها بين ضعاف العقول (راجح،1973: 381).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

محددات الشخصية:

المقصود بالمحددات هنا: "مجموعة المتغيرات أو المنظومات الأكثر حسمًا في تحديد مفهوم الشخصية ونموها" (ملحم،2009: 282) .

ومن أهم هذه المحددات ما يلي:

أولاً: المنظومة البنائية:

هي بنية الفرد من ناحية الأجهزة المختلفة كالجهاز العصبي والجهاز الغددي والجهاز الدوري، كذلك الأنسجة المختلفة والخلايا في تلك الأنسجة وفي الدم والعظام ويشترك أفراد الجنس البشري تشريحيًا، وتحتوي خلايا الجسم على "23" زوج من الكروموزمات إحداهما خاص بتحديد الجنس الذكر (xy)، والأنثى (xx)، وهذا البناء يتمثل في الجانب البيولوجي، وقد طرح دارون "Darwin" (1859) نظريته المشهورة عن الإنتقاء الطبيعي والتي أبرز فيها التطور البيولوجي في المملكة الحيوانية حيث أثبت أن النمو في الكائن الحي يسير وفق معدلات كمية وكلما ارتقى الكائن الحي في سلم المملكة الحيوانية كلما تعددت كميًا أعداد الخلايا والأنسجة مما يشير إلى التعقيد في البناء وهذا التعقيد بدوره يؤدي إلى المزيد من الوظائف (داوود والطيب والعبيدي،1991: 16).

ثانياً: المنظومة الإجتماعية:

ويقصد بها الثقافة التي يعيشها الفرد وينخرط فيها، والتراث التاريخي والحضاري له، وبهذا فإنه لا يمكن دراسة الشخصية بطريقة مجردة في المجتمعات المختلفة لأنها بالضرورة تعكس هذا التراث الحضاري وتعكس الظروف البيئية والإجتماعية التي تحيط بالفرد. إنك لا تستطيع مثلاً أن توحد شخصية الأمريكي مع شخصية الهندوسي، فالبعد الثقافي التاريخي مختلف في كل حالة مما يطبع الشخصية في كل حالة بطابع خاص مميز (ملحم،2009: 284) .

ثالثاً: محددات الدور الذي يقوم به الفرد:

وهذا هو العامل الثالث الذي أشار إليه "كلوكهون وموري وشنيدر" في حديثهم عن محددات الشخصية وفكرة الدور تمدنا بأداة تفيد خصوصًا في تحليل عملية التطبيع الإجتماعي والتثقيف.

فالدور هو نوع متشكل من المشاركة في الحياة الإجتماعية أو هو ببساطة كما يعبر عنه "جوردون البورت" ما يتوقعه المجتمع من الفرد الذي يحتل مركزًا معيناً داخل الجماعة، ويحدد كل مجتمع من المجتمعات الأدوار الإجتماعية التي يتوقع من أفراده القيام بها في حياتهم العادية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والطفل عندما يتعلم القيام بدوره في الأسرة يتعلم في الوقت نفسه الأدوار التي يقوم بها الأب والأم و الأخوة الكبار، فأدوارهم متبادلة مع دوره وهي في نظره بمثابة نماذج يقوم بتقليدها معًا (غنيم، 1972: 140-142) .

رابعاً: محددات الموقف:

المحدد الرابع من محددات الشخصية على نحو ما وضعها "كلاكهون و موري وشنيدر" هو محدد الموقف، وما أكثر المواقف التي يمر بها الفرد في حياته، وما أكثر تأثيرها في شخصيته ولا يمكن النظر إلى الشخصية كما لو كانت مستقلة عن المواقف التي تمر بها أو توجد فيها فحتى العمليات البيولوجية أو الفسيولوجية تتطلب وجود أجهزة داخلية أو عوامل بيئية ومواقف تتحقق فيها، فعملية التنفس مثلاً تتضمن وجود رئتين داخليتين وفي الوقت نفسه وجود هواء خارجي لازم لعملية التنفس وكما يقول "جون ديوي" أن الأمانة والمحبة والشجاعة والبخل والكرم وعدم تحمل المسئولية أو تحملها ليست ممتلكات خاصة بالفرد، بل توافقات أو تكيفات فعلية لقدرات الفرد مع قوى البيئة، فليس ثمة شئ يمكن أن يعد ذاتيًا أو شخصيًا دون أن يكون الوقت نفسه إنعكاسًا للبيئة المادية والإجتماعية والثقافية والمواقف التي يمر بها الفرد .

فالموقف الذي يوجد به الفرد يلعب دورًا هامًا في سلوكه فقد يكون الفرد قائدًا في موقف وتابعًا في موقف آخر رغم توافر شروط القيادة لديه في كلا الحالتين (أحمد،2003: 14- 15).

وتعتبر تلك المحددات الأربعة للشخصية و هي المحددات التكوينية ومحددات عضوية الجماعة ومحددات الدور ومحددات الموقف متوافقة مع بعضها البعض ، حيث لا تعمل إحداهما مستقلة عن الأخرى فهناك إرتباط واضح بين هذه العوامل (غنيم، 1972: 156) .

الشخصية من وجهة نظرالتحليل النفسي:

نظرية التحليل النفسي:

المفاهيم الأساسية:

للشخصية عند فرويد ثلاثة مكونات أساسية أولها يمكن أن يعتبر المكون أو الجانب البيولوجي، والثاني يمثل الجانب النفسي، أما الثالث فيعكس إسهام المجتمع في بنية الشخصية (كفافي،2010: 56).

- **الهو (Id):** وهو ذلك الجزء غير الواعي في الشخصية كما أسماه فرويد والذي يحتوي على الإنعكاسات والحوافز البيولوجية الأولية وهو موجود مع الطفل منذ لحظة الميلاد ويهتم بإرضاء الحاجات ويسيطر عليه مبدأ اللذة عن طريق تخفيض التوتر المزعج على الفور(الطفيلي،2004: 38).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الأنا (Ego):** وهي منظمة متماسكة من العمليات العقلية التي تنمو من طاقة الهي وتجد سبيلها إلى الشعور والوعي وتعكس وظيفتها في الاتصال بالواقع لهدف إشباع حاجات الهي، إن الأنا تعمل طبقا لمبدأ الواقع وتملك القدرة على تأجيل إشباع مطالب الهي حتى يتوفر الموضوع المناسب الذي يسمح بالإشباع بدون آثار مؤلمة (كفافي،2010: 58).
- **الأنا العليا (Super Ego):** تعد هذه المنظومة بمثابة المنظومة الأخلاقية للشخصية، فهي تنحو نحو المثالية وتتجاوز الواقع وتحكم عليه حكمًا قيميًا (صواب وخطأ)، وهذا الحكم القيمي مكتسب من واقع الثقافة التي يعيشها الفرد(داود والطيب والعبيدي،1991: 77).

هذه هي العناصر المكونة للشخصية، أما عن العلاقة بينها فإنها علاقة صراع بين الهو و الأنا، صراع بين الخير والشر، ويحدث هذا الصراع في نطاق اللاشعور، ومن هنا كانت وظيفة الذات الوسطى (الأنا) للتوفيق بين قوى الخير والشر في الإنسان (العيسوي،2002: 138- 139).

مبادئ نظري فرويد:

- **مبدأ الثبات:** وهي نزوع الجهاز النفسي للاحتفاظ بكمية الإثارة التي يحتويها في أدنى مستوى ممكن، وهذه العملية يقوم بها الهو حتى يشعر الكائن الحي بالراحة.
- **مبدأ اللذة:** وهو من المبادئ التي تحكم النشاط العقلي ويهدف إلى تجنب الإنزعاج والحصول على اللذة.
- **مبدأ الواقع:** من المبادئ التي تحكم النشاط العقلي وهو تعديل لمبدأ اللذة وتأجيل عمليات الإشباع وفقا لشروط العالم الخارجي.
- **مبدأ إجبار التكرار:** يتم فيه تكرار الخبرات القوية التي تستمد وقائعها النفسية من الخبرات الطفولية الصادمة بهدف السيطرة على الموقف، ويتخذ نفس سمات العمليات الأولية اللاشعورية الصادرة عن مبدأ اللذة.
- **مبدأ الثنائية (الإزدواجية):** يفترض فرويد أن هناك قوتين متعارضتين دائما في الحياة، ويحاول الإنسان جاهدًا أن يوازن بين هاتين القوتين (اللذة – والواقع) (أحمد،2003: 45-46).

الدوافع اللاشعورية للسلوك عند فرويد:

يرى فرويد أن هناك العديد من الهفوات والأفعال التي تحدث بدون عمد والتي تتكرر، ويصعب على الفرد إدراك الدوافع لارتكابها وهو ما يعرف بالدوافع، ويرى فرويد أن الأغلبية الساحقة من صور النشاط العقلي تكون غير شعورية(Unconscious) ولا يمكن إستدعاؤها إلى العقل، ويتكون اللاشعور من القوى والدوافع التي لم تنسجم مع الشخصية الشعورية التي كبتت في أعماق النفس، فمادة اللاشعور قد مرت من قبل في الشعور ولما كانت غير منسجمة مع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشخصية الشعورية فإنها تكبت، أما المعلومات التي لا تدرك في لحظة ما ويمكن إستدعاؤها وإدراكها بسرعة توصف بأنها تكون في ما قبل الشعور(Preconscious) وما قبل الشعور هذا يكون قريب جدا من الشعور(Conscious) منه إلى اللاشعور لأنه يكون في نطاق سيطرتنا، فالخبرات اللاشعورية يجب أن تصبح لفظية عند مستوى ما قبل الشعور قبل أن تصبح شعورية، ولا يسمح اللاشعور للخبرات العقلية المكبوتة أن تخرج إلى الشعور إلا في الأحلام وبالتداعي الحر وعلى شكل هفوات وصور رمزية عديدة (عبد الرحمن،1998: 44).

تطور الشخصية:

كان فرويد أول صاحب نظرية سيكولوجية يؤكد الجوانب التطورية في الشخصية، ويؤكد على الدور الحاسم لسنوات الطفولة المبكرة والمتأخرة في إرساء الخصائص الأساسية لبناء الشخصية، يرى فرويد أن الشخصية يكتمل القدر الأكبر منها عند نهاية السنة الخامسة من العمر أن مايلي ذلك من نمو يقوم في معظمه على صياغة البناء الأساسي، ويوضح فرويد أن الشخصية تتطور في إستجاباتها لأربعة مصادر رئيسية للتوتر: عمليات النمو، و الإحباطات، والصراعات، والتهديدات.

ولتزايد التوتر الناتج من هذه المصادر يجد الشخص نفسه ملزما بتعلم أساليب جديدة لخفض التوتر، وهذا التعلم هو المقصود بتطور الشخصية (أحمد،2003: 38- 39).

ديناميات الشخصية:

وهنا يوضح فرويد كيفية عمل (الهو والأنا والأنا الأعلى)، وتفاعلها مع بعضها البعض ومع البيئة من خلال توضيح النقاط التالية:

- **الغريزة:** والغرائز هي المصادر التي تستمد منها الشخصية ما يلزمها من طاقة لأداء أعمالها، وهي التي توجه العمليات النفسية ومصدر الطاقة النفسية مشتق من حالات الإثارة العصبية الفسيولوجية ولدى كل فرد قدر محدود من هذه الطاقة متاح للنشاط العقلي، وأن هدف السلوك الإنساني كله هو إنقاص التوتر الذي يخلقه تراكم الطاقة المؤلم بمضي الزمن (جابر، 1990:29- 30).
- وقد إفترض فرويد مجموعتين أساسيتين من الغرائز: الغرائز المرتبطة بالحياة وتمثل الطاقة التي تحفظ بقاء الفرد، والغرائز المرتبطة بالموت وتهدف إلى تحطيم الأشياء الحية وتعيدها إلى حالتها اللاحية الأصلية (كفافي،2010: 57).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الطاقة:** تأثر فرويد بمبدأ الحتمية الوضعية الذي وصف الكائن البشري كنظام معقد من الطاقة وهي المحرك الأساسي لأداء العمل ومرتبطة بأنشطة سيكولوجية وفسيولوجية مختلفة.
- **القلق:** وهو تجربة إنفعالية مؤلمة، تنتج بسبب التهيج الذي يحصل في الأعضاء الداخلية للجسم (أحمد،2003: 33- 36).

نواحي القصور في نظرية التحليل النفسي:

- معظم آراء فرويد مبنية على دراسة لحالات قليلة من الأفراد المرضى وهي لا تمثل مختلف فئات المجتمع.
- يرى البعض أن آراء فرويد تعكس قيم الثقافة الغربية مما قد يساعد أولا يساعد في فهم شخصيات الناس في ثقافات أخرى.
- إن النتائج التي وصل إليها فرويد ربما تكون قد شوهت نتيجة من التحيز.
- إنتقدت أفكار الطاقة النفسية، لأنها مبنية على ما يستفيده مرضاه من حوادث ماضية لا على أساس فرضيات تطبق تجريبيًا على أناس عاديين في ظروف عادية(الوقفي،1998: 586- 587).
- لم يعط السمات العميقة أو السطحية المكانة اللازمة في فهم الشخصية، ولم يبين الترابط الموجود بينها على أساس موضوعي.
- بالغ في مكانة غريزة الجنس وهذه المبالغة كانت هي نفسها موضوع نقد من بعض المحدثين من القائلين بالتحليل النفسي.
- تجريد عدد من المفاهيم تجريدًا يجعلها بعيدة عن متناول الدراسة الموضوعية (الرفاعي،1981: 114- 115) .

نظرية الأبعاد عند أيزنك (Eyesenck):

جوهر نظرية أيزنك هو أنه من الممكن وصف الشخصية من حيث السمات التي يتم تمثيلها كعوامل أولية إحصائية، وتعرف بوصفها أبنية نظرية تعتمد على العلاقات التبادلية الملاحظة بين عدد من الإستجابات الإعتيادية المختلفة (كفافي،2010: 683).

هناك جوانب مشتركة عديدة بين نظريتي الشخصية: السمات والأبعاد، إذ يبدأ كلاهما من أسماء السمات وأوصافها كما يستخدمان التحليل العاملي منهجًا احصائيًا لاختزال البيانات وتخفيض عدد المتغيرات ولكنهما من ناحية أخرى يختلفان في مستوى التحليل الذي يتوقفان عنده، ودون الدخول في تفاصيل كثيرة، فإنه يمكن القول بأن نظرية السمات تتوقف عند مستوى العوامل المباشرة أي السمات الأولية ويكون عددها في هذه الحالة كبيرًا، على حين تستمر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نظرية الأبعاد صاعدة درجًا إلى مستوى أرقى من العوامل، أي العوامل من الرتبة الثانية، ويؤدي هذا الإجراء الإحصائي إلى عدد أقل من العوامل أي الأبعاد العريضة (عبد الخالق،1990: 578).

الأبعاد الأساسية لدى أيزنك:

- **الإنطوائية – الإنبساطية:** يميل الإنبساطيون إلى النزعة الإجتماعية والإنفتاح وصحبة الآخرين ويميلون إلى المخاطرة ويحبون الإثارة والتغيير، أما الإنطوائيين فينزعون إلى الهدوء والتحسب والتحفظ ويستمتعون بالإنعزال ليحاسبوا أنفسهم فضلا عن أنهم يتجنبون الإثارة والإنغماس مع الآخرين (الوقفي،1998: 592).
- **العصابية:** ويقابله الإتزان الإنفعالي، وهو أساس التعرض للإضطرابات النفسية (إختلال السلوك)، والشخص الذي يتميز بدرجة عالية منه، أكثر إستعدادًا لمخاطر التعرض للأمراض النفسية وخاصة العصابية حين يمر بموقف ضاغط أو شدة نفسية (عبد الله،2001: 95).
- **الذهانية:** ليست درجة متطورة من العصابية، ولكنهما بعدان مستقلان غير مرتبطين، كما أن الذهانية ليست هي المرض العقلي أي الذهان، ولكن يكشف الذهانيون عن درجة مرتفعة على هذا البعد، ويوصف الشخص الذي يحصل على درجة ذهانية مرتفعة بأنه بارد وعدواني وقاس، مما يؤدي إلى أنواع من السلوك المضاد للمجتمع (عبد الخالق،1990: 581).

وقد توصل أيزنك إلى خمسة أبعاد عريضة للشخصية هي:

- بعد الإنبساطية والذي يتميز بأنه إجتماعي مقابل الإنطوائية الذي يتميز بالإستثارة الأقوى وضعف الكف.
- بعد العصابية وهو أساس التعرض للإضطرابات النفسية مقابل الإتزان الإنفعالي.
- بعد الذهانية والذي يتميز بالقابلية الشديدة للتعرض للأمراض العقلية مقابل التحكم في الإندفاعات أو الدوافع.
- بعد الذكاء وهو القدرة العقلية العامة ويقابله الضعف العقلي.
- بعد التقدمية والذي يتميز بالترف والتغير من الجذور مقابل المحافظة(عبد الله،2001: 95- 96).

الحتمية البيولوجية:

كان أيزنك دائمًا يؤكد على أن هناك قاعدة وراثية كبيرة للشخصية، ومع السنين كان أيضًا يجادل بأن الذكاء يتحدد جينيًا، وأن الغرض المعترف به لعلم النفس هو دراسة سلوك الكائنات الحية، إلى أن علماء النفس قد أخفقوا في تقدير الدرجة التي تتفاوت بها استجابة الكائنات لذات المثيرات البيئية بعيدًا عن التعلم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن الشخصية تتحدد بدرجة كبيرة عن طريق الجينات بينما يظل تأثير البيئة محدود للغاية، فالتأثير الجيني لكل من الشخصية والذكاء ذو قوة طاغية، وقد قدر أيزنك أن حوالي 60% من الفروق الفردية في الشخصية تتحدد جينيًا (كفافي،2010: 684).

نقد نظرية أيزنك:

- تعرض موقف أيزنك القائل بأبعاد ثلاثة لنقد عنيف من الباحثين في نفس المجال أمثال ريموند كاتل وأعوانه وهم يذهبون على أن الشخصية معقدة بحيث لا يمكن أن نصفها ولا أن نفهمها على أساس عاملين أو ثلاث، وأن مثل هذا الفهم لا يساعد على التنبؤ بسلوك الفرد.
- يبالغ في التأكيد على دور الاشتراط الكلاسيكي في عملية التطبيع الاجتماعي و يهمل أهمية متغيرات التعلم الاجتماعي.
- لا نستطيع في الوقت الحاضر أن ندافع بقوة عن إقتراحات أيزنك القائلة بأنه ينبغي على الأطباء النفسيين وعلى المتخصصين في التربية والمتخصصين في رعاية الجانحين أن يقيموا توصياتهم فيما يتصل بالعلاج والتعلم والرعاية على أساس قياس الانبساط والعصابية والذهانية (جابر،1990: 356- 358).

نظرية السمات:

نحن نحكم على شخصيات الناس في حياتنا اليومية أحكامًا عامة نخرج بها من إنطباعات عامة، فنقول أن فلانًا ذو شخصية قوية أوجذابة أو مسيطرة أو مهزوزة، غير أن علم النفس لا ترضيه هذه الإنطباعات العامة ولا تغنيه فهو ينظر إلى الشخص الذي تجري عليه تجربة والذي يذهب إلى العيادة النفسية للإستشارة في مشكلة يعانيها، والذي يذهب إلى مركز التوجيه المهني طلبًا لمعونته على إختيار مهنة، ينظر إلى هؤلاء نظرة تحليلية من زوايا مختلفة، هذه الزوايا هي ما تسمى "سمات الشخصية" (راجح،1973: 381).

الشخصية هي سمات يتصف بها الإنسان في علاقته مع الآخرين ضمن إطار ونمط معين وتحمل هذه السمات طريقة معاملته وتفاعله في المواقف العامة أو بعض المواقف المحددة، ومن الناحية العملية هي نظرة الآخرين لعلاقات ومعاملات الشخص (سمور،2006: 88).

ويفترض أصحاب نظرية السمات أنهم يختلفون في عدد من الخصال أو الصفات أو مقاييسها، بحيث يشمل كل منها سمة، ومن أمثلة سمات الشخصية: الإستقرار الإنفعالي، الاندفاع، العدوان، الإستبشار، السيطرة (عبد الخالق،1990: 572).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتستهدف نظرية السمات إلى تفسير وشرح ووصف الشخصية ككل بكل سماتها وبيان اختلاف الناس في هذه السمات وذلك باستخدام الإختبارات النفسية، ويفترض أصحاب هذه النظريات أن الناس جميعا لديهم السمات الأساسية في الشخصية، ولكن الاختلاف فقط في الدرجة (العيسوي،2002: 65).

تعريف السمة:

السمة هي: العلامة المميزة، وهي في علم النفس صفة ثابتة تميز الفرد عن غيره، فهي بهذا المعنى الشامل تضم المميزات الجسمية والحركية والعقلية والوجدانية والإجتماعية، أي أنها تضم الذكاء والقدرات والإتجاهات والميل والعادات (راجح،1973: 381).

عرف أيزنك (Eyesenck) السمة: بأنها مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معًا، وتعد السمات عنده مفاهيم نظرية أكثر منها وحدات حسية(أيزنك،1987: 67).

ويعرف أحمد عبد الخالق السمة: أي خصلة أو خاصية أو صفة ذات دوام نسبي ، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض أي أن هناك فروقًا فردية فيها، وقد تكون السمات وراثية أو مكتسبة ، ويمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية أو إنفعالية، و متعلقة بمواقف إجتماعية (عبد الخالق،1990: 572).

أما عبد الله فيعرف السمة: بأنها نزوع إيجابي لدى الشخص للاستجابة بطريقة معينة نحو نوع معين من المؤثرات، وهي من الصفات الجسمية والعقلية والإنفعالية والإجتماعية الفطرية أو المكتسبة التي تميز الفرد لنوع معين من السلوك (عبد الله،2001: 85).

ويعرف كاتل السمة: بأنها بنيانًا عقليًا أو إستنتاجًا تقوم به من السلوك الملاحظ، لتفسير إنتظام أو إتساق هذا السلوك (أحمد،2003: 449).

ويعرف أيضا البورت السمة بأنها: ميل محدد و استعداد مسبق للاستجابة (أحمد،2003: 345).

ويرى طلعت منصور أن السمة هي: خاصية ثابتة إلى حد ما للشخصية يمتلكها الشخص بدرجة أكثر أو أقل (مراد،2004: 19).

يعرف ألبورت السمة: أنها منظومة نفس عصبية تخص الفرد ولديها القدرة على نقل العديد من المنبهات المتعادلة من الناحية الوظيفية، وتهدف إلى التعبير عن السلوك التوافقي، مؤكدًا على أن السمات تكون متكاملة في الشخص (منظومة) وليست من خيال الملاحظ، وهذه المنظومة يمكن ملاحظتها من الخارج عن طريق السلوك (ملحم،2009: 325).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أنواع السمات:

يمكن تحديد أنواع السمات عموما كما يلي:

- **سمات المصدر (العمق)، وسمات السطح (الظاهرة):**

أ- **سمات المصدر:** مثل: الخلق والطلاقة العقلية.

ب- **سمات السطح:** مثل: المثابرة والمغامرة والتعامل الإجتماعي، وهي محصلة لعوامل وسمات عميقة عند الفرد (عبدا لله،2001: 87).

- **السمات العامة والخاصة:**

أ- **السمات العامة:** وهي السمات المشتركة أو الشائعة بين عدد كبير من الأفراد، وتوجد بين جميع الأفراد ولكن بدرجات متفاوتة، مثل: السيطرة والإنطواء والإتزان والاجتماعية.

ب- **السمات الخاصة:** وهي السمات التي تخص فردًا ما بحيث لا يمكن أن نصف غيره بالطريقة ذاتها (عبد الخالق،1990: 572).

- **السمات المركزية والثانوية:**

أ- **السمات المركزية:** ويتراوح عددها من خمسة إلى عشرة سمات، وهي الخصائص الأساسية التي تميز فردًا عن غيره.

ب- **السمات الثانوية:** وهي صفات إما هامشية أو ضعيفة، وهي قليلة الأهمية نسبيًا في تحديد الشخص و أسلوب حياته (لازاروس،1984: 57).

- **السمات التعبيرية والإتجاهية:**

أ- **السمات التعبيرية:** هي سمات معينة تؤثر على شكل السلوك، ولكنها لا تكون واقعية لدى أغلب الأفراد كما هو الحال بالنسبة للميول والقيم والغايات البعيدة، ومن أمثلتها: السيطرة والمثابرة.

ب- **السمات الإتجاهية:** هي سمات ذات تأثير محدود في مجالات معينة من مجالات الحياة (باظة،2000: 13).

- **السمات الشعورية واللاشعورية:**

أ- **السمات الشعورية:** هي التي يشعر بها الفرد، مثل: الصداقة والروح الإجتماعية.

ب- **السمات اللاشعورية:** هي التي لا يشعر بها الفرد، مثل: الكبت والمخاوف المكبوتة، وتنقسم السمات المكبوتة إلى نوعين:

- **السمات العصابية المنطلقة:** وهي السمات التي تبدو في صورة سلوك يعبر عن إنطلاق الفرد المكبوت، كإنطلاق البغض في صورة عدوان أو ثورات غضب، وهي تعبر عن دوافع الفرد الحقيقية التي تظهر في شكل عصاب نفسي أي مرض نفسي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **السمات العصابية العكسية:** وهي السمات التي تبدو في صورة سلوك هو نقيض السلوك الذي كان يصدر لو أن الفرد كان طليقا، مثل مظاهر الرحمة التي تختفي وراءها قسوة بالغة (العيسوي،2002: 125- 126).

وإذا نظرنا إلى السمات من حيث محتوياتها فمن الممكن القول بوجود أنواع كثيرة ممكنة من السمات منها:

- **سمات الدافع:** التي تشير إلى أنواع الأهداف التي يتجه نحوها السلوك.
- **سمات القدرة:** التي تشير إلى القدرات والمهارات العامة والخاصة.
- **السمات المزاجية:** كالنزعة إلى التفاؤل والنشاط والإكتئاب.
- **السمات الأسلوبية:** التي تتضمن الإيماءات وأساليب السلوك، والتفكير غير المرتبطة وظيفيا بأهداف هذا السلوك (لازاروس،1984: 54).

التقسيمات العلمية للسمات:

<u>قسم جيلفورد "Guilford" السمات إلى ثلاثة أنواع هي:</u>

السمات السلوكية والفسيولوجية والمورفولوجية "الخاصة بالشكل الخارجي للجسم" وهو يركز في مجال الشخصية على السمات السلوكية (الميلادي،2006: 37).

<u>قسم ألبورت السمات إلى ثلاثة مستويات هي :</u>

أولاً: المستوى الأول:

و به سمة واحدة خاصة بالفرد وتسمى سمة قلبية، وتتسم هذه السمة بالشمولية والعمومية وتوجه الشخص وتسيطر على سلوكه، كسمة السادية.

ثانياً: المستوى الثاني:

و به مجموعة من السمات قليلة العدد نسبيًا (من 5- 10) على الأكثر، وتتضمن خصائص سلوك هذا الشخص والتي يتكرر التعبير عنها في مواقف متبادلة، كالعاطفي والعدواني.

ثالثاً: المستوى الثالث:

و به مجموعة كبيرة من السمات لا يسهل ملاحظتها إلا بالمعايشة لمدة طويلة داخل الأسرة مثلاً أو مع الأصدقاء (ملحم،2009: 425- 426).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقسم كاتل السمات من وجهة عامة إلى ثلاثة هي:

أولاً: من حيث الشمولية:

- **سمات مصدرية:** هي التكوينات الحقيقية الكامنة خلف السمات السطحية والتي تساعد على تحديد وتفسير السلوك الإنساني.
- **سمات سطحية:** هي تجمعات للظواهر أو الأحداث السلوكية التي يمكن ملاحظتها وهي أقل ثباتا وأقل أهمية والوسيط لظهور السمات المصدرية.

ثانيًا: من حيث العمومية:

- **سمات عامة:** وهي كما سبق الإشارة إليها في أنواع السمات.
- **سمات فريدة:** وهي كما سبق الإشارة إليها في أنواع السمات (باظة،2001: 13- 14).

ثالثًا: من حيث النوعية:

- **السمات المعرفية:** وتتعلق بالفعالية التي يصل بها الفرد إلى الهدف مثل الذكاء والقدرات، وهي تتعلق بفكرة الفرد عن نفسه ووجهة نظره، و إدراكه للناس والواقع.
- **السمات الوجدانية:** تتصل بإصدار الأفعال السلوكية وهي التي تختص بالإتجاهات الفعلية أو بالدافعية والميول أي تتعلق بتهيئة الفرد للسعي نحو بعض الأهداف.
- **السمات المزاجية:** تختص بالإيقاع والشكل والمثابرة، وهي ما تعرف بالسمات السلوكية وتتعلق بجوانب تكوينية للاستجابة كالسرعة أو الطاقة أو الاستجابة الانفعالية (باظة،2000: 15).

كيف تكتسب السمات:

السمات المزاجية التي تدخل في تكوين الشخصية كالحيوية أو الخمول فتتوقف في المقام الأول على العوامل الوراثية منها حالة الجهازين العصبي والغددي، أما السمات الإجتماعية والخلقية فيبدأ الطفل في إكتسابها في سن مبكرة عن طريق التعلم الشرطي والمحاولات والخطأ والاستبصار والمحاكاة غير المقصودة والمشاركة الوجدانية والتقمص، والتعلم المقصود وغير المقصود هو العامل الرئيسي في تكوين السمات وتشكيل الشخصية، بالإضافة إلى عوامل أخرى تقوم بدورها إلى جانبه مثل الذكاء والدافع والقدرة على تحمل الإحباط أو الحرمان (أحمد،2003: 346).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

طبيعة السمة:

إن المنحنى الإعتدالي يعلمنا أن الناس لا ينقسمون إلى مجموعتين متمايزتين من عمالقة وأقزام أو مسيطرين وخانعين، بل تتوزع هذه السمات بينهم توزيعا متصلا لا ثغرات فيه من طرف إلى آخر (راجح،1973: 384- 385).

إن السمة متصل كمي قابل للتدرج، فالفروق بين الأفراد فروق في الدرجة أكثر منها فروق في النوع، والسمة مفهوم مجرد لا نلاحظه بطريقة مباشرة، بل نلاحظ مؤشرات وأفعال معينة نعمم على أساسها، فالسمة مستنتجة من الملاحظات الفعلية للسلوك، وتعد أسماء السمات وصفية تمامًا، ولا تعد تفسيرًا أو سببًا للسلوك، ولكن تعبير السمة يستخدم بهدفين:

- الوصف المجرد للسلوك.
- محاولة إيجاد طريقة لقياس تلك السمة (عبد الخالق،1990: 573- 574).

معايير تحديد السمة:

<u>وضع البورت ثمانية معايير لتحديد السمة:</u>

- **أن للسمة أكثر من وجود إسمي:** بمعنى أنها عادات على مستوى أكثر تعقيدًا.
- **أن السمة أكثر عمومية من العادة:** عادتان أو أكثر تنتظمان وتنسقان معا لتكوين السمة.
- **السمة دينامية:** بمعنى أنها تقوم بدور دافعي للسلوك.
- **أن وجود السمة يمكن أن يتحدد عمليًا أو إحصائيًا:** وذلك من خلال الاستجابات المتكررة للفرد في المواقف المختلفة أو في المعالجة الإحصائية مثل ما نجده في الدراسات العاملية عند أيزنك.
- **السمات ليست مستقلة بعضها عن بعض:** بمعنى أنها عادة ما ترتبط فيما بينها إرتباطًا موجبًا.
- **أن سمة الشخصية قد لا تكون لها الدلالة الخلقية ذاتها:** بمعنى أنها قد تتفق أو لا تتفق مع المفهوم الإجتماعي المتعارف عليه لهذه السمة.
- **أن الأفعال والعادات غير المتسقة مع سمة ما ليست دليلا على عدم وجود هذه السمة:** بمعنى أنه قد تظهر سمات متناقضة لدى الفرد على نحو ما نجد في سمتي النظافة والإهمال (مراد،2004: 17- 18).
- السمة قد ينظر إليها في ضوء الشخصية التي تحتويها أو في ضوء توزيعها في المجموع العام من الناس (العبيدي،2011: 31).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتبين مما سبق أن السمات التي تميز شخصيات الناس بعضها عن بعض ليست سمات طارئة عابرة عارضة أي تتوقف على المواقف الخاصة التي تعرض للفرد، بل سمات ثابتة نسبيًا أي يبدو أثرها لديه في عدد كبير من المواقف المختلفة، وعلى هذا فمعرفة سمة معينة لشخص تعين على التنبؤ بسلوكه إلى حد كبير(راجح،1986: 395).

العلاقة بين السمات، الأنماط، العوامل، الأبعاد:

- **السمات:**

هي أنماط سلوكية عامة دائمة نسبيًا وثابتة نسبيًا تصدر عن الفرد في مواقف كثيرة وتعبر عن توافقه للبيئة ، والسمات لا يمكن ملاحظتها مباشرة ولكن يستدل على وجودها من ملاحظة سلوك الفرد خلال فترة من الزمن (مراد،2004: 19).

- **الأنماط:**

من أبسط الطرق وأقدمها في وصف شخص ما بمصطلحات معينة هي التعرف على أنماط السلوك التي تصفه وتسميتها "بأسماء السمات" وهي: مفاهيم إستعدادية تشير إلى نزعات للفعل أو الاستجابة بطرق معينة، ومن المفترض أن الشخص ينقل الإستعدادات السيكولوجية من موقف لآخر وأنها تتضمن قدرًا من احتمال سلوك الشخص بطرق معينة (لازاروس،1984: 54).

الأنماط:

هي تكوينات نموذجية يضعها الملاحظ ويستطيع أن يحدد مدى التطابق بينها وبين الفرد ولكن قد يكون ذلك على أساس التضحية بهويته المتفردة (جابر،1990: 259).

- **العوامل:**

العامل:

هو التعبير الإحصائي أو الكمي عن إحدى السمات الأساسية للشخصية، أو إحدى المكونات الأساسية للشخصية (المليجي،1982: 337).

ويعرف صلاح مخيمر العامل:

بأنه لافتة رياضية لتكثيف عدد من السمات إنتهت إلى العمومية المجردة إبتداء من التسجيل القياسي ولا يفرق بين العوامل والأنماط إلا من حيث الوسيلة فالأولى تعتمد على التحليل العاملي، والثانية على ذاتية الباحث.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

واعتمد كاتل على التحليل العاملي ووجه إهتمامه إلى تحديد السمات الأساسية للشخصية وتوصل إلى (16) عاملاً للشخصية، وبإجراء التحليل العاملي لهذه العوامل الستة عشر من الرتبة الثانية كشف عن وجود عاملي الإنبساطية والإنطوائية ويمكن أن يقارنا بعوامل أيزنك الإنبساط والعصابية (باظة،2001: 25- 26).

- **الأبعاد:**

البعد:

مفهوم رياضي يعني الإمتداد الذي يمكن قياسه، ويشير مصطلح البعد في الأصل إلى الأبعاد الفيزيقية (الطول والعرض والعمق)، واتسع معناه ليشمل أبعادا سيكولوجية، فأي إمتداد أوحجم يمكن قياسه فهو بعد، ويجب أن تكون الأبعاد مستقلة، وهو مكون من جملة سمات فالبعد أعرض وأشمل من السمات (عبد الخالق،1990: 578).

إن من الضروري أن نميز بين مفهوم السمة وبين المفاهيم المقارنة له:

- **السمات ليست عادات:** تعد كلاً من السمات والعادات ميولاً محددة ولكن السمة أكثر عمومية سواء من حيث المواقف الخاصة بها أو من حيث ما تؤدي إليه من إستجابات، فإن السمة عادات على مستوى أعقد و أعم من العادة (أحمد،2003: 351).
- **السمات ليست إتجاهات:** يشير الاتجاه عادة إلى موضوع معين (سياسي، إقتصادي، ديني)، أما السمة فتبرزها موضوعات شديدة التنوع، فالسمة إذن أكثر عمومية من الإتجاه وتشير إلى مستوى أرقى من التكامل، والإتجاه في العادة ثنائي مع أو ضد مفضل أو مكروه (الميلادي،2006: 36).
- **السمات ليست أنماط:** يميز البورت بين السمة والنمط بمقدار اقتراب كل منهما من الفرد فالأنماط تكوينات نموذجية يضعها الملاحظ، ويستطيع أن يحدد مدى التطابق بينها وبين الفرد ولكن قد يكون ذلك على أساس التضحية بهويته المتفردة.

والسمة تعبر عن تفرد الشخص، أما النمط فيقلل من هذا التفرد، وترتيبًا على ذلك فإن الأنماط فيما يرى البورت تمييزات بعيدة الشبه عن الواقع، بينما السمات إنعكاسات حقيقية لما هو موجود بالفعل (جابر،1990: 348).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبادئ المتضمنة في نظرية البورت:

أولاً: مبدأ العمومية: من الأمور الجوهرية في نظرية البورت هي التمييز بين الفرد والسمات المشتركة حيث لا يوجد في الواقع شخصان لهما نفس السمة، ويعرف البورت السمة المشتركة بأنها فئة تصنف فيها أشكال السلوك المتكافئة وظيفيًا لدى المجموعة من الناس.

ويعتقد البورت بوجود تشابهات بين الشخصيات المختلفة ولكنه يرد هذه التشابهات إلى أثر الثقافة ومراحل النمو المختلفة والظروف الجوية المحيطة وغير ذلك من العوامل

(أحمد،2003: 352- 353).

ثانياً: الإستقلال الوظيفي: وهو سلوكًا ما يؤديه الكائن لتحقيق هدف معين أو لمواجهة موقف خاص يمكن أن يصبح هدفًا في حد ذاته بعد ذلك، وقد قسم البورت الإستقلال الوظيفي إلى نوعين رئيسين هما:

- **الإستقلال الوظيفي الذاتي المثابر:** ويتواجد هذا السلوك في الإنسان والحيوان على حد سواء، ويتضح هذا النوع من السلوك في العديد من الأداءات و الإيقاعات الحركية المتكررة وكأنها أفعال منعكسة بدون المثير.
- **الإستقلال الوظيفي الجوهري:** ويشير البورت إلى هذا النوع على أنه منظومة مفتوحة، أما التنظيم داخل هذه المنظومة فهو على مستوى أرقى من النوع الأول من السلوك، وهذه المنظومة تعد بمثابة القوة الدافعة الكامنة لما يكون قد تم اكتسابه من اهتمامات واتجاهات وعواطف وقيم (ملحم،2009: 326- 327).

ثالثاً: الأنا أو الذات: يستخدم البورت هذين المصطلحين بطريقة مترادفة، وموضوع الذات يفتح الباب واسعًا أمام الكثير من القضايا الجدلية التي تتصل بطبيعة الإنسان والروح والعقل، ويرى البورت أن هذه الصعوبات لا ينبغي لها أن تغفل هذا المفهوم لمجموعة من الأسباب:

- المعيار الوحيد الصادق لوجود الشخصية ووحدتها يكمن في واقع الأمر في إحساسنا بذواتنا.
- تبقى كل نظريات التعلم ونظريات الدافع قاصرة، إذا لم تستطع الكشف عن مفهوم الذات في الشخصية، لأنها هي التي تتعلم وهي التي تدفع بالشخص نحو غاياته.
- يكمن الدور الأساسي في علم النفس في تقديمه فكرًا واقعيًا محكمًا عن معنى الذات، إذ يسهم هذا في أن تتبلور من خلاله الرؤى الفلسفية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

واقترح البورت مفهومًا بديلاً لكلمتي الأنا أو الذات سماه الجوهر، ويعني به جميع وظائف الذات أو الأنا وتتضمن الإحساس البدني، هوية الذات، تقدير الذات، إمتداد الذات، والتفكير المنطقي، وصورة الذات والكفاح الجوهري، والوظائف المعرفية

(داود والطيب والعبيدي،1991: 115- 116).

رابعا: الدافعية: يعتقد البورت أن هذا المفهوم من أعقد المفاهيم في علم النفس بعامة وفي الشخصية بخاصة ، ووضع أربع مطالب يرى ضرورة توافرها لأي نظرية في الدافعية:

- **المطلب الأول:** أن تعترف النظرية بالوضع الراهن للدوافع أي أن الدوافع تعمل هنا والآن، وبهذا فهو يرفض مفهوم الدافعية المنبثق من الماضي.
- **المطلب الثاني:** ويركز على الدوافع الشعورية دون إنكار للدوافع اللاشعورية، ومع ذلك فهما متفاعلان معًا في صورة واحدة ولا يمكن التفسير باعتبارها دوافع منفصلة.
- **المطلب الثالث:** يشير إلى ضرورة العناية بدينامية العمليات المعرفية كالتفكير والتذكر.
- **المطلب الرابع:** يرى البورت أنه لا بد من التمييز بين الدوافع العيانية التي تتمثل في رغبة مباشرة للشخص كدافعه نحو الإلتحاق بكلية الطب مثلا، والدوافع المجردة (ملحم،2009: 327).

نمو الشخصية:

يعرف البورت الشخصية:

هي التنظيم الدينامي الداخلي لتلك الأجهزة النفسية الجسمية التي تحدد طابعه الخاص من توافقه لبيئته (1973)، وفي (1961) استبدل البورت نصًا أحدث لتعريف الشخصية للفرد التي تحدد خصائص سلوكه وفكره (العبيدي،2011: 25).

إعتقد البورت أن قيام جوهر الشخصية بوظائفه على نحو تام يميز المرحلة الأخيرة من مراحل النمو الثمانية المتتابعة والتي تبدأ عند الميلاد وتستمر حتى الرشد(أحمد،2003: 360- 365).

- **الإحساس بالذات الجسمية (السنة الأولى):**

تتآلف الذات من تيارات الإحساس التي تبعث من داخل الفرد من الأحشاء والعضلات والأعصاب والمفاصل ويشعر خلالها الطفل باللذة و الألم الحسي وهي ضرورية لإحساسه بذاته وتنمو من الإحباطات المتكررة الصادرة من العالم الخارجي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الإحساس بهوية الذات (السنة الثانية):**

ينمو الإحساس تدريجيًا جزئيًا نتيجة لما يرتديه الطفل من ملبس ولما يميزه من البيئة المحيطة به، والهوية الشخصية كما يدركها الطفل غير مستقرة حتى يبلغ الرابعة أو الخامسة.

- **الإحساس بتقدير الذات (السنة الثالثة):**

يحاول الطفل في هذه المرحلة أن يعمل بنفسه فإذا واجه عائقًا ينتابه الشعور بالغضب ويميل إلى مخالفة أوامر الكبار ويسعى إلى الإستقلال.

- **الإحساس بامتداد الذات (السنة الرابعة):**

يؤدي التعلم إلى تقدير الطفل لما يملكه ويحب من أشياء، وتمتد ذات الطفل لتشتمل على الأشياء الخارجية.

- **بزوغ صورة الذات (من الرابعة إلى السادسة):**

ينمي الطفل في هذه المرحلة ضميره والذي يكون بمثابة الإطار المرجعي لذاته الخيرة ولذاته السيئة عن طريق التفاعل مع الكبار والأبوين ومقارنة سلوكه ويكون لدى الأطفال في هذه المرحلة ذات واقعية وذات مثالية.

- **نمو الذات المنطقية العاقلة (من السادسة وحتى الثانية عشر):**

يتبين لدى الأطفال في هذه المرحلة أن التفكير وسيلة للوصول إلى الحلول الصحيحة لما يواجهونه من مشكلات، و يلجأون إلى التبريرات حفاظًا على الذات وعدم القدرة على حل بعض المشكلات.

شخصية الراشد السليمة:

لقد إتفق كل من البورت و ماسلو بدراسة الأصحاء و إنتها إلى وضع قائمة من الخصائص تميز الشخصية الناضجة السوية:

- **القدرة على تحقيق إمتداد الذات:** وهي أن تشمل حياة الفرد المشاركة في الأنشطة الضرورية لإشباع حاجاته الأساسية، وأن يكون لديه إهتمامات حقيقية وتوجه نحو المستقبل لتحقيق الآمال.
- **القدرة على التفاعلات الإنسانية الدافئة:** فالأصحاء الراشدون قادرين على تكوين علاقات حميمة مع الآخرين ويتميزون بالعطف والتقبل للفروق الأساسية بين الناس.
- **تتميز بالأمن الإنفعالي وتقبل الذات:** يتميز الأسوياء من الراشدين بالسماحة وتحمل الإحباطات والصراعات ولديهم صورة موجبة عن أنفسهم، أما الأشخاص الأقل نضجًا فيتميزوا بالإشفاق على الذات ولديهم صورة سلبية عن أنفسهم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **تتميز بإدراكات واقعيـــة:** إن الأصحاء الراشدين يرون الأشياء على ما هي عليه وليس على ما يأملون أن تكون عليه، ويقدرون على التصدي لمشكلات الحياة.
- **تظهر الموضوعية نحو الذات:** حيث يكون لدى الأصحاء الراشدين صورة صـــحيحة عـــن نواحي قوتهم ونواحي ضعفهم ويعرفون الفرق بين ما يعتقدون عن أنفسهم وما يعتقدونه عن الآخرين.
- **الشخصية الصحيحة لديها فلسفة موحدة للحياة:** إن حياة الأصحاء الراشدين مرئية وموجهة نحو بعض المرامي المنتقاة، ولدى كل شخص شئ خاص جدًا يعيش لأجله أو مقصد هـــام يكافح لبلوغه، وقد يرى البورت أن التوجه الديني جزء من شخصية الراشد الصحيح.

التعليم:

أكد البورت على أهمية التعليم باعتباره عاملاً من عوامل نمو الشخصية، وأنه متضمن في الشخصية باعتباره شكلاً من أشكال الدافعية فتحقيق الذات يساعد على تقدم الإنـــسان نحـــو أهدافه.

إن الحتمية الآلية وتحقيق الذات يبدوان طريقين متناقضين، ويقصد البـــورت بالحتميـــة الآلية (نظريات المثير – والإستجابة)، والإشتراط والتعزيز في مجال التعلم، ويقصد بتحقيـــق الذات (التقدم نحو الأهداف)، فالإنسان يتعلم أن يكون لديه شخصية من خلال التمايز والتكامل.

تقويم نظرية السمات لألبورت (نواحي القصور):

- لكي نستطيع تفسير السلوك، لا بد من البحث في الخارج (في بيئـــة الـــشخص، تاريخـــه، حضارته، ثقافته، المواقف التي يتعرض لها)، ولا يقتصر على البحث في الداخل.
- من خلال تعريف البورت للسمة يرجع السمات كما لو كانت داخل الشخص وأنها مـــسؤولة عن سلوكه، فهي مجرد تسمية للسلوك وهي شكل من أشكال السلوك في مواقف إجتماعية.
- وضع البورت تصور حول عدم الإستمرارية بين الطفل والراشد، السوي والـــشاذ، نتيجـــة إتجاهه نحو تقسيم الأشياء إلى فئات.
- تعتبر النظرية قاصرة فقط على وصف الحاضر (هنا والآن) وعاجزة عن التنبؤ بالمستقبل ، كما أنها تعني بالدوافع الشعورية فقط و تهمل الدوافع اللاشعورية.
- تتسم الكثير من مفاهيم النظرية بالغموض مثل الإستقلال الوظيفي، فهو غير خاضع للتجريب خصوصًا الإستقلال الوظيفي الجوهري (داود والطيب والعبيدي،1991: 122- 123).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نظرية كاتل (التحليل العاملي):

يعرف كاتل الشخصية بأنها كل ما يتيح لنا التنبؤ بما سيفعله الفرد في موقف معين، فالشخصية تختص بكل سلوك يصدر عن الفرد سواء كان ظاهرًا أو خفيًا (مراد،2004: 11).

اعتمد كاتل على كل من قائمة "البورت واودبيرت" لأسماء السمات والتراث السيكولوجي والسيكاتري، ثم خفض القائمة المستخرجة من هذين المصدرين إلى (160) إسما من أسماء السمات، فأضاف إليها (11) سمة أخرى، واستخدم القائمة الناتجة (171) سمة في استخراج تقديرات الزملاء بعضهم لبعض (100) راشد، وحللت الإرتباطات بين هذه التقديرات عامليًا.

وتوصل إلى تحديد ستة عشر عاملاً أوليًا للشخصية (عبد الخالق،1990: 575):

- **الإنطلاق ويقابلها التحفظ:**

المنطلق: محب للناس، سهل المعاشرة، إجتماعي، صريح.

المتحفظ: بارد باعتدال، منعزل، ناقد، غير صريح.

- **الذكاء العام ويقابلها الضعف العقلي:**

الذكاء العام يعني: القدرة على التفكير المجرد.

الضعف العقلي يعني: تفكير عياني.

- **قوة الأنا ويقابلها ضعق الأنا:**

وقوة الأنا تعني الإتزان الإنفعالي، حيث الشخص ناضج، صبور.

وضعف الأنا يعني عدم الإتزان الإنفعالي، حيث الشخص أقل إستقرارا يسهل إستثارته.

- **السيطرة ويقابلها الخضوع:**

السيطرة حيث الشخص مستقل عنيد، أما الخاضع فهو مساير، لين الجانب.

- **الإنبساط ويقابلها الإكتئاب:**

فالإنبساط حيث الشخص مبتهج، حيوي، متحمس.

والمكتئب: رزين، جاد، صامت.

- **قوة الأنا الأعلى ويقابلها ضعف الأنا الأعلى:**

تعني الأولى أنه شخص لديه إلتزام بالمعايير الداخلية.

أما الثانية فتعني: شخص يتجنب القواعد ، لديه نقص في المعايير الداخلية، يشعر بالتزامات قليلة.

- **المغامرة ويقابلها الجبن:**

فالمغامرة تعني أن الشخص جرئ إجتماعيًا ليس لديه كف تلقائي، أما الجبان فهو خجول، منسحب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الطراوة مقابل صلابة العود:**

فالطراوة أن الشخص حساس إنفعاليًا محمي حماية زائدة، أما الثانية فهو نضج صلب لديه إكتفاء ذاتي.

- **الميل للإرتياب مقابل الإسترخاء الداخلي:**

فالميل للإرتياب تعني أن الشخص يميل للإرتياب، يصعب خداعه، معتد بذاته، والثاني لديه إيثار، يثق في الآخرين.

- **الإستقلال مقابل السيطرة:**

فالإستقلال تعني إفتراض مسئولية الشخص عن أفعاله، أما الثانية فيميل إلى مسايرة الآخرين.

- **الدهاء مقابل السذاجة:**

فالأول: عميق، حذر ثاقب النظر، لديه خبرة بالحياة والناس.

والثاني: سطحي، إنطباعي.

- **الشعور بالذنب مقابل عدم الشعور بالذنب:**

فالشعور بالذنب تعني أن الشخص لديه عدم أمان يتسم بالقلق، منزعج، والثاني لديه صفاء وهدوء.

- **التحرر مقابل المحافظة:**

فالأول لديه تفكير حر، والثاني يحترم الأفكار الثابتة.

- **الإكتفاء الذاتي مقابل الإفتقار إلى الإكتفاء الذاتي:**

الإكتفاء الذاتي يعني أن الشخص له قراراته وواسع الحيلة، والثاني يساير الآخرين ويتبعهم.

- **ضبط النفس مقابل ضعف ضبط النفس.**
- **ضغط الدوافع مقابل ضعف ضبط الدوافع:**

ضغط الدوافع حيث التوتر العصبي و الإستثارة، والثاني لديه سكينة وعدم إستثارة (مراد،2004: 21- 23).

مفاهيم النظرية عند كاتل:

تعتبر نظرية كاتل نظرية معقدة في تفسير الشخصية، حيث ترى أن الشخصية تتكون من عدد كبير من السمات تبلغ عشرون سمة، وجمع العديد من أسماء الصفات من المعاجم، تلك الصفات التي تصف الشخصية ووجدها تزيد عن (18000) كلمة، وبعد جمع هذه السمات الكثيرة حاول إختصارها في عدد صغير وذلك باستخدام منهج التحليل العاملي وهو يساعد في

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دمج أو ضم السمات المتقاربة في سمة واحدة أو قدرة واحدة، أو تقسيم السمات إلى سمات فرعية نوعية صغيرة (العيسوي،2002: 74- 76).

- **الذات:** إهتم كاتل بمفهوم الذات، وتحدث عن عاطفة الذات التي تضفي إستقرارًا على سمات المصدر، كما تضفي عليها درجة عالية من التنظيم، تحدث أيضا كاتل عن ثلاثة جوانب فيما يتصل بالذات هي عاطفة الذات ويقصد بها إهتمام الفرد بذاته المتطورة، والذات المثالية ويقصد بها الفرد كما يود أن يكون إذا توافرت له كل الأشياء وكل السلطة، والذات الواقعية ويقصد بها الفرد كما يقر بذلك في أكثر لحظاته منطقية.
- **الدور:** يقول كاتل أن التغير في الإدراك يولد تغيرًا في الفعل ويرجع إلى تغير في المؤشرات الموقفية وفي البنية الأساسية للشخصية، وأن القيام بالدور يغير الفرد كما أن الفرد يغير الدور.
- **معادلة التخصيص:** يهتم كاتل بالأسوياء من الناس، وهو يهتم بالقدرة على التنبؤ بالكيفية التي يستجيب بها الناس للمواقف المختلفة ويؤمن بالحتمية في تنبؤاته، أي أنه يعتقد أن السلوك وظيفة ونتيجة لعدد محدود من المتغيرات.

ويمكن بصفة عامة أن نعبر رمزيًا عن موقف كاتل في هذه المسألة على النحو الآتي:

R = P X S

إستجابة الشخصية = وظيفة (الشخصية والموقف) ، وحيث :

R = استجابة الشخص

P = شخصية

S = الموقف

وبعبارة أخرى إن سلوك الشخص ما هو إلا وظيفة أو نتيجة للشخصية والموقف الذي توجد فيه.

نقد نظرية كاتل:

- تنقد نظرية كاتل لدى العديد من علماء النفس، حيث أذهلهم هذا العدد الكبير من العوامل التي وضعها كاتل، فضلاً عن أن هذه العوامل متداخلة مكررة يمكن إختزالها، كما أنها غير قابلة للتكرار إذا ما تكررت العينات أو المتغيرات.
- الإتفاق ناقص بخصوص عدد السمات الأساسية، فضلاً عن التداخل بين أسماء السمات، كما بينت البحوث أن التفاعل بين الفروق الفردية والمتغيرات الموقفية عامل أساسي في هذا المقام (عبد الخالق،1990: 577- 578).
- الدراسة العملية للسمات وقياسها غاية في الصعوبة لأسباب عديدة منها:

– أنها غالبًا ما تكون غامضة أو مبهمة المعنى، فالأشخاص المختلفون غالبًا يبدون ضروبًا مختلفة من السلوك في السمة الواحدة فهناك سمات موضوعية من السهل قياسها مثل طول

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشخص ووزنه ولكن هناك سمات أكثر تعقيدًا مثل العدوانية فالسلوك الذي يفسره شخص ما بأنه عدواني، قد يسميه آخر مخاطرة، ويطلق عليه ثالث استعراض أو حب الظهور.

- الذاتية في التفسير: يعتمد تفسير السمات جزئيًا على المشاهد حيث تؤثر شخصيته ووجهة نظره الخاصة فيما يلاحظه في سلوك الإنسان، فإختلاف الأحكام يتوقف على إختلاف الإدراك بين الأفراد لنفس المثير.

إن أي سلوك بسيط يعتمد على عوامل متعددة في بناء الشخصية وفي البيئة، بحيث لا يستجيب الشخص طوال الوقت بناء على السمة (المليجي،1982: 341).

ولقد تبنت الباحثة نظرية الأبعاد لدى أيزنك، حيث وجدت أن هذه النظرية من أنسب النظريات التي تلائم دراسة أبعاد وسمات الشخصية لدى العاملات بالشرطة النسائية، ومنها: سمة الانبساط _ الانطواء، الاتزان _ الانفعال، هذا وأضافت الباحثة سمتي التفاؤل _ التشاؤم، والشعور بالمسئولية الاجتماعية _ عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية، نتيجة تعرض المرأة للعديد من المخاطر أثناء تأدية المهام الشرطية بكافة مجالاتها، علاوة على قدرتها على تحمل المسئولية فيما تتخذه من قرارات هامة.

خصائص الشخصية:

أشار جاسر السيد (الطهراوي،1997: 11- 12) إلى أن الشخصية تتصف بصفات عديدة أهمها:

- **التعدد والتنوع:** فالشخصية لها مكونات عديدة متنوعة مثل المكونات الجسمية والعقلية والانفعالية.
- **التفاعل والتكامل:** إن المكونات العديدة التي تتكون فيها الشخصية ليست منفصلة عن بعضها ولكن في حالة تكامل وتأثير وتأثر وكذلك في حالة تفاعل وينتج عن هذا التفاعل والتكامل نوع من الإستجابة يختلف تمامًا عن العناصر المكونة لها.
- **التميز والتفرد:** يرجع إلى إختلاف نسبة مساهمة المكونات العديدة للشخصية وكذلك درجة مستوى التفاعل بين هذه المكونات، بالإضافة إلى إختلاف البيئات النفسية للأفراد.
- **الوحدة:** أي التنظيم الكلي العام، فالسمات ليست منفصلة عن بعضها ولكنها متداخلة ومتشابكة مع بعضها البعض لتكون كلاً معينًا، وإن هذا الكل أكبر من مجموع الأجزاء.
- **الديناميكية:** أي الحركة المستمرة، فالشخصية متغيرة باستمرار نتيجة التفاعل بين العناصر المكونة لها، و المواقف والظروف البيئية التي يعيشها الفرد وهذا التغير مستمر مع استمرار حياة الشخص.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الأسلوب التكيفي العام مع البيئة:** لكل شخص أسلوبه الذي يميزه في مواجهة المشكلات، والتوافق مع البيئة المادية والإجتماعية، وهذا الأسلوب يمكن تحديده بواسطة المقابلات والإختبارات الإسقاطية.

كما أشار (الخطيب والزيادي،2001: 36) إلى أن الشخصية تتصف بصفات:

- **الزمن:** تتضمن الشخصية فكرة الزمن، فالشخصية لها تاريخ ماض وحاضر راهن.
- **وأنها مكون إفتراضي:** الشخصية ليست مثير ولا إستجابة، وإنما هي مكون إفتراضي.

مكونات الشخصية:

يمكن النظر إلى مكونات الشخصية على أنها تلك العوامل التي تؤثر في الشخص نفسه مما يؤدي في التأثير في سلوكه وتصرفاته وطبيعة علاقته بالآخرين، وقد تكون هذه المكونات داخلية أو خارجية فطرية أو مكتسبة (العبيدي،2011: 54).

إن مكونات الشخصية هي الوراثة والبيئة والتكوين، وهذه الثلاثية يجمعها مثلث متساوي الأطراف أو تداخل العوامل المؤثرة في تكوين الشخصية، فأحيانا لا يمكن أن يكون أحد العوامل مؤثرًا دون أن لا يكون الآخر له تأثر، فالكل يقل أو يزيد تأثيره في التكوين، ولكن يبقى الغلبة الأكثر لعامل التكوين النفسي (مجيد،2008: 29).

وللشخصية مكونات رئيسية يجب ألا نغفلها عند دراسة شخصية أي فرد وهي:

- **النواحي الجسمية:** وهي التي تتعلق بالشكل العام للفرد وصحته من الناحية الجسمية.
- **النواحي العقلية المعرفية:** وهي التي تتعلق بالوظائف العقلية العليا كالذكاء العام – القدرات الخاصة.
- **النواحي الإنفعالية المزاجية:** وتتضمن أساليب النشاط الإنفعالي.
- **النواحي البيئية:** وهي التي تتعلق بالعواطف والإتجاهات والقيم التي تمتص من البيئة الخاصة بالفرد كالأسرة والمدرسة والمجتمع.
- **النواحي الخلقية:** التي تميز صاحبها في تعاملاته المختلفة (أحمد،2003: 11) .

تكامل الشخصية (Personality Integration):

التكامل بمعناه العام هو:

إنتظام وحدات صغيرة في وحدة أكبر وأرقى (راجح،1973: 386) .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المقصود بتكامل الشخصية هو:

إنتظام مكوناتها وظيفيًا و ديناميًا في بناء متكامل منسجم ومتوازن يضمن للشخصية وحدتها، إن التكامل شرط ضروري للصحة النفسية وسلامة الشخصية وأي خلل في هذا التكامل يؤدي إلى تفكك أو عدم إنتظام مكوناتها مما يعني الإضطراب، فالشخص الذهاني أو المصاب بالهستيريا أو الذي تراوده هذيانات عظيمة وإضطهاد، هؤلاء جميعهم يعانون من تفكك مكونات الشخصية وعدم إنتظام أجزائها (الانفعالية والعقلية والاجتماعية والجسمية)، فالشخصية السوية هي الشخصية المتكاملة وهي دليل الصحة النفسية، أما الشخصية المضطربة فهي غير متكاملة وهي دليل الإضطراب أو اعتلال الصحة النفسية (عبد الله،2001: 79) .

التنظيم الهرمي للشخصية:

تشتمل الشخصية من وجهة نظر أيزنك (Eysenck) في أبعاد الشخصية على جوانب ثابتة تضم الأفعال والقابليات المنظمة على شكل تدرج هرمي، ويوجد أربع مستويات من التنظيم السلوكي تبدأ من أقلها عمومية إلى أكثرها، وهي:

أولاً: المستوى الأول: الاستجابات النوعية: كالاستجابة لاختبار تجريبي أو لخبرة من الحياة اليومية وهي أمور ملاحظة ، وقد تكون مميزة للفرد أو لا تكون .

ثانيًا: المستوى الثاني: الاستجابات التعودية: وهي استجابات نوعية تميل إلى أن تتواتر وتتكرر في ظل الظروف نفسها .

ثالثاً: المستوى الثالث: السمات: تنتظم الأفعال التعودية في سمات مثل التهيجية والخجل.

رابعاً: المستوى الرابع: النمط: تنتظم السمات في نمط عام مثل الانطواء (عبد الخالق،2002: 65).

قياس الشخصية وتقييمها:

إن المظاهر الهامة لتنظيم الشخصية التي تساعد على التنبؤ الصحيح بالشخصية المتكاملة القادرة على التفاعل السوي مع البيئة تجعلنا نتساءل عن كيف نستطيع أن نحلل ونصف شخصية الفرد ؟ ولقد تنوعت المقاييس التي يمكن من خلالها أن نقيس الشخصية (أحمد،2003: 583) .

كما أن عملية التقييم يمكن أن ينظر إليها من ناحيتين:

الأولى: قياس صفات أو سمات الفرد التي تشكل بناء الشخصية.

الثانية: تقييم الشخصية ككل مع التأكيد على تكامل أجزاء الفرد.

ويتوقف تقييم أو قياس الشخصية على الحصول على عينة من سلوك الفرد السوي في مواقف الحياة الطبيعية أو في موقف عملي نقوم بإعداده (العبيدي،2011: 45 – 46).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن طرق قياس الشخصية:

- **المقابلة:** وهي موقف مواجهة ومحادثة بين شخصين: المفحوص و الأخصائي النفسي القائم بالمقابلة والذي يقوم بعمله هذا بهدف فهم المفحوص أو العميل وجمع المعلومات عن شخصيته وسلوكه وتعتمد المقابلة على التواصل اللفظي.
- **قوائم الصفات:** تستخدم قوائم الصفات كثيرا في قياس الشخصية، حيث يقدم للمفحوص قائمة طويلة من الصفات أوالبنود ويطلب منه أن يحدد ما إذا كانت تنطبق عليه أم لا (عبد الله،2001: 99- 102).

- **الملاحظة: وتنقسم إلى نوعين:**
  - **الملاحظة الحرة (غير المنظمة) Free Observation:** وتستخدم في الصفوف الدراسية وساحات اللعب وفي العيادات النفسية لمعرفة أنواع السلوك التلقائي في مواقف طبيعية وتتم في مواقف غير مشروطة أو غير مقيدة، فلا يتصنع الفرد سلوكًا ما أو يمنع سلوكًا ما إذا ما كان الموقف مخططا له من قبل، وهي بمثابة استكشاف مبدئي للشخصية.
  - **الملاحظة المقننة(المنظمة) Systememetic Observation:** ويتم من خلالها تسجيل أنواع السلوك في المواقف المختلفة، ولابد أن يخطط الملاحظ لما يريد بالتحديد معرفته، وهي بمثابة التعمق المدروس لملاحظة جوانب السلوك المراد دراسته في الشخصية (داود والطيب والعبيدي،1991: 389- 390) .
- **الإختبارات:** لقد تمت حركة الاختبارات العقلية والنفسية واختبارات الشخصية في القرن العشرين لدرجة يصعب معها فحص جميع الاختبارات المعرفية ومن هذه الاختبارات، الإستبانة وهي نوع من مقاييس الشخصية التي تحاول التعرف على بعض جوانبها عن طريق توجيه أسئلة ذات إجابات محددة أو مفتوحة، وهناك عدة أنواع من الاختبارات منها (اختبارات عقلية، اختبارات قدرات، اختبارات الميول والاتجاهات، الاختبارات النفسية، الاختبارات الإسقاطية) (العبيدي،2011: 53 – 54).

  اختبارات الشخصية كثيرة ومتنوعة منها ما يهدف إلى تقييم إجمالي للشخصية، ومنها ما يهدف إلى قياس سمات أو عوامل شخصية معينة (المليجي،1982: 342) .
- **الاختبارات الموقفية:** تقوم الاختبارات الموقفية باعتبارها من وسائل تقدير الشخصية على أساس وضع الفرد في مواقف إختبارية مقننة شبيهة بمواقف الحياة اليومية العادية وملاحظة سلوكه في هذه المواقف، وذلك إنطلاقًا من الافتراض بأن سلوكه فيها يعكس سلوكه الطبيعي، ويشترط أن يتم ذلك دون معرفة من الفرد بأنه يجتاز مواقف إمتحانية (الوقفي،1998: 605).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الاختبارات الإسقاطية:** وهي مثيرات غير محددة تعطى للمفحوص فيضفي عليها من عنده معاني وتفسيرات وتأويلات هي في الواقع مشاعره و انفعالاته هو، وعلى ذلك فلا تكون الاستجابة صوابًا أو خطأ، وإنما المهم معناها ومدلولها بالنسبة لنا ومدى تعبيرها عن المفحوص، وهي تعطي للمفحوص الحرية المطلقة في تفسيرها، وأن يسقط عليها ما في نفسه من مشاعر وانفعالات ودوافع ورغبات (العيسوي،2002: 265) .

ومن أنواع الإختبارات الموضوعية:

<u>إختبار تفهم الموضوع (T.A.T):</u>

يتكون الاختبار من (31) بطاقة طبعت على (30) منها صور متنوعة، وتركت البطاقة الأخيرة خالية من الصور وتوضح فيها ما يحدث في كل صورة في هذه اللحظة (الحاضر)، والأمور التي أدت إلى هذه الحالة (الماضي)، وما سوف تكون عليه النتيجة في ختام القصة (المستقبل) (عبدا لله،2003: 104).

يعتبر من أبرز الإختبارات التي تستخدم الصور والأدوات كمثير، وتستخدم في أعمال العيادات النفسية، وفي دراسة الشخصية.

وتدور فكرته حول تقديم عدد من الصور الغامضة نوعًا ما ودعوة المفحوص إلى تكوين قصة أو حكاية ، وتصف ما يدور في الصورة وتتحدث عن أحوال الأشخاص والأحداث التي تجري فيها، ثم يقوم الفاحص بدراسة ما يقدمه المفحوص من قصة، ويحاول أن يكتشف منها ما يحتمل في نفسه من ميول ورغبات.

يتكون الاختبار من عشرة صور تقدم للمفحوص الواحد بعد الأخرى، يطلب منه تكوين حكاية أو قصة عن كل صورة منها وبعض الصور خاصة بالصبيان، وبعضها خاص بالبنات، وبعضها خاص بالرجال، وبعضها خاص بالنساء، وتعطى الصور وفق ترتيب محدد تشير إليه الأرقام المسجلة على ظهر البطاقة، وتشير الحروف الأبجدية المكتوبة إلى جانب الرقم إلى نوع الشخص الذي تقدم إليه البطاقة ذكرا كان أم أنثى.

إن إجراء الاختبار ليس مشكلة، بل المشكلة في تفسير المادة التي يعطيها المفحوص، وقد أشار موراي أن تفسير الإختبار يتطلب الدقة والخبرة (مجيد،2008: 330- 331).

إن إختبار تفهم الموضوع بوصفه مجموعة من الصور تختلف درجات غموضها وخصائصها الموضوعية، فهي تتيح للمفحوص أن يمزج بين عالمه الداخلي وواقعه النفسي،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبين الخصائص المادية لهذه المدركات التي تمثلها بطاقات الاختبار، وأن الاستجابة على الاختبار هي محصلة لالتقاء الواقع الخارجي والواقع الداخلي، غير أن فهمنا للاستجابة يجب أن يكون مستمدا من فهمنا النظري للعمليات الأولية، والميكانزمات الدفاعية، ومراحل النمو النفسي (داود والطيب والعبيدي،1991: 401).

إختبار رورشاخ:

ويتكون من عشر بطاقات تعتبر بمثابة المثير أختيرت أساسًا نتيجة تجارب طويلة قام بها مؤلف الإختبار الطبيب النفسي السويسري هرمان رورشاخ (Herman Rorschach، 1942)، وينظر المفحوص إلى كل بطاقة من هذه البطاقات الواحدة تلو الأخرى، ثم يقول ماذا تبدو له أو ماذا تشبه أو ماذا يمكن أن تكون، ويسجل الفاحص كل استجابة ثم يقوم بعد بالتحقق من مكانها ومحدداتها الشكلية (لازاروس،1984: 243).

ويوجد على كل بطاقة شكل غير محدد، عمل بوضع نقطة من الحبر على ورقة بيضاء طويت هذه الورقة من الوسط قبل أن يجف الحبر، ولقد أختيرت هذه الأشكال العشرة من بين أعداد كبيرة من الأشكال التي صنعت بهذه الطريقة، والأشكال العشرة منها خمسة سوداء وخمسة بيضاء، وبعد عرض الأشكال على المفحوص واحدة واحدة. يعيدها الباحث إليه مرة ثانية لكي يحدد بالضبط ما سبق أن رآه فيها.

وقد يرى المفحوص في هذه الأشكال أناساً يتحركون، أو طيورًا تطير أو فراشات أو جبالاً أو سحبًا أو أجزاء من جسم الإنسان، وقد يرى المفحوص الشكل كله وقد يرى أجزاء منه، وقد يرى فيه أشياء معروفة مألوفة، وقد يرى أشياء غريبة.

ويستطيع المختبر أن يخرج بنتائج منها أن المفحوص هادئ في ظاهره، ولكنه يغلي في باطنه وأنه يعاني من صراعات نفسية ولكنه يضبط نفسه وأن إنتاجه يقل عن مستوى قدراته (العيسوي،2002: 267- 268) .

الثبات والتغير في الشخصية:

على الرغم من أن بعض الأفراد قد كشفوا عن ثبات شخصياتهم إلى درجة مرتفعة عبر حياتهم، فقد كشف آخرون عن تغيرات كبيرة في الشخصية وفي عالم اليوم الذي يتسم بالتغير الاجتماعي والتكنولوجي السريع يواجه كثير من الأشخاص صراعًا بين تأكيد شخصيتهم (تظل ثابتة)، ووعيهم بقدراتهم الكاملة (استكشاف أدوار وسلوك جديد)، ويتضمن نمو الشخصية كلاً من الثبات والتغير(عبد الخالق،1990: 610).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولاً: الثبات:

وهو أن الأشخاص يسلكون بصورة ثابتة من موقف إلى آخر عبر الزمن، فإذا سلك شخص ما بطريقة معينة في موقف فإننا نتنبأ بأنه سيسلك الطريقة في المواقف المشابهة (عبد الله،2001: 77).

والثبات في الشخصية يظهر في النواحي التالية:

- **الثبات في الأعمال:** يظهر هذا النوع من الثبات في اتجاهاتنا المختلفة التي يعكسها سلوكنا في أشكاله المختلفة وخاصة ما كان منها متصلاً بطريقة تعاملنا مع الآخرين واحترامهم والتصرف بشئونهم.
- **الثبات في الأسلوب:** ونعني به ما يظهر عليه أي عمل مقصود نقوم به مثل طريقة إمساكنا بالقلم حين الكتابة.
- **الثبات في البناء الداخلي:** إن أقوى ما يظهر عليه الثبات هو الثبات في البناء الداخلي للشخصية، ونعني بذلك الأسس العميقة التي تقوم عليها الشخصية وهي تشير إلى مجموعة الدوافع الأولية والقيم المكونة في مرحلة مبكرة من حياة الفرد والمبادئ التي تقوم عليها أنماط السلوك المتعلم المثبت لديه والاهتمامات والاتجاهات الأساسية.
- **الثبات في الشعور الداخلي:** أطلق عليه أحيانا إسم هوية الشخص، كما أطلق عليه أحياناً أخرى إسم وحدة الشخصية، وهو شعور الفرد خلال حياته باستمرار وحدة شخصيته وثباتها ضمن الظروف المتعددة التي تمر بها، كما يظهر بوضوح في وحدة الخبرة التي تمر بها في الحاضر واستمرار اتصالها مع الخبرة الماضية التي كنا نمر بها (الرفاعي،1981: 100- 101).

ثانيًا: التغير:

فإذا كانت الشخصية تتميز بالثبات، فإن ذلك لا يعني أنها سكونية. إن الثبات هو ثبات نسبي، وصفات التغير والنمو والإرتقاء والإكتساب والتعلم كلها تعبر عن ديناميه الشخصية، فالطفل يتطور بمعارفه ومداركه من مرحلة إلى أخرى كما يتطور سلوكه خلال تفاعله مع بيئته مما يترك آثاره الهامة في شخصيته وحين يصل إلى مرحلة الرشد أيضًا يظهر الثبات واضحًا، فإنه يبقى في تغير وتطور، إن أوضح مظاهر التغير في الشخصية جانبان هامان هما:

- النمو والإرتقاء من سنة إلى أخرى وما يرافق ذلك من تعلم واكتساب.
- العلاج النفسي وطرق الإرشاد التي تعدل من سلوك الشخص(سوء تكيفه واضطرابه) وجعله سلوكا سويًا (تكيف حسن) أي علاج الأشخاص من الاضطرابات وحالات الشذوذ باستخدام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تقنيات العلاج النفسي، وهو أوضح مثل لتغير الشخصية، فلولا صفة التغير في الشخصية لما وجدت تقنيات العلاج النفسي (عبد الله،2001: 78).

ترى الباحثة أن من العوامل المساعدة على الثبات والتغير في الشخصية هو أسلوب التفكير الذي يتصف به الفرد وطبيعة البيئة المحيطة به سواء كانت البيئة مادية أو نفسية أو إجتماعية، إضافة إلى أن صفة التغير تعتبر هامة للفرد بسبب التغيرات السريعة التي تطرأ علينا خاصة في الجوانب العلمية والفكرية والتكنولوجيا والاتصالات والتي تحتاج منا إلى تغير السلوك وتطور الشخصية للوصول إلى التكيف والرضا عن الحياة، وتحقيق الميول والأهداف.

الشخصية الناضجة في العلاقات الإجتماعية:

- **صفات النضوج:** يمتاز الناضج بكونه ذا شخصية قوية ونفاذة تؤثر في من حوله من أفراد تجعلهم يحبون سلوكه دون رهبة، ويرغبون التقرب إليه دون ملق، لأن شخصيته لم تكن قوية باعتماد على منصب أو مال، ولا نفاذة بمدى قدرته على النفع والضرر.
- **الجاذبية النفسية:** القوة النفسية التي يتحلى بها الناضج أشبه بالجاذبية المغناطيسية، مثل الجاذبية الموجودة بين الكواكب وبين الأجسام غير الحية وهي تشع من حسن الإتصال الإجتماعي.
- **الإتصال الإجتماعي:** للتعرف على الناس ومناقشتهم لابد أن نبتكر موقفًا ملائمًا يدعو إلى المناقشة حتى وإن لم يكن له أساس من الصحة فنقول مثلاً لمن يرتدي بدلة رياضية أو قميصًا رياضيًا، هل تعلم أن الذين يلبسون القمصان الرياضية لا يصابون بمرض الأعصاب إنه مجرد إقتراح لكنه يبنى على فكرة علمية ناضجة ، فإننا بهذا الأسلوب نضمن إنتباه المخاطب وهي فكرة تثير حب الإستطلاع وتدعو إلى تبادل السين و الجيم، كما تنطوي على مجاملة لبقة لأنه غير مباشر.
- **رضا الناس:** إن الإقتراب من المجتمع والحصول على رضا الناس من العقبات التي يواجهها الإنسان حين يريد أن يأخذ نصيبه من الحياة الطيبة ويمارس حقه في النجاح.

إضافة إلى الإتصاف بمجموعة من السمات وهي (التواضع، مجاملة الآخرين، النقد الهدام، فن الشكوى، الصدق، النجاح والسعادة) (مهدي،2004: 79- 108).

فالشخصية نظام متكامل من الصفات يميز الفرد عن غيره، على أن هذه الصفات منها ما يبرز أثره ويثقل وزنه حين تحكم على شخصية فرد من الأفراد، فحدة الحواس أو قدرة الفرد على التذكر أو مهاراته اليدوية أو إستعداده الدراسي لا يكون لها في العادة وزن كبير إذا قيست

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إلى قدرته على التعاون مع الناس أو على ضبط نفسه أو إتزانه الإنفعالي أو مسايرة المعايير الإجتماعية والخلقية في بيئته، فمظهر الشخصية البارز هو المظهر الإجتماعي، وهذا ما حدا بكثير من العلماء إلى قصر الشخصية على الصفات الإجتماعية والخلقية دون غيرها من الصفات (راجح،1973: 379- 380).

الشخصية من وجهة نظرالتحليل النفسي:

نظرية التحليل النفسي:

المفاهيم الأساسية:

للشخصية عند فرويد ثلاثة مكونات أساسية أولها يمكن أن يعتبر المكون أو الجانب البيولوجي، والثاني يمثل الجانب النفسي، أما الثالث فيعكس إسهام المجتمع في بنية الشخصية (كفافي،2010: 56).

- **الهو (Id):** وهو ذلك الجزء غير الواعي في الشخصية كما أسماه فرويد والذي يحتوي على الإنعكاسات والحوافز البيولوجية الأولية وهو موجود مع الطفل منذ لحظة الميلاد ويهتم بإرضاء الحاجات ويسيطر عليه مبدأ اللذة عن طريق تخفيض التوتر المزعج على الفور(الطفيلي،2004: 38).
- **الأنا (Ego):** وهي منظمة متماسكة من العمليات العقلية التي تنمو من طاقة الهي وتجد سبيلها إلى الشعور والوعي وتعكس وظيفتها في الاتصال بالواقع لهدف إشباع حاجات الهي، إن الأنا تعمل طبقا لمبدأ الواقع وتملك القدرة على تأجيل إشباع مطالب الهي حتى يتوفر الموضوع المناسب الذي يسمح بالإشباع بدون آثار مؤلمة (كفافي،2010: 58).
- **الأنا العليا (Super Ego):** تعد هذه المنظومة بمثابة المنظومة الأخلاقية للشخصية، فهي تنحو نحو المثالية وتتجاوز الواقع وتحكم عليه حكمًا قيميًا (صواب وخطأ)، وهذا الحكم القيمي مكتسب من واقع الثقافة التي يعيشها الفرد(داود والطيب والعبيدي،1991: 77).

هذه هي العناصر المكونة للشخصية، أما عن العلاقة بينها فإنها علاقة صراع بين الهو و الأنا، صراع بين الخير والشر، ويحدث هذا الصراع في نطاق اللاشعور، ومن هنا كانت وظيفة الذات الوسطى (الأنا) للتوفيق بين قوى الخير والشر في الإنسان (العيسوي،2002: 138- 139).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشخصية من وجهة النظر الإسلامية:

الشخصية في القرآن الكريم:

عرف القرآن الكريم الإنسان بأصله الذي هومن الماء المهين وعرفه بمكانته عند ربه حيث أسجد له الملائكة وفضله على كثير ممن خلق، ليقف الإنسان وسطًا فبمكانته وكرامته يرى نفسه عزيزًا، وبأصل خلقه يتواضع للناس ويعظم من أنشأه من ذلك الأصل وأوصله إلى تلك المكانة العالية فينجو من الكبرياء والعجب والغرور كما تمنعه كرامته من الذل لغير الله تعالى: {وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا} (البقرة: آية 143) (خوالة،2004: 107).

مكونات الشخصية السوية في كل من القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة:

مكونات الشخصية السوية في القرآن الكريم:

تتفق بعض وجهات النظر (محمد عثمان نجاتي،1987) على أن الشخصية السوية في القرآن الكريم تتضمن المكونات الآتية:

- مكونات تتعلق بالعقيدة – وتتمثل في الإيمان بالله وبرسله، وكتبه، وملائكته واليوم الآخر والبعث، والحساب، والجنة والنار، والغيب والقدر.
- مكونات تتعلق بالعبادات وتتمثل في عبادة الله، وأداء الفرائض من صلاة وصيام وزكاة وحج و جهاد في سبيل الله بالمال والنفس، وتقوى الله وذكره دائمًا، واستغفاره، والتوكل عليه، وقراءة القرآن.
- مكونات تتعلق بالعلاقات الاجتماعية – وتتمثل في معاملة الناس بالحسنى والكرم والجود والاحسان، والتعاون والاتحاد والتماسك و الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر والعفو، والإيثار، والإعراض عن اللغو، وحب الخير، وإغاثة الملهوف.
- مكونات تتعلق بالعلاقات الأسرية – وتتمثل في طاعة الوالدين، والبر بهما، الاحسان بالوالدين وبذي القربى، حسن المعاشرة بين الأزواج، رعاية الأسرة والانفاق عليها، والتنشئة السليم للأبناء.
- مكونات خلقية– وتتمثل في الصبر، الحلم، الصدق، العدل، الأمانة، الوفاء بالعهد، العفة، التواضع، القوة في الحق، عزة النفس، قوة الإرادة، والتحكم في أهواء النفس.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مكونات انفعالية وعاطفية- وتتمثل في حب الله، الخوف من عذاب الله، الأمل في رحمة الله، حب الناس، كظم الغيظ والتحكم في انفعال الغضب، عدم الاعتداء على الغير، عدم حسد الآخرين، الرحمة، لوم النفس والشعور بالندم عند ارتكاب ذنب ما وعدم الغرور.
- مكونات عقلية ومعرفية- وتتمثل في التفكير في الكون، وخلق الله، طلب العلم والمعرفة، عدم اتباع الظن، وتحري الحقيقة، حرية الفكر والعقيدة.
- مكونات تتعلق بالحياة العملية- وتتمثل في الإخلاص في العمل وإتقانه والسعي بنشاط وجد في سبيل كسب الرزق.
- مكونات بدنية- وتتمثل في القوة والصحة والنظافة والطهارة.
- ومن الآيات الكريمة في هذا المجال- قال تعالى: {ذَلِكَ الْكِتَابُ لاَ رَيْبَ فِيهِ هُدًى لِّلْمُتَّقِينَ* الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِالْغَيْبِ وَيُقِيمُونَ الصَّلاَةَ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ* وَالَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِمَا أُنزِلَ إِلَيْكَ وَمَا أُنزِلَ مِن قَبْلِكَ وَبِالآخِرَةِ هُمْ يُوقِنُونَ* أُوْلَئِكَ عَلَى هُدًى مِّن رَّبِّهِمْ وَأُوْلَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ] (البقرة: آية1-5)، {إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ} (الحجرات: آية 10)، {قَدْ أَفْلَحَ الْمُؤْمِنُونَ* الَّذِينَ هُمْ فِي صَلَاتِهِمْ خَاشِعُونَ* وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ* وَالَّذِينَ هُمْ لِلزَّكَاةِ فَاعِلُونَ* وَالَّذِينَ هُمْ لِفُرُوجِهِمْ حَافِظُونَ} (المؤمنون: آية1-5).

مكونات الشخصية السوية في السنة النبوية المطهرة:

تتفق بعض وجهات النظر على أن الشخصية السوية في السنة النبوية المطهرة تتكون من المكونات التالية:

- مكونات شخصية- وتشمل أداء المؤمن حق الله عليه في عبادته والتفاؤل والرضا بما قسم الله، والصدق واليقظة للحق، والاعتدال في الانفاق والاهتمام بالجوانب الجسمية والصحية.
- مكونات اجتماعية- تشمل الالتزام بالسلوك العائلي القويم والسليم، مثل العلاقات الزوجية والعلاقة بالأبوين والأبناء وغيرها، وسلوك الشخص في المجتمع خارج الأسرة مثل مراعاة آداب الزيارة، واجتماع الشخص مع الآخرين على الخير والسلوك الاجتماعي الإسلامي الطيب وغيرها.
- مكونات مادية- وتشمل الدوافع البدنية والغريزية الضرورية لبقاء الإنسان.
- مكونات روحية- وتشمل الحاجات والدوافع الروحية الضرورية لارتقاء الإنسان الروحي والنفسي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن الأحاديث النبوية الشريفة في هذا المجال: عن أنس بن مالك ﷺ : عن النبي ﷺ قال: عن أبي موسى ﷺ قال: قال رسول الله ﷺ : " المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا" وشبك بين أصابعه (متفق عليه) أخرجه البخاري ومسلم وأحمد بن حنبل- الديلمي، عن أبي هريرة ﷺ أن النبي ﷺ قال" لا يلدغ المؤمن من جحر مرتين" (متفق عليه) وأخرجه أحمد بن حنبل في مسنده عن أبي هريرة ﷺ أن رسول الله ﷺ قال: " أكمل المؤمن إيمانا أحسنهم خلقا، وخياركم خياركم لنسائهم" أخرجه البخاري والترمذي وأبو داود عن أنس بن مالك ﷺ عن النبي ﷺ قال " لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه" (متفق عليه)

(الأغا وكفافي وآخرون، 1993 : 330- 332).

أوجه الشخصية التي ذكرت في القرآن:

- **الشخصية المطمئنة (السليمة):** وهي الشخصية التي لديها القدرة على ضبط النفس وإحداث إتزان عاطفي وتوافق ذاتي في العلاقات والسلوك وبتفاعل إيجابي برغبة ومحبة وتوجه مخلص في طاعة الله والإستقامة في العلاقة مع الذات والبشر والبيئة من حوله مستخدمًا ما أمر الله من إستقامة لتلك العلاقة والتمييز بعقله بعيدًا عن طريق إتباع ما تهوى نفسه.

قال تعالى: {يَا أَيَّتُهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ ۞ ارْجِعِي إِلَى رَبِّكِ رَاضِيَةً مَّرْضِيَّةً ۞ فَادْخُلِي فِي عِبَادِي ۞ وَادْخُلِي جَنَّتِي} (الفجر: آية 27- 30).

- **الشخصية الضالة:** وهي الشخصية التي تنشأ في ظل مظلمة من الكفر منذ الولادة ، ويكون النمو النفسي مبني على الأداء والسلوك النفسي الذي نشأ وترعرع فيه ويتصرف لاشعوريًا، فالإنحراف عن الطريق القويم واتباع الغرائز تزداد في النفس وبعدها يدخل في دائرة عدم الإحساس وفي النهاية يصبح ممن طبع الله على قلوبهم، قال تعالى: {وَطَبَعَ اللَّهُ عَلَى قُلُوبِهِمْ فَهُمْ لَا يَعْلَمُونَ} (التوبة: آية 94).
- **الشخصية الشكاكة:** وهي الشخصية غير المستقرة أو غير المتوافقة ذاتيًا وتحدث فيها صراعات نفسية تؤدي إلى تذبذب بين المتطلبات الغريزية التي فطرها الله عليها والضوابط الشرعية (الهدى) بالميل إليها تارة بسبب الضعف أمام الغرائز وتارة أخرى محاولة لضبط النفس.

قال تعالى: {وَحِيلَ بَيْنَهُمْ وَبَيْنَ مَا يَشْتَهُونَ كَمَا فُعِلَ بِأَشْيَاعِهِم مِّن قَبْلُ إِنَّهُمْ كَانُوا فِي شَكٍّ مُّرِيبٍ} (فاطر: آية 54).

- **الشخصية المفسدة:** وهي الشخصية المفسدة على أساس معصية الله عز وجل وينشأ في جو همه الحصول على المتطلبات بأي طريقة وبالإعتداء على حقوق وممتلكات الآخرين بدون إعتبار للضوابط الشرعية والخلقية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قال تعالى : {وَمِنَ النَّاسِ مَن يُعْجِبُكَ قَوْلُهُ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَيُشْهِدُ اللَّهَ عَلَى مَا فِي قَلْبِهِ وَهُوَ أَلَدُّ الْخِصَامِ * وَإِذَا تَوَلَّى سَعَى فِي الْأَرْضِ لِيُفْسِدَ فِيهَا وَيُهْلِكَ الْحَرْثَ وَالنَّسْلَ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ الْفَسَادَ * وَإِذَا قِيلَ لَهُ اتَّقِ اللَّهَ أَخَذَتْهُ الْعِزَّةُ بِالْإِثْمِ فَحَسْبُهُ جَهَنَّمُ وَلَبِئْسَ الْمِهَادُ} (البقرة: آية 204- 206).

- **الشخصية الضعيفة:** وهي الشخصية الإنطوائية والإنعزالية والتي ترغب في العيش بعيدًا عن مواجهة الحياة ومتطلباتها، ويكون عاجزًا عن إستخدام ما منحه الله من مصادر قوة مثل العقل والجسم والإيمان، وطائع لما حوله ليس له حيلة ولا قوة، فعن حذيفة قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: (لا تكونوا إمعة تقولون إن أحسن الناس أحسنا، وإن ظلموا ظلمنا، ولكن وطنوا أنفسكم، إن أحسن الناس أن تحسنوا، وإن أساءوا فلا تظلموا).
- **الشخصية اللوامة:** وهي النفس الوسواسية والتي تكون حائرة وقلقة في البحث عن الطريق الصواب وتنمو بذاتية التفكير في البحث عن السمو والعلو في الطاعة عما هو مطلوب، ولهذا لا يقدر على الطاعة بالصورة المبسطة ويوسوس في ذاته هل هذا مقبول أم لا.
- قال تعالى: {لَا أُقْسِمُ بِيَوْمِ الْقِيَامَةِ * وَلَا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَّامَةِ} (القيامة: آية 1- 2) (سمور،2006: 89- 93).

ترى الباحثة أن (سمور، والأغا، وكفافي) تميزوا بنظرة مختلفة عن غيرهم من الأخصائيين غير المسلمين لتأكيدهم على الجانب الروحاني باعتبار أن الدين هو جانب أساسي في حياة الأفراد والجماعات وذلك لما يشتمل عليه من فضائل ومثل وقيم تحدد سلوك الفرد وتزوده بطاقة روحانية تساعده على مواجهة الأزمات والتغلب عليها، ونمو الشخصية وفق أسس ومبادئ ربانية مصدرها القرآن والسنة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبحـــث الثـــاني

الذكـــاء العاطفي

مقدمة:

إن مصطلح الذكاء أقدم في نشأته من علم النفس ودراساته التجريبية، ولم يكن قاصـــرًا على علماء النفس وإنما تناوله الفلاسفة قبلهم وكان منهجهم في ذلك هو منهج التأمل العقلـــي أو الإستبطان وهو المنهج الذي إتبعه علم النفس قبل إن يصبح علماً تجريبياً.

إن الذكاء يتضمن قدرات مثل القدرة على التفكير المجرد والقدرة على التكيف والقـــدرة على التعلم وتحدد تعاريف الذكاء السلوك الذي يدل على الذكاء والذي يختلف فيه الأفراد تبعًـــا لذكائهم.

تعريف الذكاء:

تعددت مفاهيم الذكاء تبعًا لتعدد وظائفه وتباين دعائمه واتساع ميدانه وكثـــر مكوناتـــه ومقوماته، وبذلك يؤكد المفهوم الفلسفي شمول الذكاء لجميع النواحي العقلية المعرفية واتـــصاله الوثيق بكل أنواعها ومستوياتها، ويوضح المفهوم البيولوجي أهمية الذكاء في عمليـــة التكيـــف، ويبين المفهوم الفسيولوجي أهمية التكامل الوظيفي للجهاز العصبى في تحديـــد معنـــى الـــذكاء، ويحلل المفهوم الإجتماعي الإتصال الوثيق بين الكفاح الإجتماعي ومستوى الذكاء، ويدل المفهم الإجرائي على أهمية الوسائل التجريبية في التحديد الموضوعي لمعنى الذكاء
(السيد،1976: 201- 202).

ومن تعريفات الذكاء (الشيخ،2008: 59- 61):

تعريف كلفن "Colvin" للذكاء: بأنه القدرة على تعلم التكيف للبيئة.

وعرفت جود انف "Goodenough" الذكاء هو: القدرة على الإفادة من الخبرة للتوافق مع المواقف الجديدة.

أما سبيرمان فقد عرف الذكاء: بأنه القدرة على إدراك العلاقات، وخاصة العلاقات الـــصعبة أو الخفية، وكذلك القدرة على إدراك المتعلقات.

وعرف تيرمان "Terman" الذكاء: بأنه القدرة على التفكير المجرد.

واعتبر بينيه بأن الذكاء هو: مجموعة من القدرات والعمليات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعرف جاردنر الذكاء بأنه (حسين،2003: 27): القدرة على حل المشكلات أو إضافة ناتج جديد يكون ذو قيمة في واحد أو أكثر من الإطارات الثقافية معتمدًا في ذلك على متطلبات الثقافة التي نحيا في كنفها.

تجد الباحثة أن هناك إختلاف في تعريف الذكاء بين الباحثين والعلماء ويرجع ذلك لتعدد وتنوع الجوانب التي يشتمل عليها الذكاء، فهو يحتوي على العديد من العمليات والقدرات والمهارات، كما يتأثر بعوامل متعددة وهي الوراثة والبيئة، بالإضافة إلى إختلاف وجهات النظر بين العلماء، وعلى الرغم من الاختلاف في وضع تعريف موحد الذكاء إلا أنه جميعها يهدف لنفس المعنى، وهذا ما ساعد الباحثة في تبني تعريف آخر للذكاء.

تعريف الباحثة للذكاء:

بأنه القدرة على التصرف في المواقف الطارئة، وتحمل المسئولية وقت الأزمات، والقدرة على حل المشكلات.

تعرف العاطفة بأنها:

إستجابة آلية نوعًا ما للمواقف المختلفة، وهذه الإستجابة تكون لا إرادية و غير خاضعة للتحكم الشعوري، وهي تحفز العضوية وتجعلها جاهزة للإستجابة حسب مقتضيات الموقف (عدس وتوق،1997: 461).

والعاطفة هي:

استعداد نفسي ينشأ عن تركيز مجموعة من الانفعالات حول موضوع معين، وهي اتجاه وجداني نحو موضوع معين مكتسبة بالخبرة والتعلم (زيدان،1988: 121).

ويستخدم جولمان مفهوم "Emotion" ونترجمها الوجدان ليشير إلى مشاعر معينة تصاحبها أفكار محددة، أو حالة نفسية وبيولوجية واستعدادات متفاوتة للسلوك (الأعسر وكفافي،2000: 72).

وقد جاء في معجم أكسفورد الإنجليزي في تجديده لمعنى العاطفة بأنه كل إضطراب أو نهج يحدث في العقل أو الشعور أو هو أية حالة حادة للإضطراب العقلي (عدس،1997: 339).

إن كل عاطفة من عواطفنا توفر إستعدادًا متميزًا للقيام بفعل ما، وكل منها يرشدنا إلى إتجاه أثبت فاعليته للتعامل مع تحديات الحياة المتجددة، ولأن المواقف اللانهائية تتكرر مراراً

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على مدى تاريخنا التطوري، فقد تتجلى القيمة البقائية لذخيرتنا العاطفية في أنها أصبحت منطبعة في أعصابنا كنزعات داخلية وغريزية للقلب الإنساني (جولمان،2000: 18).

العاطفة هي: حالة من الإنفعالات تتضمن أفكار، تغيرات فسيولوجية أو سلوكية أوهي حالة سيكولوجية أو العملية الوظيفية في إدارة الهدف (أبو رياش وآخرون،2006: 209).

والتعاطف: هو القدرة على التماثل مع إهتمامات شخص آخر أو الشعور بشعوره وهو أساس الذكاء الأخلاقي (عبد الهادي،2006: 51).

وظائف العاطفة:

إن العاطفة لها طابع حركي، حيث أنها تحرك السلوك وتوجهه، والعواطف الرئيسية والتعبيرات الخاصة بها تتطابق في حالة معظم فصائل الحيوانات، فإن الخبرات العاطفية البشرية هي أكثر تعقيدًا مما هي عليه في حالة الحيوانات الأخرى، فالإنسان هو المخلوق الوحيد الذي يضحك عندما يكون مسرورًا، كما أنه الوحيد تقريبًا الذي يبكي عندما يكون حزينًا (عدس وتوق،1997: 461).

<u>ومن هذه الوظائف (أبو رياش وآخرون،2006: 210-211):</u>

- إثارة إستجابة تلقائية تغير من معدل نبضات القلب والردود الهرمونية، إعداد الجسم للعمل.
- مرونة الردود السريعة تدعم المثير، الحالة العاطفية تسمح بتدخل بسيط بين المدخلات الحسية وتنظم العمل.
- العاطفة كدافع أو حافز، خوف المتعلم "تكرار المثير- التعزيز" يصبح الدافع للقيام بأعمال لتجنب المثير السلبي أو الضار.
- الإتصال، قد توصل القرود حالتهم العاطفية إلى الآخرين، وقد أكد (داروين 1872) هذا بالتعبيرات المتعلقة بالوجه.
- العلاقة الإجتماعية، إن العواطف المرتبطة بحب الآباء لصغارهم وملاحقة الصغير أباه.
- يمكن أن تؤثر حالة المزاج الحالية على التقييم المعرفي للأحداث والذكريات.
- تسهل العاطفة في تخزين الذكريات وخاصة الذاكرة الحافلة بالمشاهد تسهم بالحالات العاطفية.
- بعد حدوث العاطفة بدقيقة أو أكثر بعد حدث تعزيز المثير، تساعد في إنتاج دافع حالي مستمر واتجاه السلوك للمساعدة في تحقيق هدف أو أهدافًا.
- قد تولد العاطفة استدعاء الذكريات المخزنة، الإدراكات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

العاطفة والدماغ:

هنالك جزءان رئيسيان في الدماغ يتصرفان بشكل مختلف بالنسبة للعواطف، فالجزء الجداري مسئول بدرجة كبيرة عن ردود الفعل العاطفية.

إن إثارة مركز السرور في الهيبوثلاموس يولد شعورًا شديدًا بالسرور، كما أن مناطق أخرى من الجداري إذا ما تمت إستثارتها فإن بإمكانها أن تولد ردود فعل غامضة أو هجومية،

ولكن في حالة الكثير من المواقف العاطفية فهنالك ضبط واع لها من القشرة الدماغية، فجهاز الطوارئ يطلق هرمونات في مجرى الدم بشكل لا إرادي كما في حالة الإرتجاف من الخوف قبيل موعد المقابلة المخصصة للحصول على وظيفة، ويتوقع بعض العلماء وجود تعارض بين دماغنا الإنفعالي القديم ودماغنا المفكر الحديث، وهذا الإختلاف هو منبع التعارض بين أفكارنا المنطقية وسلوكاتنا الإنفعالية.

إن أحدث التحليلات الخاصة بصلة الدماغ بالإنفعالات قد جرت على نصفي الكرة الدماغيتين، اللذين يبدو أنهما متخصصان بالإنفعالات مثلما هما متخصصان بالتفكير، فنصف الكرة الأيسر يستجيب للمحتوى اللفظي للإنفعالات بينما يستجيب نصف الكرة الأيمن إلى نغمة الإنفعال وإيماءاته، وبما أن نصف الكرة يتحكم في الجزء الأيسر من الجسم، ونصف الكرة الأيسر في الجزء الأيمن منه، فمن المتوقع وجود إختلافات في التعبير عن الإنفعالات عند الإنتقال من جانب إلى آخر، فالنظر إلى صورة إنسان يبتسم من الجهة اليسرى لها يعطي إنطباعًا عنها يختلف عن الإنطباع الذي يعطى لو كانت النظرة قد تمت من الجهة اليمنى
(عدس وتوق،1997: 468).

تعريف الذكاء العاطفي:

هناك فجوة بين إنتشار الذكاء العاطفي كمفهوم وتطبيقه في المجتمع ويرجع ذلك إلى سببين: الأول هو أن الناس لا يفهمونه فهمًا دائمًا، ويعتبرون بالخطأ أن الذكاء العاطفي هو نوع من أنواع الكاريزما أو القدرة على المخالطة الإجتماعية، والسبب الثاني هو أنهم لا يرون الذكاء العاطفي على أنه شئ يمكن تنميته وتطوره، فإما أنك تمتلكه وإما تفتقر إليه
(برادبيري وجريفز،2010: 2).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الذكاء العاطفي هو:

بأنه قدرة الفرد الأساسية على إدراك العواطف ومحاكاتها فعلاً، وكذلك قدرته على التحكم بعواطفه وفهم وتوجيه أحاسيس وعواطف الآخرين من أجل حل المشكلات وتنمية التفاعل والتعامل مع الصراعات وإدارتها (النبهان وكمالي،2003: 89).

والذكاء العاطفي هو:

قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه ومع الآخرين، ويعبر عن قدرة الإنسان على التعامل مع عواطفه بحيث يحقق أكبر قدر ممكن من السعادة لنفسه ولمن حوله (العيتي،2003: 18).

ويعرف الذكاء العاطفي بأنه:

القدرة على إيجاد نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه وبالآخرين، وذلك من خلال تعرف عواطف الفرد الذاتية وعواطف الآخرين، وتشمل النواتج الإيجابية، البهجة والتفاؤل والنجاح في المدرسة والعمل والحياة (عبد الهادي،2006: 166).

وقد عرف سالوفي "Salovy" الذكاء العاطفي بأن صنفه إلى خمس مجالات أو خمس فئات من القدرات هي (أبو رياش وآخرون،2006: 237):

- أن يعرف الشخص عواطفه ومشاعره.
- أن يتدبر الشخص أمر هذه المشاعر أو العواطف.
- أن يدفع الفرد نفسه بنفسه، وأن تكون دافعيته ذاتية.
- أن يتعرف الفرد على مشاعر الآخرين.
- أن يدير الفرد علاقاته بالآخرين.

ويعرف فاروق عثمان ومحمد عبد السميع الذكاء العاطفي" الوجداني" : بأنه القدرة على الإنتباه والإدراك الجيد للإنفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقًا لمراقبة وإدراك دقيق لإنفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات إنفعالية إجتماعية تساعد الفرد على الرقي العقلي والإنفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة (حسين،2006: 34).

ويعرف السمادوني الذكاء العاطفي: بأنه مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره وانفعالاته وسيطرته عليها جيدًا ، وفهم مشاعر وإنفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم، وقدرتهم على إستغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين (السمادوني،2007: 44).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتعرف مها قرعان الذكاء العاطفي: بأنه المقدرة على إدارة عواطفنا وإنفعالاتنا وتسميتها (قرعان،2007: 160).

عرف جولمان الذكاء العاطفي: بأنه مجموعة من المهارات والكفايات التي تمكن الفرد من التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين وعلى تحفيز ذاته وإدارة عواطفه وعلاقاته مع الآخرين بشكل فعال، وتشمل هذه الكفايات والمهارات خمسة مجالات، هي: الوعي بالذات وإدارة العواطف وحفز الذات والتعاطف والتعامل مع الآخرين أو المهارات الإجتماعية (جروان،2012: 81).

من خلال التعريفات السابقة للذكاء العاطفي، تبين أنه يحتوي على ثلاث مكونات رئيسة وهي الجانب المعرفي والسلوكي والانفعالي، ونستدل على الذكاء العاطفي من خلال تفاعل هذه المكونات مع بعضها البعض ليست على مستوى الفرد فقط، بل أيضًا من خلال إحتكاكه بالبيئة المحيطة به.

نشأة وتطور الذكاء العاطفي:

منذ نهاية عام (1995) أصبح الذكاء العاطفي موضوع ساخن وبالرغم من الإهتمام المتجدد، درس العلماء هذه البنية لفترة كبيرة من القرن العشرين ويمكن أن نجد ما يتعلق بالجذور التاريخية وهي الأوسع في القرن التاسع عشر وبالرغم من أن الدارسين المعاصرين يدعون أنهم أول من درس الذكاء العاطفي علميًا، يجب أن نعطي الفضل بكل تواضع لعلماء كبار مثل "دارون" الذي بدأ دراسة هذا الموضوع عام (1837) وأصدر أول عمل معروف حول الموضوع عام (1872) وبالإضافة لذلك ما هو مهم لإدراكنا هؤلاء الباحثين الأوائل أن حجم مشاركتهم كبير وذلك من خلال إختراعهم الوسيلة الإحصائية المعقدة ودون مساعدة الكمبيوترات السريعة، أظهر "دارون" أن التعبير العاطفي لعب دورًا رئيسيًا في السلوك والتأقلم والذي يبقى مرجعًا مهمًا للذكاء العاطفي ليومنا هذا (أبو رياش وآخرون،2006: 274).

ولقد كانت البداية في إستخدام مفهوم الذكاء العاطفي عام (1990) حيث قدم كل من سالوفي وماير "Salovy&Mayer" مقالاً أشارا فيه إلى أن الذكاء العاطفي هو نوع من الذكاء الإجتماعي ، ومن ثم كان لجهود ماير وسالوفي السبق في تقديم هذا المفهوم ، وفي عام (1995) نشر جولمان "Golman" كتابه الذكاء العاطفي والذي تناول فيه طبيعته والمجالات التي لها دور في نجاح الفرد في مجالات الحياة العملية وتلي ذلك سلسلة من المقالات والكتب التي تناولت هذا المفهوم وتطبيقاته (حسين،2006: 20-21).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد دارت النقاشات حول الذكاء العاطفي منذ بداية القرن العشرين وبدأت المنشورات العلمية في الظهور عندما عرف "ثورندايك" مأأطلق عليه إسم الذكاء الإجتماعي عام (1920) وركزت العديد من الأبحاث على تطوير طرق ووصف السلوك الإجتماعي المناسب، واستمر النشاط في مجال الذكاء العاطفي غير منقطعًا منذ بداية القرن العشرين وحتى الآن وكان من أمثال كيلي"Kelly" وروجرز "Rogers" وروتر "Roter" وكانتور"Cantor" وكيلستروم "kihlstrom" (السمادوني،2007: 31).

ويؤكد هاورد جاردنر "Howard Gardner" عام (1985) في كتابه عن الذكاءات المتعددة أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على إستخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء (الذكاء الشخصي، الذكاء في العلاقة بالآخرين) وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة (الأعسر وكفافي،2000: 77).

طبيعة الذكاء العاطفي:

لقد كشف علم النفس حديثًا عن أنه لا يمكن لنا الإعتماد بشكل موثوق على نتائج إمتحانات الذكاء، أو النتائج المدرسية في التنبؤ بشكل مطلق عمن سينجح في الحياة .

وهناك علاقة بين معامل الذكاء وظروف الحياة بالنسبة للمجموعات البشرية ككل، صحيح أن هناك من الناس من ذوي المستوى المتدني في إختبارات الذكاء يتجهون لشغل وظائف عادية أو دون المستوى، في الوقت الذي يشغل فيه غيرهم من ذوي المستوى المرتفع وظائف إجتماعية عالية وبرواتب مرتفعة، غير أن هذه القاعدة ليست مضطردة ولا تتحقق دائمًا فهناك إستثناءات تخرج عن القاعدة التي تقول إن مستوى الذكاء يتنبأ بالنجاح، فإن نجاحنا في الحياة العملية لا يرجع على مستوى الذكاء عندنا بأكثر من 20% فقط، وأما نسبة ال80% الباقية لهذا النجاح فتعود على عوامل أخرى، فنجاحنا في حياتنا العملية، ووصولنا إلى مركز إجتماعي هام إنما ينفرد بعوامل عديدة خارجة عن معامل ذكائنا ومستواه (عدس،1997: 43- 44).

يشمل الذكاء العاطفي مجموعة من القدرات ، مثل أن تكون قادرًا على حث نفسك على الإستمرار في مواجهة الإحباطات والتحكم في النزوات وتأجيل إحساسك بإشباع النفس وإرضائها والقدرة على تنظيم حالتك النفسية ومنع الأسى أو الألم من شل قدرتك على التفكير وأن تكون قادرًا على التعاطف والشعور بالأمل (جولمان،2000: 55).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تطبيقات الذكاء العاطفي:

لا يمكن لنا فهم الذكاء إلا بملاحظة الأفراد المحيطين بنا في تصرفاتهم وأعمالهم، ذلك لأن الذكاء أمر معنوي لا يكمننا أن نحسه أو نلمسه أو نراه (عدس،1997: 57).

ويتم ذلك من خلال تطبيقات الذكاء العاطفي في حياتنا كل يوم، ومن أهم هذه المجالات: التربية والتعليم والعلاقات بين الأفراد بشكل عام وسوق العمل والصحة العامة البدنية والنفسية والنواحي المادية والإقتصادية، وربما يصعب حصر جميع المواقف التي تبرز فيها أهمية الذكاء العاطفي في حياة الفرد اليومية، بل قد يكون مستحيلاً حصرها (جروان،2012: 65).

أولاً: الذكاء العاطفي والأسرة:

إن الأطفال يتعلمون من الأسرة دروسًا بالغة الأثر وذلك من خلال الأساليب التي يتعامل فيها الوالدان مع أطفالهما، سواء كان بنظام يتسم بالقسوة أو بتفهم متعاطف، أو بعدم إكتراث أو بمشاعر دافئة، فالأسرة هي المدرسة الأولى للتعلم العاطفي، إذ يتعلم الطفل كيف يشعر بنفسه، وكيف يستجيب الآخرون لمشاعره، هذا التعلم يتطلب نماذج من الآباء في كيفية تعاملهم مع أبنائهم، إن الطفل الذي أنعم الله عليه بوالدين ذكيين عاطفيًا يستفيد فائدة عظيمة، لأن أسلوب تبادل مشاعر الأبوين فيما بينهما، بالإضافة إلى تعاملهما المباشر مع الطفل يمنحان أطفالهما الأذكياء دروسًا عميقة إعتمادًا على توافقهم مع عمليات التبادل العاطفية في الأسرة، ووجد من نتائج الدراسات أن الشريكين الأكثر كفاءة عاطفية في الزواج كانا الأكثر فاعلية في مساعدة أطفالهما في مختلف أحوالهما.

وقد وجد من نتائج الدراسات أن أسخف الأساليب العاطفية الأبوية الشائعة هي تجاهل المشاعر تمامًا، وإحتقار مشاعر الطفل وعدم إحترامها، لذلك فإن التعلم العاطفي يبدأ من سنوات الطفولى الأولى ويستمر طوال مرحلة الطفولة (أبو رياش وآخرون،2006: 250- 251).

ثانيًا: الذكاء العاطفي والعمل:

إن إستخدام مهارات الذكاء العاطفي في العمل توجه الفرد لإتخاذ القرارات المهمة التي ترسم حياته المهنية ، فمعظم أيام العمل تخلو من أناس مشردين ينضمون إليك بلا مقدمات، ولكن العواطف غالبًا ما تكون بنفس التأثير والقوة والتنوع و الإستعداد للظهور، فالعواطف تبدو مهيمنة في بعض الأوقات ولكنك تحتفظ دائمًا بخيار إدارتها من أجل تحقيق هدف أو إستفادة ما، وتطبيق الذكاء العاطفي في العمل يعني أن تصبح أكثر مهارة في ملاحظة العواطف التي تشعر بها في عدد متنوع ومختلف من المواقف ، وتحسين طريقة إدارتك للمشاعر التي تعوق طريقك،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومنح نفسك تصريحًا بممارسة سلوكيات جديدة ، إنك تجلب عواطفك معك إلى العمل كل يوم، سواء كنت منتبهًا لها أو لا، إن العواطف موجودة في كل محادثة تقيمها، وكل مكالمة هاتفية تجريها وكل قرار تتخذه، كما أن العواطف التي يمكن أن تظهر على مدار يوم العمل قوية ومتنوعة، ولا عجب في أن الأشخاص الذين يستطيعون إدارة عواطفهم جيدًا يسهل العمل والتعاون معهم، كما أنهم أصحاب أعلى الفرص في تحقيق ما يرغبون (برادبيري وجريفز،2010: 20).

ثالثًا: الذكاء العاطفي والرعاية الصحية:

هناك وسائل كثيرة يمكن أن تزداد بها رؤية الطب رحابة لمصلحة صحة المرضى لتشمل واقع المريض العاطفي، من بين هذه الوسائل، تعريف المريض بالمعلومات الكاملة اللازمة للقرارات الواجب إتخاذها فيما يخص علاجه، فأصبحت تقدم اليوم بعض الخدمات من خلال برامج الكمبيوتر لمن يطلب النشرات الطبية حول بعض متاعب المرضى، بحيث يصبح المريض شريكًا بالقدر نفسه مع أطبائه في إتخاذ القرارات السليمة، وهناك برامج تعلم المرضى كيف يسألون أطباءهم الأسئلة على نحو سليم، كما طورت المستشفيات تعليمات تقدمها للمرضى قبل إجراء عملية جراحية أو فحوص مشحونة بالقلق بحيث تساعدهم على تخفيف الخوف والقلق.

كل هذا يؤكد فنون التعاطف مع الآخرين والإنصات لهم، وأن مساعدة الناس للمرضى تنجح في التخفيف من مشاعرهم المزعجة، كالغضب والقلق (أبورياش وآخرون،2006: 250).

إن إنفعالاتنا وعواطفنا تؤثر في وظائفنا الجسمية والنفسية وتتأثر بها، غير أن العجز عن إدارتها بصورة بناءة من الممكن أن يؤدي إلى العديد من الإضطرابات الجسمية والنفسية والعقلية (الخضر،2006: 13).

ترى الباحثة أن الذكاء العاطفي له أهمية كبيرة فى نجاح حياة الفرد في مختلف مجالات الحياة التربوية والمهنية والإجتماعية والصحية والتي تعطي الفرد القدرة على التواصل وتحقيق النجاح على كافة الأصعدة وفي مختلف مراحل العمر (الطفولة والمراهقة ومرحلة الشباب والشيخوخة).

أبعاد ومكونات الذكاء العاطفي:

الذكاء العاطفي هو نتاج مهارتين رئيسيتين: المقدرة الشخصية والمقدرة الإجتماعية، تركز المقدرة الشخصية أكثر عليك كفرد، وتنقسم إلى الوعي بالذات وإدارة الذات، وتركز

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المقدرة الإجتماعية أكثر على سلوكك مع الآخرين وتنقسم إلى الوعي الإجتماعي وإدارة العلاقات (برادبيري وجريفز،2010: 31).

وقد انعكس ذلك على ظهور نماذج ونظريات تفسر الذكاء العاطفي لمعرفة مكوناته لتنميتها، حيث أشارت الدراسات إلى أن الذكاء العاطفي يؤثر على آداء الفرد (السمادوني،2007: 101).

يرى "جولمان" أن هناك أبعاد خمسة يجب أن تتكامل وتتواجد في كل أوجه النشاط المدرسي (الأعسر،2000: 67- 70):

- **الوعي بالذات Self-awareness:** وهو أساس الثقة بالنفس، فنحن بحاجة دائمًا لنعرف أوجه القوة لدينا وكذلك أوجه القصور، ونتخذ من هذه المعرفة أساسًا لقراراتنا، ولذلك يحتاج الطفل منذ سن مبكرة تعلم المفردات الدالة على المشاعر المختلفة وكذلك أسباب هذه المشاعر، البدائل المختلفة في التصرف.
- **معالجة الجوانب العاطفية Handling Emotional Generally:** وهو أن نعرف كيف نعالج أو نتعامل مع المشاعر التي تؤذينا وتزعجنا، هذه المعالجة هي أساس الذكاء الوجداني.
- **الدافعية Motivation:** التقدم والسعي نحو دوافعنا هو العنصر الثالث للذكاء العاطفي، إن الأمل مكون أساسي في الدافعية وذلك بأن يكون لدينا هدف والحماس و المثابرة لإستمرار السعي.
- **التعاطف العقلي Empathy:** وهو يعني قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجههم وليس بالضرورة مما يقولون وهي قدرة إنسانية أساسية.
- **المهارات الإجتماعية Social Skills:** ويشير إلى التأثير الإيجابى في الآخرين عن طريق إدراك إنفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين ؟ وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة وبناء الثقة وتكوين شبكة علاقات إجتماعية ناجحة (حسين،2006: 50).

وقد صنف "ماير وسالوفي" الذكاء العاطفي إلى أربع مكونات رئيسة (الخضر،2006: 32):

- **التعرف على الإنفعالات:** وهي قدرة الفرد على التعرف على إنفعالاته وانفعالات الآخرين.
- **توظيف الإنفعالات:** وهي القدرة على إستثارة الإنفعال و إستخدامه لترشيد التفكير وتركيزه في المهم وتفعيل عملية حل المشكلات.
- **فهم الإنفعالات:** وهي القدرة على فهم أسباب الإنفعال وكيفية تطوره وماهية مكوناته والقدرة على التنبؤ به والتعبير عنه فهي قدرة تعكس الحصيلة المعرفية للفرد في الجانب الإنفعالي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **إدارة الإنفعالات:** هو القدرة على إدارة إنفعالات الذات والآخرين بصورة تسمح بالتكيف الفعال مع الموقف.

ويشتمل الذكاء العاطفي من وجهة نظر "ستينر" على خمس مكونات (السمادوني،2007: 117-118):

- **الوعي بالذات:** وتعني قدرة الشخص على فهم مشاعره الذاتية.
- **إدارة الإنفعالات:** وتعني قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره وإنفعالاته على نحو فعال وقدرته على إدارتها وضبطها ولديه قدرة على التغلب على الخبرات الإنفعالية.
- **التعاطف:** وتعني قدرة الشخص على معرفة مشاعره وإدراك انفعالات الآخرين السيئة والتعامل معها على نحو فعال، والتناغم مع التعمق في فهم إنفعالات الآخرين والتناغم مع الإشارات الإجتماعية التي تشير إلى ما يحتاجه الآخرون.
- **العلاقات الإجتماعية:** قدرة الشخص على مساعدة الآخرين لتهدئة مشاعرهم، وفي ذلك يكون إنفعاله موجه داخليًا، وقدرته على إخفائه إذا كان انفعالاً سلبيًا يؤثر على الآخرين، أي يتصرف بطريقة لائقة.
- **الإتصال:** وتعني قدرة الشخص على الإصغاء للآخرين وقدرته على التحدث بعقلانية وقدرته على التعبير عن مشاعره وانفعالاته على نحو فعال.

وصنف كل من "عثمان ورزق" الذكاء العاطفي إلى خمسة مكونات أساسية(جروان،2012: 109):

- **المعرفة الإنفعالية:** وتعني القدرة على إدراك الإنفعالات الذاتية بشكل جيد والتمييز بينها والتعبير عنها، وكذلك الوعي بالعلاقة بين الإنفعالات و الأفكار.
- **إدارة الإنفعالات:** وتعني القدرة على التحكم بالإنفعالات السلبية عن طريق الصبر وكسب الوقت لتحويلها إلى إنفعالات إيجابية وممارسة الضبط للتعامل مع الموقف بفاعلية.
- **تنظيم الإنفعالات:** تشير إلى القدرة على إدارة الإنفعالات وتوجيهها لتحقيق الأهداف وإنجازالمهمات وإتخاذ القرارات حتى وإن كان ذلك تحت الضغوط مع معرفة بكيفية تحول الإنفعال من حال لآخر وكيف يتفاعل الآخرون معها.
- **التعاطف:** ويقصد به القدرة على إدراك إنفعالات الآخرين وفهمها والتوحد معها والحساسية لاحتياجاتهم والإستجابة لها بطريقة بناءة وتلقائية.
- **التواصل:** ويشير إلى القدرة على إدراك وفهم إنفعالات الآخرين ومشاعرهم والتصرف معهم بطريق مناسبة، ويقدر متى يمكن أن يكون قائدًا ومتى يكون تابعًا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولقد حدد "سالا" عشرون كفاءة للذكاء العاطفي منظمة في أربع طبقات (حسين،2006: 71):

- **الوعي بالذات وتضم الكفاءات التالية:** الوعي الإنفعالي، التقييم الذاتي الدقيق، والثقة بالنفس.
- **إدارة الذات وتتضمن ست كفاءات هي:** ضبط الذات، إستحقاق الثقة، تحمل مسئولية الأداء الشخصي، القابلية للتوافق، التوجه نحو الإنجاز، المبادأة.
- **الوعي الإجتماعي ويتضمن عدة كفاءات هي:** التفهم العطوف، التوجه نحو الخدمة، الوعي التنظيمي.
- **المهارات الإجتماعية وتتضمن عدة كفاءات هي:** العلاقة مع الآخرين، التأثير، التواصل، إدارة الصراع، بناء الروابط الإجتماعية، العمل كفريق، القيادة.

وقد وضع "كوبر وصواف ،1997" نموذجًا يفسر مكونات الذكاء العاطفي اللازمة في العمل (السمادوني،2007: 119):

- **القدرة على تحقيق وتقدير الإنفعالات أو القوى التي يمتلكها الفرد:** وتلك القدرة تتطابق مع مفهوم الوعي بالذات لدى جولمان 1995.
- **حفز الذات:** والتي تعني أن الفرد يعمل بفعالية في مواقف العمل الضاغطة، ويقوم بالمبادرة والتركيز و النشاط الذاتي.
- **التعاطف:** وتعني قدرة الفرد على التغلب على القلق ومقاومة الإحباط لديه أثناء العمل، ويشعر بانفعالات الآخرين ومساعدتهم في مقاومة الإحباط.
- **تناول العلاقات الإجتماعية:** وتشير إلى قدرة الفرد على تكوين علاقات إجتماعية في محيط العمل تعتمد على الثقة المتبادلة، ويتصف هذا الفرد بالصراحة الوجدانية و الصحة النفسية ومقدرته على إستغلال وجهات نظر الآخرين وتحويلها إلى طاقة خلاقة تزيد من مستوى أدائه.
- **النمط الشخصي:** ويشير إلى أن الشخص ذوي ذكاء عاطفي عالي لديه القدرة على العمل بفاعلية تحت الضغط، كما يتميز بقدرته على تحمل المسئولية.

ترى الباحثة أن أبعاد الذكاء العاطفي تنحصر في بعدين مهمين وهما البعد الشخصي وذلك من خلال فهم وإدارة الإنفعالات والقدرة على ضبط النفس، والبعد الإجتماعي ويتمثل في القدرة على إقامة العلاقات الإجتماعية والتواصل مع الآخرين سواء في البيت أو المدرسة أو العمل أو مع الأصدقاء و المعارف، حيث أن كلاهما يعتمد على الآخر ولاغنى عن إحداهما فهما بعدين مترابطين، ويؤثر ويتأثر كل منهما في الآخر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نماذج ومقاييس الذكاء العاطفي:

أولاً: نماذج الذكاء العاطفي:

الذكاء العاطفي نموذج سلوكي حديث نسبيًا ظهر بشكل بارز في كتاب جولمان تحت مسمى الذكاء العاطفي ، لكن نظرية الذكاء العاطفي طورت في الفترة مابين (1970- 1980) من خلال نظرية هوارد جاردنر في الذكاء المتعدد (أبو رياش وآخرون،2006: 235).

بالرغم من وجود عديد من النظريات المختلفة للذكاء العاطفي، إلا أن هناك ثلاثة نماذج تمثل أفضل النماذج التي تم التوصل إليها بخصوص ذلك المجال (حسين،2006: 40):

- نموذج "ماير وسالوفي" للذكاء العاطفي (1997).
- نموذج "بار – أون" للذكاء العاطفي (1988- 2000).
- نموذج "دانيال جولمان" للذكاء العاطفي (1998- 2002).

إن النماذج والنظريات يجب أن تخضع للإختبار وإذا حدث ذلك فإن النظرية العلمية يكون لديها القدرة على تفسير الظاهرة التي لا تستطيع النماذج والنظريات الأخرى شرحها أو إذا كان لديها القدرة على شرح الظاهرة بطريقة أفضل من النظريات الأخرى المنافسة، فأي نظرية جديدة يجب أن تؤدي إلى فروض قابلة للتحقق والتي تسمح لها مقارنتها بالنظريات الأخرى مع تحديد ما إذا كانت النظرية يمكن أن تحدث تقدم علمي وتبقى في ضوء البحث بهدف إختبار فروضها الخاصة (السمادوني.2007: 101).

- نموذج ماير وسالوفي (حسين،2006: 41- 45):

يطلق على ذلك النموذج "نموذج القدرة والمهارة المتعلق بالذكاء العاطفي" ، وبدأ كل من "ماير وسالوفي" الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي منذ عام (1990)، ومنذ ذلك الحين قاما بإجراء العديد من الأبحاث التي كانت تهدف إلى دراسة أهمية الذكاء العاطفي وتعتمد نظرياتهم الخاصة بالذكاء العاطفي على دمج العديد من الأفكار المتعلقة بمجالي الذكاء والمشاعر فانبثقت فكرة الذكاء من نظرية الذكاء الخاصة بهم والتي تتمثل في القدرة على تنفيذ العمليات المتعلقة بالتفكير التجريدي، ومن خلال نظرية المشاعر إنبثق الإفتراض القائل بأن المشاعر عبارة عن إشارات ودلالات تنم عن مفاهيم معينة تبرز العلاقة بين تلك المشاعر والحالة النفسية التي عليها الفرد وأن هناك بعض المشاعر والعواطف المعقدة التي تشتمل على خليط من مشاعر الضيق والفرج والإحباط والسعادة لدى كل فرد وافترضا كل من "ماير وسالوفي" أن هناك فروق فردية في قدرة كل فرد على جمع المعلومات المتعلقة بطبيعته النفسية والوجدانية وأيضًا في قدرته على إيجاد علاقة بين تلك العمليات الوجدانية وعملية الإدراك الكلي للمدركات الحسية والمعنوية التي تحبط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بذلك الفرد، ثم أكدوا بعد ذلك على أن تلك القدرة تبدو واضحة من خلال العديد من السلوكيات التي يقوم بها الفرد داخل المجتمع.

ويعتمد مفهوم "ماير وسالوفي" للذكاء العاطفي على أن الذكاء العاطفي عبارة عن: "مجموعة من القدرات تتعلق بقدرة الفرد في التعرف والتحكم في إنفعالاته وكذلك القدرة على التعامل مع إنفعالات الآخرين وتقييمها على نحو دقيق"، وأنه يتكون من مجالين مختلفين:

- التجربة والخبرة (ويتمثل في قدرة الفرد على الإدراك الجيد للمشاعر وردود فعله تجاهها وأيضًا قدرته في إستغلال تلك المعلومات العاطفية دون الإضطرار او اللجوء إلى فهم تلك المعلومات) حيث يشيران على أن الإنفعالات تقدم معلومات عن العلاقات الإجتماعية المختلفة وأن تلك العلاقات العاطفية تعمل مع الذكاء كقدرة عقلية في تجانس تام.
- الاستراتيجيات والخطط (ويتمثل في قدرة الفرد على فهم وإدارة المشاعر واستعداده لذلك دون الحاجة إلى ضرورة تجربة تلك المشاعر الوجدانية) وتم تقسيم كل مجال من هذين المجالين إلى أربعة أقسام متدرجة من العمليات النفسية الأساسية إلى العمليات الأكثر تعقيدًا والتي تعتمد على خليط من المشاعر والقدرات العقلية والإدراكية للفرد وهي:

- **الإدراك العاطفي:** ويتمثل في قدرة الفرد على إدراك مشاعره الخاصة وعلى التعبير عن تلك المشاعر، وعن حاجاته الوجدانية والنفسية بصورة جيدة للآخرين ويشتمل ذلك الإدراك الوجداني أيضًا على قدرة الفرد على التفريق بين المشاعر الجيدة وغير الجيدة و أيضًا التعبير عن تلك المشاعر بأمانة أو بغير أمانة.
- **الإستيعاب العاطفي:** ويتمثل في قدرة الفرد على التفريق بين المشاعر المختلفة وعلى تحديد تلك المشاعر التي تؤثر على العمليات الفكرية والذهنية لديه.
- **الفهم العاطفي:** وهو قدرة الفرد على فهم المشاعر المعقدة والصعبة، مثل شعور الفرد بالسعادة والحزن في نفس الوقت، وأيضًا في قدرة الفرد على إدراك عملية الإنتقال والتحول من إحدى المشاعر إلى أخرى.
- **الإدارة العاطفية للمشاعر:** وتتمثل في قدرة الفرد على الربط بين المشاعر المختلفة إعتمادًا على النتائج المترتبة على تلك المشاعر الخاصة بالموقف العاطفي الذي يتعرض له ذلك الفرد وبناء على ذلك فإن الفرد الذي لديه ذكاء عاطفي مرتفع هو القادر على إدراك مشاعره كما أن لديه القدرة على إظهار هذه الإنفعالات والتفريق بينها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (1) يوضح نموذج ماير وسالوفي للذكاء العاطفي

الإدراك العاطفي	الإستيعاب العاطفي	الفهم العاطفي	الإدارة العاطفية
– يتم إدراك المشاعر والتعبير عنها في تلك المرحلة. – ثم يبدأ الفرد في الإحساس بتلك المشاعر وتبدأ في التأثير على الإدراك.	– تدخل المشاعر النظام الذهني والإدراكي للفرد كمؤشر على تأثيرهما على قدراته الذهنية والإدراكية. – ثم بعد ذلك يقوم الفرد بإدراك المشاعر العاطفية والمعلومات المتصلة بها.	– تتم الإشارة إلى أن الفرد قد إستوعب الإشارات العاطفية المتعلقة بفهم العلاقات بين المشاعر وتطبيقاتها. – ثم بعد ذلك ينتقل إلى مرحلة تطبيق المشاعر العاطفية.	– ثم تتبلور الأفكار والقدرات التي تؤدي إلى نموذج تطوير القدرة العاطفية والذهنية والفكرية للفرد مما يؤدي إلى نمو ذلك الفرد الشخصي. – ثم تأتي دور تشجيع الإدارة العاطفية ذلك الفرد على أن يكون متفتحًا ومستوعبًا لكل المشاعر.

المصدر (حسين، حسين، 2006): ص43

المقاييس المستخدمة في نموذج ماير وسالوفي للذكاء العاطفي:

بدأ ماير وسالوفي قي قياس ذلك النموذج من خلال إستخدام مقياس الذكاء العاطفي Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)، والذي يتكون من إثني عشر مقياسًا للذكاء العاطفي تقع في نطاق القدرات الأربع التي يتضمنها النموذج، وتشير عمليات التقييم باستخدام نموذج الذكاء العاطفي إلى أن الذكاء العاطفي يعتبر مختلفًا من ثلاثة زوايا مختلفة، وهي الإدراك العاطفي والفهم العاطفي والإدارة العاطفية للمشاعر، ولقد توصل ذلك المقياس إلى أن هناك دليلاً بسيطًا جدًا على وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وعملية الإستيعاب العاطفي للمشاعر، وبالإضافة إلى ذلك فإن ذلك المقياس توصل إلى وجود دليل ومؤيد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على أن شرعية ذلك النموذج الخاص بالذكاء العاطفي تستقل إستقلالاً تامًا عن الذكاء العام والتعاطف العقلي والعاطفي العام، حيث يشير ذلك المقياس المتعدد العوامل على قياس القدرات العاطفية الخاصة بكل فرد والتي من الصعب قياسها بالإختبارات ومقاييس الذكاء الأخرى .

ومع ذلك فهناك العديد من المحددات التي تواجه المقياس في أداء مهامه، وذلك يتمثل ليس فقط في طول وكثرة الأسئلة التي يشتمل عليها ذلك المقياس، ولكن أيضًا في فشل ذلك المقياس في التوصل إلى دليل مقنع على ذلك الإندماج الواضح بين الأربعة أفرع الخاصة بنموذج "ماير وسالوفي" للذكاء العاطفي، ولذلك قام "ماير وسالوفي" بتطبيق ذلك المقياس الجديد (مقياس ماير وسالوفي لاختبارات الذكاء العاطفي على حوالي خمسة آلاف رجل و إمرأة من الراشدين والمراهقين، ولقد تم تصميم ذلك البرنامج خاصة للأفراد في سن سبعة عشر عامًا أو أكبر، وكان يهدف إلى قياس الأربعة قدرات العاطفية التي يشتمل عليها نموذج "ماير وسالوفي" للذكاء العاطفي لدى تلك الأفراد، ويتم قياس كل قدرة أو مهارة عاطفية من خلال إستخدام مهارة محددة، حيث تم قياس وتقييم مهارة الإدراك العاطفي من خلال تصنيف درجة ونوعية المشاعر التي يتم التعبير عنها، وتم قياس مرحلة تسهيل التفكير الذهني من خلال الإستفسارعن وجود التوازن بين المشاعر والأحاسيس الجسمانية لدى هؤلاء الأفراد من عدمه مثل كيف تتم عملية الإنتقال والتحول من مشاعر الغضب مثلاً إلى العنف ويتم قياس عملية الإدارة العاطفية من خلال ترك الحرية للأفراد للإختيار بين العديد من الأساليب الإدارية الشخصية الفعالة ويشتمل ذلك المقياس الجديد على (141 سؤال فقط)، ويعطي ذلك المقياس ستة نتائج ونسب:

- النسبة العامة للذكاء العاطفي (والتي يعبر عنها بمفهوم نسبة الذكاء IQ).
- النسبة المتعلقة بمجال التجربة والخبرة في الذكاء العاطفي.
- النسبة المتعلقة بالمجال الخططي والإستراتيجي للذكاء العاطفي.
- النسبة الخاصة بالإدراك العاطفي.
- النسبة الخاصة بالإستيعاب العاطفي.
- النسبة الخاصة بالفهم العاطفي.
- النسبة الخاصة بالإدارة العاطفية.

ويتم التعبير عن كل نسبة من خلال مفاهيم الذكاء القياسي العام وكانت النسبة الكلية (100) درجة مع وجود نسبة يسمح فيها بالأخطاء وهي حوالي 15%، وكانت هناك بعض التصنيفات والمسميات التي تطلق على الفرد حينما يحصل على نتيجة أو نسبة معينة (فمثلاً

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تكون نسبة الفرد حوالي 69% أو أقل فإن ذلك الفرد يقع تحت فئة "تحت التطور" وحينما تكون نسبة الفرد حوالي 90% أو أكثر فإنه يخضع تحت فئة " الأقوياء جدًا ").

ولقد أكد كل من "ماير وسالوفي" نجاح هذا المقياس في قياس هيكل الذكاء العاطفي، وأشارا أيضًا إلى أنه يتم قياس وتقييم الذكاء العاطفي من خلال نموذج القدرة للذكاء العاطفي، ويؤدي ذلك النموذج إلى تلبية العديد من الحاجات والمطالب الضرورة لبعض المقاييس الحديثة للذكاء العام، وذلك لأنه يعمل من خلال وحدة متكاملة من القدرات والمهارات ويتميز بالحيادية والموضوعية في نتائج إختبارات ونسب التقييم ويشير كلا منهما إلى أن تلك النسب والنتائج قابلة للتطور والنمو من خلال تقدم الفرد في المرحلة العمرية وخلال تمتعه بقدرات ذكاء أكثر.

- نموذج بار- أون للذكاء العاطفي:

أشارت أبو عفش (حسين،2006: 45- 49) إلى أن "بار- أون" توصل إلى واحد من أهم وأول المقاييس المستخدمة لتقييم الذكاء العاطفي معتمدًا على مفهوم نسبة الذكاء (Inventory Emotional Quotient) ويتصل ذلك النموذج بقياس قدرات وإمكانات الأداء الوظيفي والنجاح المهني للفرد وهو من مقاييس التقرير الذاتي حيث الدرجة تعكس إجابات الفرد على أسئلة المقياس، ويعتبر ذلك المقياس باعثًا ومحفزًا على الوصول إلى النتائج الجيدة وليس فقط مجرد إحصاء النتائج التي يتوصل إليها الأفراد، حيث يركزعلى مجموعة من القدرات والكفاءات الإجتماعية والعاطفية والتي تتمثل في مهارة الفرد في إدراك المشاعر الخاصة به وفهمها ومحاولة التعبيرعنها، وقدرته في إدراك المشاعر المتصلة بالآخرين وفهمها ومحاولة التعبير عنها، والقدرة على التعامل مع المواقف العاطفية والإنفعالية الصعبة والقدرة على إحداث وتطبيق التغييرات السلوكية وحل المشكلات الفردية والإجتماعية على حد سواء، حيث يتناول ذلك النموذج خمسة أبعاد أساسية للذكاء العاطفي وهي:

- الذكاء الشخصي Intrapersonal.
- الذكاء البينشخصي Interpersonal .
- القدرة على التكيف Adaptability.
- إدارة الضغوط Stress Management.
- الحالة المزاجية العامة General Mood.

ويحتوي كل بعد من تلك الأبعاد الخمسة على مكونات أخرى فرعية يضمها الجدول التالي، ويفترض "بار- أون" أن الذكاء العاطفي مهارة يتم تنميتها وتطويرها بمضي الوقت من خلال خضوع الفرد لبرامج تدريبية هدفها الأول تنمية المهارات العاطفية والاجتماعية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويفترض "بار– أون" أن الأفراد الذين ترتفع نسبة الذكاء العام لديهم هم أكثر الأفراد تحقيقًا للنجاح وتلبية للمتطلبات والضغوط البيئية والمجتمعية، وذكر أيضًا أن نقصان مهارة الذكاء العاطفي لدى الفرد يقلل من فرص نجاحه في الحياة، ويزيد من نسبة حدوث المشكلات العاطفية والإجتماعية عنده، وعلى هذا فإن مشكلات المديرين أو الأفراد الذين يكون لديهم نقص في مهارات الذكاء العاطفي يجدون صعوبة في صنع القرارات وفي حل المشكلات وإدارة الضغوط والتحكم في ردود أفعالهم، وباختصار يعترف "بار– أون" بوجود علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الذهني أو المعرفي حيث أنهما يؤديان بدورهما إلى زيادة نسبة الذكاء العام لدى الفرد مما يعطي إنطباعًا للمجتمع أن ذلك الفرد من أكثر الأفراد تحقيقًا للنجاح سواء في حياته العملية أو الإجتماعية.

جدول (2) يوضح نموذج بار– أون للذكاء العاطفي

الأبعاد	المكونات الفرعية
الذكاء الشخصي Intrapersonal	الإهتمام بالنفس، والوعي العاطفي بالنفس، التوكيدية، الإستقلالية، الواقعية، إدراك الفرد لقدراته وإمكاناته واقعياً (تحقيق الذات).
الذكاء البينشخصي Interpersonal	التعاطف مع الآخرين، المسؤولية الإجتماعية، التعاطف والعلاقات القائمة بين الفرد والآخرين في المجتمع.
القابلية للتكيف Adaptability	دراسة الواقع والظروف البيئية، المرونة في التعامل مع الآخرين، حل المشكلات بمنطقية ومهارة.
إدارة الضغوط Stress Management	التسامح والتحكم في رد الفعل وضبط الإندفاع.
الحالة المزاجية العامة General Mood	التفاؤل والسعادة.

المصدر (حسين،حسين،2006): ص46–47

ويتبين لنا من خلال الجدول أن نموذج بار– أون للذكاء العاطفي يتكون من خمسة عشر مكونًا تم ترتيبهم في خمسة أبعاد رئيسية، حيث يشتمل على:

أولاً: الذكاء الشخصي:

والذي يمثل القدرات والكفاءات والمهارات المرتبطة بداخل ذلك الفرد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيًا: الذكاء البينشخصي:

ويمثل القدرات والمهارات البينشخصية ومحاولة تطبيقها على أرض الواقع والإستفادة منها في إدارة ذلك الفرد لعلاقاته مع الآخرين.

ثالثًا: القدرة على التكيف:

ويوضح كيفية نجاح الفرد في مواكبة الظروف والمتطلبات البيئية، والتكيف معها من خلال زيادة مهاراته ومرونته في التعامل مع الآخرين وحل المشكلات بمنطقية ومهارة.

رابعًا: إدارة الضغوط:

ويمثل قدرة الفرد على إدارة الضغوط والتكيف معها بفاعلية كبيرة.

خامسًا: الحالة المزاجية العامة:

ويمثل قدرة ذلك الفرد ومهاراته في الإستمتاع بالحياة، وفي الحفاظ على مكانته ومركزه الإيجابي داخل المجتمع والذي يضم كلاً من السعادة والتفاؤل.

ويمكن تعريف الذكاء العاطفي من خلال النموذج بأنه "عبارة عن منظومة من القدرات والمهارات والكفاءات غير المعرفية والتي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في مواكبة المطالب والمتطلبات البيئية والضغوط الإجتماعية، وأن تلك المكونات الخمسة عشر يمكن تعريفها على أنها مجموعة من المتغيرات غير المعرفية، والتي تمثل العوامل الشخصية التي تبين تمتع ذلك الفرد بمهارات الذكاء العاطفي والمهارات الإجتماعية في التعامل مع الناس داخل المجتمع الذي يعيش فيه".

ويمكن توضيح تلك المكونات من خلال الجدول التالي:

جدول (3) يوضح مفهوم وتعريف كل مكون من مكونات الذكاء العاطفي لنموذج بار- أون

المكون	مفهومه
الوعي بالذات	قدرة الفرد على إدراك مشاعره وعواطفه الداخلية.
التوكيدية	قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره ومعتقداته وأفكاره وقدرته أيضًا على الدفاع عن حقوقه ولكن بأسلوب بناء وليس هادم.
الإهتمام بالنفس	القدرة على إحترام الفرد لنفسه وتقبله وتقبل إمكانياته.
الواقعية	قدرة الفرد على معرفة حدوده وقدراته وإمكانياته.
الإستقلالية	قدرة الفرد على توجيه ذاته والتحكم فيها وفي أسلوب التفكير وفي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	أسلوب تنفيذ الأفعال والتمتع بالإستقلالية العاطفية والإنفعالية.
التعاطف	قدرة الفرد على إدراك وفهم وتقييم مشاعر الآخرين وتقبلها كما هي.
العلاقات الشخصية	قدرة الفرد على بناء العلاقات مع الأشخاص والحفاظ عليها فعالة ومرضية وإيجابية بناءة.
المسؤولية الإجتماعية	قدرة الفرد على إظهار نفسه متعاونًا ومساهمًا ومشاركًا فعالاً في المجتمع أو قدرة فريق العمل الجماعي الذي ينتمي إليه.
حل المشكلات	قدرة الفرد على تحديد المشكلات واستنباط وتطبيق الحلول الفعالة.
دراسة الواقع وتحليله	قدرة الفرد على تقييم العلاقة بين ما تم إنجازه على أرض الواقع وبين الهدف العام الذي يسعى إلى تحقيقه.
المرونة في التعامل	قدرة الفرد على مواكبة مشاعره وأفكاره وسلوكياته للظروف والمواقف الإجتماعية المتغيرة أثناء تعاملاته مع الناس.
التحكم في رد الفعل	قدرة الفرد على مقاومة رد الفعل السلبي والأفكار الهدامة التي تجول بخاطره.
السعادة	قدرة الفرد على الشعور بالرضا عن حياته والإستمتاع بها وبعلاقاته مع الآخرين، والتسلية والتمتع المستمر بالحياة .
التفاؤل	قدرة الفرد على النظر إلى الجانب المشرق فقط في الحياة، وعلى الحفاظ على نظرته الإيجابية ومواقفه المتفائلة حتى في مواجهة المشكلات والتحديات .

المصدر (حسين،حسين،2006): ص48

المقاييس المستخدمة في نموذج بار- أون للذكاء العاطفي:

يستخدم بار- أون لقياس الذكاء العاطفي قائمة باسمه وقد تم نشر هذه القائمة عام (1997)، وتعتمد على التقرير الذاتي للفرد، وتقيس تلك القائمة خمسة أبعاد للذكاء العاطفي، وتطبق هذه القائمة على الأفراد من سن ستة عشر عامًا أو أكثر، وتم تصميمها لقياس الكفاءات والمهارات العاطفية والإجتماعية التي تعطي إنطباعًا وصورة واضحة للذكاء العاطفي والإجتماعي لدى ذلك الفرد، وليس الهدف من تلك القائمة هي تقييم السمات الشخصية أو القدرات الإدراكية للفرد، ولكن الهدف منها تقييم قدرة الفرد على النجاح في التعامل مع المتطلبات والضغوط البيئية والتكيف معها، وتحتوي تلك القائمة على (133) سؤالاً أو مفردة بقصد الوصول إلى نسبة الذكاء لدى الفرد، ويتم الإجابة على الأسئلة أو المفردات من خلال

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقياس متدرج من خمس نقاط يتراوح ما بين (نادر جدًا/ ليس صحيحًا/ صحيحًا غالبًا/ يحدث ذلك الأمر أحياناً/ مطلقاً)، ويتم تحويل الإجابات إلى نتائج ونسب.

ولقد تم ترجمة تلك القائمة إلى (22) لغة مختلفة، وتم تعميم نتائجها وتدريسها في حوالي خمسة عشر دولة، وذلك نتيجة لأنها مختصرة وذات معايير جيدة ، ومن السهل إدارتها وتطبيقها، ويمكن الإعتماد على الكمبيوتر في إستخلاص النتائج، ثم بعد ذلك يتم تحويلها إلى نصوص داخل تقارير نهائية توضح نسب الذكاء العاطفي للمشاركين في تلك القائمة، ولقد قام "بار- أون" بتطويرها وتعديلها، وذلك ليتم إستخدامها في أماكن مختلفة وبظروف مختلفة.

- نموذج "دانيال جولمان" للذكاء العاطفي (حسين،2006: 49- 55):

تأثر جولمان بأعمال ونموذج ماير وسالوفي للذكاء العاطفي، وبدأ متأثرًا بكتاباتهم ونتائجهم في إجراء المزيد من الأبحاث في مجال الذكاء العاطفي، وألف كتابه في عام(1995)، تحت عنوان "الذكاء العاطفي" والذي ساهم بدور كبير في زيادة إهتمام ولفت إنتباه كل من القطاع العام والخاص لمفهوم الذكاء العاطفي ولأهميته في نجاح المدير في الوفاء بمتطلبات الموظفين داخل المؤسسات وأيضًا في الوفاء بمتطلبات المؤسسة ككل.

ويتكون نموذج "جولمان" للذكاء العاطفي من خمسة أبعاد رئيسية، وهي:

- **الوعي بالذات:** وهو القدرة على قراءة الفرد لمشاعره وإدراك تأثير تلك المشاعر على ردود أفعال الفرد وإستجاباته للمواقف المختلفة، وتأثيرها على عملية صنع القرار لدى الفرد ويتضمن البعد معرفة الفرد لجوانب القوة والضعف لديه والتعرف على مشاعره وإنفعالاته الذاتية، فالوعي بالذات هو أساس الثقة بالنفس، فعندما يكتشف الفرد أن لديه عدد من الإنفعالات السلبية تؤثر على سلوكه وتحدث دون وجود سبب واضح لها ويستطيع الإبتعاد عن مصادرها يكون قد قطع شوطًا في فهم ذاته والوعي بها.
- **معالجة الجوانب العاطفية أو إدارة الإنفعالات:** وهي تشير إلى كيف يتعامل الفرد مع المشاعر والإنفعالات السلبية التي تؤذيه وتزعجه، أي التخلص من الإنفعالات السلبية وتحويلها إلى إنفعالات إيجابية، وسماها فيما بعد بتنظيم الذات وهذا لا يعني كبت الإنفعالات ولكن ترشيدها بصورة تساعد الفرد على التوافق مع الموقف.
- **تحفيز الذات:** ويتضمن تأجيل الإشباعات أي التحكم وضبط الإنفعالات، وهو يعني التأجيل الفوري للتعبير المباشر عن الإنفعالات بما يتيح للفرد التفكير وإختيار الإستجابة السليمة، وأيضًا تأجيل الأفراد الإشباع الفوري لحاجاتهم في سبيل تحقيق أهداف بعيدة المدى، ويطلق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عليها البعض الدافعية "Motivation" وهي تعني أن يكون لدينا هدف ومعرفة خطواتنا خطوة خطوة لتحقيق الهدف، وأن يكون لدينا أمل وتوجيه الإنفعالات في خدمة هدف ما.

- **التعاطف Empathy:** و يعني قدرة الفرد على قراءة إنفعالات ومشاعر الآخرين من خلال أصواتهم وتعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون.

وفي هذا يذكر جولمان **(قاتل إرتكب سبع جرائم قتل ولما سئل في إحدى المقابلات، أجاب على السؤال هل كنت تشعر بأي شفقة نحو الضحايا الآخرين؟ أجاب: لا، ولو كنت أشعر بذلك ما إستطعت فعل ذلك)**، رغم أن نسبة الذكاء المعرفي للرجل (160) درجة، وهذا يشير إلى أن الذكاء العاطفي لا يرتبط بنسبة الذكاء المعرفي لدى الفرد، فهذا المكون (التعاطف) ضروري وهام جدًا بين الأزواج و الأصدقاء وفي مجال العمل أو المهنة، وفي علاقة الفرد برئيسه أو بزملائه، فهو يتضمن القدرة على تخفيف آلام الشخص الآخر الذي لديه مشكلة والتأثير فيه.

– **التواصل أو المهارات الإجتماعية Social Skills:** ويشير إلى التأثير الإيجابي والقوي في الآخرين عن طريق إدراك إنفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين ؟ وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة وبناء الثقة وتكوين شبكة علاقات إجتماعية ناجحة.

ويرى جولمان أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا هامًا في النجاح في العمل بنسبة 80%، وأن الذكاء العاطفي متعلم وأن التعلم يبدأ منذ السنوات الأولى في الأسرة ومن هنا يبدو أهمية الإطار الأسري الذي ينمو فيه الطفل ودوره في التأثير على سلوكه وتوجيهه فيما يتعلم، فالمناخ الأسري السليم الذي يتيح لأفراد الأسرة الفرصة في التعبير عن إنفعالاتهم ويشجعهم على إبداء أفكارهم ومشاعرهم بطريقة إيجابية دون خوف أو إنتهاك لمشاعر الآخرين يساعد على نمو الذكاء العاطفي، أما إذا كان المناخ الأسري خانق ومضطرب ويتسم بالقسوة والنبذ وقمع الإنفعالات حيث لا يسمح فيه بالتعبير عن المشاعر والإنفعالات، فإن مثل هذه البيئة تخلق ضحايا يعيشون في محيط عاطفي سلبي ومن ثم يتصرف فيه الفرد بعكس رغباته ويتحدث بما لا يعتقد ويتظاهر بما لا يؤمن به، ويكون عرضة للإضطرابات النفسية وينخفض مستوى الذكاء العاطفي لديه، فالخائف لا يظهر خوفه والساخط لا يعبر عن سخطه، وهذا مما يزيد من مشاكله ويضعف من قدرته على مواجهة تحديات الحياة.

ومن هنا تبدو أهمية تنمية الذكاء العاطفي من خلال برامج إرشادية تعمل على رفع مستوى الذكاء العاطفي لدى الأفراد حيث إن تنمية الذكاء العاطفي لدى الفرد تسفر عن شخصية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

متزنة قادرة على تحمل المسئولية وتأكيد الذات والقدرة على التواصل مع الآخرين، وينطوي كل بعد من تلك الأبعاد على مجموعة من الكفاءات العاطفية الفرعية.

ويشير "جولمان" إلى تلك الكفاءات ليست كفاءات فطرية يولد بها الإنسان ولكنها قدرات مكتسبة يجب أن يأخذ الفرد العديد من الخطوات لتطويرها وتنميتها بغرض الوصول إلى أرقى مستويات الأداء سواء المهني أو الإجتماعي.

ويفترض "جولمان" أن كل فرد يولد ولديه بعض نسب الذكاء العاطفي والتي تساعده في إكتساب الكفاءات والمهارات العاطفية، ويؤكد جولمان على أن ترتيب تلك الكفاءات العاطفية بتلك الصورة ليس أمرًا إعتباطيًا ولكنه أمرًا محسوبًا حيث تم ترتيبها في مجموعات فردية كل منها يسهل من تنفيذ المهارات والكفاءات الأخرى وكل منها مترتب على الآخر.

وأشار إلى أن كليهما ينطوي على الكفاءة العاطفية والإجتماعية (حسين،2006: 49- 51).

جدول رقم (4) يوضح الكفاءات الشخصية والإجتماعية المرتبطة بإدراك وضبط المشاعر لدى الفرد والآخرين.

	الكفاءات الشخصية	الكفاءات الإجتماعية
الإدراك	الوعي بالذات ويشمل: الوعي العاطفي بالذات، التقييم الشخصي الواقعي للذات، الثقة بالنفس.	الوعي الإجتماعي: التعاطف (التفهم)، وتلبية المطالب والخدمات، الوعي التنظيمي، وتوجيه الخدمة.
الضبط	إدارة الذات وتشمل: ضبط الذات والتحكم فيها وكون الفرد جديرًا بالثقة، يقظة الضمير، التكيف مع الظروف، العمل على تحقيق الأهداف، القدرة الإبداعية والإنجاز والمبادأة.	إدارة العلاقات (المهارات الإجتماعية) وتشمل التأثير على الآخرين، التواصل، إدارة الصراع، أساليب القيادة، إدارة التغيير، بناء العلاقات، العمل الجماعي والتعاون.

المصدر (حسين،حسين،2006): ص52

المقاييس المستخدمة في نموذج "دانيال جولمان" للذكاء العاطفي:

نشأ العديد من المقاييس إعتمادًا على نموذج دانيال جولمان للذكاء العاطفي والكفاءات الإجتماعية والعاطفية المترتبة عليها.

ومن أهم تلك المقاييس:

- **مقياس الكفاءة العاطفية (إعداد برياتزيز وجولمان ،1994):**

لقد قام جولمان بتصميم وتطوير مقياس الكفاءة العاطفية لقياس وتقييم الذكاء العاطفي إعتمادًا على الكفاءات المتعلقة بالذكاء العام، والذي كان يستخدم لتقييم أداء المديرين والقادة حيث

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كان يسمى باستفتاء التقييم الشخصي للمؤلف ريتشارد بوياتزيز (Boyatzis،1994)، ويعتبر ذلك المقياس مقياسًا متعدد الآليات حيث يهتم بتقديم تصنيفات سلوكية ومؤشرات للذكاء العاطفي خاصة بالمديرين والقادة، ويقوم ذلك المقياس بتقييم حوالي عشرون كفاءة تم تصنيفها إلى الأبعاد الأربعة التي قدمها دانيال جولمان في نموذجه وهي (1) الوعي بالذات، (2) الوعي الإجتماعي، (3) إدارة الذات، (4) المهارات الإجتماعية، ويطلب من كل مشترك أن يقدم تقريرًا شخصيًا عن نفسه وعن سلوكيات الآخرين ويتم تصنيفهم من رقم (1) (هذا السلوك لا يمثل شخصية ذلك الفرد)، إلى رقم (7) (ذلك السلوك يمثل أهم خصائص شخصية ذلك الفرد) وذلك الأمر خاص بذلك الفرد وتصنيفات الآخرين لتلك الكفاءة.

- **مقياس تقييم الذكاء العاطفي (إعداد برادبيري ورفاقه):**

قام "ترافيز برادبيري ورفاقه" بتصميم ذلك المقياس في محاولة منهم للوصول إلى مقياس فعال وسريع للذكاء العاطفي قابل للتطبيق في أي مجال، ويتكون ذلك المقياس من ثمانية وعشرون سؤالاً أو مفردة لتقييم المكونات الرئيسية التي يتضمنها نموذج دانيال جولمان للذكاء العاطفي وهي (الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الإجتماعي، إدارة العلاقات)، ويأخذ فقط حوالي سبع دقائق لتكملته ويكمن الهدف من تلك الأسئلة في تحديد وجود المهارات التي تعكس تلك الكفاءات الأربعة من عدمه، ويتم الإجابة على مفردات المقياس من خلال ستة نقاط تبدأ من رقم (1) (أبدًا لا يوجد)، إلى رقم (6) (غالبًا ما يقوم بذلك السلوك)، ومن ذلك المقياس (مقياس تقييم الذكاء العاطفي) يمكن إستخلاص خمسة نتائج رئيسية وهي: نسبة الذكاء العاطفي ككل، ونسبة الوعي بالذات، ونسبة الوعي الإجتماعي، ونسبة الإدارة الذاتية، ونسبة إدارة العلاقات.

- **إستفتاء تقييم الأداء – نسخة الذكاء العاطفي:**

تم تصميم مقياس الذكاء العاطفي التابع لاستفتاء تقييم الأداء كمقياس يعتمد على التقرير الذاتي ويقيس سبع كفاءات يشتمل عليها نموذج دانيال جولمان للذكاء العاطفي، ويقيس ذلك المقياس الكفاءات الضرورية لتحسين مستوى الأداء الوظيفي حيث يشتمل على (84) سؤالاً موزعة على سبعة كفاءات مختلفة منها الإبداع والإختراع والوعي بالذات والتحفيز والتعاطف والمهارات الإجتماعية.

وهناك مجموعة من مقاييس الذكاء العاطفي الأخرى التي تستهدف تقييم الكفاءات والقدرات العاطفية والإجتماعية لدى الأفراد بعضها تم تصميمه ليطبق داخل المجال الصناعي التنظيمي، ولكن لا يستند إلى نظريات للذكاء العاطفي، من بينها مقياسين أكثر شيوعًا وهما:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقياس مستويات الوعي العاطفي، مقياس لتقييم الذكاء العاطفي إعتمادًا على تقارير ومحـــاولات فردية شخصية يقوم بها الأفراد داخل المؤسسات.

جدول رقم (5) يوضح المقاييس المستخدمة للذكاء العاطفي

المقياس	مصممه	نوع المقياس	معلومات عن المقياس
مقياس الذكاء العاطفي	ماير وسالوفي (Mayer&Salovey)	معتمد على الأداء	يستخدم بعـض المهـام لقيـاس مستويات القدرة الخاصـة بكـل فرع من أفرع الذكاء العاطفي.
مقياس نسبة الذكاء العام	بار- أون (Bar- On)	مقياس تقييم شخصي	يقوم على تقييم نسبة الذكاء مـن خلال إجابة المـشتركين علـى (133) سـؤالاً، وأيـضًا لتقيـيم الخمسة مكونات التي يتكون منها نموذج بار- أون.
مقياس الكفاءة العاطفية	جولمان (Golman)	مقياس تقييم شخصي وجماعي	يعتبر أداة متعـددة التـصنيفات توضـح تـصنيفات المؤشـرات الـسلوكية للـذكاء العـاطفي وللكفاءات العاطفية.
مقياس تقييم الذكاء العاطفي	جولمان (Golman)	مقياس تقييم شخصي	مقياس مدته سبع دقـائق لقيـاس مهارات الذكاء العـاطفي لـدى الفرد من عدم وجودها.
مقياس الذكاء التابع لاستفتاء تقييم الأداء	جولمان (Golman)	مقياس تقييم شخصي	يقيس سبع مكونات من نمـوذج دانيال جولمان للذكاء العـاطفي، والتي تمثل أهميـة بالغـة فـي الإرتقاء بفعالية الأداء الـوظيفي والإجتماعي.
مقياس مستويات الوعي العاطفي	آخرون (Etal.)	مقياس تقييم شخصي	يقيس مستويات الوعي العاطفي.
مقياس الذكاء العاطفي	ماير وسالوفي و آخرون (Mayer&Salovey, etal.)	مقياس تقييم شخصي	مقياس يضم (33) سـؤالاً عـن مفهوم مـاير وسـالوفي للـذكاء العاطفي.

المصدر (حسين،حسين،2006): ص54-55

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعليق الباحثة على النماذج المختلفة للذكاء العاطفي:

تجد الباحثة من خلال الإطلاع على نماذج الذكاء العاطفي أنه بالرغم من الإختلاف بين تصنيفات الأبعاد والمكونات لتلك النماذج الثلاثة، فجميعها يركز على أنها مجموعة من القدرات والمهارات التي يمتلكها الفرد والتي تساعده على فهم ذاته (نقاط القوة والضعف) ومحاولة تجنب نواحي الضعف، وإدارة وضبط الإنفعالات والعواطف والتحكم بها، بالإضافة إلى قدرة الفرد على التعبيرعن مشاعره، والإحساس والإدراك لتلك المشاعر وفهمها ومحاولة التعبير عنها، وفهم مشاعر الآخرين، مما يساعد على التواصل مع الأفراد المحيطين والقدرة على التأثير بهم.

إن تعدد النماذج لا يعني القصور أو الضعف، بل تعتبر هذه النماذج مكملة لبعضها أو إضافة، فكل نموذج جديد هو إضافة للنماذج السابقة، فعلى سبيل المثال يعتمد نموذج "مايرز وسالوفي" على فهم واستيعاب المشاعر والعواطف الخاصة بالفرد والقدرة على إدارتها، بينما يعتمد نموذج "بار– أون" و "جولمان" على التعبير عن تلك المشاعر والعواطف والشعور بالمسئولية الإجتماعية والقدرة على التحكم في الإنفعالات وإدارتها، وتوجيه الإنفعالات والعواطف في خدمة الأهداف.

يرى "بار– أون" و"جولمان" أن هذه النماذج تلعب دورًا هامًا في تطبيقها في بيئة العمل للتعرف على قدرات الأداء الوظيفي للفرد والنجاح المهني وذلك لتطبيق برامج إرشادية للمساعدة على حل المشكلات وضبط الذات والقدرة على إتخاذ القرارات المتعلقة بالمواقف الصعبة.

وهذا بدوره ساعد في إعداد وتطوير المقاييس الخاصة بتلك النماذج لقياس القدرات والمهارات العاطفية، وذلك من خلال الإجابة على مجموعة من الأسئلة والتي تمثل مجموعة من المواقف الحياتية لتقييم قدرة الفرد على النجاح في التعامل مع الضغوطات البيئية والتكيف معها.

فإن تعدد النماذج والمقاييس يدل على أهمية تطبيق الذكاء العاطفي في جميع مجالات الحياة، في الأسرة والمدرسة والعمل، قادة ومديرين وموظفين لتحقيق التوافق الإجتماعي والنجاح التربوي والأمان الوظيفي.

إن دراسة نماذج ومقاييس الذكاء العاطفي على إختلاف أنواعها ساعد الباحثة على إدراك أبعاد الذكاء العاطفي وفهما وتفسيرها بعمق والقدرة على تطبيق مهارات الذكاء العاطفي بشكل عملي من خلال مواقف الحياة اليومية، ومنهاالاجتماعية في الأسرة وفي مجال العمل، والمهنية والتربوية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المبـــحث الثالث

مهنة الشـــرطة

تمهيد:

إن الدولة الحديثة لها ثلاثة أركان أساسية لا تقوم بدونها، هي الإقليم والشعب الذي يعيش على هذا الإقليم والسلطة التي تنظم العلاقات المختلفة بين أفراد هذا الـــشعب، والـــشرطة هـــي الجهاز الرئيسي لأي سلطة فمن خلاله تفرض النظام وتنفذ القوانين وتبسط سيطرتها على كافـــة أرجاء الإقليم، حيث لا توجد دولة بدون جهاز شرطة، والشرطة هي هيئة مدنية نظامية رئيسها الأعلى هو رئيس الدولة وتؤدي وظائفها وتباشر إختصاصها برئاسة وزير الداخلية وهو الـــذي يصدر القرارات المنظمة لجميع شئونها ونظم أعمالها (مليحة،2010: 19).

وتعتبر الشرطة من أهم أجهزة الدولة، ومع تطور الحياة الإجتماعية تعـــددت وظـــائف الشرطة ومهامها، فالشرطة كانت ومازالت ستبقى تقوم بأعمال وإجراءات تهدف إلـــى حفـــظ النظام والأمن العام في المجتمع، فالشرطة إذن هي بوجه عام أداة الدولة في صون الأمن وإقرار النظام العام وتنفيذ القوانين التي تسنها الدولة لصالح مواطنيها (كلوب،2010: 111).

تعريف الشرطة:

المعنى اللغوي للشرطة:

الشرطة من فعل شرط، والشرط إلزام الشئ والتزامه في البيع ونحوه و أشـــرط فـــلان نفسه لكذا وكذا أعلمها له: أي جعل لها علامة تعرف بها وأعدها للقيام بأمر ما، ورجل شرطي منسوب إلى الشرطة وسموا بذلك لأنهم أعدوا لذلك وأعلموا أنفسهم بعلامات، وقيل هم أول كتيبة تشهد الحرب وتتهيأ للموت (مليحة،2010: 19).

المعنى الإصطلاحي للشرطة:

إذا بحثنا عن مفهوم الشرطة في القرآن الكريم، نجدها في قوله تعالى{ فَهَلْ يَنظُرُونَ إِلَّا السَّاعَةَ أَن تَأْتِيَهُم بَغْتَةً فَقَدْ جَاءَ أَشْرَاطُهَا فَأَنَّىٰ لَهُمْ إِذَا جَاءَتْهُمْ ذِكْرَاهُمْ} (سورة محمد: آية18).

فقد وردت في الآية الكريمة بمعنى العلامات، وهو ذات المعنى الذي ترمز إليه كلمة الشرطة.

وهكذا فإن كلمة الشرطة عربية الأصل والجذور ومهمتها هي حفظ الأمن ويقابلها فـــي اللغـــات الأجنبية الأخرى.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الفرنسية F.GENDARME
- الإنجليزية E.POLICE
- الألمانية G.POLIZI (إمام،1998: 15) .

وقد أشار عمر (صيام،2007: 52) إلي تعريف الشرطة في الإصطلاح والفقه بأنها:

أجهزة الشرطة في جميع لغات العالم وأنها أداة الدولة في حفظ الأمن وإقرار النظام وتنفيذ القانون.

وهي قول الخبير الشرطي "ريمون كلقت" أنها كلمة جديدة على اللغة الإنجليزية وقد أخذت عن الكلمة الفرنسية "بوليسر" والتي يقصد بها "سلطة المجتمع" أو "قوة المجتمع".

المصدر الثاني يقول أن كلمة "Police" مشتقة من الكلمة اليونانية والتي تعني السياسة التي تدار بها المدينة.

أشار هلال (الطناني،2010) إلى أن الشرطة هي 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 (الطناني،2010: 52).

يمكن أن تعرف الشرطة بطريقتين، كل تعريف يلحظ فيه معنى مختلفاً، فبالنظر إلى القائمين بأعبائها:

الشرطة:

هم الجند الذين يعتمد عليهم الخليفة أو الوالي في إستتباب الأمن وحفظ النظام والقبض على الجناة والمفسدين، وما إلى ذلك من الأعمال الإدارية التي تكفل سلامة الجمهور وطمأنينتهم.

الشرطة:

هي الهيئة النظامية المكلفة بحفظ الأمن والنظام وتنفيذ أوامر الدولة وأنظمتها (كلوب،2010: 112).

الشرطة في العهد الإسلامي:

لقد عرف فقهاء المسلمين الشرطة: هي أعوان السلطان لتتبع أحوال الناس وحفظهم ولإقامة الحدود.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومهمة أو وظيفة الشرطي في الدولة الإسلامية، وظيفة لها أهميتها، فقد يتولاها الوالي بنفسه، أو يسندها لغيره من كبار القواد ممن لهم باع كبير في المسائل العسكرية والحنكة الإدارية التي لا يستهان بها، بل قد يسند إليها أمر الولاية بعد عزل الوالي أو وفاته.

وتعد وظيفة الشرطة وظيفة جليلة، فمهمة صاحب الشرطة الوقوف بين يدي الخليفة وتنفيذ أوامره، ووضع خطة أمنية لقيام الحرس بواجباتهم، وتوزيع العمل لمنع أي إعتداء على الخليفة، وكان لصاحب الشرطة زي مميز، وهناك شبه إجماع على تفسير كلمة (الشرطة) بما كان يتميز به رجالها من شرط أي علامات ظاهرة، وذهب الخوارزمي إلى مثل هذا الرأي فقال: "الشرطيون هم أصحاب أعلام سوداء، ورئيسهم صاحب الشرط، ولكن الرأي الراجح أن تسميتها جاءت من أول كتيبة تشهد الحرب وتتهيأ للموت وإبتغاء الجنة، إلا أن ابن السيد البطليموسي قد إنفرد في كتابه أن رجال الشرطة كانوا ينصبون أعلامًا على مجالسهم، حتى يتبين للناس ويفهم من قوله أيضًا أنهم كانوا يتميزون بعلامات أخرى وزي خاص.

ونظرًا لأهمية الشرطة، فمن المستحيل أن يتعقب الحاكم بنفسه كل مخالف أو مجرم في الجماعة الكبيرة التي يسوسها، وأن يحكمها ويعقبها بنفسه، لذا فمن الطبيعي أن يساعده في عمله عدد من الأعوان يقلون أو يكثرون، حسب الحاجة لقمع الجرائم ونشر الأمن والطمأنينة بين الناس، ومن أولئك الأعوان الذين ساعدوا الحكام في إستتباب الأمن الشرطي وكان يوكل إلى صاحب الشرطة أحيانًا مهامًا أخرى منها حفظ الخزائن وبيوت الأموال، وحراسة الخليفة، ويضاف لهم حماية المساجد وجمع الجند للنفير والإشراف على عملية العطاء وتسهيل مهمات الحسبة والقضاء وغير ذلك من الأعمال، وتطور عمله في الإنابة عن الوالي في حكم الولاية (شاهين،2011: 3- 7).

نشأة نظام الشرطة (كلوب،2006: 26- 49):

الشرطة أثناء الإنتداب البريطاني:

إجتمع مجلس العصبة في 7/24 /1922 وقرر وضع فلسطين تحت الإنتداب البريطاني تنفيذًا لقرار مجلس الحلفاء الأعلى الصادر في 1/2/ 1920، كما أقر في الإجتماع نفسه حكمًا للإنتداب البريطاني على فلسطين وقد مثلت هذه التصرفات منتهى الإزدراء بقواعد القانون الدولي الذي كان حتى ذلك العهد قانون دول أوروبا ذاتها.

وكانت الإدارة العسكرية البريطانية في فلسطين قد مهدت السبيل لتنفيذ سياستها وخططها لكن التنفيذ إتخذ شكلاً عمليًا عندما استعاضت الحكومة البريطانية عن الإدارة العسكرية بإدارة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مدنية جعلت على رأسها "هربرت صموئيل" وهو يهودي بريطاني كان معروفًا بنشاطه في الحركة الصهيونية وأطلق عليه لقب "المندوب السامي البريطاني لفلسطين".

وبعد إنتهاء الحرب العالمية الأولى ووضع فلسطين تحت الإنتداب البريطاني، قررت سلطة الإنتداب تشكيل قوة البوليس.

وقد أصدر المندوب السامي البريطاني هذا القانون كالتالي:

البوليس: قانون يقضي بتنظيم قوة بوليس فلسطين ونظامها وسلطاتها وواجباتها، القانون رقم (17) لسنة 1926.

ومن واجبات البوليس العامة:

- على البوليس أن يكون مستعدًا لإطاعة أوامر من يعلوه رتبة وينفذها بدقة.
- أن يكون أدبيًا ومحتشمًا في سيره وسلوكه مع الناس، وأن يجيب على أسئلتهم بلطف وأدب وأن يظهر استعداد لصنع ما بوسعه من الجميل بما يتفق وقواعد الخدمة.
- أن يبلغ رئيسه أو من يعلوه رتبة عن تفاصيل أي حادثة لاحظها بأول فرصة مناسبة.
- عليه أن يحمل بصورة دائمة مفكرة جيب ليدون فيها تفاصيل أية حادثة يلاحظها مع ذكر الوقت والتاريخ ليتمكن من تقديم تقرير لضابطه إذا طلب منه ذلك، وليؤدي شهادة صحيحة في المحكمة.
- أن يقبض على أي شخص يخوله القانون القبض عليه، وأن يتحقق من ماهية الجريمة المسندة إليه، ليرى ما إذا كان من حقه القبض عليه أم لا.
- عليه أن لا يجلس في المقاهي والمحلات العامة بالألبسة الرسمية إلا إذا كان يقوم بتنفيذ واجب أنيط به تنفيذه.

وتألفت قوة البوليس في فلسطين من الإنجليز والعرب واليهود وعملت الشرطة بمقتضى القوانين العثمانية، وأنظمة شرعتها سلطة الإنتداب البريطاني من قانون البوليس (1926– 1929) وحتى عام (1936) حيث أصدرت قوانين سميت بالقوانين الفلسطينية وقد بلغ أعداد الشرطة في شهر نوفمبر عام (1947) وقبل إنتهاء الإنتداب البريطاني عن أرض فلسطين آنذاك "8928".

ومع مطلع الأربعينات من القرن الماضي تصاعدت الهجرة اليهودية إلى فلسطين بتشجيع ودعم من بريطانيا، وأصبح الصهاينة يعلنون جهارًا أن فلسطين يجب أن تصبح دولة يهودية، وعلى أهلها العرب الخروج منها، وظلت بريطانيا حتى عام (1946) تزعم أن مسألة فلسطين نزاع داخلي وكانت ترفض بإصرار نقله إلى المحيط الدولي، ولكن لم تلبث أن تخلت عن موقفها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقررت نقل القضية إلى المحيط الدولي، ومع قرار التقسيم عام (1947) تظاهرت بالحياد عند نظر موضوع التقسيم وامتنعت عن التصويت عليه، وفي هذه الفترة منحت بريطانيا العصابات الصهيونية الأسلحة والطائرات والمصفحات والأجهزة المختلفة، وأصبحت القوات الصهاينة جاهزة للحرب، وعندها قررت بريطانيا موعد إنسحابها المقرر من فلسطين إلى 14/5/ 1948 لتفسح المجال أمام الحركة الصهيونية كي تعلن حربها وتعلن قيام دولتها عشية ذلك اليوم المشئوم.

الشرطة في قطاع غزة في العهد المصري(1948- 1967):

عند إنتهاء فترة الإنتداب البريطاني عام (1948) وقيام الدولة الصهيونية على الأراضي الفلسطينية، تم حل قوة البوليس وحصل أفرادها على حقوقهم التقاعدية والتعويضات ومنحوا أسلحتهم الشخصية، وعلى أثر إحتلال القسم الأكبر من أراضي فلسطين فقد ضمت الضفة الغربية إلى المملكة الأردنية الهاشمية وقطاع غزة ألحق للإدارة المصرية، وإلتحق أفراد البوليس في الضفة وغزة للشرطة الأردنية والمصرية، أما أفراد قوة البوليس من اليهود فقد إلتحقوا بالشرطة الإسرائيلية بعد قيام الكيان الصهيوني، وقد أصدر الحاكم الإداري للمناطق التي تخضع لرقابة القوات المصرية بفلسطين الأمر(5) بتاريخ 1-6-1948 بتشكيل حرس وطني في كل محلة داخل المدن والقرى الفلسطينية وفيما بعد تم إستبدال كلمة بوليس لتصبح تعبير الشرطة، هذا فيما أصدر الرئيس الراحل جمال عبد الناصر إعلانًا بالنظام الدستوري لقطاع غزة المتعلق بهيئات الشرطة وما لها من إختصاصات.

شهد العام (1955) أحداثًا جسامًا في قطاع غزة بعد أن ظل الجو مشتعلاً على خطوط الهدنة مع إسرائيل، وقام الفلسطينيون بتنظيم عمليات فدائية ضد قوات الإحتلال، وتحت ضغط مطالب سكان قطاع غزة بضرورة المقاومة، أمرالرئيس الراحل جمال عبد الناصر بإنشاء الكتيبة الفلسطينية، وقد اختيرت مدينة خانيونس لتكون مقرًا لهذه الكتيبة وأختير ضابطًا من أكفأ ضباط المخابرات في قطاع غزة هو المقدم مصطفى حافظ لتشكيل وتنظيم جهاز الفدائيين الفلسطينيين، ونتيجة للنشاط الفدائي وإثارة الرعب في قلوب الإسرائيليين قررت إسرائيل محاربة الفدائيين باغتيال قائدهم، وأرسلت له طردًا ملغومًا إنفجر فيه وأستشهد على الفورعام (1955).

ثم تعرض مركز خان يونس إلى مجزرة عنيفة من نفس العام، وقد بدأت القوات الإسرائيلية في تنفيذ الهجوم مساء (31) أغسطس بقيادة الضابط (أرئيل شارون)، ونجحت القوات الإسرائيلية في الوصول إلى مركز شرطة خان يونس بالجرافات المصفحة والدبابات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والسيارات المدرعة، واستخدمت خدعة في إقتحامها لمدينة خانيونس بعد أن رفعت الأعلام المصرية على سياراتها العسكرية.

وأصدر قائد المركز الضابط (مصباح عاشور) الأوامر بإطلاق النار من البنادق التي بحوزتهم وفي مقابل ذلك أطلقت القوات الإسرائيلية المدفعية ورشاشاتها الثقيلة على أبواب وشبابيك المركز وفجرت معظم المبنى بما فيه الطابق الأرضي، فتهدم على من فيه من رجال الشرطة الذين أستشهدوا تحت الأنقاض، وقد بلغ عدد الذين أستشهدوا في هذا الحادث (64) شخصاً وجرح أكثر من خمسين جريحًا، وقد عرف من رجال الشرطة الذين استشهدوا عشرون شرطياً بينهم الضابط مصباح عاشور، ورجال شرطة آخرون من ضباط صف وأفراد منهم مصطفى سليم الأغا، حسن محمد السعافين.

وقد ظلت الأجواء في قطاع غزة بعد هذه المجزرة تعيش في جو سياسي متكهرب، وواصل الفدائيون عملياتهم إلى أن وقع العدوان الثلاثي على قطاع غزة وجمهورية مصر العربية (1956)، وارتكب الإسرائيليون مجازر بشعة في مدينتي رفح وخان يونس ضد الفدائيين ورجال الشرطة الفلسطينيين، واستخدم الفدائيون العمليات الإستشهادية لأول مرة بالأحزمة الناسفة مما أدى إلى إحتلال مركز شرطة خان يونس.

لقد طرأ على قانون الشرطة تعديلات كثيرة، مما حدا بالإدارة المصرية لإصدار القرار بقانون الشرطة، على أن الشرطة هي هيئة مدنية نظامية بإدارة الحاكم لقطاع غزة وهي تابعة لمديرية الداخلية والأمن العام، وتتألف من:

- ضباط الشرطة.
- مساعدي ضباط الشرطة.
- ضباط الصف وعساكر.

وتنقسم وظائف هيئة الشرطة إلى الفئات الآتية:

- عالية: وهي وظائف الضباط.
- متوسطة: وهي وظائف مساعدي الضباط.
- ضباط صف وعساكر الشرطة.

وتختص هيئة الشرطة بالمحافظة على النظام والأمن العام، ومنع الجرائم وضبطها وحماية الأرواح والأعراض والأموال، وتنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وكانت قوة الشرطة الفلسطينية في عهد الإدارة المصرية خاضعة لسلطة الحـــاكم الإداري العام لقطاع غزة وتدار من قبل مدير الداخلية والأمن العام وهو ضابط مصري ويتبعه الحكـــام الإداريون "مدراء الشرطة" وجميعهم من الضباط المصريين.

وقد تم عقد عدد من الدورات حوالي (13) دورة شرطة لتدريب أفراد الشرطة الجدد حتى تاريخ 5- 6- 1967م وكانت مدة الدورات التي تعقد أربعة لكل دورة في مدرسة الشرطة بغزة "مدرسة الإمام الشافعي".

كما عقدت دورات إنعاش وكانت مدة الدورة خمسة عشر يومًا وعددها (8) دورات، وقـــد بلغ عدد أفراد الشرطة حتى العام 1967 في قطاع غزة (1716) فردًا منهم (28) ضابطًا تخرج عدد (22) ضابطًا من كلية الشرطة المصرية، ما عدا سرايا الحدود.

الشرطة في عهد الإحتلال الإسرائيلي:

- أشار كلوب (صيام،2007 :59- 61) أنه مع بداية شهر حزيران (1967) وعلى أثـــر إحـــتلال إسرائيل ما تبقى من الأراضي الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة، بقي فـــي قطـــاع غزة عدد من رجال الشرطة عكس الضفة الغربية الذين نزحوا إلى الضفة الشرقية حيث لم يبقى إلا عدد قليل من أصل فلسطيني في أماكن عملهم، وبناء على طلب رئـــيس الـــوزراء الأردني السابق (والحاكم العسكري السيد سعد جمعة) ببقاء جميع الموظفين العاملين بالضفة الغربية بمن فيهم العدد القليل من رجال الشرطة، لتقديم الخدمـــة للمـــواطنين الفلـــسطينيين المتواجدين تحت سلطة الإحتلال الإسرائيلي، وقد استمرت الحكومـــة الأردنيـــة بـــصرف رواتبهم حتى عام (1971).
- قامت سلطات الإحتلال الإسرائيلي بتسمية الشرطة العرب باسم (الشرطة المحلية) وحـــددت أعمالهم لمناطق محددة فقط، وقد كان عدد الشرطة العرب في البداية قليل نسبيًا، وتم تجنيد شرطة جدد بلغ عددهم في بداية عام (1988) "1071" فردًا في الضفة والقطاع، بالإضافة إلى أعداد من الشرطة العرب بالجانب الجنائي والشرطة بلغ عددهم حوالي "500" شرطي، وقد عمل الشرطة العرب بالجانب الجنائي والشرطة الإسرائيلي بالجانب الأمني ولكن إدارة جهاز الشرطة كاملاً كانت بأيدي الشرطة الإسرائيلية، وعمل الشرطة العرب على تطبيـــق القوانين الأردنية في الضفة الغربية والفلسطينية في قطاع غزة، والتي كانت سارية المفعول قبل الإحتلال الإسرائيلي، بالإضافة إلى بعض الأوامر العسكرية والتي صدرت مـــن قبـــل الإحتلال الإسرائيلي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- غادرعدد كبير من أفراد وضباط الشرطة الفلسطينية المتواجدين في قطاع غزة إلى جمهورية مصر العربية بعد الإحتلال الإسرائيلي حيث باشروا العمل في إدارة الحاكم العام لقطاع غزة وتحت إشراف وزارة الدفاع المصرية يدير هذه الإدارة ضابط مصري برتبة عسكرية كبيرة.
- وبعد إندلاع الإنتفاضة المباركة الأولى بتاريخ 3/11/ 1988م، واستجابة لنداء رقم (10) والصادر من القيادة الوطنية الموحدة للإنتفاضة وبصورة شبه جماعية لم يسبق لها مثيل في التاريخ إستقال رجال الشرطة العرب تاركين أماكن عملهم دون الإنتظار إلى ردود الإستقالات الجماعية، ولم يبقى إلا النفر القليل، وأحدثت هذه الإستقالة صدمة للإحتلال وتحولاً في سياسة الإنتفاضة وأربكت قوات الإحتلال الإسرائيلي لفترة طويلة، ولقد إقتصر دور الشرطة المحلية أثناء الإحتلال الإسرائيلي والذي كان محدودًا نسبيًا فالشرطة الإسرائيلية كانت تقوم بالإشراف على إدارات الشرطة المحلية والتحقيق في المواضيع والقضايا الأمنية التي تتعلق بالإسرائيليين وتقديمهم للمحاكمة الإسرائيلية، والقضايا الأمنية فكانت تحولها للمحاكم العسكرية.

أما بالنسبة للشرطة المحلية فكانت تقوم بجميع أعمال الشرطة من الناحية الجنائية فقط، وتقوم بتنظيم حركة المرور والتحقيق وإحالة المخالفين للمحاكم النظامية والمحافظة على أمن المواطن وحماية ممتلكاته وعرضه وتوفيرالأمن والنظام في المناسبات العامة والقيام بأعمال الدورية سواء ليلاً أو نهارًا وتعاقب المجرمين والمخالفين وتقدمهم للعدالة، وكانت الشرطة لعدم توفرالإمكانيات تقوم بالإستعانة بحراس الجيش أو حرس الحدود لهم أثناء تأديتهم لبعض واجباتهم.

الشرطة الفلسطينية منذ إتفاقية أوسلو وحتى الآن:

وفيما يلي بعض من هذه الإتفاقيات، ومنها المادة رقم (3) من هذه الإتفاقية فنصت على التالي:

المديرية العامة لقوى الشرطة الفلسطينية:

- عام: تعمل المديرية العامة لقوى الشرطة الفلسطينية، من الآن فصاعدًا وفق المبادئ التالية: ستكون مسئولة عن النظام العام والأمن الداخلي داخل نطاق ولاية السلطة الوطنية الفلسطينية وفقًا للمادة الخامسة من هذه الإتفاقية.
- الهيكل والتشكيل: تتكون الشرطة الفلسطينية من وحدة متكاملة تخضع للسلطة الفلسطينية وتشكل من أربع فروع.
  - الشرطة المدنية (الشرطة).
  - الأمن العام.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- المخابرات.
- خدمات الطوارئ والإنقاذ (الدفاع المدني).

في كل منطقة يخضع كل أعضاء فروع الشرطة الأربعة لقيادة مركزية واحدة وتشكل الشرطة الفلسطينية وحدة شرطة سواحل فلسطينية وتتشكل الشرطة الفلسطينية من عدد يصل إلى (9000) شرطي.

حالة الشرطة اليوم:

إن مؤسسة الشرطة الوطنية الفسطينية هي العمود الفقري للمؤسسة الأمنية الفلسطينية وحالها حال كل مؤسسات السلطة الوطنية تخضع وتتأثر بالوضع السياسي الفلسطيني في المنطقة.

لقد تم البدء في تشكيل الشرطة منذ اليوم الأول الذي بدأ فيه تشكيل السلطة الفلسطينية، ومرت الشرطة بكافة المراحل التي مرت بها السلطة صعودًا ونزولاً وتأثرت بكافة المؤثرات والعوامل المحلية والخارجية التي فرضت نفسها على السلطة والشعب الفلسطيني، وحيث بدأ العمل في إنشاء الشرطة منذ دخول منظمة التحرير إلى أرض الوطن طبقًا لإتفاقية أوسلو وكانت البدايات في غاية الصعوبة حيث بدأ العمل من الصفر، ولكن كان بناء البشر هو الأصعب من كل أركان الشرطة حيث يحتاج إلى وقت طويل و إمكانيات أكبر ولكن المسيرة إنطلقت وبحماس منقطع النظير وتعاون معنا شعبنا الفلسطيني بكل شرائحه، وتم إرسال ضباط وأفراد الشرطة في كل إتجاهات العالم من أجل التدريب وإمتهان العمل الشرطي، وقد بدأت الشرطة تسير بوتيرة عالية النجاح حتى وصلت ما وصلت إليه اليوم تمتلك الشرطة الفلسطينية ضباطًا متخصصين في كل تخصصات العلوم الشرطية، تخرج ضباطًا من أفضل كليات الشرطة وقدموا للمؤسسة وأبناءها كل خبراتهم التي تعلموها وكانت نتائج هذا العمل واضحة في الشارع الفلسطيني عبر هذه المسيرة العظيمة والناجحة.

وكان هناك الفراغ الأمني الكبير الذي أحدثه ضرب الشرطة الفلسطينية وتدمير بنيتها التحتية ومنعها ممارسة واجباتها حيث حصل الإجتياح لكافة الأراضي الفلسطينية.

وأمام هذا الواقع الصعب أخذنا قرار الحفاظ على هذه المؤسسة وإستمرارها رغم الموقف الإسرائيلي العنيد، ولم يكن أمامنا سوى الحفاظ على الجانب البشري والتواصل في تماسكه والحفاظ على هيكليته في غياب المقرات الشرطية بكل أنواعها وفي ظل عدم وجود أي إمكانيات إطلاقًا إستطاعت هذه المؤسسة أن تبقى حية في ظل هذه الظروف المستحيلة لا مقرات، لا سجون، لا معدات؟ فكيف نصنع أمنًا، كل ما ذكر أدى إلى الإنفلات الأمني وخرج

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كافة المعتقلين إلى الشوارع وعاثوا فسادًا، وضعفت حالة السيطرة في المؤسسة وتوقفت القوانين وأصبح الأداء في كافة الأجهزة الأمنية يتوقف على نوعية الفرد ومدى إلتزامه الشخصي.

طبيعة عمل الشرطة (كلوب،2010: 115- 116):

من المسلم به أن الهدف الرئيسي من قيام ونشأة الدولة هو تحويل المجتمع من حالة الفوضى إلى حالة النظام، أي من مجتمع فوضوي إلى مجتمع منظم يضمن فيه كل إنسان أن يتمتع بكامل حريته دون أن يتعرض لاعتداءات الآخرين، في إطار من المساواة والعدالة بين أفراد المجتمع.

ويحتاج المجتمع المنظم إلى سلطة تصنع هذا النظام وإلى قوة تملك فرضه وثالثة للفصل في المنازعات الناجمة عن تنفيذه، ومن هنا ظهرت السلطات العامة التي تتولى هذه الوظائف حيث تنشأ السلطة التشريعية لسن القوانين التي تحوي نظام المجتمع والتنفيذية والإدارية التي تضع هذا النظام موضع التنفيذ والقضائية التي تفصل فيما ينجم عن هذا التنفيذ من منازعات وذلك في معظم الدول الحديثة، وهكذا ترتب على تقسيم الوظائف القانونية للدولة إلى وظائف التشريع والتنفيذ والقضاء ضرورة الأخذ بمبدأ الفصل بين السلطات وتعددها وبالتالي تقسيم الأعمال الصادرة عنها إلى العمل التشريعي والعمل الإداري والعمل القضائي.

وتأسيسًا على ما تقدم فإنه يمكن تحديد العمل الشرطي من الناحية العضوية بأنه العمل الصادر عن جهاز الشرطة والأمن بإدارته وهيئاته المختلفة.

أما من الناحية الموضوعية فإن العمل الشرطي لا يتصل بكافة تصرفات جهاز الشرطة، وإنما يتعين كذلك أن ينصرف هذا العمل من الناحية الوظيفية باختصاصات هذا الجهاز المقررة قانوناً والتي من شأنها بيان موضوع العمل الشرطي وأهدافه وأساليبه.

ومن خلال الإختصاصات التي يقررها القانون للجهات الإدارية تباشر هذه الجهات سلطاتها الإدارية وذلك من خلال مجموعة من التصرفات أو الأعمال الإدارية التي من شأنها تحقيق المقاصد والأهداف التي تسعى تلك الإختصاصات إلى تحقيقها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأهداف المنوطة بالشرطة (دليل مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على قوات المسلحة ،2001: 9- 10):

تتمثل الأهداف الرئيسية للشرطة التي تعمل في المجتمع الديمقراطي الذي يسوده سلطات القانون في:

- المحافظة على السلم والقانون والنظام العام في المجتمع.
- حماية الحقوق والحريات الأساسية التي يتمتع بها الأفراد وإحترامها على نحو ما تنص عليه الإتفاقية الأوروبية بشأن حقوق الإنسان على وجه التحديد.
- منع الجريمة ومحاربتها.
- الكشف عن الجرائم.
- الإضطلاع بمهامها في تقديم المساعدة والخدمة للجمهور.

وظائف الشرطة:

تؤدي الشرطة بأجهزتها المختلفة ووفقاً لتنظيمه المتعارف عليه، العديد من الوظائف منها ما هو إداري، ومنها ما هو تشريعي، ومنها ما هو إجتماعي (لؤلؤ وغباش،1997: 64).

- **الوظيفة الإدارية:**

ويقصد بها سلطة رجل الشرطة في منع وقوع الجرائم، والعمل على تفادي مخالفة القوانين والمحافظة على النظام والأمن العام ، وبصفة عامة كفالة الطمأنينة والأمن للمواطنين في كافة المجالات.

وتعتبر الوظيفة الإدارية نشاط وقائي لمنع الإخلال بالنظام العام والوقاية مما قد يلحق به من قلق أو إضطراب بأن تتخذ مسبقًا طائفة من الإجراءات والتدابير الكفيلة بتحقيق ذلك.

فالضبط الإداري هو وظيفة من أهم وظائف الإدارة تتمثل أصلاً في المحافظة على النظام بعناصره المختلفة: الأمن العام والصحة والسكينة العامة، وذلك عن طريق إصدار القرارات اللائحية والفردية وإستخدام القوة المادية، وفرض القيود على الحريات الفردية تستلزمها الحياة الإجتماعية.

إن المادة الرابعة من قانون شرطة دبي حصر هذه الوظائف الإدارية في ثلاثة أهداف:

- المحافظة على الأمن العام وإتخاذ التدابير اللازمة للمحافظة على كيان الدولة وقت الأزمات والكوارث والإضطرابات.
- المحافظة على النظام العام وينطوي على عدة عناصر: السكينة العامة والصحة العامة، وكذلك الأمن العام، وإزالة أسباب القلق على سبيل المثال الضوضاء التي تحدثها آلات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التنبيه "الأبواق"، وإتخاذ كافة الوسائل للعمل على وقاية المواطنين من إنتشار الأوبئة والأمراض الفتاكة مثل الطاعون والكوليرا والإيدز.

- تنفيذ ما تفرضه عليها القوانين واللوائح والأنظمة من مهام، وذلك بوصف الشرطة هي السلطة التنفيذية التي إختصها القانون بحق إستعمال القوة و إستعمال السلاح لأداء واجباتها، وتقوم بمعاونة الهيئات الإدارية الأخرى في تنفيذ قوانينها، ومن هذه القوانين، قانون الأسلحة والذخائر، قانون المشروبات الكحولية، قانون الأحداث، قانون الأجهزة اللاسلكية (عمر،1997: 171- 178).

- **الوظيفة التشريعية:**

تقوم أجهزة الشرطة باصدار اللوائح والقرارات التنفيذية والتنظيمية، إما تسهيلاً لأداء واجباتها الوظيفية أو تنفيذاً لقانون ساري المفعول أناط وضع اللوائح التنفيذية بالشرطة.

والقاعدة العامة المتعارف عليها لدى فقهاء وشراح القانون أن الجهة المختصة بالتشريع هي السلطة التشريعية دون غيرها، فلا تقوم السلطة التنفيذية التي منها بطبيعة الحال جهاز الشرطة، بإصدار القوانين واللوائح والقرارات إلا باستثناء ولتحقيق أغراض محددة تنفيذاً لقوانين سارية تجيز وضع ضوابط لتنفيذها على شكل لوائح، وقد إتخذت هذه اللوائح مناحي مختلفة فمنها اللوائح التنفيذية، ولوائح الضبط الضرورية، واللوائح التفويضية وتطلق عليها جميعًا "لوائح البوليس" أو اللوائح الشرطية حسب ما تستخدم الدول من مسميات مختلفة (لؤلؤ وغباش،1997: 66).

- **الوظيفة الإجتماعية:**

إن الضبط الإجتماعي للشرطة يعني تلك الركائز التي تستند إليها أساسًا الحاجات الأولية للأفراد في إطار المحافظة على سلامة البدن، وضبط السلوك وتثقيف العقل، أي تلك الخدمات التي تضطلع بها الشرطة في صورة نشاط معين تحكمه القوانين واللوائح، فالخدمات الإدارية أو القضائية التي تنوء بها الشرطة لصالح المجتمع هي جزء من وظيفة الشرطة الإجتماعية، فالشرطة في الوقت الحاضر تطورت رسالتها، وأصبح من صميم عملها الإسهام في توفير الحياة الرغدة والمعيشة المستقرة لأفراد الجمهور.

وهي في سبيل ذلك تعمل على حماية أخلاقياتهم ورعاية سلوكهم الإجتماعي وإحترام قيمهم الإنسانية والخلقية وإعلاء مبادئ الحرية والعدالة حتى تحقق لهم الحياة الهادئة والمطمئنة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولأن الدور الذي تقوم به أجهزة الشرطة المختلفة في هذا المجال مصطبغ بصبغة إجتماعية، لا أثر فيه لأساليب النفي أو القمع، وإنما هو دور إصلاحي أو تربوي أو إنساني، لهذا سمي بالدور الإجتماعي لرجال الشرطة (عمر،1997: 208- 209).

- **الوظيفة القضائية:**

وهي الوظيفة التي تمارسها نيابة عن السلطة القضائية ولمصلحتها وتتمثل هذه الوظيفة القضائية بالإجراءات التي تقوم بها الشرطة عقب وقوع الجريمة بقصد معرفة الفاعل والبحث عن الأدلة وما يتبع ذلك من إجراءات الضبط والتفتيش وصولاً إلى الحقيقة وتقديم الفاعل لجهة القضاء.

ويعتبر جهاز الشرطة وتحديدًا ضباط التحقيق في مراكز الشرطة حقوقيين ويساعدوا النيابة العامة بالتحقيق في ما يرد إليهم من بلاغات في المخالفات والجنح وبعض الجنايات البسيطة ومنحهم قانون الإجراءات الجنائية كافة الصلاحيات المخولة لوكيل النيابة ولكن بإشراف ومتابعة النيابة العامة.

إن الشرطة في ممارستها للوظيفة القضائية تتبع للنائب العام وتخضع لإشرافه وله وحده سلطة الإتهام ومباشرة الدعوة الجنائية، ولكن لأن الشرطة هي أول من يتلقى البلاغ على الحادث وأول من يعالجها لهذا فإن دور الشرطة في هذه المرحلة من مراحل الدعوة بالغ الأهمية سواء بالنسبة للتحقيق أو الإتهام، فبقدر ما يبذله رجل الشرطة في جمع الإستدلالات وبقدر ما يمكنه من خبرة في أساليب البحث والتحري وحل ألغاز القضية، بقدر ما ينجح المحقق في كشف الجريمة والوصول للحقيقة (كلوب،2010: 123- 124).

القيم السلوكية اللازم توافرها في رجل الشرطة:

إن الكثير من الأدبيات التي كتبت حول الشرطة لا تتعدى أن تعرض وصفًا لطريقة عمل الشرطة في مختلف المواقف، وبصرف النظرعن المسائل الأخلاقية، هناك توجه يستثني الأسئلة التي تثار حول الطريقة التي يتعين على الشرطة أن تتصرف بها في المجتمعات الديمقراطية الحديثة، حيث تعمل أجهزة الشرطة على نشر القيم الديمقراطية وتعزيزها، ويجب توفر معايير عامة لعمل الشرطة ونشاطها ضمن حدودها الإقليمية، بهدف الوفاء بتوقعات المواطنين الذين يرغبون في الإطمئنان إلى معاملة الشرطة الموحدة والنزيهة، بالإضافة إلى الإرتقاء بمستوى قدراتها على التعاون، وزيادة فعاليتها في محاربة الجريمة (دليل مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة،2001: 14).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن هذه القيم اللازم توافرها في رجل الشرطة (ميرزا،2004: 119- 124):

- **العناية بالمظهر العام:** الإهتمام بالمظهر العام شرط ضروري لاكتساب ثقة الجماهير وإحترامها فمظهر الإنسان مرآة عاكسة يستنبط من خلاله الملامح الأساسية للشخصية، فضلاً عن تصرفاته العادية التي تصدر عنه عفوًا وبتلقائية مجردة.

لذلك يتعين على رجل الشرطة أن يحرص على الظهور دائمًا بالمظهر الذي يعكس صفاته الحميدة التي تنبض بالرجولة والإستقامة والنشاط وعليه أن يتحاشى جميع التصرفات التي قد توحي بالتراخي أو السلبية وعدم المبالاة، فليس له أن يبدو كمن يسير بلا هدف بالطريق العام ولا أن يتبادل المزاح أو الحديث بصوت مرتفع مع أحد مرافقيه ولا أن يجلس في مكتبه أو في السيارة أو في أي مكان آخر في إسترخاء.

ويشمل المظهر العام قوام الفرد فعلى رجل الشرطة أن يحرص على إستقامة قوامه سواء في وقوفه، أم في سيره، أم في جلسته وعليه أن يسير بخطى منتظمة ثابتة تنطق بالجدية والعزيمة والثقة، وأن يبدو دائمًا بملابس نظيفة مهندمة ليست بالضيقة ولا بالمهتدلة، فهذه من الأمور التي تسهم في رفع الروح المعنوية للفرد وتكسبه إحترام الآخرين وإعجابهم.

- **الإحساس بآلام الجماهير:** ينبغي على رجل الشرطة أن يتصور نفسه في موقف الشاكي أو المستعين به، فيستشعر ما يعانيه من متاعب أو آلام فيقدر إضطرابه أو لهفته وما يعانيه من الضيق أو السخط أو الأسى فيهدئ من روعه، ويحاول تخفيف ألمه أو إنزعاجه دون أن يسخر منه أو يوبخه، ويغفر له تلعثمه أو إندفاعه وتسرعه ويظهر له إستعداده لمساعدته وحل مشكلته ويوحي إليه بالثقة ويهدئ من روعه ويطمئنه، وإذا أطال الشاكي الحديث نتيجة لإنفعاله أو تشتت ذهنه أو عدم تمتعه بطلاقة اللسان والقدرة على التعبير الواضح فعليه أن يتحلى بالصبر في التفاهم معه وألا يقاطعه من حين إلى آخر دون موجب إلا أنه يعينه في جمع شتات ذاكرته ببعض الأسئلة الذكية المشجعة وعليه كذلك أن يخفي شعوره بالملل أو الإرهاق وأن يبادر إلى مواساة الشاكي إذا تطلب الأمر ذلك.
- **الصدق:** تجاهل رجل الشرطة الإلتزام بالصدق في عمله أساء إلى نفسه أكثر من إساءته للآخرين وبذلك يفقد الآخرين ثقتهم به، والتزام الصدق يتطلب أن يتوخى رجل الشرطة ذكر الحقيقة المجردة بكل دقة فيما يحرر من المحاضر والبيانات للقضايا وفيما يقدم لرؤسائه من الإحصاءات والتقارير والبيانات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد لا يكون عدم الصدق متعمدًا في كل الأحوال فعدم المراجعة الدقيقة لما يقدمه رجل الشرطة من المعلومات قد يترتب عليه تقديم معلومات خاطئة تضر أبلغ الضرر بالمصلحة العامة أو بمصلحة خاصة لأحد أفراد الجمهور بما يتعذر تلافي نتائجه الخطيرة في كثير من الأحيان فالتسرع وعدم تحري الدقة، واللامبالاة كل ذلك من العوامل غير المتعمدة للإخلال بالصدق، وتجنب ذلك منذ البداية أمر ميسور لمن يتوخى التريث والدقة والحرص فيما يؤديه من الأعمال.

- **التواضع:** يعتبر التواضع من أجمل الفضائل التي يتحلى بها رجل الشرطة لأنه تنازل كريم ممن يملك السلطة دون تهاون أو تنصل من الواجبات والتبعات.

وعندما يتخلى رجل الشرطة عن مظاهر الكبرياء يتضاعف إحترام الناس له وإعجابهم به ويفتحون له قلوبهم فيكسب الكثير من حب الناس ويتاح له بذلك أن يؤدي رسالته بنجاح.

- **الحلم:** رجل الشرطة يتعامل مع خليط متباين الطباع والنزعات من البشر فمنهم نسبة كبيرة من الساخطين والمغرورين والطائشين والمختلة أعصابهم، وفيهم من يفتقر إلى حسن التعبيرعما يختلج في صدره ومثل هؤلاء قد تصدرعنهم تصرفات غير مألوفة وغير متوقعة، ومن واجب رجل الشرطة عند تعامله معهم ألا يستجيب لدواعي الغضب وأن يقدر الظروف النفسية والتي تحكم تصرفاتهم وتغلبهم على أمرهم فيكبح جماح نفسه ويتجنب ردود الفعل وما يترتب عليها من نتائج يصعب تداولها وعلاج آثارها.

فالتريث وضبط النفس خير ما يواجه به رجل الشرطة ما يصدر عن الغير من تصرفات أوعبارات إستفزازية لم تصدر عن أحوال نفسية متزنة.

- **الرفق:** الرفق من أعظم الفضائل التي يحثنا ديننا الحنيف على التمسك به فيقول الرسول ﷺ: "إن الله يحب الرفق في الأمر كله"، فبالرفق تكسر حدة الغضب وتستمال القلوب النافرة وتكسب محبة الناس وثقتهم، فيتحقق بذلك خير ما يرجوه رجل الشرطة لإنجاح رسالته.

فرجل الشرطة يجب أن يعامل الناس بالرفق خاصة إذا قام بتفتيش أحد المنازل فيجب عليه أن يترفق بأصحاب المنزل فلا يتلف ولا يخرب ولا يبعثر، ولا يحيط إجراء التفتيش بالعنف والضجة ولا يباغت إمرأة أو طفلاً في غفلة وعليه أن يتمهل كلما وجد نائمًا أو مريضًا، وأن يضع نصب عينيه أن التفتيش ما هو إلا ضرب من التحدي فهو بقدر ما يكشف عن التهمة قد يكشف عن البراءة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **العدل:** يقول الله تعالى في سورة المائدة: {وَإِنْ حَكَمْتَ فَاحْكُمْ بَيْنَهُمْ بِالْقِسْطِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُقْسِطِينَ}، (المائدة: آية 42) والواقع أنه لا يمكن أن يشيع الأمن في أي تجمع يعكر صفو أبنائه الشعور بالظلم لأن الإحساس بالظلم يثير الأحقاد ويلهب نزعة الانتقام في النفوس وتفقد الثقة في أجهزة الأمن والعدالة، ويلجأ كل مغلوب على أمره إلى استرداد حقوقه بالعنف والبطش.

فيتعين على رجل الشرطة التمسك بالعدل جميع أحوال عمله خاصة عندما تتفاوت أمامه أقدار الخصوم وأماناتهم المادية والاجتماعية، فيجب أن يعاملهم بتحرر من عوامل التأثر والعاطفة التي قد تفرضها روابطه الاجتماعية ببعض الخصوم أو مصالحه الشخصية ونزعاته العاطفية التي تحاول أن تدفعه للتعاطف والانحياز نحو جانب دون آخر.

- **الأخلاق الفاضلة والأمانة:** رجل الشرطة عليه أن يتحلى بالأخلاق الحميدة في تعامله مع أفراد الجمهور لأنه أحوج الناس إلى إكتساب محبتهم وكسب ثقتهم وتأييدهم، ولا يتأتى ذلك إلا إذا إرتاحت الجماهير لتصرفات رجل الأمن وإتخذت منه الشخص الأمين على مصالحهم.

كما يتوجب على رجل الأمن أن يكون أمينًا أولاً مع نفسه بحيث لا يقبل الرشوة بكل أنواعها أو حتى أخذ حاجة مهما كانت صغيرة دون أن يدفع ثمنها، لأن هذه الصغائر من الأمور التي تترك آثارًا سيئة في نفوس المواطنين، وثانيًا أن يكون أمينًا في عمله مع رؤسائه فلا يخفى الحقيقة أو يغير فيها فيكون بذلك قد قصر في القيام بواجبه على الوجه الأكمل.

- **الإخلاص والولاء:** رجل الشرطة يجب أن يكون مخلصًا نحو إلتزاماته العامة لأن الشرطة حارس أمين على الممتلكات العامة وبين أيديهم معدات وأجهزة وسيارات ومبان، فينبغي ألا يسيئوا إستعمالها أو يبددوها فالمحافظة عليها واجب وطني وأخلاقي، ورعايتها والمحافظة عليها واجب تحتمه المصلحة العامة، وكل هذه الممتلكات لابد من صيانتها وحسن إستخدامها حتى تحافظ على كفاءتها باستمرار.

ورجل الشرطة بحكم وظيفته يجب أن يكون ولاؤه التام لوطنه ولمرؤوسيه وأن يكون مخلصًا غيورًا على مهنته التي شعارها "الشرطة في خدمة الشعب".

- **التعاون:** يتعين على رجل الشرطة التعاون مع جميع زملائه في العمل وعدم الدخول في خلافات شخصية لا طائل من ورائها إلا مضيعة للوقت كما يجب عليه الإبتعاد عن الغيرة والحسد اللذين يولدان الخلافات التي تؤثر على سير العمل، فطبيعة عمل الشرطة ومقتضيات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هذه الوظيفة تتطلب منهم أن يعززوا مجهوداتهم التي يقومون بها بالعمل الجـاد وتحـسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة وقد أصبح التعاون ضروريًا للنجاح في هذه الخدمة الحـساسة اللصيقة بمصالح الجماهير وأمنهم وحرياتهم.

السمات النفسية الهامة والمتطلبة لعمل ضباط الشرطة (مليحة،2010: 65- 71):

يرى كاتل أنه من خلال تطبيق الإستبانات واستفتاءات التقرير الذاتي، نستطيع أن نحدد السمات النفسية لكل ضابط تجاه المواقف اليومية المختلفة التي يتعرض لها وبالدرجة المناسـبة التي يستحقها وتنطبق عليه وما لذلك من نتائج غاية في الأهمية خاصة في مجال العمل وإختيار الضباط للوظائف والأعمال التي تناسبهم، وبما يعود بالخير الـوفير علـى المؤسـسة الأمنيـة والضابط في آن واحد.

ويرى علماء سيكولوجية السمات أن تغيير السمة الشخصية صعب جـدًا إن لـم يكـن مستحيلاً، لذلك فهم يرون أن إختيار العمل المناسب للضابط أفضل بكثير من العلاج النفسي لـه فيما بعد لمحاولة تغيير سلوكه ليتوافق مع العمل، الذي يوجد فيه أو الموقف الذي يواجهه مـن خلال ذلك العمل.

فلو أن ضابطاً تبين لنا وجود سمة العدوان لديه فربما يكون من الأفضل إبعـاده عـن المواقف المثيرة للعدوان عنده بدلا من محاولة تغيير سلوكه، وما لذلك من أثره في تفعيـل دور الشرطة في مجال حماية حقوق الإنسان وحرياته الأساسية.

– **الذكاء الاجتماعي:** مفهوم يقع بين قدرات الفرد العقلية "الذكاء العام بصفة خاصة "، وبـين سماته النفسية والانفعالية، وإن كان أقرب إلى السمات النفسية منه إلى القدرة العقلية أو الـذكاء بصفة خاصة، ويقصد به مهارة الفرد في إنشاء علاقات متبادلة مع الآخرين والتعامل المـريح والناجح معهم أيًا كانت شخصياتهم بحيث يؤدي هذا إلى تحقيق مطالبه وإشباع رغباته من خلال تلك العلاقات الاجتماعية.

لذلك فاختبارات الذكاء الاجتماعي تقيس عادة المعلومات والمهـارات التـي تتطلبهـا المواقف الاجتماعية المختلفة.

وهناك اختلاف بين مفهوم الذكاء الاجتماعي كسمة نفسية وبين الذكاء العام كقدرة عقلية، وبالتالي فإننا كثيرًا ما نجد أفراداً مرتفعي الذكاء العقلي وفي نفس الوقت منخفضين أو ضعافاً في ذكائهم الاجتماعي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الانضباط:** وهو سمة نفسية تحمل في طياتها كل ما يشير إلى الالتزام والنظام والضبط في جميع نواحي الحياة، فهو في مجال العمل يعني الالتزام بالتعليمات والنظم المعمول بها وتنفيذ القوانين واللوائح دون حاجة إلى رقابة من رئيس.

وفي مجال العلاقات الاجتماعية يعني ضبط النفس بما يحويه من قدرة الفرد على السيطرة على أعصابه وإنفعالاته ورغباته مع الاحتفاظ بهدوئه وعدم قابليته للإستثارة من الآخرين رغم الإستفزازات التي تقع منهم حياله.

وفي مجال الحياة الخاصة يعني تقبل المعايير الإجتماعية بوجه عام حيث أنها هي التي تحدد ما هو صواب وما هو خطأ وما هو جائز وما هوغير جائز، وما يجب أن يكون ومالا يجب أن يكون حتى يكون الفرد مقبولاً من الجماعة ملتزمًا بسلوكها ومسايرًا لقواعدها ومتجنبًا لرفضها.

- **المثابرة وتحمل المسئولية:** وتعني الإستمرار في العمل تحت مختلف الظروف وفي مختلف الأوقات ورغبة الفرد وقدرته على أن يحمل على عاتقه مهمة إنجاز واجبات معينة وأن يفي بها على وجه مرض دون تردد أو هروب من ذلك.

والفرد عندما يكون لديه إحساس بالقدرة على تحمل المسئولية فإنه يحرص على إتقان ما يسند إليه من أعمال، بما يجعله يشعر بالرضا عن نفسه، ويجلب له رضا الآخرين، كما أن إحساس الفرد بالمسئولية يمكنه من حسن الإختيار والتصرف السليم في المواقف المختلفة والذي يجلب له الشعور بالراحة والإطمئنان.

- **النشاط العام والحيوية:** ويقصد به النشاط والحيوية وسرعة الحركة والعمل والإنتاج، ولا شك أن تلك السمة تعتبر من السمات الأساسية للنجاح والتميز في أي عمل من الأعمال، فالإنجاز وسرعة الحركة والإنتاج من أهم مقومات النجاح والتفوق في جميع الأعمال.

- **السيطرة:** وهي تشير إلى صفات القائد وتتضمن الميل والقدرة على المبادأة وإقناع الآخرين وقيادتهم نحو أهداف معينة، وهناك علاقة بين زمن إتخاذ القرار من القائد وسمات شخصيته فهناك علاقة سلبية بين زمن إتخاذ القرار والميل العصابي للفرد وهو قابليته لبواعث القلق وعدم الثبات الوجداني.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– **الإتزان الإنفعالي:** وهو القدرة على الإحتفاظ بالهدوء في مختلف الظروف والبعد عن القلق والتوتر العصبي والخلو من مظاهر الإنحرافات والإضطرابات والأمراض النفسية الواضحة .

– **الموضوعية:** وهي الحكم على الأمور والأشخاص والتعامل معهم على أساس طبيعتهم الفعلية وخصائصهم الواقعية دون تحيز أو تعصب من أي نوع.

– **الإنطواء:** ويعني رغبة الفرد في العزلة والإبتعاد عن الآخرين وإستمتاعه بالوحدة وضيقه من التواجد مع الآخرين.

– **الخضوع:** ويعني رغبة الفرد في أن يخضع للآخرين، وأن يأتمر بأمرهم ويخضع لسيطرتهم.

– **الصلابة النفسية:** وهي مجموعة من الخصال أو السمات الشخصية ذات الطبيعة النفسية الإجتماعية، وهي تضم سمات فرعية مثل الإلتزام والتحدي والتحكم يراها الفرد على أنها مهمة له في التصدي للمواقف الصعبة أو المثيرة للمشقة النفسية وفي التعايش معها بنجاح.

فالإلتزام يعني إعتقاد الفرد بقيمة العمل وأهميته سواء للفرد أو للمجتمع وإعتقاده بضرورة الإندماج في محيط العمل وبكفاءته في إنجازعمله وضرورة تحمل مسئولياته والإلتزام بنظمه.

أما التحدي فهو إعتقاد الفرد بأن التغيير المتجدد في أحداث الحياة هو أمر طبيعي، بل هو حتمي ولابد منه لارتقائه أكثر من كونه مهددًا لأمنه وسلامته النفسية.

والتحكم يعني إعتقاد الفرد في قدرته على السيطرة والتحكم في أحداث الحياة المتغيرة و المثيرة للمشقة النفسية سواء أكان ذلك معرفياً أم وجدانياً أم سلوكياً.

وقد أثبتت الدراسات أن الأفراد الذين يتسمون بدرجة عالية من الصلابة النفسية هم ذوي تحكم داخلي ينسبون إنجازاتهم وإخفاقاتهم وقراراتهم إلى جهودهم وقدراتهم الشخصية، وفي المقابل فإن ذوي التحكم الخارجي ينسبون ذلك إلى الحظ والصدفة وسلطة الآخرين، وقد أثبتت البحوث أيضًا أن ذوي التحكم الداخلي يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي، وأكثر قدرة على مواجهة الضغوط.

أساليب تنمية علاقة الشرطة بالمجتمع:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن الشرطة هيئة ونظام يتكامل مع المؤسسات الاجتماعية الأخرى: التربوية، الإعلامية، الصحية، الشئون الاجتماعية، البلدية.. ويتجلى الجانب الديناميكي لها إذا أخذ في الاعتبار دورها الإيجابي في الحياة الاجتماعية والإسهام والتخطيط والترشيد وتطوير سياسة متوازنة للعدالة الجنائية، ومن ثم نجد أن في مشاركة الشرطة في التخطيط وتعديل القوانين يجعلها حلقة من حلقات عملية التنمية الاجتماعية والاقتصادية، فإذا حدث أي تخطيط إنمائي مغفلاً دور الشرطة كجهاز اجتماعي من ناحية وقانوني من ناحية أخرى فإن المتوقع أن ينفرط عقد البناء النمائي، وتزداد توقعات الفشل في مخططات التنمية بمختلف حلقاتها، إذ أن الشرطة كما نعلم صمام أمان لمسيرة الحياة بشتى جوانبها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية (لؤلؤ وغباش،1997: 76).

ومن أهم تلك الأساليب (كلوب،2011: 284- 286):

- العمل على كسب ثقة أجهزة الإعلام ومقابلة مندوبي الإعلام بصدر رحب، لأنهم دائما لديهم الفرصة لعرض الأخبار على الجماهير بطريقة تثير حماسهم بجهاز الشرطة أو تثير نفورهم منها، ولن يكلفهم الأمر سوى إضافة بعض الكلمات أو حذف بعض الكلمات، وإذا تبين أن إدارات الشرطة تمدهم بأخبار لا تتطابق مع الواقع، فإنهم يلجأون لمعرفة الحقيقة عن طريق مصادرهم الخاصة، وليس في صالح إدارات الشرطة تركهم للحصول عليها من هذا الطريق وذلك حرصا على عدم تشويه الحقيقة.
- يفضل أن يكون لدى إدارات الشرطة متحدث رسمي باسمها قادرعلى مواجهة الجماهير ومندوبي أجهزة الإعلام والرد على إستفساراتهم وغالبا ما يكون المتحدث الرسمي هو رئيس قسم أو مدير فرع العلاقات العامة.
- الإهتمام ببرامج توعية الجماهير بهدف توضيح الأفعال التي يجب عليهم القيام بها لمعاونة الشرطة في عملها وتلك التي يجب عليها الإمتناع عنها، ومن أمثلة ذلك:
  - التوعية المنتظمة والإرشاد المستمر للجمهور وتحذيره عن طريق الإعلام من إحتمالات المخاطر كافة وصورالإعتداءات التي قد يتعرض لها مثل تحذير النساء من السير في الطرق الموحشة بمفردهن وهن يحملن حقائب بداخلها نقود أو حلي، وإرشاد ركاب سيارات الأجرة برصد رقم السيارة لإمكان التعرف عليها عند نسيانهم بعض متعلقاتهم بها، وتوعية رواد الأسواق من حيل اللصوص وأساليبهم المختلفة، والطرق التي يلجأ إليها المحتالون في إبتزاز الأموال من البسطاء.
  - إرشاد المسئولين من المنشآت التجارية والمالية والمستودعات وأصحاب المساكن إلى وسائل الوقاية ذو حوادث السطو التي يجب أن تتم إما بوسائل الأمان التقليدية "بواسطة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أقفال متينة وتقوية النوافذ والأبواب بالقضبان الحديدية" أو باستعمال أجهزة الإنذارالآلي ووسائل الوقاية التي تعتمد على التقنيات الحديثة.

- إرشاد الجمهور إلى ضرورة التحقق من شخصية الخدم قبل إستخدامهم، وكذا عدم وضع الحلي والنقود أمامهم وبالشكل الذي يغريهم على سرقتها، وعدم ترك المفاتيح في متناول أيديهم حتى لا يمكنهم صنع البديل لها.
- توعية الجمهور بالإحتياطات الواجب مراعاتها لحمايته من الكوارث المختلفة كالحريق وما شابه ذلك، وكذا إجراءات السلامة المرورية.

- الإهتمام بالإعلام عن الخدمات المختلفة التي تؤديها الشرطة لتوفير الأمن والحماية للمواطنين وأموالهم وذلك لتنمية الثقة بين الشرطة من ناحية والمجتمع من ناحية أخرى.
- أن تنتهز إدارات الشرطة جميع الفرص لتضع إمكانياتها في خدمة المواطنين كالمشاركة في المناسبات القومية مثلاً كمساهمة موسيقى الشرطة في الإحتفالات الخاصة بالأعياد القومية عن طريق العزف في الميادين العامة.
- دعوة الجمهور إلى المشاركة في بعض الأنشطة الشرطية مثل مساعدة الطلاب رجال الشرطة خلال العطلة الصيفية في تنظيم المرور وأعمال الإنقاذ والإطفاء.
- تنظيم المباريات الرياضية بين أندية الشرطة ومختلف الأندية المحلية بهدف تدعيم أواصر الصداقة بين رجال الشرطة والشباب من شتى المجالات، وأيضا دعوة الجمهور لحضور اللقاءات الثقافية والمحاضرات بأندية الشرطة.

إن الدور الإجتماعي للشرطة لا يتعارض مع دورها كجهاز للأمن له قبضة قوية في مواجهة أي صورة من صورالجنوح أو الخروج عن القانون، فإن العلاقة بين الشرطة وبين المجتمع، إنما هي علاقة إرتباط وثيق تختلف عن العلاقة بين أي جهاز إداري أو مؤسسة وبين المجتمع بحكم المعايشة الدائمة التي يستوجبها العمل الشرطي تجاه شرائح المجتمع كافة، إن العلاقة بين المجتمع والشرطة، علاقة تبادلية تعتمد في مظهرها وفي جوهرها على دور كل منهم إتجاه الآخر.

الشرطة النسائية:

نبذة عن الشرطة النسائية (المقيد،2009: 131- 133):

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أشار "المقيد" إلى أنه بدأ دخول العنصر النسائي في أجهزة الشرطة في السنوات الأولى من القرن الماضي، من أجل القيام بالمهام التي تتعلق بالإناث ومراقبتهن لمنعهن من الإنحراف، وقبل ذلك كان يوكل هذا الدور لزوجات رجال الشرطة.

وكان يرتبط وجود المرأة في الشرطة من وجهة النظر الأمريكية بالجرائم التي كانت ترتكب بين الأطفال الأحداث، حيث يعود وجود الشرطة رسميًا في الولايات المتحدة الأمريكية إلى عام (1945) وهذا لا ينفي وجود شرطة نسائية سابقة، حيث إنه بانتهاء الحرب العالمية الأولى كان نحو (200) مدينة أمريكية توظف نساءً في الشرطة، ومع ذلك كانت النساء تخضع لقائمة إختبارات وفحوص وتفرقة وكان عليهن القيام بالتحقيق وركوب الخيل والعمل في المطارات.

وقد بدأت أولى المحاولات لإشراك الفتيات في العمل الشرطي خلال فترة الحرب العالمية الأولى، عندما أصبحت الغالبية العظمى من الرجال في عداد القوات المسلحة، وما ترتب على ذلك من ظروف دفعت المرأة إلى العمل في المصانع والمتاجر والزراعة والخدمات لدفع الإقتصاد الوطني للأمام والإبقاء على إستمراريته، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فقد أسهمت التغيرات الإجتماعية خلال فترة الحرب في خلق ظروف عرضت العديد من الفتيات للأخطار الأخلاقية والبدنية، مما دعا إلى الحاجة لحمايتهن عن طريق إلحاق عدد أكبر من النساء في أجهزة الشرطة النسائية، فضلاً عن حاجة البلاد الأوروبية خاصة بريطانيا لنساء يعملن في الجيش والشرطة.

وقد بدأ عمل الشرطة النسائية يأخذ شكلاً إيجابيًا فعالاً، ومنظمًا منذ بداية الثلاثينيات، حيث أخذت النساء بالعمل في مجال مكافحة إنحراف الأحداث والنساء، ثم تشعبت أعمالهن لتشمل مكافحة الجرائم والتهريب، والقيام بخدمات إجتماعية وتربوية أخرى.

وفي عام (1989) تم إنشاء جمعية الشرطة النسائية الأوروبية وذلك تطبيقًا لقرارات مؤتمر دولي عقد حول الشرطة النسائية، وقد أسهمت الجمعية في منح الحقوق نفسها للنساء العاملات في الشرطة بالتساوي مع زميلها الرجل، ويتوالى عقد المؤتمرات الدولية ذات العلاقة بالشرطة النسائية حيث عقد مؤتمر في "برامزهيل" بإنجلترا خلال الفترة من 23- 27 مارس 1992م وكان محور المؤتمر "التميز من خلال المساواة"، وفي العاصمة البلجيكية بروكسل وخلال الفترة من 21- 1994/10/24م عقد مؤتمر تحت محور "شرطة، إمرأة، جودة، خدمة"، وفي هولندا عقد مؤتمر آخر في يونيو (1997) حول مكافحة جرائم العنف ضد النساء، وفي عام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(1998) عقد المؤتمر الخامس للشرطيات الأوروبيات في هلسنكي بفنلندا، ومازالت المؤتمرات تنظم سنويًا للارتقاء بمستوى الشرطة النسائية في العالم، وتشارك الأردن وتونس والجزائر والبحرين والإمارات وعمان في العديد من هذه المؤتمرات.

وقد تزايد الاهتمام الأوروبي بالمرأة في العديد من المجالات وذلك في أوروبا الغربية والشرقية على حد سواء، ففي "إستونيا" على سبيل المثال تأسست أول جمعية نسائية عام1907م، وشرعت هذه الجمعية في تأكيد حقوق النساء مع الإشارة إلى أن أول حركة نسوية بدأت في البلاد عام 1980م، وفي "سلوفينيا" تتسابق النساء هناك للإنضمام لقوافل الشرطة النسائية، وتتبع رغبة الفتيات السلوفينيات في الإلتحاق بالشرطة من قبولهن التحدي بقضايا النساء والأطفال.

ومن جهتها أنشأت بولندا مركزًا للإرتقاء بالنساء الشرطيات، وذلك عام 1996م، وتم تسجيله دوليًا بتاريخ 1997/5/28م، ويهدف المركز إلى الإرتقاء بأولئك العاملات في السلك الشرطي النسائي وتقديم الخدمات المختلفة لهن، وكذا تقديم الخدمات القضائية لهن ولأسرهن، فضلاً عن دعمهن ماديًا، إضافة إلى التواصل مع مختلف الإتحادات والهيئات النسائية داخل وخارج بولندا، وفي السويد تم إنشاء الشبكة الوطنية للشرطة النسائية، وذلك لإعطاء الفرصة للمرأة للإندماج مع الرجل في عمل الشرطة، وذلك على الرغم من المسافات الجغرافية المتباعدة وتمثل إمرأة واحدة من كل مقاطعة سويدية في هذه الشبكة وكانت النتيجة أن ضمت هذه الشبكة أربعين إمرأة من العاملات في مجال الشرطة، وقامت "سلوفاكيا" بإنشاء شبكة مماثلة وذلك عام 1999م.

وفي بريطانيا تم إنشاء جمعية الشرطة النسائية (womens Police Service) وهي جمعية تطوعية، وفي ضوء هذه الجمعية أنشأت شرطة سكوتلاند يارد جمعية نسائية مستقلة للشرطة، وقد أعتبر ذلك إنتصارًا للشرطة النسائية البريطانية.

الشرطة النسائية في الدول العربية(عمر،1997: 61- 64):

فكانت البداية في مصر عام 1920م، وفي السودان عام 1936م، وفي دولة الإمارات العربية المتحدة عام 1976م، وقد كانت قاصرة على الأجنبيات في المرحلة الأولى أما في المرحلة الثانية فقد عملت المرأة المواطنة في إدارة السجون كسجانات ثم مشرفات إداريات وباحثات إجتماعيات، ثم بعد ذلك شاركن الرجال بقية الوظائف الشرطية.

ويمكن توزيع المهام إلى:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهام ذات صبغة إجتماعية:

- الإتصال بالمؤسسات والجهات الإجتماعية المتخصصة بوزارة الشئون الإجتماعية والجمعيات الخاصة لتقديم الرعاية الإجتماعية للأحداث والمنحرفين والمعرضين للإنحراف.
- تقديم خدمات إجتماعية من خلال عملهن بإدارة العلاقات الإنسانية.
- إجراء الدراسات والبحوث الإجتماعية لأحداث المتهمين أو المجني عليهم في حالات معينة معظمها حالات الإنحراف الجنسي وسوء السلوك.
- رعاية الأطفال الضالين وتسليمهم لذويهم أو لمؤسسات وجمعيات الرعاية الإجتماعية.
- محاولة حل النزاعات العائلية التي ترد لجهات الشرطة.
- التحري عن الأسر البديلة التي تطالب باستلام الأطفال بدلاً عن أسرهم.

مهام ذات صبغة قانونية:

- ضبط وتحقيق الجرائم التي إرتكبها الأحداث في حالة تعرضهم للإنحراف وجرائم هتك الأعراض التي يكون المجني عليه فيها حدثًا وقضايا إفسادهم.
- جمع التحريات عن النشاط الإجرامي للأحداث.
- تسجيل العاملين والعاملات القصر وإجراء البحوث الإجتماعية عنهم.
- المساهمة والتحري عن طلبات الترخيص للسفر للخارج للعمل من النساء والقاصرات.
- تفتيش المنازل والنساء المشبوهات والإشتراك في ضبط القضايا التي تستدعي وجودهن.

بعض السلبيات في عمل المرأة بالشرطة:

- عدم وضعهن حسب رغبتهن في العمل.
- عدم وجود العلاقة بين دراستهن والتخصص في مكان العمل.
- وجود التحفظ من زملائهن في العلاقة وعدم تمكينهن من المشاركة في العمل.
- عدم تقبل المرؤوسين من الموظفين المدنيين للنظام المستحدث ومحاولة إستفزازهن وإثارة المشاكل معهن دون أسباب جدية.
- معظمهن يفضلهن العمل بالدوام الصباحي.
- قصر الأعمال بالنسبة لهن على الأعمال المكتبية الروتينية.
- هناك مشاكل تنتج عن نوعية العمل ومكانه وزمانه.
- وجود مشاكل شخصية في نظرة المجتمع لعمل المرأة في الشرطة.
- عدم الثقة من المسؤولين على قدرتهن في الدراسة والفهم والإستيعاب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- التسرب من الخدمة وتركها بعد الزواج مباشرة وتركها في حالة وجود وظيفة ذات عائد أفضل.
- شعورهن بالإحباط لعدم تكليفهن بآداء بعض الواجبات والتمييز القائم على أفضلية الرجل دون المرأة .
- أخذهن للإجازات الكثيرة وإستئذانهن للقيام بأعمال خاصة.
- عدم الضبط والربط والخلط بين الوظيفة والزمالة.
- الإعتذار عن بعض المهام في الأماكن البعيدة أو الأماكن التي تشوبها بعض الخطورة.

هناك أوجه أخرى نتجت عن عدم تقبل أفراد المجتمع لعمل الشرطة النسائية، وذلك للأسباب الآتية:

- طبيعة المرأة لا تتفق والعمل الشرطي الذي يتطلب المسؤولية وإتخاذ القرار.
- الإشفاق عليها من التعرض لموقف لا يتناسب مع طبيعتها خلال العمل خاصة من الخارجين عن القانون.
- عدم قدرتها على تحمل مشاق وأعباء عمل الشرطة خاصة في ظل عدم إمكان تشغيلها بنفس أسلوب عمل الضابط الرجل.
- إن الجهد الذي ستتحمله لا يوازي العائد المادي للوظيفة.
- لجوء المرأة للعمل يؤدي إلى عدم الإستقرار العائلي.
- التقاليد السائدة في المجتمع وطباع أفراده ما زالت لا توافق على عمل المرأة كشرطية تطيع الأمر، فضلاً عن عدم تقبل عمل النساء.

الشرطة النسائية في فلسطين(المقيد،2009: 210- 213):

تأسست الشرطة النسائية في فلسطين عام 1994م، وتم تكليف العقيد "فاطمة البرناوي" بقيادة إدارة الشرطة النسائية، وقد تم عقد عدة دورات تدريبية للشرطة النسائية وذلك على النحو التالي:

<u>الدورة الأولى:</u>

وعقدت بجمعية الشابات المسيحية وشارك فيها تسعون شرطية وقد إنسحب من هذه الدورة عشر شرطيات جراء الحواجزالإجتماعية، وتدربت المشاركات على السلاح والعلوم الشرطية، والإسعافات الأولية وتمرينات في اللياقة البدنية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدورة الثانية:

وعقدت في نابلس وتضمنت إضافة للدورة السابقة الإجراءات القانونية الواجب إتخاذها عند التحقيق.

الدورة الثالثة:

وعقدت في طولكرم وتضمنت الإنضباط العسكري، والعلوم القانونية وأصول التفتيش والتحقيق مع المتهمين.

وتوالت الدورات التأهيلية والتدريبية، وتم تأسيس مبنى مستقل للشرطة النسائية الفلسطينية بدعم من منظمات الأمم المتحدة، بلغ عدد العاملات في الشرطة النسائية (303) منهن (63) برتبة ضابط "من ملازم حتى عقيد"، وهؤلاء الضابطات لديهن شهادات جامعية، **وتتوزع مهام الشرطة النسائية الفلسطينية حسب ما يلي:**

أولاً: إدارة الشرطة النسائية:

تقوم العاملات في الإدارة بمهام مرافقة السجينات إلى المحكمة، والعمل الإداري كالأرشفة والعمل على الحاسب الآلي ومتابعة الشرطيات والعمل على حل مشاكلهن.

ثانياً: إدارة مكافحة المخدرات:

تقوم العاملات في هذه الإدارة بمشاركة زملائهن في العمل لضبط المهربين وتجار المخدرات والمدمنين ويتعين عليهن التفتيش الذاتي للمرأة في المهمة التي يكلفن بها، والشرطية هي أول من يدخل المنزل بغرض التفتيش .

ثالثًا: إدارة المباحث العامة:

تقوم الشرطة النسائية بمهام التفتيش ضمن القضايا الجنائية إضافة إلى التحقيق .

رابعًا: مركز الإصلاح والتأهيل المهني:

تضم هذه المراكز العدد الأكبر من العاملات في الشرطة النسائية، حيث تتولى الشرطة النسائية التحفظ على السجينات المحكوم عليهن ومتابعة قضاياهن وتوفير متطلباتهن وإحتياجاتهن، والحفاظ على النظام داخل السجون النسائية.

خامسًا: المحاكم:

تتولى الشرطة النسائية حفظ النظام داخل المحاكم وفي أثناء الجلسات إلى جانب زملائهن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سادسًا: مراكز التدريب:

تقوم الشرطة النسائية بالإشراف على تدريب الشرطيات في أثناء تلقيهن دورات تنشيطية ودورات الإستجداد.

سابعًا: إدارة أمن الشرطة:

تقوم الشرطة النسائية بمتابعة القضايا التي تتعلق بالشرطيات من مخالفات وما إلى ذلك، وتشارك عناصر من الشرطة النسائية الفلسطينية في مؤتمرات وندوات عربية ودولية.

معوقات عمل الشرطة النسائية:

يذكر المسئولون الفلسطينيون أن نظرة المجتمع لعمل المرأة في مجال الشرطة النسائية كانت نظرة سلبية، حيث رفض المجتمع وجودها وحتى التعامل معها في بداية الأمر، ولم يقابل عملها بالإحترام وبدأت نظرة المجتمع السلبية تتلاشى بعد أن أصبح وجود الشرطة النسائية أمرًا واقعاً.

الشرطة النسائية اليوم(http://www.maan news.net):

فكرة الشرطة النسائية قديمة حديثة، قديمة بقدوم السلطة وحديثة بالمنهج الجديد الذى تنتهجه، وهو الإلتزام بالفكر الإسلامي، فقد جاء تشكيل جهاز الشرطة النسائية إستجابة لقرار الحكومة الفلسطينية لمواجهة الواقع الجديد في قطاع غزة ومعالجة القضايا الجنائية التى تخص السيدات بعد تولي حركة حماس في 15-6-2007م، وهو ليس جهاز جديد بل يتبع للشرطة الفلسطينية وكان يعمل في السابق، حيث يوجد في قطاع غزة شرطة نسائية منذ إتفاقية أوسلو في عام 1993م، يقمن قبل كل شئ بتوفير الأمن وفي ظل حكومة حماس تم رفع نسبة الشرطيات.

ويواجه الجهاز صعوبات كثيرة في الشارع الفلسطيني بين مؤيد ومعارض، وفي نفس الوقت بدأت أفكار تنمو وتتطور وتستوعب هذا الجهاز، فقد تغيرت الفكرة بشكل جذري حيث يشيد المجتمع الفلسطيني بدور الشرطة النسائية ويدعم العاملات فيه، لأنها جاءت للمحافظة على حرمات البيوت خاصة أثناء عمليات المهمات الشرطية، وفي إطار المساعي الحثيثة لفرض الأمن والأمان.

ومن المهام التى تقوم بها الشرطيات، هي التحقيق في قضايا تخص نساء متهمات أو معنفات قمن بتقديم شكاوى، أو تفتيش النساء المشتبه فيهن، والإشراف على النزيلات في السجون، ومساعدة الرجال في تفتيش المنازل والمحلات التجارية، والمشاركة في فض مشاكل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عائلية، والقضاء على جنائيات، والحصول على ممنوعات، وإلقاء برامج دعوية تستهدف أفراد الشرطة النسائية والمجتمع المحلي ومؤسساته، حيث تمكن الجهاز من إلقاء (184) محاضرة دعوية وتربوية خاصة في المدارس والجامعات، للوصول إلى الرعاية الصحية والنفسية والإجتماعية.

وهن يتمتعن بكفاءة عالية أثناء تنفيذ المهام، على حد قول مدير عام الشرطة النسائية بوزارة الداخلية والأمن الوطني الرائد (نارمين عدوان).

ويبلغ عددهن (87) إمرأة في مختلف محافظات غزة، ومعظمهن من حملة الشهادات من مختلف التخصصات، ويحملن رتب عسكرية مختلفة، وتتوفر فيهن اللياقة البدنية والطبيعة القوية في شخصياتهن، ويرتدين الزى الرسمي وهو الزي الشرعي وذو لون كحلي وموحد من جميع المنتسبات.

ويضم جهاز الشرطة النسائية أقسام عديدة مثل:(قسم مكافحة المخدرات، المباحث العامة، التنظيم والإدارة، التأهيل والاصلاح، حفظ النظام والتدخل).

ومن أهم المشاريع التى يخضع لها الجهاز هي: دورات عسكرية تتضمن تدريبات خفيفة، وتدريبات مشاة، ولياقة بدنية، والتدريب على أنواع الأسلحة، بالإضافة إلى دورات قيادة السيارة، ودورات حاسوب، ودورات في أساليب التحقيق.

ويقوم جهاز الشرطة النسائية بوضع تخطيط إستراتيجي لمدة ثلاث سنوات يحمل في طياته أهداف وغايات لتطويرالكادر الذي يعمل في الشرطة.

تعقيب عام على الإطار النظري:

تعد الشخصية من المفاهيم المعقدة في علم النفس لأنها تحوي على العديد من القدرات والمهارات والميول والدوافع، إضافة إلى سمات الشخصية وفي نفس الوقت فإن دراسة الشخصية هامة للتعرف على سمات الشخصية لدى الآخرين والتي يتم ملاحظتها من خلال السلوكيات التي تصدر عن الأفراد والجماعة في مواقف الحياة المختلفة في بيئة المدرسة، العمل، الأسرة، النادي، المسجد، وغيرها من الأماكن.

ولقد اهتمت العديد من النظريات بدراسة سمات الشخصية من خلال التعرف على أبعادها، فعلى سبيل المثال نظرية أيزنك، حيث اهتمت بدراسة أبعاد الشخصية: (الانبساط –

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الانطواء، الذهانية، العصابية)، وهو ما يتشابه مع دراسة الباحثة حيث اهتمت بدراسة سمات الشخصية لدى المرأة العاملة متمثلة بالأبعاد التالية هي:(الانبساط- الانطواء، التفاؤل- التشاؤم، الاتزان- الانفعال، الشعور بالمسئولية الاجتماعية- عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية)، وذلك من منطلق طبيعة المهام التي تقوم بها المرأة العاملة في مجال الشرطة بالخروج في مهمات عامة والتعامل مع فئات مختلفة منها: الفئات التي ترتكب الجرائم مثل السرقة، القتل، الاعتداء على ممتلكات الآخرين أو العنف، ومنها من يتعاطى المخدرات أو من يرتكب مشاكل أخلاقية تتطلب وجود سمات محددة في المرأة العاملة في الشرطة النسائية.

وهي الانفتاح على العالم الخارجي والقدرة على مواجهة المواقف الطارئة والتفاؤل نتيجة التعرض للمخاطرة في الأرواح والتحكم في الانفعالات والعواطف وعدم التأثر بانفعالات الآخرين والتصرف بموضوعية إضافة إلى الشعور بالمسئولية نتيجة المهام الصعبة الموكلة لدى المرأة الشرطية.

ويعد الذكاء العاطفي من السمات الهامة الواجب توافرها لدى العاملات بالشرطة النسائية وهي تتمثل في بعدين، البعد الشخصي وهو القدرة على إدارة وضبط الانفعالات، وإدراكها والوعي بها، والبعد الاجتماعي وهو القدرة على التواصل مع الآخرين وفهم انفعالاتهم، وذلك نتيجة تعدد الضغوطات التي تواجهها المرأة العاملة والتي تحتاج منها إلى هذه السمة فهي زوجة وأم في بيتها تحتاج منها إلى أن تتعامل بعاطفتها ومحبتها في التعامل مع الزوج والأبناء، أما في العمل فهي تتعامل مع الأمور بجرأة وصلابة نفسية وقدرة على التحدي لمواجهة هذه الضغوطات المختلفة، وتستمد قوتها وصلابتها من خلال الاحتكاك بالآخرين مثل الزوج والأبناء والإخوة في الأسرة.

ومن الضغوطات التي تواجهها المرأة العاملة في مجال الشرطة "الوصمة" حيث لاقت الفتيات العاملات في الشرطة النسائية في بداية الأمر انتقادات لاذعة للعمل في هذا المجال ولكن مع تطور جهاز الشرطة والتعرف على طبيعة المهام التي تقوم بها العاملات في الشرطة النسائية وقدرتهن على حل العديد من المشاكل، أصبحت وجهة النظر اتجاه عمل المرأة في جهاز الشرطة ايجابية وخاصة بعد التزامها بالمنهج الإسلامي وارتداء الحجاب وإعطائهن ندوات دينية لدى العديد من فئات المجتمع، علاوة على التحاق العديد من الفتيات للعمل في الشرطة النسائية من مختلف التخصصات والدرجات العلمية، إضافة إلى تميزهن باللياقة البدنية والكفاءة والخبرة في العمل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـل الثالث

الـــــدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تناولت سمات الشخصية.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي.

ثالثاً: الدراسات التي تناولت الشرطة.

رابعاً: تعقيب عام على الدراسات السابقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـــل الثالث

دراســـات سابقة

تمهيد:

تعتبر هذه الدراسة هي الأولى في قطاع غزة، بل والأولى في فلسطين _ في حـــدود علم الباحثة_ التي تناولت دراسة سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الديموغرافية، وتعد الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في العـــالم العربي نادرة أيضاً وذلك بعد الإطلاع على الأبحاث والدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بالشرطة النسائية.

هذا وقد قامت الباحثة بحصر الدراسات السابقة حسب متغيرات الدراسة إلـــى ثلاثـــة محاور، وهي على النحو التالي:

- **دراسات تناولت سمات الشخصية.**
- **دراسات تناولت الذكاء العاطفي.**
- **دراسات تناولت الشرطة.**

أولاً: دراسات تناولت سمات الشخصية:

دراسة الشوربجي (2009)

بعنوان: "التفكير الناقد لدى المرشدين التربويين وعلاقته بسماتهم الشخصية"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى التفكير الناقد لدى المرشدين التربويين.
- التعرف على مستوى أبعاد الشخصية لدى المرشدين التربويين.
- التعرف على علاقة التفكير الناقد بسمات الشخصية لدى المرشدين التربويين.
- التعرف على الفروق الجوهرية في مستوى سمات الشخصية تبعًا لمتغيرات كلاً من (الجنس، المرحلة التعليمية، الخبرة).

وبلغت عينة الدراسة (83) من المرشدين التربويين، وتم سحب العينة في هذه الدراسة بطريقة المسح الشامل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث إختبار التفكير الناقد (تقنين عزو عفانة)، وإختبار أيزينك للشخصية E P Q تعريب وتقنين (صلاح الدين أبو ناهية).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- لا توجد علاقة بين التفكير الناقد وسمات الشخصية لدى المرشدين التربويين عند مستوى دلالة (0.05).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إختبار التفكير الناقد وسمات الشخصية لدى المرشدين التربويين تعزى للجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إختبار التفكير الناقد وسمات الشخصية لدى المرشدين التربويين تعزى لسنوات الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في إختبار التفكير الناقد وسمات الشخصية لدى المرشدين التربويين تعزى للمرحلة التعليمية.

دراسة العتيبي (2008)

بعنوان: "الأنماط القيادية والسمات الشخصية لمديري المدارس وعلاقتها بالروح المعنوية للمعلمين في محافظة الطائف التعليمية".

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على الأنماط القيادية وتوزيع السمات الشخصية لمديري المدارس المتوسطة بمحافظة الطائف.
- التعرف على مستوى الروح المعنوية لدى المعلمين في المرحلة المتوسطة بمحافظة الطائف.
- التحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الأنماط القيادية وتوزيع السمات الشخصية التي يمارسها مديرو المدارس المتوسطة بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات الدراسة (العمر، الخبرة، المؤهل، الحالة الإجتماعية، نوع المؤهل).
- التحقق من وجود علاقة إرتباطية دالة بين الأنماط القيادية والسمات الشخصية لدى مديري المدارس وبين الروح المعنوية لدى المعلمين في المرحلة المتوسطة بالطائف.

وبلغت عينة الدراسة من (300) معلمًا من معلمي المرحلة المتوسطة بالمدارس الحكومية النهارية بمحافظة الطائف، وقد تم سحب العينة في هذه الدراسة بالطريقة العشوائية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتم إستخدام المنهج الوصفي المسحي، والمنهج التحليلي، وإستخدم الباحث مقياس وصف السلوك القيادي (LPDQ) الذي صممه (هالبن) وترجمة (رسمي،2004)، ومقياس (جوردون) للسمات الشخصية وترجمة كل من (جابر و أبوحطب،1973)، وأداة لقياس مستوى الروح المعنوية للمعلمين إعداد (البلبيسي،2003).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- إن درجة ممارسة بعدي المبادأة والعمل والاهتمام بالعلاقات الإنسانية من الأنماط القيادية لمديري المدارس المتوسطة من وجهة نظر المعلمين بدرجة عالية.
- إن مديري المدارس يتصفون بالسمات الشخصية الأربعة بدرجة عالية.
- وجود علاقة إرتباطية موجبة وقوية بين الأنماط القيادية والسمات الشخصية وبينهما وبين الروح المعنوية.

دراسة الداية (2002)

بعنوان: "التوكل وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى طالبات الجامعة الإسلامية"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى التوكل لدى طالبات الجامعة الإسلامية.
- التعرف على بعض العوامل التي تؤثر على درجة التوكل لدى الطالبات مثل نوع التخصص والمستوى الأكاديمي.
- معرفة العلاقة بين مستوى التوكل وبعض سمات الشخصية مثل التفاؤل والتشاؤم، والذكاء الإجتماعي، والدافعية للإنجاز لدى طالبات الجامعة الإسلامية.

وبلغت عينة الدراسة من (521) طالبة من طالبات الجامعة الإسلامية وتمثل نسبة (44,6%) من المجتمع الأصلي، وتم إختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي، وإستخدمت الباحثة مقياس الذكاء الإجتماعي من إعداد الباحثة، مقياس التفاؤل والتشاؤم من إعداد أحمد عبد الخالق وبدر الدين الأنصاري، مقياس الدافعية للإنجاز إعداد د.عاطف الأغا .

وتوصلت الدراسة على عدد من النتائج، من أهمها:

- وجود علاقة إيجابية بين كل من التوكل، والذكاء الإجتماعي والتفاؤل والتشاؤم، وعلاقة سلبية بين كل من التوكل والتشاؤم.
- عدم وجود علاقة بين التوكل والدافعية للإنجاز.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة عبدات (2002)

بعنوان: "العلاقة بين السمات الشخصية والروح المعنوية لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية/فلسطين"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على السمات الشخصية التي يتميز بها معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية/فلسطين، ومدى علاقة هذه السمات بمستوى روحهم المعنوية.
- التعرف على أثر كل من متغيرات (الحالة الإجتماعية للمعلم وسنوات خبرته ومستواه التعليمي والراتب الذي يتقاضاه ونوع الإعاقة التي يعمل معها والجهة المشرفة على المؤسسة) في سماته الشخصية ومستوى روحه المعنوية، وفيما إذا كان هناك إختلاف بين مجالات الروح المعنوية.

وبلغت عينة الدراسة من (250) معلمًا ومعلمة من معلمي مؤسسات التربية الخاصة، وتم إختيار العينة بالطريقة القصدية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث إختبار أيزنك للشخصية (E.P.I)، وإستخدم الباحث إستبانة الروح المعنوية من إعداد (سلامة،1995).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- يميل معظم المعلمين العاملين في مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية نحو نمط الشخصية (المنطوي المنفعل)، في حين تميل النسبة القليلة منهم نحو النمط (المنبسط المتزن).
- لا توجد إختلافات في أنماط الشخصية لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة تعزى إلى كل من متغيرات (الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، والراتب) بينما توجد إختلافات في أنماط الشخصية عندهم ترجع إلى متغيرات نوع الإعاقة التي يعملون معها، والجهة المشرفة على المؤسسة التي يعملون فيها.
- أشارت النتائج إلى تدني مستوى الروح المعنوية بشكل عام لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة اللدعة (2002)

بعنوان: "التوافق الزواجي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى معلمي ومعلمات القطاع الحكومي في محافظة غزة"

هدفت الدراسة إلى:

- الكشف عن مستوى وأبعاد التوافق الزواجي عند المتزوجين من المعلمين والمعلمات في المدارس الحكومية في غزة.
- التعرف على الفروق في التوافق الزواجي والتي تعزى إلى متغيرات مثل:(الجنس، مدة الزواج، نوع السكن).
- التعرف على العلاقة بين التوافق الزواجي وبعض سمات الشخصية (الالتزام الديني، قوة الأنا) ومحاولة الوصول إلى بعض النتائج التي يمكنها أن توضح أثر هذه السمات الشخصية في طبيعة العلاقة بين الزوجين.

وبلغت عينة الدراسة من (210) معلمًا ومعلمة من معلمي المدارس الحكومية في محافظة غزة، وقد تم سحب العينة بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة استبانة التوافق الزواجي من إعداد الباحثة، مقياس بارون لقوة الأنا من إعداد علاء الدين كفافي 1986، مقياس الالتزام الالتزام الديني.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- أشارت النتائج إلى أن درجة التوافق الزواجي لأفراد العينة من وجه نظرهم وليس من وجه نظرهم وأزواجهم كانت جيدة نسبيًا.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في درجة التوافق الزواجي تعزى لمتغيرات الجنس، نوع السكن، مدة الزواج.
- أظهرت النتائج أيضًا أنه يمكن تفسير التباين في درجة التوافق الزواجي الكلية من قبل متغير الالتزام الديني لدى أفراد العينة ككل وليس متغير قوة الأنا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة حرب (2000)

بعنوان: "السمات المميزة لشخصية الداعية المسلم"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على السمات اللازم توافرها في شخصية الداعية المسلم.
- التعرف على الفروق الجوهرية في سمات شخصية الداعية المسلم التي تعزى لعدد من المتغيرات (كالسن، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في مجال الدعوة).
- الكشف عن الفروق في سمات شخصية الدعاة التي تعزى لتفاعل كل من السن والمستوى التعليمي _ السن ومدة الخدمة في الدعوة _ المستوى التعليمي ومدة الخدمة في الدعوة _ السن والمستوى التعليمي ومدة الخدمة في الدعوة.

وبلغت عينة الدراسة من (174) داعية مسلم تمثل خصائص المجتمع الأصلي، وقد تم سحب العينة بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة استبانه لقياس سمات شخصية الداعية المسلم من إعداد الباحثة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- لا يوجد عامل عام لسمات الشخصية لدى الدعاة وإنما هناك عوامل طائفية متعددة وهي الاتزان الانفعالي _ المثابرة _ الاجتماعية _ تحمل المسئولية _ الاستقلالية _ الرحمة _ التفاؤل _ الثقة بالنفس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الدعاة الجدد والقدامى في كل من سمة الاتزان الانفعالي _ المثابرة _ الاجتماعية _ تحمل المسئولية _ التفاؤل _ الثقة بالنفس لصالح الدعاة القدامى.
- لا يوجد أثر دال إحصائيًا لتفاعل السن والمستوى التعليمي ومدة الخدمة على سمات شخصية الداعية المسلم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيًا : دراسات تناولت الذكاء العاطفي :

دراسة أبو عفش (2011)

بعنوان: "أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على إتخاذ القرار وحل المشكلات"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية عند أفراد العينة.
- التعرف على مراحل إتخاذ القرارات ومدى تأثر الذكاء العاطفي على فعاليتها.

وبلغت عينة الدراسة من (94) مديرًا ومشرفًا وهم العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا ولقد قامت الباحثة بإستخدام طريقة المسح الشامل في إختيار عينة الدراسة.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة مقياس الذكاء العاطفي (نموذج جولمان)، ومقياس إتخاذ القرار من (إعداد الباحثة،2011) .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الذكاء العاطفي بشكل عام، وفاعلية إتخاذ القرار وحل المشاكل للمدراء في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا .
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وقدرة مدراء الأونروا على إتخاذ القرار وحل المشاكل تعزى للمؤهل العلمي وعدد المشرف عليهم بالنسبة لمجال المهارة الإجتماعية.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومقدرة مدراء الأونروا على إتخاذ القرار وحل المشاكل تعزى للجنس والعمر، والخبرة والمؤهل العلمي والدرجة الوظيفية وعدد المشرف عليهم.

دراسة بظاظو (2011)

بعنوان: "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"

هدفت الدراسة إلى:

التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده الثلاثة وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية عند أفراد العينة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبلغت عينة الدراسة من (92) مديراً، وهم المدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، ولقد قام الباحث بإستخدام أسلوب الحصر الشامل في إختيار عينة البحث.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث إستبانة حول أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي الذي يتمتع به المدراء العاملون في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا من إعداد الباحث (2010)، وهي تتكون من ثلاثة أجزاء رئيسة وهي:

- الجزء الأول: المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).
- الجزء الثاني:(مقياس الذكاء العاطفي).
- الجزء الثالث:(مقياس الأداء الوظيفي).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- بينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
- أثبتت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي والعمر عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
- أثبتت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول مستويات الذكاء العاطفي في المكونات الثلاثة تعزى للجنس، الدرجة الوظيفية، المؤهل العلمي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.
- تم التأكد من أن هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.

دراسة الأسطل (2010)

بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة"

هدفت الدراسة إلى:

- محاولة التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة.
- محاولة التعرف على مستوى مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة.
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط.
- محاولة التعرف على الفروق بين درجات طلاب وطالبات كلية التربية بجامعات غزة على مقياس الذكاء العاطفي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- محاولة التعرف على الفروق بين درجات طلاب وطالبات كليات التربية بجامعات غزة على مقياس مهارات مواجهة الضغوط.

وبلغت عينة الدراسة من (403) طالب وطالبة من طلاب وطالبات كلية التربية بجامعات غزة من المستوى الرابع، وقد تم سحب العينة في هذه الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث مقياس الذكاء العاطفي من إعداد الباحثين (فاروق وعثمان ومحمد عبد السميع)، ولقد قام الدكتور عبد العظيم المصدر والدكتورة آمال جودة بتقنينه على البيئة الفلسطينية (2007)، ومقياس مهارات مواجهة الضغوط (2010).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- إرتفاع مستوى الذكاء العاطفي بين طلبة كليات التربية بصفة عامة وقدرتهم على التعاطف وإدارة إنفعالاتهم وقدرتهم على التعامل الإجتماعي مع بعضهم البعض، والتعبير عن مشاعرهم وإنفعالاتهم بشكل إيجابي.
- إرتفاع مستوى مهارات مواجهة الضغوط بين طلبة كليات التربية بجامعات غزة (الإسلامية، الأقصى، الأزهر).
- يوجد لدى الطلاب والطالبات القدرة العالية على مواجهة المواقف والأحداث التي يمرون بها داخل المجتمع وخاصة في قطاع غزة المحاصر.
- وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط تؤكد على أن الطلاب والطالبات داخل الجامعات الفلسطينية لديهم طموح يساعدهم على النجاح والإنجاز والتوافق في الحياة.

دراسة العلوان (2010)

بعنوان: "الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالمهارات الإجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الإجتماعي"

هدفت الدراسة إلى:

- الكشف عن مستوى الذكاء الإنفعالي لدى طلبة جامعة الحسين بن طلال بمدينة معان في الأردن.
- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الإنفعالي لدى طلبة الجامعة تعزى إلى تخصص الطالب أو نوعه الإجتماعي أو التفاعل بينهما.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- التنبؤ بمستوى الذكاء الإنفعالي لدى طلبة الجامعة من خلال مهاراتهم الإجتماعيـــة وأنمـــاط تعلقهم.

وبلغت عينة الدراسة من (547) طالبًا وطالبة من طلبة جامعة الحسين بن طلال، تم إختيارها بالطريقة العشوائية العنقودية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث مقياس الذكاء الإنفعالي مـــن إعداد الباحث، ومقياس المهارات الإجتماعية من إعداد الباحث، ومقياس أنمـــاط التعلـــق الـــذي طوره (أبو غزال وجرادات، 2009).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الإنفعالي بين الذكور والإناث لصالح الإناث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الإنفعالي بـــين طلبـــة التخصـــصات العلميـــة والإنسانية لصالح الطلبة ذوي التخصصات الإنسانية.

دراسة صالح (2009)

بعنوان: "أثر تطبيق الذكاء الإصطناعي والذكاء العاطفي على جودة إتخاذ القرارات"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على تطبيق وإستخدام أساليب الذكاء الإصطناعي والذكاء العاطفي ودورهمـــا فـــي إتخاذ القرار.
- تطوير مهارات الإبتكار والإبداع لدى الموظفين في كافة المستويات الإدارية.
- التعرف على أهم المعوقات الإدارية والقانونية والمالية والتكنولوجية المؤثرة سلبًا في كافـــة القرارات الإدارية المتخذة.
- تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات من شأنها أن تساهم في تفعيل دور إتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية.

وبلغت عينة الدراسة من (104) مدير من العاملين في البنوك التجارية الأردنية، أي بنسبة 25% من مجتمع الدراسة، وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية التناسبية.

وإستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إستخدام إستبانة مكونة من المجالات الثلاثة (الذكاء الإصطناعي، الذكاء العاطفي، مجال إتخاذ القرار) من إعداد الباحثة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام أساليب الذكاء الإصطناعي وجودة إتخاذ القرارات الإدارية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام أساليب الذكاء العاطفي وجودة القرارات الإدارية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدوافع كأحد تطبيقات الذكاء العاطفي وجودة القرار.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوع البرنامج الذكي المستخدم في أساليب الذكاء الإصطناعي وبين جودة إتخاذ القرارات.

دراسة الجبهان (2009)

بعنوان: "مستوى الذكاء العاطفي لدى القياديين في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية وعلاقته بمستوى الأداء لديهم"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى القياديين في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على مستوى الأداء لدى القياديين في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء لدى القياديين في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- بعد التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء لدى القياديين في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية (إن وجدت) محاولة التعرف على نوعية هذه العلاقة.

وبلغت عينة الدراسة من (286) مدير ومسئول من العاملين في القطاع الخاص، وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة.

وتم إستخدام المنهج الوصفي، وإستخدمت الباحثة مقياس الذكاء العاطفي (إعداد/علي عبد الرحيم صالح)، ومقياس مستوى الأداء الوظيفي (إعداد/أحمد محمد غانم).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء الوظيفي لأفراد العينة يقع في المستوى المتوسط.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لأفراد العينة ومستوى الأداء الوظيفي لهم.
- وجود علاقة إيجابية وبمستوى متوسط بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء لدى القياديين في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

دراسة المصدر (2007)

بعنوان: "الذكاء الإنفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الإنفعالية لدى طلبة الجامعة"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة.
- التعرف على الفروق بين ذوي الذكاء الوجداني المرتفع وذوي الذكاء الوجداني المنخفض في المتغيرات الإنفعالية موضع الدراسة:(تقدير الذات، الخجل، ووجهة الضبط).
- معرفة تأثير الذكاء الوجداني على متغيرات الدراسة التابعة: (تقدير الذات، الخجل، ووجهة الضبط).

وبلغت عينة الدراسة من (219) طالبًا وطالبة المستوى الثالث بجامعة الأزهر بغزة من جميع تخصصات كلية التربية، وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث مقياس الذكاء الإنفعالي (إعداد الباحث) ، ومقياس وجهة الضبط إعداد نويكي ودوك (Nowicki & Duke,1974)،

تعريب وتقنين (رشاد موسى وصلاح الدين أبو ناهية،1987)، ومقياس تقدير الذات (إعداد الباحث)، ومقياس الخجل (إعداد حسين الدريني).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الذكاء الإنفعالي لصالح الذكور.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الإنفعالي في تقدير الذات لصالح ذوي الذكاء الإنفعالي المرتفع.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الإنفعالي في وجهة الضبط والخجل.
- وجود تأثير دال إحصائيًا للذكاء الإنفعالي على كل من وجهة الضبط وتقدير الذات والخجل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة جودة (2007)

بعنوان: "الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى"

هدفت الدراسة إلى:

- الكشف عن مستويات الذكاء الإنفعالي والسعادة والثقة بالنفس.
- التعرف على العلاقة بين الذكاء الإنفعالي وكل من السعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى.
- التعرف على الفروق بين متوسطات أفراد العينة في الذكاء، والسعادة، والثقة بالنفس، والتي يمكن أن تعزى إلى النوع (ذكور، إناث).

وبلغت عينة الدراسة من (231) طالب وطالبة من طلاب جامعة الأقصى، وتم إختيار أفراد العينة بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدمت الباحثة مقياس الذكاء الإنفعالي (إعداد عبده وعثمان، 2002)، ومقياس السعادة إعداد أرجايل ومارتن ولو (Argyle, Martin & Lu) تعريب وتعديل (عبد الخالق)، ومقياس الثقة بالنفس شروجر (Shrauger) تعريب وتعديل (محمد،2000).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- وجود علاقة إرتباط موجبة بين الذكاء الإنفعالي وكل من السعادة والثقة بالنفس.
- عدم وجود فروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في الدرجة الكلية للذكاء الإنفعالي، والسعادة، والثقة بالنفس تعزى لمتغير النوع.

دراسة براكت وآخرين (Brachett et al,2004)

بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بالسلوك اليومي"

هدفت الدراسة إلى فحص العلاقات بين الأداء على إختبار الذكاء العاطفي متعدد العوامل، والتقدير الذاتي على قوائم من السلوكيات التي يمكن إعتبارها مؤشرات على الذكاء العاطفي أو تعبيرًا عنه، كما هدفت إلى فحص الصدق التمييزي للذكاء العاطفي بدلالة مدى إستقلاليته عن مقاييس معروفة للشخصية والذكاء اللفظي، وقدرته التنبؤية بمحكات مختارة مقارنة بالقدرة التنبؤية لمقاييس الشخصية والذكاء اللفظي، وقد أجريت الدراسة على عينة من طلبة الجامعة مؤلفة من (330) طالبًا وطالبة، تراوحت أعمارهم ما بين 17- 20 سنة، وإستخدمت الدراسة مقياس آفاق حياة الطالب الجامعي، إختبار ماير وسالوفي وكاروسو للذكاء العاطفي، مقياس سمات الشخصية الخمس الكبرى، إختبار الإستعداد الأكاديمي، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الدرجات الكلية للإناث ومتوسطات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدرجات الكلية للذكور على مقياس الذكاء العاطفي، وذلك لصالح الإناث، كما وجدت فروق دالة إحصائيًا بين متوسط درجات الذكور والإناث على المقياس الفرعي لسمات الشخصية الإنبساطية.

ثالثًا: الدراسات التي تناولت الشرطة:

دراسة ملاخة (2011)

بعنوان: "المسايرة– المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستويات سلوك المسايرة– المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة.
- التعرف على العوامل المؤثرة في تحديد تلك المستويات في ضوء بعض المتغيرات (العمر، الحالة الإجتماعية، المؤهل العلمي، الرتبة العسكرية، ساعات العمل، مكان العمل، مجال العمل).

وبلغت عينة الدراسة من (202) عنصرًا من أفراد الشرطة العاملين بالمباحث العامة، أي بنسبة (50%) من حجم المجتمع الأصلي، وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث مقياس المسايرة – المغايرة (إعداد/ د. مانع 1414هجري)، ومقياس ضغوط العمل من (إعداد الباحث).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- لا توجد فروق دالة إحصائيًا في سلوك المسايرة تعزى (للعمر، للحالة الإجتماعية، للمؤهل العلمي، للرتبة العسكرية، لساعات العمل، لمكان العمل، مجال العمل) لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات قطاع غزة.
- لا توجد فروق دالة إحصائيًا في سلوك المغايرة تعزى (للعمر، للحالة الإجتماعية، للمؤهل العلمي، للرتبة العسكرية، لساعات العمل، لمكان العمل) عدا مجال العمل فإنه يوجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (0.05) لصالح العاملين بمجال التحري يليهم الإداريين لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة.
- توجد علاقة دالة إحصائيًا بين السلوك المساير وضغوط العمل بينما لا توجد علاقة دالة إحصائيًا بين السلوك المغاير وضغوط العمل عند مستوى دلالة (0.01%) لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة اليازجي (2011)

بعنوان: "الإتجاه نحو المخاطرة وعلاقته بالصلابة النفسية_دراسة ميدانية على الشرطة الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على إتجاهات أفراد حفظ النظام والتدخل في الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة نحو المخاطرة وعلاقته بالصلابة النفسية لديهم.
- التعرف على مستوى الإتجاه نحو المخاطرة لدى أفراد حفظ النظام والتدخل في قطاع غزة.
- التعرف على مستوى الصلابة النفسية لدى أفراد حفظ النظام والتدخل في قطاع غزة.
- معرفة أثر(الرتبة العسكرية، منطقة السكن، الأقدمية في العمل، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية)على مستوى الإتجاه نحو المخاطرة لدى أفراد حفظ النظام، والتدخل في قطاع غزة.

وبلغت عينة الدراسة من (290) فرداً من أفراد حفظ النظام والتدخل في الشرطة الفلسطينية بقطاع غزة، أي بنسبة 26% من المجتمع الأصلي، وقد تم إختيارعينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث إستبانة الإتجاه نحو المخاطرة (إعداد الباحث)، وإستبانة الصلابة النفسية (إعداد عماد مخيمر).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإتجاه نحو المخاطرة والصلابة النفسية لدى أفراد حفظ النظام والتدخل في الشرطة الفلسطينية في محافظات قطاع غزة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتجاه نحو المخاطرة لدى أفراد حفظ النظام والتدخل في الشرطة الفلسطينية في محافظات قطاع غزة تعزى (لمتغيرالرتبة العسكرية لصالح فئة المساعد أول، ومتغير منطقة السكن لصالح سكان محافظة رفح).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإتجاه نحو المخاطرة لدى أفراد حفظ النظام والتدخل في الشرطة الفلسطينية في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير الأقدمية والخبرة في الشرطة، المستوى التعليمي، الحالة الإجتماعية.

دراسة حمدان (2010)

بعنوان: "الإتزان الانفعالي والقدرة على إتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هدفت الدراسة إلى:

- الكشف عن مستوى القدرة على إتخاذ القرار التي يتمتع بها ضباط الشرطة الفلسطينية.
- الكشف عن مستوى الإتزان الانفعالي الذي يتمتع به ضباط الشرطة الفلسطينية.
- معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الإتزان الانفعالي تعزى لمتغير (مكان العمل، نوع التخصص العلمي، سنوات الخبرة، الرتبة العسكرية، المستوى التعليمي).
- معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على إتخاذ القرار تعزى لمتغير (مكان العمل، نوع التخصص العلمي، سنوات الخبرة، الرتبة العسكرية، المستوى التعليمي).
- معرفة الوزن النسبي للإتزان الإنفعالي الذي يعزى للقدرة على إتخاذ القرار "منخفض، متوسط، مرتفع".

وبلغت عينة الدراسة من (130) ضابطاً من العاملين في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها في محافظة خان يونس، وتم إختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، إستخدم الباحث مقياس الإتزان الإنفعالي من (إعداد الباحث،2010)، ومقياس إتخاذ القرار من (إعداد بندر العتيبي).

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتزان الإنفعالي تعزى لمتغير مكان العمل، سنوات الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتزان الإنفعالي تعزى لمتغير التخصص العلمي وكانت الفروق لصالح التخصصات الأدبية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإتزان الإنفعالي تعزى لمتغير المستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح النقباء .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على إتخاذ القرار تعزى لمتغير المستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح مستوى البكالوريوس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على إتخاذ القرار تعزى لمتغير مكان العمل، التخصص العلمي، سنوات الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على إتخاذ القرار تعزى لمتغير الرتبة العسكرية وكانت الفروق لصالح النقباء.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على إتخاذ القرار تعزى لمتغير المستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح مستوى البكالوريوس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إتخاذ القرار المنخفض والمتوسط بينهما وبين إتخاذ القرار المرتفع لصالح إتخاذ القرار المرتفع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة البشري (2010)

بعنوان: "نظم القضاء الشرطي في الدول العربية – دراسة مقارنة"

هدفت الدراسة إلى:

- التعريف بإجراءات التحقيق ونظم محاكم الشرطة ومجالسها التأديبية ومناقشة مبرراتها.
- دراسة إجراءات التحقيق ونظم محاكم الشرطة ومجالس تأديبها في بعض الدول الغربية والأجنبية.
- بناء تصور لنظام محاكم الشرطة أو عدالة شرطية متكاملة من حيث هياكلها التنظيمية وتشريعاتها الموضوعية والشكلية ونطاق ولايتها.

وتم إختيار التشريعات واللوائح المنظمة لإجراءات محاسبة الشرطة وآلياتها في بعض الدول العربية والأجنبية، وتم إختيارها بطريقة عشوائية منظمة.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي، للتمييز بين مبادئ القانون العسكري وبين مبادئ قانون الشرطة للفصل بين المحاكم العسكرية ومحاكم خاصة ومتميزة للشرطة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- وجود قصور في الإجراءات الوقائية التي تشمل نظم تلقي الشكاوي والبلاغات ورصدها وتحليلها ودراسة أسباب الجرائم والمخالفات المسجلة ضد رجال الشرطة.
- هناك قصورًا في أجهزة الرقابة والمتابعة والتوجيه ومعالجة أسباب الإنحراف السلوكي وسط بعض رجال الشرطة.
- نشأة التنازع حول موقع الشرطة بين القانون العسكري والقانون الجنائي وقوانين الخدمة المدنية، مما يجعل محاكم الشرطة أيضًا محل تنازع بين مبادئ القانون العسكري والقانون الجنائي والقانون الإداري الذي يخضع له كافة العاملين في الدولة كقاعدة عامة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة الطناني (2010)

بعنوان: "مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية– دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة".

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على واقع مهارات رجل الشرطة الإنسانية والذاتية في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية من وجهة نظر رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، كما هدفت إلى التعرف على مدى توفر أساليب ووسائل تنمية هذه المهارات.
- الكشف عن الفروق في مستوى هذه المهارات (الإنسانية والذاتية) الناتج عن الإختلاف في السمات والخصائص العامة للمبحوثين.

وبلغت عينة الدراسة من (517) مفردة بنسبة 30% من مجتمع الدراسة الأصلي من مراكز الشرطة وأفرع الإدارات العاملة بمحافظة غزة، وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية المنتظمة.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث إستبانة لدراسة واقع مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية من وجهة نظر رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة وهي من (إعداد الباحث،2010).

وتوصلت الدارسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- المهارات الإنسانية والذاتية متوفرة لدى رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة إلى تطوير.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (الحالة الإجتماعية – الرتبة – المؤهل العلمي – عدد سنوات الخدمة).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (العمر، مكان العمل).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة المقيد (2009)

بعنوان: "الشرطة النسائية وتطبيقاتها في الدول العربية"

هدفت الدراسة إلى:

- دراسة واقع الشرطة النسائية في العالم العربي.
- التعرف على المعوقات التي تحد من إنخراط المرأة العربية في مجال العمل الشرطي.
- التعرف على دوافع المرأة للعمل في الشرطة النسائية.
- التعرف على الآثار المترتبة على عمل المرأة في الشرطة النسائية.

وبلغت عينة الدراسة نسبة (10%) من مجتمع الدراسة الذي يمثل جميع العاملات بالشرطة النسائية في الدول العربية، بناء على إعتبارات فنية تتضمن درجة تجانس مجتمع الدراسة، ونسبة الخطأ التي يمكن أن يتسامح بها الباحث، وذلك لكبر حجم المجتمع.

وتم إستخدام المنهج الوصفي، وإستخدم الباحث إستبانة حول إتجاه المرأة نحو العمل الشرطي ومشكلاته (من إعداد الباحث).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- أظهرت الدراسة أن إتجاه العاملات في الشرطة النسائية في الدول العربية نحو العمل الشرطى هو إتجاه قوي وإيجابي ومشجع للغاية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو العمل الشرطى تعزى لاختلاف كل من (الخبرة، طبيعة العمل، المستوى التعليمي، والحالة الإجتماعية).
- بينت الدراسة عدم وجود علاقة بين العمل في الشرطة النسائية والعنوسة، كما أظهرت أنه لا يوجد تعارض بين العمل الشرطي والأنوثة، كما أوضحت أن عمل المرأة الشرطي لا يؤدي إلى إهمال بيتها وأولادها وأكدت تفوق أبناء العاملات في الشرطة على زملائهم في المدارس.

دراسة الفرجاني (2008)

بعنوان: "واقع إستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز أمن المجتمع الفلسطيني– دراسة تطبيقية على قيادات الشرطة الفلسطينية بقطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مدى جهود الإصلاح والتطوير الإداري في جهاز الشرطة ودوره في تعزيز الأمن في ظل التحولات والمتغيرات الدولية والمستقبلية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- التعريف بمفاهيم وآليات ومداخل وإستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري لقيادات الشرطة وإشعارهم بأهميتها وإستكشاف الوضع القائم عن مدى تطبيقهم لها وتوفير قاعدة معلومات عن إتجاهات قيادات الشرطة.
- تحديد الإحتياجات التدريبية المستقبلية للقيادات وتوسيع دورهم في وضع الإستراتيجيات الأمنية للشرطة بهدف تعزيز التطوير المستمر لجهاز الشرطة.
- وضع أصحاب القرار والمعنيين أمام نتائج الدراسة والتوصيات المقترحة لمواجهة التحديات والمستجدات الداخلية والخارجية التي تواجه السلطة الفلسطينية.

وبلغت عينة الدراسة من (130) مديراً، ولقد قام الباحث بإستخدام أسلوب الحصر الشامل لمدراء الشرطة في محافظات غزة نظراً لمحدودية عددهم.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث إستبانة عن واقع إستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز أمن المجتمع الفلسطيني، وهي مكونة من خمس مجالات:

- معلومات شخصية.
- تطبيق مفاهيم الإصلاح والتطوير الإداري.
- ممارسة إستراتيجيات الإصلاح والتطويرالإداري.
- التهديدات التي تؤثر سلبًا على أمن المجتمع.
- مساهمة إستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري في تعزيز أمن المجتمع وهي من إعداد الباحث (2008).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- تطبيق مفاهيم الإصلاح والتطوير الإداري بالشرطة وممارسة إستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري لم يصلا إلى الحد المطلوب.
- إستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري تساهم في تعزيز الأمن الفلسطيني وإتفقت القيادات على التهديدات التي تؤثر بالسلب على أمن المجتمع منها على سبيل المثال وليس الحصر الصراع التنظيمي خاصة بين حركتي حماس وفتح، والوضع الإقتصادي السيئ جراء الحصار، وضعف الولاء والإنتماء، وضعف الوازع الديني، وشيوع الإتجار بالمخدرات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة الطراونة (2008)

بعنوان: "إتجاهات المواطن العربي نحو رجل الأمن _دراسة تطبيقية على المجتمع الأردني"

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على اتجاهات المواطنين نحو رجل الأمن في العالم العربي.
- التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية والإجتماعية والإقتصادية على إتجاهات المواطنين نحو رجل الأمن العربي.
- التعرف على أثر طبيعة التعامل ما بين المواطن (مشتكي، مشتكي عليه، شاهد) ورجل الأمن و إتجاهاته نحوه في العالم العربي.

وبلغت عينة الدراسة من (600) شخص من مختلف الفئات العمرية والنوع، وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية.

وتم إستخدام المنهج المسح الإجتماعي بالعينة، وإستخدم الباحث إستبانة إتجاهات المواطن العربي نحو رجل الأمن من (إعداد الباحث).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- أظهرت الدراسة أن هناك إتجاهات إيجابية نحو رجل الأمن من قبل المواطن، وقد أثبتت النتائج أنه لا يوجد فرق معنوي بين متوسطي الإتجاهات نحو رجل الأمن باختلاف الجنس.
- أظهرت الدراسة أن المتوسطات حسب الفئات العمرية مختلفة، حيث كانت الفئة العمرية أقل من 20 سنة هي الأعلى في المتوسط، في حين كانت الفئة العمرية أكثر من 50 سنة هي الأقل في المتوسط.
- أظهرت النتائج أن هناك إختلافاً في المتوسطات حسب المستوى التعليمي للإتجاهات نحو رجل الأمن، حيث إن فئة التعليم الثانوي حازت على أعلى قيمة، في حين أن فئة الدكتوراه حازت على أقل قيمة.

دراسة صيام (2007)

بعنوان: "فعالية متطلبات تطبيق وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة في قطاع غزة"

هدفت الدراسة إلى:

- دراسة واقع تطوير وتنمية إدارة الموارد البشرية في مؤسسة الشرطة الفلسطينية.
- التعرف على المعوقات والصعوبات التي تواجه عملية تطوير إدارة وتنمية الموارد البشرية في الشرطة الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- المساعدة في التخطيط ورسم السياسات لعملية التطوير والتنمية لإدارة الموارد البشرية.
- العمل على وضع الحلول والتوصيات التي تعالج المشاكل الموجودة لإعاقة عملية التنمية.

وبلغت عينة الدراسة من (3518) موظف وضابط من العاملين في الإدارات والمحافظات التابعة لجهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة، وتمثل (5%) من مجتمع الدراسة الأصلي، وتم إختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث إستبانة لدراسة واقع إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة من (إعداد الباحث).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

- وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية تكاد أن تكون غير موجودة أو مغيبة، ومستوى الرضا عن أنظمة وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية ضعيف والمتعلقة بأنظمة التحليل الوظيفي وتخطيط القوى العاملة والاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب وتخطيط المسار الوظيفي وتقييم الأداء.
- عدم تركيز الإدارة العليا على تطوير الأنظمة واللوائح والإجراءات الموجودة مسبقًا والتي تسير وتسهل عمل الشرطة.
- وجود تكدس في الكادر البشري وذلك نتيجة غياب الأنظمة المتبعة في إدارة وتنمية الموارد البشرية في عملية التوظيف.

دراسة دحلان (2007)

بعنوان: "السمات الشخصية لرجل الأمن لدى السلطة الوطنية الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات".

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف إلى بعض السمات الشخصية لرجل الأمن في السلطة الفلسطينية وكذلك المقارنة بين الرجل الذي يعمل في مجال الأمن والعامل في غير مجال الأمن.
- التعرف على الإختلاف في المكونات العاملة لمتغيرات الشخصية بين الرجل الفلسطيني العامل في مجال الأمن والعاملين في غير مجال الأمن.
- المساهمة في خلق قاعدة بيانات حول السمات الشخصية لشخصية رجل الأمن في السلطة الفلسطينية.
- خلق رأي عام إيجابي نحو رجل الأمن في السلطة الوطنية الفلسطينية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بلغت العينة من (500) رجل أمن و إمرأة عاملة في المجال الأمني وهي بنسبة (1%) تقريباً من المجتمع الأصلي، وتم إختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة.

وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدم الباحث إستخبار أيزنك للشخصية (E.P.Q)، وإختبار الصداقة الشخصية من 70 صفة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، ومن أهمها:

- عدم وجود دالة إحصائية في سمات الشخصية لرجل الأمن تعزى للجنس.
- وجود فروق دالة إحصائية في سمات الشخصية لرجل الأمن تعزى إلى العمر.
- وجود فروق دالة إحصائية في سمات الشخصية لرجل الأمن تعزى إلى الرتبة العسكرية والمستوى التعليمي.
- أن العامل الزمني له آثار سلبية على السمات الشخصية لرجل الأمن في السلطة الفلسطينية وهذا يعزى إلى ظروف الإحباط وقلة الحوافز وعدم الشعور بالأمن والحماية في ظل الإنتماء إلى أحد الأجهزة الأمنية وكذلك منح الرتب والإمتيازات دون النظر إلى العامل الزمني.

دراسة أكينولا ومندز (Akinola & Mendes,2012)

بعنوان :"تسهيلات الكورتيسول (هرمون الإجهاد) المحفزة للإجهاد وعلاقته باتخاذ القرار بين ضباط الشرطة"

اقترح بحث أجري في السابق أن الكورتيسول يمكن أن يؤثر على الأداء الإدراكي كالذاكرة واتخاذ القرار ودرجة الانتباه اتجاه دلالات الأخطار المهددة. وهنا نحن نتفحص ما إذا كانت الزيادة في الكورتيسول الناتجة عن عامل إجهاد إجتماعي حاد تؤثر في إتخاذ القرار المتعلق بالتهديد. تم تعريض (81) ضابط شرطة إلى عامل إجهاد معملي موحد ثم بعدها على الفور قاموا بملء أوراق محاكاة لعملية اتخاذ القرار معدة على الحاسب الآلي صممت لتختبر الدقة في القرار: وذلك بأن أن يجري أو لا يجري إطلاق النار على أهداف سوداء أو بيضاء مسلحة أو غير مسلحة. بينت النتائج أن الضباط الذين لديهم كورتيسول أعلى تزيد لديهم مهمة الإجهاد الاجتماعي وتبعا لذلك وقعوا في أخطاء أقل عند اتخاذ القرار بإطلاق النار على أهداف مسلحة سوداء مقارنة مع أهداف مسلحة بيضاء، الأمر الذي يعطي دلالة بأن تحفيز الوطاء النخامي الكظري (HPA) يمكن أن يزيد من إثارة الاحتراس ضد دلالات الإخطار المهددة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة اليوت وآخرون (Elliot et al ,2011)

بعنوان: "إجراءات العدالة المبنية على إتصال مع الشرطة: فحص نموذج علاقة للسلطة في دراسة ذات طرق مختلطة"

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على إجراءات العدالة المبنية على إتصال مع الشرطة، ويؤكد نموذج علائقي للسلطة على دور العدالة الإجرائية (الإنصاف في الطرق المستخدمة لتحقيق النتائج) في الدعم العام للشرطة وفي تقييمها. وباستخدام كل من الطريقة الكمية والنوعية فان هذه الدراسة تفحصت النموذج في سياق التفاعلات فيما بين الضحية – الشرطة. أجريت مقابلات في العمق مع (110) أفراد ممن كانوا قد تقدموا ببلاغات عن جرائم (على أشخاص أو ممتلكات) إلى الشرطة خلال السنة الماضية. النتائج الكمية دعمت التنبؤات بأن إزدياد الإدراك لسوابق العدالة الإجرائية ستكون مصحوبة بإزدياد في العدالة الإجرائية (الالتزام بإطاعة القوانين) وعدالة المخرجات والرضا عن الاتصال. سوابق العدالة الإجرائية كانت متنبئًا أقوى عن عدالة المخرجات والرضا من تحقيق المخرجات المرغوب فيها وكذلك متنبئًا أقوى عن الشرعية من التاريخ الإجرامي، النتائج النوعية أيدت هذه النتائج. ويبدو أن العدالة الإجرائية لديها احتمالية المساعدة في تحفيز الأفراد ذوي التاريخ الإجرامي لإطاعة القانون، تجري مناقشة تأثيرات تقييم أداء الشرطة.

دراسة لي بلانس(Le Blance ,2008)

بعنوان: "العلاقة بين أساليب المواءمة والأداء والإستجابة للسيناريوهات الضاغطة عند رجال الشرطة المجندين".

هذه الدراسة تبحث في العلاقة بين أساليب المواءمة وإستجابات رجال الشرطة المجندين للحدث الضاغط والعلاقة بين أساليب المواءمة والعلامات المؤلمة .

شارك المجندون في موقف ضاغط محاكي، وتم تسجيلهم بواسطة خبراء مقيمين حيث تضمنت مقاييس الإكتئاب مؤشرات إجهاد نفسية وجسمية، لكن ليس بالأداء، أساليب المواءمة المختلفة إرتبطت بأنماط مختلفة من العلامات المؤلمة عند المشاركين.

يظهر أن المجندين يعتمدون في تدريبهم على مجموعة المهارات التي لديهم في المواقف الضاغطة بغض النظر عن إستجاباتهم العاطفية.

علاوة على ذلك لقد إفترضت النتائج أن توضيح إختلاف الإضطرابات الضاغطة المؤلمة يمكن أن يمثل علم الأمراض المختلفة وكل مرض مرتبط بأسلوب مواءمة مختلف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة تعدد الدراسات التي تناولت موضوع سمات الشخصية والذكاء العاطفي مع شرائح مختلفة من المجتمع مثل المدراء والقياديين والمعلمين وطلبة المدارس والجامعات وضباط الشرطة، ومن خلال الاطلاع الواسع على الدراسات والأدب المتعلق بموضوع الدراسة وجدت الباحثة أن فئة ضباط الشرطة لم تنل الاهتمام الواسع وخاصة من فئة العاملات بمهنة الشرطة النسائية خاصة في الوسط العربي، فعلى حد علم الباحثة أن الدراسات في مجال دراسة سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى ضباط الشرطة قليلة ونادرة، ومن هنا تأتي أصالة هذا البحث، ويعد البحث الأول في قطاع غزة الذي يتناول فئة العاملات بمهنة الشرطة، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية ومن خلال إطلاع الباحثة عليها، فقد تبين مايلي:

من حيث الموضوع:

قسمت الباحثة الدراسات السابقة وذات العلاقة بدراستها من حيث الموضوع إلى ثلاثة أقسام وهي: سمات الشخصية، الذكاء العاطفي، الشرطة.

أولاً: الدراسات التي تتعلق بسمات الشخصية:

حيث لاحظت الباحثة تعدد الدراسات التي تناولت موضوع سمات الشخصية لما لها من أهمية في التعرف على أبعاد الشخصية وعلاقتها بالمتغيرات النفسية المختلفة وهي: التفكير الناقد، الأنماط القيادية، الروح المعنوية، التوافق الزواجي، التوكل مثل دراسة (الشوربجي،2009)، دراسة (الداية،2002)، دراسة (اللدعة،2002).

ثانيًا: الدراسات التي تتعلق بالذكاء العاطفي:

لقد تشابهت مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي بدراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالقدرة على إتخاذ القرار مثل دراسة (أبوعفش،2011)، ودراسة (بظاظو،2011)، ودراسة (صالح،2009)، فيما اختلفت الدراسات الأخرى في تناولها للمتغيرات النفسية والاجتماعية المتعلقة بالذكاء العاطفي حيث تناولت متغيرات مهارة مواجهة الضغوط والمهارات الاجتماعية والسعادة والثقة بالنفس مثل دراسة (الأسطل،2010)، ودراسة (العلوان،2010)، ودراسة (جودة،2007).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثًا: الدراسات التي تتعلق بالشرطة:

يوجد اختلاف بين الدراسات السابقة المتعلقة بالشرطة في تناولها للمتغيرات حيث تناولت دراسة (ملاخة،2011) المسايرة والمغايرة وضغوط العمل، وتناولت دراسة (حمدان،2010) الاتزان الانفعالي والقدرة على إتخاذ القرار، كما تناولت دراسة (المقيد،2009) عن تطبيقات الشرطة النسائية في الدول العربية، ودراسات أخرى تناولت سمات الشخصية لرجل الأمن مثل دراسة (دحلان،2007) وهو مشابه لدراسة الباحثة حيث تناولت سمات الشخصية لدى العاملات في الشرطة النسائية.

من حيث العينة:

اختلفت العينة في الدراسات السابقة من حيث نسبة حجم العينة إلى مجتمعها الأصلي وهناك بعض الدراسات التي إعتمدت على المجتمع الأصلي كله كعينة للدراسة لصغره أو لضرورته حسب طبيعة الدراسة مثل دراسة (أبوعفش،2011)، دراسة (بظاظو،2010)، دراسة (الفرجاني،2008).

كما اختلفت هذه العينات من حيث الفئة المستهدفة تبعا لإختلاف الأهداف لتلك الدراسات حيث ركزت بعض الدراسات على طلبة الجامعة مثل دراسة (جودة،2007)، دراسة (الداية،2002)، دراسة (الأسطل،2010)، دراسة (المصدر،2007)، في حين ركزت بعض الدراسات على أصحاب القيادة مثل المعلمين والدعاة والمدراء في الأونروا مثل دراسة (عبدات،2002)، دراسة (اللدعة،2002)، دراسة (أبوعفش،2011)، دراسة (بظاظو،2011)، دراسة (حرب،2000)، أما الدراسات المتعلقة بالشرطة فمعظمها متشابه في إختيار العينة وهي ضباط الشرطة فيما انفردت دراسة (دحلان،2007) في اختيار ضباط الشرطة من الرجال والنساء، ودراسة (المقيد،2009) فقد اهتمت بالشرطة النسائية وهو ما يتوافق مع الدراسة الحالية حيث قامت الباحثة بتطبيق الدراسة على جميع النساء العاملات بالشرطة وذلك لصغر حجم العينة.

من حيث الأدوات:

كانت الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة عبارة عن مقاييس واستبانات وهي إما من إعداد الباحثين أنفسهم مثل دراسة (حرب،2000)، دراسة (العلوان،2010)، دراسة (صالح،2009)، دراسة(الطناني،2010)، دراسة (المقيد،2009)، وإما من إعداد باحثين آخرين وتقنين الباحث مثل دراسة (الشوربجي،2009)، دراسة (العتيبي،2008)، دراسة (الجبهان،2009)، دراسة (Brachett etal,2004)، ودراسة (ملاخة،2011)، دراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(دحلان،2007)، ولقد اتفقت بعض الدراسات السابقة في استخدام مقياس الذكاء العاطفي الذي أعده عثمان ورزق (2001) مثل دراسة (الأسطل،2010)، ومقياس الذكاء العاطفي الذي أعده عبده وعثمان (2002) مثل دراسة (جودة،2007) وهو ما يتشابه مع دراسة الباحثة الحالية حيث استخدمت مقياس الذكاء العاطفي الذي أعده عبده وعثمان (2002) تقنين عبدالعظيم المصدر وآمال جودة (2007).

من حيث الأساليب الإحصائية:

لقد تنوعت الأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسات طبقا لتنوع الهدف ومن أكثر الأساليب الإحصائية شيوعًا: حساب المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، الانحرافات المعيارية، تحليل التباين، اختبار(ت)، التحليل العاملي.

والدراسة الحالية استنارت بهذه الأساليب فاستخدمت النسب المئوية، التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، الوزن النسبي، ومعامل ارتباط بيرسون، وسبيرمان وتحليل التباين الأحادي.

من حيث النتائج:

ارتبطت نتائج الدراسات السابقة بالأهداف والعينة حيث أظهرت بعض الدراسات على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين سمات الشخصية وبعض المتغيرات الأخرى مثل (الجنس، سنوات الخبرة، المرحلة التعليمية، المؤهل الدراسي) مثل دراسة (حرب،2000)، ودراسة (الشوربجي،2009)، في حين أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة إرتباطية بين سمات الشخصية والأنماط القيادية والتوافق الزواجي (العتيبي،2008)، دراسة (حرب،2000).

اتفقت مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء العاطفي على أهمية الذكاء العاطفي في حياة الأشخاص سواء في مجال التعليم أو العمل أو في مجال الحياة عامة، ودلت النتائج على وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وفاعلية إتخاذ القرار مثل دراسة (أبوعفش،2011)، دراسة (صالح،2009)، في حين تباينت الدراسات الأخرى باستخدامها لبعض المتغيرات مثل دراسة (الأسطل،2010)، دراسة (جودة،2007) حيث أظهرت هذه الدراسات وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي ومهارة مواجهة الضغوط والسعادة والثقة بالنفس.

كشفت الدراسات المتعلقة بالشرطة على وجود اتجاه إيجابي وقوي لدى العاملات في الشرطة النسائية في الدول العربية مثل دراسة (المقيد،2009)، وأشارت دراسة (Leblance,2008) إلى أن المجندين يعتمدون في تدريبهم على مجموعة المهارات التي لديهم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

في المواقف الضاغطة بغض النظرعن استجاباتهم العاطفية، كما أشارت الدراسات السابقة على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لسنوات الخبرة والمستوى التعليمي كما في دراسة (حمدان،2010) وهذا ما يتفق مع نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة حيث دلت النتائج على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية (الاتزان _الانفعال)، (الانبساط _ الانطواء)، (التفاؤل _ التشاؤم)،(الشعور بالمسئولية الاجتماعية _ عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية) تعزى لمتغير سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، العمر.

النقاط التي اتفقت فيها الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

- اتفقت مجموعة من الدراسات مع الدراسة الحالية في اختيار عينة الدراسة من أفراد الشرطة مثل دراسة (ملاخة،2011)، دراسة دحلان (2007)، دراسة حمدان (2010).
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- اتفقت مجموعة من الدراسات مع الدراسة الحالية في إستخدام أسلوب الحصر الشامل في إختيار العينة مثل دراسة أبو عفش (2011)، دراسة بظاظو (2010)، دراسة الفرجاني (2008).

النقاط التي تميزت فيها الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

- تعتبر هذه الدراسة الأولى _ في حدود علم الباحثة _ التي تناولت الحديث عن سمات الشخصية وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات لدى العاملات بالشرطة النسائية.
- اقتصرت عينة الدراسة على شريحة النساء العاملات بالشرطة النسائية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـل الرابـع

الطريقة والإجراءات

- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أدوات الدراسة.
  - أداة قياس سمات الشخصية:
    - أ- صدق الأداة.
    - ب- ثبات الأداة.
  - أداة قياس الذكاء العاطفي:
    - أ- صدق المقياس.
    - ب- ثبات المقياس.
- المعالجات الإحصائية.
- خطوات إجراء الدراسة.
- صعوبات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع
الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعتها الباحثة في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (الإستبانة)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أولاً: منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأنه " المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثا أو قضية موجودة حاليا، يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة البحث دون تدخل الباحث فيها" (الأغا،2000: 83).

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملات في الشرطة النسائية في محافظات غزة للعام 2012 م والبالغ عددهن (87) شرطية.

ثالثاً: عينة الدراسة:

1. العينة الاستطلاعية للدراسة:

وتكونت من (20) عاملة في الشرطة النسائية بمحافظات قطاع غزة للعام 2012 تم اختيارهن بالطريقة العشوائية ليتم تجهيز أدوات الدراسة عليهن من خلال الصدق والثبات بالطرق المناسبة.

2. العينة الأصلية للدراسة:

تكونت عينة الدراسة الفعلية من (74) من العاملات في الشرطة النسائية بمحافظات غزة للعام 2012، وتم استبعاد (13) عاملة من العاملات في الشرطة النسائية وذلك لصعوبة الوصول إلى العينة والجداول التالية توضح عينة الدراسة: حسب الحالة الإجتماعية، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، طبيعة العمل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (1)

يوضح عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

	العدد	النسبة المئوية
عزباء	28	37.84
متزوجة	38	51.35
أرملة	5	6.76
مطلقة	3	4.05
المجموع	74	100

جدول (2)

يوضح عينة الدراسة حسب العمر

	العدد	النسبة المئوية
أقل من عشرين	2	2.70
من 20- 49	71	95.95
50 فأكثر	1	1.35
المجموع	74	100

جدول (3)

يوضح عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

	العدد	النسبة المئوية
سنتين فما دون	49	66.22
3 – 6	23	31.08
7-10	2	2.70
المجموع	74	100

جدول (4)

يوضح عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

	العدد	النسبة المئوية
ثانوية عامة	47	63.51
دبلوم	14	18.92
بكالوريوس	13	17.57
المجموع	74	100

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (5)
يوضح عينة الدراسة حسب طبيعة العمل

	العدد	النسبة المئوية
المباحث العامة	18	24.32
التنظيم والادارة	6	8.11
حفظ النظام والتدخل	45	60.81
التأهيل والاصلاح	2	2.70
مكافحة المخدرات	3	4.05
المجموع	74	100

أدوات الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام أداتين للدراسة وهما:

- مقياس سمات الشخصية من إعداد الباحثة.
- مقياس الذكاء العاطفي من إعداد عبده وعثمان (2002م) وتقنين عبد العظيم المصدر، و آمال جودة (2007م).

أولاً: مقياس سمات الشخصية:

قامت الباحثة ببناء المقياس ضمن الخطوات التالية:

- بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة واستطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي قامت الباحثة ببناء الإستبانة وفق الخطوات الآتية:

- إعداد المقياس في صورته الأولية والتي شملت (78) فقرة، مقسومة على الأبعاد التالية: (سمة الانبساط – الانطواء، الاتزان– الانفعال، التفاؤل– التشاؤم، الشعور بالمسئولية عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية)، والملحق رقم (5) يوضح المقياس في صورته الأولية.
- عرض المقياس علي المشرف من أجل اختيار مدي ملاءمته لجمع البيانات.
- تعديل المقياس بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- عرض المقياس على (9) من المحكمين التربويين بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، وكلية الشرطة والملحق رقم (1) يبين أعضاء لجنة التحكيم.
- بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف (29) فقرة من فقرات المقياس، وهي كالتالي:

(4,5,16,17,18,20,22,24,25,26,28,31,32,40,42,43,46,47,54,56,58,59,60,63,73,75,76,77,78)

وكذلك تم تعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (50) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج رباعي (أوافق بشدة، أوافق، إلى حد ما، لا أوافق) أعطيت الأوزان التالية (4، 3، 2، 1)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (50،200) درجة والملحق رقم (7) يبين المقياس في صورته النهائية.

وصف المقياس:

تضمن المقياس (50) فقرة للتعرف على سمات الشخصية لدى العاملات في الشرطة النسائية **والجدول التالي يوضح ذلك:**

جدول (6)
يوضح توزيع فقرات استبانة سمات الشخصية

م	المجال	العدد
1	سمة الانبساط – الإنطواء	16
2	سمة الاتزان – الانفعال	14
3	سمة التفاؤل – التشاؤم	10
4	سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	10
	المجموع	**50**

صدق المقياس:

قامت الباحثة بتقنين فقرات المقياس وذلك للتأكد من صدقها كالتالي:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الإستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل مجال من مجالات الاستبانة، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات المقياس (50).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بتطبيق الإستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (20) موظفة من العاملات في الشرطة النسائية في محافظات غزة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). والجداول (8,7) توضح ذلك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول (7)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

م	سمة الانبساط – الإنطواء	م	سمة الاتزان – الانفعال	م	سمة التفاؤل – التشاؤم	م	سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية– عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية
1	**0.602	17	**0.792	31	**0.620	41	**0.805
2	**0.750	18	**0.879	32	**0.743	42	**0.753
3	**0.651	19	**0.578	33	**0.877	43	**0.767
4	*0.522	20	*0.501	34	**0.697	44	**0.778
5	**0.654	21	**0.682	35	**0.766	45	*0.559
6	**0.829	22	**0.943	36	**0.633	46	**0.599
7	**0.716	23	**0.530	37	**0.588	47	**0.689
8	*0.466	24	**0.714	38	**0.853	48	*0.518
9	**0.792	25	*0.538	39	**0.752	49	**0.792
10	**0.897	26	**0.623	40	*0.496	50	**0.590
11	**0.676	27	*0.538				
12	**0.916	28	**0.838				
13	**0.837	29	**0.802				
14	**0.678	30	**0.643				
15	**0.910						
16	**0.700						

**ر الجدولية عند درجة حرية (18) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.561

*ر الجدولية عند درجة حرية (18) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.444

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05،0.01).

وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (8) يوضح ذلك.

الجدول (8)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد استبانة سمات الشخصية والأبعاد الأخرى للاستبانة وكذلك مع الدرجة الكلية

	الدرجة الكلية	سمة الانبساط – الإنطواء	سمة الاتزان – الانفعال	سمة التفاؤل – التشاؤم	سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية– عدم الشعور بالمسئولية
سمة الانبساط – الإنطواء	**0.562	1			
سمة الاتزان – الانفعال	**0.651	*0.495	1		
سمة التفاؤل – التشاؤم	*0.532	*0.467	*0.521	1	
سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	*0.545	*0.505	*0.459	**0.626	1

**ر الجدولية عند درجة حرية (18) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.561

*ر الجدولية عند درجة حرية (18) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.444

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01، 0.05) وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس Reliability:

أجرت الباحثة خطوات التأكد من ثبات الإستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون والجدول (9) يوضح ذلك:

الجدول (9)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد استبانة سمات الشخصية وكذلك الاستبانة ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

الابعاد	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
سمة الانبساط – الإنطواء	16	0.763	0.865
سمة الاتزان – الانفعال	14	0.713	0.833
سمة التفاؤل – التشاؤم	10	0.629	0.772
سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	10	0.796	0.886
الدرجة الكلية	50	0.744	0.853

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.853) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2. طريقة ألفا كرونباخ:

استخدمت الباحثة طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصلت على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك للمقياس ككل والجدول (10) يوضح ذلك:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول (10)
يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبانه سمات الشخصية وكذلك للاستبانة ككل

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
سمة الانبساط – الإنطواء	16	0.936
سمة الاتزان – الانفعال	14	0.910
سمة التفاؤل – التشاؤم	10	0.878
سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	10	0.871
المجموع	50	0.876

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.876) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثانيًا: مقياس الذكاء العاطفي:

- قام عبده وعثمان 2002م باعداد هذا المقياس والذي يتكون من (58) عبارة لكل منهما خمس مقاييس تقدير هي: يحدث دائمًا، يحدث عادةً، يحدث أحيانًا، يحدث نادرًا،وأعطيت مقاييس التقدير الأوزان التالية: (1,2,3,4,5) وبذلك تكون أعلى درجة يحصل عليها الفرد على المقياس هي (290) وأدنى درجة هي (58)، وتتوزع عبارات المقياس على خمسة أبعاد هي: إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي، والملحق رقم (6) يوضح المقياس في صورته الأولية.
- وقام عبده وعثمان بحساب صدق وثبات المقياس على البيئة المصرية 2002م باستخدام الصدق التكويني، صدق المفردات، صدق الاتساق الداخلي، الصدق العاملي، الصدق الارتباطي، وجميعها كانت تشير إلى تمتع المقياس بمستوى عال من الصدق، كما قام الباحثان بالتحقق من ثبات المقياس بأبعاده الخمسة بطريقة ألفا كرونباخ وكانت قيم الثبات دالة عند مستوى دلالة (0,01) وهي قيم تعطي الثقة في إستخدام المقياس.
- كما قام عبد العظيم المصدر و آمال جودة بحساب صدق وثبات المقياس على البيئة الفلسطينية باستخدام صدق المحكمين، صدق الاتساق الداخلي، وتم حساب ثبات المقياس من خلال إعادة التطبيق للمقياس بفارق زمني مدته أسبوعين، واستخدام معامل ألفا كرونباخ، طريقة التجزئة النصفية، حيث تم الاتفاق على صلاحية تطبيق المقياس على البيئة الفلسطينية.
- قامت الباحثة بدمج أبعاد المقياس بحيث أصبحت تحتوي على ثلاثة أبعاد وهي كالتالي: تنظيم وإدارة الانفعالات، المعرفة والإدراك الانفعالي، التواصل الاجتماعي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- قامت الباحثة أيضا بحساب صدق وثبات المقياس في البيئة الفلسطينية 2012م على النحو التالي:
  - تعديل المقياس بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
  - عرض المقياس على (9) من المحكمين التربويين بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، وكلية الشرطة والملحق رقم (1) يبين أعضاء لجنة التحكيم.
  - بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف (28) فقرة من فقرات المقياس، وهي كالتالي:

(46,48,50,57,58,45,14,15,27,30,32,33,34,38,39,40,41,42,43,13,11,10,8,5,4,3,2,1)

وكذلك تم تعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (30) فقرة، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج خماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق على الإطلاق) أعطيت الأوزان التالية (5، 4، 3، 2، 1) بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (30،150) درجة، والملحق رقم (8) يبين المقياس في صورته النهائية.

وصف المقياس:

تكون المقياس من (30) فقرة للتعرف على الذكاء العاطفي لدى العاملات في الشرطة النسائية **والجدول التالي يوضح ذلك:**

جدول (11)

يوضح توزيع فقرات استبانة الذكاء العاطفي

م	المجال	العدد
1	البعد الأول: تنظيم و إدارة الانفعالات	12
2	البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	11
3	البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	7
	المجموع	30

صدق المقياس:

قامت الباحثة بتقنين فقرات المقياس وذلك للتأكد من مدى ملائمتها لعينة الدراسة:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض المقياس على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الإستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى المقياس، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات المقياس (30).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (20) موظفة من العاملات في الشرطة النسائية في محافظات غزة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). والجداول(13,12) توضح ذلك.

الجدول (12)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه

م	البعد الأول: تنظيم وإدارة الانفعالات	م	البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	م	البعد الثالث: التواصل الاجتماعي
1	**0.807	13	**0.693	24	**0.727
2	**0.945	14	**0.994	25	**0.964
3	**0.945	15	**0.940	26	**0.825
4	**0.651	16	**0.916	27	**0.895
5	**0.905	17	**0.551	28	**0.845
6	**0.913	18	**0.780	29	**0.497
7	**0.880	19	**0.948	30	**0.875
8	**0.910	20	**0.847		
9	**0.927	21	**0.930		
10	**0.639	22	**0.935		
11	**0.796	23	**0.879		
12	**0.807				

**ر الجدولية عند درجة حرية (18) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.561

*ر الجدولية عند درجة حرية (18) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.444

يبين الجدول السابق معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05، 0.01).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للاستبانة والجدول (13) يوضح ذلك.

الجدول (13)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد استبانة الذكاء العاطفي والأبعاد الأخرى للاستبانة وكذلك مع الدرجة الكلية

	الدرجة الكلية	البعد الأول: تنظيم و إدارة الانفعالات	البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	البعد الثالث: التواصل الاجتماعي
البعد الأول: تنظيم و إدارة الانفعالات	0.756**	1		
البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	0.739**	0.584**	1	
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	0.484**	0.425*	0.450*	1

**ر الجدولية عند درجة حرية (18) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.561

*ر الجدولية عند درجة حرية (18) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.444

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس Reliability:

أجرت الباحثة خطوات التأكد من ثبات الإستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1. طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون والجدول (14) يوضح ذلك:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول (14)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد استبانة الذكاء العاطفي وكذلك الاستبانة ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

الابعاد	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
البعد الأول: تنظيم و إدارة الانفعالات	12	0.911	0.954
البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	*11	0.988	0.989
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	*7	0.897	0.936
المجموع	30	0.859	0.924

***تم استخدام معامل جتمان لان النصفين غير متساويين**

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.798) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2. طريقة ألفا كرونباخ:

استخدمت الباحثة طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصلت على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الاستبانة وكذلك للمقياس ككل والجدول (15) يوضح ذلك:

الجدول (15)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبانه الذكاء العاطفي وكذلك للاستبانة ككل

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الأول: تنظيم و إدارة الانفعالات	12	0.961
البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	11	0.963
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	7	0.908
المجموع	30	0.933

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.933) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحثة إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1. تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Social Stochastic Package for Science، لتحليل البيانات ومعالجتها.
2. تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة:
   - **معامل ارتباط بيرسون:** التأكد من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك بإيجاد معامل "ارتباط بيرسون" بين كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة.
   - **معامل ارتباط سبيرمان براون للتجزئة النصفية المتساوية، ومعادلة جتمان للتجزئة النصفية غير المتساوية، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ:** للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
3. تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية لتحليل نتائج الدراسة الميدانية:
   - النسب المئوية والمتوسطات الحسابية.
   - تحليل التباين الأحادي.

خطوات إجراء الدراسة:

قامت الباحثة باعداد هذه الدراسة وفقًا للخطوات التالية:

- قامت الباحثة بإعداد الإطار النظري وتحديد المتغيرات الخمسة وهي: الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، طبيعة العمل.
- قامت الباحثة بإجراء مسح للدراسات السابقة التي تناولت هذه الدراسة .
- قامت الباحثة بإعداد أدوات الدراسة وتقنينها، والتأكد من صدقها وثباتها من خلال العينة الاستطلاعية وبعد عرضها على لجنة من المحكمين.
- بعد التأكد من صدق وثبات الأداة بطرق متعددة قامت الباحثة بتحديد عينة الدراسة وتطبيق الأدوات عليها.
- خرجت الباحثة بمجموعة نتائج قامت بتفسيرها في ضوء الإطارالنظري والدراسات السابقة.
- وبناء على تلك النتائج وتفسيرها خرجت الباحثة بمجموعة من الاستنتاجات حيث قدمت بناء عليها بعدة توصيات للاستفادة منها في ميدان العمل النفسي والأمني.

الصعوبات التي واجهت الباحثة:

1. واجهت الباحثة صعوبة أثناء تطبيق أدوات الدراسة على العينة حيث تم تطبيق (74) استبانة من العدد الإجمالي لجميع العاملات في الشرطة النسائية (87) وذلك لصعوبة الحصول على العينة.
2. عدم قدرة الباحثة على تطبيق منهج دراسة الحالة من خلال المقابلة لإحدى العاملات في الشرطة النسائية وذلك للحفاظ على سرية المعلومات من قبل الفتيات العاملات في الشرطة.
3. العناء الشديد الذي واجهته الباحثة أثناء جمع معلومات عن الإطار النظري المتعلق بموضوع الذكاء العاطفي والشرطة النسائية.
4. انقطاع التيار الكهربائي بشكل مستمر مما دفع الباحثة لحاجتها لمزيد من الوقت أثناء تطبيق البحث العلمي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصـل الخامس

تحـــليل نتائج الـدراسة

وتفسيرها ومناقشتها

- نتائج أسئلة الدراسة وتفسيرها.
- نتائج فرضيات الدراسة وتفسيرها.
- تفسير عام لنتائج الدراسة.
- توصيات الدراسة.
- مقترحات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نتائج أسئلة الدراسة وتفسيرها:

الإجابة على التساؤل الأول من أسئلة الدراسة:

ينص التساؤل الأول من أسئلة الدراسة على: "**ما سمات الشخصية المميزة لدى العاملات بمهنة الشرطة**" ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثة باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية والوزن النسبي، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (16)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل سمة من سمات الشخصية وكذلك ترتيبها في المجال (ن= 74)

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	سمة الانبساط – الإنطواء	3716	50.216	5.723	78.46	3
2	سمة الاتزان – الانفعال	3886	52.514	5.078	93.77	1
3	سمة التفاؤل – التشاؤم	2431	32.851	3.937	82.12	2
4	سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	2299	31.068	4.221	77.67	4
	الدرجة الكلية	12332	166.649	13.536	83.32	

يتضح من الجدول السابق أن سمة الاتزان– الانفعال احتلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (93.77 %)، تلى ذلك سمة التفاؤل– التشاؤم احتلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (82.12 %)، تلى ذلك سمة الانبساط– الانطواء احتلت على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (78.46%)، تلى ذلك سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية– وعدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية احتلت على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (77.67 %)، أما الوزن النسبي لسمات الشخصية ككل احتل على وزن نسبي (83.32 %).

ترى الباحثة أن بعد الاتزان _ الانفعال هو البعد الذي احتل على المرتبة الأولى بنسبة (93.77 %)، ويرجع ذلك إلى أن النساء العاملات في الشرطة تتعرض لضغوطات عديدة ومنها الخروج شبه اليومي إلى المهام وبشكل مفاجئ، وتنوع طبيعة العمل الذي تقوم به المرأة العاملة في الشرطة على سبيل المثال العمل بالمباحث العامة ومكافحة المخدرات في آن واحد مما يتطلب منها القدرة على التحكم والسيطرة على الانفعالات والتعامل مع المواقف والأحداث الجارية بهدوء وإتزان، إضافة إلى أن هذه الفئة من النساء متميزة بالتزامها الديني والخلقي وتنشئتهن تنشئة إسلامية، ومن سماتها الشعور بالطمأنينة والسعادة لشعورهن بالقرب من الله سبحانه وتعالى من خلال الالتزام بالحجاب، وإعطاء الندوات في المساجد والمدارس لتوعية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشعب الفلسطيني بأسباب الجريمة وكيفية الوقاية منها والالتزام بالأخلاق الحميدة، كما أن الدين الحنيف يدعو إلى ضبط النفس إمتثالا لقوله تعالى: {وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ}(آل عمران: آية: 134)، وتتفق النتائج السابقة إلى حد ما مع دراسة (حمدان،2010) حيث أشارت إلى أن ضباط الشرطة يتسمون بالاتزان الانفعالي وبلغ الوزن النسبي لها (61,81%)، ويرجع إلى عدة أسباب منها أن أغلب ضباط الشرطة من الفئة المثقفة والمتعلمين ومربو التربية الإسلامية ولديهم القدرة على التحكم في انفعالاتهم، ثم تلى ذلك بعد التفاؤل_ التشاؤم احتل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (82.12%) وهي نسبة مرتفعة وتفسر الباحثة ذلك نتيجة التعرض بشكل دوري إلى التهديد بقصف المقرات واغتيال القادة السياسيين مما يجعل النساء تقلق على حياتهن ومستقبل أسرهن نتيجة الالتزامات المكلفة بها اتجاه الأسرة والخوف على الأولاد بأن يعيشوا يتامى وهو ما تعاني منه نسبة كبيرة من الأسر الفلسطينية والشعور بالحرمان خاصة عند الأطفال نتيجة فقد أحد الأبوين أو كلاهما مما جعلهن يتسمن بالصلابة النفسية والتفاؤل والإيمان بالقضاء والقدر، أما الأبعاد التالية وهي الانبساط_ الانطواء والتي احتلت وزناً نسبيًا (78.46%)، وبعد الشعور بالمسئولية الاجتماعية _ عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية والذي احتل وزناً نسبيًا (77.67%) فهي نسبة مرتفعة، وتفسر الباحثة أنه على الرغم من حداثة التعيين للنساء العاملات في الشرطة حيث يبلغ نسبة النساء العاملات في الشرطة من سنتين فما دون (66.22%) فهن يتسمن بالجرأة، الذكاء، الشعور بالمسئولية وكيفية إدارة المواقف وقت الأزمات والطوارئ والسيطرة عليها وذلك باصطناع مواقف عملية من خلال الدورات وورش العمل حيث احتلت سمات الشخصية ككل على وزن نسبي (82.32%) وترى الباحثة أنها نسبة مرتفعة.

الإجابة على التساؤل الثاني من أسئلة الدراسة:

ينص التساؤل الثاني من أسئلة الدراسة على: "**ما مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة**" ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثة باستخدام التكرارات والمتوسطات والنسب المئوية والوزن النسبي، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (17)

التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي وكذلك ترتيبها في المجال (ن= 74)

رقم الفقرة	الفقرة	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	**البعد الأول: تنظيم و إدارة الانفعالات**	3214	43.432	5.515	72.39	2
2	**البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي**	2933	39.635	5.383	72.06	3
3	**البعد الثالث: التواصل الاجتماعي**	1963	26.527	4.132	75.79	1
	الدرجة الكلية	8110	109.595	12.074	73.06	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن التواصل الاجتماعي احتل على المرتبة الأولى بوزن نسبي (75.79%) تلى ذلك تنظيم وإدارة الانفعالات احتل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (72.39%)، تلى ذلك المعرفة والإدراك الانفعالي احتل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (72.06%) أما الوزن النسبي للذكاء العاطفي ككل احتل على وزن نسبي (73.06%).

تفسر الباحثة أن بعد التواصل الاجتماعي وهو البعد الذي احتل المرتبة الأولى بنسبة (75,79%) بالقول أن ذلك يرجع نتيجة اختلاط الشرطة النسائية بفئات وشرائح مختلفة من المجتمع، حيث تعتبر الوظيفة الاجتماعية من وظائف الشرطة وهو دور إصلاحي وتربوي وإنساني من أجل حماية أخلاقيات المجتمع وإعلاء مبادئ الحرية والعدالة الاجتماعية وذلك من خلال القدرة على الاصغاء للآخرين والتحدث بعقلانية، ثم تلى ذلك بعد تنظيم وإدارة الانفعالات احتلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (72,39%) حيث تتسم المرأة العاملة بالشرطة على إدارة الانفعالات الشخصية والاجتماعية وهي من السمات الهامة التي تمتلكها العاملات في الشرطة من أجل التكيف الاجتماعي وتحقيق الأهداف الأمنية حيث يتم اختيارهن بناء على هذه السمة.

أما بعد المعرفة والإدراك الانفعالي والذي احتل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (72,06%)، حيث تدرك العاملات في الشرطة النسائية المشاعر والعواطف الداخلية حتى لا تؤثر هذه المشاعر على الآخرين تأثيرًا سلبيًا أو على إتخاذ القرارات الهامة في العمل الشرطي والتصرف في المواقف المختلفة بموضوعية دون تحيز أو تعصب، أما مستوى الذكاء العاطفي ككل احتل على وزن نسبي (73,06%) وهي نسبة جيدة ويرجع ذلك إلى أن العاملات في الشرطة يقمن بمهام صعبة ويخضعن لمواقف ضاغطة للمحافظة على أمن المواطنين وحماية ممتلكاتهم وأعراضهم وتوفير الأمن والنظام، إضافة إلى الظروف الأمنية الصعبة والغير مستقرة التي تعاني منها الشرطة عامة وهي قصف المقرات وقتل الأرواح ساعدت النساء على استخدام مهارات الذكاء العاطفي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

نتائج فرضيات الدراسة وتفسيرها:

الفرض الأول:

ينص الفرض الأول: **أنه توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة.**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين **سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة.**

جدول(18)

معامل الارتباط بين سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة

	البعد الأول: تنظيم و إدارة الانفعالات	البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	الذكاء العاطفي
سمة الانبساط – الإنطواء	**0.405	**0.313	**0.346	**0.443
سمة الاتزان – الانفعال	*0.236	*0.265	*0.294	*0.282
سمة التفاؤل – التشاؤم	*0.265	**0.363	**0.309	**0.388
سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	**0.342	**0.393	**0.543	**0.517
سمات الشخصية	**0.444	**0.422	**0.516	**0.567

قيمة r المحسوبة عند درجة حرية " 72" ومستوى دلالة "0.05" يساوي0.233

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية بين **سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة.**

تعتبر الباحثة أن هذه النتيجة حقيقية ومنطقية حيث يعتبر الذكاء العاطفي هو مجموعة من الصفات الشخصية ومنها ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على تحفيز النفس والوعي بها، وهي صفات هامة يتم التأكيد عيها لدى العاملات بمهنة الشرطة من خلال الدورات والندوات، إضافة إلى أن الذكاء العاطفي يشمل الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية والمعرفية التي تمكنهن من تفهم مشاعر وانفعالات الآخرين، ومن ثم يكن لديهن القدرة على ترشيد حياتهن النفسية والاجتماعية والقدرة على تكوين علاقات اجتماعية فعالة من خلال التفاهم والحوار، إضافة إلى أن بعد الاتزان الانفعالي من أبرز سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة حيث احتل على وزن نسبى (75,02%) وهي نسبة مرتفعة وتعد علاقة الاتزان الانفعالي بالذكاء العاطفي هي علاقة جزء من كل، حيث يشمل الذكاء العاطفي الاتزان الانفعالي والمعرفة والإدراك الانفعالي والقدرة على إدارتها والتعاطف والتواصل الاجتماعي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتنظيم الانفعالات والدافعية لتحقيق الهدف أو تحفيز الانفعالات، إضافة إلى أن الشخصية تحتوي على عدة مكونات منها النواحي العقلية المعرفية وتشمل الوظائف العقلية العليا كالـذكاء العـام والقدرات الخاصة، والنواحي الانفعالية المزاجية وتتضمن أساليب النشاط الانفعالي حيث تتصف الشخصية بالتكامل ويقصد بها إنتظام مكوناتها وظيفيًا وديناميًا في بنـاء متكامـل (الانفعاليـة والعقلية والجسمية والاجتماعية).

الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (عزباء، متزوجة، أرملة، مطلقة).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التبـاين الأحـادي One Way ANOVA.

جدول (19)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
سمة الانبساط – الإنطواء	بين المجموعات	8.925	3	2.975	0.087	0.967	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2381.616	70	34.023			
	المجموع	2390.541	73				
سمة الاتزان – الانفعال	بين المجموعات	62.547	3	20.849	0.802	0.497	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1819.939	70	25.999			
	المجموع	1882.486	73				
سمة التفاؤل – التشاؤم	بين المجموعات	128.323	3	42.774	2.985	0.037	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	1003.041	70	14.329			
	المجموع	1131.365	73				
سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	بين المجموعات	94.296	3	31.432	1.824	0.151	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1206.366	70	17.234			
	المجموع	1300.662	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	753.117	3	251.039	1.392	0.252	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	12621.747	70	180.311			
	المجموع	13374.865	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (3،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.08

ف الجدولية عند درجة حرية (3،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.84

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، عدا بعد سمة التفاؤل، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في سمة التفاؤل، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ولمعرفة اتجاه الفروق قامت الباحثة باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (20)

يوضح اختبار شيفيه في سمة التفاؤل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

	عزباء 33.536	متزوجة 32.684	أرملة 28.600	مطلقة 35.667
عزباء 33.536	0.000			
متزوجة 32.684	0.852	0.000		
أرملة 28.600	*4.936	*4.084	0.000	
مطلقة 35.667	2.131	2.982	*7.067	0.000

*دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين العزباء والارملة لصالح العزباء، وبين المتزوجة والأرملة لصالح المتزوجة، وبن الأرملة والمطلقة لصالح المطلقة، ولم يتضح فروق في المتغيرات الأخرى.

لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بالنسبة لبعد الانبساط _ الانطواء، الاتزان _ الانفعال، الشعور بالمسئولية الاحتماعية_ عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية تفسر الباحثة ذلك إلى أنه بصرف النظرعن اختلاف الحالة الاجتماعية فمن خصائص سمات الشخصية أنها ثابتة نسبيًا فهي لا تتغير كثيرًا على طول الزمن مثل الذكاء العام والاستعدادات الوراثية وتتضمن أيضًا النواحي الأخرى كآمال الشخص وأفكاره ومشاعره ومايحب وما يكره وميوله (أحمد،2003: 10-11).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (ملاخة،2012) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المسايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية حيث لا يوجد لها أثر، فالشخص العامل بجهاز الشرطة أيا كانت حالته الاجتماعية تبقى سماته الشخصية كما هي من حيث التعامل والتأثير بالآخرين.

وتفسر الباحثة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بالنسبة لسمة التفاؤل حيث توجد فروق بين العزباء والأرملة لصالح العزباء وبين المتزوجة والأرملة لصالح المتزوجة وبين الأرملة والمطلقة لصالح المطلقة على إعتبار محدودية الإلتزامات التي تقوم بها المرأة العزباء، إضافة إلى الصعوبات تواجهها فهي ضئيلة مقارنة بالأرملة، علاوة على ذلك إلى أن المتزوجة تمر بظروف معيشية أفضل من الأرملة فهي تجد من يساندها في الحياة ويقف بجانبها وقت الأزمات من الزوج والأولاد وشعورها بالاستقرار والأمان، في حين نجد أن نسبة التفاؤل لدى المطلقة أفضل من الأرملة نتيجة الفقدان الدائم الذي تعاني منه الأرملة للزوج ولتلبية احتياجاتها المادية والمعنوية أيضًا ثقافة المجتمع الفلسطيني بنظرته للمرأة الأرملة تختلف عن العزباء أو المتزوجة.

الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر (أقل من 20 عام، 20-49، من 50 فأكثر).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (21)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير العمر.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
سمة الانبساط – الإنطواء	بين المجموعات	2.604	2	1.302	0.039	0.962	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2387.937	71	33.633			
	المجموع	2390.541	73				
سمة الاتزان – الانفعال	بين المجموعات	22.663	2	11.331	0.433	0.651	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1859.824	71	26.195			
	المجموع	1882.486	73				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سمة التفاؤل – التشاؤم	بين المجموعات	8.273	2	4.137	0.262	0.771	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1123.092	71	15.818			
	المجموع	1131.365	73				
سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	بين المجموعات	21.289	2	10.644	0.591	0.557	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1279.373	71	18.019			
	المجموع	1300.662	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	9.541	2	4.770	0.025	0.975	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	13365.324	71	188.244			
	المجموع	13374.865	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.92

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.13

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر.

وتفسر الباحثة ذلك لأن معظم النساء العاملات في الشرطة ونسبتهن (95,95%) تبلغ أعمارهن مابين (20–49) سنة فمعظمهن من فئة الشباب ويوجد لديهن سمات شخصية متشابهة إلى حد ما، وهذا ما أكده (أحمد،2003: 346) أن السمات المزاجية التي تدخل في تكوين الشخصية كالحيوية والخمول تتوقف في المقام الأول على العوامل الوراثية منها الجهازين العصبي والغدي، أما السمات الاجتماعية والخلقية فيبدأ الطفل في إكتسابها في سن مبكرة عن طريق التعلم الشرطي والمحاولات والخطأ والاستبصار والمحاكاة غيرالمقصودة والمشاركة الوجدانية والتقمص والتعلم المقصود وغير المقصود هو العامل الرئيسي في تكوين السمات وتشكيل الشخصية، بالإضافة إلى عوامل أخرى تقوم بدورها إلى جانبه مثل الذكاء والدافع والقدرة على تحمل الإحباط أو الحرمان.

وأشار (دحلان،2007) في دراسته إلى علاقة السمات بالعمر الزمني، حيث أن النضج والتطور والخبرات العلمية والتربوية تؤثر في السمات كما أنها تتغير وتتبدل في سياق عملية النمو، فهناك سمات تكون أكثر إستقرارًا وثباتًا لدى المراهقين مما عليه لدى الأطفال، فالكبار مثلاً يكونون أكثر ثباتًا وإستقرارًا في سلوكهم الاجتماعي.

وقد اختلفت النتائج التي توصلت إليها الباحثة في هذا الجانب مع دراسة (دحلان،2007) حيث أشار إلى أنه تختلف أبعاد شخصية أفراد الأجهزة الأمنية بالنسبة للفئات العمرية لديهم وذلك يرجع إلى الواقع الاقتصادي والسياسي والرغبة الملحة لدى الفلسطينيين في الانخراط المبكر في الأجهزة الأمنية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير سنوات الخبرة (سنتين فما دون، 3-6، 7-10).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (22)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
سمة الانبساط – الإنطواء	بين المجموعات	14.358	2	7.179	0.215	0.807	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2376.182	71	33.467			
	المجموع	2390.541	73				
سمة الاتزان – الانفعال	بين المجموعات	23.140	2	11.570	0.442	0.645	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1859.347	71	26.188			
	المجموع	1882.486	73				
سمة التفاؤل – التشاؤم	بين المجموعات	21.030	2	10.515	0.672	0.514	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1110.335	71	15.639			
	المجموع	1131.365	73				
سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	بين المجموعات	13.035	2	6.518	0.359	0.699	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1287.627	71	18.136			
	المجموع	1300.662	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	65.522	2	32.761	0.175	0.840	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	13309.343	71	187.456			
	المجموع	13374.865	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.92

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.13

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

ترجع الباحثة ذلك إلى أن أغلب العاملات في الشرطة حديثي التعيين حيث يوجد (49) عاملة من العاملات في الشرطة النسائية يزاولن العمل لمدة أقل من سنتين فهن بحاجة إلى تعلم العديد من المهارات المتعلقة بالمجال الأمني، وهن تحت التدريب ويتسمن بقلة الخبرة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد أشار أيزنك إلى أن الشخصية تتحدد بدرجة كبيرة عن طريق الجينات بينما يظل تأثير البيئة محدود للغاية، فالتأثير الجيني لكل من الشخصية والذكاء ذو قوة طاغية، وقد قدر أيزنك أن حوالي 60% من الفروق الفردية في الشخصية تتحدد جينيًا (كفافي،2010: 684).

وقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (العتيبي،2009) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توزيع سمات الشخصية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة عدا سمة الاجتماعية، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن معلمي المدارس المتوسطة في محافظة الطائف على اختلاف مستوى الخبرة لديهم يشعرون بسمة السيطرة والمسئولية والاتزان الانفعالي من خلال تطبيق مديري المدارس للعمل داخل المدرسة، وتطابقت مع دراسة (الشوربجي،2009) التي أكدت على أنه لاتوجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى المرشدين التربويين تعزى لمتغير الخبرة ويعود السبب إلى أن خبرة المرشدين في مجال الإرشاد محدودة، كما أن الشخصية تتمتع بالثبات النسبي في المواقف المختلفة، كما تطابقت مع دراسة (عبدات،2002).

الفرض الخامس:

ينص الفرض الخامس: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (23)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
سمة الانبساط – الإنطواء	بين المجموعات	59.753	2	29.876	0.910	0.407	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2330.788	71	32.828			
	المجموع	2390.541	73				
سمة الاتزان – الانفعال	بين المجموعات	8.920	2	4.460	0.169	0.845	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1873.566	71	26.388			
	المجموع	1882.486	73				
سمة التفاؤل – التشاؤم	بين المجموعات	16.013	2	8.006	0.510	0.603	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1115.352	71	15.709			
	المجموع	1131.365	73				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	بين المجموعات	7.183	2	3.591	0.197	0.822	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1293.479	71	18.218			
	المجموع	1300.662	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	120.721	2	60.361	0.323	0.725	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	13254.144	71	186.678			
	المجموع	13374.865	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.92

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.13

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

ترى الباحثة أن هذه النتيجة منطقية حيث أن أغلب العاملات في الشرطة النسائية من حملة الثانوية العامة فمستواهن التعليمي متشابه لدى (47) إمرأة.

أيضًا قسم كاتل السمات من حيث العمومية: السمات العامة والخاصة حيث توجد سمات مشتركة أو شائعة بين عدد كبير من الأفراد وتوجد بين جميع الأفراد ولكن بدرجات متفاوتة مثل الانطواء، الاتزان، الاجتماعية، السيطرة، وسمات فريدة(باظة،2001: 13-14).

إن الهدف الرئيسي لطبيعة عمل الشرطة هو تحويل المجتمع من حالة الفوضى إلى حالة النظام من خلال تطبيق العدالة والمساواة بين أفراد المجتمع وتحتاج إلى سمات هامة ومشتركة بين العاملات في مهنة الشرطة بصرف النظر عن اختلاف أو تشابه المستوى التعليمي ومنها الذكاء الاجتماعي، الانضباط، الاتزان الانفعالي، المثابرة وتحمل المسئولية، التفاؤل وتحمل درجة المخاطرة.

وتطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (ملاخة،2012) والتي أكدت على أنه لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المسايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغيرالعمر، فالعمرلا يلعب دورًا أساسيًا في تحديد الشخصيات المسايرة وهذا يتفق مع طبيعة النفس الإنسانية بأنها صاحبة موقف وقرار بغض النظر عن مستواها التعليمي.

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (العتيبي،2008) حيث أثبتت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توزيع السمات الشخصية لمديرى المدارس المتوسطة بمحافظة الطائف وفقًا

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لمتغير المؤهل العلمي، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن المعلمين ذوي المؤهل الأعلى بحكم المعرفة التي تحصلوا عليها نتيجة دراستهم لديهم إدراك أفضل للسمات الشخصية من المعلمين ذوي الخيرة الأقل، خاصة وأن المعلمين ذوي المؤهلات الأعلى قد درسوا التطبيقات الإدارية الحديثة ونظرياتها وما يتعلق بها.

وقد تعارضت نتائج هذه الدراسة أيضا مع دراسة (دحلان،2007)على أنه توجد فروق دالة إحصائيا في سمات الشخصية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، ويرجع ذلك إلى حرص الشعب الفلسطيني على التعليم والتعلم ونتيجة لظروف الإحتلال الإسرائيلي التي جعلت الشعب الفلسطيني يفقد أرضه وحريته والكثير من مصدر رزقه، بينما تطابقت مع دراسة (عبدات،2002).

الفرض السادس:

ينص الفرض السادس: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل (المباحث العامة، التنظيم والإدارة، حفظ النظام والتدخل، التأهيل والإصلاح، مكافحة المخدرات).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (24)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في سمات الشخصية تعزى لمتغير طبيعة العمل.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
سمة الانبساط – الإنطواء	بين المجموعات	72.985	4	18.246	0.543	0.704	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2317.556	69	33.588			
	المجموع	2390.541	73				
سمة الاتزان – الانفعال	بين المجموعات	67.675	4	16.919	0.643	0.633	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1814.811	69	26.302			
	المجموع	1882.486	73				
سمة التفاؤل – التشاؤم	بين المجموعات	180.676	4	45.169	3.278	0.016	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	950.689	69	13.778			
	المجموع	1131.365	73				
سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية	بين المجموعات	42.751	4	10.688	0.586	0.674	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1257.911	69	18.231			
	المجموع	1300.662	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	694.387	4	173.597	0.945	0.444	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	12680.478	69	183.775			
	المجموع	13374.865	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (4،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.60

ف الجدولية عند درجة حرية (4،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.50

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، عدا بعد سمة التفاؤل، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير طبيعة العمل.

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في سمة التفاؤل، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير طبيعة العمل.

ولمعرفة اتجاه الفروق قامت الباحثة باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (25)

يوضح اختبار شيفيه في سمة التفاؤل تعزى لمتغير طبيعة العمل

	المباحث العامة	التنظيم والإدارة	حفظ النظام والتدخل	التأهيل والإصلاح	مكافحة المخدرات
	30.278	**34.000**	**33.822**	**33.500**	**31.000**
المباحث العامة 30.278	0.000				
التنظيم والادارة 34.000	*3.722	0.000			
حفظ النظام والتدخل 33.822	*3.544	0.178	0.000		
التأهيل والاصلاح 33.500	3.222	0.500	0.322	0.000	
مكافحة المخدرات 31.000	0.722	3.000	2.822	2.500	0.000

*دالة عند 0.01

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين العاملات في المباحث العامة والتنظيم والإدارة لصالح التنظيم والإدارة، وبين المباحث العامة وحفظ النظام والتدخل لصالح حفظ النظام والتدخل، ولم يتضح فروق في طبيعة العمل الأخرى.

ترى الباحثة أنه على إختلاف طبيعة المهام في الشرطة إلا أن جميعها تحتاج إلى سمات شخصية متشابهة ومنها الذكاء الاجتماعي، الإنضباط، المثابرة وتحمل المسئولية، الاتزان الانفعالي، السيطرة، النشاط العام والحيوية، الموضوعية، والصلابة النفسية .

وقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (ملاخة،2012) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بأبعاده لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير مجال العمل، فليس له دلالة وتأثير واضح بضغوط وأبعاد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

العمل وهذا يتفق أيضًا مع طبيعة العمل الشرطي القائم على التكيف بغض النظر عن مجاله، لأن طبيعة العمل الشرطي قائمة على التدوير الدوري من فترة لأخرى وبالتالي هناك جاهزية واستعداد مسبق للتغيير والتبديل.

وتفسر الباحثة بأنه توجد فروق بين العاملات في المباحث العامة والتنظيم والإدارة بالنسبة لبعد سمة التفاؤل لصالح التنظيم والإدارة وهذا يرجع إلى أن طبيعة العمل في التنظيم والإدارة قائمة في نفس مكان العمل والمناخ العام فيه يتسم بالهدوء نوعًا ما مقارنة بالعاملات في المباحث العامة حيث يتم تكليفهن ببعض القضايا المهمة والصعبة والتي تحتاج إلى تحريات دقيقة وفي أي وقت حتى في منتصف الليل، فطبيعة العمل فيه غير مستقرة وتحتاج إلى الصبر والاتزان والنشاط والحيوية.

وترى الباحثة بأنه توجد فروق بين العاملات في المباحث العامة وحفظ النظام والتدخل بالنسبة لبعد سمة التفاؤل لصالح حفظ النظام والتدخل لأن طبيعة العمل تنطوي على حفظ النظام العام لتحقيق السكينة العامة والصحة العامة وإزالة أسباب القلق مثل الضوضاء التي تحدثها آلات التنبيه، فهي تحتاج إلى القدرة على السيطرة على مجريات الأمور والأحداث وتحقيق الالتزام والنظام والضبط في جميع نواحي الحياة وتعتبر أعباء العمل أفضل مقارنة بالعاملات بالمباحث العامة.

الفرض السابع:

ينص الفرض السابع: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (عزباء، متزوجة، أرملة، مطلقة).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (26)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: تنظيم وإدارة الانفعالات	بين المجموعات	4.996	3	1.665	0.053	0.984	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2215.166	70	31.645			
	المجموع	2220.162	73				
البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	بين المجموعات	25.353	3	8.451	0.283	0.837	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2089.796	70	29.854			
	المجموع	2115.149	73				
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	55.235	3	18.412	1.082	0.362	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1191.211	70	17.017			
	المجموع	1246.446	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	184.890	3	61.630	0.413	0.744	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	10456.947	70	149.385			
	المجموع	10641.838	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (3،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.08

ف الجدولية عند درجة حرية (3،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.84

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتفسر الباحثة ذلك بأن المرأة عامة تواجه ضغوطات عديدة خاصة أن المجتمع الفلسطيني مجتمع ذكوري يناصر الرجل أكثر من المرأة على اختلاف الحالة الاجتماعية سواء كانت عزباء، متزوجة، مطلقة، أرملة.

أيضًا نتيجة الظروف الصعبة التي تواجهها المرأة الفلسطينية وهي عمليات القصف المتكررة والتي نتج عنها استشهاد رب الأسرة أو إصابته إصابة جزئية ترتب عليها إعاقة دائمة فهي تقوم بأعبائها المنزلية وتربي الأولاد وتنفق عليهم في نفس الوقت، علاوة على البحث المستمر عن عمل من أجل تلبية احتياجات الأولاد وتأمين مستقبلهم مما زاد من حدة الضغوطات لديها حيث ساعدها ذلك على القدرة على مواجهة أحداث الحياة وحل المشكلات بالاعتماد على نفسها والسيطرة على مجريات الأمور.

و يؤكد على ذلك (السمادوني،2007: 260) بأنه يمكن التعرض لبعض خصائص أو مهارات الذكاء العاطفي التي تساهم في مواجهة الضغوط النفسية أو الاضطرابات النفسية والتي تصف الأشخاص الذي يتمتعون بصحة جيدة وتكون مؤشرًا أو عناصر ومهارات هامة لجودة الحياة، إن مدى تأثير الضغوط في الصحة يتوقف على طبيعة الشخصية وما يتصف به من قدرة على تحمل الاحباط أو المرونة أو مستوى التفاؤل فالضغوط النفسية تكتسب أهميتها من طريقة إستجاباتنا لها فإن عملية التحمل والمواجهة تتشكل في ضوء متغيرات الشخصية والموقف معًا.

وقد تعارضت نتائج الدراسة مع دراسة (الشهري،2009) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكاء العاطفي لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية ويعزى ذلك إلى أن الموظفين المتزوجين ربما اكتسبوا مهارات الذكاء العاطفي بحكم مسئوليتهم عن رعاية الأسرة، كما أن لديهم القدرة على التعامل مع الآخرين بشكل أفضل من غير المتزوجين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرض الثامن:

ينص الفرض الثامن: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لـــدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر (أقل من 20 عام، 20-49، من 50 فأكثر).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التبـــاين الأحـــادي One Way ANOVA.

جدول (27)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير العمر.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: تنظيم وإدارة الانفعالات	بين المجموعات	30.704	2	15.352	0.498	0.610	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2189.458	71	30.837			
	المجموع	2220.162	73				
البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	بين المجموعات	36.902	2	18.451	0.630	0.535	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2078.246	71	29.271			
	المجموع	2115.149	73				
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	25.122	2	12.561	0.730	0.485	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1221.324	71	17.202			
	المجموع	1246.446	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	222.655	2	111.327	0.759	0.472	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	10419.183	71	146.749			
	المجموع	10641.838	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.92

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.13

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمـــة "ف" الجدوليـــة عنـــد مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجـــد فـــروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر.

وتفسر الباحثة ذلك بأن الذكاء العاطفي متعلم وأن التعلم يبدأ منذ السنوات الأولـــى فـــي الأسرة ومن هنا تبدو أهمية الإطار الأسري الذي ينمو فيه الطفل ودوره في التأثير على سلوكه وتوجيهه فيما يتعلم فالمناخ الأسري السليم الذي يتيح لأفراد الأسرة الفرصة في التعبيـــر عـــن انفعالاتهم وتشجيعهم على إبداء أفكارهم ومشاعرهم بطريقة إيجابيـــة دون خـــوف أو إنتهـــاك لمشاعر الآخرين يساعد على نمو الذكاء العاطفي (حسين،2006: 50-51).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد اتفقت النتائج التي توصلت إليها الباحثة في هذا الجانب مع دراسة (أبـوعفش،2011) حيث أشارت إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومقـدرة مـدراء الأونروا على اتخاذ القرار وحل المشاكل تعزى للعمر، وتعزو الباحثة ذلك إلـى أن مكونـات الذكاء العاطفي هي قدرات شخصية لدى المدراء وإمتلاكهم لها أو عدمه ليس له علاقة بالعمر، حيث أن الأشخاص في مختلف أرجاء العالم يختلفون في الصفات الشخصية بغض النظر عـن عمرهم.

وقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الجبهان،2009) حيث أكدت تمتـع الأشـخاص بالذكاء العاطفي لا يؤثر على عمرهم الزمني، بينما تعارضت مع دراسة (بظـاظو،2010) التـي توصلت إلى وجود أثر لمتغير العمر على مستوى الذكاء العاطفي للمدراء ترجع إلى الخبرة في الحياة نتيجة الاحتكاك بفئات متنوعة من البشر، كما تعارضت مع دراسة (الـشهري،2009) التـي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء العاطفي ودرجات إتخاذ القرار وفقًا لمتغير العمر، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الأعمال المتقدمة لديها الخبرة الكافية التي أكسبتهم القدرات الشخصية التي تميزهم عن غيرهم.

الفرض التاسع:

ينص الفرض التاسع: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لـدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير سنوات الخبرة (سنتين فما دون، 3-6، 7-10).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التبـاين الأحـادي One Way ANOVA.

جدول (28)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: تنظيم وإدارة الانفعالات	بين المجموعات	0.700	2	0.350	0.011	0.989	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2219.462	71	31.260			
	المجموع	2220.162	73				
البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	بين المجموعات	32.977	2	16.488	0.562	0.572	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2082.172	71	29.326			
	المجموع	2115.149	73				
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	3.879	2	1.939	0.111	0.895	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1242.567	71	17.501			
	المجموع	1246.446	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	44.550	2	22.275	0.149	0.862	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	10597.288	71	149.258			
	المجموع	10641.838	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.92

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.13

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

وتفسر الباحثة ذلك بأنه يتم اختيار العاملات في الشرطة بناء على قدرات وسمات شخصية محددة بصرف النظر عن سنوات الخبرة، إضافة إلى قلة سنوات الخبرة لدى العاملات فيها وهي متشابهة لدى معظم أفراد العينة، وتعد مهارات الذكاء العاطفي هي قدرات تمتلكها العاملات بمهنة الشرطة.

وقد اختلفت نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة في هذا الجانب مع دراسة (الشهري،2009) حيث أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكاء الوجداني لدى موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة في العمل.

وقد تباينت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (أبوعفش،2011) والتي توصلت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على إتخاذ القرار وحل المشكلات تعزى إلى الخبرة، وتعزوالباحثة ذلك إلى أن الأونروا تهتم باختيار المدراء الذين يتمتعون بذكاء عاطفي يساعدهم في اتخاذ القرار وحل المشكلات ومساعدة اللاجئين مهما كانت عدد سنوات خبراتهم، وقد تطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الشهري،2009)، ودراسة (صالح،2009) حيث توصلت تلك الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والخبرة، ويرجع ذلك إلى أن تمتع الأشخاص بالقدرات الشخصية لا ينفي عدم وجود الخبرة الكافية، حيث نجد أن بعض الأشخاص ذوي الخبرة المنخفضة لديهم ذكاء عاطفي عالي وبالعكس.

الفرض العاشر:

ينص الفرض العاشر: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي (ثانوية عامة، دبلوم، بكالوريوس).**

ولاختبار صحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (29)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: تنظيم وإدارة الانفعالات	بين المجموعات	13.475	2	6.738	0.217	0.806	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2206.687	71	31.080			
	المجموع	2220.162	73				
البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	بين المجموعات	194.959	2	97.479	3.604	0.032	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	1920.190	71	27.045			
	المجموع	2115.149	73				
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	35.869	2	17.935	1.052	0.355	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1210.577	71	17.050			
	المجموع	1246.446	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	497.440	2	248.720	1.741	0.183	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	10144.397	71	142.879			
	المجموع	10641.838	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.92

ف الجدولية عند درجة حرية (73،2) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.13

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، عدا بعد المعرفة والإدراك الانفعالي، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في بعد المعرفة والإدراك الانفعالي، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

ولمعرفة اتجاه الفروق قامت الباحثة باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (30)

يوضح اختبار شيفيه في بعد المعرفة والإدراك الانفعالي تعزى لمتغير المستوى التعليمي

	ثانوية عامة 38.511	دبلوم 42.643	بكالوريوس 40.462
ثانوية عامة 38.511	0		
دبلوم 42.643	*4.132	0	
بكالوريوس 40.462	1.951	2.181	0

*دالة عند 0.01

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين حملة الثانوية العامة والدبلوم لصالح حملة الدبلوم، ولم يتضح فروق في المؤهلات الأخرى.

تفسر الباحثة ذلك إلى أن المجتمع الفلسطيني يحرص على طلب العلم فهو مجتمع متعلم، علاوة على ظروف القهر والظلم وسلب حقوقه التي جعلته يلجأ إلى التعليم لمقاومة هذه الظروف الصعبة، و تفسر الباحثة بأنه توجد فروق بين حملة الدبلوم في مستوى المعرفة والإدراك الانفعالي حيث إن حملة الدبلوم لديهن معلومات ومعارف أكثر من حملة الثانوية العامة ولديهن القدرة على معرفة شخصيتهن بشكل أفضل، ولديهن القدرة على التوافق والتواصل مع الآخرين بشكل أفضل نتيجة للمعلومات التي اكتسبوها، وذلك لتقدمهن في الدراسة عن حملة الثانوية العامة والذي ساعد على تفوقهن في الرتبة العسكرية والمسمى الوظيفى.

وقد تتفق نتائج الدراسة إلى حد ما مع دراسة (بظاظو،2012) حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول مستويات الذكاء العاطفي في المكونات الثلاثة تعزى للمؤهل العلمي.

وأوضحت بعض الدراسات إلى أن مهارات الذكاء العاطفي تعد عاملاً هامًا في مساعدة الطلاب على تحقيق النجاح الأكاديمي، وأن هناك علاقة موجبة بين إرتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى الطلاب وبين عملية التحصيل الأكاديمي.

إن إمكانية تحسين التحصيل الأكاديمي للطلاب تتوقف على تنمية المهارات الإنفعالية والاجتماعية لديهم ويتم ذلك من خلال رفع مستوى الوعي بالذات لديهم والتفهم العطوف وحل المشكلات وإدارة الانفعالات في محيط بيئة التعلم (حسين،2006: 144-148).

وقد تعارضت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (أبوعفش،2011) حيث توصلت إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية حول أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على إتخاذ القرار وحل المشكلات تعزى إلى المؤهل العلمي بالنسبة لمجالي المهارة الاجتماعية ومقياس الذكاء العاطفي، ويرجع ذلك إلى أن حملة الدراسات العليا لديهم القدرة العلمية والمهارة الاجتماعية على ربط قراراتهم وذلك بسبب زيادة معلوماتهم الإدارية نتيجة تعمقهم بالدراسة بشكل أفضل، وتعارضت أيضًا مع دراسة (الشهري،2009) حيث أكدت على أن المؤهل العلمي مهم في اكتساب مهارات الذكاء العاطفي التي تحقق النجاح على الجانب العملي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بينما تطابقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (صالح،2009) التي توصلت إلى عدم وجـــود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء العاطفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي وسبب ذلك إلى أن قدرات الذكاء العاطفي هي قدرات شخصية لا تتأثر بمستوى المؤهل العلمي.

الفرض الحادي عشر:

ينص الفرض الحادي عشر: **أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل (المباحث العامـــة، التنظـــيم والإدارة، حفظ النظام والتدخل، التأهيل والإصلاح، مكافحة المخدرات).**

ولاختبارصحة الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل التبـــاين الأحـــادي One Way ANOVA.

جدول (31)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير طبيعة العمل.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
البعد الأول: تنظيم وإدارة الانفعالات	بين المجموعات	64.807	4	16.202	0.519	0.722	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2155.356	69	31.237			
	المجموع	2220.162	73				
البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي	بين المجموعات	42.793	4	10.698	0.356	0.839	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	2072.356	69	30.034			
	المجموع	2115.149	73				
البعد الثالث: التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	7.702	4	1.925	0.107	0.980	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	1238.744	69	17.953			
	المجموع	1246.446	73				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	221.427	4	55.357	0.367	0.832	غير دالة إحصائيا
	داخل المجموعات	10420.411	69	151.020			
	المجموع	10641.838	73				

ف الجدولية عند درجة حرية (4،73) وعند مستوى دلالة (0.01) = 3.60

ف الجدولية عند درجة حرية (4،73) وعند مستوى دلالة (0.05) = 2.50

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمـــة "ف" الجدوليـــة عنـــد مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجـــد فـــروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير طبيعة العمل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تفسر الباحثة ذلك إلى أن مهارات الذكاء العاطفي مهمة في مجال العمل بصرف النظر عن طبيعة أو مجال العمل، وذلك لأن كل مجال من مجالات العمل تحتاج استخدام مهارات الذكاء العاطفي، فعلى سبيل المثال يحتاج العمل في مجال التنظيم والإدارة إلى القدرة على التواصل أو المهارات الاجتماعية لإحداث التأثير الإيجابي في الآخرين عن طريق إدراك إنفعالاتهم، إضافة إلى الوعي بالذات وهي قراءة المدير أو المسؤول لمشاعر الآخرين وتأثيرها على صنع القرار، والدافعية للعمل والحماس والمثابرة لتحقيق النجاح في العمل وهذا لا يقتصر على الجانب الإداري بل يمتد ليشمل جميع مجالات العمل في الشرطة النسائية ومنها إدارة ومكافحة المخدرات، المباحث العامة، حفظ النظام والتدخل، التأهيل والإصلاح.

إن تطبيق الذكاء العاطفي في العمل يعني أن تصبح أكثر مهارة في ملاحظة العواطف التي تشعر بها في عدد متنوع ومختلف من المواقف وتحسين طريقة إدارتك للمشاعر التي تعوق طريقك ومنح نفسك تصريحًا بممارسة سلوكيات جديدة، إنك تجلب عواطفك معك إلى العمل كل يوم سواء كنت منتبها لها أو لا، إن العواطف موجودة في كل محادثة تقيمها وكل مكلمة هاتفية تجريها وكل قرار تتخذه، كما أن العواطف التي يمكن أن تظهر على مدار يوم العمل قوية ومتنوعة ولاعجب أن الأشخاص الذين يستطيعون إدارة عواطفهن جيدًا يسهل العمل والتعاون معهم، كما أنهم أصحاب أعلى الفرص في تحقيق ما يرغبون (برادبيري وجريفز،2011: 20).

وقد تعارضت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (ملاخة،2012) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المغايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير مجال العمل، لأن مجال العمل واختلاف التخصصات يؤثر على الشخصية العاملة من حيث اتصافها لسمة المغايرة، فقد تبين أن العاملين بدائرة التحري أكثر إتصافا بذلك السلوك يليها الإداريين ومن ثم المحققين وهذا يرجع إلى تميز ذلك العمل في جهاز المباحث وكثرة الأعباء الموكلة إليه وطبيعتها تجعله الأكثر لمسايرة أنظمة العمل، وبنفس الوقت مغايرته لما لا يتفق مع ما يحمل من رسالة ومنهج.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تفسير عام لنتائج الدراسة:

- بعد إجراء الدراسة والتي عنوانها :"سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات" ظهرت النتائج التالية:
- مستوى سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة احتل على وزن نسبي (83%) وهي نسبة مرتفعة ويرجع ذلك إلى وجود سمات محددة يتم اختيار العاملات في الشرطة بناء عليها مثل الشعور بالمسئولية وكيفية إدارة الأزمات والطوارئ والقدرة على إتخاذ القرار.
- بعد الاتزان _ الانفعال هو أبرز سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة ويرجع ذلك لتعدد الضغوطات التي تواجهها الفتيات وذلك بالخروج شبه اليومي إلى المهام الصعبة وتنوع طبيعة العمل الذي تقوم به المرأة العاملة في الشرطة مما أكسبها القدرة في التحكم والسيطرة على الأمور والتعامل بهدوء إضافة إلى الالتزام الديني الذي تتميز به هذه الشريحة من المجتمع، وقد توافقت هذه النتيجة مع دراسة (حمدان،2010).
- مستوى الذكاء العاطفي احتل على وزن نسبي (94%) ويرجع ذلك إلى تعدد الضغوطات من داخل العمل وهي العناء الشديد والمجهود الكبير الذي تبذله الشرطة النسائية لتوفير الأمن وحماية الممتلكات، ومن خارج العمل وهي التهديد بقصف المقرات والتعرض للخطر وقتل الأرواح لدى الشرطة بشكل عام ساعدت على إستخدام مهارات الذكاء العاطفي.
- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيًا بين سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة حيث يعتبر الذكاء العاطفي هو مجموعة من السمات فهو يشمل الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية، ويعد الذكاء العاطفي أشمل من بعد الاتزان الانفعالي الذي يعد من أبرز سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية ويرجع ذلك إلى أن سمات الشخصية ثابتة نسبيًا فهي لا تتغير كثيرا على طول الزمن على اختلاف الحالة الاجتماعية مثل الذكاء العام والاستعدادات الوراثية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية بالنسبة لسمة التفاؤل لصالح العزباء والمتزوجة والمطلقة بشكل متسلسل دون الأرملة ويرجع ذلك إلى محدودية الالتزامات بالنسبة للعزباء، وأن الظروف المعيشية التي تعيشها المتزوجة أفضل من الأرملة، إضافة إلى إن نظرة المجتمع الفلسطيني للمرأة العزباء والمتزوجة تختلف عن الأرملة والمطلقة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر ويرجع ذلك إلى أن معظم العاملات في مهنة الشرطة من فئة الشباب وتبلغ

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أعمارهن (20_49) وتبلغ نسبتهن (95,95%) حيث يوجد لديهن سمات شخصية متشابهة إلى حد ما وهذا ما أكده (أحمد،2003: 346) أن السمات المزاجية التي تدخل في تكوين الشخصية تتوقف على العوامل الوراثية، وأن السمات الاجتماعية يتم اكتسابها في الطفولة أي في سن مبكر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير سنوات الخبرة ويرجع ذلك إلى أن أغلب العاملات بمهنة الشرطة حديثي التعيين حيث يوجد (49) عاملة من العاملات في الشرطة النسائية يزاولن العمل لمدة أقل من سنتين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي ويرجع ذلك إلى أن أغلب العاملات بمهنة الشرطة مستواهن التعليمي متشابه لدى (47) إمرأة، فهن من حملة الثانوية العامة ويوجد لديهن سمات عامة مشتركة، وهذا ما أكده (عبد الخالق،1990: 572) إلى أنه من تصنيفات علم النفس وجود سمات عامة ومشتركة بين عدد كبير من الأفراد ولكن بدرجات متفاوتة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل ويرجع ذلك إلى أنه على إختلاف طبيعة العمل، توجد سمات شخصية متشابهة لدى الفتيات العاملات بالشرطة النسائية، ولكن أظهرت الدراسة وجود فروق في المباحث العامة والتنظيم والإدارة لبعد سمة التفاؤل لصالح التنظيم والإدارة ويرجع ذلك إلى أن طبيعة العمل في التنظيم والإدارة قائمة في نفس مكان العمل، والمناخ النفسي يتسم بالهدوء، وكشفت الدراسة على أنه توجد فروق بين العاملات في المباحث العامة وحفظ النظام والتدخل بالنسبة لبعد سمة التفاؤل لصالح حفظ النظام والتدخل ويرجع ذلك إلى أن أعباء العمل في هذا المجال أفضل مقارنة بالعاملات بالمباحث العامة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ويرجع ذلك إلى أن المجتمع الفلسطيني مجتمع ذكوري يناصر الرجل أكثر من المرأة فهي تواجه ضغوطات نفسية واجتماعية عديدة على اختلاف الحالة الاجتماعية، إضافة إلى أن المرأة في الوقت الحالي تقوم بدورها بتربية وتعليم الأطفال والقيام بالأعباء المنزلية، وتقوم بدور الرجل من خلال العمل خارج المنزل لتلبية إحتياجات الأسرة والإنفاق عليهم مما أكسبها مهارات الذكاء العاطفي، ويؤكد على ذلك (السمادوني،2007: 260) إلى أن مهارات الذكاء العاطفي تساهم في مواجهة الضغوط النفسية، وهو مؤشر لجودة الحياة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير العمر ويرجع ذلك إلى أن الذكاء العاطفي متعلم وأن التعلم يبدأ من السنوات الأولى

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

في الأسرة، وهذا ما أكده (حسين،2006:50-51)، واتفقت النتائج الحالية مع دراسة (أبوعفش،2011).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير سنوات الخبرة ويجع ذلك إلى أنه يتم اختيار العاملات في الشرطة بناء على قدرات وسمات شخصية محددة بصرف النظر عن سنوات الخبرة، إضافة إلى قلة سنوات الخبرة لدى العاملات في الشرطة النسائية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، ويرجع ذلك إلى أن المجتمع الفلسطيني يحرص على طلب العلم علاوة على ظروف القهر والظلم التي تدفعه للتعلم لمقاومة هذه الظروف، ولكن أكدت نتائج الدراسة بأنه توجد فروق بين حملة الدبلوم في بعد المعرفة والإدراك الانفعالي عن حملة الثانوية العامة، ويرجع ذلك إلى ذلك إلى أن حملة الدبلوم لديهم معلومات ومعارف أكثر عن شخصياتهن بسبب توافقهن العلمي على حملة الثانوية العامة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة تعزى لمتغير طبيعة العمل، ويرجع ذلك إلى أنه على اختلاف طبيعة العمل فنحن نحتاج إلى مهارات الذكاء العاطفي في جميع مجالات الحياة في الأسرة والمدرسة والعمل في كافة المجالات وهذا ما أكده (برادبيري وجريفز،2011: 20) أن الذكاء العاطفي يظهر في عدد متنوع ومختلف من المواقف على مدار اليوم.

وفي ضوء النتائج وتفسيرها، توصي الباحثة بمايلي:

1. الاهتمام بفئة النساء العاملات وخاصة المتزوجات نظرا لتعدد الضغوطات النفسية التي تتعرض لها المرأة العاملة.
2. اختيار المرأة العاملة في الشرطة النسائية مع طبيعة العمل الذي يناسب سمات الشخصية.
3. التكثيف من الندوات التي تقوم بها الشرطة النسائية لتقوية العلاقة بين المجتمع والنساء العاملات في الشرطة.
4. التكثيف من ورش العمل من قبل العاملات في الشرطة لتوعية المجتمع الفلسطيني بأسباب الجريمة للوقاية منها.
5. مراعاة الأهل لطبيعة عمل الشرطة النسائية و خاصة وقت الأزمات وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي.
6. إعطاء دورات للشرطة النسائية للتأكيد على بعض سمات الشخصية ومنها القدرة على إتخاذ القرار والشعور بالمسئولية الاجتماعية.
7. توفير الكتب والمراجع العربية المتعلقة بموضوع الذكاء العاطفي والشرطة النسائية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقترحات الدراسة

1. إجراء دراسة بعنوان: "برنامج تدريبي مقترح لتنمية مهارات الذكاء العاطفي لـــدى المـــرأة العاملة".
2. عمل بحث عن سمات الشخصية لدى مدراء المدارس الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات.
3. إجراء بحث عن اتجاه المجتمع الفلسطيني نحو عمل المرأة في الشرطة النسائية.
4. إجراء دراسة بعنوان: "مستوى التوافق المهني لدى العاملات بالشرطة النـــسائية وعلاقتـــه بسماتهم الشخصية".
5. إجراء دراسة بعنوان: "الذكاء العاطفي لدى طلبة الثانوية وعلاقته بالقدرة على إتخاذ القرار _ دراسة مقارنة".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المراجع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المراجع:

أولاً: المصادر:

♦ **القرآن الكريم**

ثانياً: المراجع العربية:

- أبو رياش، حسين (2006). **الدافعية والذكاء العاطفي**، الطبعة الأولى،عمان: دار الفكر للنشر.
- أبو لبدة، سهيل. (2011)."تطور جهاز الشرطة في صدر الإسلام و العهد الأموي 1هـ– 132هـ/ 622– 750م" **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبوعفش، إيناس. (2011)."أثرالذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على إتخاذ القرار" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أحمد، سهير (2003). **سيكولوجية الشخصية**، الإسكندرية: الجلال للطباعة.
- الأسطل، رشاد. (2010)." الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارة مواجهة الضغوط لدى طلبة كلية التربية بجامعات غزة" **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الأعسر، صفاء وكفافي، علاء الدين (2000). **الذكاء الوجداني**، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- الأعسر، صفاء وكفاني، علاء الدين (2003). **الذكاء الوجداني** ، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- الأغا، إحسان والأستاذ، محمود (2000). **مقدمة في تصميم البحث التربوي**، الطبعة الثالثة، مكتبة دار الأرقم، غزة.
- إمام، عبد الواحد (1998). **الشرطة من منظور إسلامي**، الطبعة الأولى، القاهرة: الدار اللبنانية المصرية للنشر.
- باظة، آمال (2000). **الأنماط السلوكية للشخصية**، الطبعة الأولى، القاهرة: مكتبة الإنجلو المصرية للطباعة والنشر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- باظة، آمال (2001). **الشخصية والإضطرابات السلوكية والوجدانية**، الطبعة الثانية، القاهرة: مكتبة الإنجلو المصرية للطباعة والنشر.
- برادبيري، ترافيس وجريفز، جين (2010). **الذكاء العاطفي**، الطبعة الأولى، السعودية: مكتبة جرير للنشر.
- البشري، محمد. (2010)."نظم القضاء الشرطي في الدول العربية _ دراسة مقارنة" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية الشرطة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- بظاظو، عزمي. (2001)."أثر الذكاء العاطفي على الآداء للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- جابر، جابر (1990). **نظريات الشخصية_ البناء_ الديناميات_النمو_ طرق البحث والتقويم**، مصر: دار النهضة للطباعة والنشر والتوزيع.
- جروان، فتحي (2012). **الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي**، الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- جلال، سعد (1985). **القياس النفسي_ المقاييس والاختبارات**، القاهرة: دار الفكر للطبع والنشر.
- جودة، آمال. (2007). الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالسعادة و الثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى. **مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية**، 21 (3)، 697- 729.
- جولمان، دانيال (2000). **الذكاء العاطفي**. (ترجمة: ليلى الجبالي ومحمد يونس)، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- حرب، إنتصار. (2000)."السمات المميزة لشخصية الداعية المسلم" **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- حسين، سلامة وطه، حسين (2006). **الذكاء الوجداني للقيادة التربوية**، الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- حسين، محمد (2003). **قياس وتقييم قدرات الذكاء المتعددة**، الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر العربي للطباعة والنشر وللتوزيع.
- حسين، محمد (2006). **تنمية الذكاء العاطفي _ مشاغل تدريبية**، الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي للنشر.
- حفني، قدري (1982). **القياس النفسي**،(د.م).
- حمدان، محمد. (2010)."الاتزان الانفعالي والقدرة على إتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الخضر،عثمان (2006).**الذكاء الوجداني**، الطبعة الأولى، الكويت: الإبداع الفكري للنشر والتوزيع.
- الخطيب، هشام والزيادي، أحمد (2001). **الصحة النفسية للطفل**، الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- خوالدة، محمود (2004). **الذكاء العاطفي**، الطبعة الأولى، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- خوالدة، محمود (2004). **علم النفس الإسلامي**، عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.
- دارالشروق (1992). **المنجد في اللغة والأعلام**، الطبعة الثالثة والثلاثون، بيروت: دارالمشرق.
- داود، عزيز والطيب، محمد والعبيدي، ناظم (1991). **الشخصية بين السواء والمرض**، مصر: مكتبة الإنجلو المصرية للنشر.
- الداية، شريف. (2002)."التوكل وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى طالبات الجامعة الإسلامية" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- دحلان، خالد. (2007)."السمات الشخصية لرجل الأمن لدى السلطة الوطنية الفلسطينية وعلاقتها ببعض المتغيرات" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- دليل مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة (2001). **مدونة قواعد السلوك للشرطة الأوروبية**_ المعايير الدولية بشأن الشرطة_ اللجنة الوزارية.
- راجح، أحمد (1973). **أصول علم النفس**، الطبعة التاسعة، الإسكندرية: المكتب المصري الحديث للطباعة والنشر.
- راجح، أحمد (1986). **أصول علم النفس**، القاهرة: دار الكاتب العربي للطباعة والنشر.
- الرفاعي، نعيم (1981). **الصحة النفسية_دراسة في سيكولوجية التكيف**، الطبعة الخامسة، سوريا(د.ن).
- زريق، معروف (2002). **الأذكياء**، الطبعة الأولى، سوريا: دار الفكر.
- زيدان، محمد مصطفى (1988). **الدوافع والانفعالات**، الرياض، عكاظ.
- سمور، عايش (2006). **الأمراض النفسية_ أسباب_ تشخيص_علاج**، غزة: دار مقداد للطباعة.
- السيد، فؤاد (1976). **الذكاء**، الطبعة الرابعة، مصر: دار الفكر العربي للطباعة والنشر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الشوربجي، إياد. (2009)."التفكير الناقد لدى المرشدين التربويين وعلاقته بسماتهم الشخصية" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الشيخ، سليمان (2008). **سيكولوجية الفروق الفردية في الذكاء**، الطبعة الرابعة، عمان: دار المسيرة للنشر والطباعة.
- صالح، فاتن. (2009)."أثر تطبيق الذكاء الإصطناعي والذكاء العاطفي على جودة إتخاذ القرار" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، دمشق.
- صيام، محمد. (2007)."فعالية متطلبات تطبيق وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة في قطاع غزة" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الطراونة، محمد. (2008)."اتجاهات المواطن العربي نحو رجل الأمن _ دراسة تطبيقية على المجتمع الأردني" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية الشرطة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- الطفيلي، إمتثال (2004). **علم نفس النمو من الطفولة إلى الشيخوخة**، الطبعة الأولى، بيروت: دار المنهل للطباعة والنشر.
- الطناني، رامي. (2010)."مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية_ دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظات غزة" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الطهراوي، جميل. (1997)." سمات الشخصية وعلاقتها ببعض الأساليب المعرفية لدى الطلاب المتفوقين والمتأخرين أكاديميًا في الجامعة الإسلامية بغزة" **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عباس، فيصل (2002). **الذكاء والقياس النفسي**، الطبعة الأولى، الطبعة الأولى، بيروت: دار المنهل اللبناني للطباعة والنشر.
- عبد الخالق، أحمد (1990). **أسس علم النفس**، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع.
- عبد الخالق، أحمد (2002). **قياس الشخصية**، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد الرحمن، محمد (1998). **نظريات الشخصية**، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد الله، محمد (2001). **مدخل إلى الصحة النفسية**، الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- العبيدي، محمد جاسم (2011). **علم نفس الشخصية**، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- العتيبي، نواف. (2008)."الأنماط القيادية والسمات الشخصية لمديري المدارس وعلاقتها بالروح المعنوية للمعلمين في محافظة الطائف التعليمية" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، جامعة أم القرى، الرياض.
- عدس، عبد الرحمن وتوق، محي الدين (1997). **المدخل إلى علم النفس**، الطبعة الرابعة، الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- عدس، محمد (1997). **دور العاطفة في حياة الإنسان**، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
- العلوان، أحمد. (2011). الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالمهارات الإجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الإجتماعي.**المجلة الأردنية في العلوم التربوية**، 7 (2)، 125- 144.
- عمر، خالد (1997). **المدخل لإدارة الشرطة**، الطبعة الثانية، دبي: كلية شرطة دبي.
- عوض الله، يوسف. (2008)."التدخين وعلاقته بمستوى القلق وبعض سمات الشخصية للأطباء والمدخنين في قطاع غزة" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- العيتي، ياسر (2003). **الذكاء العاطفي _ نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة**، الطبعة الأولى، دمشق: دار الفكر للطباعة والنشر.
- العيسوي، عبد الرحمن (2002). **سيكولوجية الشخصية**، الإسكندرية: دارمنشأة المعارف.
- العيسوي، عبد الرحمن (2002). **نظريات الشخصية**، مصر: دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر.
- غنيم، سيد (1972). **سيكولوجية الشخصية_ محدداتها_قياسها_نظرياتها**، مصر: دار النهضة العربية للنشر.
- الفرجاني، عبد الفتاح. (2008)."واقع استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز أمن المجتمع الفلسطيني _ دراسة تطبيقة على قيادات الشرطة بقطاع غزة" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- قرعان، مها. (2005). الذكاء العاطفي. **مجلة رؤى التربوية**،4 (16)، 20-22.
- قرعان، مها. (2007). للفنون دور في تنمية الذكاء العاطفي. **مجلة رؤى التربوية**، 7(24)، 160- 163.
- كريغ، جون آن (2009).**47 طريقة لزيادة ذكاءك العاطفي**. (ترجمة: عبد الإله الملاح)، الطبعة الثالثة، السعودية، مكتبة العبيكان.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- كفافي، علاء الدين والنيال، مايسه وسالم، سهير (2010). **نظريات الشخصية**، الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- كلوب، عرابي (2006). **الشرطة الفلسطينية_ الماضي _ الحاضر _ المستقبل**، الطبعة الأولى، غزة: مركز رشاد الشوا الثقافي.
- كلوب، عرابي (2010). **البناء التنظيمي لوزارة الداخلية الفلسطينية**، الطبعة الأولى، غزة: مكتبة ومطبعة دار الأرقم.
- كلوب، عرابي (2011). **المهارات الشخصية والإدارية لدى ضباط الشرطة**، الطبعة الأولى، غزة: مكتبة ومطبعة دار الأرقم.
- لؤلؤة، عبد الله وغباش، موزة (1997). **علم الإجتماع الشرطي**، الطبعة الأولى، دبي: كلية شرطة دبي.
- لازاروس، ريتشادرو (1984). **الشخصية** (ترجمة:سيد محمد غنيم)، الطبعة الثانية، القاهرة: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- اللدعة، إيمان. (2002)."التوافق الزواجي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى معلمي ومعلمات القطاع الحكومي في محافظة غزة" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- مؤته، محمد أمين. (2006). أنماط التنشئة الأسرية وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى طالبات جامعة مؤته. **المجلة الأردنية في العلوم التربوية**،2 (3)، 155- 168.
- مجيد، سوسن (2008). **إضطرابات الشخصية _أنماطها وقياسها**، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- مراد، ماجدة (2004). **شخصياتنا المعاصرة بين الدافع والدراما التلفزيونية**، الطبعة الأولى، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة.
- المصدر، عبدالعظيم. (2007). الذكاء الإنفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الإنفعالية لدى طلبة الجامعة. **مجلة الجامعة الإسلامية- سلسلة الدراسات الإنسانية**، 4 (1)، 587- 632.
- المقيد، صقر. (2009)." الشرطة النسائية وتطبيقاتها في الدول العربية" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية الشرطة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- ملاخة، زهير. (2001)."المسايرة_ المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة" **رسالة ماجستيرغيرمنشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- المليجي،حلمي (1982). **علم النفس المعاصر**، الطبعة الرابعة،الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية للنشر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مليحة، إيهاب (2010). **السمات النفسية لضباط الشرطة**، الطبعة الأولى، مصر: مكتبة الإنجلو المصرية للنشر.
- مهدي، عباس (2000). **الشخصية بين النجاح والفشل**، بيروت: دار الحرف العربي للطباعة والنشر والتوزيع.
- موسى، رشاد والأغا، إحسان وكفافي، محمد (1993). **علم النفس الديني**، القاهرة: دارعالم المعرفة للنشر والتوزيع.
- ميرزا، جاسم (2004). **العلاقات العامة والإنسانية في الشرطة**، الطبعة الثالثة، دبي: أكاديمية شرطة دبي للطباعة والنشر.
- الميلادي، عبد المنعم (2006). **الشخصية وسماتها**، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة للنشر.
- النبهان، موسى. (2004). تطوير مقياس للذكاء العاطفي وتقدير خصائصه السيكوماترية. **مجلة العلوم الإنسانية**، 19 (1)، 89- 109.
- الهاشمي، عبد الحميد (1999). **أصول علم النفس العام** ، جدة: دار الشروق.
- الوقفي،راضي (1998). **مقدمة في علم النفس**، الطبعة الثالثة، الأردن: دارالشروق للنشر والتوزيع.
- اليازجي، محمد. (2011)."الاتجاه نحو المخاطرة وعلاقته بالصلابة النفسية _ دراسة ميدانية على الشرطة الفلسطينية" **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

ثالثاً: المراجع الأجنبية:

- Irina,Elliott.et.al.(2011).Procedural justice in contacts with the polic: Testing a relational model of authority in amixed methods study. **Journal Of Psychology,Public policy and law**, 17 (4), 592-610
- Leblanc, vickir. (2008). The relation ship between coping styles, performance, and responses to stressful scenarios in police recruits.International journal of stress Management, 15 (1), 76-93
- Modupe,AkinolaandWendyBerry,Mendes.(2012).Stress_ inducedcortisol facilitates threat-related decision making among police officers.**Journal Of Behavioral Neuroscience**, 126 (1), 167-174

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رابعاً: مواقع الإنترنت:

- www.dattnerconsulting.com
- ISSN1726-6807, http://www.iugaza.edu.ps/ar/periodical
- ISSN1726-6807, http://www.iugaza.edu.ps /ara /research .
- http://www.maan news.net
- http://www.braqpress.com.
- http://www.moi.gov.ps.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملاحق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين لمقياس سمات الشخصية والذكاء العاطفي لدى العاملات بمهنة الشرطة

الرقم	الإسم	مكان العمل
1	د. جميل الطهراوي	الجامعة الإسلامية - غزة
2	د. نبيل الدخان	الجامعة الإسلامية - غزة
3	د. محمد الحلو	الجامعة الإسلامية – غزة
4	د. ختام السحار	الجامعة الإسلامية – غزة
5	أ. رضوان أبو ركبة	جامعة الأقصى – غزة
6	د. عون محيسن	جامعة الأقصى – غزة
7	د. عايدة صالح	جامعة الأقصى – غزة
8	د. أديبة الزين	جامعة الأقصى – غزة
9	أ. نرمين عدوان	الشرطة النسائية – غزة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (2)

رسالة المحكمين لمقياس سمات الشخصية

بسم الله الرحمن الرحيم

الدكتور : ---------- حفظه الله

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع / تحكيم أداة الدراسة

تقوم الباحثة بإجراء دراسة لنيل درجة الماجستير من قسم علم النفس بكلية التربية بالجامعة الإسلامية بعنوان ." **سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات** "، وعليه تطرح الباحثة مجموعة من الفقرات التي تحاول قياس سمات الشخصية والذكاء العاطفي، وتتألف استبانه سمات الشخصية من أربع أبعاد هي :

1. **البعد الأول: سمة الانطواء- الانبساط:** الانبساط هو الانفتاح على العالم الخارجي والقدرة على إقامة علاقات اجتماعية بسهولة ، مقابل الانطواء وهو الميل إلى الانسحاب من عالم الحقائق إلى عالم الخيال والرغبة في العزلة والابتعاد عن الآخرين.
2. **البعد الثاني: سمة التفاؤل- التشاؤم:** وهي النظرة الإيجابية للحياة والشعور بالسعادة والمرح والحيوية والنشاط، مقابل النظرة السلبية والشعور باليأس والحزن والخمول والكسل.
3. **البعد الثالث: سمة الاتزان- الانفعال:** وهي القدرة على الاحتفاظ بالهدوء في مختلف الظروف والبعد عن القلق والتوتر العصبي ، مقابل سرعة الاستثارة والاندفاعية والشعور بالتوتر والمعاناة من الاضطرابات والأمراض النفسية .
4. **البعد الرابع: سمة الشعوربالمسئولية الاجتماعية – عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية:** وهي الاستمرار في العمل تحت مختلف الظروف وفي مختلف الأوقات وقدرة الفرد على أن يحمل على عاتقه مهمة إنجاز واجبات معينة ، وأن يفي بها على وجه مرض دون تردد أو هروب مما يجلب له الشعور بالرضا والراحة والاطمئنان مقابل القصور في أداء العمل وعدم الرغبة في الاستمرار خاصة وقت الأزمات.

وبناء على ما تقدم ترجو الباحثة من سيادتكم من خلال خبرتكم إبداء آرائكم النيرة حول النقاط التالية من حيث:

1. الصياغة اللغوية .
2. مدى انتماء الفقرة للبعد .
3. صلاحية الفقرة لقياس ما وضعت لقياسه .

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

الباحثة

مي محمد عاشور

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (3)
رسالة المحكمين لمقياس الذكاء العاطفي

بسم الله الرحمن الرحيم

الدكتور : ---------- حفظه الله

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع / تحكيم أداة الدراسة

تقوم الباحثة بإجراء دراسة لنيل درجة الماجستير من قسم علم النفس بكلية التربية بالجامعة الإسلامية بعنوان ." **سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات** ".

وعليه تطرح الباحثة مجموعة من الفقرات التي تحاول قياس سمات الشخصية والذكاء العاطفي ، ويتألف مقياس الذكاء العاطفي من خمس أبعاد :

1. **البعد الأول: إدارة الانفعالات:** قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره وانفعالاته على نحو فعال وقدرته على إدارتها وضبطها ولديه قدرة على التغلب على الخبرات الانفعالية.
2. **البعد الثاني: التعاطف:** القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا مع فهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم .
3. **البعد الثالث: تنظيم الانفعالات:** القدرة على إدارة الانفعالات وتوجيهها لتحقيق الأهداف وإنجاز المهام وإتخاذ القرارات حتى وإن كان ذلك تحت الضغوط مع معرفة بكيفية تحول الانفعال من حال لآخر وكيف يتفاعل الآخرون معها.
4. **البعد الرابع: المعرفة الانفعالية:** القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهم مع الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.
5. **البعد الخامس: التواصل الاجتماعي:** التأثير الايجابي والواعي مع الآخرين وحتى تتبعهم وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبناء على ما تقدم ترجو الباحثة من سيادتكم من خلال خبرتكم إبداء آرائكم النيرة حول النقاط التالية من حيث:

1- الصياغة اللغوية.
2- مدى انتماء الفقرة للبعد.
3- صلاحية الفقرة لقياس ما وضعت لقياسه.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

الباحثة

مي محمد عاشور

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (4)
رسالة الشرطة النسائية

أختي العاملة بمهنة الشرطة:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة لنيل درجة الماجستير من قسم علم النفس بكلية التربية بالجامعة الإسلامية بعنوان " **سمات الشخصية لدى العاملات بمهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات** " ، وعليه تطرح الباحثة مجموعة من الفقرات التي تحاول قياس سمات الشخصية والذكاء العاطفي، حيث أن تعاونكن في الإجابة على هذه الاستبانه بدقة وموضوعية له أهمية، فإن الباحثة تؤكد بأن الإجابات سوف تكون سرية ولأغراض البحث العلمي فقط ، لذا يرجى كتابة البيانات الصحيحة بأمانة وعناية تامة علما بأنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ، أرجو وضع علامة (×) أمام الإجابة التي ترين أنها تعبر عن رأيك، ويرجى تعبئة المعلومات الخاصة بك . **مع فائق إحترامي وتقديري** ،،،،

معلومات عامة:

الحالة الاجتماعية: ☐ عزباء ☐ متزوجة ☐ أرملة ☐ مطلقة

العمر: ☐ أقل من عشرين ☐ 20- 49 ☐ 50 فأكثر

سنوات الخبرة: ☐ سنتين فما دون ☐ 3- 6 ☐ 7- 10

المستوى التعليمي: ☐ ثانوية عامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأكثر

طبيعة العمل: ☐ المباحث العامة ☐ التنظيم والإدارة ☐ حفظ النظام والتدخل

☐ التأهيل والإصلاح ☐ مكافحة المخدرات

الباحثة

مي محمد عاشور

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (5)

الصورة الأولية لمقياس سمات الشخصية :

م	المفردات	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
	البعد الأول : سمة الانبساط– الانطواء				
(1)	يصفني الآخرون بأني اجتماعية .				
(2)	أشعر بأني محبوبة .				
(3)	علاقاتي الاجتماعية مترابطة وقوية .				
(4)	لدى القدرة على التواصل مع الآخرين .				
(5)	أستطيع تكوين علاقات اجتماعية بسهولة.				
(6)	أميل إلى ممارسة الأنشطة الترفيهية .				
(7)	أدافع عن حقوقي دون إيذاء الآخرين .				
(8)	أميل إلى الأعمال التي يغلب عليها الطابع الإجتماعي .				
(9)	أتحدث بصراحة مع من حولي .				
(10)	أستجيب بسهولة للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية.				
(11)	أتحفظ أثناء الحديث عن نفسي .				
(12)	أخاف من المغامرة وأخشاها .				
(13)	أميل للتطوع في خدمة الآخرين .				
(14)	أشعر بالوحدة والكآبة.				
(15)	أتعامل مع الغرباء بحذر .				
(16)	ينتابني الشعور بالخجل أثناء الحديث أمام الآخرين.				
(17)	أجد صعوبة في تحقيق الانسجام مع الغرباء .				
(18)	أرى أن البعد عن الناس غنيمة .				
(19)	أؤمن بأن الإنسان لا يحقق ذاته إلا من خلال الآخرين .				
(20)	أضحك بسهولة .				
(21)	أنا شخصية مرحة .				
(22)	أغضب من طريق تعامل الناس معي .				
(23)	أشعر بالاستسلام عندما تسوء الأمور .				
(24)	أشعر بالعجز واحتياجي للآخرين لحل مشاكلي.				
	البعد الثاني : سمة الاتزان– الانفعال				
(25)	أتفاعل مع الأمور بسهولة ويسر.				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المفردات	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
(26)	أستطيع التحكم في انفعالاتي ومشاعري .				
(27)	أنا راضية عن نفسي .				
(28)	أتعامل مع المواقف الصعبة بعقلانية وواقعية .				
(29)	استجيب للتعليمات والأوامر بمرونة .				
(30)	أميل إلى الاستجابة الانفعالية بما يقتضيه الموقف .				
(31)	أشعر بأنني أبالغ في التعاطف مع الآخرين .				
(32)	أعاني من صعوبة في الانتباه و التركيز .				
(33)	أميل إلى المثابرة والاجتهاد في تحقيق أهدافي .				
(34)	أوجه طاقاتي بأعمال مفيدة عند الشعور بالغضب .				
(35)	أجد صعوبة في التكيف مع الآخرين .				
(36)	من السهل استثارتي.				
(37)	أميل إلى تحطيم الأشياء عندما تواجهني مشكلة ما .				
(38)	يصفني الآخرون بأنني عصبية ومندفعة .				
(39)	مزاجي متقلب من آن لآخر .				
(40)	أتعامل مع معظم الأمور بحساسية .				
(41)	أخسر صديقاتي بسبب عصبيتي .				
(42)	أجد صعوبة في التكيف مع الآخرين .				
(43)	أشعر بالاستقرار والاطمئنان في معظم أعمالي .				
(44)	أميل إلى التردد عند اتخاذ قراراتي الخاصة .				
(45)	أشعر بالتعب والإرهاق .				
البعد الثالث : سمة التفاؤل– التشاؤم					
(46)	أميل إلى الفكاهة والمرح .				
(47)	أشعر بأن لي قيمة في الحياة .				
(48)	أشعر بأنني الأفضل والأحسن من الآخرين .				
(49)	ينتابني الشعور بالسعادة والفرح .				
(50)	أؤمن بالقول أنه لا يأس مع الحياة ولا حياة مع اليأس .				
(51)	أرى الجانب المشرق من الأمور .				
(52)	ينتابني شعور بأن المستقبل يتجه نحو الأفضل .				
(53)	أشعر بأنني مفعمة بالحيوية والنشاط .				
(54)	تنتابني أفكار بأن الحياة لا معنى لها .				
(55)	أشعر بالتفاؤل وجدية الحياة .				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المفردات	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
(56)	أشعر بالذنب بدون سبب واضح .				
(57)	تسيطر علىَ أفكار سوداوية و مخيفة .				
(58)	أشعر بالخوف عندما لا أحقق أهدافي .				
(59)	تبدو لي الحياة مظلمة غير مريحة .				
(60)	أخاف من المجهول .				
(61)	أتوقع الأسوأ .				
(62)	أتمنى لو لم أكن على وجه الأرض .				
البعد الرابع: سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية- عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية					
(63)	عندما أتعهد بعمل ما ألتزم به وأتابعه للنهاية .				
(64)	يمكن الاعتماد على في أداء المهام .				
(65)	أنا شخصية منتجة و أنجز الأعمال دائما .				
(66)	أستطيع التأثير في الآخرين .				
(67)	أنجز الأعمال في وقتها المحدد .				
(68)	أقوم بأعمالي بدقة ومهارة .				
(69)	أعتمد على نفسي في أداء المهام المختلفة .				
(70)	أستشير الآخرين عندما تواجهني المشاكل .				
(71)	أبادر في مساعدة الآخرين .				
(72)	أستطيع السيطرة على الأمور مهما كبرت .				
(73)	أشعر بأنني فاشلة وغير ناجحة في حياتي الأسرية .				
(74)	لا أمتلك القدرة على التصرف في المواقف الطارئة .				
(75)	أنظم وقتي لأداء المهام على أكمل وجه .				
(76)	ينتابني القصور في أداء الأعمال .				
(77)	ينتابني الشعور بالكسل وخاصة داخل بيتي .				
(78)	لا أرغب في الاستمرار في العمل عند مواجهة الصعوبات.				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (6)

الصورة الأولية لمقياس الذكاء العاطفي

م	المفردات	يحدث غالبا	يحدث كثيرا	يحدث أحيانا	يحدث قليلا	يحدث نادرا
	البعد الأول: إدارة الانفعالات					
(1)	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية.					
(2)	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.					
(3)	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي.					
(4)	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج.					
(5)	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي.					
(6)	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.					
(7)	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
(8)	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
(9)	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.					
(10)	عادة أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفيا وبإرادتي.					
(11)	أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر.					
(12)	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.					
(13)	تساعدني مشاعري في إتخاذ قرارات هامة في حياتي.					
(14)	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام هزائمي.					
(15)	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط.					
	البعد الثاني: التعاطف					
(16)	أنا حساس لاحتياجات الآخرين.					
(17)	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المفردات	يحدث غالبا	يحدث كثيرا	يحدث أحيانا	يحدث قليلا	يحدث نادرا
(18)	أجيد فهم مشاعر الآخرين.					
(19)	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.					
(20)	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين.					
(21)	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين.					
(22)	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة .					
(23)	عندي قدرة بالإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.					
(24)	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا تضر الآخرين للإفصاح عنها.					
(25)	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم.					
(26)	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحن عنها.					
	البعد الثالث: تنظيم الانفعالات					
(27)	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.					
(28)	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة.					
(29)	عندما أقوم بعمل ممل فإنني استمتع بهذا العمل.					
(30)	أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة.					
(31)	اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به.					
(32)	استطيع انجاز الأعمال المهمة بكل قوتي.					
(33)	استطيع انجاز المهام بنشاط وتركيزعال.					
(34)	في وجود الضغوط نادرا ما اشعر بالتعب.					
(35)	استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط.					
(36)	استطيع أن أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي.					
(37)	أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.					
(38)	أستطيع أنا أنحي عواطفي جانبًا عندما أقوم بإنجاز أعمالي					
(39)	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المفردات	يحدث غالبا	يحدث كثيرا	يحدث أحيانا	يحدث قليلا	يحدث نادرا
	البعد الرابع: المعرفة الانفعالية					
(40)	أستخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي.					
(41)	تساعدني مشاعري السلبية في تغير حياتي.					
(42)	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي.					
(43)	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين.					
(44)	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت.					
(45)	أستطيع التعبيرعن مشاعري.					
(46)	أعتبر نفسي مسئولا عن مشاعري.					
(47)	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.					
(48)	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.					
(49)	يغمرني المزاح السيئ.					
	البعد الخامس: التواصل الاجتماعي					
(50)	أغضب إذا ضايقني الناس الذين أتعامل معهم بأسئلتهم المتكررة.					
(51)	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصد من الآخرين.					
(52)	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.					
(53)	عندي قدرة على التأثير في الآخرين.					
(54)	أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.					
(55)	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين في تحديد أهدافهم.					
(56)	يراني الناس أنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين .					
(57)	عندما أغضب لا يظهر على آثار الغضب.					
(58)	أمتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (7)

الصورة النهائية لمقياس سمات الشخصية :

م	المفردات	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
	البعد الأول : سمة الانبساط- الانطواء				
1	يصفني الآخرون بأني اجتماعية .				
2	أشعر بأني محبوبة .				
3	علاقاتي الاجتماعية مترابطة وقوية .				
4	أميل إلى ممارسة الأنشطة الترفيهية .				
5	أدافع عن حقوقي دون إيذاء الآخرين .				
6	أميل إلى الأعمال التي يغلب عليها الطابع الإجتماعي.				
7	أتحدث بصراحة مع من حولي .				
8	أستجيب بسهولة للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية .				
9	أتحفظ أثناء الحديث عن نفسي .				
10	أخاف من المغامرة وأخشاها .				
11	أميل للتطوع في خدمة الآخرين .				
12	أشعر بالوحدة والكآبة.				
13	أتعامل مع الغرباء بحذر .				
14	أؤمن بأن الإنسان لا يحقق ذاته إلا من خلال الآخرين.				
15	أنا شخصية مرحة .				
16	أشعر بالاستسلام عندما تسوء الأمور .				
	البعد الثاني : سمة الاتزان- الانفعال				
17	أنا راضية عن نفسي .				
18	استجيب للتعليمات والأوامر بمرونة .				
19	أميل إلى الاستجابة الانفعالية بما يقتضيه الموقف .				
20	أميل إلى المثابرة والاجتهاد في تحقيق أهدافي .				
21	أوجه طاقاتي بأعمال مفيدة عند الشعور بالغضب .				
22	أجد صعوبة في التكيف مع الآخرين .				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المفردات	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
23	من السهل استثارتي.				
24	أميل إلى تحطيم الأشياء عندما تواجهني مشكلة ما .				
25	يصفني الآخرون بأنني عصبية ومندفعة .				
26	مزاجي متقلب من آن لآخر .				
27	أخسر صديقاتي بسبب عصبيتي .				
28	يصفني الآخرون بأنني حساسة.				
29	أميل إلى التردد عند اتخاذ قراراتي الخاصة .				
30	أشعر بالتعب والإرهاق .				
	البعد الثالث : سمة التفاؤل- التشاؤم				
31	أشعر بأنني الأفضل والأحسن من الآخرين .				
32	ينتابني الشعور بالسعادة والفرح .				
33	أؤمن بالقول أنه لا يأس مع الحياة ولا حياة مع اليأس .				
34	أرى الجانب المشرق من الأمور .				
35	ينتابني شعور بأن المستقبل يتجه نحو الأفضل .				
36	أشعر بأنني مفعمة بالحيوية والنشاط .				
37	أشعر بالتفاؤل وجدية الحياة .				
38	تسيطر علىَ أفكار سوداوية و مخيفة .				
39	أتوقع الأسوأ .				
40	أتمنى لو لم أكن على وجه الأرض .				
	البعد الرابع: سمة الشعور بالمسئولية الاجتماعية- عدم الشعور بالمسئولية الاجتماعية				
41	يمكن الاعتماد على في أداء المهام .				
42	أنا شخصية منتجة و أنجز الأعمال دائما .				
43	أستطيع التأثير في الآخرين .				
44	أنجز الأعمال في وقتها المحدد .				
45	أقوم بأعمالي بدقة ومهارة .				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المفردات	أوافق بشدة	أوافق	إلى حد ما	لا أوافق
46	أعتمد على نفسي في أداء المهام المختلفة .				
47	أستشير الآخرين عندما تواجهني المشاكل .				
48	أبادر في مساعدة الآخرين .				
49	أستطيع السيطرة على الأمور مهما كبرت .				
50	لا أمتلك القدرة على التصرف في المواقف الطارئة .				

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (8)

الصورة النهائية لمقياس الذكاء العاطفي

م	المفردات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
	البعد الأول : تنظيم و إدارة الانفعالات					
1	أصبر حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة .					
2	استمتع بأي عمل حتى لو كان ممل .					
3	اتصف بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به .					
4	أحقق النجاح حتى تحت الضغوط النفسية .					
5	أنهمك في إنجاز أعمالي على الرغم من التحدي .					
6	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني .					
7	أتحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر .					
8	أشعر بالهدوء تحت أي ضغوط أتعرض لها .					
9	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.					
10	أنا قادرة على التأثير في مشاعر الآخرين .					
11	أتغلب على مشاعر القلق بسهولة.					
12	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي .					
	البعد الثاني: المعرفة والإدراك الانفعالي					
13	أدرك مشاعري الصادقة في أغلب الأوقات .					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام .					
15	يغمرني المزاج السيئ .					
16	أستمتع لسماع مشاكل الآخرين .					
17	أفهم مشاعر الآخرين بسهولة .					
18	أستطيع قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم .					
19	أستطيع الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين .					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المفردات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
20	أتناغم مع أحاسيس الآخرين .					
21	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم .					
22	أستطيع الشعور بنبض الجماعة و المشاعر التي لا يفصحون عنها					
23	أفصح عن انفعالاتي ومشاعري بطريقة لائقة للآخرين .					
البعد الثالث : التواصل الاجتماعي						
24	لدي خبرة بالإشارات الاجتماعية التي تصدر عن الآخرين .					
25	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء .					
26	لدي قدرة في التأثير على الآخرين .					
27	أشعر بأنني موضع ثقة من الآخرين .					
28	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين في تحديد أهدافهم .					
29	يراني الناس أنني فعالة اتجاه أحاسيس الآخرين .					
30	أبتعد عن الآخرين عندما أشعر بالغضب .					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com