

الضغوط المهنية وعلاقتها باتخاذ القرارات لدى عينة من الشرطة النسائية في مدينة بنغازي

Occupational pressures and their relationship to decision-making among a sample of the women police in the city of Benghazi

د. فريحة عمر الفاندي. أستاذ مساعد بقسم التربية وعلم النفس. كلية الآداب والعلوم سلوك. جامعة بنغازي

Dr: Fariha. O. elfaydi. Assistant Professor, Department of Education and Psychology. College of Arts and Sciences Sluk. Benghazi University

Email: fariha.omar@uob.edu.ly

تاريخ قبول البحث

2022 / 10 / 29

تاريخ تسليم البحث

2022 / 10 / 2

الملخص: تعد القرارات الصائبة من الأمور الهامة التي يجب أن تعنى بها جميع الأجهزة الأمنية في الدولة، وذلك لما لها من أهمية للتأثير في مجريات الأمور على أرض الواقع، لذا فإن الدراسة الحالية تسلط الضوء على جهاز أمني هام، من بين الأجهزة التي تعتمد فيها الدولة الليبية لتوفير الأمن والأمان في نفوس مواطنيها، لذا، تستهدف هذه الدراسة الميدانية لاستقصاء العلاقات السببية بين الضغوط المهنية من جهة، والقدرة على اتخاذ القرار من جهة أخرى، حيث تكونت عينة الدراسة من 40 امرأة عاملة في الشرطة النسائية بمختلف رتبهن، وللوصول إلى نتائج الدراسة قامت الباحثة باستخدام التحليل والمعادلة البنائية النموذجية من خلال برنامج (AMOS)؛ لمعالجة المعلومات إحصائياً، والذي أشار بوجود علاقة إيجابية وصلت إلى 98% بين متغير الضغوط المهنية واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة، الأمر الذي يؤكد على وجوب توفير مناخ مناسب للمرأة العاملة في هذا الجهاز الأمني الحساس حتى يتسنى لها التركيز في عملها وبعدها عن الضغوطات التي قد تؤثر على اتخاذ قراراتها، كما أكدت نتيجة التحليل بأن مستوى الضغوط النفسية في البعد النفسي يعد مرتفعاً مقارنة بالبعد الاجتماعي، بالإضافة لذلك فقد بينت النتائج بتأثير قدرة الشرطة النسائية على اتخاذ القرارات في ظل ازدياد الضغوط النفسية.

الكلمات الافتتاحية: الضغوط المهنية -اتخاذ القرار-الشرطة النسائية

abstract: Good decisions are one of the important things that all security services in the country must take care of, This is because of its importance in influencing the course of events on the ground, Therefore, the current study sheds light on an important safety feature, Among the devices on which the Libyan state relies to instill security in the hearts of citizens, Therefore, this field study aims to investigate the causal relationships between Occupational stress on the one hand, and the ability to make decisions on the other hand, While the study sample consisted of 40 female police officers of all ranks, In order to achieve the results of the study, the researcher used the analysis and the structural equation of the model through the program (AMOS), Statistically process the information, which indicated that there is a positive relationship as high as 98% between the emotional balance variable and decision making among the study sample, This confirms the need to provide a suitable environment for women working in this sensitive security apparatus, So that she can focus on her work and stay away from pressures that may affect her decision-making, The result of the analysis also confirmed that the level of Occupational stress in the psychological dimension is high compared to the social dimension, In addition, the results showed the impact of female police officers' ability to make decisions in the face of loss of emotional balance.

Key words: emotional balance -Decision making- female police

المقدمة: يعتبر الوقت الراهن أكثر تعقيداً وتشعباً في نظم الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية، حيث تسارعت وتيرة الانجازات والاكتشافات وكثرة متطلبات العيش مما ولد ضغوطاً متنوعة، إذا أصبح الفرد تحت رحمتها وصار قلقاً متوتراً غير متزناً جزاء تعرضه لها (الردادي، 1979).

وتعتبر الضغوط المهنية إحدى التحديات المعاصرة التي يتعرض لها الأفراد في أي مؤسسة على اختلاف نشاطها، وذلك يترتب عليه آثار عميقة سلبية خاصة على المدى الطويل، سواء على المستوى الشخصي أو الاجتماعي، لذا تهتم جميع الدول بثرواتها، ولاسيما الثروة البشرية، فهي تُعد رأس المال الحقيقي لضمان حياة الدولة وحاضرها ومستقبلها، التي يبرز فيها دور النظام الأمني في تنظيم حياة الآخرين وتوفير الأمن والأمان لهم (العميان، 2002).

ومن هنا فقد زاد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بالضغوط المهنية والتي لها تأثير مباشر وكبير على جودة العمل في جميع القطاعات، حيث يعتبر المؤسسة الأمنية من بين أهم مؤسسات الدولة الليبية التي يقف على عاتقها مسؤولية الحفاظ على أمن الوطن والمواطن.

لذا فإن الاهتمام بتخفيف الضغوط المهنية ولاسيما لدى الشرطة النسائية تُعتبر من أكثر المطالب إلحاحاً في هذا العصر، نظراً لكثرة الضغوط والمشكلات الموجودة في جميع ميادين الحياة، الأمر الذي يتطلب من جميع المؤسسات التربوية والأمنية المختلفة إعداد شرطة نسائية ذات كفاءة لتستطيع أن تتعامل بنجاح مع جميع متطلبات هذا العصر (عويضة، 1996).

مشكلة الدراسة: تُعد الضغوط جزءاً بارزاً في حياة الأفراد والمجتمعات نظراً لكثرة تحديات هذا العصر، وزيادة مطالبه حيث باتت من الصعوبة تفاديها، فكل فرداً من المجتمع يتعرض يومياً إلى ضغوط متعددة ومتنوعة، قد تثقل كاهله في كثير من الأحيان، ولاسيما إذا تزامنت ضغوط الحياة مع ضغوط العمل، فإنها ستكون بمثابة الحاجز الذي يقف أمام وصول الكثير من الأفراد إلى مستوى الموائمة والتكيف مع تلك الضغوط، الأمر الذي ينعكس وبشكل مباشر على عملة وجوده الأداء فيه (السيد، 2008).

فالضغوط المهنية تلعب دوراً كبيراً في التأثير على النفس البشرية، ولاسيما إذا كانت تقع على المرأة والتي هي في ذات الأمر مسؤولة أمام زوجها وأولادها في تلبية متطلباتهم، وهي بذلك تواجه العديد من التحديات، التي تتطلب منها المؤاممة بين عملها وحياتها الخاصة. والمرأة الليبية العاملة في المؤسسات الأمنية للدولة، والتي من بينها الشرطة النسائية تقع ضمن هذه الفئة التي تقع على عاتقها العديد من الالتزامات الأسرية، وما تواجهه من ضغوط مهنية قد تؤثر في كثير من الأحيان على مدى اتخاذ القرارات الصائبة من عدمها في مجال عملها. فالشرطة النسائية قد تواجه العديد من الصعوبات والمشاكل في الشارع الليبي من استخفاف أو عدم إطاعة الأوامر، ولاسيما في ظل الفوضى التي تمر بها ليبيا في الوقت الحالي، والذي يعد من أصعب التحديات التي يواجهها رجال الأمن بصفة عامة والنساء بصفة خاصة. زدّ على ذلك، الضغوطات والظروف الخاصة التي قد تعاني منها بعض النساء الشرطيات، والتي من شأنها أن تؤدي لفقدان السيطرة وضبط النفس، وما قد يؤثر على اتخاذ القرار الصائب.

وفي المجتمع الليبي، ومع غياب القانون الصارم المطبق، والفوضى التي تعاني منها البلاد بين الحين والآخر، قد تواجه الكثير من الشرطة النسائية في مدينة بنغازي باعتبارها إحدى مدن ليبيا للعديد من المواقف غير المقبولة من المواطنين بعدم احترام إشارة المرور، والقيادة بشكل معاكس للطريق، ناهيك عن المشاجرات بين السائقين غير مباليين بالشرطة التي تقف على قارعة الطريق، كل هذه الأمور تعتبر من بين الضغوط المهنية التي تعاني منها الشرطة النسائية داخل مدينة بنغازي على وجه الخصوص، وفي ليبيا على العموم، الأمر الذي قد يجعل من قراراتها غير صائبة في كثير من الأحيان، وما تلحقه من ضرر على غيرها من المواطنين، وعليه، فإن الباحثة ارتأت تسليط الضوء على هذه المشكلة تتحدد في وذلك بالإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما مستوى الضغوط المهنية التي تعاني منها الشرطة النسائية في مدينة بنغازي؟
- 2- ما قدرة الشرطة النسائية على اتخاذ القرارات الصائبة في ظل الضغوط المهنية الواقعة عليها؟
- 3- ما العلاقة بين الضغوط المهنية، واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة؟

أهمية الدراسة:

1. تعتبر من بين الدراسات القليلة التي تسلط الضوء على شريحة هامة في المجتمع الليبي، إلا وهي الشرطة النسائية، وذلك بالتركيز على الضغوط المهنية التي تعاني منها، والمدى الذي يمكن أن تؤثر فيه على القرارات الصادرة عنها فيما إذا كانت سلبية أو إيجابية والتعمق فيه.
2. تُعد هذه الدراسة إثراء للمعرفة النظرية في المكتبة المركزية داخل بنغازي، لما لها من إسهام في توجيه القائمين بهذا المجال الأمني الهام.
3. إن دراسة الضغوط المهنية قد تلقي الضوء على الصعوبات التي يتعرض لها بعض الضابطات وغيرهن في الشرط النسائية داخل مدينة بنغازي، بحيث تصبح وسيلة تشخيصية تنبؤية بما يمكن أن يكون عليه سلوك الشرطة النسائية قبل وإثناء الدوام الرسمي.
4. قد تفيد القيادات العليا لتجاوز العقبات التي تحول دون أداء عمل الشرطة النسائية على النحو الجيد والمطلوب.

أهداف الدراسة: أجرت الباحثة هذه الدراسة بغية تسليط الضوء على الضغوط المهنية وعلاقتها باتخاذ القرارات لدى الشرطة النسائية داخل مدينة بنغازي، وعليه فإن الدراسة الحالية تهدف إلى:

- 1- تحديد مستوى الضغوط المهنية لدى عينة من الشرطة النسائية في مدينة بنغازي.
- 2- معرفة مدى قدرة الشرطة النسائية على اتخاذ القرارات الصائبة في ظل الضغوط المهنية.
- 3- تقييم العلاقة المؤثرة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار الصائب لدى عينة الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

تعريف الضغوط المهنية: هي عبارة عن مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى الموظفين وتنتج عن التفاعل بين العوامل التنظيمية أو الاجتماعية والمكونات الشخصية لهم، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسيمة أو نفسية أو سلوكية مما يدفعهم إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لأعمالهم (الكاهاني، 2000).

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية: هي حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من المواقف التي يحدث فيها اضطرابات في الوظائف الفسيولوجية والبيولوجية، وعدم كفاية الوظائف المعرفية اللازمة لمواجهتها.

اتخاذ القرار: هو اختيار أفضل البدائل المتاحة، وهذا الاختيار يتم بعد دراسة شاملة وتحليلية لجميع جوانب المشكلة وموضوع القرار (العتيبي، 2007).

التعريف الاجرائي لاتخاذ القرار: هو اصدار وإطلاق الحكم على موضوع ما، واتخاذ موقف ورد فعل له.

الشرطة النسائية: هن النساء العاملات في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها المختلفة من رتبة ملازم وحتى رتبة لواء (عبد الله، 1976)

التعريف الاجرائي للشرطة النسائية: هن النساء العاملات في جميع مراكز الشرطة بمختلف رتبهن.

الإطار النظري**المبحث الأول: الضغوط المهنية:****مفهوم الضغوط المهنية**

يعتبر الضغط ظاهرة انسانية معقدة ومن المفاهيم القديمة التي تناولها الفلاسفة والعلماء ولكن الاهتمام العلمي لهذا المفهوم يعد حديثا نسبيا وهذا نظرا لتغير نمط الحياة وتعقدها وظهور المشاكل جديدة واحداث ضاغطة.

لقد اهتم كل من افلاطون وشكسبير ومن خلال اعماله بوصف وشرح الطرق والاستراتيجيات التي يتبعها الافراد للتعامل مع المواقف الضاغطة، وبعد ذلك توالى الدراسات العلمية من مفهوم الضغوط المهنية باستخدام تصورات ونظريات متعددة.

بعد ذلك ظهرت دراسة ولتر وكانون اللذان حددا مفهوم التوازن الداخلي للجسم حيث ركز على الاستجابة الداخلية للخوف بإفراز الهرمون الأدرينالين كما عبر على أن الضغط عبارة عن استجابة فسيولوجية للتكيف والهروب أثناء التعرض للشدائد وبذلك توصل إلى دراسة الدور الفسيولوجي للانفعال، وكان يدرس هذه الظاهرة تحت مؤشرات معينة كالبرودة والحرارة ونقص الأكسجين.

فكلمة ضغط مشتقة من الكلمة اللاتينية stress وتعني الضيق أو القمع والاجهاد والتي تدل ضمناً على القيد والظلم والحد من الحرية.

وقد كشفت أبحاث كانون وجود ميكانيزمات أولية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة الاتزان الانفعالي، ومن ثم فإن أي مطلب خارجي فيه مكانه أن يخل به التوازن إذا فشل الجسم بالتعامل معه وهذا ما اعتبره كانون ضغوط يواجه الفرد والذي يؤدي إلى مشكلات عضوية إذا أخل بدرجة عالية بالتوازن الطبيعي للجسم (طه، 2006).

ابعاد الضغوط المهنية: هناك الكثير من الأبعاد تبينها طبيعة هذا الفرد ومن هذه الأبعاد ما يلي:

1- البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية):

وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقة البيع والشراء، وغيرها وتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية.

2- البعد القيمي (منظومة القيم):

وهي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليدها يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم لكتابتها لأفراد جميع المنظمات، وتتحول بعد تشجيع الفرد بها السلوك ظاهر وملحوس عند مواجهة موقف على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.

3- البعد الأسري (العلاقات الأسرية):

وهي مختلف العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة وذلك على أن يضمن تحقيق التوازن داخل الأسرة. (هشام: 2014).

انواع الضغوط المهنية: هناك أنواع متعددة للضغوط المهنية يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها:

1- ضغوط وفق معيار الأثر: وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط

أ. الضغوط الايجابية:

وهي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للموارد البشرية المؤسسة فبنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الايجابية على رفع دافعية وتحسين أداء ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية وإداء المورد البشري، وكذلك كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج.

ب. الضغوط السلبية: وهي تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاض في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهضة ناتجة عن انخفاض الرضى الوظيفي للموارد البشرية.

الضغوط وفق معيار الشدة، وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط:

أ. الضغوط البسيطة:

وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الاحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل خارجة.

ب. الضغوط المتوسطة:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات الي ايام مثل العمل الاضافي.

ت. الضغوط الشديدة:

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، فقد تصل الي أشهر او سنوات مثل الفصل من العمل.

المبحث الثاني: اتخاذ القرار

إن عملية اتخاذ القرار من المهام الأساسية في الأجهزة الإدارية العامة سواء كان مدنية أو عسكرية أو أمنية ، حيث يتوقف عليها نجاح الأجهزة وتحقيق أهدافها الأساسية، ومن هذا المنطلق أصبح التركيز في العمليات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات ومناهجها المتبعة والعوامل المؤثرة عليها ، لذلك تعتبر عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية، وإن القدرة على اتخاذ القرارات الصائب من أهم العناصر وأكثرها تأثيراً في حياة الفرد أو المنظمات ، ففي حياة الأفراد تبرز أهمية القرارات في كون الفرد يتخذ يومياً العديد من القرارات المتعلقة بشخصه أو بأسرته أو بمن حوله.

أما في حياة المنظمات فإن القرارات تعتبر جوهر عمل القيادات، وهي نقطة الانطلاق بالنسبة لكافة الأنشطة والتصرفات التي تتم داخل المنظمات أو التي تتم في إطار علاقتها مع البيئة الخارجية (السبيعي، 2003).

يعرف القرار في اللغة العربية بأنه ما قرّ عليه الرأي من الحكم في مسألة ما، وينظر إلى عملية اتخاذ القرار على أنها عملية عقلية واعية ومركبة يتم خلالها اختيار أحد البدائل بهدف الوصول إلى حل لمشكلة ما، ويبدو أن عملية اتخاذ القرار تتشابه مع عملية حل المشكلات لدرجة أن بعض الباحثين دمج بينهما (العتيبي، 2007)

أنواع القرارات طبقاً لأهميتها:

القرارات استراتيجية:

هي القرارات غير التقليدية التي تتصل بمشكلات استراتيجية ذات أبعاد متعددة وعلى جانب كبير من التعقيد والعمق، فهذه المشكلات يصعب مواجهتها بقرار فوري، ولذلك تعد هذه القرارات مسبقاً قبل ظهور الحالات الطارئة لتحديد كمية التصرف حيال هذه المشكلات. وفي هذا النوع من القرارات لا يستأثر فرد واحد بالرأي، ولكن يتم تسخير جميع الإمكانيات والتخصصات في سبيل اتخاذ هذه القرارات وعادة يتم اتخاذ القرارات الاستراتيجية وإعداد الخطط الاستراتيجية لمواجهة الحالات الطارئة المحتملة من قبل المستويات القيادية العليا والوسطى، لأن ذلك يتطلب ثقافة واسعة وجهداً ذهنياً كبيراً

القرارات التكتيكية:

هي قرارات يتم اتخاذها من أجل تنفيذ القرارات الاستراتيجية، وربما يتطلب تنفيذ قرار استراتيجي واحد اتخاذ عدة قرارات تكتيكية وهي قرارات يمكن تنفيذها في فترة زمنية قصيرة ولا تتطلب تعمقاً فكرياً ولا إبداعياً، بل تستخدم فيها توجيهات وإجراءات وقواعد جاهزة مسبقاً ، وهي تشبه القرارات المبرمجة وتشارك معها في كثير من الخصائص ، ويتميز هذا النوع من القرارات بأنه يتخذ لفترة زمنية قصيرة وعادة ما تكون سنة.

القرارات الروتينية:

وهي قرارات متكررة، وتتعلق غالباً بالأعمال الجارية والمعتادة فلا تؤثر في التنظيم تأثيراً مباشراً

ويمكن البت فيها بناءً على التجارب والخبرات السابقة، وهذه القرارات تصدر عادة بطريقة فورية وتلقائية فلا تحتاج إلى دراسة أو بحث وتظهر عادة في نطاق الأعمال الكتابية وغير المقننة، ومثالها القرار بمنح إجازة لأحد العاملين في الجهاز الأمني أو قرارات متابعة الحضور والانصراف والغياب وتوزيع العمل (الهذلي، 2002).

أساليب اتخاذ القرار

ويمكن تقسيم أساليب اتخاذ القرار إلى قسمين هما:

أولاً: الأساليب التقليدية:

الخبرة: يمر المدير متخذ القرار بالعديد من التجارب أثناء أدائه لمهامه الإدارية يخرج منها بدروس

مستفادة من النجاح والفشل وهذه الدروس المستفادة من التجارب الماضية غالباً ما تكسب متخذ القرار مزيداً من الخبرة التي تساعد في الوصول إلى اتخاذ القرارات السليمة، ولا تقتصر الخبرة على خبرة المدير متخذ القرار، بل يمكنه الاستفادة من خبرات المديرين الآخرين وتجاربه في حل المشكلة الإدارية والاستفادة من خبرات المديرين السابقين الذين أحيوا على التقاعد، وعادة ما يستخدم أسلوب الخبرة في القرارات المتكررة والبسيطة.

- الحكم الشخصي أو البديهي:

يعد هذا الأسلوب في اتخاذ القرارات من الأساليب الجدلية نظراً؛ لأنه أسلوب غير علمي قياساً بالأساليب الكمية. ولعل من دواعي استخدام هذا الأسلوب " اختلاف طبيعة المشكلات والمواقف التي يتعرض لها المدير وخاصة المواقف الإنسانية المتمثلة في قياس الاحتياجات والآراء:

وفي هذا الأسلوب يقوم المدير بعرض قراره المبدئي على زملائه في العمل لأخذ وجهة نظرهم حول إقراره أو تعديله أو حتى صرف النظر عنه وتشمل هذه الآراء والاقتراحات تلك التي يقدمها زملاء المدير أو التي يقدمها المستشارون والمتخصصون والتي تساعد في إلقاء الضوء على المشكلة محل القرار وتمكن المدير من أخذ البديل الأفضل - الحقائق:

تعد الحقائق قواعد ممتازة في اتخاذ القرار، وحين تكون الحقائق متوافرة فإن القرارات المتخذة ذات منطقية تصبح ذات منطقية قوية غير أن المشكلة تكمن في أن هذه الحقائق قد لا تكون متوافرة عند متخذ القرار في كل وقت وإزاء موقف معين، الأمر الذي يدفع المدير أحياناً إلى اتخاذ رغم عدم توافر الحقائق والأدلة المؤيدة، هذا بالإضافة إلى أنه حتى لو توافرت الحقائق فإن اختيار الصالح منها لاعتماده في اتخاذ القرارات لا يغني عن الحكم الشخصي والقدرة على التصرف من قبل متخذ القرار (الرشيدي، 2000 السبيعي، 2003)

مراحل عملية اتخاذ القرار:

المرحلة الأولى: الإحساس بالمشكلة وتشخيصها:

ويقصد بمرحلة التشخيص التعرف على المشكلة بدقة، وتحديد الأسباب الحقيقية التي أدت إليها، دون الاكتفاء بالمظاهر والآثار المترتبة عليها، وإن سوء تشخيص المشكلة، وتحري أسبابها يؤدي بالضرورة إلى ارتكاب الأخطاء في المراحل التالية، ومن هنا يجب على من تقع في يده سلطة اتخاذ القرار، الاستعانة بأهل الخبرة والمتخصصين من أجل تشخيص المشكلة على أسس موضوعية ومن الأمور المهمة التي على المدير أو متخذ القرار إدراكها وهو بصدد التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها هي تحديده لطبيعة الموقف الذي خلق المشكلة، ودرجة أهمية المشكلة، وعدم الخلط بين أعراضها وأسبابها والوقوف الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار الفعال والمناسب بشأنها، كما أن وجود الفجوة أو التفاوت بين القائمة الموجودة والقائمة المرغوب فيها تعد حالة ضرورة من أجل إيجاد مشكلة (الرشيدي، 2000).

المرحلة الثانية: جمع المعلومات والبيانات:

يهدف دراسة مسببات المشكلة والتعرف على العلاقة بين العوامل والمؤثرات التي أدت إلى حدوثها وتحليلها، ولا بد من تحديد وتعيين مصادر المعلومات والبيانات والإحصاءات بشرط أن تكون هذه البيانات والإحصاءات متكاملة ودقيقة وواضحة وحقيقية حتى يمكن تنسيقها وتحليلها وتبويبها واستخلاص النتائج وتختلف المعلومات والبيانات من مشكلة لأخرى وفقاً لطبيعة (موسى، 2010)

المرحلة الثالثة: تحديد البدائل المتاحة:

بعد أن يتم المدير متخذ القرار تحديد المشكلة ودراستها وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وتحليل أبعادها ومعرفة أسباب حدوثها، وفحص العلاقة بينها، ينتقل متخذ القرار إلى مرحلة البحث عن مجموعة البدائل أو (الحلول) أو القرارات التي يمكن اتخاذها ويقصد بالبدل أن يضع المدير أو القائد مجموعة من الحلول أو الخطط البديلة، ومقارنة هذه البدائل من حيث مزاياها وعيوبها ومساهمتها في تحقيق الهدف وحل المشكلة، ومن حيث ملاءمتها للظروف البيئية المحيطة بالمنظمة. وتعتبر مرحلة تقييم البدائل بطبيعتها عملية تنبؤ بالمستقبل يصحبها تركيز أكثر على أفضل السبل ولنجاح هذه الخطوة لابد لمتخذ القرار من أن يعتمد التفكير المبدع الخلاق ثم تستبعد البدائل الضعيفة والبدائل غير المشجعة لتحصر في أقل عدد ممكن من البدائل المتوقع تحققها بنسب متفاوتة

المرحلة الرابعة: اختيار البديل المناسب والأفضل:

تعد هذه الخطوة قمة في عملية اتخاذ القرار حيث يمارس فيها متخذ القرار حكمه وهي تقوم على أساس المفاضلة بين البدائل في ضوء نتائجها المتوقعة ومقارنتها مع الأهداف والمعايير المنبثقة عنها ويستند متخذ القرار في اختياره للبديل الأفضل على:

(خبراته السابقة-التجريب - البحث والتحليل)

المرحلة الخامسة: متابعة القرار وتنفيذه:

إذ بانتهاء اختيار البديل الأرجح يتوجب على متخذ القرار أو رجل الإدارة تبني هذا البديل، واتخاذ قرار لحل المشكلة ومن ثم تنفيذه، ومهمة التنفيذ من المهام التي تحتاج المزيد من العناية، إذ لا بد تدارس الطرق والسبل الواجبة الإلتباع في التنفيذ، والتأكد من المهارات الواجب توافرها، والمستلزمات الأخرى التي تتطلب التنفيذ.

وأخيرا لابد من متابعة التنفيذ والتحقق من سلامة القرار وتحقيق أهدافه، وكونه علاجاً صحيحاً للمشكلة، فقد تكشف المتابعة صعوبة التطبيق مما يتطلب إعادة النظر في القرار ثانية لحين التحقق من بلوغه الهدف الذي جاء من أجله (العمرى، 2000)

الدراسات السابقة:

بعد قيام الباحثة بالاطلاع العلمي الموسع على الدراسات السابقة، فقد رصدت بعض الدراسات التي استعانت بها للربط والتحليل مع الدراسة الحالية، وقسمتها كالآتي:

دراسة حمدان (2010) بعنوان الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية حيث هدفت إلى التعرف على الاتزان الانفعالي لدى الشرطة وقدرتها على اتخاذ القرارات في دينة خان يونس، وتكونت عينة الدراسة على 130 ضابط شرطة، وأسفرت النتائج على وجود انخفاض في مستوى الاتزان الانفعالي، كما لاحظ الباحث بتأثرهم في اتخاذ القرارات الصائبة، في الوقت الذي لم تسجل فيه أي فروق فردية في الاتزان الانفعالي تعزى لعدد السنوات أو نوع الرتبة أو للمستوى الدراسي.

دراسة الرادري (1779) بعنوان: دور القيادات الوسطى في اتخاذ القرارات وأثر ذلك على كفاءة الأجهزة الأمنية والتي هدفت الدراسة إلى: تقصي الوضع القيادي للقيادات الوسطى ومدى ممارستها للسلطة المخولة لها في ضوء المسئوليات الملقاة على عاتقها خاصة في الحالات التي لم يسبق أن أصدر بشأنها تعليمات ضابطة ومحددة من كل القيادات العليا، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقيّة العشوائية وذلك باستخدام الجداول العشوائية لتحديد مفردات العينة بنسبة (20%) من كل فئة قيادية في كل مديرية وقد حددت الرتب التي تمثل كل فئة قيادية على النحو التالي: قيادة عليا وتمثلها رتبة لواء وعميد، قيادة وسطى وتمثلها رتبة عقيد ومقدم ورائد، قيادة تنفيذية وتمثلها رتبة نقيب وملازم أول وملازم. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي والتي عن طريقها يحاول الباحث إبراز الدور الذي تضطلع به القيادات الوسطى، ومن ثم تحليل العوامل والمسببات التي تحول دون تناسب السلطات المخولة لها مع ما هو مناط بها من مسئوليات، قام الباحث باستخدام أسلوب المسح الاجتماعي لتناسبه والدراسة الوصفية

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

1- للقيادات الوسطى في المنظمة الأمنية دور رئيسي سواء في جميع مراحل عملية صنع القرار وكذلك في مرحلة اتخاذه.

2- إن مبدأ إتاحة الفرصة للقيادات الوسطى بالمشاركة في اتخاذ القرار تنعكس إيجابيات على القرارات التي تصدرها المنظمة الأمنية وبالتالي على كفاءة المنظمة بشكل عام.

3- إن القيادات العليا في المنظمة الأمنية تسمح إلى حد ما للقيادات الوسطى بالمشاركة في اتخاذ القرار.

4- إن الأسلوب الذي ينتهجه ضباط المنظمة في إشراك مرؤوسهم في عملية اتخاذ القرار هو نمط وأن يكون شبه ديمقراطي إلا أنه أقرب ما يكون إلى الأوتوقراطية

دراسة الهذلي (2002) والتي كانت تحت عنوان : مهارة القائد الأمني في اتخاذ القرار في الظروف الطارئة حيث هدفت الدراسة إلى:

1- التعرف على المهارات اللازمة للقائد الأمني في اتخاذ القرار.

2- التعرف على العقاقيل التي تواجه القائد أثناء اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة.

3- التعرف على متطلبات اتخاذ القرار في المواقف الطارئة ، والتعرف على خصوصية الحالة الطارئة في مجال اتخاذ القرار.

4- معرفة وسائل تأهيل وإعداد العاملين في قوات الطوارئ لاتخاذ قرارات بسرع، وقد اختار الباحث مجتمع البحث من ضباط قوات الطوارئ الخاصة من رتبة لواء إلى رتبة نقيب والبالغ عددهم " 132 ضابط وتم توزيع استمارات البحث على كافة المجتمع ،وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي من خلاله استخدم أسلوب المسح الشامل عن طريق الحصر لجميع مفردات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ، من أهمها:

1- إن القرارات المواجهة للحالات الطارئة غالبا ما تكون قرارات استراتيجية تتولى إصدارها الإدارة العليا.

2- أشارت النتائج الإحصائية أن هناك ضعف شديد في المتغيرات الشخصية والمشاركة في اتخاذ القرار.

3- إن الخلفية المرجعية في اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة هي اللوائح والأنظمة والتعليمات.

4- إن هناك مهارات ضرورية للقائد الأمني في اتخاذ القرار.

5- إن هناك عوامل تعرقل اتخاذ القرارات في ظل الظروف الطارئة.

6- إن من أهم متطلبات اتخاذ القرارات في الظروف الطارئة نجاح القائد في توزيع المهام والأدوار.

- دراسة حمدان (2003) هدفت هذه الدراسة الي تعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية ومركز الضغوط لدى المعلمين والمعلمات التربية الخاصة، حيث بلغت عينة الدراسة(335) معلم ومعلمة، وقامت الباحثة ببناء أداة قياس للضغوط المهنية وهو من اعدادها وبعد تحليل النتائج توصلت هذه الدراسة الي عدم وجود فروق دالة احصائيا بين المعلمين والمعلمات في كلاً من الضغوط المهنية ومركز الضغط.

- دراسة نضال ثابت عواد (2003) سعت هذه الدراسة للتعرف على الفروق في الضغوط المهنية وعلاقتها باتجاه المعلمين نحو مهنة التدريس، حيث تكون العينة من 375 معلماً ومعلمة، وقام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وقد أكدت نتائج الدراسة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية ترجع الي الحالة الاجتماعية.

التعليق على الدراسات السابقة:

جاءت الدراسة الحالية متعاضدة إلى حد ما مع بعض الدراسات السابقة في كونها من الدراسات التي أهتمت جُلّها على أهمية التخفيف من الضغوط المهنية بأي قطاع في الدولة، لما لها مخاطر في انعكاسها على نتيجة العمل الذي يقوم به جميع المواطنين في الدولة، وانفردت الدراسة الحالية في ربطها بمتغيرات هامة، والأهم من ذلك اختيارها لعينة الدراسة، ألا وهي الشرطة النسائية والتي ولاسيما في المجتمع الليبي لم يسبق وأن درست هذه المتغيرات معاً مع هذه العينة، حيث تستوجب اتخاذ هيكلية معينة التي يجب أن تتوفر عند الأجهزة الأمنية، لكونها من الأجهزة المهمة في الدولة، ومن جانب آخر فهي تتعامل وبشكل يومي ومباشر مع المواطنين، وتواجه الكثير من التجاوزات والخروقات منهم، الأمر الذي يتطلب الحكمة وسعة الصدر في ردود الأفعال تجاه المواطنين، الذي ينعكس بدوره على اتخاذ القرار الصائب، وغير التعسفي، وهذا ما كان واضحاً في بعض الدراسات السابقة.

الجانب الثاني من الدراسة " التطبيق الميداني " وصف النتائج وتفسيرها:

لطالما دعا الباحثون في المجال الأكاديمي دائماً وأبداً خلال السنوات الماضية إلى ضرورة التركيز على الطرق المعتمدة في إجراء البحوث العلمية خاصة في البحوث الإنسانية، والتأكيد على حسن اختيارها وبالتحديد فيما يتعلق الأساليب الإحصائية واعتماد الفرضية العلمية أو رفضها، لأنها سوف تؤثر وبشكل كبير في دقة النتائج التي تصل إليها أي دراسة وتهدف لمعرفة، لذا تناولت الباحثة بالشرح والتوضيح منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة، وأهمية اختيارها في جمع وتحليل البيانات للوصول إلى النتائج المرجوة.

منهج الدراسة: قامت الباحثة بعرض مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وعرض المنهجية العلمية المتبعة في هذه الدراسة، وعليه فإنها استخدمت المنهج الوصفي، وذلك لملاءمته مع طبيعة هذه الدراسة، ومتطلباتها، حيث يُعد هذا المنهج مظلة واسعة ومرنة، يتضمن عدة مناهج من بينها الدراسات الميدانية، والتي تهدف بدورها إلى وصف الظاهرة وصفاً دقيقاً، وتحليلها وتفسير نتائجها، وذلك من خلال دراسة خصائصها وأسبابها، والعوامل المؤثرة فيها.

المناهج الإحصائية المستخدمة لإجراء الدراسة:

انطلاقاً من الإطار النظري للبحث، الذي ساعد الباحثة على اختيار الأسلوب الإحصائي الملائم للبحث، فقد استندت في ذلك على التحليلات الإحصائية عن طريق البرنامج الإحصائي "الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية" SPSS " فهو برنامج يستخدم البيانات؛ لاستخراج النتائج على هيئة تقارير إحصائية، أو أشكال بيانية، أو على شكل توزيع اعتدالي وتحليلها.

كما استخدمت الباحثة في هذه الدراسة عدة تحليلات إحصائية، من بينها التحليل العاملي الاستكشافي الذي يساعد على استخراج العوامل الكامنة وتشعباتها للمتغيرات المقاسة بطريقة استكشافية، زدّ على ذلك فقد استخدمت الباحثة برنامج (AMOS) من خلال تطبيق المعادلة البنائية النموذجية، والتي تُعدّ طريقة إحصائية متميزة قادرة على دراسة عدة المتغيرات التابعة، وعدة المتغيرات المستقلة آنياً وتزامناً، وتتجلى قوة المعادلة البنائية النموذجية في قدرة مفادها سلوك المتغيرات المتشعب والمتداخل، وتحديد إسهام كلّ متغير ودوره في الظاهرة المدروسة، فهي مرنة وليّنة في تعاملها مع المتغيرات، أو النظريات حيث يؤدي المتغير الواحد أدواراً مختلفة، فتارةً يؤدي دوراً مستقلاً، وأحياناً يؤدي دوراً وسيطاً، وتارةً أخرى يؤدي دوراً تابعاً متأثراً.

مجتمع الدراسة: تستهدف الدراسة الحالية جميع النساء الليبات العاملات بمراكز الشرطة النسائية في مدينة بنغازي بمختلف رتبتهن.

عينة الدراسة: تمّ إجراء هذه الدراسة على عيّنة قوامها 40 امرأة من مجتمع الدراسة، داخل مدينة بنغازي، اللاتي يعملن في مراكز الشرطة النسائية داخل مينة بنغازي. وعليه، فقد طبقت الباحثة عليهن مقاييس الدراسة في الوقت الذي راعت فيه أنّ تكون هذه العينة ممثلة للمجتمع تمثيلاً صحيحاً؛ بهدف الحصول على نتائج مرضية للبحث العلمي، كما استخدمت طريقة العينة البسيطة، ذلك لأنها طريقة تتمشى مع مجريات الدراسة

الحالية، وتشترط هذه الطريقة وجود تجانس في مجتمع الدراسة، بحيث يكون لكل مفردة من مفردات المجتمع الفرصة نفسها للاختبار والظهور في العينة.

أدوات الدراسة:

مقياس الضغوط المهنية: قامت الباحثة بتبني مقياس الضغوط المهنية لرغد عبدالله (2010) الذي استخلصت منه ثلاثة أبعاد بما يتناسب مع أهداف وطبيعة الدراسة الحالية وإجراء التعديلات اللازمة من اختصار بعض المفردات، وتبديل العبارات الغامضة بأخرى واضحة تتناسب مع صياغة الأسئلة، وصولاً به إلى صورته النهائية وهي:

البعد الأول / ضغوط طبيعة العمل (1-2-3-4-5-6)

البعد الثاني / ضغوط تعدد الأدوار (7-8-9-10-11-12-13-14)

البعد الثالث / ضغوط بيئة العمل (15-16-17-18-19-20)

ثانياً مقياس اتخاذ القرار: استعانت الباحثة بمقياس اتخاذ القرار لمحمد حمدان (2010) حيث استخلصت منه ثلاث أبعاد بعد أن ادخلت عليه التعديلات اللازمة بما يتناسب مع حاجات الدراسة الحالية، وهي كما يلي

البعد الأول / المعرفي (1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11)

البعد الثاني / الوجداني (12-13-14-15-16-17-18-19-20)

البعد الثالث / الاجتماعي (21-22-23-24-25-26-27-28-29-30)

اختبار صدق المقياسين وثباتهما: اختبرت الباحثة الصدق الظاهري للمقياس بعد أن أجرت التعديلات المطلوبة على كل مقياس، من حذف أو زيادة بعض الفقرات، حتى تستوعب جميع العناصر. والصدق بمعنى عام: هو قدرة المقياس على قياس ما وضع لأجله وله قياس، وهناك عدة أنواع للصدق منها: صدق المحتوي، والصدق التلازمي، والتكوييني، وصدق المحك.

لذلك تهتم الباحثة اهتماماً بالغاً في هذه الدراسة باستخدام صدق التكوييني، وصدق المحتوى، من أجل التأكد من صدق المقياس وذلك من خلال استخدام التحليل العاملي.

أما الثبات فيعني قدرة الأداء على إعطاء النتائج نفسها إذا ما تكرر تطبيق المقياس على الأشخاص أنفسهم عدة مرات، وفي الظروف نفسها، والثبات هو معامل الارتباط بين درجات الأفراد على الاختبار لعدد مرات الإجراء المختلفة، ويقصد به مدى ارتباط نتائج القياس المتكررة، بمعنى أن تكون نتائج تطبيق الاختبار للمرة الثانية متطابقة مع نتائج الاختبار عند تطبيقها لأول مرة. فهذا إن دلّ فإنما يدلّ على أن المقياس يتمتع بمصداقية عالية، واستخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ Cronbach Alpha: لاختبار ثبات المقياسين، وهي طريقة تعتمد على الاتساق الداخلي، والذي بدوره يعطي للباحث فكرة عن مدى اتساق الأسئلة مع بعضها، ومع الأسئلة بصفة عامة.

وأظهرت النتائج بأن قيمة ألفا لكل الفقرات يساوي 0.80، أما بالنسبة للعوامل فقد تراوحت نسبة ألفا الضغوط المهنية بين 0.73-0.81، في الوقت الذي ظهرت فيه قيمة ألفا لكل فقرات مقياس اتخاذ القرارات تساوي 0.73. وأما قيمة ألفا للعوامل فقد تراوحت ما بين 0.71-0.82. وهذه النتيجة تدلّ على ثبات الاستبيان، وصلاحيته؛ للاستخدام في البحث العلمي، والجدول يبين ذلك:

الضغوط	الفقرات	الفاكرو نباخ
طبيعة العمل	6	.79
تعدد الادوار	8	.73
بيئة العمل	6	.81

البعد	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
المعرفي	11	.70
الوجداني	10	.71
الاجتماعي	11	.82

طريقة تصحيح المقياسين:

بعد تبني الباحثة لمقاييس الدراسة وإعادة وتعديل صياغة بعض فقرات الاستبيان بحيث كانت مختلطة بين السلب والإيجاب؛ لكي يكون هناك تنوع وبالتالي إعطاء فرصة لأفراد العينة؛ للإجابة بحرية وبصدق، كما كان تصحيح الفقرات جميعها في المقياس الخماسي بأن كانت درجة واحدة في حال وضع المفحوص العلامة تحت خانة دائماً، ودرجتان في حالة وضع العلامة تحت خانة غالباً، وثلاث درجات في حالة أحياناً، وأربع درجات في حالة نادراً، وخمس درجات في حال وضع المفحوص العلامة تحت خانة أبداً، وتعبّر الدرجة الأولى على ارتفاع مستوى الاتزان الانفعالي لديهم، وتدرج بالانخفاض؛ لتصل إلى الدرجة الخامسة.

نتائج البحث وتفسيرها:

قامت الباحثة في الفصول الثلاثة الأولى بعرض كامل لمشكلة الدراسة وأهميتها، والتساؤلات التي تحاول الإجابة عنها باستخدام الطرق الإحصائية المختلفة. كما عرضت الباحثة الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ووصفها، وتحليلها، بالإضافة إلى المنهجية العلمية للدراسة، وفي هذا الفصل ستقوم بعرض أهم النتائج التي توصلت إليها، وذلك من خلال البيانات النهائية المتحصل عليها من عينة الدراسة، وهي كالآتي:

الهدف الأول: ينص الهدف الأول للدراسة على معرفة مستوى الضغوط المهنية لدى عينة من الشرطة النسائية في مدينة بنغازي، وللتحقيق من هذا الهدف قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات عينة الدراسة، فكانت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	الدرجة المعيارية	المستوى
الضغوط الإدارية	62.34	12.29	60.3	0.008	مرتفع
الضغوط المالية	46.11	11.28	40.12	0.006	متوسط
الضغوط الشخصية	65.43	12.34	63.7	0.005	مرتفع

أظهرت نتيجة التحليل بأن الضغوط الشخصية كانت مرتفعة ، فتحصلت على أعلى درجة متوسط حسابي حيث وصلت إلى (65.43) ، وكذلك وصلت نسبة المتوسط الحسابي عند الضغوط الإدارية إلى (62.34) في الوقت الذي تحصل الضغوط المالية على أقل منهما، فكان المتوسط (46.11) وهذا يدل على أن الضغوط الشخصية هي حصيللة ضغوط نفسية وأسرية واقعة على ذات الشخص، والتي تُعد الداعم لتأكيد الذات، حيث تؤثر تلك الضغوط والتي قد تسبب عدم الاتزان الانفعالي بجميع أنواعها على أداء الشرطة النسائي، بما فيه القرارات التي يمكن ان تتخذها تحت أي ضغوط يمكن ان تكون غير صائبة، وهذا يتفق مع دراسة حمدان (2010) بان اتخاذ القرارات الصائبة من عدمها يتوقف على العديد من العوامل ، و العراقيل التي تؤثر على اتخاذ قراراتهم في ظل الظروف الطارئة التي قد يمر بها الشخص، وهذا ما تسعى الدراسة الحالية لمعرفته وتبسيط الضوء على مدى تأثير الظروف المحيطة، وضغوط العمل، وعدم استجابة المواطنين والتزامهم بالقرارات التي يمكن ان تتخذها ضابطات الشرطة النسائية على اتخاذ قراراتهن.

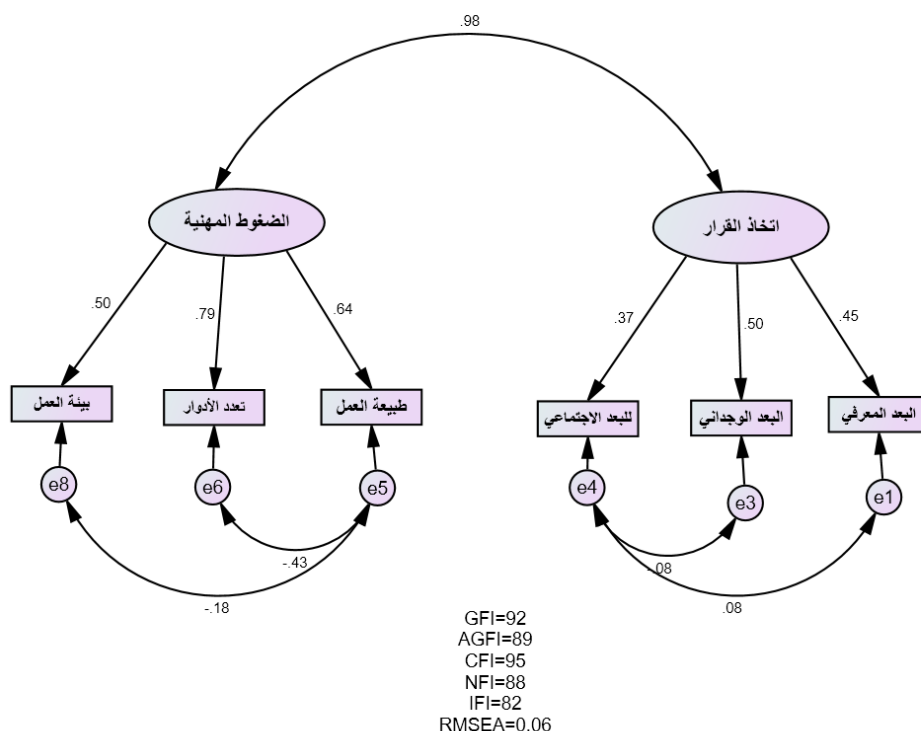
الهدف الثاني: يشير الهدف على معرفة قدرة الشرطة النسائية على اتخاذ القرارات، وللتحقق من هذا الهدف قامت الباحثة بحساب واستخراج المتوسط الحسابي لأبعاد متغير اتخاذ القرار، وكانت النتيجة كالتالي:

المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ابعاد اتخاذ القرار
متوسط	0.66	2.43	البعد المعرفي
متوسط	0.61	2.32	البعد الوجداني
ضعيف	0.45	2.39	البعد الاجتماعي
متوسط	1.72	7.14	الكل

يتضح من الجدول أن مستوى البعد الاجتماعي بشكل عام ضعيف لدى الشرطة النسائية، حيث كان متوسطه الحسابي = (2.39) ويتضح ذلك في عدم شعورهن بعدم الرضى عن تعامل المحيط الاجتماعي معهن ، وما يصدر عنه من مضايقات، ويرجع السبب في ذلك وجود عنصر نسائي تعمل بمراكز الشرطة، وفي الطرقات ، فهذا الأمر يجلب السخرية والاستخفاف ، وعدم إطاعة للأوامر في الشارع الليبي، الأمر الذي يكون غير متقبل عند الكثير من ضابطات الشرطة، وما قد يترتب عليه من ردود فعل غير متزنة، تحمل في طياتها قرارات تعسفية، وغير صائبة، تعكس النموذج السيئ لعمل المرأة داخل مثل هذه المؤسسات الأمنية في الدولة الليبية، والانطباع الذي يحمله المواطن حيال هذه الفئة، بينما كان مستوى البعد المعرفي عند الشرطة النسائية متوسطاً، حيث وصل إلى (2.43) وهذا دلالة على دراية الشرطيات بطبيعة عملهن، ومدرجات لكل جوانبه وأبعاده النفسية والاجتماعية، وتأثيراته على الوظيفة، وذلك من شأنه زيادة الصلابة النفسية لديهن تجاه ردود فعل المواطنين، والتحكم والسيطرة على النفس وضبط الذات.

الهدف الثالث: ما العلاقة بين الضغوط المهنية و اتخاذ القرارات الصائبة لدى الشرطة النسائية؟

استخدمت الباحثة المعادلة البنائية النموذجية لإظهار مدى العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار، والواضح في العلاقة السببية بينهما ، حيث أظهرت نتيجة التحليل بوجود علاقة بين متغيرات الدراسة وصلت إلى نسبة 98% ، وهذا يفسر الضغوط المهنية، واتخاذ القرار ، أي أن تأثير الضغوط المهنية ظهر عالياً جداً على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة (الشرطة النسائية) داخل مدينة بنغازي، الشيء الذي يؤكد على أهمية وجوب تمتع هذه الفئة بنطاق عمل خالٍ من الضغوط التي يمكن ان تؤثر على ردود فعلها وسلوكها في جميع المواقف وتحت أي ظروف، كما أظهرت نتيجة التحليل وجود علاقة سلبية بين العوامل النفسية والمهنية لعينة الدراسة، الأمر الذي يؤكد على أهمية توفير عوامل مهنية مريحة لهذه الشريحة الهامة في المجتمع الليبي ، ومراعاة ظروفها الخاصة، والأسرية، ولاسيما إذا كانت العاملة في مركز الشرطة فئة من المتزوجات، والتي تقع على عاتقهن الكثير من الاعمال المتضاربة مع طبيعة عمل ووقت وظيفتها، الأمر الذي يجعلها أمام العديد من التحديات والتي من شأنها التأثير وبشكل كبير في اتزانها وتفاعلها بشكل مباشر مع المواقف التي تمر بها، ومدى قدرتها على اتخاذ القرارات اللازمة في الظروف الطارئة والصعبة التي تتعرض لها بعض الشرطة النسائية في الشارع الليبي بين الحين والآخر، وتنطبق ذات الأسباب السالفة الذكر والظاهرة في العلاقة السلبية بين العوامل الاجتماعية والمهنية كما هو مبين في الشكل التالي:



التوصيات:

1. نظراً لأن فئة الشرطة هي من الأجهزة التي تمثل العمود الفقري في الأجهزة الأمنية وحجر الأساس الذي تعتمد عليه عملية اتخاذ القرارات فإن الباحثة توصي برفع مستوى المهارة لهذه الفئة من خلال تنمية قدراتهم وصقلها في اتخاذ القرارات، ويتم ذلك من خلال تكثيف الدورات التدريبية والتخصصية في هذا المجال.
2. التوسع في مجال البحوث المحلية والمؤلفات العربية الخاصة بالشرطة النسائية والاستعانة بالدراسات الأجنبية، وذلك لوجود قصور في الدراسات الخاصة بهذه الفئة.
3. تنمية فاعلية ضبط النفس والالتزان الانفعالي لدى الشرط النسائية، بسبب علاقتها باتخاذ القرار.
4. توصي الباحثة بضرورة اهتمام المدربين والقيادات العليا والهيئات المعنية بتخصيص نشاطات في التوجيه والإرشاد النفسي وإدارة الأزمات للوصول بالشرطة النسائية إلى مستوى يجعلهم في حالة أكثر هدوءاً، وتفاءلاً، وثباتاً للمزاج، وثقةً في النفس.

المراجع

- الراداي ، محمد (1997) دور القيادات الوسطى في اتخاذ القرارات وأثر ذلك على كفاءة الأجهزة الأمنية رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية.
- الخواجة، عبد الفتاح (2011) مفاهيم أساسية في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، دار النشر عمان.

- العمري ، ظاهر (2000) العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار في الشرطة " رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية.
- العتيبي ، بندر (2007) اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى ، كلية التربية
- الكاهي، مراد (2000) اثر ضغوط الوظيفة على الولاء التنظيمي في المدارس الحكومية رسالة ماجستير غير منشورة.
- السبيعي ، شبيب (1999) أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة " رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، معهد الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية.
- السبيعي ، هزاع (2003) دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية
- عويضة، كامل (1996) علم النفس الشخصية ، بيروت ، دار الكتب العلمية.
- عبد القادر، أحمد سالم (2010) مصادر الضغوط المهنية واثارها في كلية التقنية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير.
- موسى، شهرزاد (2010) القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط " ط 1 عمان ، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الهذلي، سعد (2002) مهارة القائد الأمني في اتخاذ القرار في الظروف الطارئة" رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الشرطية..
- حامد، عبد المنعم (2019) الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعارف، رسالة ماجستير غير منشورة.
- حمدان محمد كمال (2010) الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة.