Perceived social support among Ministry of Interior officers

Mohammed Qais Majed

University of Baghdad/ College of Arts

Assist. Prof. Ahmed Hamza Al-Shammari, PHD

tebasajad@gmail.com

University of Baghdad/ College of Education Ibn Rushd for Human Sciences

DOI: 10.31973/aj.v1i138.1793

Abstract:

current study aims to identify the perceived social support among Ministry of Interior officers, and the differences in perceived social support among the Ministry of Interior officers depending on the variable of the military rank and the nature of work, and in order to achieve the objectives of the research, the researcher adopted the theory (House, 1981) of perceived social support. With the numbers of the Perceived Social Support Scale after reviewing the approved theory and previous studies, and its paragraphs amounted to (31) paragraphs, the psychometric properties of the scale, represented in honesty and consistency, were extracted and the scale applied to the research sample consisting of (400) officers from the Ministry of Interior in Baghdad Governorate and they were chosen by the random stratified method After collecting the data and processing it statistically by means of the Statistics Program (SPSS), the following results appeared:

1. That the individuals of the research sample who are Ministry of Interior officers have a high perceived social support.
2. There is a statistically significant difference in perceived social support according to the rank variable and in favor of a lieutenant colonel or higher, because their average is higher than lieutenant to major, and there is also a statistically significant difference according to the nature of work and for the benefit of the administrator because there is no significant interaction between the two variables (rank and work).

Keywords: officers, Ministry of Interior, social support.

الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضباط وزارة الداخلية

الباحث محمد قيس مجيد
جامعة بغداد/ كلية الآداب

أ.م. د أحمد حمزة الشمري
جامعة بغداد/ كلية التربية ابن رشد للعلوم الإنسانية

(مُلَخَّصُ البَحث)

تستهدف الدراسة الحالية الى التعرف على الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضباط وزارة الداخلية، وعلى الفروق الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضباط وزارة الداخلية تبعا لمتغير الرتبة العسكرية، وطبيعة العمل، وتحقيقاً لأهداف البحث قام الباحث بتبني نظرية هاوس (House,1981) للدعم الاجتماعي المدرك، كما قام الباحث بأعداد مقياس الدعم الاجتماعي المدرك بعد الاطلاع على النظرية المعتمدة والدراسات السابقة، وبلغت فقراته (31) فقرة، وتم استخراج الخصائص السايكومترية للمقياس والمتمثلة بالصدق والثبات وتطبيق المقياس على عينة البحث المكونة من (400) ضابطاً من وزارة الداخلية في محافظة بغداد وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائي عن طريق برنامج الإحصاء (SPSS) ظهرت النتائج الاتية:

1. أن أفراد عينة البحث من ضباط وزارة الداخلية لديهم دعم اجتماعي مدرك مرتفع.
2. هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغير الرتبة ولصالح مقدم فأعلى لان متوسطهم أعلى من ملازم الى رائد، وكذلك هناك فرق ذو دلالة إحصائية وفق طبيعة العمل ولصالح الاداري لان وليس هناك تفاعل دال بين متغيري (الرتبة والعمل)

الكلمات المفتاحية: الضباط، وزارة الداخلية، الدعم الاجتماعي.

الفصل الأول

مشكلة البحث:

أصبحت واجبات ضابط الشرطة العراقي لا تقتصر بالواجبات المعتادة (الامن الداخلي) في البلاد وانما تعدت هذا الواجبات بمحاربة الإرهاب واخيرها ما فعله الابطال من وزارة الداخلية بمساندة أخوتهم الابطال من وزارة الدفاع وجهاز مكافحة الإرهاب والحشد الشعبي وغيرها من التشكيلات الأخرى في محاربة القوة التكفيرية (داعش) في تحرير الموصل والمدن الأخرى التي دنسها الارهاب بالإضافة الى واجابتهم، حيث يؤدي هذا الجهد في بعض الأحيان الى ضغوط نفسية،، مما يتطلب دعماً اجتماعياً مدركاً لكي يولد له إحساس بانه بمأمن من الاثار النفسية والاضطرابات وضغوط العمل.

إن متطلبات العمل في البيئة العسكرية تظهر الكثير من ضغوط العمل مقارنة بالعديد من بيئات العمل الأخرى، حيث أن البيئة العسكرية لديها العديد من الضغوط اضافية، مثل سرعة العمل، والتحكم، والقوانين الصارمة، وساعات العمل الطويلة، والتناوب الوظيفي، والمخاطر المعاناة من الإصابة أو الموت، لذا فإن عملية الإجهاد التي يواجهها معظم الأشخاص عند الانضمام إلى المؤسسة الأمنية قد تؤدي إلى فقدان الكثير من طاقتهم النفسية، وبالتالي الشعور بالتعب والإرهاق. (الشيحاني،2020: ص9)

ويشر (عبد الخالق، 1998) بان خطر الإصابة بالآثار السلبية الناتجة بعد الصدمة تتوقف على عدة عوامل منها (وجود خلل في الشخصية، نقص في الدعم الاجتماعي، وجود تاريخ الأسري لاضطراب النفسي، المستويات العالية من التعرض للضغوط، الاضطراب الانفعالي الموجود سلفاً، والأسلوب الغير الناجح في مواجهة الحدث الضاغطة) ومن جانب اخر فأن وجود شبكة دعم اجتماعي كفيلة في أضعاف حدوث اضطراب بعد التعرض للموقف ضاغط (عبد الخالق، 2007: ص321)

اشارت دراسة (السبيعي، 2000) التي هدفت الى تعرف مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها ضابط الشرطة، وأشارت الدراسة من اهم المصادر التي تسببها الضغوطات والمواقف الصعبة تتمثل في شخصية الفرد وهي مصادر نفسية سلوكية، ومصادر أخرى تتعلق بالمنظمات الأمنية والتي تتعلق بثقافة المنظمة، والتغير في بيئة العمل، وعبئ العمل، وطبيعة الوظيفية، والظروف المادية، حيث ان ضغوط العمل لها تأثير سلبي في العمل لضابط الشرطة ، ومن تلك المصادر التي تسبب في شعور ضابط الشرطة بضغوط العمل في الأجهزة الامنية، هي نوع العمل، وصراع الدور وفرص النمو الوظيفي ويمثلان مكانة مهمة جداً، وكمية العمل (المصري والوريدات،2017:ص26). وعن طريق طرح مشكلة البحث وحيثياتها، يمكن للبحث الحالي الاجابة عن التساؤل التالي:

ما هو مستوى الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضباط وزارة الداخلية؟

أهمية البحث:

أهمية شريحة ضباط وزارة الداخلية حيث تتنوع مسؤوليات ضباط الشرطة من شخص لآخر وقد تكون مختلفة ضمن السياق السياسي، فنجد أن مهام ضباط الشرطة عادة ما ترتبط بحفظ السلام، وتطبيق النظام، وحماية الأشخاص وممتلكاتهم، والتحقيق في الجرائم، وتقديراً لخدمتهم العظيمة التي يقدموها لذلك من الضروري دراسة أحوالهم النفسية والاجتماعية وما يتعرضون له من ضغوطات ومشكلات نفسية هائلة قد تودي بحياة العديد منهم وانعكاس ذلك على صحتهم النفسية وبتالي يؤثر على أدائهم الوظيفي.

يعد الدعم الاجتماعي المدرك مصدراً مهماً من مصادر المساندة الاجتماعية التي يحتاجها الافراد، حيث يؤثر حجم الدعم الاجتماعي المدرك على كيفية إدراك الافراد لضغوط الحياة والمواقف الصعبة التي تؤثر عليهم وكيفية مواجهتها وتعامل معها، فمجرد ان يشعر الفرد بوجود اشخاص يستطيع ان يلجئ إليهم لمساعدته ومساندته في المواقف الضاغطة فان هذا الشعور من شانه يخفف من حجم الضغوط الواقعة عليه (أبو النيل، 2001: ص331)

وفي دراسة لـ (العوران، 2005) التي تناولت اثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الامن في الأردن، حيث جاءت النتائج بان الدعم الاسري ودعم الزملاء ودعم المسؤولين ودعم المجتمع في شبكات الفرد الاجتماعية، مرتفعة بالنسبة لأفراد وما يقوم به من تأثير مخفف لأثار والاضطرابات النفسية والجسمية للفرد، وكما انه تساعده في تخلص وخفض من هذه الاضطرابات، وان الدعم الاجتماعي يعتبر وسيلة لعلاج الاثار التي تسببها الضغوط والتي يتعرض لها رجل الامن اثناء تأديته الواجب، وتقوم فكرة الدعم الاجتماعي على اشباع حاجة رجل الامن من المعلومات والعواطف، والنواحي المادية، والتقييم، حيث يدرك ويشعر بانه في مأمن من الاثار النفسية والفسيولوجية التي تسببها الضغوط والمواقف الصعبة، عن طريق إزالة ما قد ينتجه احتكاكات العمل اليومية من تلك المواقف والضغوط، ويخلق جو من الالفة بعيداً عن رسميات العمل، والذي يسهم في خفض اثار ضغوط العمل وإزالة بعض مصادره، وتكوين فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة وتفاهم والتعارف بين رجال الامن وادارتهم. (العوران،2005: ص79).

اهداف البحث: يهدف البحث الحالي الى التعرف على

1. المستوى الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضباط وزارة الداخلية.
2. تعرف على الفروق الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضباط وزارة الداخلية تبعا لمتغير الرتبة العسكرية، وطبيعة العمل.

حدود البحث: يتحدد البحث الحالي في:

1-**الحدود البشرية:** يتحدد البحث الحالي بضابط وزارة الداخلية العراقية.

2-**الحدود المكانية:** محافظة بغداد.

3-**الحدود الزمانية:** للعام الدراسي (2020- 2021).

تحديد المصطلحات:

اولاً: الدعم الاجتماعي المدرك:

1. **كوهين وويل (Cohen & Will, 1985):** "هو حصول الفرد على المساندة والدعم من البيئة المحيطة به، والمتمثلة بمصادر الشبكة الاجتماعية من الأسرة والأقارب والأصدقاء

والجيران وغيرهم من الأفراد المحيطين بالفرد لمواجهة أحداث الحياة الضاغطة، والتكيف معها" (طشطوش،2015: ص453)

2. **هاوس (House,1981):** "بأنه المصدر الرئيس الملطف والمخفف للآثار النفسية والجسمية الناجمة عن الضغوط المختلفة من خلال التقليل وإزالة وعزل ووقاية الفرد من العوامل والتأثيرات السلبية"(حداد والزيتاوي,2002: ص11) اعتمد الباحث التعريف النظري لـ هاوس (House,1981) وذلك لاعتماده الإطار النظري لهذا المنظر.

2- أما التعريف الإجرائي للدعم الاجتماعي المدرك فهو "الدرجة الكلية التي يحصل عليها ضابط الشرطة على المقياس الذي تم أعداده للدراسة الحالي".

ثانياً ضباط الشرطة:(Police officers)

هم العاملون في اقسام ودوائر وزارة الداخلية كافة من رتبة ملازم والى رتبة فريق. (الوقائع العراقية،2011: ص1)

الضابط الميداني:

" وهو الضابط المكلف بأعمال ميدانية والتي تتطلب منه بذل جهداً بدنياً لأداء الوظيفة المكلف بها مثل الضابط المنسوب إلى الوحدات الميدانية" (ضباط شرطة النجدة انموذجاً). (الغرواي،2020: ص17)

الضابط الاداري:

" وهو الضابط المكلف بأعمال ادارية والتي تتطلب منه بذل جهداً ذهنياً لأداء الوظيفة المكلف بها مثل الضابط المنسوب إلى الوحدات الإدارية" (ضابط الجوازات أنموذجا) (الغراوي،2020: ص17).

الفصل الثاني

الإطار النظري

في السنوات الأخيرة، بدأ الإرشاد النفسي يأخذ باتجاه آخر في دراسة البيئة الاجتماعية ودورها في تقديم الدعم والمؤازرة للأفراد، وتتكون البيئة الاجتماعية من الموارد التي يمكن للأفراد طلبها للمساعدة، مثل الأسرة، والأصدقاء، والزملاء، والأقارب، ويشمل الدعم الاجتماعي المدرك الدعم المادي والعاطفي والمعنوي والمعلوماتي وشبكة الدعم الاجتماعي، بالإضافة إلى المساندة التي يحصل عليها الأفراد في علاقتهم الاجتماعية مع الموارد المتاحة في البيئة الاجتماعية. (المومني والزغلول2009: ص341).

وأشار بيرسون (Person،1990) إلى أن فكرة الدعم الاجتماعي ترجع إلى العصور القديمة عندما كان الافراد والجماعات البشرية تتعاون مع بعضها البعض لتلبية احتياجاتها وتنظيم شؤونهم الحياتية. ولم يكن هناك تركيز على هذا المفهوم حتى منتصف القرن

العشرين، فقد لاحظت مجموعة من العلماء أهمية الدعم الاجتماعي لأفراد في التغلب على مشاكلهم وبالتالي شعورهم بأنهم ينتمون الى جماعات تساعدهم في تلبية حاجاتهم النفسية والاجتماعية والمادية والمعنوية عندما تصادفهم مشاكل تحول دون اشباع حاجاتهم. (Person,1990,p45)

تم نشر مقالتين من أولى المقالات حول الدعم الاجتماعي في عام (1976) أحدهما كانت لكاسل (Cassel) والآخر كانت لكوب (Cobb)، اللذين شاركا مع كابلان (Caplan) بإعطاء الاهتمام للدعم الاجتماعي من خلال البحوث المختبرية والفحص السريري، كما أوضحوا ان الاهتمام الموجه لأشخاص في بيئة مترابطة يساعد في تقليل الأوبئة والأمراض، وتساعد العلاقات بين الأشخاص بشكل كبير في تقليل التوتر وبالتالي الحفاظ على الصحة. (Sarason,2009: p113)

في القرن الحالي، ومع التطور السريع للتكنولوجيا، ظهرت العديد من الأمراض والأزمات والضغوط النفسية، والتي ترجع في الواقع إلى تباين ردود فعل الناس وادراكهم وآراءهم المختلفة حول تلك الظروف الحياتية الضاغطة، لذلك أصبح الدعم الاجتماعي المدرك اليوم مصدرًا مهمًا وفعالًا للأفراد وادراكهم للضغوط الحياتية المختلفة ومساعدتهم على مواجهتها والتعامل معها بنجاح. (خميس،2020: ص12)

يجب ألا ننسى أن الدعم الاجتماعي المدرك في حد ذاته ليس مهمًا، ولكن المهم هم مدى إدراك الأفراد لهذا الدعم، سواء أكان نفسيًا أو بيولوجيًا، او ماديا ومعنويا حيث يمكن أن ينتج عنه تأثيرات "إيجابية". (خميسة، 2015: ص187)

يعتقد جوتليب "(Gottlib,1985)" ان مفهوم إدراك الدعم (Perceived Support) يشير الى الشعور بالدعم النفسي من الآخرين، مما يؤدي إلى التعبير عن الحب والانتماء إلى الشبكة الاجتماعية المحيطة بالفرد، والتي يمكن الاعتماد عليها عند الحاجة والوثوق فيها، ويعتقد هليجسون "(Helegeson)" ان إدراك الدعم بالإمكان ان يقاس بسؤال الفرد الى مدى اعتقاده بان الدعم الاجتماعي متاح له، اما مفهوم تلقي الدعم فالإمكان ان يقاس بالسؤال هل تلقي الفرد بعض الدعم من الاخرين، حيث تتفق دراسة كل من هوبرمان "(Hoberman.1983) وكوهين (Cohen,1985) في ان مفهوم إدراك الدعم الاجتماعي يمكن ان ينبئنا بالصحة النفسية والجسدية للشخص من خلال المؤشرات الإيجابية، اكثر من مفهوم تلقي الفعلي للدعم. (المحتسب،2010: ص12)

نماذج والنظريات المفسرة للدعم الاجتماعي المدرك:

حيث يرى كل من ويلل وكوهين (Will& Cohen,1985) ان الدعم الاجتماعي المدرك يؤدي هذه الوظائف من خلال عمليتين أو نموذجين مختلفتين وهما **(نموذج التخزين**

المؤقت) ويشير هذا النموذج ان الدعم الاجتماعي المدرك حتى يقوم بوظيفته من حماية الفرد من الاثار المترتبة من الصدمة لا بد من توفر شرطين:

1. ان يتعرض الفرد لمستوى عالي من الضغط
2. ان يدرك الفرد بوجود اشخاص يمكنهم ان يقدموا له الموارد والامكانيات الضرورية مما يجعله يعيد تقدير إمكانية وجود ضرر نتيجة للموقف.

النموذج الثاني هو **(نموذج الأثر الرئيسي)** ويقترح هذا النموذج ان الدعم الاجتماعي له أثر إيجابي للأفراد حتى مع عدم وجود الضغوط. (بدرانة،2012: ص27).

ويركز النموذج على التأثير المباشر للدعم الاجتماعي على السلوك، وفقًا لهذا النموذج يمكنه أن يدفع الناس إلى أداء سلوكيات صحية على سبيل المثال، الأكل الصحي وممارسة الرياضة والعادات الصحية الأخرى التي تحمي الفرد من الاضطرابات النفسية والجسدية، بالإضافة إلى ان الروابط الوثيقة والعلاقات الحميمة، يمكنها ان تعزز الكفاية الذاتية واحترام الذات، مما يساهم بدورها في صحة الفرد النفسية والجسدية. (يخلف،2001: ص146)

وبالتالي، هناك علاقة بين الصحة النفسية والجسدية للفرد وطبيعة علاقته بالآخرين حيث يمكن للعلاقة الجيدة ان تمكن للأفراد الذين يتلقون الدعم المادي والمعنوي واشباع حاجاتهم، أن تساعدهم في الحفاظ عليه صحتهم النفسية والجسدية وترفع من معنوياتهم. (يحياوي، 2003: ص530)

نظرية جيمس هاوس (James House,1981):

طرح المنظر والعالم الأمريكي (James House,1943) وهو أستاذ وباحث بمعهد البحوث الاجتماعية بجامعة ميشيغان الامريكية، نظريته حول الدعم الاجتماعي المدرك حيث يشير الى ان الدعم الاجتماعي من المفاهيم التي يختلف عليه الباحثون في طريقة دراسته تبعاً لتوجهاتهم النظرية (الاعجم، 2013: ص55) حيث إشارة (House,1981) بان الدعم الاجتماعي المدرك بانه مصدر رئيسي يقوم بدور مهم في حماية ومخفف وتلطيف الاثار النفسية والجسدية الناتجة عن الضغوط الحياتية الضارة والمختلفة، من خلال دوره في إزالة او تخفيف العوامل السلبية وتوفير وتحسين المصادر الوقاية للفرد وتعزله عن تأثير تلك الاثار السلبية، من خلال تركيز الفرد وادراكه لوجود دعم من قبل المحيطين به (العوران، 2005: ص10)

وأشار المنظر (House,1981) بان للدعم الاجتماعي وظيفتين في التدخل بين الصحة النفسية والاحداث الضاغطة وهما:

1. **الوظيفة الوقائية:** يعد الدعم الاجتماعي من مصادر المهمة والفعالة الذي يحتاجه الشخص في مواجهة الضغوط الحياتية المختلفة، حيث يؤثر نمط ما يتلقاه الشخص من

دعـم سواء أكـان شخصـيا أو عاطفيـا أو معلوماتيـا فـي شدة عضـده وإثراء تجربتـه ممـا يجعله مدركاً وواقعيا وتقديرا في تقييم الأحداث، مما يساعده على تحسين قدرته ومهاراته في مواجهة الضغوط والتعامل بشكل الإيجابي معها (الذهبي، النصرواي,266:2016)

2. **الوظيفـة العلاجيـة:** إن الدعم الاجتماعي بما ينتجه من علاقات اجتماعية تتسم بالثقة والدفء تعمل كمصدات ضد الاثار السلبية لضغوط الحياتية الضارة ، وكذلك إلى أنها تمثل مصدرا تلطيف وتخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن هذه للإحداث الضاغطة، يتيح للفرد اشباع حاجاته ، فإنها تزيد من شعوره بهويته واحترام لذاته، وترفع من مستوى الفرد بمواجهة الضغوط وزيادة في شحن، وتعزز من ثقته بالنفس واعتقاده في فاعليته وكفاءته، وهي كلها عوامل تساعد الفرد في مواجهة هذه الضغوط حيث تساهم كذلك في الشفاء من آثار سلبية الناتجة عن الضغوط المؤثرة على الصحة والنفس (الذهبي، النصرواي,266:2016)

وأشار هاوس (House,1981) الى تصنيف الدعم الاجتماعي الى:

1. **الـدعم الوجـداني(العاطفي) (Emotional Support):** وهـو إظهـار التعـاطف، والاهتمـام، والمحبـة، والمـودة، والتقبـل، والثقـة، والتشـجيع، والألفـة، والرعايـة. حيـث يشـعر الفرد بقيمته والتقدير والاحترام من خلال مشاركته حالته العاطفية من قبل المحطين به والاهتمام بالتعاطف مع كل ما يمر به ومحاولة التخفيف من التوتر الناجم للتعرض للصدمة وتعزيز صبره والقدرة على التحمل، وأن يشعر بالرعاية والمساعدة من المحيطين به وأن يعتبر نفسه فرداً من شبكة اجتماعية الداعمة،
2. **الـدعم الادائـي او المـادي (Performance support):** هي الدعم المباشرة أو ما يعرف بتقديم المساعدة المادية او السلع او الخدمات، ويعمل على تقليل الخسائر التي تعرض لها الفرد نتيجة الموقف او الحدث الذي تعرض لها، ويسمى ايضا بالدعم الفعال وهذا الشكل من اشكال الدعم الاجتماعي يشمل الطرق المادية المباشرة لمساعدة الناس بعضهم البعض وتنطوي المساعدة في العمل والمساعدة بالمال.
3. **الدعم المعلوماتي (Information Support):** وهي الدعم الفكري والعقلي الذي يقوم على الإرشاد والنصح وتقديم المعلومات التي تساعد الفرد على فهم الموقف بطريقة موضوعية وواقعية وتجعله أكثر تبصراً لموقف او الحدث، وهو تقديم الاقتراحات والنصيحة والتوجيه والمعلومات المفيدة له، وهذا من شانه ان يساعده في حل مشكلته، فمثلا في حالة احتياج الفرد معلومات حول موضوع معين قد يكون معلومات عن فحص طبي متخوف منه او مزعج بالنسبة له، فبالإمكان ان يقوم فرد اخر قد مر بهذا الفحص ان يزوده بكافة المعلومات عنه والطريقة التي يتم فيه الفحص وغيرها من المعلومات

المتعلقة بالفحص، او يمكن ان يواجه فرد صعوبات في عمل يخص وظيفته، فبالإمكان ان يحصل على افضل الحلول حول العمل وكيفية إنجازها والطرق التي يتبعها لكي ينجزه بالسرعة والشكل الصحيح.

4. **الدعم التقييمي (Evaluation support):** وهو الدعم الذ يظهر من خلال استخدام التعابير اللفظية والكلمات التعاطف والتشارك الوجداني وتشجيهم على التفكير فيما اصابهم بطريقة تكيفيه إيجابية، وهو ينطوي على التغذية الراجعة المتمثلة بالسلوك الفرد او آرائه، ويتضمن مساعدة الفرد على تحقيق مفهوم أفضل للحدث أو الموقف الضاغط وللاستراتيجيات التي يجب تعبئتها، ويستطيع الفرد ومن خلال تبادل التقييمات مواجهة حدثاً ضاغطا ويقرر مقدار وحجم التهديد الذي يسببه الموقف الضاغط، ويمكنه الاستفادة من المقترحات حول كيفية إدارة الحدث. (قدور، 2014: ص85)

مصادر الدعم الاجتماعي المدرك:

ويرى مرسي (2000) ان الدعم الاجتماعي يحصل عليه الفرد عن طريق رسمي أو غير رسمي:

1- **الدعم الرسمي:** يتم تقديمه عن طريق مختصين اجتماعيون ونفسيون مؤهلين لمساعدة الناس في النكبات والمشكلات من خلال المنظمات الحكومية المتخصصة أو المنظمات غير الحكومية التطوعية، حيث يسعون الى تقديم الدعم الاجتماعي للمتضررين للتخفيف من آلامهم ومعاناتهم ومشاكلهم في حالات الأزمات، يشمل الدعم الاجتماعي الرسمي الإرشاد النفسي والاجتماعي لحل المشكلات، وتقديم المساعدات المادية والمالية للمتضررين لتخفيف معاناتهم ومساعدتهم في هذه المواقف الصعبة، ومن هذه الدعم مثل مجالس إدارة الازمات ومركز الإسعاف الاولي والاطفاء وشرطة النجدة.

2- **الدعم الغير الرسمي:** المساعدة التي يحصل عليها الشخص من عائلته والأصدقاء والزملاء والجيران مدفوعون بالمشاعر والحب والمصالح المشتركة والمسؤولية العائلية الاجتماعية والأخلاقية والإنسانية والدينية، والتي من خلالها يدعم الأقارب قريبه أو الزميل زميله أو الجار جاره او الصديق صديقه، يدعمون بعضهم البعض ويقدمون الدعم الاجتماعي غير الرسمي بعدة طرق، وأهمها الزيارات والمراسلات الهاتفية والمراسلات وتجمعات الأعياد والمناسبات، وتقديم الهدايا والمساعدات المالية والعينية في الأزمات والكوارث. (مرسي، 2000: ص198)

وظائف الدعم الاجتماعي المدرك:

1- **حماية الذات: يرى** برهام (Breham,1984) مهمة الدعم الاجتماعي هي حماية الذات وتعزيزها في الواقع، عندما يدرك الشخص أنه يتلقى دعمًا اجتماعيًا من الشبكات

الاجتماعية المحيطة، حيث تقل احتمالية إصابة الفرد باضطرابات نفسية وعقلية، ويلعب الدعم دورًا مهمًا في التغلب على أي أزمة قد يواجهها الشخص (Breham,1984: p117)

2- **الوقاية من الاضطرابات والامراض:** أشار ساراسون واخرون (1983) إلى أن الدعم الاجتماعي يلعب دورًا وقائيًا، ويمكن ايضاً أن يلعب دورًا مهمًا في التعافي من الأمراض النفسية التي تصيب الفرد جراء الاثار النفسية نتيجة الضغوط المختلفة والضارة على صحة الانسان، كما يسهم في النمو الشخص والتوافق الايجابي للفرد، ويجعله أقل تأثيرا بالآثار والاضطرابات عند تلقيه الضغوط. ((Sarason, at al,1983: p127

3- **مواجهة الضغوط الحياتية:** يعتقد كل من (كوين وداوني،1991) (Coyne & Downey) أن الدعم المقدم من قبل الأشخاص المحطين بالفرد والذين يثق فيهم، له دور مهم ورئيسي في مواجهة ضغوطات الحياتية المختلفة، ويمكن للدعم الاجتماعي المدرك ان يقلل أو يزيل من الآثار النفسية لتلك الضغوط (Coyne& Downey, 1991, p181)

4- **مصدر للتكيف الانفعالي والتوافق النفسي: يلعب** الدعم الاجتماعي دورًا مفيدًا للغاية كمصدر لتكيف الانفعالي والتوافق النفسي والصحة العقلية للأشخاص تحت تأثير الضغوط، حيث أن الدعم الاجتماعي يساهم في توفير حالة إيجابية من الشعور بالاستقرار والوجدان لمواجهة احداث الحياتية الضاغطة لدى الفرد. (الشناوي، عبد الرحمن، 1994: ص36)

5- **اشباع حاجة الفرد الامن النفسي:** الدعم الاجتماعي يساهم بشكل مباشر من خلال دوره في اشباع حاجة الفرد للأمن النفسي وتقليل مستوى الاثار النفسية الناتجة عن المواقف الحياتية الضاغطة، ويسهم ايضاً بصورة فعالة في خفض الاعراض المرضية. (عبد الله،1995: ص480)

مكونات الدعم الاجتماعي المدرك

الدعم الاجتماعي المدرك يتكون من ثلاث مكونات متصلة مع بعضها البعض:

1. **إدراك الدعم:** يتضمن معلومات الفرد وادراكه حول إمكانات البيئة الاجتماعية من أجل تزويده بالدعم الذي يحتاجه لمواجهة الصعوبات، وهذا الجزء يعكس التوجه المعرفي للدعم الاجتماعي الذي يسعى دائمًا للتطور والتفاعل مع الآخرين في البيئة الاجتماعية، لتقديم الدعم المناسب من قبل للآخرين.
2. **علاقات الدعم:** يعتمد هذا الجزء على توقعات الفرد السابقة لأهمية الدعم، لذلك يسعى للحصول على الدعم المطلوب من خلال العلاقات الاجتماعية لمواجهة موقف

3. **صفقات الدعم:** هذا يشبه إلى حد كبير معاملة المقايضة أو سلوك المساومة بين شخصين على الأقل، حيث يحاول مقدم الدعم إظهار مجموعة متنوعة من أنماط سلوك الدعم للآخر، بينما يحاول الطرف الآخر تلقي هذه السلوكيات المتاحة. (شويخ، 2004: ص61)

الفصل الثالث

منهجية البحث وإجراءاته

يتضمن هذا الفصل عرض الاجراءات التي قام بها الباحث في البحث الحالي وهي على النحو الآتي:

اولاً: منهج البحث (Research Methodology):

اعتمد الباحث المنهج الوصفي الارتباطي الذي يعتمد على رصد ما هو موجود، وهذا المنهج يعد مناسباً لطبيعة البحث الحالي وأهدافه، الذي يصف العلاقات والتأثيرات الموجودة بين الظواهر وتحليل وتفسير هذه العلاقة، فضلا على انه يقوم بتقديم صورة مستقبلية في ضوء المؤشرات الحالية (فان دالين، 1985: ص312)

ثانياً: مجتمع البحث (Population of the Research):

يحدد مجتمع البحث الحالي بضباط وزارة الداخلية العراقية للعام (2020-2021) في محافظة بغداد ضمن المديريات (مديرية شرطة الرصافة، مديرية المرور، مديرية النجدة، عمادة كلية الشرطة، مديرية الأحوال المدنية والجوازات والإقامة، مقر الوزارة) ولأسباب امنية لم يتمكن الباحث الحصول على البيانات اللازمة

ثالثاً: عينة البحث (Sample of the Research):

حدد الباحث حجم العينة في الدراسة الحالية بناءً على الأبحاث والدراسات السابقة التي اشارت إلى إنه إذا أريد للعينة ان تمثل مجموعة البحث، فيجب ألا يقل عدد افرادها عن 400 فرداً، حيث ان هذا المعيار وضعه ننلي (Nunnally,1967:p256)، وتم اختيار عينة البحث بالطريقة الطبقية العشوائية بواقع (400) ضابطاً من مجموع الأصلي للبحث وفق متغيري الرتبة (ملازم – رائد، ومقدم فما فوق) وطبيعة العمل(اداري، ميداني) موزعين على ستة مديريات (مديرية شرطة الرصافة، مديرية المرور، مديرية النجدة، عمادة كلية الشرطة، مديرية الأحوال المدنية والجوازات والإقامة، مقر الوزارة) وجدول رقم (1) يوضح ذلك:

جدول (1) توزيع العينة البحث حسب متغيرات البحث

الرتبة	طبيعة العمل	العدد
ملازم - رائد	أداري	122
مقدم فما فوق	أداري	49
	مجموع أداري كلي	171
ملازم – رائد	ميداني	194
مقدم فما فوق	ميداني	35
	مجموع الميداني الكلي	229
	المجموع الكلي لمتغير (طبيعة العمل)	400
مجموع الكلي (ملازم- رائد)		316
مجموع الكلي (مقدم فما فوق)		84
المجموع الكلي لمتغير (الرتبة)		400

رابعاً: أدوات البحث (Research Tools):

يتطلب طبيعة البحث الحالي وأهدافه استعمال أداة لقياس (الدعم الاجتماعي المدرك) لدى ضباط وزارة الداخلية، حيث قام الباحث بأعداد الأداة.

مقياس الدعم الاجتماعي المدرك:

اطلع الباحث على البعض من الدراسات التي تناولت متغير (الدعم الاجتماعي المدرك)، ولاحظ إلى أنها تستند إلى عينات مختلفة عن عينة البحث الحالية لكونها طبقت على عينة من طلبة الجامعات او مرضى الراقدين في المستشفيات، إضافة الى ذلك ان مقاييس المستعملة لتلك الدراسات صممت على بيئات تختلف عن البيئة العراقية، وبناء على ما تقدم ولتحقيق اهداف البحث الحالي قام الباحث بأعداد مقياس الدعم الاجتماعي المدرك، وقد اعتمد الباحث على نظرية (جيمس هاوس) (James House,1981) للدعم الاجتماعي والذي يعرفه "بأنه المصدر الرئيس الملطف والمخفف للآثار النفسية والجسمية الناجمة عن الضغوط المختلفة من خلال التقليل وإزالة وعزل ووقاية الفرد من العوامل والتأثيرات السلبية" (حداد والزيتاوي، 2002:ص11). وقد اتبع الباحث الخطوات التالية في اعداد المقياس:

1- صياغة الفقرات: بعد اطلاع الباحث على عدد من الأدبيات والدراسات السابقة تم اعداد مقياس الدعم الاجتماعي المدرك مستنداً الى عدة من المقياس ذات صلة وهي (مقياس المؤمني، الزغلول (2009)، مقياس السمادوني (1997)، مقياس زيمت واخرون (zimet, et.al 1988)، مقياس فوكس (Vaux,1982) تعريب عبد الحميد (1996) كما موضح في الجدول (2) ادناه

جدول رقم (2) مصادر الفقرات لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك

الفقرات	مصدرها
(11،8،4،1)	(مؤمني، زغلول، 2009: ص352)
(16،13،6،3)	مقياس السمادوني (2007)، (ابوسعد،2011: ص220)
(15،9،2)	(zimet, et.al 1988: p52)
(32،31،29،27،23،21،20،18،14)	مقياس فوكس (Vaux,1982) تعريب عبد الحميد (1996) (الهملان،2008: ص121)
(30،28،26،25،24،22،19،17،12،10،7،5)	أعداد الباحث (الإطار النظري)

ويتكون المقياس الحالي من (32 فقرة) بصورته الأولية، حيث كانت جميع الفقرات باتجاه المفهوم باستثناء الفقرات (6,10,17,28) كانت عكس اتجاه المفهوم، وتوزعت الفقرات على أربع مجلات وهي:

دعم الاسرة: ويتضمن المجال (8) فقرات (1،2،3،4،5،6،7،8).

دعم الاصدقاء: ويتضمن المجال (8) فقرات (9،10،11،12،13،14،15،16).

دعم زملاء العمل: ويتضمن المجال (8) (17،18،19،20،21،22،23،24).

دعم رؤساء العمل: ويتضمن المجال (8) فقرات (25،26،27،28،29،30،31،32).

2- تعليمات المقياس وتصحيحه: حرص الباحث أن تكون تعليمات المقياس واضحة وبسيطة ومباشرة، ومن ضرورة للمستجيبين من قراءة الفقرات بعناية والإجابة عليها بموضوعية، وأكد ان يكون على اختيار بديل لكل فقرة وعدم ترك أي منها، وسيتم التعامل مع الإجابات بسرية تامة والباحث فقط يمكنه رؤيتها. ويستخدم هذا الإجراء لأغراض البحث العلمي، ولا داعي لذكر الاسم.، واعتمد الباحث على أوزان البدائل الخماسية (ليكرت (Likert) (1،2،3،4،5) وتتدرج على النحو الاتي (دائماً (5)، غالباً (4)، احياناً (3)، نادراً (2)، ابداً (1)) للفقرات بالاتجاه الإيجابي، اما الفقرات بالاتجاه السلبي تكون على النحو الاتي (دائماً (1)، غالباً (2)، احياناً (3)، نادراً (4)، ابداً (5))

3- صلاحية الفقرات: ولأجل التحقق من صلاحية الفقرات (مقياس الدعم الاجتماعي المدرك) قام الباحث بعرض الفقرات على متخصصين في علم النفس عددهم (15) محكماً بصيغتها الأولية والبالغة (32) فقرة وطلب منهم ابداء رأيهم وملاحظاتهم حول صلاحية الفقرات المقياس وبدائله وتعليماته وما اذا تطلب الفقرة الى تعديلاً او حذفاً (ملحق/2)، وبعد

عرض الفقرات المقياس على المحكمين نالت (29) فقرة على نسبة (100%) وفقرة على (86%) وفقرة على (80%) وفقرة على نسبة (74%) واعتمد الباحث على نسبة (80%) فاكثر معياراً لصلاحية الفقرة وقبولها.

4- عينة وضوح الفقرات والتعليمات وحساب الوقت: للتحقق من فهم افراد العينة لفقرات المقياس والبدائل ومعرفة مدى وضوح الفقرات والتعليمات من قبل المستجيبين والصعوبات التي يمكن قد تواجههم، بغية تلافيها قبل تطبيق فقرات المقياس، وكذلك معرفة الوقت الذي يستغرقه المستجيب على الإجابة على فقرات المقياس قام الباحث بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية وتتألف من (30) ضابط بشكل عشوائي من المجتمع الخاص بالبحث، وجد الباحث ان فقرات المقياس وتعليماته كانت مفهومة وواضحة من خلال هذا التطبيق، وأن وقت الإجابة على فقرات مقياس الدعم الاجتماعي المدرك تراوح بين (10-15) دقيقة

5- تحليل الاحصائي للفقرات:

أ- طريقة المجموعتين المتطرفتين: ولحساب القوة التميزية للفقرات مقياس الدعم الاجتماعي المدرك اتبع الباحث الخطوات التالية:

1- للحصول على البيانات المستخدمة في تحليل الفقرات، طبق المقياس على عينة عشوائية قوامها (400) ضابطاً من وزارة الداخلية.

2- تصحيح كل استمارة وتحديد الدرجة الكلية لكل منها.

3- ترتيب الاستمارات بحسب درجاتها الكلية ترتيباً تنازلياً (من اعلى درجة الى أدني درجة)، وفرز نسبة (27%) من استمارات المجموعة العليا بواقع (108) استمارة وهي التي حصل افرادها على اعلى درجة في مقياس الدعم الاجتماعي المدرك، وفرز نسبة (27%) من استمارات المجموعة الدنيا بواقع (108) استمارة وهي التي حصل افرادها على اقل درجة في مقياس الدعم الاجتماعي المدرك، وبهذا بلغ عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل الاحصائي (216) استمارة

4- تم حساب الوسط الحسابي لكل فقرة والانحراف المعياري في المجموعتين الطرفيتين (العليا والدنيا)، واستعمل الباحث الاختبار (T-test) لعينتين مستقلتين لاختبار الفروق الإحصائية بين متوسطي درجات المجموعتين العليا والدنيا لكل فقرة من فقرات المقياس والبالغ (31) فقرة، وقد تبين أن جميع الفقرات مميزة لان قيمها التائية المحسوبة أعلى من التائية لجدولية البالغة (1،96) عند مستوى (0،05) ودرجة حرية (214) (لذلك تكون دالة احصائياً) عدا الفقرة (9) كانت غير دالة

ب- الاتساق الداخلي للفقرات: ولقد قام الباحث بحساب اتساق الفقرات عن طريق اسلوبين هما:

الأسلوب الأول/ حساب ارتباط درجة كل فقرة بالدرجة الكلية: أستخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية على المقياس، وعند اختبار دلالة معاملات الارتباط باستعمال الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تبين ان جميع الفقرات دالة لأنها أعلى من قيمة بيرسون الجدولية البالغة (0,098) عند مستوى (0,05) ودرجة حرية (398).

الأسلوب الثاني/ علاقة المجال بالمجال والمجال بالدرجة الكلية: قام الباحث باستخراج معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل مجال ودرجات المجالات الاخرى، حيث تبين ان مجالات مقياس الدعم الاجتماعي المدرك ذات علاقة فيما بينها عند مستوى دلالة (0.05).

6-مؤشرات الصدق: قام الباحث باستخدام الصدق لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك على النحو الاتي:

أ- صدق الظاهري: تم التحقق من صدق المقياس الدعم الاجتماعي المدرك حيث قام الباحث بعرض الفقرات على متخصصين في علم النفس وتم الأخذ بجميع ملاحظاتهم واجراء التعديل على الفقرات، كما تم الإشارة إليه آنفا.

ب- صدق البناء: استخدم الباحث أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي، واعتمد الباحث على معاير كايزر ومايز اولكن (Kaiser- Myer- Olkin) وذلك لتقدير مدى كفاءة العينة أو وملاءمتها وبعد التطبيق بلغت قيمة اختبار كايزر ومايز اولكن (0,91)، وتقارن هذه القيمة مع (0.50) درجة القطع وهي اعلى من درجة القطع مما يشير الى ان حجم عينة البحث مناسبة للتحليل العاملي.

ان نتيجة التحليل العاملي الاستكشافي أفرزت خمسة عوامل لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك، وان هذه العوامل تفسر ما مقداره (60,09) من التباين الكلي ، وقد تم استبعاد العامل الخامس كون تشبعت عليه فقرة واحدة فقط وهي الفقرة (16) لذا فان هذه الفقرة تم استبعادها من المقياس والتي تقع ضمن مجال (دعم زملاء العمل) أما باقي الفقرات ال (29) فقد جاءت مطابقة لعواملها الاصلية قبل اجراء التحليل العاملي ، مما يشير الى تحقق الصدق العاملي للمقياس ، لذا فان العامل الاول يمثل مجال (دعم رؤساء العمل) والثاني يمثل (دعم الاصدقاء) والثالث يمثل (دعم الاسرة) والرابع يمثل (دعم زملاء العمل) وبهذا بلغت عدد فقرات المقياس (29) فقرة بصورته النهائية

7-الثبات: لحساب قيمة الثابت قام الباحث بحساب معامل الثبات بطريقتين:

طريقة إعادة الاختبار: وتم استخراج معامل الثبات من قبل الباحث بعد تطبيق المقياس الدعم الاجتماعي المدرك على عينة الثبات والتي بلغ عددها (40) ضابطاً والذين تم اختيارهم بشكل عشوائي، وبعد مرور (15) يوماً من تطبيق الاختبار الأول تم إعادة تطبيق

المقياس مرة ثانية على العينة نفسها، وبعد استعمال معامل الارتباط بيرسون، حيث بلغ معامل الثبات (0,89) وهو مؤشر جيد وبهذا يمكن الركون الى ثبات المقياس.

طريقة معامل ألفا كرونباخ: ولاستخراج الثبات قام الباحث بالاستعانة بمعامل الفا كرونباخ (Alfa Cronbach) لقياس الاتساق الداخلي لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك فجاءت النتائج بعد تطبيق المقياس على عينة البحث التي تتألف من (400) ضابط بلغ معامل الثبات للمقياس الحالي بهذه الطريقة (0,915) وهو معامل ثبات عالي يمكن الركون اليه والجدول رقم (10) يوضح معاملات الثبات بطريقة أعادة الاختبار وطريقة الفا كرونباخ للاتساق الداخلي.

المؤشرات الإحصائية لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك:

تم الحصول على المؤشرات الإحصائية لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك باستخدام الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وكما موضح بالجدول رقم (3)

جدول (3) المؤشرات الإحصائية لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك

ت	المؤشرات الاحصائية	القيم
	العينة(N)	400
	المتوسط الحسابي (Mean)	116,15
	الوسيط (Median)	118
	المنوال (Mode)	118
	الانحراف المعياري (Std.Dev)	14,41
	الالتواء (Skewness)	- 0,95
	التفرطح (Kurtosis)	1,56
	اقل درجة (Minimum)	45
	اعلى درجة (Maximum)	143

الفصل الرابع

نتائج البحث

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية وفق ترتيب الأهداف، ثم مناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء الاطار النظري والدراسات السابقة وكما يأتي:

عرض النتائج مناقشتها وتفسيرها:

الهدف (1) : قياس الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضباط وزارة الداخلية .

ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بتطبيق مقياس الدعم الاجتماعي المدرك على أفراد عينة البحث البالغ عددهم (400) فرد، وقد أظهرت النتائج أن متوسط درجاتهم على المقياس بلغ (116.15) درجة وبانحراف معياري مقداره (14.41) درجة، وعند موازنة هذا المتوسط مع المتوسط الفرضي للمقياس والبالغ (87) درجة، وباستعمال الاختبار التائي (t-test) لعينة واحدة تبين أن الفرق دال إحصائيا ولصالح المتوسط الحسابي، إذ كانت القيمة التائية المحسوبة أعلى من القيمة التائية الجدولية والبالغة (1.96) بدرجة حرية (399) ومستوى دلالة (0.05) والجدول (4) يوضح ذلك .

جدول (4) الاختبار التائي للفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
400	116,15	14,41	87	40,45	1,96	399	دال

تشير نتيجة الجدول (4) الى ان أفراد عينة البحث (ضباط وزارة الداخلية) لديهم دعم اجتماعي مدرك مرتفع، يمكن تفسير هذه النتيجة وفقاً ما قدمه هاوس في نظريته للدعم الاجتماعي (house,1981) حيث إشار بان الدعم الاجتماعي المدرك مصدر رئيسي يقوم بدور مهم في حماية وتخفيف وتلطيف الاثار النفسية والجسدية الناتجة عن الضغوط الحياتية الضارة والمختلفة، من خلال دوره في إزالة او تخفيف العوامل السلبية وتوفير وتحسين المصادر الوقاية للفرد وتعزله عن تأثير تلك الاثار السلبية، عن طريق تركيز الفرد وادراكه لوجود دعم من قبل المحيطين به ، وتتفق هذه النتجية مع دراسة (العوران،2005) حيث جاءت النتائج بان الدعم الاسري ودعم الزملاء ودعم المسؤولين ودعم المجتمع في شبكات الاجتماعية لرجل الامن في الأردن مرتفعة بالنسبة لأفراد، وتقوم فكرة الدعم الاجتماعي على اشباع حاجة رجل الامن من المعلومات والعواطف، والنواحي المادية، والتقييم، حيث يدرك ويشعر بانه في مأمن من الاثار النفسية والفسيولوجية التي تسببها الضغوط والمواقف الصعبة، عن طريق إزالة ما قد ينتجه احتكاكات العمل اليومية من تلك المواقف والضغوط، ويخلق جو من الالفة بعيداً عن رسميات العمل.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الروابط والعلاقات التي تجمع بين ضباط وزارة الداخلية والعمل بروح الفريق الواحد الذي يساعد على نشر بيئة عمل إيجابية يسود فيها التنافس في الأفكار، والبعد عن حب الذات والأنانية في العمل، والاحترام المتبادل مع بعضهم البعض وتبادل الخبرات والثقافات والأفكار وخوض غمار المخاطر، فضلا عن الروابط والعلاقات من قبل الاسرة والأصدقاء الذي يسوده نوع من الالفة والاحترام المتبادل بينهم، والتي تتمثل كالمشاركة في الأحزان والأفراح ومواجهه المحن والأزمات، والمساعدة في اتخاذ القرارات المهمة، بالإضافة الى أن طبيعة المجتمع العراقي الذي يحكمه العادات والتقاليد والمبادئ الدينية وما يحمله من روابط إجتماعية، والتي تحث الافراد على مشاركة الاخرين في افراحم واحزانهم وتقديم المساعدة والعون، والتي تُعد من مظاهر الحياة الطبيعة لديه وانعكاس ذلك على جميع أفراد المجتمع، حيث جميع ما تم ذكره أعلاه له دور في وجود دعم أجتماعي مدرك مرتفع لدى ضباط وزارة الداخلية.

الهدف (2): التعرف على الفروق في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغيري الرتبة وطبيعة العمل.

ولتحقيق هذا الهدف استعمل الباحث تحليل التباين الثنائي Two Way Anova ، للتعرف على دلالة الفروق في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغير الرتبة (رائد فما دون _ مقدم فأعلى) ووفق متغير العمل (اداري – ميداني) والجدولين (5 – 6) يوضح ذلك .

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغيري الرتبة وطبيعة العمل

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ملازم الى رائد أداري	122	117.61	10.85
ملازم الى رائد ميداني	194	113.17	15.07
ملازم الى رائد كلي	316	114.88	13.75
مقدم فاعلى أداري	49	123.67	11.21
مقدم فاعلى ميداني	35	117	20.27
مقدم فاعلى كلي	84	120.89	15.87
أداري كلي	171	119.35	11.26
ميداني كلي	229	113.76	15.98
المجموع الكلي	400	116.15	14.41

جدول (6) نتائج تحليل التباين الثنائي للكشف عن دلالة الفروق في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغيري الرتبة وطبيعة العمل

مصدر التباين s.of.v	مجموع المربعات s.of.s	درجة الحرية D.F	متوسط المربعات M.S	القيمة الفائيةF	الدلالة Sig
الرتبة	1641.387	1	1641.387	8.326	دال عند 0.05
العمل	2303.142	1	2303.142	11.683	=
الرتبة * العمل	80.285	1	80.285	0.407	غير دال عند 0.05
الخطأ	78063.277	396	197.129	----	----
الكلي	5478708	400	----	----	----

وتشير نتائج جدول (6) إلى ما يأتي:

1- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغير الرتبة ولصالح مقدم فاعلى لان متوسطهم أعلى من ملازم الى رائد ،إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (8.326) وهي أعلى من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (3.84) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (1-276) .

2- هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغير العمل ولصالح الاداري لان متوسطهم أعلى من الميداني ، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (11.683) وهي أعلى من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (3.84) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (1-276) .

3- ليس هناك تفاعل دال بين متغيري (الرتبة والعمل) إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (0.407) وهي أقل من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (3.84) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (1-396) .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (العوران،2015) التي أشارت الى وجود فرق ذو دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي تبعاً لمتغير الرتبة لرجل الامن ، وتتفق وايضاً هذه النتيجة مع دراسة الدوسري (2020) التي تتناول موضوع الدعم الاجتماعي النفسي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى رجال الشرطة في قطر حيث توصلت الدراسة الى نتائج ومن ضمن

هذه النتائج أن يوجد ارتباط عكسي بين الدعم الاجتماعي النفسي مع الضغوط النفسية حيث كلما ارتفع الدعم الاجتماعي انخفض مستوى الضغوط النفسية وكلما انخفض الدعم الاجتماعي ارتفع مستوى الضغوط النفسية. واختلفت هذه النتائج مع دراسة كريم (2019) التي أشارت إلى عدم هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي على وفق متغير الرتبة لدى أفراد عينة البحث (كريم،2019:ص117).

وهذا ما فسره هاوس (House,1981) بأعتبار الدعم الاجتماعي من مصادر المهمة والفعالة الذي يحتاجه الشخص في مواجهة الضغوط الحياتية المختلفة، حيث يؤثر نمط ما يتلقاه الشخص من دعم سواء أكان شخصيا أو عاطفيا أو معلوماتيا في شدة عضده وإثراء تجربته مما يجعله مدركاً وواقعيا وتقديرا في تقييم الأحداث، مما يساعده على تحسين قدرته ومهاراته في مواجهة الضغوط والتعامل بشكل الإيجابي.

ويفسر الباحث هذه النتيجة التي تشير هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغير الرتبة ولصالح (مقدم فاعلى) لان متوسطهم أعلى من (ملازم الى رائد)، حيث يعوز السبب باعتقاد الباحث بان كل ما يتقدم الضابط الى رتبة اعلى تزيد لديهم مسؤوليات والواجبات من خلال ممارسة عملهم وبتالي تزيد لديهم الاجهاد والضغوط في العمل، حيث يتم مواجهه هذا الاجهاد والضغوط من خلال تلقي دعم اجتماعي من قبل (الاسرة، الأصدقاء، الزملاء، رؤساء العمل) ولتفسير نتيجة هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغير العمل ولصالح الاداري لان متوسطهم أعلى من الميداني، يفسر الباحث ذلك الى طبيعة العمل، ولكثرة احتكاك الضباط الإداريين مع زملائهم ومدرائهم بسبب طبيعة عملهم المكتبي الذي يتطلب التعاون فيما بينهم بالمقابل أدراكهم بوجود دعم اجتماعي مقدم اعلى من الضباط الميدانين، بالمقابل ولعدم وجود تواصل كافٍ بين الضباط الميدانيين ومدرائهم أو زملائهم بسبب طبيعة عملهم الذي يكون معظم اوقاته خارج مركز العمل وبالتالي أدراكهم دعماً اجتماعياً اقل من الإداريين.

الاستنتاجات:

1. أن أفراد عينة البحث من ضباط وزارة الداخلية لديهم دعم اجتماعي مدرك مرتفع.
2. هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغير الرتبة ولصالح مقدم فأعلى لان متوسطهم أعلى من ملازم الى رائد، وكذلك هناك فرق ذو دلالة إحصائية في الدعم الاجتماعي المدرك وفق متغير العمل ولصالح الاداري لان متوسطهم أعلى من الميداني، وليس هناك تفاعل دال بين متغيري (الرتبة والعمل)

التوصيات:

استكمالاً لمتطلبات البحث العلمي وفي ظل النتائج التي توصل اليها البحث الحالي فأن الباحث يوصي بالآتي:

1. إقامة دورات وندوات في دوائر وزارة الداخلية لغرض تنمية مفهومي الدعم الاجتماعي المدرك لدى العملين في وزارة الداخلية.
2. تعزيز مفهوم الدعم الاجتماعي المدرك لطلبة كلية الشرطة والمعهد العالي من خلال وضع برامج التدريبية والتدريسية في المناهج الدراسية.
3. التعاون بين الوزرات الأمنية والأجهزة الأمنية على تفعيل وتثقيف مفهوم العمليات النفسية للعاملين لديهم ووضع مناهج مشتركة تختص بالعمليات النفسية.

المقترحات:

يقترح الباحث إجراء الآتي:

1. إجراء دراسات عن الدعم الاجتماعي المدرك مع متغيرات أخرى منها (القدرة على اتخاذ القرار، أساليب التعامل مع الضغوط النفسية، حل المشكلات، السلوك المخاطرة، القلق، والضغوط العمل).
2. الاهتمام بالدراسات والبحوث التي تتعلق بالمؤسسة الأمنية والعسكرية.

قائمة المصادر:

اولاً المصادر العربية:

- أبو النيل، محمد السيد (2001): **الدور الدينامي للمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط الحياة المرتفعة واعراض الاكتئاب**، في الدراسات الصحة النفسية الطبعة الأولى، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- أبو سعد، احمد (2011): **دليل مقايس واختبارات النفسية والتربوية**، الطبعة الثانية، الناشر مركز ديبونو لتعليم التفكير، عمان، الأردن.
- الاعجم، نادية محمد رزوقي (2013): **المناعة النفسية وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة**، رسالة ماجستير، كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة ديالى، ديالى، العراق.
- الدوسري، خليفة بن ناصر العماري (2020): **الدعم النفسي الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى رجال الشرطة في دولة قطر**، جامعة برونيل، لندن - المملكة المتحدة، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، العدد (17).
- الذهبي، هناء مزعل، النصراوي، حيدر كامل (2016): **الأسناد الاجتماعي وعلاقته بالنمو ما بعد الصدمة لدى المصابات بسرطان الثدي**، بحث منشور، مركز البحوث النفسية، مجلة البحوث النفسية، العدد (22)، بغداد العراق.
- الشناوي، محمد محروس؛ عبد الرحمن، محمد السيد (1994): **المساندة الاجتماعية والصحة النفسية مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية**، الناشر: مكتبة انجلو المصرية، الطبعة الأولى، القاهر، مصر.
- الشيحاني، محمد وادي (2020): **التفكير البناء وعلاقته بأساليب التعامل مع مواجهة الضغوط النفسية لدى منتسبي وزارة الداخلية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق.
- العمري، تغريد (1994): **مصادر ضغط العمل لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعة الأردنية**، مجلة العلوم النفسية العدد (ح) بغداد.
- العوران، عبد المهدي خليل (2005): **أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الامن العام في الأردن**، رسالة ماجستير، جامعة موتة، الأردن.

- الغـراوي، ليـث شـعبان (2020): **إدارة الصـراع التنظيمـي وعلاقـة بـالأداء الـوظيفي لضـباط وزارة الداخلية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق.
- المحتسـب، ايـة محمـد نبيـل (2010): **علاقـة المسـاندة الاجتماعيـة بدرجـة الخبـرة الصـادة لـدى طلبـة المرحلة الأساسية العليا في الخليل**، رسالة ماجستير، جامعة القدس، القدس، فلسطين.
- المصري، إبراهيم سليمان موسى، الوريدات، باسم أحمد (2017): **الآثار النفسية والاجتماعيـة الناتجـة عن الضغوط المهنية لدى العاملون في أقسام التحقيق بشرطة محافظة الخليل**، مجلة البحـوث التربويـة والنفسية المجلد 2017، العدد 55، بغداد، العراق
- المؤمني، فواز أيوب؛ والزغلول، رافع عقيـل (2009): **الـدعم الاجتمـاعي المـدرك لـدى ضـحايا واسـر تفجيـرات فنـادق عمـان الإرهابيـة**، المجلـة الأردنيـة للعلـوم الاجتماعيـة، المجلـد (2)، العـدد (3)، كليـة التربية، جامعة اليرموك، اليرموك، الأردن.
- الهملان، أمل فلاح فهد (2008): **الاحتراق النفسي والمساندة الاجتماعيـة وعلاقتهمـا باتجـاه العـاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر**، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر.
- بدارنة، ليلى خالد. (2012): **مصادر الـدعم الاجتمـاعي وعلاقتهـا بالسـلوك التنمـري لـدى المـراهقين**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- حـداد، عفـاف شـكري؛ والزيتـاوي، عبـد الله محمـود محمـد (2002): **العلاقـة بـين الـدعم الاجتمـاعي والاكتئاب لدى طلبة جامعة يرموك في ضوء بعض المتغيرات**، المنارة،8(2)، الأردن.
- خميس، بكر محمد جاسم (2020): **الدعم الاجتمـاعي المـدرك وعلاقتـه بالاسـتمتاع بالحيـاة عنـد طلبـة الجامعة**، رسالة ماجستير كلية التربية للعلوم الإنسانية جامعة ديالى، ديالى، العراق.
- خميسة، قنون (2015): **الدعم الاجتماعي المـدرك وعلاقتـه بالاكتئـاب لـدى المصـابين الانتانيـة**، مجلـة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد (8)، جافني، الجزائر.
- شويخ، هناء احمد محمد (2004) **اسـتراتيجيات التعـايش والمسـاندة النفسـية الاجتماعيـة فـي علاقتهـا ببعض الاختلالات النفسية لدى مرض أورام المثانة السرطانية**، رسالة ماجسـتير، كليـة الآداب، جامعـة القاهرة.
- طشطوش، رامي (2015): **الرضا عن الحياة والدعم الاجتماعي المدرك والعلاقة بينهما لدى عينة مـن مريضات سرطان الثدي**، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.
- عبـد الله، هشـام ابـراهيم (1995): **المسـاندة الاجتماعيـة وعلاقتهـا بالاكتئـاب واليـأس لـدى عينـة مـن الطـلاب والعـاملين**، المـؤتمر الـدولي الثـاني لمركـز الإرشـاد النفسـي، الإرشـاد النفسـي للأطفـال ذوي الحاجات الخاصة الموهوبون المعاقون، المجلد الثاني، 25-27، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- فان، دالين، ديبولد (1985): **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، ترجمة محمد نبيل نوفل واخـرون، مكتبة الأنجلو المصرية.
- قانون الخدمة والتقاعد لقوى الأمن الداخلي رقم (18) لسنة 2011، **الوقائع العراقية** رقم 4203، تـاريخ العدد: 15-8-2011، رقم الصفحة -1-، الصفحات 33.
- قدور، هوارية بن عباد، (2014): **المساندة الاجتماعية في مواجهة احداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر.
- كريم، غدير سعدي (2019): **الشجاعة وعلاقتها بأساليب التعامل مع الضـغوط**، رسـالة ماجسـتير غيـر منشورة، قدمت الي كليه الآداب، جامعة بغداد، العراق
- مرسـي، إبـراهيم كمـال (2000): **التأصـيل الاسـلامي للإرشـاد والعـلاج النفسـي لاضـطرابات مـا بعـد الصدمة**، المجلة التربوية، 50(13)، القاهرة، مصر.
- يحياوي، محمد (2003): **دراسات في علم النفس**، دار الغرب للنشر والتوزيع، وهران، الجزائر.
- يخلف، عثمـان (2001): **علـم نفـس الصـحة الأسـس النفسـية والسـلوكية للصـحة**، الناشـر دار الثقافـة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.

References:

- Abdullah, Hisham Ibrahim (1995): Social support and its relationship to depression and despair among a sample of students and workers, The Second International Conference of the Center for Psychological Counseling, Psychological Counseling for Gifted and Disabled Children with Special Needs, Volume Two, 25-27, Ain Shams University, Cairo, Egypt.

- Abu El-Nil, Mohamed El-Sayed (2001): The dynamic role of social support in the relationship between high life stress and symptoms of depression, in Mental Health Studies, first edition, Modern University Office, Alexandria, Egypt
- Abu Saad, Ahmed (2011): Manual of Psychological and Educational Measurements and Tests, second edition, published by Debono Center for Teaching Thinking, Amman, Jordan.
- Al-Ajam, Nadia Muhammad Razuqi (2013): Psychological Immunity and its Relationship to Social Support among University Students, Master Thesis, College of Education for Human Sciences, University of Diyala, Diyala, Iraq.
- Al-Dhahabi, Hana Mazal, Al-Nasrawi, Haider Kamel (2016): Social attribution and its relationship to post-traumatic growth among women with breast cancer, published research, Psychological Research Center, Psychological Research Journal, issue (22), Baghdad, Iraq.
- Al-Dosari, Khalifa bin Nasser Al-Ammari (2020): Psychosocial support and its relationship to psychological stress among policemen in the State of Qatar, Brunel University, London - United Kingdom, Academic Journal for Research and Scientific Publishing, No. (17).
- Al-Gharawi, Laith Shaaban (2020): Organizational Conflict Management and a Relationship to Job Performance for Ministry of Interior Officers, unpublished MA thesis, College of Arts, University of Baghdad, Iraq.
- Al-Hamlan, Amal Falah Fahd (2008): Psychological burnout and social support and their relationship towards Kuwaiti workers towards early retirement, Master's thesis, Faculty of Education, Zagazig University, Egypt.
- Al-Masry, Ibrahim Suleiman Musa, Al-Waridat, Bassem Ahmed (2017): The psychological and social effects of professional pressures on workers in the investigation departments of the Hebron Governorate Police, Journal of Educational and Psychological Research, Volume 2017, No. 55, Baghdad, Iraq
- Al-Mohtaseb, Aya Muhammad Nabil (2010): The relationship of social support to the degree of experience among students of the upper basic stage in Hebron, Master's thesis, Al-Quds University, Jerusalem, Palestine.
- Al-Momeni, Fawaz Ayoub; And Zaghloul, Rafeh Aqeel (2009): Perceived social support among victims and families of the Amman terrorist hotel bombings, Jordan Journal of Social Sciences, Volume (2), Issue (3), College of Education, Yarmouk University, Yarmouk, Jordan.
- Al-Omari, Taghreed (1994): Sources of Work Stress for Heads of Academic Departments at the University of Jordan, Journal of Psychological Sciences, Issue (H), Baghdad.
- Al-Oran, Abdul-Mahdi Khalil (2005): The Impact of Social Support on the Work and Life Stresses Facing Public Security Officers in Jordan, Master Thesis, Motah University, Jordan.
- Al-Shehani, Muhammad Wadi (2020): Constructive thinking and its relationship to methods of dealing with psychological stress among employees of the Ministry of Interior, unpublished master's thesis, College of Arts, University of Baghdad, Iraq.
- Badarneh, Laila Khaled. (2012): Sources of social support and their relationship to bullying behavior among adolescents, unpublished master's thesis, Amman Arab University, Amman, Jordan.
- Breham, S. (1984): social support processes, boundary, areasing social and developmental psychology. New York: academic press, 107-129.

- Coyne, j. &Downey, G. (1991): social factors and psychology: stress, social support and coping processes. Annual review of psychology, vol. (35), 139-212
- El-Shennawy, Mohamed Mahrous; Abdel Rahman, Mohamed El-Sayed (1994): Social support and mental health, a theoretical review and applied studies, Publisher: Anglo Egyptian Library, first edition, Cairo, Egypt.
- Haddad, Afaf Shoukry; Al-Zitawi, Abdullah Mahmoud Muhammad (2002): The relationship between social support and depression among Yarmouk University students in the light of some variables, Al-Manara, 8(2), Jordan.
- Ikhlef, Othman (2001): Psychology of Health, Psychological and Behavioral Foundations of Health, publisher, Dar Al Thaqafa for printing and publishing, first edition, Cairo, Egypt.
- Kadour, Houaria Ben Abbad, (2014): Social support in the face of stressful life events as perceived by married workers, PhD thesis, Faculty of Social Sciences, Oran University, Algeria.
- Karim, Ghadeer Saadi (2019): Courage and its relationship to methods of dealing with stress, unpublished master's thesis, submitted to the College of Arts, University of Baghdad, Iraq
- Khamis, Bakr Muhammad Jassim (2020): Perceived social support and its relationship to enjoying life among university students, Master's Thesis, College of Education for Human Sciences, University of Diyala, Diyala, Iraq.
- Khamisa, Qnoun (2015): Perceived social support and its relationship to depression in septic patients, Journal of Social and Human Sciences, No. (8), Gafni, Algeria.
- Morsi, Ibrahim Kamal (2000): The Islamic Root of Counseling and Psychotherapy for PTSD, The Educational Journal, 50 (13), Cairo, Egypt.
- Nunnally, J.C, (1967): Psychometric Theory New York. McGraw Hall.
- Person, R.E., (1990): Counseling and Social Support: Perspectives and Practice. California: Sage Publication, Inc.
- Sarason, I.G., Levine, H.M., Basham, R.B., and Sarason, B.R. (1983): Assessing social support: The social support questionnaire. Journal of Personality and Social Psychology, 44, 127-39.
- Sarason،I.& Sarason،B (2009): social support ،Mapping the construct Journal of social & Personal Relationships26،(1)، 113-120
- Shuwaikh, Hana Ahmed Mohamed (2004) Strategies for coexistence and psychosocial support in relation to some psychological disorders among bladder cancer patients, Master's thesis, Faculty of Arts, Cairo University.
- Tashtoush, Rami (2015): Life satisfaction and perceived social support and the relationship between them among a sample of breast cancer patients, The Jordanian Journal of Educational Sciences, Yarmouk University, Irbid, Jordan.
- The Internal Security Forces Service and Retirement Law No. (18) of 2011, Iraqi Gazette No. 4203, Issue Date: 8-15-2011, page number -1-, pages 33.
- Van, Dallen, Diebold (1985): Research Methods in Education and Psychology, translated by Muhammad Nabil Nofal and others, Anglo-Egyptian Library.
- Yahyaoui, Mohamed (2003): Studies in Psychology, Western Publishing and Distribution House, Oran, Algeria.
- Zimet, G.D., Dahlem, N.W., Zimet, S.G. & Farley, G.K. (1988) :The Multidimensional Scale of Perceived Social Support, Journal of Personality Assessment, 52, 30-41.