

مستوى جودة التدريب ومستوى الضغط النفسي لدى موظفي المؤسسة الأمنية في محافظة
أريحا والأغوار.

The level of training quality and the level of psychological stress among security
institution employees in Jericho and the Jordan Valley Governorate

بحث مقدم إلى المؤتمر الوطني الثاني:

“التدريب ودوره في التنمية البشرية في قوى الأمن الفلسطيني“

تشرين ثاني 2024م

هيئة التدريب العسكري لقوى الأمن

إعداد:

الباحثة: أ. مريم عيسى فرح

maryam.farah@pass.ps

الباحث: د. ياسر أبو حامد

pass.ps@yaser20

ملخص

هدفت الدراسة إلى استكشاف مستوى جودة التدريب والضغط النفسية لدى موظفي المؤسسة الأمنية، والتعرف على الفروق في جودة التدريب والضغط النفسية بناء على المتغيرات الديمغرافية، استنتجت الدراسة أن الدرجة الكلية لمقياس جودة التدريب بلغت 65% بمتوسط حسابي قدره 3.2، حيث سجل محو محتوى التدريب أعلى متوسط، بلغت الدرجة الكلية لمقياس الضغط النفسي 60% بمتوسط حسابي 3.1، وسجل محور البعد الشخصي للضغط أعلى متوسط، تم قبول الفرضيات المتعلقة بمتغير الجنس والعمر، باستثناء محور كفاءة التدريب. تم قبول الفرضيات لمتغير مكان السكن في محاور محتوى التدريب، كفاءة التدريب، الصعوبات التي تواجه المتدربين، ورفضتها في محاور تخطيط التدريب، المتابعة والتقييم. بالنسبة لمتغير الرتبة، تم قبول الفرضيات باستثناء محور البعد البدني. أوصت الدراسة بتوفير برامج الدعم النفسي لمساعدة المتدربين على مواجهة الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل، إجراء تقييمات دورية لجودة التخطيط والتنظيم في برامج التدريب لضمان تلبية احتياجات المتدربين من جميع الفئات العمرية.

الكلمات المفتاحية: جودة التدريب، الضغوط النفسية

Abstract

The study aimed to explore the level of training quality and psychological stress among security institution employees, and to identify the differences in training quality and psychological stress based on demographic variables. The study concluded that the total score of the training quality scale reached 65% with an arithmetic mean of 3.2, where the training axis recorded the highest average. The total score of the psychological stress scale reached 60% with an arithmetic mean of 3.1, and the personal dimension of stress axis recorded the highest average. The hypotheses related to the gender and age variables were accepted, with the exception of the training efficiency axis. The hypotheses were accepted for the place of residence variable in the training content axes, training efficiency, difficulties facing trainees, and rejected in the training planning, follow-up and evaluation axes. As for the rank variable, the hypotheses were accepted with the exception of the physical dimension axis. The study recommended providing psychological support programs to help trainees cope with work-related psychological stress and conducting periodic assessments of the quality of planning and organization in training programs to ensure that they meet the needs of trainees of all age groups.

Keywords: Quality training, critical writing

مقدمة:

يتعرض الفرد خلال عملية التدريب لمواقف ضاغطة، ومؤثرات مسببة للضغط النفسي سواءً داخل محيط العمل أو أثناء عملية التدريب، وتختلف الطرق في تعامل الفرد مع مصادر الضغوط النفسية باختلاف طبيعة شخصيته، وسلوكياته، ونمط حياته؛ فمن المتدربين من يستطيع مواجهة وتحمل مصادر الضغوط، ومنهم من يلجأ لعادات وأنماط سلوكية معينة؛ لتعويض المشاعر والانفعالات السلبية الناتجة عن الضغوط، فعدم القدرة على الموازنة ومواجهة هذه الظروف، تخلق حالة من عدم الأمان والقلق والتوتر والاكتئاب، مما يؤدي إلى سلوكيات سلبية عديدة تؤثر في فاعلية التدريب وجودته، لذا شعرت الباحثة بأهمية جمع متغيري جودة التدريب والضغوط النفسية التي يتعرض لها موظفو المؤسسة الأمنية، في ظل المتغيرات الكثيرة التي طرأت على العالم والمجتمعات والمنظمات، وما أحدثته من تطورات على المستوى البيئي الداخلي والخارجية.

فقد أصبح الاهتمام بالأداء الوظيفي للموظفين في القطاع الأمني، وتحسين الخدمات، وبيان فاعليتها وأثرها واقعياً ومستقبلياً (مرزوق وخطاب، 2020)، لذا فإن دور المدرب له أهمية كبيرة في تعزيز أداء المتدربين عبر اتباع بعض الطرق التي يمكن للمدرب اتباعها من خلال توفير بيئة تدريبية تحقق الأهداف المرجوة منها، كالتواصل الجيد، ووضع أهداف واضحة، وتقديم الدعم، وتعلم استراتيجيات التحكم في الضغط، وتوفير بيئة

إيجابية، وبشكل عام، يتطلب دور المدرب تقليل الضغوط النفسية لدى المتدربين؛ حيث أن المؤسسات، بغض النظر عن أداء أنشطتها، تتجه نحو التميز من خلال رفع وتحسين جودة الأداء الوظيفي، ويتم ذلك من خلال التدريب، فهو أحد الركائز الأساسية والمهمة في كل مؤسسة، كما يعتبر نشاطاً إدارياً هادفاً؛ ويشمل إعداد القوى العاملة وتوجيهها لتحقيق التطوير والاستمرارية (كمال، 2019). ويعد التدريب وتقويمه من القضايا المهمة في التعليم التطبيقي والتدريب؛ ذلك أنه يهتم جميع أطراف عملية التدريب، كما أنّ تحديد الاحتياجات التدريبية في ظل التطورات المستجدة يحتاج إلى تقويم، ومعرفة مدى جودة العملية التدريبية من كافة جوانبها. وبذلك حظي التدريب وضمان جودته على اهتمام كبير في الآونة الأخيرة من قبل المسؤولين ومتخذي القرار (العزة، 2022).

فالعلمية التدريبية تكمن في تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج وتقييمها على يد مختصين وتقنيين، في عملية مخطط لها مسبقاً، تهدف إلى تقديم معارف ومكتسبات جديدة وتنمية المهارات وتغيير وضبط السلوكيات بما تتطلبه الوظيفة. ويتطلب الاهتمام بجميع الموظفين أو العاملين لرفع قدراتهم ولتمكينهم من تأدية المهام المطلوبة منهم على أكمل وجه، وبما يتوافق مع المتغيرات والمستجدات المحلية والإقليمية والعالمية، من هنا لا بد من أن يكون التدريب على مستوى عالٍ من الجودة لتحقيق الأهداف المرجوة منه.

فالتدريب عملية منظمة ومخططة تتم وفق منهجية واضحة ومحددة مبنية على أسس علمية، ولما كانت الضغوط النفسية ظاهرة حتمية الوجود في حياة الإنسان عامة، لاسيما في الأوقات الراهنة، فالضغوط النفسية تولد نتيجة إخفاق الفرد في التكيف مع المطالب المفروضة عليه في معظم الأحيان، وهذا يجعله أكثر عرضة للإصابة بالمشكلات النفسية والجسمية والمعرفية، مع الإشارة إلى أنه ليس ضرورة أن تكون جميع الآثار المحتملة للضغوط سلبية، بل يمكن أن تكون إيجابية حيث تدفع الفرد إلى تحقيق ذاته، وإلى السرعة في الإنجاز والأداء (فيصل ونبيل، 2021).

وخلال حياة الإنسان، يواجه العديد من التحديات والعقبات التي تعرقل سير حياته بشكل صحيح، من بين هذه التحديات، تبرز الضغوط النفسية التي تتجم عن طبيعة الحياة وتفاعلاتها مع الإنسان، هذه الضغوط قد تكون مشابهة لتلك التي يواجهها في بيئة العمل أو أثناء عمليات التدريب، حيث يجد نفسه مضطراً للتفاعل مع الظروف الضاغطة والموافق والفئات المتنوعة من الأشخاص، تلك الظروف قد تؤثر سلباً على كفاءته في التدريب أو على أدائه الوظيفي (ويلنكسون، 2013).

وتعتبر الضغوط النفسية من العوامل النفسية الاجتماعية التي تؤثر في الصحة الجسدية والنفسية للأفراد فعندما يتعرض الفرد لموقف ضاغط فإنه يحاول مراقبته والتحكم به بمختلف الاستجابات، والتي في دورها تؤثر في هذا الحدث الضاغط وتخفف منه وتكون استراتيجيات المقاومة التي يوظفها وترتبط بتقديره المعرفي لمصدر الضغوط فلا يتوقف الضغط على الموقف الخارجي بقدر ما يتوقف على طبيعة التفاسير والمعاني التي يعطيها الفرد لهذا الموقف وعلى الاستجابة المعرفية التي يتبناها بناء على ذلك التفسير (القحطان، 2015).

كما أنّ لجودة التدريب أثر كبير في تزويد أفراد المؤسسة الأمنية بالمعلومات الجديدة في مجال تخصصاتهم، وتدفعهم لتطوير انفسهم، من خلال التعرف على الأساليب الجديدة والمتطورة، التي توصلت إليها أحدث التجارب، ولكي يكون للتدريب الأثر والفاعلية في تطوير الأفراد، فلا بد من أن تحقق أهداف المؤسسة بتطوير أداءهم وتنمية القدرات والمهارات لتلك البرامج التدريبية، والتأكد من نجاحها للوصول إلى أهدافها المرجوة ومدى قدرتها على إحداث الفرق، حيث تكمن جودة التدريب، بالتغير العملي في سلوك واتجاهات المتدرب، وتطور أدائه إلى الأفضل (سلمان، 2010).

المبحث الأول: مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها وأهميتها

أولاً: مشكلة الدراسة، تعتبر الضغوط النفسية من العوامل التي تؤثر على جودة التدريب في مختلف القطاعات، وخاصة في المؤسسة الأمنية الذي يتطلب أداءً عاليًا وتكيفًا مستمرًا مع ظروف العمل المتغيرة، رغم أهمية التدريب الجيد في تعزيز كفاءة الأفراد وتحسين أدائهم، فإنّ الضغوط النفسية يمكن أن تؤدي إلى تراجع مستوى الجودة وتؤثر سلبًا على نتائج التدريب.

وبالرغم من أن المؤسسة الأمنية الفلسطينية تعمل تحت ضغوط متشعبة ومنها الضغوط النفسية التي تنتاب منتسبيها بسبب ما يتعرضون له من إجراءات وسياسات المحتل الإسرائيلي الذي يحاول النيل من أبناء المؤسسة الأمنية الفلسطينية نفسياً عبر الاجتياحات المتكررة لمناطق السلطة الفلسطينية واعتقال العديد منهم، فضلاً عن سعي المؤسسة الفلسطينية لتوفير الأمن والأمان في ربوع المجتمع الفلسطيني تحت الضغط المباشر للاحتلال الإسرائيلي، إلا أنّ ذلك يشكل ضغطاً نفسياً على منتسبي المؤسسة الأمنية، في الوقت الذي تسعى فيه المؤسسة الأمنية متابعة التدريب عبر عقد الدورات المتسلسلة لمنتسبي المؤسسة الأمنية بهدف المحافظة على المستوى المقبول من الاقتدار والكفاءة في تأدية الخدمة العسكرية في المؤسسة الأمنية الفلسطينية والالتزام بضوابطها.

وعليه يمكن إيجاز المشكلة البحثية في التساؤل الرئيس الآتي:

ما مستوى جودة التدريب ومستوى الضغط النفسي لدى منتسبي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار؟

وينبثق عن التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما مستوى جودة التدريب لدى موظفي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار؟

2. ما مستوى الضغوط النفسية لدى موظفي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار؟

ثانياً: أهداف الدراسة:

1. التعرف إلى مستوى جودة التدريب لدى موظفي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار.

2. التعرف إلى مستوى الضغوط النفسية لدى موظفي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار.

3. التوصل إلى نتائج وتوصيات تسهم في إثراء تجربة المؤسسة الأمنية الفلسطينية في محافظة أريحا والأغوار بتعزيز جودة التدريب.

4. التوصل إلى نتائج وتوصيات تسهم في الحد من تأثير الضغوط النفسية على منتسبي المؤسسة الأمنية بمحافظة أريحا والأغوار.

5. رفد المكتبة الوطنية ببحث يعزز من كفاءة المؤسسة الأمنية الفلسطينية.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع وإجراء هذه الدراسة يُعتبر خطوة مهمة نحو تسليط الضوء على:

1. عينة الدراسة، لقلة الدراسات التي تعرضت لها.

2. توفير معلومات تسهم في وضع بعض الحلول لمواجهة الضغوط النفسية التي قد تعترض موظفي القطاع الأمني أثناء عملية التدريب.

3. وتكمن أهمية الدراسة في اقتراح بعض الآراء والتوصيات التي من شأنها التخفيف من الآثار السلبية التي قد يتعرض لها موظفي القطاع الأمني أثناء عملية التدريب.

4. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في مجال تقديم الخدمات النفسية والإرشادية والاجتماعية ووضع البرامج الإرشادية، وبرامج الدعم النفسي للأفراد العاملين في القطاع الأمني.

رابعاً: حدود الدراسة

1. الحدود المكانية: محافظة أريحا والأغوار

2. الحدود الزمانية: العام 2024

3. الحدود البشرية: موظفي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار.

خامساً: الإطار النظري: يمثل الإطار النظري الأبعاد والأطروحات النظرية التي سوف تعتمد عليها الدراسة لتحليل مشكلتها البحثية والإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة والأسئلة الفرعية المنبثقة عنه، وهذا يدفعنا في الدراسة لتناول:

1. تُعرف الجودة بأنها: تلبية رغبات العميل وتحقيق توقعاته ورضاه، من خلال تضافر الجهود لجميع الأعضاء سواء داخل المؤسسة أو خارجها (عليما، 2004).

2. التدريب: الجهود المنظمة والمخططة لتطوير معارف ومهارات واتجاهات المتدربين، مما يزيد من كفاءاتهم في أداء مهامهم (الطبعاني، 2002)، والتدريب هو سلوك إنساني بدأ منذ القدم، وتطور مع مرور الوقت وسوف تبقى في وقتنا الحاضر، وقد تبنته المجتمعات المتقدمة والنامية في الماضي والمستقبل، كوسيلة لتطوير أداء كوادره البشرية، من خلال توظيف الأساليب والأساليب التدميرية التي تتناسب مع طبيعة العصر الذي نعيش فيه، حسب الاتجاهات العالمية المعاصرة (الشهري، 2020).

3. مراحل العملية التدريبية: تتضمن العملية التدريبية مجموعة من المراحل التكاملية، التي تسعى في نهاية المطاف إلى إنتاج برامج تدريبية هادفة ومفيدة (فاضل، 2017) وتشمل:

مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية. مرحلة تصميم البرامج التدريبية، مرحلة تنفيذ البرنامج التدريبي.

4. أبعاد استراتيجية التدريب (الجعبري، 2021) حتى تحقق استراتيجية التدريب الأهداف المرجوة منها، يجب أن تتوفر الشروط التالية:

أ- دعم والتزام الإدارة العليا: يرى أنّ دعم الإدارة العليا في تحديد احتياجات التدريب والتطوير من خلال تصميم استراتيجية التدريب والموارد البشرية للمؤسسة، وأنّه توجد فجوة ما بين مستوى كفاءة الموارد البشرية، ومستوى الكفاءة الذي يجب الوصول إليه، سواء من حيث المهارات أو المعرفة.

ب- تنوع البرامج التدريبية: تختلف أنواع البرامج التدريبية حسب هدف التدريب والفئة المستهدفة من الموظفين، والغرض من التدريب، ويمكن تصنيف برامج التدريب حسب الموقع؛ لأنّ هذا النوع من التدريب ينقسم إلى قسمين: التدريب الداخلي والخارجي.

ج- كفاءة العملية التدريبية: تحتاج العملية التدريبية إلى مدربين ذوي كفاءة ومتمرسين في تحفيز المدربين للتعامل مع كل الفئات حسب ثقافتهم المختلفة، إضافة إلى أهمية وفائدة جودة التدريب (القرالة، 2018)، تكمن أهمية وفائدة جودة التدريب في تطبيق نظام الجودة الذي يمنح المؤسسة الاحترام والتقدير، والتحسين المستمر لأداء المدربين وتأهيلهم، وانخفاض التكاليف الإدارية نظراً لانعدام تقريبي للأخطاء، وزيادة الكفاءة التدريبية، ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين وأعضاء الهيئة التدريبية، وإيجاد بيئة تدريبية رسالتها التطوير المستمر. (ouztrk, 2021) (مرزوق، 2020).

الضغوط النفسية؛ تعرف الضغوط النفسية حسب معجم التحليل النفسي بأنّها: جميع العوامل الخارجية التي تضغط على الحالة النفسية للفرد لدرجة تجعله في حالة من التوتر والقلق والتأثير السلبي في قدرته على تحقيق التكامل والتوازن في شخصيته، بالإضافة إلى فقدان الاتزان الانفعالي وظهور أنماط سلوكية جديدة، وتظهر هذه الضغوط عند مواجهة الفرد أمراً ملحاً يتوجب الاستجابة الصحيحة له أو مطلباً لا يملك القدرة الكافية لتبنيته، أو أنه يقع خارج حدود استطاعته (الطريي، 1994).

يواجه الإنسان في حياته كثيراً من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها، أو مهددة له حيث تواجه رفاهية وتكامله الخطر نتيجة لذلك، فقد أصبحت الضغوط النفسية سمة للحياة المعاصرة، وتجربة يعيشها الفرد يومياً نتيجة للتغيرات والتبدلات السريعة والتعقيدات السريعة والمتعددة، وقد أدى هذا الازدياد في الضغوط إلى أن أطلق بعض الباحثين على هذا العصر اسم عصر الضغوط النفسية، وقد أشار إلى أنّ الضغوط ظاهرة

من ظواهر الحياة الإنسانية، يختبرها الإنسان في أوقات مختلفة، وتتطلب منه توافقاً أو إعادة توافق مع البيئة المحيطة، ومن ثم فنحن لا نستطيع الهروب منها، لأن ذلك يعني وجود نقص في نشاط الفرد وقصور في كفايته، فلا حياة من دون ضغوط (عبد القوي، 2023)، وتعود بداية ظهور هذا المصطلح إلى بدايات القرن السابع عشر، ولكنه برز على نحو واضح في هذا العصر، وأصبح يشير إلى مواجهة مشاق الحياة والمشاعر السلبية التي تثيرها هذه المشاق. فقد استعير مصطلح الضغوط النفسية من الفيزياء، حيث تعرف الضغوط فيزيائياً بأنها: ضغط أو جهد شديد يقع على البدن، أما الدلالة السياقية لكلمة ضغط في المجال الإنساني فهي تعني: الضيق والقهر والاضطرار، كما تعني الزحمة والشدة والمجادلة بين الدائن والمدين، ومن معاني هذه الكلمة: الدلالة على الرجل الضعيف في رأيه ما يؤثر في علاقته ووضعه بالآخرين (هيبية والسلام وطه، 2023) **سابعاً: النظريات التي فسرت الضغوط النفسية: (خليفة، 2021)**

أ- **نظرية أحداث الحياة الضاغطة:** تتناول هذه النظرية الضغط النفسي على أنه مثير خارجي، لذا ركزت على أهمية البيئة، وأهميتها في صحة الفرد والمجتمع، وتعد محاولات هولمز وراهي (Holmes & Rahi) لاكتشاف العلاقة بين المتغيرات البيئية، والضغوط النفسية التي يواجهها الأفراد، خير تعبير عن هذه النظرية، فقد ركزت على الأحداث التي تؤثر في الأفراد في مجالات الحياة المختلفة كالمجال العائلي، والاقتصادي، والدراسي، والاجتماعي، والمهني، والتي من الممكن أن تكون إيجابية أو سلبية.

ب- **نظرية سيللي،** يعد هانز سيللي الطبيب الكندي المختص بالغدد الصماء، أول من أهتم بدراسة الضغوط النفسية، وأشار إلى أنها استجابة الجسم غير المحدودة للأحداث التي يواجهها الفرد، وقد وضع سيللي نظرية أسماها (Stress Theory)، حيث عرف Sely الضغط بأنه: الطريقة غير الإرادية التي يستجيب بها الجسد باستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع، وهو يعبر عن مشاعر التهديد والخوف قبل إجراء العملية الجراحية.

ج- **نظرية كانون: (Canone)،** يعد كانون (Canone) من أوائل الذين استخدموا مصطلح الضغط، وعرفه برد الفعل في حالة الطوارئ (Emergency Response) بسبب ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة (عسكر، 2000)، وقد اعتمدت هذه النظرية على المجالات البيولوجية في تفسير الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد، حيث تستند هذه النظرية إلى مفهوم الاتزان، وهو مفهوم يعبر عن حيوية الجسم من أجل المحافظة على استقرار خصائصه الأساسية، مثل سرعة ضربات القلب، وسرعة التنفس،

وقد أكد كانون على مفهوم الاتزان، الذي يشير إلى قدرة الكائن الحي على استخدام مصادره من أجل الوصول إلى التوازن، الذي يحقق له البقاء، وإلى أنّ الضغوط النفسية تحدث نتيجة للخلل في هذا التوازن.

ثامناً: الدراسات السابقة

1. هدفت دراسة (عبد القوي، 2023) إلى التعرف على أبرز أساليب مواجهة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الشباب الجامعي ورجال الأمن، والتعرف على الفروق بين الجنسين وبين الفئات العمرية في أساليب مواجهة الضغوط النفسية، حيث طبقت الدراسة على (150) طالب وطالبة تراوحت أعمارهم بين 16-40 عام، طبق عليهم مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية، وبينت النتائج إلى أن أكبر مصادر الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي هي (الضغوط الأسرية، بعدها ضغوط العمل وفي المرتبة الثالثة ضغوط العلاقات الاجتماعية)، كما أن هناك فروق بين الذكور والإناث في تأثير مصادر الضغوط النفسية.
2. في دراسة (العزة والسوادي، 2022)، هدفت إلى معرفة أثر استراتيجية التدريب والتطوير في تحقيق مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات وقد اعتمد الباحث لإجراء الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم القطاع العام: الدفاع المدني الفلسطيني نموذج 1، وتوصلت الدراسة إلى وجود موافقة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة على استراتيجية التدريب والتطوير بأبعادها الأربعة، حيث اتضح ذلك من خلال حصول مجال استراتيجية التدريب والتطوير ككل (الدرجة الكلية)، على درجة كبيرة وبوزن نسبي، %79.9، وتوصلت الدراسة إلى وجود موافقة كبيرة من قبل أفراد عينة الدراسة على التزام جهاز الدفاع المدني الفلسطيني بمبادئ الجودة الشاملة بأبعادها الأربعة، حيث اتضح ذلك من خلال حصول مجال الجودة الشاملة ككل (الدرجة الكلية) على درجة كبيرة موجبة وقوية، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر لنموذج أبعاد استراتيجية التدريب والتطوير في جهاز الدفاع المدني الفلسطيني في تحقيق الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة.
3. هدفت دراسة (ouztork, 2021) إلى التعرف على استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين، وإبراز أهمية استراتيجية التدريب وأثرها على أداء العاملين في جامعة البلقاء التطبيقية، والتعرف على أبرز البرامج التدريبية المقدمة للموظفين، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى أعلى من الوعي فيما يتعلق بتنوع البرامج التدريبية في الجامعة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين التزام الإدارة العليا واعتماد استراتيجية التدريب ومستوى أداء الموظفين في الجامعة، كما أظهرت وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة، كأساس لتطبيق استراتيجية التدريب ومستوى أداء الموظفين في الجامعة.

4. أما دراسة (خليفة، 2021)، فقد هدفت إلى بيان أهمية توافر أساليب التدريب، وانعكاسها على تكاليف العملية التدريبية، واختيار الزمان والمكان المناسب للتدريب، والتحسين الدوري لأداء العملية التدريبية كل على حدة كمتغيرات تابعة، وبصورة إجمالية للمتغير المستقل، أوضحت الدراسة التأثير المعنوي الإيجابي بين أساليب التدريب، إجمالاً كمتغير مستقل وبين جودة العملية التدريبية إجمالاً كمتغير تابع وكل من أبعادها الثلاث وهي تكاليف العملية التدريبية، اختيار الزمان والمكان المناسب للعملية التدريبية، والتحسين المستمر لأداء العملية التدريبية كمتغيرات تابعة.

5. أما دراسة (montano2012) فتناولت ممارسات جودة التدريب في صناعة الرعاية الصحية بماليزيا، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتحديد تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأعمال المستدامة في قطاع الرعاية الصحية، وتم الاعتماد على المنهج الكمي في هذه الدراسة، وتمثلت الفئة المستهدفة في موظفي عيادة خاصة بماليزيا، وبلغ عدد المستجوبين 70، وبينت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة والأعمال المستدامة، وتوجد علاقة معنوية وقوية بين جميع عوامل إدارة الجودة الشاملة وعوامل الأعمال المستدامة، نتائج هذا البحث ستساعد قطاع الرعاية الصحية في فهم معلومات قيمة وأعمق حول تأثير إدارة الجودة الشاملة في الأعمال المستدامة بقطاع الرعاية الصحية في ماليزيا.

المبحث الثاني

الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث عرضاً شاملاً ومفصلاً إلى إجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها، وذلك في مطلبين، يعرض المطلب الأول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، ويتناول المطلب الثاني تحليل جودة التدريب ومستوى الضغط النفسي لدى موظفي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار.

أولاً: إجراءات الدراسة.

أ- **المنهجية والفرضية:** تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة، باستخدام استبيانين مصممين خصيصاً لطبيعة هذا البحث، الفرضية المقترحة هي كما يلي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

$(0.05 \leq \alpha)$ لجودة التدريب والضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار تبعاً لمتغيرات الدراسة (الجنس، العمر، الرتبة، مكان السكن).

ب- مجتمع الدراسة وعينتها: تم إجراء هذه الدراسة على العاملين في المؤسسة الأمنية تتمثل بعينة مقدارها (60) من المشاركين: ركزت هذه الدراسة على العاملين في المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا، مع مراعاة خصائصهم الديموغرافية المتنوعة. وتم استخدام منهجية العينة العشوائية، وشملت الدراسة (60) مشاركاً؛ يوضح الجدول 1 توزيع عينة الدراسة.

جدول رقم (1): وصف لخصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	38	63.3
أنثى	22	36.7
المجموع	60	100.0
العمر		
27-18	20	33.3
37-28	10	16.7
47-38	18	30.0
أكثر من 48	12	20.0
المجموع	60	100.0
مكان السكن		
قرية	17	28.3
مدينة	35	58.3
مخيم	8	13.3

المجموع	60	100.0
الرتبة		
أقل من ملازم	13	21.7
من ملازم أول - نقيب	22	36.7
من راند - عقيد	17	28.3
أعلى من ذلك	8	13.3
المجموع	60	100.0

يتضح من جدول رقم (1) أن نسبة الذكور بلغت 63.3، تبعاً لمتغير الجنس، ويعزى الباحث ذلك إلى أن نسبة الذكور بشكل عام في المؤسسة الأمنية الفلسطينية تفوق نسبة الإناث، في حين أن تبعاً لمتغير العمر بلغت النسبة المئوية للفئة 18-27 عام ما نسبته 33.3، وأن نسبة فئة 48 عام بلغت 20.0، وهذا يشير إلى أن متوسط الأعمار في المؤسسة الأمنية فتي، وبذلك فهم بأمر الحاجة إلى التدريب المستمر كي يستطيعوا القيام بمهامهم باقتدار وكفاءة عالية، أما النسبة لمتغير مكان السكن فقط بلغت نسبة قاطني المدن من منتسبي المؤسسة الأمنية 58.3، وهذا أمر طبيعي فيما يتعلق بالتوزيع السكاني ما بين المدن والأرياف والمخيمات في فلسطين، أما فيما يتعلق بمتغير الرتبة العسكرية، فقد بلغت نسبة الفئة من ملازم إلى نقيب 36.7، وهذا أيضاً يشير إلى أن الضباط في المؤسسة الأمنية بحاجة إلى مزيد من التدريب واجتياز الدورات الأمنية والعسكرية وفق القانون الناظم للخدمة في قواي الأمن الفلسطيني.

ج. أدوات الدراسة: بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والمقاييس المستخدمة فيها، تم الاستفادة من دراسة المنصر (2024) في مقياس جودة التدريب، حيث احتوى المقياس في شكله النهائي على (46) فقرة. كما تم الاستفادة من دراسة موسى (2022)، ودراسة عبد الرحمن (2017) في تطوير أداة الضغط النفسي. تم تسجيل الردود في الدراسة حول الضغط النفسي باستخدام مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط، ونتيجة لذلك، صُنفت مستويات الاستجابة على أنها منخفضة (من 1 إلى >2.33)، متوسطة (من 2.34 إلى >3.67)، مرتفعة (من 3.68 إلى 5).

ح. صدق الأدوات وثباتها: صلاحية وثبات الأداة: تم التحقق من صدق الأداة عبر حساب معامل ارتباط بيرسون لبنود الاستبيان مقارنةً بالدرجة الكلية للأداة، والذي بيّن وجود دلالة إحصائية على مستوى جميع البنود. تم

تأكيد ثبات الأداة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، حيث بلغت قيمتها 0.90 معامل الثبات لمقياس جودة التدريب و0.88 معامل الثبات لمقياس الضغوط النفسية.

ثانياً: نتائج تحليل جودة التدريب ومستوى الضغوط النفسية لدى موظفي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار

تضمنت معالجة البيانات استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحليل البيانات المجمعة من المشاركين، لتقييم الفروق للمتغيرات، أُجريت تحليلات إحصائية متعددة، تشمل اختبارات تحليل التباين الأحادي ANOVA، ومعاملات ارتباط بيرسون، بالإضافة إلى ذلك، تم تقييم ثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ. جميع التحليلات الإحصائية أُجريت باستخدام برنامج SPSS، كما هو واضح في الجدول رقم (2) أدناه:

جدول رقم (2): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمحاور مقياس جودة التدريب

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1.	تخطيط التدريب.	3.20	.807	64%	3
2.	محتوى التدريب.	3.32	.733	66%	1
3.	كفاءة التدريب.	3.25	.786	65%	2
4.	بيئة التدريب.	3.23	.728	65%	2
5.	المتابعة والتقييم.	3.18	1.08	64%	3
6.	الصعوبات التي تواجه المتدربين في العملية التدريبية.	3.06	.795	61%	4
	الدرجة الكلية للمقياس	3.26	.539	65%	

يشير جدول رقم (2) إلى أن جميع المحاور في المقياس حازت على درجة موافقة متوسطة. وكان ترتيب المقاييس كالتالي: محتوى التدريب، كفاءة التدريب، بيئة التدريب، تخطيط التدريب، المتابعة والتقييم، الصعوبات التي تواجه المتدربين في العملية التدريبية، وترى الدراسة أن هناك موافقة لأفراد العينة مع فقرات مقياس جودة

التدريب، مما يدل على وجود نظام تدريبي جيد، إلا أنّ هناك مجالاً لتحسين بعض الجوانب، خصوصاً في تخطيط التدريب والصعوبات التي يواجهها المتدربون منتسبي المؤسسة الأمنية بمحافظة أريحا والأغوار.

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والنسبة المئوية لمحاوّر مقياس الضغوط النفسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1.	البعد الشخصي.	3.24	.816	65%	1
2.	البعد البدني.	2.75	.748	55%	3
3.	ضغوط العمل.	3.03	.748	61%	2
	الدرجة الكلية للمقياس	3.01	.712	60%	

يشير جدول رقم (3) إلى أن جميع محاور المقاييس حازت على درجة متوسطة. وكان ترتيب المحاور كالتالي: البعد الشخصي، ضغوط العمل، البعد البدني، وتعزو الباحثة النتيجة إلى أن الظروف السياسية والأمنية التي يتعرض لها الشعب الفلسطيني تركت أثراً نفسياً عميقاً على منتسبي المؤسسة الأمنية في محافظة أريحا والأغوار؛ حيث أنّ الاحتلال الإسرائيلي عبر سياساته وإجراءاته القمعية بحق الشعب الفلسطيني يرغب بتحطيم الروح المعنوية، ليس فقط لمنتسبي المؤسسة الأمنية، وإنما لعموم الشعب الفلسطيني، فمن منتسبي المؤسسة الأمنية وظيفتهم الرئيسة تتعلق بتوفير الأمن والأمان في المجتمع، والاحتلال بإجراءاته وسياساته القمعية، يحد من دور المؤسسة الأمنية في هذا الإطار، ما يشكل ذلك ضغطاً نفسياً عليهم، ومن جانب آخر فإن سياسات الاحتلال المرتبطة بقرصنة الحقوق المالية للشعب الفلسطيني ما يشكل ذلك ضغطاً إضافياً على المؤسسة الأمنية والقطاع العام بشكل عام من حيث تأخر حصول الموظفين على حقوقهم المالية باعتبارهم موظفي قطاع عام، وهذا يشكل عبء نفسي على الموظفين فالكثير منهم وتحديدًا أصحاب الرواتب المتدنية، أثر ذلك على تلبية احتياجاتهم اليومية، فضلاً عن الكثير من موظفي القطاع العام مرتبطين بقروض بنكية شكل ذلك ضغطاً نفسياً إضافياً عليهم، وينبغي القول هنا أنه يتوفر مستوى من الوعي الوطني لدى منتسبي المؤسسة الأمنية مفاده أن مهمتهم المتمثلة في الخدمة ذات أبعاد وطنية ينبغي أن تؤدي مهامهم، كونهم مدركين أنّ الاحتلال يرغب في تحطيم الروح المعنوية للشعب الفلسطيني وينبغي ألا يصل الاحتلال إلى أهدافه في هذا الإطار، وعليهم الصمود وتحمل الصعاب وتحدي إجراءات الاحتلال الغاشم.

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

السؤال الرئيسي الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغيرات الدراسة؟
ولإجابة على هذا السؤال تم اختبار الفرضيات التالي:

أولاً: الفرضية الأولى: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير الجنس".
لاختبار هذه الفرضية تم استخدام التحليل (ت) لمجموعتين مستقلتين ويوضح الجدول رقم (4) النتائج:
جدول (4): نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين؛ لفحص دلالة الفروق لمقياس جودة التدريب تبعاً لمتغير الجنس.

اسم المجال	المتغير المستقل	عدد الاستمارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	ذكر	38	3.22	.618	-0.725	.471
	أنثى	22	3.33	.366		

يشير جدول (4) إلى قبول الفرضية التي مفادها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير الجنس". في جميع المحور والدرجة الكلية. إذ بلغ مستوى الدلالة لمحور تخطيط التدريب، بلغ مستوى الدلالة (.427) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور محتوى التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.752) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور كفاءة التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.795) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور بيئة التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.207) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور المتابعة والتقييم، بلغ مستوى الدلالة له (.284) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور الصعوبات التي تواجه المتدربين في العملية التدريبية، بلغ مستوى الدلالة له (.525) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. وبلغ للدرجة الكلية (.471) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية.

جدول رقم (5): نتائج اختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين؛ لفحص دلالة الفروق لمقياس الضغوط النفسية تبعا لمتغير الجنس.

اسم المجال	المتغير المستقل	عدد الاستمارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	ذكر	38	2.91	.704	-	.159
	أنثى	22	3.18	.709	-	

يشير جدول (5) إلى قبول الفرضية التي مفادها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير الجنس". في جميع المحاور والدرجة الكلية. إذ بلغ مستوى الدلالة لمحور البعد الشخصي، بلغ مستوى الدلالة (0.107) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور البعد البدني، بلغ مستوى الدلالة له (0.113) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور ضغوط العمل، بلغ مستوى الدلالة له (0.991) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. والدرجة الكلية، بلغ مستوى الدلالة (0.159) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية.

ثانياً: الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب ومستوى الضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير العمر، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي لمجموعتين مستقلتين نتائج تحليل "التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق لمقياس بيئة التدريب تبعا لمتغير العمر.

جدول رقم (6): تحليل التباين الأحادي لمجموعتين مستقلتين نتائج تحليل "التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق لمقياس

بيئة التدريب تبعا لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية.	بين المجموعات	1.766	3	.589	2.146	.105
	خلال المجموعات	15.360	56	.274		
	المجموع	17.126	59			

يشير جدول رقم (6) إلى قبول الفرضية التي مفادها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير العمر" في جميع المحور والدرجة الكلية باستثناء محور كفاءة التدريب. إذ بلغ مستوى الدلالة لمحور تخطيط التدريب، بلغ مستوى الدلالة (.187) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور محتوى التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.804) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور كفاءة التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.000) وهو أقل من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني رفض الفرضية.

ومحور بيئة التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.491) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور المتابعة والتقييم، بلغ مستوى الدلالة له (.557) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور الصعوبات التي تواجه المتدربين في العملية التدريبية، بلغ مستوى الدلالة له (.755) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. وبلغت للدرجة الكلية (.105) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية، وتشير النتائج إلى أن الفروق جاءت بين فئة أفراد العينة من عمر أكثر من 48 وباقي الفئات العمرية لصالح الفئة العمرية أكثر من 48.

جدول رقم (7): نتائج تحليل "التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق لمقياس الضغوط النفسية تبعا لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة
الدرجة الكلية.	بين المجموعات	1.970	3	.657	1.317	.278
	خلال المجموعات	27.924	56	.499		
	المجموع	29.894	59			

يشير جدول رقم (7) إلى قبول الفرضية التي مفادها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير العمر". في جميع المحور والدرجة الكلية. إذ بلغ مستوى الدلالة لمحور البعد الشخصي، بلغ مستوى الدلالة (.095) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور البعد البدني، بلغ

مستوى الدلالة له (0.605) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور ضغوط العمل، بلغ مستوى الدلالة له (0.150) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. والدرجة الكلية، بلغ مستوى الدلالة (0.278) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية.

ثالثاً: الفرضية الثالثة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير مكان السكن".

جدول (8): نتائج تحليل "التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق لمقياس جودة التدريب تبعاً لمتغير مكان السكن.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات	متوسط	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية.	بين المجموعات	1.804	2	.902	3.356	0.042
	خلال المجموعات	15.322	57	.269		
	المجموع	17.126	59			

يشير جدول قم (8) إلى رفض الفرضية التي مفادها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب.

لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير مكان السكن". ورفضها في محور تخطيط التدريب ومحور المتابعة والتقييم، والدرجة الكلية. إذ بلغ مستوى الدلالة لمحور تخطيط التدريب، بلغ مستوى الدلالة (0.010) وهو أقل من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني رفض الفرضية. وقبولها في محور محتوى التدريب، وكفاءة التدريب والصعوبات التي تواجه المتدربين ومحور محتوى التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (0.153) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور كفاءة التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (0.704) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية على هذه المحاور.

ومحور بيئة التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (0.151) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور المتابعة والتقييم، بلغ مستوى الدلالة له (0.028) وهو أقل من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني رفض الفرضية.

ومحور الصعوبات التي تواجه المتدربين في العملية التدريبية، بلغ مستوى الدلالة له (0.978). وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. وبلغ للدرجة الكلية (0.042) وهو أقل من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني رفض الفرضية.

تشير النتائج إلى أن الفروق جاءت بين أفراد العينة من قاطني القرية وكل من أفراد العينة من قاطني المدينة والمخيم لصالح الأفراد من قاطني القرية.

جدول رقم (9): نتائج تحليل "التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق لمقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير مكان السكن.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية.	بين المجموعات	.369	2	.185	.357	.702
	خلال المجموعات	29.525	57	.518		
	المجموع	29.894	59			

يشير الجدول السابق إلى قبول الفرضية التي مفادها " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير مكان السكن ". في جميع المحور والدرجة الكلية. إذ بلغ مستوى الدلالة لمحور البعد الشخصي، بلغ مستوى الدلالة (0.609). وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور البعد البدني، بلغ مستوى الدلالة له (0.328). وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور ضغوط العمل، بلغ مستوى الدلالة له (0.594). وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. والدرجة الكلية، بلغ مستوى الدلالة (0.702). وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية.

رابعاً: الفرضية الرابعة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير الرتبة".

جدول (10): نتائج تحليل "التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق لمقياس جودة التدريب تبعا لمتغير الرتبة.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية.	بين المجموعات	.505	3	.168	.568	.639
	خلال المجموعات	16.620	56	.297		
	المجموع	17.126	59			

يشير جدول (10) إلى قبول الفرضية التي مفادها " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير الرتبة " في جميع المحاور والدرجة الكلية. إذ بلغ مستوى الدلالة لمحور تخطيط التدريب، بلغ مستوى الدلالة (.857) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. لمحور محتوى التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.309) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور كفاءة التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.491) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور بيئة التدريب، بلغ مستوى الدلالة له (.055) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور المتابعة والتقييم، بلغ مستوى الدلالة له (.874) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور الصعوبات التي تواجه المتدربين في العملية التدريبية، بلغ مستوى الدلالة له (.585) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. وبلغ للدرجة الكلية (.639) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية.

جدول رقم (11): نتائج تحليل "التباين الأحادي؛ لفحص دلالة الفروق لمقياس الضغوط النفسية تبعا لمتغير الرتبة.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية.	بين المجموعات	4.115	3	1.372	2.980	.039
	خلال المجموعات	25.779	56	.460		
	المجموع	29.894	59			

يشير جدول (11) إلى رفض الفرضية التي مفادها "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في جودة التدريب وعلاقته بالضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار تعزى لمتغير الرتبة". في جميع المحور والدرجة الكلية باستثناء محور البعد البدني. إذ بلغ مستوى الدلالة لمحور البعد الشخصي، بلغ مستوى الدلالة (0.023) وهو أقل من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني رفض الفرضية. ومحور البعد البدني، بلغ مستوى الدلالة له (0.340) وهو أعلى من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. ومحور ضغوط العمل، بلغ مستوى الدلالة له (0.024) وهو أقل من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني رفض الفرضية. والدرجة الكلية، بلغ مستوى الدلالة (0.039) وهو أقل من ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني قبول الفرضية. وتشير النتائج إلى أن الفروق جاءت بين أفراد العينة من رتبتي أقل من ملازم وأعلى من ذلك والأفراد من رتبة من (ملازم أول- نقيب) لصالح الأفراد من أقل من ملازم وأعلى من ذلك. أن الفروق جاءت بين أفراد العينة من رتبة رائد وأفراد العينة من رتبة (ملازم أول- نقيب) لصالح الأفراد من رتبة رائد، أن الفروق جاءت بين أفراد العينة من رتبتي (رائد - عقيد) وأعلى من ذلك مع رتبة (ملازم أول- نقيب) لصالح كل من الأفراد من ذوي الرتب من (ملازم أول- نقيب) وأعلى من ذلك.

أهم النتائج: حاز محور محتوى التدريب، كفاءة التدريب، بيئة التدريب لمقياس جودة التدريب. حاز محور البعد الشخصي على أعلى متوسط حسابي يليه ضغوطات العمل في مقياس الضغط النفسي. تم قبول الفرضية "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في جودة التدريب والضغط النفسي لدى العاملين في المؤسسة الأمنية، محافظة أريحا والأغوار لمتغير الجنس، وقبولها لمتغير العمر باستثناء محور كفاءة التدريب. وقبولها لمتغير مكان السكن في محاور محتوى التدريب وكفاءة التدريب، والصعوبات التي تواجه المتدربين في العملية التدريبية، ورفضها في محاور تخطيط التدريب ومحور المتابعة والتقييم. وقبولها في متغير الرتبة باستثناء محور البعد البدني.

التوصيات:

- ✓ إجراء تقييمات دورية لضمان الاستمرار في تحسين جودة التدريب في القطاع الأمني.
- ✓ ضرورة مراجعة وتصميم برامج تدريبية تتناسب مع احتياجات الفئات العمرية المختلفة، مع التركيز على تعزيز كفاءة التدريب خاصة للفئات العمرية الأكبر.

- ✓ تنفيذ برامج دعم نفسي لمساعدة المتدربين على التعامل مع الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل، مما يسهم في تحسين جودة التدريب.
- ✓ تقييم دوري لجودة التخطيط والتنظيم في برامج التدريب لضمان تلبيتها لاحتياجات المتدربين من جميع الفئات العمرية.
- ✓ تحديث محتوى التدريب بشكل دوري لضمان ملاءمته للتغيرات في متطلبات العمل والضغوط النفسية التي قد تواجه المتدربين.
- ✓ تحسين بيئة التدريب لتكون ملائمة لجميع المتدربين، مما يسهم في تقليل الضغوط النفسية وتعزيز التركيز.
- ✓ تشجيع المتدربين على تقديم ملاحظاتهم حول البرامج التدريبية، مما يساعد في تحسين الجودة والاستجابة للاحتياجات.
- ✓ استخدام استراتيجيات تقييم متعددة لجودة التدريب وتأثيرها على الضغوط النفسية، بما في ذلك التغذية الراجعة من المتدربين.

المراجع العربية:

- الجعبري، سحر (2021). واقع استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومعوقات تطبيقها في المدارس الحكومية في مدينة الخليل، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين
- الشهري، محمد، والشهراني، سعيد (2020). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي - المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(10) 122-143.
- الطريحي، عبد الرحمن (1994). الضغط النفسي مفهومه وتشخيصية وطرق علاجه ومقاومته الطبعة الأولى، صفحة 8-11
- الطعاني، حسن احمد (2002). التدريب، مفهومه وفعالياته، بناء البرامج التدريبية وتقييمها. الطبعة الأولى. دار الشروق. عمان.
- العزة، ولاء والسلوادي، عبد الرحمن. (2022): أثر استراتيجية التدريب والتطوير ودورها في تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع العام الدفاع المدني الفلسطيني نموذجاً، قسم الإدارة والسياسات، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس المفتوحة.
- القرالة، عبد المنعم (2018)، أثر تطبيق استراتيجية التدريب على أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية «دائرة الأرصاد الجوية الأردنية، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، 4 (1): 197-217.

- عبد الرحمن، م. ح. م.، & مصطفى حسن محمود. (2017). الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة نجران وعلاقتها بالصلافة النفسية. مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية، 14(14)، 1-44.
- سلمان، معن (2010). فاعلية التدريب لتطوير الكفايات الإدارية لمدرّاء المدارس، مجلة الفتح عدد (45)
- عبد الحليم، نيقين (2020). فاعلية البرامج التدريبية في تحقيق جودة التدريب، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة المجلد 18، (ص 208 - 220).
- عبد القوي، رانيا. (2023): أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي دراسة مقارنة في ضوء متغيري النوع والعمر على عينة من الشباب الجامعي بكلية التربية جامعة 6 أكتوبر"، جامعة 6 أكتوبر، القاهرة، مصر.
- عليمت، صالح ناصر (2004). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التطبيق ومقترحات التطوير. ط1. دار الشروق. عمان.
- غريغ، ويلكنسون (2013). الضغط النفسي، ط1، المملكة العربية السعودية-الرياض: الكتب العربية، ص 2.
- خليفة، المعتز. (2021): أثر وسائل التواصل عن بعد على جودة العملية التدريبية في مراكز تنمية
- فيصل، صديقي ونبيل، بحري (2021): الضغط النفسي المدرك وعلاقته بأساليب التعامل لدى الأطباء والمرضى في زمن جائحة كوفيد، كلية التربية، جامعة القدس، فلسطين.
- قدرات أعضاء هيئة التدريس بالتطبيق على مركز جامعة أسيوط، كلية الدراسات العليا، جامعة القدس المفتوحة. مجلة البحوث المالية والتجارية. المجلد (22) العدد الثاني
- مرزوق، عبد العزيز، وخطاب، إنعام. (2020): أثر رفاة العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، المجلد الأول، العدد الثاني.
- المنتصر، فايد حسين علي (2024). تقييم درجة رضا أعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم بجامعة حضرموت عن البرامج التدريبية وضمان الجودة، مجلة جامعة المهـر عدد (16)
- نجم، عماد. (2022): استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين في محافظتي بيت لحم والخليل خلال جائحة كورونا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة القدس، فلسطين
- هيبه، حسام والسلام، سارة وطه، إنجي (2023): الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب الجامعة، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر.

المراجع الأجنبية

- Montano, M., Martínez, A., & Gallego, M. (2021). Research on quality Indicators to Guide Teacher Training to Promote an Inclusive educational model. Educare Electronic Journal, 25(1),1-18. <http://doi.org/10.15359/ree.24-3.10>.

- Öztürk, C. & Kafadar, T. (2021). The first attempt to establish an accreditation system in Turkish teacher training history. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 8(1), 99-109. <http://dx.doi.org/10.17220/ijpes.2021.8.1.216>.
- Rowe, S., Riggio, M., De Amicis, R., & Rowe, S. R. (2020). Teacher perceptions of training and pedagogical value of crossreality and sensor data from smart buildings. *Education Sciences*, 10(9), 234. <https://doi.org/10.3390/educsci10090234>.