

الجهد العاطفي وعلاقته بإستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور في فلسطين

الاستلام: 30 / إبريل / 2024
التحكيم: 2 / مايو / 2024
القبول: 25 / مايو / 2024

رحاب عارف السعدي^(*)

© 2024 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2024 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ أستاذ الصحة النفسية المشارك - كلية العلوم الإنسانية- قسم علم النفس - جامعة الاستقلال، أريحا - فلسطين
* عنوان المراسلة: rihab_alsadi@yahoo.com

الجهد العاطفي وعلاقته باستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور في فلسطين

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية للتحقق من العلاقة الارتباطية بين الجهد العاطفي واستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور في فلسطين، والكشف عن الفروق في الجهد العاطفي واستراتيجيات التكيف تبعاً لمتغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي)، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وبلغت عينة الدراسة (197) مستجيباً من شرطة المرور الفلسطينية، اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة. ولتحقيق غرض الدراسة استخدم مقياسي الجهد العاطفي واستراتيجيات التكيف. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الجهد العاطفي كان مرتفعاً، كما أوضحت النتائج عدم وجود فروق في مستوى الجهد العاطفي تبعاً لمتغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي). في حين أوضحت نتائج الدراسة وجود فروق في استراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي) على استراتيجيات (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء، والتحكم بالنفس)، واتضح أيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الجهد العاطفي واستراتيجيات التكيف (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء، وتحمل المسؤولية، والتحكم بالنفس).

الكلمات المفتاحية: الجهد العاطفي، التكيف، استراتيجيات التكيف، شرطة المرور

Emotional labor and its relationship to coping strategies among traffic police in Palestine

Rihab Aref Alsadi ^(1,*)

Abstract:

The current study aimed to investigate the relationship between emotional labor and coping strategies among traffic police in Palestine, and to reveal differences in emotional labor and coping strategies according to the variables (work experience and educational qualification). The study used the descriptive correlation approach. The study sample was (197) respondents from the Palestinian Traffic Police who were selected using a simple random sampling method. To achieve the purpose of the study, two measures of emotional labor and coping strategies were used. The results of the study showed that the level of emotional labor was high, and the results also showed that there were no differences in the level of emotional labor depending on the variables of work experience and academic qualification. While the results of the study showed that there were differences in the coping strategies of Palestinian traffic police due to the variables (work experience and academic qualification) to the strategies (planning to solve problems, re-evaluation, belonging, and self-control), it was also clear that there was a positive correlation between emotional labor, and coping strategies (planning to solve problems, re-evaluation, belonging, taking responsibility, and self-control).

Keywords: *Emotional labor, coping, coping strategies, traffic police.*

¹ Associate Professor of Mental Health - Faculty of Humanities - Department of Psychology - Al-Istiqlal University, Jericho, Palestine.

* Corresponding Author address: rihab_alsadi@yahoo.com

المقدمة:

تعدُّ مهنة الشرطة من المهن الوظيفية المرهقة التي تؤدي إلى عواقب نفسية وجسدية، ويؤكد الاختصاصيون النفسيون أن العاملين في جهاز الشرطة معرضون بدرجة كبيرة لمستويات عالية من الضيق النفسي (Maran et al., 2018)، حيث أسفرت نتائج العديد من الدراسات أن أفراد الشرطة لديهم مخاطر عالية من الإرهاق الوظيفي والمعاناة، والشعور بعدم الرضا الوظيفي والضيق النفسي، ومشكلات في الصحة البدنية والنفسية، والسخرية، وانخفاض الروح المعنوية (Kwak et al., 2018; Schaible & Gecas, 2010)، فهم يبذلون أقصى جهودهم للظهور بمظهر لطيف أو هادئ بنحو مصطنع لمواجهة المواقف التي تثير مشاعر شخصية مختلفة (Weinberg, 2021). وتعدُّ شرطة المرور من أكثر الأقسام الشرطية التي يتوجه عملها الشرطي نحو المجتمع، عن طريق التفاعلات المتكررة مع الجمهور، مما يزيد من ضغط العمل (Kwak et al., 2018). كما يتطلب منهم أداء واجباتهم عبر تفاعلات اجتماعية مستمرة مع الجمهور لتحقيق نتائج إيجابية (Birze et al., 2020). وهذا يتطلب منهم القدرة على إدارة مشاعرهم وتعبيراتهم لتحقيق المتطلبات المهنية للعاطفة عند التعامل مع الأفراد، وزملاء العمل، والرؤساء (Liu et al., 2019; Kulkarni et al., 2019).

الإطار النظري والدراسات السابقة
مشكلة الدراسة

أظهرت الدراسات أن ضباط الشرطة يتعرضون لأحداث ضاغطة حادة ومزمنة في العمل، مما يؤدي إلى ضعف الصحة النفسية والاجتماعية والصحة البدنية (Yadav et al., 2022)، حيث أشارت دراسة بريطانية أجريت على مهن عديدة، أنه جرى تحديد عمل الشرطة كواحدة من الوظائف الست الأكثر إرهاقاً، والتي جرت الإشارة إليها بدرجات أقل من المتوسط في الصحة البدنية، والرفاهية النفسية، والرضا الوظيفي (Maria et al., 2018). في حين أشارت دراسات معمقة لبعض مهن القطاع العام (أغلبها في الولايات المتحدة الأمريكية) والتي أظهرت درجة عالية من الجهد العاطفي لدى الاختصاصيين الاجتماعيين، ومقدمي خدمات الطوارئ، وضباط الشرطة (Weinberg, 2021). أما دراسة (Abdollahi, 2002) فقد أشارت أن ضباط الشرطة الذين يقومون بدوريات في الشوارع كانوا أكثر عرضة للضغط النفسي من القطاعات الأخرى. وأن الجهد العاطفي لرجال الشرطة يجعلهم غير قادرين على إعادة مشاعرهم مرة أخرى بسبب الشعور بالضعف أو الخوف (Furmeen & Reddy, 2019). وترى الباحثة من الملاحظات اليومية أن أفراد شرطة المرور في فلسطين يتعرضون للكثير من الإجهاد المهني بسبب أنماط الحياة وبيئة العمل لهم، وهم الأكثر عرضة للإصابة بالأمراض المرتبطة بتلوث الهواء، بالإضافة إلى نقص الموارد، وضعف البنية التحتية، وانتشار الفوضى، وعدم الامتثال للقوانين الناظمة لحركة السير. من هنا تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في التعرف على مستوى الجهد العاطفي لأفراد شرطة المرور في فلسطين واستراتيجيات التكيف المتبعة لديهم، وذلك من الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى الجهد العاطفي لأفراد شرطة المرور الفلسطينية؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي)؟

السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي)؟
السؤال الرابع: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الجهد العاطفي وبين متوسطات إستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية؟

أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة الراهنة من أهميتها النظرية والتطبيقية، المتمثلة بالآتي:

الأهمية النظرية:

- تعد الدراسة الراهنة مساهمة مهمة في إثراء الأدب النفسي فيما يتعلق بالجهد العاطفي الذي يُعد من العوامل المهمة في بيئة العمل المهنية.
- تحاول الدراسة تسليط الضوء على واقع العمل المهني لشرطة المرور، والمعاناة من الإجهاد النفسي بسبب بيئة العمل الضاغطة.

الأهمية التطبيقية

- تساعد الدراسة في توجيه أنظار المسؤولين في جهاز الشرطة على أهمية تعزيز موارد الدعم لأفراد شرطة المرور لمواجهة ضغوط العمل.
- تشجع الدراسة على إعداد وتنفيذ تدريبات وتدخلات نفسية واجتماعية موجهة لأفراد شرطة المرور لمواجهة ضغوط العمل.
- قد تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهمية وضرورة الاهتمام بإجراء الدراسات النفسية والاجتماعية الخاصة بأفراد شرطة المرور في فلسطين لتعزيز وتحسين بيئة العمل المهنية ومساعدتهم على التكيف الإيجابي.

أهداف الدراسة

1. الكشف عن مستوى الجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية.
2. التحقق من الفروق في مستوى الجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية حسب متغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي).
3. التحقق من الفروق في إستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية حسب متغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي).
4. الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الجهد العاطفي وإستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية.

التعريفات الإجرائية لمفاهيم الدراسة

الجهد العاطفي (Emotional labor): هو سلوك عاطفي يستطيع الأفراد عن طريقه إدارة عواطفهم الداخلية والخارجية لتتوافق مع المتطلبات التنظيمية (Song et al., 2023)، أما التعريف الإجرائي للجهد العاطفي في الدراسة الراهنة فهو يقاس عن طريق الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الجهد العاطفي الوارد في الدراسة.

التكيف (Coping): هي الجهود المعرفية والسلوكية لإدارة متطلبات خارجية وداخلية محددة، يجري تقييمها على أنها تتجاوز موارد الفرد (Civilott et al., 2021)

إستراتيجيات التكيف (Coping Strategies): هي أساليب يتعامل عن طريقها بفعالية مع الأحداث المؤلمة باستخدام إستراتيجيات مقصودة وواعية ومعرفية للمواقف العصيبة (Choi et al., 2023)، والتعريف الإجرائي لإستراتيجيات التكيف الواردة بالدراسة الراهنة: هو الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس إستراتيجيات التكيف الوارد في الدراسة.

شرطة المرور (Traffic police): هي إحدى وحدات جهاز الشرطة الذي يتبع وزارة الداخلية، وهذه الوحدة تقوم بمتابعة العمل والقيام بالدوريات في الطرق لمتابعة تنظيم حركة السير وضبط المخالفين.

حدود الدراسة: تحدت الدراسة بأفراد شرطة المرور العاملين في مديريات الشرطة في المحافظات الشمالية، وذلك في الفترة الزمنية 1 / 11 / 2023 - 2023/12/1.

الإطار النظري

1. الجهد العاطفي (Emotional labor)

تشكل العواطف سمّةً مشتركةً بين البشر، إلا أن الأفراد يختلفون فيما بينهم اختلافاً كبيراً في القدرة على مراقبة مشاعرهم ومشاعر الآخرين والتمييز بينهما، وكيفية استخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وأفعاله (Psilopanagioti et al., 2012)، كما أن مسألة الدوافع الكامنة وراء مشاركة الأفراد في تنظيم عواطفهم في مكان العمل لم تحظ بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين لتقدير نتائج الجهد العاطفي (Truta, 2014).

وأشارت الدراسات التي تناولت الجهد العاطفي أنه يُعدُّ ضمن صناعة الخدمات الإنسانية، حيث تشكل العلاقات الاجتماعية التفاعلية جزءاً مهماً في الوظيفة (Gelderens et al., 2017)، حيث يُعدُّ مزاج الموظف أليّةً مهمّةً لتفسير العلاقة بين الجهد العاطفي ونتائجه (Yao & Gao, 2021). وغالباً ما يرتبط الجهد العاطفي بأعمال الرعاية والأدوار والعواطف ضمن المجالات المدفوعة وغير المدفوعة (Newcomb, 2021). وتأكيداً على ذلك أشار (Kwak et al., 2018) أن دور ضباط الشرطة يتطلب منهم إظهار مشاعر إيجابية تجاه المواطنين تعبيراً عن الود والاحترام.

وجرى تعريف مفهوم الجهد العاطفي في الحياة التنظيمية أنه قيام الموظفين بتنظيم وإدارة عواطفهم أثناء أداء وظائفهم مع إظهار السلوكيات المهنية، حيث يُعدُّ الجهد العاطفي متعلقاً بالسلوكيات التي يمكن ملاحظتها أكثر من الإدارة الداخلية للعواطف (Yilmaz et al., 2015). ويُعدُّ أيضاً سمّةً للتبادل الاجتماعي في البيئات المهنية التي تركز على الحساسية العاطفية والمرونة (Weinberg, 2021).

وتعدُّ (Hochschild) من الأوائل الذين صاغوا مفهوم الجهد العاطفي لوصف المشاعر العاطفية الأساسية التي تتطلبها بعض المهن في علاقتها مع الجمهور (Schaible & Gecas, 2010)، حيث يُعدُّ الجهد العاطفي النوع الثالث من الجهد إلى جانب الجهد الجسدي والعقلي، إذ يحاول الموظفون إدارة عواطفهم الخاصة بما يتوافق مع تعبيرات الوجه ولغة الجسد، من أجل تقديم خدمة جيدة، وقمع المشاعر الشخصية السلبية، مما يؤهل الفرد الحصول على قيمة (Xiang & Wu, 2020). وتأكيداً على ذلك أشار (Zheng et al., 2024) أن متطلبات العمل تستنزف موارد الموظف، وأن الوظيفة تتطلب مجهوداً بدنياً وعقلياً مستمراً، مما يؤدي إلى إرهاق فسيولوجي ونفسي للموظف.

وأكدت (Hochschild) أن الجهد العاطفي هو إدارة العواطف مقابل الأجر، وهذه نظرية تتعلق بالثقافة التنظيمية وكيفية التعبير عن العواطف وكتبها كما تقرره المؤسسة التنظيمية، وهذا يتطلب من الفرد إثارة المشاعر أو قمعها من أجل الحفاظ على المظهر الخارجي الذي يؤدي لحالة ذهنية مناسبة للآخرين (Joo & Rhie, 2017). وتوضح هذه النظرية كيف تنبع الضغوط لدى الأفراد العاملين من الأحداث التي تتسم بالمشاعر، لكنهم غير قادرين على التعبير عن هذه المشاعر، مما يؤدي إلى التنافر المعرفي ((Boulton & Boaz, 2019)، وهناك القليل من الباحثين الذين أعطوا أهمية لدور التحفيز في العمل. (Truta, 2014)

وتركز أبحاث الجهد العاطفي بنحو عام على كيفية إظهار الموظفين للسلوكيات المتوقعة منهم في سياقات مختلفة (Yilmaz et al., 2015). في حين أشار (Kariou et al., 2021) أن الجهد العاطفي هو الجهد والتخطيط والتحكم اللازم للتعبير عن المشاعر المرغوبة تنظيمياً أثناء التفاعل مع الآخرين، وبالتالي، فهو عامل ضغط لكنه ضروري حتى يتمكن الموظفون من تنظيم مشاعرهم وتعبيراتهم لتحقيق الأهداف التنظيمية المتعلقة بعملهم. وهذا يتطلب قمع المشاعر عندما يكون هناك تناقض بين مشاعر الفرد الداخلية والعواطف التي من المتوقع أن يظهرها (HO et al., 2019).

وأصبح الاهتمام بالجهد العاطفي أحد مجالات الأدبيات الحديثة التي تعنى بالإدارة العاطفية (Lartey et al., 2020)، حيث يشكل التوتر النفسي تحدياً للقدر على التكيف والتعامل مع التجارب المختلفة (Folayan et al., 2022)، خاصة أن التعبير عن المشاعر مقيدة حسب ثقافة الشرطة، حيث يقوم الأفراد في أدوارهم الوظيفية التي تتطلب جهداً عاطفياً مع ضرورة إظهار المشاعر المناسبة في ردودهم (Lenni et al., 2020)، فكان لهذه المتطلبات نتائج صحية ونفسية سلبية لدى أفراد الشرطة (Maria et al., 2018).

وفي هذا السياق أشار (Queirós et al., 2020) أن الدرجة العالية من الإرهاق النفسي يؤدي إلى مشكلات القلق والاكتئاب، إضافة إلى تبدد الشخصية الذي ينتج كاستراتيجية للتكيف والقمع العاطفي وصعوبة التعبير عن المشاعر الحقيقية، لذلك كان لا بد من تطوير استراتيجيات للتكيف مع مواقف العمل المختلفة، وضرورة إبداء المرونة.

2. استراتيجيات التكيف (Coping Strategies)

يعدُّ التكيف عملية ديناميكية تختلف بين الأفراد، وتختلف من مرحلة إلى أخرى (Lazarus, 1991). وانطلاقاً من هذا السياق تفترض نظرية التقييم المعرفي أن الطريقة التي يفسر بها الفرد الضغوطات تحدد كيفية استجابته لها من حيث ردود الفعل العاطفية والاستجابات السلوكية وجهود التكيف، كما تتأثر التفسيرات الضدية بالموارد الشخصية والاجتماعية وخصائص التجارب الضاغطة (Elomaa et al., 2023).

وأشارت بعض الدراسات السابقة التي تدعم الفرضية القائلة أن بعض استراتيجيات التكيف تخفف من التوتر، وتعزز النتائج النفسية الإيجابية، في حين أن بعضها يزيد من مستوى التوتر، مما يقلل من مستوى الرفاهية السلبية (Ukeh & Hassan, 2018)، لذلك، فإن الاستراتيجيات غير القادرة على التكيف تؤثر سلباً على قدرة الفرد على الصمود (Civillott et al., 2021).

وأشار (Chudzicka-Czupala et al., 2023) أن استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداماً هي المواجهة التي تركز على المشكلة والعاطفة والتجنب، حيث يتضمن أسلوب التكيف الذي يركز على المشكلة جهوداً نشطة لإدارة المواقف العصيبة عن طريق تعديل مصادر التوتر أو إزالتها، في حين أشارت (Maria et al., 2018) أن الدعم

الاجتماعي يُعدُّ من أهم إستراتيجيات التكيف، حيث يخفف من العلاقة بين أحداث العمل المجهدة وتجربة العمل المتوترة بين ضباط الشرطة، أما (Choi et al., 2023) فقد اعتبر أنَّ إستراتيجيات التكيف القائمة على حل المشكلات مثاليَّةً بدلاً من تلك القائمة على القمع أو التجنب في المواقف العصيبة. في حين ذكر (Folkman et al., 1986) أنَّ هناك إستراتيجيات عديدة للتكيف يستخدمها الأفراد لمواجهة الضغوطات وهي: المواجهة، والسعي للحصول على الدعم الاجتماعي، وحل المشكلات المخطط لها، وإعادة التقييم الإيجابي، وهذه الإستراتيجيات تركز على المشكلة، أما إستراتيجية تجنب الهروب، والابتعاد، وضبط النفس، وتحمل المسؤولية فهي إستراتيجيات تركز على العاطفة. وفي هذا السياق أشار (Ukeh & Hassan, 2018) أنَّ التكيف الذي يركز على العاطفة يعمل على تنظيم الاستجابة العاطفية للفرد، في حين أنَّ التكيف الذي يركز على المشكلة يعمل على إدارة الموقف المسبب للتوتر.

أما (Queirós et al., 2020) فأشار أنَّ الإستراتيجيات التي تركز على المشكلة تحاول تعديل مصادر التوتر عبر حل المشكلات، واتخاذ القرار، والمواجهة، والبحث عن الدعم الاجتماعي، أما الإستراتيجيات التي تركز على العاطفة فهي تعمل على تقليل وإدارة المشاعر المؤلمة عن طريق تعديل المعنى المعرفي للموقف المجهد دون تغيير الوضع نفسه، أو طلب الدعم العاطفي، أو استخدام ضبط النفس، والتقييم الإيجابي أو القبول / التجنب.

الدراسات السابقة

اطلعت الباحثة على العديد من الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة، إلا أنها لم تجد أي دراسة عن الجهد العاطفي واستراتيجيات التكيف طبقت على أفراد شرطة المرور. وقد قسّمت الدراسات السابقة إلى دراسات تناولت الجهد العاطفي، ودراسات تناولت إستراتيجيات التكيف.

1. الدراسات التي تناولت الجهد العاطفي

أجرى إكسيو وفان (Xu & Fan, 2023) دراسة هدفت إلى فحص العلاقة المحتملة بين الجهد العاطفي والرضا الوظيفي لدى الممرضات الصينيات. وطبقت الدراسة على عينة مكوّنة من (496) ممرضة، جمعت البيانات ما بين كانون أول (2021) وحتى آذار (2022). توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الجهد العاطفي والرضا الوظيفي، وأن التمثيل السطحي يؤثر سلباً على العلاقة بين المريض والممرضة والرضا الوظيفي، بعكس التمثيل العميق والمشاعر الطبيعية.

أجرى بنج وآخرون (Peng et al., 2022) دراسة هدفت للتحقق من العلاقة بين الدعم التنظيمي المتصور للممرضات والقيم المهنية، والتحقق أيضاً من الدور الوسيط للجهد العاطفي. وتكوّنت عينة الدراسة من (1017) ممرضة في مقاطعة (ووهان) في الصين، كانت دراسة مقطعية، حيث طبقت في (3) مستشفيات في (ووهان) في الفترة من تشرين أول (2020) إلى كانون ثاني (2021). أظهرت النتائج أنَّ الدعم التنظيمي المتصور كان مرتبطاً إيجابياً بالجهد العاطفي للممرضات، والذي كان بدوره مرتبطاً بالقيم المهنية العالية بالنسبة للممرضات. كما أظهرت الدراسة أنَّ الجهد العاطفي له آثارٌ سلبية وإيجابية على العمل.

وفي هذا السياق، أجرى (بركات، 2021) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين الشخصية الحدية والجهد العاطفي والشعور بالفخر والانتماء لدى عينة مكوّنة من (334) من طلبة جامعة القدس المفتوحة. توصلت الدراسة أنَّ مستوى الجهد العاطفي كان مرتفعاً، ووجود علاقة سلبية بين الشخصية الحدية والجهد العاطفي والشعور بالفخر والانتماء.

كما أجرى (عقوب وأبو تبينة، 2020) دراسة هدفت إلى معرفة مدى امتلاك معلمات رياض الأطفال لبعض المؤشرات الإيجابية (الارتياح النفسي، الفاعلية الذاتية والجهد العاطفي) وعلاقته بمستوى الصحة النفسية لديهن، تكوّنت عينة الدراسة من (86) معلمة، واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي. أظهرت نتائج الدراسة أنّ عينة الدراسة لديها مستوى مرتفع من الجهد العاطفي. وتبين أيضاً أنّ هناك اختلافاً في الجهد العاطفي تبعاً لسنوات الخبرة. في حين أجرت (شعبان، 2020) دراسة هدفت إلى التعرف على مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين في ضوء بعض المتغيرات، تكوّنت عينة الدراسة من (93) معلمة من المدارس الحكومية واللواتي جرى اختيارهن بالطريقة العشوائية باستخدام المنهج الوصفي. أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الجهد العاطفي لدى المعلمات، إلا أنه لا توجد فروق تعزى لمتغيري (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

وأجرى كواك وآخرون (Kwak et al., 2018) دراسة هدفت إلى معرفة مدى إسهام الجهد العاطفي وضغوطات الأدوار (مثل صراع الأدوار والغموض) المطلوبة من ضباط الشرطة في درجة الإرهاق لديهم، تكوّنت عينة الدراسة من (466) من ضباط الشرطة موزعين على (27) مركزاً في سينول في كوريا الجنوبية، وكان من أهم ما توصلت إليه الدراسة أنّ الجهد العاطفي وضغوطات الأدوار والتنافر المعرفي يرتبط بزيادة الإرهاق لدى ضباط الشرطة. في حين قامت ماريا وآخرون (Maria et al., 2018) بدراسة هدفت لمعرفة إذا كانت متطلبات العمل وموارده تتنبأ بمستويات الاكتئاب والقلق لدى ضباط الشرطة، وما إذا كان الإرهاق العاطفي يؤدي دوراً بسيطاً في هذه العلاقة، بلغت عينة الدراسة (843) ضابط شرطة ألماني. توصلت الدراسة أنّ متطلبات العمل (عبء العمل العالي، والاعتداءات من قبل المواطنين) تنبأت بمستويات أعلى من الاكتئاب والقلق بين ضباط الشرطة، عن طريق الإرهاق العاطفي. زيادة على ذلك، فإن الموارد الوظيفية (الدعم الاجتماعي من الزملاء، والقيم المشتركة، ومناخ القيادة الإيجابي) خفضت من تأثير متطلبات العمل على الإرهاق العاطفي وارتبطت سلباً بمستويات الاكتئاب والقلق.

وأجرى جودوين وآخرون (Goodwin et al., 2011) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الجهد العاطفي والأداء الوظيفي لدى عينة من موظفي المؤسسات الحكومية. أظهرت نتائج الدراسة أنّ هناك مستوى عالٍ من الجهد العاطفي المبذول نتيجة ضغوط العمل، وأنّ متطلبات العمل تسبب عبئاً نفسياً لديهم، كما أشارت النتائج أنّ الخبرة لها أثر في مستوى الجهد العاطفي لكن هذا الأثر لم يصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية، وأنّ الإناث لديهن مستوى أعلى من الجهد العاطفي مقارنة بالذكور.

2. الدراسات التي تناولت إستراتيجيات التكيف

أجرى ايلوما وآخرون (Elomaa et al., 2023) دراسة هدفت للتحقق من الأسباب المرتبطة بضغط العمل وأساليب التكيف لدى مديري المدارس الابتدائية، بلغت عينة الدراسة (76) مديراً قاموا بتعبئة استبانة تضمن أسئلة مفتوحة. توصلت الدراسة أنّ المصادر الرئيسية للضغط النفسي هي عبء العمل، والصراعات الشخصية، ونقص الموارد والضغط الداخلي. وكانت أهم الإستراتيجيات المستخدمة هي إستراتيجية التركيز على العاطفة، والتركيز على المشكلة، والتأقلم الاجتماعي، والدعم الاجتماعي من قياداتهم.

أجرى ميشرا وآخرون (Mishra et al., 2023) دراسة هدفت لاستكشاف العلاقة بين إستراتيجيات التكيف والصحة لدى عينة مكوّنة من (104) من ضباط الشرطة، توصلت الدراسة إلى أنّ تجنب المواجهة المرتبطة بالتفريغ العاطفي هي الإستراتيجية المستخدمة لدى الضباط الأكثر خبرة.

أما السعدي وعساف (Alsadi & Assaf, 2022) فقد قاما بدراسة هدفت لمعرفة إستراتيجيات التكيف المتبعة لدى المسعفين في مراكز الإسعاف والطوارئ في فلسطين، ومعرفة مدى إمكانية التنبؤ بجودة الحياة الروحية لديهم في ضوء متغيري إستراتيجيات التكيف والصلابة المهنية، تكوّنت عينة الدراسة من (159) مسعفاً. أظهرت نتائج الدراسة أن أهم إستراتيجيات التكيف كانت إعادة التقييم الإيجابي، التخطيط لحل المشكلات، وأن إستراتيجيات التكيف والصلابة المهنية يتنبأان بدرجة دالة إحصائياً في تحديد جودة الحياة الروحية، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود فروق في إستراتيجيات التكيف وجودة الحياة الروحية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

في حين أجرى فيرمان وريدي (Furmeen & Reddy, 2019) دراسة كان الغرض منها الكشف عن مصادر التوتر واستراتيجيات التكيف لدى عينة مكوّنة من (282) من أفراد الشرطة. أبرز نتائج الدراسة أن أهم الإستراتيجيات المستخدمة كانت الأنشطة الدينية، ثم إيجاد حل للمشكلة.

أما جومز وأفونسو (Gomes & Afonso, 2016) فقد أجريا دراسة هدفت لمعرفة مصادر التوتر واستراتيجيات المواجهة لدى عينة بلغت (95) من ضباط الشرطة العسكرية من الحرس الوطني الجمهوري. أظهرت النتائج أن الإستراتيجيات المستخدمة هي حل المشكلات، وقبول الموقف، والمواجهة النشطة، والتنظيم الانفعالي.

وقام ماران وآخرون (Maran et al., 2015) بدراسة هدفت لقياس مستوى التوتر واستراتيجيات التكيف لدى عينة مكوّنة من (266) من ضباط الشرطة العاملين في شمال إيطاليا، توصلت الدراسة أن الإستراتيجيات المستخدمة لمواجهة الضغوط كانت لوم الذات، والإنكار لدى الضباط الذكور ولهم سنوات خبرة أكثر.

3. تعقيب على الدراسات السابقة

اتضح من نتائج الدراسات السابقة أنها أجريت على عينات مختلفة من المهن التي تنطوي على ضغوط مهنية عالية، فقد كان هناك دراسات أجريت على طاقم التمريض، مثل دراسة (Peng et al., 2022; Xu & Fan, 2023)، والمعلمين، مثل دراسة (شعبان، 2020; عقوب وأبو تيبنة، 2020)، كما أجريت دراسات على ضباط الشرطة، وهذا ما يتوافق مع عينة الدراسة الراهنة، مثل دراسة (Kwak et al., 2018; Maria et al., 2018).

كما أظهرت نتائج الدراسات السابقة ارتفاع مستوى الجهد العاطفي، مثل دراسة (Barakat, 2021; Agoup &) (Abotbina 2020; Shaban, 2020; Goodwin et al., 2011) وهذه النتائج تتوافق مع نتيجة الدراسة الحالية.

وتباينت أيضاً نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بإستراتيجيات التكيف المتبعة، فمنها ما تركزت على العاطفة، مثل دراسة (Elomaa et al., 2023; Mishra et al., 2023; Maran et al., 2015)، في حين توافقت نتيجة الدراسة الراهنة مع نتائج بعض الدراسات السابقة التي أظهرت أن إستراتيجيات التكيف الأكثر استخداماً هي الإستراتيجيات التي تركز على المشكلة وحلها، مثل دراسة (Alsadi & Assaf, 2022; Gomes & Afonso, 2016).

وتتميز الدراسة الراهنة عن غيرها من الدراسات السابقة أنها تحاول الكشف عن العلاقة بين الجهد العاطفي واستراتيجيات التكيف لدى شرطة المرور في فلسطين، وهي الدراسة الأولى - حسب علم الباحث - التي تجرى على هذه الفئة في المجتمع الفلسطيني.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي؛ لمناسبته غرض الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينته:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع أفراد شرطة المرور الفلسطينية بالمحافظات الشمالية، والبالغ عددهم (493) فرداً، وذلك في الفترة الواقعة بين 2023/11/1 - 2023/ 12/ 1.

تكوّنت عينة الدراسة الكلية من (197) مستجيباً من الذكور؛ وذلك لعدم وجود إناث في شرطة المرور الفلسطينية، والذين اختيروا بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وقد شكّلت العينة ما نسبته (40%) من مجتمع الدراسة، كما هو مبين في الجدول رقم (1) الذي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي).

جدول رقم (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي).

المتغير	العدد	الوزن النسبي	المجموع
الخبرة في العمل	أقل من 5 سنوات	21.8	43
	من (5 - 10) سنوات	62.9	124
	أكثر من 10 سنوات	15.2	30
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	32.0	63
	جامعي	68.0	134

يتضح من الجدول (1) أن أعلى مستوى من استجابات عينة الدراسة كان (62.9) لمن سنوات الخبرة في العمل لديهم تتراوح بين (5- 10) سنوات، كما يتضح أيضاً أن أعلى مستوى من استجابات عينة الدراسة على المؤهل العلمي كان (68.0) لمن كان جامعياً.

أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة أدواتين لتحقيق أهداف الدراسة، وهي على النحو الآتي:

1. مقياس الجهد العاطفي:

اطلعت الباحثة على التراث النفسي ذات الصلة بموضوع الدراسة، والدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، مثل دراسة (Lartey et al., 2020; Xu & Fan, 2023 Peng & Li, 2023; ودراسة (بركات، 2013 ; بركات،) 2013 حيث طوّرت المقياس وذلك استناداً على المقياس الوارد في دراسة (بركات، 2013) وبما يتلاءم مع موضوع الدراسة، حيث تكوّن المقياس في صورته النهائية من (34) فقرة. وقد بُنيت الفقرات بالاتجاه الإيجابي حسب سلم خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات في المقياس على النحو الآتي: (موافق بشدة: خمس درجات، موافق: أربع درجات، محايد: ثلاث درجات، معارض: درجتين، معارض بشدة: درجة واحدة). وقد طبق هذا السلم الخماسي على جميع الفقرات. ومن أجل تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى الجهد العاطفي لدى عينة الدراسة، جرى تحويل العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1- 5) درجات وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: مرتفع، ومتوسط، ومنخفض، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى للتدرج}}{\text{عدد المستويات المقترضة}} = 3 / 1-5 = 1.33$$

وعليه، فإن مستويات الإجابة عن المقياس تكون على النحو الآتي:

مستوى منخفض (2,33) فأقل، مستوى متوسط (2,34 – 3,67)، مستوى مرتفع (3,68 - 5).

2. مقياس إستراتيجيات التكيف: بعد اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة والأدوات المستخدمة فيها، مثل دراسة (Elomaa et al., 2023; Alsadi & Assaf, 2022) قامت بتبني مقياس إستراتيجيات التكيف الوارد في دراسة (Alsadi & Assaf, 2022) وهو من إعداد (Richard Lazarus et al., 1986)، تعريب وتقنين (قوتة 1997)، حيث تم تعريبه وتقنيه لكي يتلاءم مع البيئة الفلسطينية. حيث تكون المقياس في صورته النهائية والمقننة من (44) فقرة، وفق تدرج رباعي (1-4)، ويتوجب على المفحوص تحديد مدى انطباق كل عبارة عليه وفق التدرج الرباعي، وقد تمتع المقياس في نسخته الأصلية والمقننة بخصائص سيكومترية جيدة من حيث الصدق والثبات. ويتكون المقياس من (7) أساليب للتكيف، هي:

أ. أسلوب التفكير بالتمني والتجنب: يُعدُّ من الأساليب السلبية، ويصف المجهودات السلوكية التي يقوم الفرد ببذلها بهدف عدم التفكير في المواقف الضاغطة.

ب. أسلوب التخطيط لحل المشكلات: يُعدُّ من الأساليب الإيجابية، ويصف المجهودات المعرفية لمواجهة المواقف الضاغطة بأسلوب علمي للتغلب على المشكلات.

ج. أسلوب إعادة التقييم الإيجابي: وهو من الأساليب الإيجابية ويصف المجهودات المعرفية التي يبذلها الفرد لاكتشاف معانٍ جديدة ومشرقة في الموقف وتقييمه بطريقة إيجابية.

د. أسلوب الانتماء: وهو من الأساليب الإيجابية، حيث يصف المجهودات السلوكية للفرد في البحث عن المساندة والنصيحة من الآخرين.

هـ. أسلوب تحمل المسؤولية: وهو من الأساليب السلبية، ويصف مدى فهم الفرد لدوره في حل المشكلة أو مواجهة الموقف الضاغطة.

و. أسلوب التحكم بالنفس: يُعدُّ من الأساليب الإيجابية؛ لأنه يصف المجهودات التي يبذلها الفرد من أجل التحكم في مشاعره وضبطها خلال الموقف الضاغطة.

ز. أسلوب الارتباك والهروب: يُعدُّ من الأساليب السلبية؛ لأنه يصف المجهودات السلوكية التي يبذلها الفرد لتجنب الموقف بنحو عام.

وقد بنيت الفقرات حسب سلم رباعي، وأعطيت الأوزان للفقرات في المقياس على النحو الآتي: (لم أفعَل ذلك مطلقاً؛ درجة واحدة، فعلت ذلك نادراً؛ درجتان، فعلت ذلك أحياناً؛ ثلاث درجات، فعلت ذلك كثيراً؛ أربع درجات). وقد طبّق هذا السلم الرباعي على جميع الأبعاد الإيجابية، أما الأبعاد السلبية فقد حُسبت بطريقة عكسية.

وللحصول على تقديرات أفراد العينة وتحديد درجة مقياس (إستراتيجيات التكيف)، وفق قيمة المتوسط الحسابي جرى حساب المدى (4-1=3)، ثم جرى تقسيمه على (3) للحصول على طول الفئة الصحيح (3/3 = 1)، وبعد ذلك أضيفت هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا أصبح طول الفئات على النحو الآتي:

- منخفضة: إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين (1 - 1.99).
- متوسطة: إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من (2 - 2.99).
- مرتفعة: إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من (3 - 4).

صدق أدوات الدراسة:

للتأكد من صدق الأدوات، استخدمت الباحثة طريقتين، هي:

1. صدق المحكمين:

جرى التأكد من صدق الأدوات في الدراسة الحالية بعرضها على عشرة محكمين من الاختصاصيين في التربية وعلم النفس، وكان هناك اتفاق بينهم على صلاحية الأدوات من حيث وضوح الفقرات وسلامتها اللغوية، وأجريت بعض التعديلات الطفيفة على الفقرات حسب ما اقترحه المحكمون.

2. صدق البناء:

جرى التحقق من الصدق بحساب مصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية لكل بُعد، حيث اتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية لكل بُعد دالة إحصائياً وبدرجة عالية جداً، مما يشير إلى تمتع الأداة بصدق البناء، وأنها تشترك معاً في قياس علاقة الجهد العاطفي المبدول بإستراتيجيات التكيف لدى عينة الدراسة.

ثبات أدوات الدراسة بطريقة (كرونباخ ألفا):

حسبت الباحثة الثبات لأداتي الدراسة على الدرجة الكلية، وكذلك على أبعاد الأدوات، حيث جرى حسابهما بمعادلت الثبات لكرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد تبين أن أداتي الدراسة بأبعادهما المختلفة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، حيث بلغت قيمة معامل الثبات على الدرجة الكلية لمقياس الجهد العاطفي المبدول (0.936)، بينما تراوحت درجات الثبات لأبعاد مقياس إستراتيجيات التكيف بين (0.742) و (0.863).

الأساليب الإحصائية

استخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة للبيانات، حيث جرى استخدام الإحصاء الوصفي باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدى أفراد العينة واستجاباتهم على الاستبانة (الجهد العاطفي المبدول وعلاقته بإستراتيجيات التكيف)، كما جرى استخدام بعض أساليب الإحصاء التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، وهي على النحو الآتي: اختبار (ت) (t-test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance)، واختبار توكي (Tukey)، كما جرى استخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لحساب ثبات المقاييس ومعامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لحساب صدق بناء المقاييس وفحص العلاقة بين متغيري الدراسة؛ وكل ذلك باستخدام برنامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

نتائج الدراسة

نتائج السؤال الأول: ما مستوى الجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية؟

وللإجابة عن سؤال الدراسة الأول استخرجت الباحثة الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) يوضح الأعداد، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجهد العاطفي

المستوى	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	البعد
مرتفع	82.95	.514	4.15	197	الدرجة الكلية للجهد العاطفي

يتضح من الجدول (2) أن الدرجة الكلية لمستوى الجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (4.15)، ويوزن نسبي مقداره (83%).

نتائج السؤال الثاني؛ هل توجد فروق في متوسطات الجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي)؟

1. متغير الخبرة في العمل

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، استخرجت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير الخبرة في العمل، ومن ثم استخدمت تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير الخبرة في العمل. والجدولان يبينان ذلك:

جدول رقم (3) يوضح المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى الجهد العاطفي تبعاً لمتغير الخبرة في العمل.

المتغير	الخبرة في العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الدرجة الكلية للجهد العاطفي	أقل من 5 سنوات	43	4.18	.585
	من (5 - 10) سنوات	124	4.10	.475
	أكثر من 10 سنوات	30	4.30	.545

يتضح من خلال الجدول (3) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية جرى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (4) يوضح ذلك:

جدول رقم (4) يوضح نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في متوسطات الجهد العاطفي المبذول وفقاً لمتغير الخبرة في العمل.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية للجهد العاطفي	بين المجموعات	1.071	2	.536	2.048
	داخل المجموعات	50.733	194	.262	
	المجموع	51.804	196		

* دالة إحصائياً عند مستوى (0.05 > α) ** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى (0.01 > α).

يتضح من الجدول (4) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05 > α) في متوسطات الجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغير (الخبرة في العمل).

2. متغير المؤهل العلمي

للإجابة على شق السؤال الثاني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي استخدمت الباحثة اختبارات (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (5).

جدول رقم (5) يوضح نتائج اختبارات (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية للجهد العاطفي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمت ت المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الدرجة الكلية للجهد العاطفي	ثانوي فأقل	63	4.09	.525	-1.002	195	.318
	جامعي	134	4.17	.509			

دالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$.
** دالة إحصائية بدرجة عالية عند مستوى $(0.01 \geq \alpha)$.

يتبين من الجدول (5) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الجهد العاطفي المبذول لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي).

نتائج السؤال الثالث: هل توجد فروق في متوسطات إستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغيري (الخبرة في العمل، والمؤهل العلمي)؟

1. متغير الخبرة في العمل

استخرجت الباحثة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير الخبرة في العمل، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق تبعاً لمتغير الخبرة في العمل. والجدولان التاليان يبينان ذلك:

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى إستراتيجيات التكيف تبعاً لمتغير الخبرة في العمل.

المتغير	الخبرة في العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التفكير بالتمني والتجنب	أقل من 5 سنوات	43	2.31	.747
	من (5 - 10) سنوات	124	2.32	.547
	أكثر من 10 سنوات	30	2.50	.756
التخطيط لحل المشكلات	أقل من 5 سنوات	43	2.45	.808
	من (5 - 10) سنوات	124	2.49	.680
	أكثر من 10 سنوات	30	3.11	.638
إعادة التقييم	أقل من 5 سنوات	43	2.56	.795
	من (5 - 10) سنوات	124	2.61	.699
	أكثر من 10 سنوات	30	3.10	.540
الانتماء	أقل من 5 سنوات	43	2.52	.786
	من (5 - 10) سنوات	124	2.43	.653
	أكثر من 10 سنوات	30	2.89	.694
تحمل المسؤولية	أقل من 5 سنوات	43	2.43	.732
	من (5 - 10) سنوات	124	2.45	.649
	أكثر من 10 سنوات	30	2.75	.599
التحكم بالنفس	أقل من 5 سنوات	43	2.52	.858
	من (5 - 10) سنوات	124	2.51	.649

.663	2.99	30	أكثر من 10 سنوات
.822	2.27	43	أقل من 5 سنوات
.590	2.25	124	من (5- 10) سنوات
.783	2.40	30	أكثر من 10 سنوات

يتضح من الجدول (6) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية جرى استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (7) يوضح ذلك:

جدول رقم (7): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance) للفروق في متوسطات إستراتيجيات التكيف وفقاً لمتغير الخبرة في العمل.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
التفكير بالتمني والتجنب	بين المجموعات	.892	2	.446	1.126	.327
	داخل المجموعات	76.841	194	.396		
	المجموع	77.733	196			
التخطيط لحل المشكلات	بين المجموعات	10.140	2	5.070	10.234	**.000
	داخل المجموعات	96.111	194	.495		
	المجموع	106.251	196			
إعادة التقييم	بين المجموعات	6.704	2	3.352	6.840	**.001
	داخل المجموعات	95.070	194	.490		
	المجموع	101.774	196			
الانتماء	بين المجموعات	5.135	2	2.568	5.390	**.005
	داخل المجموعات	92.421	194	.476		
	المجموع	97.556	196			
تحمل المسؤولية	بين المجموعات	2.373	2	1.187	2.718	.069
	داخل المجموعات	84.690	194	.437		
	المجموع	87.063	196			
التحكم بالنفس	بين المجموعات	5.772	2	2.886	5.870	**.003
	داخل المجموعات	95.386	194	.492		
	المجموع	101.158	196			
الارتباك والهروب	بين المجموعات	.550	2	.275	.600	.550
	داخل المجموعات	88.988	194	.459		
	المجموع	89.538	196			

* دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$.
 ** دالة إحصائياً بدرجة عالية عند مستوى $(\alpha \geq 0.01)$.

يتضح من الجدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في متوسطات إستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغير (الخبرة في العمل) على إستراتيجيات (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء، والتحكم بالنفس)، في حين تبين أنه لا توجد فروق على باقي الإستراتيجيات الأخرى، ولمعرفة مصدر الفروق واختبار اتجاه الدلالة على إستراتيجيات (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء، والتحكم بالنفس)، استخدمت الباحثة اختبار توكي (Tukey) وكانت نتائج هذا الاختبار كما هي في الجدول (8).

جدول رقم (8): يبين نتائج اختبار توكي (Tukey) لمعرفة اتجاه الدلالة تبعاً لمتغير الخبرة في العمل.

المتغير	الخبرة في العمل	أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
التخطيط لحل المشكلات	أقل من 5 سنوات	-0.04889	-0.66537*	-0.61649*
	من (5-10) سنوات			
	أكثر من 10 سنوات			
إعادة التقييم	أقل من 5 سنوات	-0.05108	-0.54815*	-0.49707*
	من (5-10) سنوات			
	أكثر من 10 سنوات			
الانتماء	أقل من 5 سنوات	.08867	-.37240*	-.46108*
	من (5-10) سنوات			
	أكثر من 10 سنوات			
التحكم بالنفس	أقل من 5 سنوات	.00560	-.47220*	-.47780*
	من (5-10) سنوات			
	أكثر من 10 سنوات			

يتضح من الجدول (8) أن الفروق كانت دالة لصالح المتوسطات الحسابية الأعلى، حيث تشير المقارنات البعدية للفروق على إستراتيجيات (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء والتحكم بالنفس)، تبعاً لمتغير الخبرة في العمل أن الفروق كانت بين الذين سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات، ومن 5-10 سنوات) وبين الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) لصالح الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 10 سنوات).

2. متغير المؤهل العلمي: استخدمت الباحثة اختبارات (t-test) لعينة مستقلة، كما هو واضح في الجدول (9)

جدول رقم (9): نتائج اختبارات (t-test) للفروق في المتوسطات الحسابية الكلية لإستراتيجيات التكيف تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
التفكير والتجنب	ثانوي فأقل	63	2.23	.63	-1.693	195	.092
	جامعي	134	2.39	.623			
التخطيط للمشكلات	ثانوي فأقل	63	2.31	.700	-3.537	195	**0.001
	جامعي	134	2.70	.723			
إعادة التقييم	ثانوي فأقل	63	2.41	.729	-3.527	195	**0.001

			.687	2.79	134	جامعي	
			.687	2.32	63	ثانوي فأقل	الانتماء
**0.006	195	-2.792	.697	2.62	134	جامعي	
			.669	2.33	63	ثانوي فأقل	تحمل المسؤولية
*.025	195	-2.261	.655	2.56	134	جامعي	
			.719	2.39	63	ثانوي فأقل	التحكم بالنفس
**0.007	195	-2.707	.701	2.68	134	جامعي	
			.699	2.18	63	ثانوي فأقل	الارتباك والهروب
.176	195	-1.358	.663	2.32	134	جامعي	
							دالة إحصائية عند مستوى (0.05 > α)
							** دالة إحصائية بدرجة عالية عند مستوى (0.01 > α).

يتبين من الجدول (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية تعزى لمتغير (المؤهل العلمي) على إستراتيجيات (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء، وتحمل المسؤولية، والتحكم بالنفس) لصالح الذين مؤهلاتهم العلمية (جامعي) في حين تبين أنه لا توجد فروق على باقي الإستراتيجيات الأخرى.

نتائج السؤال الرابع: هل توجد علاقة ارتباطية بين متوسطات الجهد العاطفي وبين متوسطات إستراتيجيات التكيف لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية؟

للتحقق من صحة السؤال الرابع استخدمت الباحثة معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation) لفحص العلاقة بين الجهد العاطفي وبين إستراتيجيات التكيف، وذلك كما هو واضح في الجدول (10).

جدول رقم (10): يوضح نتائج معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation) للعلاقة بين متوسطات الجهد العاطفي وبين متوسطات إستراتيجيات التكيف.

المتغير	د.ك. للجهد العاطفي	المبذول
التفكير بالتمني والتجنب	قيمة (R)	.088
	مستوى الدلالة	.220
التخطيط لحل المشكلات	قيمة (R)	.207**
	مستوى الدلالة	.004
إعادة التقييم	قيمة (R)	.170*
	مستوى الدلالة	.017
الانتماء	قيمة (R)	.176*

مستوى الدلالة	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة
.014	قيمته (R)	تحمل المسؤولية
.190**	مستوى الدلالة	
.007	قيمته (R)	التحكم بالنفس
.225**	مستوى الدلالة	
.001	قيمته (R)	الارتباك والهروب
.073	مستوى الدلالة	
.307	قيمته (R)	

يتضح من الجدول (10) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الجهد العاطفي المبذول وبين متوسطات إستراتيجيات (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء، وتحمل المسؤولية، والتحكم بالنفس)، في حين تبين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات الجهد العاطفي المبذول وبين متوسطات إستراتيجيات (التفكير بالتمني والتجنب، والارتباك والهروب) لدى أفراد شرطة المرور الفلسطينية.

ثامناً: مناقشة نتائج الدراسة:

أظهرت نتيجة السؤال الأول أن مستوى الجهد العاطفي من قبل شرطة المرور الفلسطينية كان مرتفعاً، وترى الباحثة أن هذه النتيجة تعبر عن الواقع المهني الصعب لدى شرطة المرور في المجتمع الفلسطيني، حيث إن شرطي المرور مطلوب منه مراعاة المواطنين ومعاملتهم حسب الأصول الشرطية المتبعة، ومن جانب آخر عليه الالتزام بالأنظمة والقوانين التي تحكم عمله المهني، وهذا ما يتعارض غالباً مع سلوك الناس الذي يتسم بالفوضى وعدم الانصياع للأنظمة والقوانين، مع عدم القدرة على تطبيق القانون على الجميع، مما يعرضه لكثير من مظاهر العنف والمضايقة من قبل الآخرين، وهم مطالبون أيضاً بكبح مشاعرهم الحقيقية مما يعرضهم لمجموعة من المشاعر المتناقضة، ويسبب لهم عدم التوافق بسبب توقعات المواطنين والمهام الوظيفية المناطة بهم. وتأكيداً على ذلك، أشار (Kwak et al., 2018) أن التناقض في المشاعر إزاء المواقف المختلفة يؤدي إلى الإرهاق. وفي هذا السياق، أشار (Yadav et al., 2022) أن العوامل النفسية والاجتماعية والجسدية في الوظيفة تؤدي دوراً كبيراً في الصحة النفسية لدى أفراد الشرطة، حيث تعد عملية تنفيذ القانون عمليةً مجهدّة. في حين أكد (Maran et al., 2018) أن أفراد شرطة المرور يتعرضون لكثير من الضغوط، مثل اتخاذ القرارات في المواقف المحرجة، واستخدام القوة، ومشاهدة الحوادث والإصابات المؤلمة (والموت أحياناً)، والتعرض للمعاونة والعنف. زيادةً على ذلك، أشار (Rasdi, 2018) أن بيئة العمل في الشرطة خطيرة ومرهقة، وهي تعدّ من التحديات الكبرى في العمل الشرطي. وفي هذا السياق، أشار (Yao & Gao, 2021) أن موظفي الخدمة يتحملون تجارب سلبية من الآخرين، وهم مجبرون على الامتثال لقواعد التعبير العاطفي التي وضعتها المؤسسة لهم. وتأكيداً على ذلك، أشار (Weinberg, 2021) أن المشاعر الزائفة تنبأ بنحو إيجابي بأعراض الإرهاق المهني والتشاؤم والضغط النفسي.

وترى الباحثة أيضاً أن مستوى الجهد العاطفي المرتفع قد يعود إلى تكوين أفراد شرطة المرور مشاعر إيجابية عن العمل، مما يولد لديهم مشاعر من الارتياح والرضا والسكينة، وهذا ما أشار إليه (Agoup & Abotbina, 2020) أن العلاقات الإيجابية والمشاركة في بيئة العمل يؤدي إلى رفع مستوى التعاطف لديهم وإدارة انفعالاتهم بما يحقق أهداف المؤسسة.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة كل من: (بركات، 2021)؛ (عقوب وأبو تبينة، 2020)، ودراسة (Goodwin et al., 2011) في وجود مستوى مرتفع من الجهد العاطفي.

ويتضح من نتيجة السؤال الثاني عدم وجود فروق في الجهد العاطفي حسب متغير الخبرة في العمل. وترى الباحثة أن ذلك ربما يعود إلى أن أفراد شرطة يتعرضون لنفس الظروف الضاغطة في بيئة العمل، فطبيعة العمل تتطلب جهداً عاطفياً طوال الوقت، لأن متطلبات العمل في تزايد مستمر، والعلاقة مع الجمهور تتطلب المزيد من الجهد لاحتواء المواقف. لذلك فإن التفاعل الإيجابي بين زملاء العمل يؤدي إلى الانسجام بالمشاعر، وأن الدعم الاجتماعي بمكان العمل يؤدي إلى إشاعة أجواء من الرضا والطمأنينة. وهذا ما أكدته (Xu & Fan, 2023) أن هناك علاقة إيجابية بين الجهد العاطفي والرضا الوظيفي. وتتعارض نتيجة الدراسة الراهنة مع دراسة كل من (عقوب وأبو تبينة، 2020)، ودراسة (Goodwin et al., 2011) والتي اتضح فيهما وجود اختلاف حسب سنوات الخبرة، إلا أنها تتوافق مع نتيجة دراسة (شعبان، 2020) التي أظهرت عدم وجود فروق وفقاً لسنوات الخبرة.

أما متغير المؤهل العلمي فقد اتضح أيضاً عدم وجود فروق وفقاً لهذا المتغير، وتعزو الباحثة ذلك أن الجهد العاطفي لدى أفراد شرطة المرور لا يوجد له علاقة بالمؤهل العلمي، حيث إن الأفراد يقومون بقمع مشاعر الغضب أثناء عملهم وظهار أقصى درجات المرونة لتلبية لمتطلبات الوظيفة، وهنا لا يكون أي تأثير للمؤهل العلمي بل تؤدي السمات الشخصية وظروف بيئة العمل المحيطة دوراً في تحديد مستوى الجهد العاطفي. وتأكيداً على ذلك، أشارت (شعبان، 2020) أن إبداء مشاعر التعاطف الإيجابي والصبر واللين من ضرورات العمل الوظيفي أثناء التعامل مع المواطنين، ولا يوجد تأثير للمؤهل العلمي بذلك. كما أشار (Weinberg, 2021) أن الجهد العاطفي يشير إلى المتطلبات الوظيفية المطلوبة لكي يتمكن الموظف من أداء مهامه على أكمل وجه، وهذا يتضمن الكفاءة الشخصية وتصوراته عنها. وتتفق نتيجة الدراسة الراهنة مع نتائج دراسة كل من (شعبان، 2020)، ودراسة (Goodwin et al., 2011) بعدم وجود فروق في الجهد العاطفي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.

كما أكدت نتائج السؤال الثالث فيما يتعلق بمتغير الخبرة في العمل وجود فروق في إستراتيجيات التكيف (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء، والتحكم بالنفس) وكانت لصالح ذوي الخبرة الأعلى. وتفسر الباحثة ذلك أن هؤلاء الأفراد أصبح لديهم القدرة على إدارة الأمور والتعامل مع المتطلبات الوظيفية، وإدارة انفعالاتهم والتحكم بها في المواقف المختلفة نظراً للخبرة الطويلة في العمل، وتأكيداً على ذلك، أشار (Maran et al., 2018) أن ضباط الشرطة يتعاملون مع الضغوطات التشغيلية باستخدام خبراتهم عبر اعتماد إستراتيجيات مفيدة، مثل الدعم الاجتماعي، وإعادة التفسير الإيجابي للتقليل من حجم هذه الضغوطات. وفي هذا السياق، أشار (Pietrantonio et al., 2003) أن استخدام أفراد الشرطة لبعض الإستراتيجيات مثل التخطيط لحل المشكلات، والضكاهة، والمواجهة النشطة يخففون من مظاهر الضيق لديهم، ويعكس لديهم رغبة أكبر في السيطرة على قلقهم واضطرابهم العاطفي. في حين أشار (Alsadi & Assaf, 2022) أن إستراتيجيات التكيف تتشكل وفقاً

لسنوات لخبرة التي يكتسبها الفرد من بيئة العمل، وأنّ المواقف الصعبة التي يواجهها جعلته قادراً على إنجاز مهامه بكل رضا وتحفيز.

وترى الباحثة أيضاً أنّ أفراد شرطة المرور الأكثر خبرة ربما أتاحت لهم فرصة أكبر في تلقي الدورات المهنية والتدريبية التي ساعدتهم على تجاوز إرهاق العمل، لذلك استطاعوا تبني إستراتيجيات تكيفية إيجابية. وتأكيداً على ذلك، أشار (Maran et al., 2015) أنّ الدورات التدريبية لضباط الشرطة تزيد من قدرتهم على التعامل مع المواقف الصعبة، مثل برامج تعزيز (الكفاءة الذاتية) والضيق النفسي الشديد الذي يؤدي إلى تقويض الأداء الاجتماعي. وفي هذا السياق، أشار (Choi et al., 2023) أنّ إستراتيجيات التكيف القائمة على حل المشكلات تعدّ مثالية لمواجهة المواقف العصيبة. وتختلف نتيجة الدراسة الراهنة مع دراسة (Mishra et al., 2023) التي وجدت أنّ تجنب المواجهة المرتبطة بالتفريغ العاطفي هي الإستراتيجية المستخدمة لدى الضباط الأكثر خبرة. كما اختلفت مع دراسة (Maran et al., 2015) التي وجدت أنّ الإستراتيجيات المستخدمة لمواجهة الضغوط كانت لوم الذات، والإنكار لدى الضباط الذكور ولهم سنوات خبرة أكثر. في حين اتفقت نتائج الدراسة الراهنة مع دراسة (Alsadi & Assaf, 2022) التي وجدت فروقاً في إستراتيجيات التكيف لصالح الخبرة في العمل أكثر من عشر سنوات. أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي فقد وجدت الدراسة الراهنة فروقاً في إستراتيجيات التكيف (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء) لصالح أفراد شرطة المرور من المؤهلات الجامعية. وترى الباحثة أنّ أصحاب المؤهلات الجامعية وبسبب تجربتهم الدراسية وتنوع خبراتهم لديهم القدرة أكثر على استخدام إستراتيجيات تكيف إيجابية، مثل التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم الإيجابي. وفي هذا السياق، أشار (Gustems-Carnicer et al., 2019) أنّ الإستراتيجيات التي تركز على مواجهة المشكلة يمكن أن تخفف من التأثير السلبي للإجهاد وتؤدي إلى نتائج أكثر إيجابية. كما أشار (Queirós et al., 2020) أنّ الإستراتيجيات التي تركز على المشكلة تعمل على تقليل مصادر التوتر عن طريق حل المشكلات، واتخاذ القرار، والمواجهة.

وبالنسبة لنتائج السؤال الرابع فقد اتضح وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الجهد العاطفي وإستراتيجيات التكيف (التخطيط لحل المشكلات، وإعادة التقييم، والانتماء، وتحمل المسؤولية، والتحكم بالنفس). وترى الباحثة أنّ إستراتيجيات التكيف تكون غالباً استجابة للمطالب أو المواقف العصيبة التي يمر بها الفرد، وقد تصاحب هذه الضغوطات متطلبات وظيفية محددة تسبب له الإجهاد، ولمواجهة هذا الإجهاد يستجيب الفرد له عن طريق التكيف الذي يركز على المشكلة عبر التخطيط لحل المشكلة، وإعادة التقييم الإيجابي، أو ربما يستجيب الفرد عن طريق إستراتيجيات تركز على العاطفة، مثل إستراتيجية تحمل المسؤولية والتحكم بالنفس، في حين أنّ اختيار إستراتيجيات التكيف يعتمد على دوافع مختلفة، أي الأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها، مثل الكفاءة والاستقلالية. وفي هذا السياق، أشار (Chang, 2013) أنّ إستراتيجيات التكيف التي تركز على المشكلة أكثر فعالية من التكيف الذي يركز على العاطفة، وأنّ التكيف الفعال يرتبط سلبياً مع الإرهاق. وتأكيداً على ذلك، أوضح (Teoh et al., 2019) أنّ التعامل الذي يركز على المشكلة يعالج مصدر التوتر باستخدام الإستراتيجيات التي تولد حلولاً للمشاكل، أما التعامل الذي يركز على العاطفة فهو يستهدف المشاعر السلبية مباشرة. في حين أكد (Queirós et al., 2020) أنّ ضباط الشرطة يفضلون استخدام الإستراتيجيات التي تركز على المشكلة.

تاسعاً: توصيات الدراسة:

من النتائج التي توصلت إليها الدراسة الراهنة، والتي استعرضت؛ توصلت الباحثة لوضع بعض التوصيات المهمة، وهي على النحو الآتي:

- تنفيذ برامج تدريبية لشرطة المرور تتعلق بالتدريب على مهارات التكيف مع الظروف المهنية الضاغطة.
- إعداد برامج وخطط إرشادية للدعم النفسي والاجتماعي والتفريغ الانفعالي لشرطة المرور لتعزيز الصلابة النفسية لمواجهة ضغوط العمل.
- تدريب شرطة المرور على مهارات حل المشكلات، والتفكير الإيجابي لمواجهة ضغوط العمل.

المراجع

- بركات، زياد (2013)، مظاهر الجهد العاطفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة، *مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي*، 33(4): (131- 148).
- بركات، زياد (2021)، الشخصية الحديثة في علاقتها المتبادلة بالجهد العاطفي والشعور بالفخر للانتماء إلى الجامعة لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة، *مجلة جامعة بيت لحم*، 38(41-84)
<https://doi.org/10.13169/bethunivj.38.2021.0041>
- عقوب، عيادة، وأبو تبيينة، محمد (2020)، مدى امتلاك معلمات رياض الأطفال في مدارس مدينة زليتين لبعض المؤشرات الإيجابية وعلاقته بمستوى الصحة النفسية لديهن، *مجلة أريد الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 2(4): (281- 310).
<https://doi.org/10.36772/arid.ajssh.2020.2413>
- شعبان، منال (2020)، مظاهر الجهد العاطفي المبذول لدى عينة من معلمي الطلبة الموهوبين، *المجلة العربية للنشر العلمي* 25(367- 390). www.ajsp.net.
- Abdollahi, M. K. (2002). Understanding police stress research. *Journal of Forensic Psychology Practice, 2*(2), 1–24. https://doi.org/10.1300/J158v02n02_01
- Alsadi, R. & Assaf, M.(2022). Coping Strategies And Occupational Hardiness As Predictors For Spiritual Quality Of Life Among Paramedics In The Emergency Centers During The Corona Pandemic, *Journal of Positive School Psychology, 6*(15): 63-81. <http://journalppw.com>
- Birze A, LeBlanc V, Regehr C, et al. (2020) The 'managed' or damaged heart? Emotional Labor, gender, and posttraumatic stressors predict workplace event-related acute changes in cortisol, oxytocin, and heart rate variability. *Frontiers in Psychology 11*: 604. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00604>
- Boulton, R., Boaz, A. The emotional labour of quality improvement work in end of life care: a qualitative study of Patient and Family Centred Care (PFCC) in England. *BMC Health Serv Res 19*(923) (2019). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4762-1>
- Chang, M. (2013). Toward a theoretical model to understand teacher emotions and teacher burnout in the context of student misbehavior: Appraisal, regulation and coping. *Motivation and Emotion, 37*, 799-817. <https://doi.org/10.1007/s11031-012-9335-0>
- Cho, IJ., Kim, H., Lim, S. et al. Emotional labor and dysmenorrhea in women working in sales and call centers. *Ann of Occup and Environ Med 26*(45) (2014). <https://doi.org/10.1186/s40557-014-0045-9>
- Choi S, Kim D, Cho A, An S, Kim C, Yoo I. (2023). Pathways to post-traumatic growth in Korean female cancer patients: the mediation effects of coping strategies and resilience. *Eur J*

Psychotraumatol. 2023;14(1):2187187.. PMID: 36930959; PMCID: PMC10026760.
<https://doi.org/10.1080/20008066.2023.2187187>

- Choi, H., Mohammad, A. A., and Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *Int. J. Hospitality.* 82, 199–208 <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>
- Chudzicka-Czupala, A., Hapon, N., Chun Man, R., Li, D., Żywiołek-Szeja, M., Karamushka, L., Grabowski, D. & et al. (2023). Associations between coping strategies and psychological distress among people living in Ukraine, Poland, and Taiwan during the initial stage of the 2022 War in Ukraine, *European Journal of Psychotraumatology*, 14:1, 2163129, <https://doi.org/10.1080/20008066.2022.2163129>
- Civilotti, C.; Di Fini, G.; Maran, D.A. (2021). Trauma and Coping Strategies in Police Officers: A Quantitative-Qualitative Pilot Study. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 982. <https://doi.org/10.3390/ijerph18030982>
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
- Elomaa, M., Eskelä-Haapanen, S., Pakarinen, E., Halttunen, L., & Lerkkanen, M.-K. (2023). Work-related stress of elementary school principals in Finland: Coping strategies and support. *Educational Management Administration & Leadership*, 51(4), 868-888. <https://doi.org/10.1177/17411432211010317>
- Folayan, M.O., Ibigbami, O., Brown, B. et al. (2022). Fear of contagion, emotional stress and coping strategies used by adults during the first wave of the COVID-19 pandemic in Nigeria. *BMC Psychiatry* 22, (732) <https://doi.org/10.1186/s12888-022-04360-w>
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992–1003. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.50.5.992>
- Furmeen, S. & Reddy, M. (2019). Occupational stress and its coping strategies among the police personnel of the Chitradurga city: a cross-sectional study, *International Journal of Community Medicine and Public Health*.(8):3454-3459. DOI: <http://dx.doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20193471>
- Gelderen, B., Konijn, E. & Bakker, A. (2017) Emotional labor among police officers: a diary study relating strain, emotional labor, and service performance, *The International Journal of Human Resource Management*, 28:6, 852-879. <http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2016.1138500>

- Gomes, A. R., & Afonso, J. M. P. (2016). Occupational stress and coping among Portuguese military police officers. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 34(1), 47–65. <https://doi.org/10.12804/apl34.1.2016.04>
- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 538–548. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.001>
- Gustems-Carnicer, J., Calderón, C. & Calderón-Garrido, D. (2019): Stress, coping strategies and academic achievement in teacher education students, *European Journal of Teacher Education*, <https://doi.org/10.1080/02619768.2019.1576629>
- Hochschild AR. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Berkeley, CA.
- HO, K.H.M., CHIANG, V.C.L., LEUNG, D. *et al.* A feminist phenomenology on the emotional labor and morality of live-in migrant care workers caring for older people in the community. *BMC Geriatr* 19, 314 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12877-019-1352-3>
- Hopkins, B, Dowell, D & Flitton, J (2023). 'Emotional labour and burnout among police officers', *Policing*. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2022-0154>
- Joo, Y., Rhie, J. The relationship between emotional labor status and workplace violence among toll collectors. *Ann of Occup and Environ Med* 29, 34 (2017). <https://doi.org/10.1186/s40557-017-0193-9>
- Kariou, A.; Koutsimani, P.; Montgomery, A.; Lainidi, O. Emotional Labor and Burnout among Teachers: A Systematic Review. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2021, 18, 12760. <https://doi.org/10.3390/ijerph182312760>
- Kim GH, Lee HS, Jung SW, Lee JG, Lee JH, Lee KJ, Kim JJ. Emotional labor, workplace violence, and depressive symptoms in female Bank employees: a questionnaire survey using the K-ELS and K-WVS. *Ann Occup Environ Med*. 2018 Mar 12;30:17.. PMID: 29564140; PMCID: PMC5848577. <https://doi.org/10.1186/s40557-018-0229-9>
- Kulkarni V, Mithra P, Aujla RS, Singh K, Unnikrishnan B, Jain A, et al. (2019). Stress among traffic police personnel in the coastal region of South India. *Indian J Physiother Occup Ther-An Int J*. 2019;13(3):35-39. <http://dx.doi.org/10.5958/0973-5674.2019.00088.1>
- Kwak, H., McNeeley, S., & Kim, S.-H. (2018). Emotional Labor, Role Characteristics, and Police Officer Burnout in South Korea: The Mediating Effect of Emotional Dissonance. *Police Quarterly*, 21(2), 223-249. <https://doi.org/10.1177/1098611118757230>
- Lartey, J.K.S., Osafo, J., Andoh-Arthur, J. *et al.* (2020). Emotional experiences and coping strategies of nursing and midwifery practitioners in Ghana: a qualitative study. *BMC Nurs* 19, (92). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00484-0>

- Lennie, S., Sutton, A. & Crozier, S. (2020). Psychodrama and emotional labour in the police: A mutually beneficial methodology for researchers and participants, *Methods in Psychology*, 5(2021). <https://doi.org/10.1016/j.metip.2021.100066>
- Liao, Y. H., Luo, S. Y., Tsai, M. H., & Chen, H. C. (2019). An exploration of the relationships between elementary school teachers' humor styles and their emotional labor. *Teaching and Teacher Education*, 87(1), 1-9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tate.2019.102950>
- Liu, L., Xu, P., Zhou, K. et al. (2018). Mediating role of emotional labor in the association between emotional intelligence and fatigue among Chinese doctors: a cross-sectional study. *BMC Public Health* 18,(881) . <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5817-7>
- Maran, A. D, Varetto A, Zedda M, Ieraci V. (2015). Occupational stress, anxiety and coping strategies in police officers. *Occup Med (Lond)*, 65(6):466-73.. Epub 2015 Jun 4. PMID: 26048331. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqv060>
- Maran, A. D, Zedda M, Varetto A. (2018). Organizational and Occupational Stressors, Their Consequences and Coping Strategies: A Questionnaire Survey among Italian Patrol Police Officers. *Int J Environ Res Public Health*.15(1):166. PMID: 29361728; PMCID: PMC5800265. <https://doi.org/10.3390/ijerph15010166>
- Maria, S.A., Wörfel, F., Wolter, C., Gussy, B., Rotter, M., Stark, S., Kleiber, D., & Renneberg, B. (2018). The Role of Job Demands and Job Resources in the Development of Emotional Exhaustion, Depression, and Anxiety Among Police Officers. *Police Quarterly*, 21(1), 109-134. <https://doi.org/10.1177/1098611117743957>
- Mishra J, Samanta P, Panigrahi A, Dash K, Behera MR, Das R. (2023). Mental Health Status, Coping Strategies During Covid-19 Pandemic Among Undergraduate Students of Healthcare Profession. *Int J Ment Health Addict*. 2023;21(1):562-574.. Epub 2021 Aug 10. PMID: 34393684; PMCID: PMC8354097. <https://doi.org/10.1007/s11469-021-00611-1>
- Newcomb, M. (2021). The emotional labour of academia in the time of a pandemic: A feminist reflection. *Qualitative Social Work*, 20(1-2), 639-644. <https://doi.org/10.1177/1473325020981089>
- Peng, P., Li, X. (2023). The hidden costs of emotional labor on withdrawal behavior: the mediating role of emotional exhaustion, and the moderating effect of mindfulness. *BMC Psychol* 11, 342 <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01392-z>
- Peng, C., Chen, Y., Zeng, T., Wu, M., Yuan, M., & Zhang, K. (2022). Relationship between perceived organizational support and professional values of nurses: mediating effect of emotional labor. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00927-w>
- Pietrantoni, L.; Prati, G.; Morelli, A. (2003). Stress e salute nelle Forze dell'Ordine. *Nuove Tendenze della Psicologia* 2003, 3, 20-41.

- Psilopanagiotti, A., Anagnostopoulos, F., Mourtou, E. *et al.* Emotional intelligence, emotional labor, and job satisfaction among physicians in Greece. *BMC Health Serv Res* 12, 463 (2012). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-463>
- Queirós C, Passos F, Bártolo A, Faria S, Fonseca SM, Marques AJ, Silva CF, Pereira A.(2020). Job Stress, Burnout and Coping in Police Officers: Relationships and Psychometric Properties of the Organizational Police Stress Questionnaire. *Int J Environ Res Public Health*. 2020 Sep 15;17(18):6718.. PMID: 32942672; PMCID: PMC7557776. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186718>
- Rasdi, I.(2018). Generic and Police-Specific Occupational Risk Factors of Mental Health and Well-Being Among Urban and Sub-Urban Malaysian Traffic Police Officers, *Mal J Med Health Sci* ,14(SP2): 87-94, Nov 2018
- Schaible, L. M., & Gecas, V. (2010). The Impact of Emotional Labor and Value Dissonance on Burnout Among Police Officers. *Police Quarterly*, 13(3), 316-341. <https://doi.org/10.1177/1098611110373997>
- Singh S, Gupta B, Mishra PC. Stress, Coping Strategies and Social Support as Predictors of Mental Health of Police Personnel of North India. *Indian J Comm Health*. 2022;34(1):136-139. <https://doi.org/10.47203/IJCH.2022.v34i01.025>
- Song, J., Fan, C., Li, Q. *et al.* The status of emotional labour and its influence on job burnout among village doctors during the COVID-19 pandemic in China: a cross-sectional study. *BMC Prim. Care* 24, 19 (2023). <https://doi.org/10.1186/s12875-023-01982-1>
- Teoh, M., Wang, Y.& Anna, K.(2019). Coping with emotional labor in high stress hospitality work environments, *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 28(8):1-31. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1571979>
- Truta, C.(2014). Emotional labor and motivation in teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 127 (2014): 791 – 795. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.356>
- Ukeh, M.I., & Hassan, A. (2018). The Impact of Coping Strategies on Psychological Well-being among Students of Federal University, Lafia, Nigeria. *Journal of Psychology & Psychotherapy*, 08, 1-6. <https://doi.org/10.4172/2161-0487.1000349>
- Weinberg, J. (2021). Emotional labour and occupational wellbeing in political office. *The British Journal of Politics and International Relations*, 23(3), 430-450. <https://doi.org/10.1177/1369148120959044>
- Xiang, F. & Wu,W.(2020). Research on Emotional Labor and Management of Takeaway Delivery Staff Conference: 6th Annual International Conference on Social Science and Contemporary Humanity Development (SSCHD 2020). <http://dx.doi.org/10.2991/assehr.k.210121.100>

- Xu YW, Fan L.(2023). Emotional labor and job satisfaction among nurses: The mediating effect of nurse-patient relationship. *Front Psychol.* 2023 Jun 5;14:1094358.. PMID: 37342648; PMCID: PMC10278545. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1094358>
- Yadav B, KC A, Bhusal S, *et al.* Prevalence and factors associated with symptoms of depression, anxiety and stress among traffic police officers in Kathmandu, Nepal: a cross-sectional survey. *BMJ Open* 2022;12:e061534. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-061534>
- Yao, L.; Gao, J. (2021).Examining Emotional Labor in COVID-19 through the Lens of Self-Efficacy. *Sustainabilit*, 13, 13674. <https://doi.org/10.3390/su132413674>
- Yilmaz, K., Altinkurt, Y., Guner, M., & Sen, B. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 59, 75-90.<http://dx.doi.org/10.14689/ejer.2015.59.5>
- Zhao X, Fu N, Freeney Y, Flood PC. (2020) Revisiting the Effect of Emotional Labor: A Multi-Level Investigation in Front-Line Service Teams. *Front Psychol.* 11:570048. <https://doi.org/10.3389%2Fpsyg.2020.570048>
- Zheng J, Geng Y, Gao J, Xiang Q (2024) Authenticity: Effective emotional labor strategies on teaching efficacy of university teachers in China. *PLoS ONE* 19(1): e0297760. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0297>