

## الضغط المهني عند الشرطي الجزائري بين تعدد مصادر هذه

### الضغوط والحاجة إلى إرشاد نفسي

ابراهيمى شبلي وبرزوان حسيبة، جامعة الجزائر 2

ملخص:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في محاولة معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد الأمن الوطني أمام المواقف الضاغطة. شملت عينة البحث (46 شرطيا)، وقد تم الاعتماد على المقابلة النصف الموجهة، واستبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية، ومقياس مصادر الضغط المهني لفتيحة مزياي (2007). ولقد أظهرت نتائج الدراسة أنه فعلا يعاني الشرطي العامل في الميدان أو في الإدارة، في المراتب الوسطى والتابع لثكنات الشرطة الجزائرية من ضغط مهني في مصادره المختلفة، حيث جاءت النسب المتوية لمتغير الضغط من خلال تطبيق مقياس مصادر الضغط المهني، مرتفعة سواء بالنسبة للعاملين في الميدان أو في الإدارة، مع متوسطات حسابية مرتفعة أي بعيدة عن المعدل.

ويستنتج من خلال الدراسات السابقة وعرض نتائج دراسة البحث الحالي، بأن الشرطي يعاني من ضغط مهني مرتفع، وهذا راجع لأسباب عديدة يذكر منها طبيعة العمل أي المهمة، عدم وجود السند الاجتماعي الفعال، بُعد مكان العمل عن مكان الإقامة، حياة الثكنة المتميزة باختلاف انتماء أفرادها إلى مناطق تختلف من حيث بعض العادات واللهجات، مما قد يؤدي إلى استجابات تعتمد على التجنب أو الهروب.

في ضوء ما كشفت عنه الدراسة الحالية من نتائج والمتمثلة في معاناة الشرطي من ضغط مهني مرتفع، تتضح أهمية الحاجة إلى تقديم خدمات والمتعلقة بالصحة النفسية والعقلية للعاملين في مؤسسة الأمن الوطني والانجازات الميدانية في إطار الإرشاد والعلاج النفسي.

الكلمات الدالة: الضغط المهني. الشرطي الجزائري.

مقدمة:

تعد مهنة الشرطة من المهن الأكثر عرضة للضغوطات النفسية التي قد تسبب اختلالا في العلاقات الشخصية (مثل مشاكل عائلية، طلاق، مشاكل علائقية)، أو اختلالا في العلاقات المهنية (مثل مشاكل مع الزملاء أو الرؤساء)، وقد تسبب الضغوطات المهنية حصرا نفسيا أو اكتئابا نفسيا، أو احتراقا نفسيا، أو اضطرابات نفسية - جسدية وغيرها من

الاضطرابات النفسية الأخرى. وبالتالي تكمن أهمية البحث الحالي في محاولة معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد الأمن الوطني أمام المواقف الضاغطة.

وتم تقسيم البحث الحالي إلى قسمين: القسم النظري، حيث تم تحديد فيه إشكالية البحث. والقسم التطبيقي، والذي تم عرض فيه الجانب المنهجي، ونتائج البحث ومناقشتها. وفي النهاية توصلنا إلى الاستنتاج بأن الشرطي يعاني من ضغط مهني مرتفع، وهذا راجع لأسباب عديدة يذكر منها طبيعة العمل أي المهمة، عدم وجود السند الاجتماعي الفعال، بُعد مكان العمل عن مكان الإقامة.

## 1. إشكالية البحث:

إن الضغط المهني هو موضوع العديد من الدراسات منذ الثلاثين سنة الفارطة، وهذا من أجل إقناع المؤسسات والمنظمات العمومية بعواقبه على صحة الفرد النفسية والجسدية، ولقد قدمت وزارة الصحة البريطانية (1986) تقريراً يبين بأن حوالي (22,8 مليون) يوماً ضاع بسبب الاضطرابات النفسية والسيكياترية. كما أن الدراسات حول التغيب والعطل المرضية بينت بأنها تمثل عبئاً ثقيلاً على المؤسسات (J.BStora,1993, p.38).

إن الآثار السلبية الناتجة عن المتطلبات المهنية المرتفعة، والمراقبة غير المتحكم فيها أو المحيط المهتد، حسب (كراسيك و تيوريل، 1990، Karasek & Theorell)، هي في غالب الأحيان العوامل الكبرى للضغط.

ويري كل من موسنير- دورش و أيتون (2000، Mausner- Dorsch & Eaton)، بأن هناك علاقة قوية بين ظهور الاكتئاب والمتطلبات المهنية المرتفعة والجو المهني الذي يتميز بارتفاع المراقبة وعدم المرونة في المعاملة ونقص فرص أخذ القرارات عند العمال (inMausner-Dorsch&Eaton, 2000, p1765 - 1770).

وجاء في "الجريدة الإنجليزية لعلم النفس العيادي" (British journal of clinicalpsychology,1985) مقالاً لـ ( براودبنت ) (Broadbent)، كما صدر في "مجلة العمل والضغط" (1994) مقالاً لـ ( وار ) (War) بأن الضغط الناتج عن ارتفاع المتطلبات المهنية يمكن أن يسبب اضطراب الحصر. أما الأسئلة المتعلقة بفقدان قدرة التحكم في المواقف

الشخصية مرتبطة بالشعور بالضعف ( Sentiment d'impuissance ) والتي لها علاقة بالاكنتاب. ( War, 1994 ; p 84 - 97 ) ( Broadbent, 1985 ; p 33 - 44 )

كما جاء في آراء متشابهة لكل من ( فينبرج و كريد، في مجلة لانسيت (Niedhammer & Weinberg & Creed, Lancet, 2000) ونيدهامير وشركائه (Niedhammer & col, 1998 و (كواكاميو شركائه) (Kawakami & al, 1992) في الجريدة الإسكندنافية للمحيط المهني والصحة ) (Niedhammer & coll, Scandivavian journal of the work environment and health) بأن فرص تطوير المهارات المهنية عند العمال هو عبارة عن تأثير وقائي ضد تراكم الضغط، الذي يمكن أن يؤدي إلى الاكنتاب . كما أن السند الاجتماعي في الوسط المهني من طرف المؤطرين وزملاء العمل له تأثير كبير في عدم ارتفاع الضغط المهني. (Niedhammer & coll, ( Weinberg & Creed, 2000; p 533 - 537 ) ( Kawakami & coll, 1992; p 195 - 200 ) (1998 ; p 197 - 205 )

ولقد اقترح كل من هندرسن، بيرن ودونكان . جونس ( Henderson, Byrne & Duncan- Jones , 1982) في كتاب: ( العصاب والمحيط الاجتماعي (Neurosis and the social environment) تقييم سبعة أبعاد ناتجة عن الحدث الضاغظ ألا وهي : الاضطراب الانفعالي، الانفصال، الاكنتاب، الحصر، الغضب، الشعور بعدم القدرة.

كما قيم كل من إشرود، آدم و هورنبلو ( Isherwood, J ; Adam, KS & Hornblow, AR, 1982 ) في جريدة الضغط الإنساني ( journal of humain stress )، الحدث الضاغظ حسب خمسة أبعاد: درجة إعادة التكيف الضرورية، مزاج مرغوب للحدث، مزاج منتظر للحدث، تنبأ الحدث، درجة مراقبة الشخص لتطور الحدث ومخرجه المتوقع. ( Isherwood, J ; Adam, KS & Hornblow, AR, 1982, p. 11 - 18 )

ولقد جاء في كتاب: "الشخصية العسكرية" لمحمد عاطف السعيد (1962) دراسة متعلقة بالحياة الضاغطة التي يعرفها أفراد الجيش الأمريكي وما تخلفه من اضطرابات نفسية، بحيث خلصت الدراسة التي قام بها أخصائون نفسانيون وأطباء العمل إلى أن المحيط الضاغظ الذي يعرفه أفراد الجيش الأمريكي أدى إلى الزيادة من حدّة حالات الاضطراب الانفعالي. وقد شملت هذه الدراسة حالات الجنائيات العسكرية كالهرب من الخدمة والتمارض والسكر

الشديد والجنسية المثلية والإدمان على المخدرات وغيرها من الاضطرابات الأخرى.

كما يعتبر بارلت (1926) Bartlett أول من تناول في كتابه مشكلة الأفراد ذوي الأصول الاجتماعية المختلفة وما ينشأ عن ذلك من صعوبة توافق الأفراد بين بعضهم البعض وكذلك توافقهم مع الرؤساء الضباط الذين يختلفون عنهم في الغالب في الأصل الاجتماعي وفي نهاية كتابه تكلم عن أثر هذه العوامل جميعا في الروح المعنوية للوحدة العسكرية.

وتناول الأخصائيون النفسانيون الألمان عند إعدادهم للجيش النازي بعدة دراسات تناولت بعض العوامل الهامة التي تؤثر على توافق الجندي في خدمته العسكرية مثل الحنين إلى منزل الأسرة ومشكلة الجنس واختلاف العقيدة الدينية، كما تناولوا بعض المشاكل التي تنشأ عن فشل التوافق فبحثوا ظاهرة الانتحار ومعاملة الأفراد الشواذ والفرار من الخدمة العسكرية. (محمد عاطف السعيد، 1962، ص. 28 - 29)

ولقد عرضت هذه الدراسات نظرا لتشابه الحياة المهنية لدي الشرطي مع الحياة العسكرية والمتميزة بصعوبة مهمتها، وما تسببه من ضغوطات. كما أن في ثكنات الشرطة تجد أفرادا ينتمون إلى مناطق مختلفة من البلاد (شرق، غرب، شمال، جنوب) كذلك تجد من ينتمي إلى منطقة ريفية أو حضرية. فكل هؤلاء الأفراد من مناطق مختلفة يجدون أنفسهم بعيدين كل البعد عن عائلاتهم.

وفي السياق نفسه نذكر دراسة أندري إيفانوف (1997) AndreIvanoff، التي أجرت مع ثمانية مصالح للشرطة المركزية في منطقة (إلينوا Illinois)، وبينت بأن من بين العناصر الخمسة التالية: (المؤسسة، مجال التدخل المؤسساتي، الجهاز القضائي، المشاكل الشخصية والعائلية بالإضافة إلى الإدارة المركزية) فإن المصدر الرئيسي للضغط هو المؤسسة في حد ذاتها.

كما توصل الباحثان من خلال دراستهما حول الشرطي المتوسط إلى العناصر الرئيسية التالية المسببة للضغط في المؤسسة: الشعور بعدم المعاملة المتساوية من طرف المديرية العليا، تغيير ساعات العمل، الترقية والتحويلات، سياسة وقوانين غير واضحة، عبء العمل، الخوف من التحقيقات والامتحانات الداخلية، ركام ورق قديم (paperasserie)، تلقي الضغوطات من القرائن.

أما أنواع الضغوطات المهنية فتمثلت في الضغوطات الخارجية والضعغوطات الداخلية. إن الضغوط الخارجية لمهمة الشرطي تتمثل في الإجابة على أعمال ومطالب مهنية لا بد على الشرطي أن يقوم بها يوميا وبصفة تطوعية، كما يجب على الشرطي عند إنجاز مهامه أن يتبع التعليمات المباشرة لمصلحته، وينبغي عليه أن يأتي بأشياء جديدة ومع كل هذا فهو عرضة إلى انتقادات وشكاوى المواطن التي تجعله يسلك بصفة تطويرية موقفا دفاعيا، فالشرطي لديه ميل إلى تبني موقف من نوع " إنهم ضدنا" فهذا الإدراك لديه دور ميكانيزم الدفاع عن النفس، بحيث تلجأ الشرطة إلى أقرانها للحصول على السند والتعزية والتفهم والرضا لأفعالهم.

أما الضغوطات الداخلية يمكن أن تسبب إغماكا مهنيا، صراعات داخلية وفتور المهمة والتقاعد المبكر أو نقص التحصيل المهني إن ضغط متطلبات الجهاز والمتمثل في خدمة البلاد، وإتباع القواعد والقوانين والسياسة التي تتطلب من الشرطي اكتساب معارف جد عميقة في عدد معين من الميادين المتخصصة. فالشرطي لا بد عليه أن يكون قادرا على تطبيق القانون وتحليل الوثائق القضائية وتصريحات المشتكين على الساعة الثانية صباحا، أن يتطلع على الأحكام الأخيرة الصادرة عن المحاكم ودراساتها، بالإضافة إلى هذا يجب تبرير كل أفعالهم كتابيا وبطريقة واضحة. ومن الضغوطات اليومية الأخرى الشرطي الأمريكي تتمثل في قيامه بدور المرشد لدى المراهقين وبناء برامج لتغيير سلوك المراهقين والمجرمين.

فكل الانتظارات المذكورة والتي هي كبيرة أمام نقص تكوين الشرطي تشكل عناصر رئيسية لموقف انفجاري يمكن أن يجعل الشرطي غير قادر على الخروج من مهنته معافا (Ivanoff. Andre. Ph, 1997,P.P. 19 - 20).

ومن خلال عرضنا لبعض الدراسات التي تناولت مصادر الضغوط المهنية نطرح التساؤل التالي: هل يعاني كل من الشرطي العامل في الميدان أو في الإدارة، في المراتب الوسطى والتابع لشككات الشرطة الجزائرية من ضغط مهني في مصادره المختلفة؟

## 2- فرضيات البحث:

يعاني كل من الشرطي العامل في الميدان أو في الإدارة، في المراتب الوسطى والتابع لشككات الشرطة الجزائرية من ضغط مهني في مصادره المختلفة.

**3. إجراءات الدراسة:****3.1. منهج البحث:**

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة والمتمثل في التأكد وما هي الإستراتيجيات الأكثر استعمالا للتكيف مع الوضعيات الضاغطة اعتمد الباحثان على الدراسة الوصفية الإرتباطية التي تندرج في إطار المنهج الوصفي.

**3.2. العينة:**

لقد تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية منتظمة. وشملت عينة البحث (46 شرطيا)، وقد خصت العينة فئة الذكور فقط، حيث تم اختيار (21 فردا) من الإدارة و(25 فردا) من الميدان. ويتراوح سن أفراد عينة الدراسة ما بين (29 سنة و 51 سنة)، ومنهم عزاب ومتزوجون حيث يتراوح عدد أطفالهم ما بين طفل واحد إلى ستة أطفال. المستوى الاجتماعي عموما متوسط. أما المستوى التعليمي يتراوح ما بين المتوسط والجامعي. فيما يخص الرتبة المهنية، تتراوح ما بين عون نظام عمومي، حافظ نظام عمومي، وحافظ أول للنظام العمومي.

**3.3- أدوات البحث:**

للإلمام بموضوع الدراسة الحالية حول مصادر الضغط المهني اعتمد على الأدوات التالية:

**3.3.1. المقابلة:**

نوع المقابلة التي تم الاعتماد عليها في البحث الحالي هي المقابلة النصف الموجهة والتي تكون فيها الأسئلة كما يرى سامي محمد ملحم (2007) مزيجا من المقابلة الموجهة التي تطرح فيها أسئلة تتطلب إجابات دقيقة ومحددة، والمقابلة غير الموجهة التي يقوم فيها الباحث بطرح أسئلة غير محددة الإجابة. (سامي محمد ملحم، 2007، صص 295 - 298)

**3.3.2. استبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية:**

يشتمل استبيان الخصائص السوسيوبيوغرافية على معلومات حول الشرطي. وتتمثل هذه المعلومات فيما يلي: السن، الحالة المدنية، عدد الأطفال، المستوى الدراسي، المستوى

الاجتماعي، المنطقة السكنية، مدة الخدمة في الجهاز، مدة الخدمة في المنصب الحالي، الرتبة الحالية، المصلحة والمهمة (العاملين في الميدان والعاملين في الإدارة).

### 3.3.3. مقياس مصادر الضغط المهني:

صمم هذا المقياس من طرف الباحثة فتيحة مزياي (2007)، وهو استبيان يهدف إلى تحديد مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة. حيث يتضمن المقياس (47 بنداً)، يجب عليه بعد قراءة كل مصدر (بند) والإجابة عليه حسب التقييم الذاتي لمستوي أو درجة إدراك الضغط الذي يفرضه كل مصدر. وهو في ذلك يحيط بدائرة رقم اختيار واحد من ضمن (5) اختيارات: (5) ضغط مرتفع جداً، (4) ضغط مرتفع، (3) ضغط متوسط، (2) ضغط منخفض، (1) ضغط منخفض جداً. ويمكن تطبيق هذا المقياس بطريقة فردية أو جماعية، ولا يوجد زمن محدد له. وبصفة عامة عشرة دقائق كافية للإجابة. ويتكون الاستبيان من خمسة أبعاد وهي كالتالي: ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط المحيط الاجتماعي، ضغط العلاقة البيت/العمل.

### 4. نتائج البحث:

تنص فرضية البحث الحالي على ما يلي:

يعاني كل من الشرطي العامل في الميدان أو في الإدارة، في المراتب الوسطى والتابع لشكبات الشرطة الجزائرية من ضغط مهني في مصادره المختلفة. وللتحقق من هذه الفرضية، تم استعمال الإحصاء الوصفي، حيث تم حساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية والترتيب لكل مجموعة، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الترتيب	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	المصلحة	
2	2,71%	47,24	32,167	25	الميدان	الضغط
1	83,88%	44,54	76,208	21	الإدارة	

الجدول: يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والترتيب لقيم متغير الضغط حسب المصلحة.

يتضح من خلال الجدول أن متوسط قيم الضغط للعاملين في الميدان قدرت ب (167,32) وتنحرف عنه القيم ب (24,47)، وتحصلت المجموعة على نسبة مئوية (2,71%)، في حين كان متوسط قيم الضغط للعاملين في الإدارة (208,76) بانحراف معياري قدره

(54,44)، وبنسبة مئوية قدرت بـ (88,83%)، حيث احتل العاملون في الإدارة المرتبة الأولى من حيث الضغط. وعليه تدل النتائج المتحصل عليها أن كلا من الشرطي العامل في الميدان وفي الإدارة يعانيان من ضغط مهني، وبهذا تقبل فرضية البحث.

## 5- مناقشة نتائج الدراسة:

نصت فرضية البحث على أنه: "يعاني كل من الشرطي العامل في الميدان أو في الإدارة، في المراتب الوسطى والتابع لثكنات الشرطة الجزائرية من ضغط مهني في مصادره المختلفة". وأظهرت نتائج الدراسة أنه فعلا يعاني الشرطي العامل في الميدان أو في الإدارة، في المراتب الوسطى والتابع لثكنات الشرطة الجزائرية من ضغط مهني في مصادره المختلفة، حيث جاءت النسب المئوية لمتغير الضغط من خلال تطبيق مقياس مصادر الضغط المهني، مرتفعة سواء بالنسبة للعاملين في الميدان أو في الإدارة، مع متوسطات حسابية مرتفعة أي بعيدة عن المعدل.

من خلال نتائج مقياس مصادر الضغط المهني، والملاحظات الملتقطة خلال المقابلات مع الباحثين، نلاحظ أن الشرطي يعيش في وسط مهني ضاغط، أين تكثر فيه المهام والمسؤوليات، بالإضافة إلى ذلك العمل لساعات طويلة (نظام 8×3) يسبب التعب والإرهاق. كل هذا يجعل الشرطي يعاني من ضغط نفسي مما ينتج عنه سلوكيات عدوانية أو تخبئية، وفي حالة عدم وجود السند الاجتماعي (مثل تفهم العائلة، أو المسؤولين، أو الزملاء) يؤدي إلى حالة الشعور بالضعف أو العجز أو الحصر أو الاكتئاب. وهذا ما أدلت به الدراسات السابقة حول مصادر الضغط المهني، حيث بينت دراسة تيوريل و كراسيك، (1990) Theorell & Karasek ودراسة موسنير - دورش وأيتون - Mausner - Dorsch (2000) Eaton، بأنه عندما تكون المتطلبات المهنية مرتفعة مع عدم قدرة التحكم فيها هي في غالب الأحيان العوامل الكبرى للضغط.

كما أن أعراض الضغط النفسي سواء كانت جسدية أو عقلية أو سلوكية أو عاطفية، كانت واضحة خلال المقابلات مع الباحثين. وحسب ستورا (1993) Stora لقد بينت الدراسات حول الضغط بأنه لا يمكن أن نتجاهل المشاكل العائلية والصعوبات المالية وصراع الاعتقادات الشخصية وثقافة تنظيم المؤسسة والصراع بين مطالب المؤسسة والعائلة. ويذهب نموذج توركوت (1982) Tourkout، للضغط التنظيمي إلى إبراز العلاقة الموجودة بين



مصادر الضغط المهني ( طبيعة العمل، إطاره الحقيقي، نوع العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، التكنولوجيا المستخدمة والجو العام لمحيط العمل ) والاستجابة له. وبينت دراسة موسنير - دورش و أيتون(2000) Mausner - Dorsch&Eaton بأن هناك علاقة قوية بين ظهور الاكتئاب والمتطلبات المهنية المرتفعة والجو المهني الذي يتميز بارتفاع المراقبة وعدم المرونة.

وتذهب الدراسة التي قام بها كل من برودبنت(1985) Broadbent ووارر Warr (1994) إلى أن الضغط الناتج عن ارتفاع المتطلبات المهنية يمكن أن يسبب اضطراب الحصر. ويفقدان قدرة التحكم في المواقف الشخصية المرتبطة بالشعور بالضعف الذي له علاقة بالاكتئاب. كما أسفرت نتائج دراسة كل من هندرسن، بيرن و دونكان - جونز (1982) Henderson, Byrne & Duncan - Jones بأن الضغط يسبب عدة اضطرابات مثل: الاضطراب الانفعالي، الانفصال، الحصر، الغضب والشعور بعدم القدرة.

ولابد للإشارة أن المصلحة التي تم اختيار العينة منها هي عبارة عن ثكنة، بحيث أغلب موظفيها يقطنون بعيدا عن مكان العمل (من أقصى شمال البلاد إلى أقصى الجنوب ومن أقصى شرق البلاد إلى أقصى الغرب). وبالتالي البعد عن مقر السكن يجعل الكثير من أفراد الشرطة يعيشون في صراع مع زوجاتهم، وهم يدركون جيدا أنهم يهملون عائلاتهم وخاصة أطفالهم، وهناك الكثير من يعبر عن شعوره بالذنب بسبب إهمالهم عائلتهم وعدم رؤية أطفالهم مما يسبب لهم ضغطا نفسيا.

وفي هذا الصدد بينت الدراسات حول (الجيش النازي)، كما جاء في كتاب محمد عاطف السعيد (1962)، بأن من بين العوامل الهامة التي تؤدي إلى عدم التوافق، أو ظاهرة الانتحار، أو الفرار من الخدمة العسكرية تذكر الحنين إلى منزل الأسرة ومشكلة الجنس واختلاف العقيدة الدينية.

ولوحظ أن الحياة الاجتماعية في الثكنة تتميز بانتماء أفرادها إلى مناطق متعددة. وهم يختلفون في بعض العادات والسلوكيات وحتى اللهجات. فأغلب الأفراد القاطنين في الثكنة يشكلون مجموعات حسب مناطق انتمائهم. حيث تم تسجيل من خلال المقابلات تكرار بعض الملاحظات ويذكر منها: " نحن نشكل مجموعة من منطقة واحدة لأننا نتفاهم مع

بعضنا البعض جيداً، مقارنة مع المناطق الأخرى.".

وقد يلجأ البعض الآخر إلى محاولة تغيير غرفة النوم مع زميل آخر بهدف البقاء مع أبناء منطقتهم لتجنب الصراعات والمشاكل مع الزملاء.

وفي هذا الصدد يمكن عرض دراسة بارلت (1926) Bartlett، حول مشكلة الأفراد ذوي الأصول الاجتماعية المختلفة وما ينشأ عنها من صعوبة توافقيهم في بعضهم البعض، وكذلك توافقيهم مع الرؤساء الضباط الذين يختلفون عنهم في الغالب في الأصل الاجتماعي، وتوصل أن هذه العوامل لها تأثير كبير على الروح المعنوية للوحدة العسكرية.

ولقد أثبتت كذلك دراسة عويد المشعان (1998) بأن الضغط المهني والاستجابة له تختلف من بلد لآخر، ومن شخص لآخر. وتذهب الدراسة التي قامت بها آندري افانوف (1998) André. Ph, Ivanoff، حول ثمانية مصالح للشرطة الأمريكية في منطقة (إلينوا Illinois)، إلى أن من بين العناصر المسببة للضغط يوجد في المرتبة الأولى المؤسسة ومجال التدخل المؤسساتي، الجهاز القضائي، المشاكل الشخصية والعائلية بالإضافة إلى الإدارة المركزية.

أما من بين العناصر الرئيسية المسببة للضغط في المؤسسة فيوجد: (الشعور بعدم المعاملة المتساوية من طرف المديرية العليا، تغيير ساعات العمل، الترقية والتحويلات، سياسة وقوانين غير واضحة، عبء العمل، الخوف من التحقيقات والامتحانات الداخلية، ركام ورق قديم وتلقي الضغوطات من القرائن.

لقد جاءت دراسة الباحثة آندري افانوف (1998) هي الأخرى لتدعم الدراسة الحالية، فالملاحظات التي تم تسجيلها، والتي كانت تكرر في كل مرة هي كالتالي حسب الترتيب: ضغط المهمة، ضغط المؤسسة أو ضغط متطلبات الجهاز، المشاكل الشخصية والعائلية أما ضغوطات المؤسسة فكانت تتمثل في عبء العمل (نظام 3×8)، الترقية، البعد والتحويلات، تلقي الضغوطات من القرائن أو المسؤولين.

وفي هذا الصدد يذكر من بين الملاحظات التي قمنا بتسجيلها في هذه الدراسة نقص السند في المواقف الصعبة، كما أن تأخير وعدم الارتقاء ونقص فرص الارتقاء سبب في

نقص الدافعية والشعور بالاحباط والقلق لدى الشرطي. وهذا ما أكدته كذلك دراسة مارجوليس، كرويس وكوين (1997) Margoles, Kroes & Quinn بأن عدم تقدير مهام العمال من طرف المسؤولين يؤدي إلى التوتر والضغط في العمل. وحسب ستورا Stora (1993) الضغط ليس ناتجا فقط عن المنافسة بين الزملاء والعلاقات المهنية السيئة وإنما هو ناتج كذلك لنقص السند بين الزملاء في المواقف الصعبة. كما أن تأخير أو توقيف الارتقاء أو تقليص الفرص والمناسبات في الارتقاء يؤدي إلى الإحباط.

كما أن الدراسة الجزائرية حول الضغط المهني عند المرضين لصبرينة غربي (2003) هي الأخرى تبين بأن لظروف العمل وعبئه تأثير كبير في نشأة الضغط. لقد بينت كذلك الدراسة الجزائرية حول ضباط الشرطة لفتيحة مزباني (2007)، بأنهم يعانون من ضغط مهني مرتفع. ولقد سجلت مصادر الضغط التالية: لقد احتل مصدر ضغط المهمة المرتبة الأولى ثم يليه ضغط الجهاز، ثم ضغط العلاقات، ثم ضغط المحيط الاجتماعي، ثم ضغط علاقة بيت . عمل. وفي نفس السياق أثبتت نتائج الدراسة الحالية، بأن ضغط المهمة احتل المرتبة الأولى من حيث عبء العمل يليه ضغط الجهاز ثم ضغط العلاقات مع القرائن أو المسؤولين ثم ضغط المحيط الاجتماعي، ثم ضغط علاقة بيت . عمل. كما سجل خلال المقابلات مع الباحثين أو المفحوصين، أن الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر يعانون من ضغط مهني أكثر من الذين لديهم خبرة أقل، وهذا عكس ما أثبتته دراسة حمدي الفرماوي (1997) بأنه كلما زادت الخبرة المهنية كلما قل الضغط المهني.

ويستنتج من خلال الدراسات السابقة وعرض نتائج دراسة البحث الحالي، بأن الشرطي يعاني من ضغط مهني مرتفع، وهذا راجع لأسباب عديدة يذكر منها طبيعة العمل أي المهمة وعدم وجود السند الاجتماعي الفعال وبُعد مكان العمل عن مكان الإقامة، حياة الشكنة المتميزة باختلاف انتماء أفرادها إلى مناطق تختلف من حيث بعض العادات واللهجات، مما قد يؤدي إلى استجابات تعتمد على التجنب أو الهروب من خلال التغيّب، أو العطل المرضية خاصة المتعلقة بالطب العقلي.

## 6. الاقتراحات:

في ضوء ما كشفت عنه الدراسة الحالية من نتائج والمتمثلة في معاناة الشرطي من

ضغط مهني مرتفع، تتضح أهمية الحاجة إلى تقديم خدمات، والمتعلقة بالصحة النفسية والعقلية للعاملين في مؤسسة الأمن الوطني والانجازات الميدانية في إطار الإرشاد والعلاج النفسي.

. برمجة حصص تحسيسية أو محاضرات لموظفي الأمن الوطني، سواء كانوا إطارات أو أعوان، حول موضوع الضغط النفسي والمهني والإستراتيجيات الفعالة للتعامل مع هذه الظاهرة.

. تقديم حصص تحسيسية حول مدى أهمية التربية البدنية في تخفيض الضغط المهني، وهذا من خلال عرض الاستنتاجات الميدانية والمتمثلة في أن الأشخاص الذين يمارسون التربية الرياضية هم الأكثر مقاومة للضغوطات النفسية، ويلجؤون إلى استعمال الإستراتيجيات المركزة على المشكل أكثر من الإستراتيجيات المركزة على الانفعال. كما أن الأشخاص الذين خضعوا إلى العلاج المعرفي. السلوكي مع ممارسة الرياضة البدنية كمهمة من المهام العلاجية، تحسّنوا في مدّة أقل من العملاء الذين لم يمارسوا الرياضة.

وحسب دافيد شريبر (2003) أن للتربية البدنية تأثير كبير في التحسين من الحالة النفسية للشخص، وهي تعتبر وسيلة وقائية لتفادي العديد من الاضطرابات النفسية، بحيث بينت الدراسات بأن (92% ) من المرضى الذين كانوا يمارسون التربية البدنية (السباق مشياً)، بعد انتهاء فترة العلاج بقوا في حالة جيدة، في حين أن الذين لم يمارسوا التربية البدنية انتكسوا.

إعداد برنامج تدريبي يساعد رجال الشرطة على التكيف مع ضغوط العمل ومشاكله. يكون هذا البرنامج قائماً على أساس تدريب الشرطي على مهارات الاسترخاء قصد ضبط الذات، ومهارات حل المشكل، ومهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين.

### قائمة المراجع:

1. محمد عاطف السعيد (1962) الشخصية العسكرية، دار المعارف، مصر.
2. حمدى على الفرموي (1997) ضغوط العمل والاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثناء الخدمة في الكويت، المجلة المصرية للدراسات النفسية، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، مجلد 7، عدد 17، أغسطس.
3. سامي محمد ملحم (2001) الإرشاد العلاج النفسي، الأسس النظرية والتطبيقية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

4. فتيحة مزباني (2007) أثر الضغط المهني وإستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر.

- 5- HENDERSON. S; BYRNE.DG & DUNCAN- JONES. P (1982): Neurosis and the social environment, New York, Academic press.
- 6 - IVANOFF André. Ph (1997) : Le stress et le suicide chez les policiers, La gazette de la gendarmerie royale du Canada, Vol 59, N° 5, 19 –22.
- 7 - KARASEK.R & THEORELL. T (1990): Healthy work: stress productivity, and the reconstruction of working life, New York, Basic books.
- 8 - MAUSNER – DORSCH.H & EATON. WW (2000): Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of the demand control model, American journal of public health, 90, 1765 - 1770.
- 9 -NIEDDHAMMER. I; GOLDBERG. M; LECLERC. A & collaborator (1998): Psychological factors at work and subsequent depressive symptoms in Gazel cohort\_ Scandinavian journal of the work environment and health, 24, 197 – 205.
- 10 - SCHREIBER David Servan (2003) : Le stress, l’anxiété et la dépression sans médicaments ni psychanalyse, Paris
- 11 – STORA. JB (1993): Stress , collection, que sais-je ? 2<sup>ème</sup> édition, PUF.

## Résumé :

### **Le stress professionnel chez le policier algérien entre la pluralité des sources de ce stress et le besoin du counseling psychologique**

**L’importance de cette recherche est d’essayer de connaître les sources du stress professionnel chez les individus de la sûreté nationale devant les situations stressantes.**

**L’échantillon de notre recherche est constitué de (46 policiers), les outils utilisés sont les suivants : l’entretien semi-directif, le questionnaire sur les caractéristiques sociobiographies, et le test de sources de stress professionnel de (Fatiha Meziani, 2007).**

**Les résultats de l’actuelle recherche ont démontré qu’effectivement le policier de grade moyen, affecté sur le terrain ou à l’administration, et qui relève des casernes de la police Algérienne, souffre de stress professionnel émanant de plusieurs sources.**

**Les résultats de l’actuelle recherche montrent la nécessité de mettre à disposition les services en relation avec la santé psychologique et mentale aux travailleurs de la sûreté nationale.**