

الصعوبات التي تواجه ضابط الشرطة ودور تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي للحد من ضغوط العمل د. دعاء مجدي عيد أحمد

دكتوراه فى العلوم الإنسانية البيئية- معهد الدراسات والبحوث البيئية- جامعة عين شمس

ملخص البحث

إن ضغوط العمل الأمني تؤثر على المنظومة الأمنية بأكملها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين لكن بدرجات متفاوتة وحسب طبيعة الأعمال المنوطة به فيحاصر رجل الشرطة في محيط عمله سلسلة من الضغوطات النفسية والاجتماعية تترجم إلى سلسلة من الأمراض والأعراض الجسدية والنفسية والتي قد تبدأ بالإرهاق والإجهاد وتنتهي بالأمراض المزمنة ومستعصية العلاج.

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: مفاهيم الضغوط للعمل الشرطي ومسبباتها

المبحث الثاني: انعكاسات الضغوط للعمل الشرطي على الصحة والسلامة المهنية

المبحث الثالث: آليات المواجهة ودور المؤسسة الأمنية في الحد من الضغوط العمل.

ومن نتائج الدراسة:-

ان لضغوط العمل إيجابيات وسلبيات ولعل أهم الإيجابيات تتحقق في حالة التعرض للقدر المناسب من الضغوط والتي يستطيع من خلالها الفرد أن يبتكر ويبدع وكذلك إزكاء روح المنافسة بين العاملين في جهاز الشرطة.

تشكل ضغوط العمل المتزايدة والمعقدة إحدى العقبات التي تحول دون اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة وبالتالي غياب الغاية والأهداف المرجوة منها.

كما يتضح وجود ارتباط بين الأمان الوظيفي وضغوط العمل التي تنتج من عدم الاستقرار الوظيفي..

ومن التوصيات:-

- تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.

- تنظيم وقت العمل وتوزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل.
- توزيع الصلاحيات توزيعاً عادلاً يتناسب مع الإمكانيات والمهارات.
- العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين.
- إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغط.

مقدمة

في زخم هذه الحياة الصاخبة فقد الإنسان عمق الإحساس بالوجود والقيم حيث يعيش الإنسان في بيئة متغيرة على نحو مستمر بسبب التقدم التكنولوجي في مختلف العلوم لدرجة أن يصعب على الإنسان أن يتكيف مع بيئته المتغيرة وأن يتفاعل معها مما يترتب عليه تواجد ضغوطات كثيرة مختلفة مثقلة تقع على الإنسان وهو بصدد القيام بعمله مما يسبب شقاه وكبده. وفي عصرنا الحديث أصبحت ضغوط العمل من أخطر عوائق هذا العصر بل هي مظهر من مظاهر الحياة الإنسانية الآن.

والعمل الشرطي هو من أهم الأعمال الأساسية والحيوية في أي مجتمع كائن في مختلف الأزمنة والأمكنة نظراً لأهمية وخطورة هذه الوظيفة الأمنية في أي مجتمع وانعكاساته على أمن وسلامة ورخاء المجتمع واقتصاد البلاد. وانطلاقاً من هذا المفهوم فإن ضغوط العمل الأمني تؤثر على المنظومة الأمنية بأكملها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين لكن بدرجات متفاوتة وحسب طبيعة الأعمال المنوطة به فيحاصر رجل الشرطة في محيط عمله سلسلة من الضغوطات النفسية والاجتماعية تترجم إلى سلسلة من الأمراض والأعراض الجسدية والنفسية والتي قد تبدأ بالإرهاق والإجهاد وتنتهي بالأمراض المزمنة ومستعصية العلاج.

أهمية الدراسة:

على الرغم من تعدد الدراسات القانونية والاجتماعية العربية والأجنبية التي تناولت العمل الأمني من كافة جوانبه ونشاطاته بالدراسة والتحليل إلا أن الدراسات التي خصصت لدراسة أثر الضغوط التي يتعرض لها رجل الشرطة ودراسة مسبباتها ومخاطرها وكيفية التعامل معها والحد منها ومعالجتها ما زالت قاصرة في مجال السلوك التنظيمي والمؤسسي.

ومن هذا المنطلق تبرز أهمية هذه الدراسة المصغرة لتمثل خطوة لعمل علمية لتسليط الضوء البحثي والغزو العلمي لموضوع على جانب كبير من الأهمية في محيط عملنا الأمني ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بأمن واستقرار ورخاء المجتمع. كما تهدف الدراسة إلى إبراز مفهوم الصحة والسلامة المهنية في الحقل الأمني وتأثير ذلك على مستوى الأداء الأمني وكيفية الاستفادة في تحسين هذا الأداء في كافة المؤسسات الشرطية لتحقيق الهدف الأسمى وهو أمن واستقرار هذا الوطن

أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى معرفة جميع الجوانب والأبعاد المتعلقة بالضغوط الاجتماعية والنفسية والمهنية وغيرها من الضغوط التي يتعرض لها رجل الشرطة في محيط عمله وإلقاء الضوء عليها والتعرف على مسبباتها ومدى تأثيرها على أدائه الأمني وعلى الصحة والسلامة المهنية للعمل الأمني وأنواع هذه الضغوط وإيجاد آليات وأساليب لمواجهةها ودور المؤسسة الأمنية والفرد ذاته في التخفيف من حدة هذه الضغوط في إطار مفهوم الصحة والسلامة المهنية.

نوع الدراسة والمنهج المستخدم:

تعتمد الدراسة في أسلوب البحث على المنهج الاستقرائي التحليلي الوصفي وذلك بهدف التعرف على مشكلة ضغوط العمل الشرطي وما ينشأ عنها من أمراض المهنة والتعمق في أبعادها ومصادرها ومسبباتها ونتائجها ومسئولية المؤسسة الأمنية وأساليب المواجهة والتكيف معها في إطار الصحة والسلامة المهنية لهذا النوع من العمل.

تساؤلات وفروض الدراسة:

- لا شك أن هذه الدراسة تثير فروضاً وتساؤلات هامة عديدة من أهمها:
- ما هي طبيعة ضغوط العمل الشرطي وأمراض المهنة؟
- ما هي أنواع هذه الضغوط؟
- وما هي مسبباتها؟ وكيف تؤثر على مستوى الأداء الأمني؟
- ما هي الآثار المترتبة على ضغوط العمل الشرطي؟
- ما هي آليات وأساليب مواجهة هذه المشكلة؟

ما هو دور رجل الشرطة نفسه وما هو دور المؤسسة الأمنية في التخفيف من حدة ضغوط العمل؟

كيف نحافظ على الصحة والسلامة المهنية في نطاق العمل الأمني؟

صعوبات الدراسة:

- حادثة موضوع البحث وهي مشكلة ضغوط العمل وأمراض المهنة خاصة في محيط العمل الأمني.
- قلة المراجع والمصادر العلمية المتصلة بموضوع الدراسة.

أدوات الدراسة:

- يتم الاستعانة بعدد من أدوات الدراسة الرئيسية في سبيل إعدادها منها:
- عدد من الكتب المتخصصة.
- بعض البحوث والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- بعض المواقع على شبكة الإنترنت الدولية المتصلة بهذا الموضوع.
- بعض المراجع الاجنبيه.

خطة الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي :

المبحث الأول: مفاهيم الضغوط للعمل الشرطي ومسبباتها.

المطلب الأول: مفهوم الضغوط للعمل الشرطي.

المطلب الثاني: المسببات الرئيسية لضغوط العمل.

المطلب الثالث: أنواع ضغوط العمل.

المبحث الثاني: انعكاسات الضغوط للعمل الشرطي على الصحة والسلامة

المهنية

المطلب الأول: آثار الضغوط للعمل الشرطي.

المطلب الثاني: انعكاس الضغوط للعمل الشرطي على مستوى الأداء.

المبحث الثالث: آليات المواجهة ودور المؤسسة الأمنية في الحد من الضغوط

العمل.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في الحد من ضغوط العمل.

المطلب الثاني: أساليب المواجهة.

المطلب الثالث: دور المؤسسة الأمنية في الحد من ضغوط العمل.

المبحث الأول

مفاهيم ضغوط العمل الشرطي ومسبباتها

في هذا المبحث تحديد مفهومها وتعريفها ومعرفة أنواع ومسببات هذه الضغوط

وذلك من خلال:-

المطلب الأول: مفهوم الضغوط للعمل الشرطي.

المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل.

المطلب الثالث: المسببات الرئيسية لضغوط العمل.

المطلب الأول

مفهوم ازمان العمل الشرطي:

يعرف مصطلح الازمه او الضغط:- بأنه استجابة الجسم غير المحددة نحو أي مطلب يفرض عليه، كما عرفه البعض أيضاً^(١) - بأنه حالة ناتجة عن التهديد الذي يدركه الفرد لذاته وأمنه وسلامته أو التهديد لطريقته وأسلوبه في الحياة وينتج عن ذلك تفاعل الفرد مع المواقف البيئية الضاغطة والتي تؤدي إلى استنفاد الطاقة الجسمية والانفعالية^(٢). أما في علم النفس فتعرف على كونها حالة من الاضطرابات الانفعالية أو عدم التوازن النفسي وتترجم كلمة إلى العربية (Stress) بالإجهاد والإعياء الذهني^(٣).

ويشير العالم (روبين) (Robin) إلى أن الضغوط نوع من الخبرة التي تنتج عن تعامل شخص مع البيئة وينجم عنها إجهاد فسيولوجي أو نفسي إما بزيادة الإثارة أو

(١) د. رثيفة رجب عوض، ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة للتشخيص والعلاج، القاهرة-

مكتبة النهضة المصرية، سنة ٢٠٠١.

(٢) د. إبراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة المعارف سنة

١٩٩٣، ص ٣٣٧.

(٣) (Wallace, Spillway) السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم، مراجعة

على محمود عبد الوهاب، الرياض، معهد الإدارة العامة، سنة ١٩٩١م.

نقصها^(٤)، ويرى جيرارد (Gerardo) أن الضغط هو المتغير الفسيولوجي النفسي السائد بين العمل والصحة الجسدية والنفسية للفرد وأن هناك ثلاث فئات مختلفة لتعريف الضغط. **الفئة الأولى:** تنظر إلى الضغط على أنه رد فعل فسيولوجي يترتب عليه شكل اضطرابات سلوكية وجسمية ونفسية **والفئة الثانية:** تنظر إلى الضغط على أنه كالمثيرات أو المنبهات التي تتواجد في البيئة وتحدث تأثيرها على الفرد وتسبب له مشقة وإجهاداً. **والفئة الثالثة:** تنظر إلى الضغط على أنه التفاعل الذي يحدث للعوامل المسببة للضغط وبين الاستجابة له أو الخصائص الشخصية التي يتسم بها الفرد وينجم عن التفاعل بين القوى الضاغطة ومكونات الشخصية وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية قد تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي أو لتحسين الأداء^(٥).

وترتيباً على ما تقدم فإن ضغوط العمل الشرطي هي المصادر التي توجد في مجال العمل الأمني والتي تفرض تقيلاً زائداً على العاملين في هذا المجال ويترتب عليها درجة من التوتر والضيق يسعى رجل الشرطة إلى تجنبها أو التقليل منها. وبناء عليه فإن ضغوط العمل الشرطية تمثل التوتر وعدم الارتياح الذي يشعر به رجل الشرطة تجاه المواقف التي يتعرض لها وينتج عنها إفرازات سلبية تؤثر على العمل والعاملين بجهاز الشرطة ككل. ولضغوط العمل الشرطي ثلاث مكونات تتمثل في الآتي :-

١- عنصر الإثارة (Stimulus):-

وهو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة الشخصية والبيئية والوظيفية التي يتعرض لها الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته أو المؤسسة الأمنية أو البيئة ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط^(٦).

(4) Robin Thomas, The relationship between life stress war stress, and traumatic stress, and burnout and cynicism police officers, P.H.D.US International University1999, p.25,

(5) Gerardo.Afila: work stress among. Immigration and naturalization officials.

(6) Master.Tex A& M University Kingsville, 1998, P.2.

٢- الاستجابة:-

وهي رد الفعل الذي يحدث من رجل الشرطة عند تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في ردود فعل نفسية أو جسمانية أو سلوكية تجاه الضغط، وقد تكون في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك أو في شكل نوع من القلق.

٣- التفاعل:-

وهو الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات لها.

المطلب الثاني

أنواع ازمات العمل.

المسببات الرئيسية لضغوط العمل الشرطي:

مما لا شك فيه أن العوامل والمؤشرات التي يتعرض لها رجل الشرطة أثناء تأديته لعمله تشكل مصدراً قوياً من مصادر ضغوط العمل، وهذه العوامل تتفاعل مع العوامل المتعلقة بشخصية رجل الشرطة وبالعوامل النفسية التي يمر بها وقد يتفاعل أيضاً سلوكه.

حيث يمثل سلوك الفرد رافداً من روافد الضغوط في البيئة الأمنية، والحقيقة يصعب أن نصف مصادر ضغوط العمل ومسبباتها ولكن يمكن أن نشير إلى المسببات الأكثر شيوعاً في الأجهزة الأمنية والتي تتفق مع طبيعة العمل الأمني وهي كما يلي:

المقصود بالعبء الوظيفي هو زيادة حجم أعباء العمل المنوط برجل الشرطة فزيادة حجم أعباء العمل تؤدي بالطبع إلى زيادة الضغوط في العمل وهذه الزيادة إما تكون زيادة (الكم) عن طريق إسناد أعمال جديدة وكثيرة يلزم إنجازها في وقت قصير أو زيادة.

(الكيف) عن طريق إسناد أعمال لا يملك فرد الشرطة القدرات والكفاءات اللازمة للقيام بها^(٧)، ويترتب عليه كثرة الأخطاء وانخفاض مستوى الأداء وتدني مستوى صحة الفرد ويقتضي العمل لفترات طويلة متواصلة دون إتاحة فترات للراحة^(٨). كما أن زيادة المهام الموكولة لرجل الشرطة بقدر أكبر من طاقاته وإمكانياته تؤدي إلى اهتزازه نفسياً وعصبياً وأثبتت الإحصائيات والدراسات أن هناك علاقة تناسب طردية بين حجم العمل ومستوى الضغط، هذه العلاقة الطردية تؤدي في النهاية إلى زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم. وفي المقابل أيضاً انخفاض عبء العمل بصورة تكون أقل من قدرات إمكانات رجل الشرطة تؤدي إلى شعوره بالملل والرتابة والإحباط أحياناً حيث يشعر أن كمية العمل الموكولة إليه قليلة نسبياً إلى الوقت المتاح لديه وإلى إمكانياته وقدراته التي تفوق بكثير هذا العمل الضئيل وكلتا الحالتين تؤدي إلى إصابة رجل الشرطة بالأمراض الجسدية وانخفاض مستوى الأداء، وعبء العمل الزائد لا يأتي من كمية العمل فقط بل من نوعه أيضاً ذلك لأن الأعمال الشرطية تتطلب من القائمين عليها مهارات فكرية وجسدية وفنية وتستلزم التركيز والانتباه واتخاذ القرارات المناسبة والحاسمة وبالتالي كل هذا يعتبر سبباً من مسببات ضغوط العمل في المجال الأمني. كما أن تعدد المستويات الإشرافية والقيادية على رجل الأمن مع اختلاف الطبيعية الشخصية لتلك القيادات واختلاف أنماط سلوكهم بالإضافة إلى تعدد المستويات الرقابية مع اختلاف معايير التقييم غير المحددة للثواب والعقاب يمثل ضغطاً بالغاً على رجال الشرطة بوجه عام ويقصد بهذا المسبب هو نقص المعلومات اللازمة لدى رجل الشرطة للقيام بأعمال وظيفية مثل

^(٧) سعيد عطية الشرم، المناخ التنظيمي في كليات بعض الجماعات وعلاقته بالضغوط المهنية لأعضاء هيئة التدريس، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية، القاهرة، جامعة الأزهر، سنة ٢٠٠٤، ص ١٣١.

^(٨) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل المهارات، جامعة الإسكندرية، مركز التنمية الإدارية، سنة ١٩٩٥، ص ٨.

المعلومات المتعلقة بحدود سلطاته ومسئوليته وأهداف وسياسات المؤسسة وقواعد وإجراءات العمل. ويمثل غموض الدور سبباً مهماً لضغوط العمل يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الرضا وعدم جدوى ما يبذله رجل الشرطة من جهد، وافتقار المعلومات قد يرجع إلى الأسباب الآتية:

- عدم وصول المعلومات الكافية لرجل الشرطة فيما يتعلق بالدور المنوط القيام به من قياداته مما يجعله غير قادر على معرفة الدور المطلوب منه (ينطبق هذا الأمر على الضباط الجدد حديثي التخرج).
- كذلك تقديم معلومات غير واضحة ومشوشة من الرئيس للمرؤوس أو مهام غير واضحة وغير محددة^(٩)، وقد أثبتت الدراسات اختلاف الأشخاص من حيث درجة استجابتهم لغموض الدور ونقص المعلومات فيما يتعلق بالمهام الموكولة إليهم، مما يؤدي إلى وقوعهم تحت ضغوط عمل قد يؤدي إلى فقد ثقتهم في أنفسهم وفي الآخرين.
- عدم مشاركة الأفراد في المجال الأمني في اتخاذ القرار يؤدي إلى شعورهم بعدم الرضا الوظيفي والتوتر النفسي والإجهاد والشعور بالتهميش والإحباط وانخفاض مستوى الأداء لما يضعف العلاقة بين القائد ومرؤوسيه مما يؤدي إلى ردود فعل سيئة تزيد من حدة ضغوط العمل حيث يشعر الفرد بأنه عضو مهمل ليس لأفكاره أو آرائه قيمة فتتزايد حدة الضغوط، كما أنه بالطبع لن يرضى بهذه القرارات غير المشارك فيها. واتخاذ القرارات المنفردة من قبل القيادات تعد سبباً من أسباب ضغوط العمل لاسيما إذا كانت هذه من أهم العوامل التي تؤدي إلى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها هو نجاح العلاقة بين الأفراد في محيط العمل الأمني فإذا اتسمت العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين بالتسلط والتوتر والمركزية وانعدام التفاهم وعدم العدل وتهميش المرؤوسين فإن ذلك يؤدي بالطبع إلى زيادة حدة الضغوط لدى رجال الشرطة، ما أن العلاقة بين المرؤوسين إذا خلت من الود والحب والتفاهم المتبادل وقامت على الحذر والخوف والحقد والتنافس غير

^(٩) وفيه أحمد الهنداوي، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، دورية معهد الإدارة العامة، مسقط، العدد ٥٨، سنة ١٩٩٤، ص ٥٨.

الشريف فإن ذلك سيؤدي إلى توتر العلاقات وظهور الصراعات في المؤسسة وبالتالي تعرض العاملين لعدة أنواع من ضغوط العمل لقرارات قائمة على المركزية الشديدة واتخذت بطريقة منفردة.

وتمر ردود فعل الإنسان تجاه ضغوط العمل بثلاث مراحل :-

المرحلة الأولى- الشعور بالخطر

هي أعراض الشعور بالخطر وهو رد الفعل الأول حينما يتعرض للضغط حيث تظهر في شكل زيادة في ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وتوتر الأعصاب.

المرحلة الثانية- مرحلة التكيف والمقاومة (Resistance)

وهي محاولة الفرد أن يتكيف مع الموقف الضاغط فإن تمكن من ذلك زالت الأعراض المرضية التي صاحبت جسمه في المرحلة السابقة.

المرحلة الثالثة- مرحلة الإرهاق أو الإنهاك (Exhaustion)

مع انهيار المقاومة وظهور العديد من الأمراض كارتفاع الضغط أو الصداع المستمر أو القرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل التهديدات المباشرة أو غير المباشرة لكل فرد في المؤسسة الأمنية

المطلب الثالث

أنواع ضغوط العمل

الضغوط الإيجابية وهذه الضغوط هي بالطبع مفيدة ونافعة للأفراد وتحفز على العمل والإنتاج وتحسين الأداء ولها تأثير إيجابي على متخذي القرار وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية والضغوط السلبية وهي ضغوط لها تأثير سلبي على صحة ونفسية الفرد وتنعكس بالطبع على أدائه في عمله ويطلق العلماء على الأمراض الناشئة عن هذه الضغوط أمراض العصر (السيكوماتية) وتسبب هذه الضغوط المهنية السلبية انخفاضاً في الروح المعنوية والشعور بالإرهاق والإنهاك والضيق والتشاؤم من المستقبل ومن حيث مدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والجسمية.

والضغوط البسيطة وقد تستمر دقائق أو ساعات طويلة وتكون ناجمة عن بعض مضايقات صادرة من بعض الأشخاص أو أحداث قليلة الأهمية. والضغوط المتوسطة وتستمر من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كساعات عمل

إضافية أو حدوث شيء بالعمل غير مرغوب فيه. والضغوط المضاعفة وهي التي تستمر لفترة طويلة قد تستمر لأسابيع وشهور أو سنوات وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو وفاة شخص عزيز أو اضطرابات الحالة الاجتماعية.

تقسم ضغوط العمل إلى: ضغوط مترتبة على العمل وهي ضغوط مصدرها العمل كالنقل المفاجئ أو حدوث مشكلة في العمل أو تغير في سياسة المؤسسة. وضغوط خارجية لها علاقة بالعمل: مثل الأحداث الاجتماعية (زواج- طلاق- وفاة- مرض- معاناة لمتطلبات الحياة).

الضغوط الناتجة عن البيئة المادية ويتعرض لها رجل الأمن داخل المؤسسة أثناء تأدية عمله وقد ينشأ عن ذلك ضغوط نفسية أو اجتماعية ناجمة عن استخدام تكنولوجيا حديثة تعمل بها المؤسسة وقد لا يستطيع رجل الأمن مواكبتها، ولذلك يفضل استخدام طرق تقليدية وتكنولوجيا سهلة. وضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية وذلك من خلال تفاعل رجل الأمن مع زملائه في العمل وعلاقته بهم. والضغوط الناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد وتعود إلى بعض السمات الشخصية المتوارثة كالقلق والأساليب الإدارية ووفقاً للمراحل التي يمر بها الضغط وهي تشمل: مرحلة نشأة الضغط وهي مرحلة بداية أو ظهور الضغط.

والضغوط البسيطة وقد تستمر دقائق أو ساعات طويلة وتكون ناجمة عن بعض مضايقات صادرة من بعض الأشخاص أو أحداث قليلة الأهمية. والضغوط المتوسطة وتستمر من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كساعات عمل إضافية أو حدوث شيء بالعمل غير مرغوب فيه. والضغوط المضاعفة وهي التي تستمر لفترة طويلة قد تستمر لأسابيع وشهور أو سنوات وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو وفاة شخص عزيز أو اضطرابات الحالة الاجتماعية.

تقسم ضغوط العمل إلى: ضغوط مترتبة على العمل وهي ضغوط مصدرها العمل كالنقل المفاجئ أو حدوث مشكلة في العمل أو تغير في سياسة المؤسسة. وضغوط خارجية لها علاقة بالعمل^(١٠): مثل الأحداث الاجتماعية (زواج- طلاق-

(١٠) أسامة عبد الرحمن سويلم، الآثار الأمنية والنفسية والاجتماعية لضغوط العمل في المطارات

الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف الرياض، سنة ٢٠٠٠، ص ١٦

وفاة- مرض- معاناة لمتطلبات الحياة). الضغوط الناتجة عن البيئة المادية ويتعرض لها رجل الأمن داخل المؤسسة أثناء تأدية عمله وقد ينشأ عن ذلك ضغوط نفسية أو اجتماعية ناجمة عن استخدام تكنولوجيا حديثة تعمل بها المؤسسة وقد لا يستطيع رجل الأمن مواكبتها، ولذلك يفضل استخدام طرق تقليدية وتكنولوجيا سهلة. وضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية وذلك من خلال تفاعل رجل الأمن مع زملائه في العمل وعلاقته بهم. والضغوط الناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد وتعود إلى بعض السمات الشخصية المتوارثة كالقلق والأساليب الإدارية ومرحلة نمو الضغط وهي مرحلة نضوج أو اكتمال القوى الضاغطة وتأثيرها على الفرد والسيطرة عليه فتسيطر على أفكاره وشعوره وعواطفه وبالتالي التحكم في توجيه سلوكه. ومرحلة اكتمال الضغط وهي مرحلة يصل فيها الضغط إلى أقصاه ولا يستطيع رجل الشرطة مواجهته ولا يملك إلا الاستجابة له والمطالبة. ومرحلة انحسار الضغط وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جزء هام من مطالب القوى الضاغطة أو الوصول إلى اتفاق مع الفرد ويبدأ الضغط في الاختفاء تدريجياً. ومرحلة اختفاء الضغط وتأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب القوى الضاغطة بالكامل وبالتالي لا يكون هناك مبرر لاستمرارها ضغط كلي شامل وهو ضغط مسيطر على كل شيء يتعلق برجل الشرطة ومسيطر على كل العوامل المنظمة التي يعمل لها. وضغط جزئي وهو الضغط الذي يرتبط أساساً بمصالح فئة معينة من الفئات التي تضمها المؤسسة حيث تصطدم هذه الفئة مع القوى الضاغطة ومن ثم تتكاتف ضده:-

- ضغوط مادية تتصل بالمزايا المادية مثل الأجور والمكافآت. وضغوط معنوية تتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار- ضغوط سلوكية يتصل بالقيود التي توضع على سلوك الأفراد مثل النظم والتعليمات واللوائح.
- ضغوط وظيفية: تتصل باعتبارات الوظيفة وأعمالها والهيكل التنظيمي للوظيفة^(١١).

^(١١) فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل الوظيفي آفاق اقتصادية، اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات المجلد ١٧، ص ١٩٩٦، ص ١٤٠.

المبحث الثاني

انعكاسات ضغوط العمل على الصحة والسلامة المهنية

وذلك من خلال مطلبين على النحو التالي:

المطلب الأول: آثار ضغوط العمل الشرطي.

المطلب الثاني: انعكاس ضغوط العمل الشرطي على مستوى الأداء.

المطلب الأول

آثار ضغوط العمل الشرطي

- تنمية المعرفة لدى رجل الشرطة وزيادة قدرته للقيام بالعمل.
 - تقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الأمنية.
 - رفع الروح المعنوية بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا في محيط العمل الشرطي.
 - رفع كفاءة رجال الشرطة العلمية والثقافية ورفع مستوى الأداء وزيادة مهاراتهم.
 - اكتشاف قدرات ومواهب رجال الشرطة وكفاءتهم من خلال مواجهة الضغوط.
 - تنمية الاتصال بين رجال الشرطة في المؤسسة الأمنية وزيادة قنوات الاتصال.
 - التركيز في العمل وتحقيق إنجازات أكثر والشعور بالتفاؤل والرضا.
- يترتب على ضغوط العمل نتائج وآثار سلبية على مستوى الفرد أو المؤسسة وهي كالاتي:

تشمل الاضطرابات السيكولوجية اضطرابات نفسية وسلوكية فسيولوجية وهي اضطرابات متعددة ومتداخلة يصعب حصرها مردها اضطرابات انفعالية وتسمى أحياناً بالأمراض (السيكوسوماتية)، وتؤدي الضغوط إلى تغيرات جسمية تؤثر على الصحة حيث تزداد إفرازات هرمون الأدرينالين خلال الاستثارة مما يؤثر على الدورة الدموية للإنسان وتحدث اضطرابات في القلب وزيادة الضغط وقد تؤدي إلى الموت المفاجئ، كما أن إفرازات الهرمونات بمعدل عالي قد يؤدي إلى ضغط الدم والقرحة والصداع والسرطان والأزمات النفسية وقد تظهر بعض أعراض على الشخص مثل

العرق والجفاف وبعض الأمراض العضوية وتليف الكبد وغيرها من الأمراض الخطيرة، وتختلف الاضطرابات الفسيولوجية من فرد إلى آخر تبعاً لاختلاف الأفراد وطبيعتهم واختلاف ظروف العمل واختلاف شدة الانفعال النفسي.

لكل إنسان درجة محددة لتحمل الضغط وعندما تتجاوز تلك الحدود للضغوط تبدأ الاضطرابات النفسية تظهر عليهم وهي كثيرة ومتنوعة منها القلق ومن أعراضه قلة التركيز والانتباه وزيادة نبضات القلب وبرودة الأطراف واضطرابات وقرح المعدة وضيق التنفس والتوتر العصبي والشعور بالتعب والعجز. والاكتئاب وهو أحد الآثار السلبية لضغوط العمل ومن مظاهره الحزن والانعزال والاكتئاب الشديد نتيجة لضغوط نفسية قوية ومن مظاهرها القلق واللامبالاة والنزعة إلى العدوانية والتوتر العصبي^(١٢) وتؤدي هذه المتغيرات إلى ردود أفعال تترجم إلى أفعال خطيرة مثل، إدمان المخدرات والخمور والتغيب عن العمل لفترات طويلة والإهمال. وكذا تغير سلوكيات الفرد مثل فقدانه للشهية وعدم الرغبة في الأكل أو زيادة شهوته للطعام وتناول المنبهات والكحوليات والوصول إلى مرحلة الإدمان واضطرابات سلوكية والوصول إلى أقصى درجة للاكتئاب وقد يصل الأمر إلى الانتحار..

المطلب الثاني

انعكاس ضغوط العمل الشرطي على مستوى الأداء الأمني

أشارت نتائج الدراسات التي أجريت على العلاقة بين ضغط العمل ومستوى الأداء إلى نتائج متباينة نتجت عن اتجاهات مختلفة فقد أكدت بعض الدراسات وجود علاقة موجبة بين ضغط العمل ومستوى الأداء، بمعنى كلما ازدادت ضغوط العمل زاد مستوى الأداء الوظيفي، حيث يمثل هذا الضغط تحدياً للعاملين يقود إلى مستوى أفضل من الأداء في حين يرى البعض في دراسة أخرى أن هناك علاقة سالبة بين

^(١٢) سيد حسن شديد، الضغوط المؤثرة على عمل ضباط البحث الجنائي، بحث مقدم إلى كلية الدراسات العليا- دبلوم العلوم الجنائية، لسنة ٢٠٠٦، ص ٢٢.

ضغط العمل ومستوى الأداء بمعنى أنه كلما زادت ضغوط العمل انخفض مستوى أداء العاملين في المؤسسة، حيث أن ضغوط العمل تؤدي إلى إهدار الوقت والطاقات لدى العاملين في سبيل مواجهة هذه الضغوط وعدم التركيز في العمل وهناك رأي ثالث يرى أن العلاقة بينهما تتمحور بين أمور ثلاثة الأول ذو مستوى منخفض والثاني ذو مستوى معتدل والثالث ذو مستوى مرتفع، فالأول يتحقق عندما يكون الضغط منخفض فيحافظ العاملون على مستوى أدائهم.

- في دراسة للمعهد الوطني للسلامة المهنية والصحة في الولايات المتحدة كانت الإحصائيات حول ضغط العمل منها: *أفاد ٤٠% من العمال أن عملهم كان مسبباً للضغط بصورة شديدة. *٢٥% من الموظفين أن عملهم هو سبب الضغط رقم ١ في حياتهم، ٢٦% من العمال قرروا أنهم كانوا في الغالب يشعرون بالضغط الشديد وفي عام ٢٠٠٠ أجرت إحدى المؤسسات إحصاء لشركة (مالين)، شعر ٨٠% من العمال بضغط العمل وأن النصف منهم في حاجة إلى تعلم كيفية التحكم في الضغط، شعر ٢٥% منهم بالحاجة إلى الصراخ بسبب ضغط العمل، ولا يكون هناك حافز لتحسين ورفع مستوى الأداء والمستوى المعتدل من الضغط يمثل تحدياً للعاملين ويثير حماسهم فيعملون على رفع مستوى الأداء، أما الثالث حين يكون مستوى الضغط مرتفعاً فإن الأداء ينخفض بشكل ملحوظ نتيجة انصراف العاملين عن العمل في محاولة لتخفيف الضغط وأخيراً يرى آخرون أنه ليس هناك علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي^(١٣). يعتبر الغياب عن العمل والتسرب الوظيفي من بعض الفئات للأسف العاملين في المجال الأمني عند تعرضهم لبعض الضغوط مشكلة تعوق الأداء الأمني، وقد يعود ذلك إلى سببين الأول هو المحور التنظيمي والثاني هو المحور الفردي، حيث يعد الغياب حالة خاصة بكل فرد، وبغض النظر عن الاختلاف بين المحورين فإن الغياب قد يؤدي إلى مشكلة ازدياد الضغوط عليه

(13) [http:// www.JONMd.Com/PT/ RE/JONMd/ abstract/ 00050531](http://www.JONMd.Com/PT/RE/JONMd/abstract/00050531)

نتيجة لما يترتب عليه من مساءلته أو تأخير ترقيته تتأثر عملية اتخاذ القرار تحت الضغوط على اعتبار أن الفرد الواقع تحت ضغوط لا تستطيع اتخاذ قرار سليم بصورة عقلانية حيث يكون مضطراً لاتخاذ قرار بصورة سريعة وغير مدروسة ويظهر ذلك جلياً من خلال مواقف متعددة مثل تجنب اتخاذ القرار واتخاذ قرارات غير سليمة والخوف من النتائج المترتبة على القرار كما يظهر ذلك أيضاً أوقات الأزمات الأمنية حيث يصادف رجال الأمن ضغوطاً عصبية غالباً ما تصيبهم بالتوتر تأثيراً بالمواقف الأمنية المختلفة، ولا شك أن هذا التوتر ينعكس سلباً على جميع العاملين بمجال الأمن وقد يترتب على ضغوط العمل المتزايدة أن يقوم القائد الأمني باتخاذ قراره استجابة لعامل الوقت والسرعة الفصل في الأزمة الأمنية من خلال قرار غير موضوعي أو لم يراع كافة الاعتبارات الموضوعية التي تحيط بالموقف أو المشكلة التي يواجهها تأثرها بالتوتر والقلق وقد يحتوى القرار على قدر من القسوة أو إساءة المعاملة^(١٤).

الضغط النفسي لمشكلة من مشكلات العمل الأمني:

الضغط النفسي هو أكبر مشكلة من مشكلات العمل الأمني حيث تركز نظريات الإجهاد النفسي الحديثة على التعامل بين الشخصي والبيئة المحيطة وذلك لأن الإجهاد ينجم عن اختلال التناغم بين الفرد وبيئة العمل المعنية مما يفسر أن يكون سبب سعادة شخص في بيئة ما شقاء لشخص آخر في تلك البيئة نفسها. ويعرف الإجهاد النفسي بأنه رد فعل الشخص للضغوط والتوترات التي تنشأ بسبب أعباء ومتطلبات العمل الوظيفي المحيط خاصة عندما لا تمكن الفرد من التعامل مع تلك الضغوط بصورة تخفف من عدم الشعور بالارتياح لديه ولنتيجة لتلك الضغوط يتعرض الإنسان لمرض حقيقي وليس فقط الآثار السلبية على المدى

^(١٤) هنية السباعي: ضغوط العمل مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها- مرجع سابق،

القصور. والضغط النفسي لا يمكن النظر إليها على أنها مشكلة فروق في نطاق المؤسسة رغم أنها كذلك، حيث أننا لا يمكن أن نعزل الفرد عن محيطه المؤسسي فكل ضغط نفسي له أثر على علاقات الفرد مع الآخرين سواء كأفراد أو جماعات وينعكس ذلك على إنتاجيته وتكيفه مع زملائه. كما يختلف الأفراد في تأثرهم بالضغط النفسي حسب صفاتهم الخاصة، فضلاً عن أن تلك الضغوط التي قد يعتبرها البعض بسيطة حين تتراكم على الفرد أو مجموعة الأفراد دون أن يلحظها أحد تغدو مشكلة معقدة تمتد آثارها على المؤسسة وأدائها ويمر الضغط النفسي بعدة مراحل تبدأ بمرحلة إدراك الضغط والشعور به عندما يواجه الفرد موقفاً معوقاً أو مخيفاً الأمر الذي يؤدي إلى إثارة تغيرات فسيولوجية كاستجابة أولية لذلك الموقف مثل إفراز هرمون الأدرنالين في الدم وإثارة درجة الإحساس والاستجابة للعضلات مما يجعل الإنسان مستعداً للمقاومة نفسياً وجسدياً، فإذا استطاع الفرد مقاومة ذلك الضغط فإنه يرجع إلى مستوى التوازن والارتياح أما في حالة استمرار الضغط عليه، فإن ذلك يثير طاقات جسمية ونفسية إضافية وهنا يدخل الفرد في مرحلة أخرى من مراحل التوافق مع الضغوط وهي مرحلة المقاومة ويستمر الإنسان في المقاومة حتى يستخدم أساليب أخرى كالقبول بالوضع أو الأفكار والرفض وهي بداية للمرحلة الأخيرة وهي مرحلة الإجهاد والتعب التي يستخدم فيها الإنسان كل طاقاته ويبدأ في استخدام أساليب أخرى تعبر بشكل أوضح عن قبوله بالأمر الراهن أو عن رفضه التام أو الإحباط والاضطرابات النفسية المختلفة كإكتساب عادات سيئة أو خطيرة. وبالتالي فإن الشعور بالضغط النفسي في العمل يكون نتاج تحرك الآثار النفسية السالبة ويتأثر بمدى قوة المواقف الضاغطة ومدى تكرار تلك المواقف.

وهناك خمس أنواع من المؤشرات يمكن أن تظهر بوجه عام عندما يكون

هناك ضغوط على الفرد هي:

- علامات جسمانية (Physical) مثل القرحة، الصداع- آلام الظهر- نزلات البرد المتكررة- مشاكل جنسية- إعياء.

- علامات معرفية (Intellectual Symptoms) مثل حدوث ضغط عام في الذكاء والأساليب المنطقية في حل المشكلات الصعبة وكذلك اختفاء الإبداع والابتكار- فقد الهويات الشخصية المحبوبة.
- علامات انفعالية وعاطفية (Emotional Symptoms) ويقصد بذلك نظرة الإنسان العامة إلى الإيجابية أو السلبية في الحياة هل هو متفائل أو متشائم.
- علاقات اجتماعية (Social Symptoms) من خلال مدى الشعور بالعزلة الاجتماعية وإن كان الفرد عضواً فعالاً في مجتمعه ومشارك في أنشطته ودرجة تلك المشاركة التي يقوم بها وهي من أهم دلائل الإجهاد في العمل.
- العلامات المعنوية (Spiritual Symptoms) ويعتبر هذا المؤشر من أخطر المؤشرات على الإطلاق لما له من أثر على سلم الأولويات الشخصية مما يغير أحياناً نوعية المبادئ التي يعتنقها الفرد، وأن اهتمام المؤسسة الأمنية بمراقبة قوة معنويات أفرادها وتنفيذ البرامج التي ترفع هذه الروح المعنوية يؤدي بالطبع إلى نجاحها في تحقيق أهدافها.
- **الأمراض النفسية الناتجة عن عدم التكيف مع ضغوط العمل:**
 - ١- الاضطرابات المزاجية: مثل القلق والاكتئاب مع شعور الفرد بفقدان القدرة على الاستماع والميل إلى السلبية والشعور بالحزن وفقدان الحيوية والنشاط.
 - ٢- **الأعراض النفسجسمية:** وتتمثل في شكاوى مستمرة من أعراض جسمية مثل الإحساس بالألم والصداع أو القولون العصبي أو التقلصات العضلية أو عدم انتظام ضربات القلب وعدم الاتزان.
 - ٣- **الأعراض الفسيولوجية:** مثل اضطرابات النوم والأكل والأعراض الجنسية النفسية، نفسية المنشأ وعدم القدرة على التركيز والشعور العام بالإجهاد.
 - ٤- اضطرابات الوظائف المعرفية: مثل الذاكرة والانتباه والقدرة على اتخاذ القرار.
 - ٥- **الاستعداد للمرض النفسي والعضوي:** ضغوط العمل من العوامل المهنية لظهور المرض ويكون المريض أكثر عرضة للاضطرابات النفسية المختلفة وكذلك عدد

من الأمراض العضوية التي تلعب فيها الضغوط النفسية دوراً كبيراً مثل أمراض الشرايين والسكر وارتفاع ضغط الدم.

٦- **الإنهاك النفسي:** عبارة عن مجموعة من الأعراض تصيب الأفراد الذي يعانون من ضغوط عمل مستمرة لفترات طويلة وتشمل هذه الأعراض الشعور بالإرهاق الدائم والتعب وعدم القدرة على التركيز وقد الحماس للعمل والميل إلى الحزن والتوتر مما يؤثر على المستقبل الوظيفي للفرد.

المبحث الثالث

آليات المواجهة ودور المؤسسة الأمنية في الحد من ضغوط العمل

المطلب الأول

أساليب المواجهة

- هناك بعض النقاط المهمة لأساليب المواجهة التنظيمية للتخفيف عن الأفراد والعاملين في المجال الأمني من حدة ضغوط العمل وهي:
- تطبيق أساليب الإدارة الحديثة وما يترتب على ذلك من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات وتغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع المستجدات والمتغيرات الثقافية والاجتماعية التي يشهدها المجتمع.
 - تطوير النظم الخاصة باختيار الأفراد العاملين، بحيث يتم انتقاء الأفراد الأكثر قدرة على تحمل ضغوط العمل من خلال وضع شروط جديدة للترشيح للأماكن المناسبة
 - إعادة تقييم الوظائف لتكون ذات مغزى وتعديل مستويات السلطة والمسئولية وإعادة توزيع الاختصاصات وتعديل مستوى الأداء وكلها إجراءات تهدف إلى تعديل المواقف المسببة لضغوط العمل.
 - العمل على تحقيق الانسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملون في المنظمة للقضاء على صراع الدور^(١٥).

(١٥) د. خيرى الجزيري، أساسيات السلوك الإنساني في التنظيم، القاهرة، دار الثقافة العربية،

- العمل على تكوين علاقات جيدة مع العاملين بينهم وبين السلطات الرئاسية وتوفير سبل التعاون فيما بينهم ومع المستويات القيادية والرئاسية وبالتالي إلتخفيض حدة الضغوط التي يواجهها الفرد داخل المنظمة التي يعمل بها.
- إقرار مبادئ المشاركة في وضع سياسات واتخاذ القرارات للتخلص من الشعور بالإحباط الناتج عن تهميش الفرد وعدم اشتراكه في وضع السياسات ووضع القرار.
- تلمس أسباب الضغوط من خلال اليقظة والدراسة المستمرة للأسباب المحتملة لضغوط العمل في ضوء التطور الذي شهده المجتمع والعمل على مواجهتها قبل استفحالها.
- توظيف الثقافة الموجودة في المؤسسة من خلال استيعاب القادة لهذه القيم ونقلها إلى المستويات الأقل في المؤسسة لتضييق الفجوة بين قيم الأفراد وقيم المؤسسة التي يعملون فيها.
- التطبيع الاجتماعي أي تلقين الأفراد ثقافة المؤسسة من خلال اختيار الأفراد المناسبين للتعيين في المنظمة والعمل على تكيف الأفراد مع واقع المؤسسة وتحديد الأدوار.
- تغيير الثقافة التنظيمية وذلك بهدف مساعدة الأفراد على التكيف مع هذا التغيير.
- تحسين ظروف العمل المادية وذلك من خلال عدة إجراءات أهمها:
 - ١- الصوت: يلزم اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الصوت كمصدر للضغوط كأن تقوم بتخفيض أصوات المعدات والأجهزة المستخدمة في العمل لتتلاءم مع مستوى السمع العادي بالنسبة للأفراد أو تزويد العاملين ببعض وسائل الحماية ضد الأصوات المزعجة الزائدة عن الحد مع توعية العاملين بالمخاطر المترتبة على عدم الإلتزام بوسائل الحماية السمعية.
 - ٢- الإضاءة: يجب على المؤسسة توفير الإضاءة المناسبة للعاملين من خلال الإضاءة العامة أو توفير إضاءة خاصة إضافية لمن تضطربهم الظروف إلى العمل ليلاً وهو ما ينطبق على العمل الأمني موضوع بحثنا الذي تكثر فيه طبيعة العمل الليلي.

٣- التلوث: واجب على المؤسسة تحديد المخاطر المترتبة على التلوث الناجم عن استخدام الأجهزة أو المواد الخطرة في بيئة العمل وتزويد الأفراد بالمعلومات الضرورية عن هذه المخاطر ووسائل الوقاية والأمن الصحي وتوعية العاملين بالعمل الآمن من مخاطر التلوث مثال ذلك العمل فيخدمات المرور بالشوارع والميادين.

٤- تصميم أماكن ومكاتب العمل: يجب الأخذ بتصميم المكاتب وأماكن العمل ومراعاة الجوانب الاجتماعية والصحية للعاملين وتوفير الأثاث المناسب، وتجهيز أماكن العمل والمكاتب بالتجهيزات اللازمة.

٥- تحديد الأدوار تحديدا واضحا.

٦- تقديم البرامج اللازمة لمساعدة العاملين.

٧- تدوير العمل وتوزيع العبء الوظيفي.

٨- إدارة الوقت: يعد الوقت وتنظيمه مدخلاً فعالاً لزيادة إنتاجية الفرد ومؤسسات العمل ويعد ضغط الوقت أحد العوامل الرئيسية للشروع بالضغوط النفسية في مواقف العمل والدراسة والحياة فالاستخدام غير الأمثل للوقت لإنجاز مهمة معينة غالبا ما يثير مشاعر القلق ويعوق الأداء كما أن عدم تحديد الوقت المناسب لإنجاز المهام يعد مصدراً للضغوط النفسية، وفن إدارة الوقت لدى القيادات الأمنية يقتضي مهارات إدارية قيادية تتمثلي تحليل الواقع والتخطيط للمستقبل والمرونة في التفكير والفن في التعامل مع الآخرين وضبط النفس في المواقف الحرجة ووقت الأزمات نظرا لما تنسم به طبيعة العمل الآمن إضافة إلى القدرة على توظيف الذكاء بمهارة فنية عالية بالإضافة إلى حسن الإدارة والتخطيط الجيد للأعمال وتحديد الأهداف ووضع الأولويات وتوزيع المهام والمسئوليات وفقاً لبرنامج زمني محدد يسعى للوصول إلى الأهداف المنشودة بأقل جهد وأكبر عائد.

المطلب الثاني

دور المؤسسة الأمنية في الحد من ضغوط العمل

يجب على المؤسسة الأمنية عند التعامل مع رجل الشرطة المجهد نفسيا أو جسديا أو اجتماعيا ألا تتجاهله أو تقوم بنقله إلى موقع آخر أو يفصله نهائيا من الخدمة أو إحالته للتقاعد إنما يجب أن تعمل على إعادة تأهيله ومساعدته. إن إدارة المؤسسة الناجحة الراغبة في التطوير أن تعمل برامج تأهيلية فردية وجماعية تساعد على إعادة تأهيل أفرادها وذلكم خلال التعرف على مصادر الضغوط والتعامل معها حسب نوعها ودرجتها ولا يفرقن ذلك الضغوط الناتجة عن نظرة المجتمع للعاملين بها في حالة تحتم الظروف إحداث نوع من الاحتكاك مع بعض قواه حيث يمكن أن تركز الإدارة على تحسين تلك العلاقة وإذا كان سبب الضغوط مشاكل أسرية، تقيم الإدارة برامج للرعاية الأسرية والتوعية في هذا المجال ويتسم ذلك من خلال التعرف على نوع الضغوط عن طريق العيادات النفسية المتصلة بها.

أوضحت الدراسات أن دور قيادة المؤسسة في تخفيف الضغوط الناتجة عن العمل على الأفراد الذين ينتسبون إليها ذو فعالية عالية مساعدة لهم على الاستمرار ويتمثل ذلك الدور بالتعامل مع المشكلة من خلال محورين متوازيين:

المحور الأول: محور الوقاية وذلك من أجل منع نمو ضغوط العمل إلى

مستويات صعبة.

المحور الثاني: من خلال المساعدة في التعامل مع الضغوط لتخفيفها سواء تخفيف مصدر الضغط أو تحسين آليات التعامل بما يتناسب مع المواقف الجديدة (تطور أجهزة- أنظمة المتابعة... إلخ).

ويتمثل المحور الأول في مجموعة الأنشطة التي يكون لها العائد في النهاية

إلتخفيف ضغوط العمل وأهمها:

١- التدريب والتعليم: من خلال التدريب الموجه وتزويد الأفراد بالمهارات والمعلومات الضرورية لمساعدته على أداء مهامه ومسئوليته الوظيفية بشكل أكثر فاعلية

- كذلك مساعدة أفراد القوة للتعرف على أنفسهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم وتحسين أساليبهم في التعامل مع الجمهور والمواقف.
- ٢- اختيار أفراد المؤسسة والعاملين بها.
- ٣- الترقيات: حتى لا يشعر الفرد بالإحباط واليأس.
- ٤- اللياقة البدنية: كوسيلة لمقاومة الضغوط وتخفيف الآثار النفسية الناشئة عنها.
- لابد أن يكون للمؤسسة دور وقائي لتفعيل الأسلوب العلاجي ومن أهم هذه الأساليب:

وذلك من خلال الطبيب المختص ويساعد الإدارة في التعرف على الأسباب ويحاول العلاج، حيث أن المؤسسات الحديثة بدأت تهتم بهذا المجال باعتباره أحد الأساليب للتعامل مع ضغوط العمل ومن الأساليب التي يمكن أن تساعد على تخفيف آثار ضغوط العمل على الموظفين أساليب الاسترخاء العصبي والنفسي، جلسات النقاش الجماعية، حل المشاكل بشكل مباشر بالإضافة إلى تقديم تسهيلات مالية وبنكية باعتبارها من أهم مصادر المشكلات الاجتماعية في العصر الحالي^(١٦).

كما يشمل برنامج الصحة والسلامة المهنية بالتطبيق على العمل الآمن:-

ويجري عند دخول الخدمة ويهدف إلى تقييم الحالة الصحية للمتقدم وتسجيلها عند بدء العمل وتقييم قدراته البدنية والنفسية حتى يمكن وضع الفرد المناسب في المكان المناسب كما يساعد الفحص على اكتشاف الأمراض التي لم تكن معروفة للمتقدم حتى يمكن تقديم العلاج اللازم. وتلك مسئولية طبيب الصحة المهنية وأخصائي بيئة وأخصائي السلامة المهنية والذين يقدمون التوصيات بشأن الحاجة إلى وسائل هندسية أو غير ذلك من المخاطر ووقاية العاملين وكذلك وضع برنامج للسلامة والصحة المهنية والأمن الصناعي أو المختصين بالسلامة المهنية في العمل الآمن.

(١٦) عماد الحداد: كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل، القاهرة، دار الفاروق للنشر،

- والهدف من ذلك هو الاكتشاف المبكر للأمراض المهنية في مرحلة يمكن شفاؤها أو التقليل من أضرارها ويختلف نوع الفحص ودوريته حسب نوع التعرض ودرجة خطورته وتتراوح دورية الفحص من بضعة أسابيع- أو أقل- إلى سنة أو سنتين
 - الفحص الطبي للعائدين من أجازة مرضية طويلة للتأكد من تمام الشفاء وإعادة تقييم حالة الفرد.
 - الفحص الطبي عند الترقية أو الانتقال إلى عمل آخر للتأكد من أن قدرات العامل تتناسب مع متطلبات عمله الجديد.
 - الفحص الطبي عند بلوغ سن المعاش.
 - الفحص الطبي الدوري لأفراد الإدارة العليا، حيث أن هؤلاء يكونون قد بلغوا السن التي تكثر فيها معدلات الإصابة ببعض الأمراض مثل أمراض الجهاز الدوري والقلب والبول السكري والأورام وكذلك لأنهم يتعرضون لضغوط العمل بدرجة أكبر من غيرهم، كما أن انقطاعهم عن العمل بسبب المرض يسبب ارتباكاً أكثر من غيرهم لأنهم يملكون اتخاذ القرار في المؤسسة الأمنية.
 - الفحص الطبي الدوري لمن تعدوا سن معين (٤٥ سنة مثلاً) حيث ترتفع معدلات الإصابة ببعض الأمراض.
 - يجب أن تتوفر في كل مواقع العمل الإسعافات الأولية وعيادات بسيطة لمواجهة هذه الحالات وتدريب بعض العاملين على الإسعافات الأولية.
 - التأكد من استيفاء الشروط الصحية في أماكن إعداد وحفظ وتناول الطعام والإشراف الصحي على العاملين في إعداد وتقديم الطعام.
 - وتقدير نسب العجز المتخلف عن تلك الحالات بغرض تعويضها.
 - تدون فيه جميع المعلومات الصحية والفنية والشخصية ونتائج الفحص وتردده على القيادات المختلفة وإنشاء سجلات لنشاط الخدمات الطبية.
- من خلال الاتي:-**
- وضع نظام ورديات يسمح للفرد بالتكيف قدر المستطاع على أن يكون التغيير في أضيق الحدود وعلى فترات متباعدة حتى يتيح للجهاز العصبي الفرصة للتكيف واختيار الأفراد الذين يعملون بالورديات من الشخصيات التي تستطيع التكيف مع الضغوط وتحملها.

- تخصيص برامج تدريبية للأشخاص غير القادرين على تحمل الضغوط تساعدهم على تحملها والتكيف معها بصفة دورية وإعطائهم راحات.
- التطعيم ضد الأمراض المعدية للضباط والأفراد العاملين في مجالات تعرضهم للعدوى.
- التوسع في استخدام التقنيات الحديثة.
- التدريب المستمر لرجال الشرطة في جميع مجالات العمل الشرطي.
- متابعة برامج ممارسة الرياضة والمحافظة على الوزن المناسب.
- استغلال المناسبات المختلفة لبث روح الأخوة والصدقة في جو العمل.
- حسن تنظيم العمل وحسن توزيع الأعباء والمسئوليات.
- تنظيم العلاقة بين رجال الشرطة ورجال القضاء والمحاكم.
- الكشف الطبي الدوري على رجال الشرطة خاصة المعرضين لأخطار التلوث والإشعاع والأمراض المعدية والأمراض النفسية كرجال المرور وهم أكثر عرضة للتلوث.

هناك بعض الأمور الهامة التي يجب أن يضعها الفرد في الاعتبار للتخفيف

من ضغوط العمل منها:

- ١- وضوح الأهداف.
- ٢- حدود المسؤولية.
- ٣- التعاون الجماعي.
- ٤- توفير الوسائل المناسبة.
- ٥- كفاية التوقيت لإنجاز العمل المطلوب.
- ٦- قابلية العمل للتنفيذ.
- ٧- التكيف والإبداع.
- ٨- الراحة والتغيير.

حيث لا بد أن يتمتع الفرد بقسط مناسب من الراحة بعد قيامه بعمل معين كما يسهم التغيير في شروط العمل وطرق تنفيذ وأساليب تقويمه في تحسين الأداء.

ويمكن للرؤساء في العمل التخفيف من ضغوط العمل الأمني من خلال:

- مشاركة العاملين المعلومات لتقليل شكوكهم حول طبيعة عملهم ومستقبلهم الوظيفي.
- تحديد أدوار العاملين بدقة ومسئولياتهم.
- جعل الاتصالات ودية ومؤثرة مع العاملين.
- تفويض العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل اليومي في مجال عملهم.
- مشاركة العاملين في وضع جداول وقواعد تنظيم العمل.
- التأكد من مناسبة كمية العمل مع قدرات العاملين.
- تقديم المكافآت والحوافز.

ولكي يقلل العاملون من ضغوط العمل على أنفسهم:

- ١- تقليل ضغوط العمل بالاعتناء بأنفسهم من حيث الصحة وممارسة الرياضة وعدم التدخين والنوم الكافي.
- ٢- تقليل ضغوط الوظيفة بوضع أولويات ونظام للعمل والقيام بإدارة الوقت.
- ٣- الاهتمام بالمشاعر والإحساس والسيطرة عليها ومراعاة السلوكيات.
- ٤- التخلي عن العادات السيئة.
- ٥- القيام بتعليم وتدريب المرؤوسين.

نتائج الدراسة:

يتعرض رجال الشرطة أثناء عملهم في المؤسسة الأمنية إلى ضغوط في العمل بشكل مباشر منذ بدء الحياة الوظيفية حتى نهايتها (سن التقاعد) ومن ثم كان لابد من التعرف على تلك الضغوط وتحليلها ومعرفة أسبابها وأنواعها ومواجهتها وليس الهروب منها.

نوعية الضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة في وظائفهم تختلف عن نوعية ومصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملون في المنشآت المدنية لاختلاف طبيعة المهام والوظائف المكلف بها رجال الشرطة.

لضغوط العمل إيجابيات وسلبيات ولعل أهم الإيجابيات تتحقق في حالة التعرض للقدر المناسب من الضغوط والتي يستطيع من خلالها الفرد أن يبتكر ويبدع وكذلك إزكاء روح المنافسة بين العاملين في جهاز الشرطة.

تشكل ضغوط العمل المتزايدة والمعقدة إحدى العقبات التي تحول دون اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة وبالتالي غياب الغاية والأهداف المرجوة منها. هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الأمان الوظيفي وضغوط العمل التي تنتج من عدم الاستقرار الوظيفي.

الآثار السلبية لضغوط العمل لا يمكن تجاهلها حيث أنها تصيب الفرد والمنظمة على السواء وينتج عنها انخفاض في مستوى الأداء والإصابة بالإعياء والمرض. الضغط النفسي من أهم مشكلات العمل الأمني وأخطرها. لذا يجب مدارس تلك المشكلات التي تؤثر سلباً على الفرد والمنظمة وعلى الصحة والسلامة المهنية لرجل الشرطة.

هناك أمراض ناتجة عن ضغوط العمل تؤثر على الصحة والسلامة المهنية تتعلق ببيئة العمل وإصابات العمل.

ضغوط العمل تسبب ما يلي:-

- ظاهرة الغياب أو التأخير أو التهرب من قبل العاملين.
- الإصابة بالتعب والملل والإعياء أو المرض.
- انخفاض في مستوى التركيز لدى الأفراد مما يؤدي إلى كثرة الأخطاء.
- لتكنولوجيا المعلومات دور في التخفيف من حدة ضغوط العمل.
- أهمية دور المؤسسة الأمنية في التخفيف من ضغوط العمل ودور الفرد في ذلك.

التوصيات:-

إعداد برامج خاصة لتدريب العاملين لتنمية مهاراتهم في التعامل مع ضغوط العمل وذلك بعقد ندوات ودورات تدريبية وحلقات نقاش حول ضغوط العمل وكيفية علاجها.

- دراسة أسباب ضغوط العمل الأمني من خلال:

- تحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد.
- تحديد المسئوليات والسلطات تحديداً دقيقاً.
- تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.
- تنظيم وقت العمل وتوزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل.
- توزيع الصلاحيات توزيعاً عادلاً يتناسب مع الإمكانيات والمهارات.
- العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين.
- إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغط.
- زيادة الحوافز المادية والمعنوية وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها وتحسين الظروف المالية.
- ضرورة توفير بيئة عمل مشجعة للضابط بهدف زيادة الكفاءة وزيادة الجهد المبذول من الضابط تجاه إدارته.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة للتخفيف من ضغوط العمل وتطبيقها وشرح مفهومها.
- الاهتمام بالرعاية الطبية المتكاملة للعاملين بجهاز الشرطة.
- العمل على الوقاية من الأمراض المهنية ووضع الخطط لمواجهتها.
- إتاحة ممارسة الرياضة للعاملين بالحقل الأمني وتوسيع فرص الانتساب للنوادي الرياضية.
- غرس روح الثقة بالنفس بين العاملين بجهاز الشرطة والتحلي بالإيمان.
- خلق أجواء التنافس الإيجابي بين رجال الشرطة في مواقعهم مما يؤدي إلى تحسين الأداء الأمني.
- العمل على تعزيز الصحة العامة والاهتمام بالعوامل النفسية والاجتماعية في العمل الأمني والعمل على تقليل الإجهاد في العمل الأمني.
- توعية الأفراد بأهمية الحفاظ على البيئة والاهتمام بتصميمات أماكن العمل وتنظيمها والتخطيط الجيد لزيادة فعاليتها وتحسين مستوى الأداء.

المراجع

أولاً- المراجع العربية:

- د. إبراهيم عبد العزيز شيحا، أصول الإدارة العامة، الإسكندرية، منشأة المعارف سنة ١٩٩٣.
- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل المهارات، جامعة الإسكندرية، مركز التنمية الإدارية، سنة ١٩٩٥.
- أسامة عبد الرحمن سويلم، الآثار الأمنية والنفسية والاجتماعية لضغوط العمل في المطارات الدولية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف الرياض، سنة ٢٠٠٠.
- أكرم عثمان، الخطوات المثيرة لإدارة الضغوط النفسية، بيروت، دار ابن الحزم للطباعة والنشر والتوزيع، سنة ٢٠٠١م.
- د. أنيس إبراهيم وآخرون، المعجم الوسيط، الجزء الثاني، ط ١، القاهرة، معجم اللغة العربية، ١٩٦٠.
- د. خيرى الجزيري، أساسيات السلوك الإنساني في التنظيم، القاهرة، دار الثقافة العربية، ١٩٩٨.
- د. رثيفة رجب عوض، ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة للتشخيص والعلاج، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، سنة ٢٠٠١.
- سعيد عطية الشرم، المناخ التنظيمي في كليات بعض الجماعات وعلاقته بالضغوط المهنية لأعضاء هيئة التدريس، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، القاهرة، جامعة الأزهر، سنة ٢٠٠٤..

- سليمان صالح العبيشي، المتغيرات التنظيمية وأثرها على ضغوط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية، الرياض، سنة ١٩٩٠.
- سيد حسن شديد، الضغوط المؤثرة على عمل ضباط البحث الجنائي، بحث مقدم إلى كلية الدراسات العليا- دبلوم العلوم الجنائية، لسنة ٢٠٠٦.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيق معاصر، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة سنة ٢٠٠٣.
- صلاح الشنواني، مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، بيروت، جامعة بيروت العربية، سنة ١٩٧٢.
- ضغوط العمل وأمراض المهنة- إصدار مركز بحوث الشرطة إعداد فريق من البحث العلمي، الإصدار الثاني والثلاثون.
- د. عادل محمد عبد الحليم زايد، جامعة الإمارات، مجلة الفكر الشرطي، العدد الرابع.

ثانياً- مواقع الإنترنت:

- تقرير منظمة الصحة العالمية عام 1950 www.iBTESAMA.com
- [http// www.JONMd.Com/PT/ RE/JONMd/ abstract/ 0005053](http://www.JONMd.Com/PT/RE/JONMd/abstract/0005053)