

استراتيجيات مؤسسة الشرطة في الحفاظ على الصحة النفسية للعاملين بها ومحاربة

ضغوط المهنة

**Strategies of the police institution in maintaining the mental health
of its employees and combating the pressures of the profession**

سميرة براهيمية

جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ / قالة الجزائر samirabrahmia@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2021/09/18 تاريخ القبول: 2021/11/04 تاريخ النشر: 2021/12/17

مستخلص البحث:

إن المشكلات و التعقيدات التي يعرفها مجتمعنا في وقتنا الراهن جعلت من ظاهرة الضغوط النفسية التي يعيشها الفرد في كافة مجالات الحياة من أبرز الظواهر التي تستحوذ على كثير من اهتمام الباحثين والدارسين وحتى مديري المنظمات كذلك، لمعانة بيئة العمل من عديد المشكلات بسبب هذه الضغوط ، و تخلق هذه الضغوط أثارا سلبية تتمثل في الإصابة بالاضطرابات النفس جسدية لأصحاب مثل هذه المهن واعتلال للصحة النفسية. وتبذل كثيرا من مؤسسات اليوم جهودا هامة في سبيل العناية بالصحة النفسية بموظفيها وهذا واعيا منها بتأثير هذا العامل على الأداء الوظيفي.

ومن هذا المنطلق بالذات ورد هذا المقال لمحاولة تسليط الضوء على مجهودات منظمة الشرطة التي تبذلها للحفاظ على الصحة النفسية لموظفيها ومحاربة ضغوط المهنة، وبتالي في هذا تقديم لفكرة جزئية عن واقع الصحة النفسية في مؤسساتنا مستفيدين في ذلك من تجربة عمل سابقة وطويلة نوعا ما ضمن هذه المنظمة الأمنية، مع تقديم جملة من الاقتراحات في خاتمة المقال للتوجه نحو تدعيم هذه التدخلات وتحقيق مزيد من الرعاية للصحة النفسية بالنسبة للفرد العامل في مؤسساتنا.

الكلمات المفتاحية: الضغوط النفسية ، الصحة النفسية، الشرطة، الحفاظ على الصحة النفسية للعاملين في الشرطة.

Abstract :

The social and economic difficulties facing society today provoke stress and psychological problems for the individual. This phenomenon interests increasingly researchers and leaders of organizations and companies in consequence adverse effects of stress on the environment and the working environment.

The repercussions of these phenomena appear as psychosomatic disorders syndrome, Aware of the impact of these factors disorders on the quality of employee performance and health at work, businesses are mobilizing to preserve the mental health of their employees.

Through this article, we have tried to highlight the efforts of the police die to protect those employees and deal with these professional life problems. We also tried to paint a representative Opicture of the reality of mental health in this sector, taking advantage of its long experience in this field.

We propose, in conclusion of this article, some suggestions to support this kind of actions that preserve the mental and psychological health of the individual employee of our companies.

Key words: stress, mental health, police, preserving police employee mental health

من المؤكد أن العنصر البشري صار يحتل مكانة جد هامة داخل المؤسسات المعاصرة. ففي اليوم في أمس الحاجة لذلك الفرد القادر على تحمل المسؤوليات واتخاذ القرارات والقيام بالمبادرة، والذي يتمتع بدرجة كافية من الوعي والتأهيل وهذا نتيجة العولمة التي فرضت جوا تنافسيا حادا بين المؤسسات، وإيقاع تغيير وتطور جد متسارع. ومن دون شك فإن هذه المعطيات وأخرى جعلت من أمر العناية بالصحة النفسية للفرد العامل أحد أولويات الإدارة الحديثة في العمل خاصة وأن هذه الصحة قد تعتل لعوامل كثيرة أبرزها المعاناة من الضغوط النفسية المستمرة في كافة مجالات الحياة . وقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقات ارتباطية بين الضغوط النفسية واعتلال الصحة النفسية كدراسات (كوبروجاكسون وسناو وآخرين، 200. Snow etal.; Jackson,1983; Cooper,1978).

و يعد مجال العمل مجالا خصبا للضغوط النفسية التي تهدد الصحة النفسية عند الفرد العامل ، فعلى الأغلب يؤدي الموظف عمله والذي عادة يكون يمتد لساعات هامة من حياته اليومية ضمن شبكة من العلاقات والمسؤوليات والإجراءات والأهم من هذا وذلك، ضمن وسط من البشر تختلف دوافعهم وتوقعاتهم ومرجعياتهم. ومن الطبيعي في مثل هذه الظروف أن يواجه واقفا لا تلقى عنده القبول والرضا وربما تصبح بالنسبة له مصادرا للضغوط النفسية التي قد تهدد اتزانه النفسي حيث تجعله قلق وسهل الاستثارة والانفعال كذلك، ويتعكس هذا الأمر على علاقاته داخل العمل مع زملائه وكذلك رؤسائه ويحدث في ظل بقاء العمل بالنسبة للفرد مصدرا للتحقيق الأمن المعيشي عن طريق ما يتقاضاه من مال، وكذلك مجالا لتحقيق الذات ومصدرا للأمن الاجتماعي للفرد من خلال إحساسه بكيانه داخل المجتمع عبر الوظيفة التي يؤديها.

٢. مشكلة الدراسة

ومن كل هذه المنطلقات حاولنا عبر هذه الورقة تسليط الضوء حول جزئية هامة من واقع الصحة النفسية بالنسبة للعاملين في جهاز الأمن الوطني معتمدين في ذلك على تجربة عمل سابقة داخل هذا الجهاز ضمن وظيفة أخصائية نفسانية، وهذا عبر التطرق إلى التدخلات والجهود التي تبذلها مؤسسة الشرطة في الحفاظ على الصحة

النفسية لموظفيها وللتخلص من المخلفات السلبية لضغوط هذه المهنة الصعبة، فهي تصنف من بين الخمسة مهن الأكثر ضغطاً في العالم (مزياني، ٢٠٠٧، ص٦). وهذا لانطوائها على عامل الخطر في حد ذاتها وساعات العمل المطولة بها والضوابط والإجراءات التي يخضع لها أصحابها في عملهم.

كما أنها من بين مهن تقديم المساعدة التي يبرز فيها مشكل الاحتراق النفسي بسبب استدامة الضغط والعجز عن التحكم فيه. و العاملون في مثل هذه المهن يببالغون في عطائهم ومن ثم يشعرون بالتعب و الإرهاق الجسدي و العقلي و يشعرون بأن مصادرهم العاطفية والشعورية تنضب (عوض، ٢٠٠٧، ص١٥٥).

وبهذا يمكن الاجابة على التساؤلات التالية:

- ما هو واقع حضور الصحة النفسية في مهنة الشرطة التي توصف بالضاغطة؟
- ماهي استراتيجيات مؤسسة الشرطة في الاحفاظ على الصحة النفسية للعاملين بها ومحاربة ضغوط المهنية؟

٣. أهمية الدراسة:

- تكمن في تسليط الضوء على الجهود التي تبذلها مؤسسة الأمن الوطني في الحفاظ على الصحة النفسية ومحاربة ضغوط المهنة.

- إمكانية الاستفادة من المقترحات الواردة ضمن الورقة لتحسين مستوى الرعاية الصحية داخل مؤسسة الشرطة.

٤. أهداف الدراسة :

- التعرف على واقع الصحة النفسية ضمن مهنة الشرطة .
- التعرف على استراتيجيات مؤسسة الشرطة في الحفاظ على الصحة النفسية ومحاربة ضغوط المهنة.

- محاولة الخروج بمجموعة من الاقتراحات لتحسين مستوى الرعاية الصحية داخل مؤسسة الشرطة.

٥. الصحة النفسية وأهميتها:

١.٥ تعريف الصحة النفسية:

قبل الشروع في تقديم مفهوم عن الصحة النفسية لنا أن نشير أن مشكلات الصحة جد شائعة ، ويحدث هذا في الوقت الذي تعد فيه الصحة النفسية جزء لا يتجزأ من الصحة. وهذا حسب منظمة الصحة العالمية التي تضع تعريفا للصحة تقريبا مفاده: أنها حالة من الرفاهة والسعادة و الكفاية الجسدية والنفسية والاجتماعية، وليست مجرد غياب المرض أو العجز أو الضعف(بطرس،٢٠٠٨، ص٢٩). ومن خلال هذا التعريف نخرج بثلاث أفكار أساسية يمكن لها تحديد مفهوم الصحة النفسية هي:

- الصحة النفسية هي جزء مكمل للصحة .
- الصحة النفسية اكثر من مجرد الخلو من المرض.
- تتعلق الصحة النفسية إلى أبعد مدى بالسلوك والصحة الجسدية.
- وهناك تعريف اخر للصحة النفسية يرى: أن الصحة النفسية هي نوع من التوافق والتكامل مع الوظائف النفسية المختلفة ويكون الشخص لديه القدرة على مواجهة الأزمات والضغوط والإحباطات النفسية التي تواجهه مع إحساسه وشعوره الايجابي بالسعادة والكفاية(القويضي،١٩٨٠، ص٥).

إذن فالمقصود بالصحة النفسية بالنسبة للفرد العامل ليس الخلو من المرض النفسي فحسب لأنه هناك من لا يعانون من مرض نفسي وهم كثيرين ، ولكن ليس لديهم القدرة على مواجهة الصراعات والأزمات والشعور بالسعادة وذلك لأن شخصياتهم ليست ناضجة اجتماعيا بالشكل الكافي الذي يحقق لهم العيش مع الآخرين وفق مبدأ الأخذ والعطاء مما يجعلهم يصلون الى الرضا النفسي ورضا الآخرين عنهم كذلك.

ويرى اتكنسون (Atkeinson, 1987) بالنسبة للفرد السوي أو الذي يتمتع بالصحة النفسية أنه يمتلك درجة عالية من الفرد غير السوي في النقاط التالية:

☒ الإدراك الفعال للواقع.

☒ معرفة الذات

☒ قبول الذات واحترمها

☒ القدرة على تكوين علاقات ودية

٢.٥ مظاهر الصحة النفسية:

يذكر الخطيب (٢٠٠١، ٢٤) أن التوافق الذاتي، التوافق الاجتماعي، والشعور بالسعادة، وتحقيق الذات والقدرات، واتخاذ أهداف واقعية في الحياة، والنجاح في العمل، ومواجهة مطالب الحياة وأزماتها، والالتزان والنضج (الشخابنة، ٢٠١٠، ص ٢٤). إذن من أهم العلامات الدالة على الصحة النفسية نذكر:

- تحقيق التوافق: بكافة أشكاله ونذكر: النفسي الذاتي من حيث التوفيق بين الحاجات والدوافع والتحكم فيها وإيجاد الحلول لصراعاتها والتوافق الاجتماعي بأشكاله المختلفة: المدرسي، والمهني والزواجي والأسري كذلك.
- القدرة على فهم الذات وتحقيقها: ويحصل هذا من خلال إدراك الفرد لقدراته وإمكانياته مع معرفة نقاط الضعف والقوة في شخصيته.
- النجاح في العمل: ويكون هذا عن طريق الوصول إلى الرضا النفسي والشعور بالراحة النفسية أثناء العمل.
- مواجهة مطالب الحياة وأزماتها: كلما كانت عند الفرد قدرة هامة على تحمل الإحباط كلما كان مؤشرا هاما على الصحة النفسية. وتعد هذه الأزمت كثيرة في هذا العصر الذي اصطلح عليه بعصر (القلق والضغط) فالفرد الذي يتمتع بالصحة النفسية هو من يتمكن من مواجهة الضغوط الحياتية والتكيف معها وليس الهروب منها.
- الشعور بالسعادة والرضا مع الآخرين: ويكون هذا من خلال تبادل مشاعر الحب والاحترام والثقة مع الآخرين وتكوين علاقات مرضية على المستوى الاجتماعي وليس بإمكان الفرد أن يكون سعيدا ان لم يكن هناك توافقا بين وظائفه النفسية وقادرا على مواجهة الضغوط والأزمات التي تعترضه.
- الإلتزان والنضج: ويتحقق هذا بالثبات الإنفعالي وتتناسب إنفعالات الفرد مع مثيراتها.

من الملاحظ أن الصحة النفسية ليست أمرا معزولا عن مجمل الظروف المحيطة بالفرد (اقتصادية واجتماعية) ، بل هي على علاقة قوية معها وتتفاعل مع تطورها وتدهور بتدهورها والشخص المتمتع بالصحة هو الفرد الذي يكون متوافق مع نفسه والذي لم تستنفذ الصراعات الداخلية طاقته النفسية.

٣.٥ أهمية الصحة النفسية للشخصية :

إن الصحة النفسية ليست أمرا ثانويا او غير مؤثر و مجال الوعي بأهميتها في سعادة الفرد واستقرار المجتمع يزداد باستمرار وتتجسد هذه الأهمية بالنسبة للشخصية في النقاط التالية:

- تستطيع الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية أن تواجه مشكلات الحياة المتعددة والتغلب عليها دون الهروب منها وتكون أكثر قدرة على الثبات والصمود .
- إن الصحة النفسية للشخصية تدعم الصحة الجسدية وذلك للعلاقة التفاعلية الوثيقة بين الصحة النفسية والجسدية. وأن مجموعة كبيرة من الأمراض الجسمية ترجع إلى أسباب نفسية، كما أن بعض أعراض الأمراض النفسية ترجع للاعتلال الجسدي.
- تؤدي الصحة النفسية الجيدة إلى الشعور بالأمن النفسي والشعور بالراحة النفسية والابتعاد عن القلق والتوتر والاضطراب.
- تمكن الصحة النفسية من مساعدة الشخصية على الاختيار الصحيح واتخاذ القرار دون جهد.
- تجعل الصحة النفسية الشخصية أكثر قدرة على التكيف الاجتماعي مما يجعلها تسلك السلوك الذي يحقق لها الرضا النفسي ويرضاه كذلك الذين يتعاملون معها.
- تساعد الصحة النفسية الجيدة على زيادة إنتاجية الشخصية في أي موقع في الحياة.
- إن التمتع بصحة نفسية على مستوى الشخصية يضمن للفرد القدرة على فهم نفسه وواقعه وأيضا التفكير بمستقبله.

٤.٥ نسبية الصحة النفسية:

إن التمتع بالصحة النفسية مسألة نسبية ليست مطلقة أي إما تحقق أو لا تحقق فهي شبيهة بالصحة الجسمية، فمثلما حالة التوافق التام بين أعضاء الجسم المختلفة تكاد تكون غير موجودة، في المقابل تظل درجة اختلال هذا التوافق هي التي موجودة، وهي من تجعل حالة المرض أكثر وضوحا عن الصحة، إذن فالصحة النفسية لا تعني أن هناك حدودا فاصلة بين الصحة النفسية والمرض النفسي أي بمعنى أن نجاح الفرد في التكيف مع بيئته أمر نسبي، كما أن عدم وجود صراعات أو نزاعات داخلية مسألة نسبية ومن هذا المنطلق فإنه بإمكاننا وصف الفرد بأنه يتمتع بصحة نفسية من عدمه يكون بالنظر إلى مدى توافقه الداخلي ودرجة تكيفه مع بيئته. والصحة النفسية حالة ديناميكية نشطة تتغير من فرد إلى آخر ومن وقت لآخر وعند الفرد نفسه.

إذا فالمريض النفسي يتميز بصراعات نفسية داخلية تجعل الفرد غير متوافق مع نفسه والمجتمع وفيما يتعلق بحياته الانفعالية فقد نلاحظ فيها سرعة الهيجان أو انفعالات شديدة تعبر عن الخوف أو الغيرة، أو الشعور بالاضطهاد أو الشعور بالنقص.. إلخ

ويستنفذ المريض النفسي قدرا هاما من طاقته وحيوته في الصراع مع نفسه أو الآخرين ومن ثم يبدو مجهدا نفسيا وجسديا يصبح عاجزا عن المثابرة والإنتاجية وبذل الجهد، كما أن اتزانته النفسي في الأزمات والمعاناة من شدائد أو ضغوط. وقد تحفل البيئة المهنية بمثيرات ضاغطة قد تسبب لبعض الأفراد عرضا متنوعة لاضطرابات نفسية نلاحظ فيها انحرافا عن ما هو مألوف ونصفها بالشذوذ أو التي فيها ابتعاد عن السواء. ومن هذه الأعراض نذكر: الشعور بالكآبة، القلق، التوتر النفسي، الوسواس، أفعال قسرية وإرادية، مخاوف، الشعور بالوهن. الانطواء، العجز عن تحقيق الأهداف..... وغيرها، لأنه مثلما المهنة التي يمارسها الإنسان تؤثر في شخصيته وطريقة تفكيره فهي تؤثر أيضا في أمراضه الجسدية منها والنفسية ون ثم صحته النفسية، ومهنة الشرطة واحدة من بين هذه المهن.

٦. مهنة الشرطة والضغوط المهنية:

٦.١ تعريف الشرطة:

لقد فسرت كلمة الشرطة بمعاجم اللغة بأكثر من مدلول و سنتطرق لبعض التعاريف التي من الممكن أن توضح هذا المفهوم.
لفظ شرطة حسب ابن منظور (١٩٨٩): أنها جاءت من كلمة لاتينية رومانية وهي "بوليسيا" ثم عربت الي "شرطة" وتعني "الحفظ والصيانة والطمأنينة في البلاد". (ص٦٨).

ويعرفها الشيخلي (٢٠٠٥) اعلى انها: "هيئة مدنية تابعة للدولة مسؤولة عن استتاب النظام العام". (الطناني، ٢١١٠، ص١٠).
وأخيرا يمكن تعريف الشرطة على أنها هيئة نظامية مدنية تابعة للدولة مكلفة بالحفاظ على الأمن العام عن طريق بتنفيذ القوانين واللوائح التنظيمية
٢.٦ - طبيعة عمل الشرطي وأهميته:

إن نشاط رجال الشرطة لا يتمثل فقط في الوقاية والعلاج من الجريمة بل أصبح لا بد على الشرطة من الارتقاء إلي المستوى الذي يسمح بشمولية الأمن ودحض الجريمة، خصوصا بعد أن تخلى الإجرام عن الشكل الكلاسيكي وصار أكثر تنظيما وتطورا . فقد أكد الباز(٢٠٠٢) أن ما يقرب من ٩٠% من أعمال هيئة الشرطة ليست ذات طبيعة إجرامية، إذ تقوم الشرطة بأعمال الحراسات الدوريات تنظيم المرور وتأمين المرافق العامة....الخ(مزياني، ٢٠٠٧، ص٧٢).

فعمليات القمع وعمليات المنع التي يقومون بها توحى بالصعوبة التي يواجهها رجال الشرطة أثناء القيام بمهامهم، حيث أن نجاح أو فشل هذا النشاط مرتبط بخصائص المحيط ونوعية العلاقة التي تم بناؤها بين الشرطة والمحيط من جهة أخرى. ويستمد عمل الشرطة أهميته من الهدف المنوط به والمتمثل في الحفاظ على الأمن بالدولة والذي يعتبر أساسا ضروريا وأحد من المقومات المهمة لأي مجتمع أو دولة، فلا يمكن تصور دولة دون وجود رقابة وجهاز يفرض سلطتها ويحفظ النظام فيها.

٣.٦ مسؤولية العمل الشرطي:

إن الشرطة هي المؤسسة الرسمية المسؤولة عن أداء واجب منع الجريمة ومكافحتها والكشف عنها والمحافظة على الأمن العام والممتلكات، وقد حدد Guidotti

،(1998) مسؤولية الشرطة في موسوعة الأمن والصحة المهنية على أنها: "الحفاظ على النظام كاستجابة لتهديد داخلي (الجريمة) أو تهديد خارجي (كالحرب)". (مزياي، ٢٠٠٦، ص٣٦).

فالغاية الأولى هي خدمة المواطنين والمحافظة على أرواحهم وممتلكاتهم إلى جانب تنفيذ قوانين الدولة واللوائح والأوامر وما بجدر الإشارة إليه أن مسؤولية الشرطة تختلف عما كانت عليه على الرغم من أن الهدف من وجودها لا يزال هو ذاته، فالتطور الحديث والتكنولوجيا خلقت مشكلات جديدة وأضافت تهديدات أخرى، للسلام والطمأنينة للمواطنين وبالتالي مسؤوليات أكبر تلقى على عاتق الشرطة. (الباز، علي، ٢٠٠٢، ص٦٥).

إن الوظيفة الشرطية وظيفية ذات جوانب متعددة، تشمل مجالات رئيسية وهي: الإداري، القضائي، وتوكل للشرطة من خلال هذه المجالات عدة مسؤوليات وواجبات متنوعة تربط بحماية أمن الدولة من الداخل ومكافحة الجرائم والأفعال غير القانونية ومنع وقوعها وضبط مرتكبيها سعياً لتحقيق الأمن والاستقرار كما تقوم بكفالة الحقوق وممارسة الحريات وتقديم خدمات لأفراد المجتمع ولن تكون بأي شكل من الأشكال التطورات التي شهدتها التقنية في يومنا هذا بديلاً عن الخدمة الإنسانية التي يقدمها الشرطي.

٤.٦ تعريف الضغط المهني لدى الشرطي:

قبل الحديث عن الضغوط المهني نود التوقف عند مصطلح الضغوط stress وبالتالي نشير إلى أن عالم الأحياء الفسيولوجي الكندي هانس سيلبي (1946) selye Hans يعد من أوائل الباحثين في مجال الضغوط والذي كان على يديه الاستعمال الحديث لهذه المصطلح بحيث وظفه في كتاباته تحت هذا التعريف: هي حالة داخلية للجهاز العضوي تنتج عن الاستجابة إلى عوامل مثيرة وقد تكون عوامل ذات طبيعة (فيزيائية أو نفسية أو انفعالية) ومن خلال هذه الاستجابة يكون التناذر العام للتكيف (Manuel test de stress, 1975, P5).

وحسب هانس يمر الضغط بثلاث مراحل هي:

➔ مرحلة الإنذار:

تشمل هذه المرحلة أول على رد الفعل للموقف الضاغط فعندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس تنتقل منها إشارات عصبية وإلى الأجهزة المعنية في الجسم حيث يفرز هرمون الأدرينالين، يزداد التنفس وتتسارع دقات القلب ويرتفع مستوى السكر في الدم وتشد العضلات حسب قوة وفجأة عامل الضغط. وقد تكون استجابة الفرد السلوكية في هذه الحالة تتميز بالمواجهة أو الهروب (عسكر، ٢٠٠٢، ص٣٥).

➔ مرحلة المقاومة:

إذا استمر الحدث الضاغط فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى هي مرحلة المقاومة لهذا الحدث الضاغط أو التكيف معه وتسير بواسطة الجهاز الودي، وإذا نجحت المقاومة فإن التغيرات التي حدثت في المرحلة السابقة تختفي وتتلأم مع هذه المرحلة ونجاح المقاومة يتوقف على قدرة الشخص على استخدام ميكانيزيمات دفاع بشكل جيد والتغلب على آثار المرحلة الأولى التي كثيرا ما يميزها القلق التوتر غير أن استمرار عالي من الضغط لمدة طويلة يجعل طاقة الجسم منهكة ووسائل التكيف معه ووسائل المقاومة تضعف في مواجهته وهذا ما يجعلنا نصل إلى مرحلة الإنهاك.

➔ مرحلة الإنهاك:

عند الفشل في التغلب على التهديد واستمراره لفترة طويلة تدخل العضوية في مرحلة استنزاف: تألم القدرات العقلية والجسدية والعاطفية على نحو كبير ويعاني الجسم استنزافا مما يؤدي إلى احتمال أقل للضغط والاستنزاف العقلي والجسدي التدريجي ومن ثم المرض والانهيار وتكون النتيجة تأثر الصحة النفسية والجسدية للفرد ويختلف تعريف الضغط المهني على حسب الخلفية النظرية لكل باحث في مجالي السلوك التنظيمي أو علم النفس العمل فمنهم من يعرفه على أساس المثبر الذي يتعرض له الفرد في محيطه المهني ومنهم من يعرفه على أساس الاستجابة الحاصلة نتيجة التعرض لهذه المثبرات، ومنهم من يري أن هناك تفاعل بين المثبرات والاستجابات.

فقد عرفته شين على انه " ضغط بارز السلبية في محيط العمل يعتدي على الفرد "كما عرفه ليفاستور (١٩٨٧) انه "استجابة الجسم للعوامل الفيزيولوجية و النفسية، المتكونة من محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد" في حين يرى كوكس (١٩٨٦): "انه تجربة الضغط ناتجة عن اختلال التوازن الطلب (الداخلي و الخارجي)، والقدرة على مواجهة هذا الطلب عندما تكون المقاومة هامة" (مزياني، ٢٠٠٦، ص٣٤)

واستنادا للتعريف الأخير فإن الضغط المهني لدى الشرطة ينتج عن مجموعة متفاعلة من العوامل التي تعرف بما يسمى مصادر الضغط stressors وتتمثل في العوامل الموجودة بالمحيط والتي ترتبط بسيرورة الضغط، واستجابات الفرد لهذه الضغوطات تعني الإجهاد.

وقد اتفقت الدراسات المهمة بمصادر الضغط لدى رجال الشرطة أمثال (كوب واخرون ١٩٩٩) و(براون وكامبل، ١٩٩٠) و(فورنهارم، ١٩٩٥) أنها تنحصر في: المصادر التنظيمية و الإدارية، و المصادر العملية.

٧. مصاد الضغوط المهنية عند الشرطة:

١٠٧. المصادر الإدارية والتنظيمية :

تشير كل دراسة بودرعان (٢٠٠٤) وفتيحة مزياني (٢٠٠٧) إلى أن رجال الشرطة يعرفون مستويات عالية من الضغوط المهنية خاصة فيما يتعلق بالعوامل التنظيمية الإدارية السائدة في محيطهم المهني ومن أهم هذه المصادر:-

- غموض في العمل أو الدور والواجبات.
- نقص الاتصالات .
- العمل لساعات طويلة مع الاستفادة من أوقات مخصصة للراحة بصورة لا تتكافأ مع ما يضمن الصحة النفسية، العقلية، و الجسدية للشرطي، و يحدث هذا دوما تحت مبررات هذا ما تقتضيه متطلبات الدور الوظيفي
- العمل الزائد: إن العمل الزائد قد يأخذ شكلا كميا أو كفيا، وعبء العمل الزائد الكمي يعني أن الفرد قد يكون لديه أشياء كثيرة يجب عملها ولا يوجد لديه الوقت الكافي لأداء الوظيفة، أما العمل الزائد النوعي حينما يشعر بعدم القدرة

على إتمام الوظائف أو الوصول لمستويات عالية من الأداء المهني. (عبد الله واخرون، ٢٠٠٦، ص٤).

➤ نظام التسيير الاستبدادي: وغير بعيد عن هذا السياق يرى أرجيس ARGYRIS أن كل الأفراد الأسوياء يتطلعون إلى مواقف يشعرون فيها بالاستقلالية والمساواة في المعاملة والفرص لإبراز أنفسهم ولإظهار قدراتهم في التعامل مع الأمور الصعبة، ولكن المشكلة كما يرى أرجيس تكمن في أن معظم المؤسسات تعامل مستخدميها معاملتها لأفراد غير ناضجين بحيث تجعلهم أكثر اعتمادية على رؤسائهم مع إحاطتهم بقيود كثيرة (الطويل، ٢٠٠٧، ص١٨٥).

➤ التحويلات الإجبارية (شكل من أشكال العقوبات الإدارية) والتكليف بالمهمات (الانتداب): و التي يترتب عنهما تغيير لمكان العمل، و ابتعاد عن الزملاء، و انفصال عن المحيط العائلي. و هذه التحويلات و التغييرات لمكان العمل لا يتم تقبلها دوما من قبل رجال الشرطة لما تسببه من افتقاد للسند العائلي (و الذي يمثل أكثر من ضرورة بالنسبة للشرطي خاصة على الصعيد النفسي)، و دخول فيما يعرف بضغط العلاقة (بيت\ عمل) بدرجة أكبر، و معاناتهم من عدة مشاكل أسرية جراء ساعات الغياب المطولة عن بيت الزوجية. و هناك مؤشرات إحصائية تقول أن رجل الشرطة أكثر عرضة للمشاكل الزوجية عن أرباب المهن الأخرى في العلاقات الزوجية. (العسوي، ٢٠٠٥، ص٤٧).

➤ العقوبات الإدارية الصارمة و المسلطة في حالة ارتكاب الخطأ: و نشير إلى أن هذه العقوبات قد تصل حتى إلى درجة الطرد من الوظيفة، المتابعة القضائية... إلخ، و المتعرضون لمثل هذه العقوبات كثيرا ما يستجيبون لمشاعر الإحباط و القلق و التوتر و الغضب. و المنتسب إلى جهاز الشرطة من أول يومه في هذه الوظيفة ترافقه حالة من الخوف المستمر من مغبة الوقوع في خانة مرتكبي الأخطاء لأن الخطأ يساوي العقوبة، و من هذا المنطلق فإن الخوف أيضا بدوره يبرز كمصدر هام في إحداث الضغوط عند الشرطي. وللاشارة فإنه تندرج كل من التحويلات الإجبارية و العقوبات الإدارية تحت ما يعرف بضغط الجهاز.

➤ انتقادات المسؤول الأعلى .

➤ الافتقاد للسند و الدعم (مادي أو معنوي) خاصة من طرف المسؤولين: و يرى كل من سيلبرجر و روسي (١٩٩٤) أن العامل المسؤول عن الأضرار المعنوية و النفسية الذي تحدث عند المرؤوسين في محيطهم المهني هو ذلك الافتقاد للسند المنتظر من قبل المسؤولين، و عدم تامين مجهوداتهم المبذولة في العمل. (BOUDA ARENE,2005, P17)

و حسب كارزاك توجد علاقة ارتباط بين متطلبات العمل الشديدة و غياب الدعم الاجتماعي و ضغوط العمل و ظهور مجموعة من الأمراض التي تهدد صحة الفرد العامل (انسداد الشرايين القلبية، الاكتئاب، استهلاك الأدوية خاصة المهدئة منها بشكل مفرط) (Sahler etal,2013)

- ضعف الحميمية و المودة في التعامل خاصة من جانب المسؤول المباشر
- صعوبات في التعامل مع الزملاء.

٨. الانعكاسات السلبية لاستمرارية الضغوط المهنية داخل منظمات العمل :

يحدث في الدول التي تهتم بإنتاجية الفرد العامل أو مردودية الموظف في أي وظيفة سواء كانت الشرطة أو غيرها أن ننظر إلى أثار أو تكلفة عدم التعامل الفعال مع مصادر الضغوط المهنية من جانبين:

- تكلفه مباشرة :- و تعود إلى عدم الاستفادة التامة من الفرد العامل بسبب التغيب أو ترك العمل أو الأداء المتدني، و في بعض الحالات تضطر المنظمات لدفع التعويضات إذا ترتب على الضغوط مشكلات فسيولوجية أو بدنية والتي طبعا قد يكون لها تأثير على الصحة النفسية

- تكلفة غير مباشرة:- تتمثل في فنوات الاتصال السلبية بين الأطراف المختلفة في مكان العمل بسبب تقدير الذات المنخفض أو حالة عدم التوازن و المعنويات المنخفضة للذين يعانون من الضغوط (عسكر، ٢٠٠٣، ص ١٦٣).

و عن عواقب استمرارية الضغوط المهنية تحديدا على الفرد العامل و بالنسبة لمهنة الشرطة الصعبة والتي تتضمن درجة عالية من الضغوط فإن البعض يستطع الفرد مواجهتها و التغلب عليها و يبقى مستمرا في أداء وظيفته، فحين قد لا يستطيع البعض الآخر عليها، وهذا ما يترتب عنه ترجعا في أدائه الوظيفي و مع مرور الوقت قد

يؤدي به إلى المعاناة من ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يعتبر مشكلة مصاحبة للضغوط تحدث نتيجة استنزاف القدرات في مواجهة العامل الضاغط ويظهر في سلوك رجال الشرطة وتصرفاتهم الذي يعانون من ضغوط مستمرة داخل بيئة العمل وخارجها كذلك.

٩. علاقة الضغوط المهنية بالصحة النفسية واستراتيجيات مؤسسة الشرطة في الحفاظ على صحة العاملين بها:

١٠.٩ علاقة الضغوط المهنية بالصحة النفسية:

جاء في تقرير قدمته منظمة الصحة العالمية ٢٠٠٥ أن الاعتلالات النفسية والسلوكية قد مثلت ١١% من العبء الإجمالي للمرض عام ١٩٩٠ كما تسببت المشاكل الصحية النفسية أيضا في تكاليف أخرى متفاوتة في المجتمعات، وان الاكتئاب هو المساهم الرابع في عبء المرض ويتوقع أن يصبح السبب الثاني بعد مرض القلب الاقفاري بحلول ٢٠٢٠. (عن منظمة الصحة العالمية، ٢٠٠٥، ص ١٨).

وترتبط الاضطرابات النفسية عادة بطريقة حياة الفرد وقدرته على التكيف وتحقيق التوافق من خلال تعامله الجيد مع المواقف الضاغطة، فالعصر الحالي أصبح يفرض على الفرد نمط حياة يسبب الكثير من التوترات في مختلف الميادين كالبيت، الدراسة، العمل.. الخ.

ويتفق العلماء على أن العمل يعد احد العوامل التي يقاس على أساسها الصحة النفسية، فقد يأخذ هذا الأخير بعدا ايجابيا برضا العامل عن عمله وإرضائه لمن يعمل معهم وبذلك يحقق كفايته وتوافقه المهني. كما قد يكون العمل مصدرا للضغوط والتوتر ينتج عنه آثار سلبية تؤثر على الفرد والمنظمة.

ولقد جاء الاهتمام بجوانب الصحة النفسية للعاملين لتأثيرها في أداء الأفراد لأعمالهم، بعد أن كان الاهتمام سابقا منصبا على مصلحة العمل دون الاهتمام بالعاملين من الجانب المعنوي والنفسي كذلك، ثم اختلف فيما بعد خصوصا بعد أن أثبتت الدراسات أهمية الصحة النفسية للعاملين وأظهرت أن الضغوط النفسية المستمرة لها آثار سلبية على صحة الفرد البدنية والنفسية وهذا يؤدي إلى انخفاض الأداء والغياب ويعرض سلامة الآخرين للخطر. فالإحصائيات بالولايات المتحدة الأمريكية أشارت إلى:

أن جملة متطلبات التعويض بالمجلس القومي الأمريكي للتعويض و التامين في العمل تعود إلى ضغوط مهنية وأنها تفوق ١٣ من جملة التعويض بناء على الإصابة بأمراض ناتجة عن الوظيفة.

أنه في عام ١٩٨٨ وجد أن ٤٦ % من الموظفين لديهم مستويات مرتفعة من الضغوط المتعلقة بوظائفهم وان ٧٠% من الموظفين قد عانوا من أمراض نفسية و بدنية (مصطفى، ٢٠٠١، ص١٤).

ومما تقدم يظهر أن العامل النفسي يلعب دورا هاما في نشأة الأمراض الجسمية من خلال إضعاف مقاومة الغدد لمهاجمة الأمراض، ومن ناحية أخرى فان ظهور الاضطرابات النفسية كالقلق و الاكتئاب و حتى الإدمان مرتبط بأنماط الضغوط الانفعالية و الاجتماعية التي يتعرض لها الفرد حيث إن بداية ظهورها وتطورها يتزامن غالبا بالتعرض لمواقف صعبة في الحياة أو ما يعرف بالأحداث الضاغطة .

ويرى لاندي Landy ١٩٩٨ أن هناك علاقة وطيدة بين الصحة النفسية والعمل حيث لاحظ المعالجون النفسانيون وجود اضطرابات تظهر نتيجة لقضايا مرتبطة بالعمل (مصطفى، ٢٠٠١، ص ٣٤). ومن بين العوامل التي من شأنها خلق التوتر وغياب مؤشرات دالة على الصحة النفسية لدى العاملين نجد الرقابة المشددة في العمل، كثرة ساعات العمل دون اخذ فترات للراحة، كذلك كثرة أعباء العمل وتوتر العلاقات إلى غير ذلك من العوامل التي من شأنها أن تهدد الصحة النفسية للعامل. ويتميز العامل ذا الصحة النفسية المهنية الجيدة ب :

- ✓ التوافق مع بيئة العمل بعناصرها المادية والمعنوية.
- ✓ الطموح و التطلع لغد أفضل
- ✓ الثقة بالنفس
- ✓ الشعور بالمسؤولية اتجاه الآخرين
- ✓ الكفاية الإنتاجية و الخدمية
- ✓ الخلو قدر الإمكان من المرض النفسي أو المرض النفسي الجسبي.

٢.٩ وتتمثل مظاهر الصحة النفسية في المجال المهني في هذه المظاهر:

- زيادة معدل الإنتاج
 - قلة الأخطاء في العمل
 - عدم التأخر في العمل
 - قلة الإجازات المرضية
 - انخفاض حوادث العمل، قلة الشكاوي والتظلمات وغيرها من تلك المظاهر.
- ٣.٩ الاستراتيجيات المتبعة من قبل مؤسسة الأمن الوطني في الحفاظ على الصحة النفسية للعاملين بها ومحااربة ضغوط المهنة:

نقصد بالاستراتيجيات تلك الجهود المبذولة والإجراءات المتخذة من قبل مؤسسة الأمن الوطني في الحفاظ على الصحة النفسية لموظفيها وضمن هذا المضمون نسجل مايلي : لقد تم في إطار التكفل وبرامج الرعاية النفسية لموظفي الأمن الوطني تم توظيف ١٦٤ أخصائي نفسي مع بدايات سنة ٢٠٠٠ ليسجل هذا الرقم اليوم ارتفاعا جدهام ، وهناك إحصائيات على لسان جهات مختصة مفادها أن نسبة التغطية للأخصائيين النفسيين عبر التراب الوطني في صفوف الشرطة سنة ٢٠١٥ قد بلغت ٩٨ بالمائة (محصل، ٢٠١٦) .

وإنشاء خلية إصغاء ومتابعة نفسية في كل أمن ولاية عبر التراب الوطني. نظرا لكون الإصغاء خطوة مهمة جدا في أزمة الأمراض النفسية، فأغلب الذين يعانون من الإحساس بالضغوط لمشاعرهم يطلبون من يستمع لهم بتعاطف قبل أن تقدم لهم النصيحة. وتسعى خلايا المتابعة التي يكون للأخصائي دورا محوريا فيها إضافة إلى (طبيب، مساعد اجتماعي، رئيس أمن الولاية) إلى تكثيف الأنشطة الوقائية في أوساط الشرطة من خلال محاولة الإدماج الأمثل والمستمر لأفرادها في محيطهم والمهني والاجتماعي عن طريق جلسات الحوار والمناقشة الجماعية بتقديم الإرشادات الضرورية. وفتح المجال للاستشارة التوجيهية بشكل فردي من غير التقيد بموعد.

ونظرا لخصوصية مصالح الشرطة وحركية المستخدمين والعبء المعنوي المتعلق بحفظ الأمن أثناء تنفيذ المهام، يقوم الأخصائي النفسي بتبني طرق عمل لمحاولة مساعدة الشرطي على التكيف مع عمله واستعادة توازنه النفسي وهذا من

خلال انتهاجه طرق علمية متمثلة في المقابلة العيادية التي كثيرا ما يستخدم فيها التفرغ الانفعالي كوسيلة علاجية من خلال المحادثة، وكذلك استخدام الاختبارات النفسية للتشخيص بغرض الوصول لتشخيص أدق للحالات التي من اضطرابات نفسية. و الجدير بالذكر أن دور الأخصائي النفسي لا يقتصر فقط على تقديم الدعم النفسي لأفراد الشرطة فحسب بل يتعداه لأبنائهم الذين قد يعانون من مشاكل أو صعوبات نفسية أو تربوية.

ونظرا لكون مهنة الشرطة تحتوي على كثير من الضغوط كما أن ممارستها أحيانا يتعرضون لصدمات نفسية كما حدث في الجزائر مع العشرية السوداء (سنوات مكافحة الإرهاب) والتي من أثارها إصابة أفراد الشرطة باضطرابات نفسية نتيجة تعرضهم للصدمات النفسية وهناك إحصائيات قدمت في هذا الشأن وعلى لسان جهات مسؤولة (تعنى بالتكفل النفسي بموظفي الشرطة) مضمونها أنه تم إحصاء ٩٢٦ شرطيا مصدوما نفسيا، فحين يؤكد الخبراء أن كل رجال الشرطة الذين مارسوا نشاطهم المهني خلال سنوات الإرهاب تعرضوا بشكل مباشر أو غير مباشر لصدمات نفسية.

كما أن مصطلح الصدمة النفسية و حالة ضغوط ما بعد الصدمة أدرجا ضمن الخطاب الطبي في الجزائر لأول مرة خلال هذه الفترة. وكان من المديرية العامة للأمن الوطني أن نظمت ملتقيات علمية في هذا الإطار وبحضور المختصين وأنشأت خلايا محلية في أمن كل الولايات مكلفة استثنائيا بمثل هذه الحالات المشخصة واتخاذ بعض التدابير الجوارية وضمان التكفل والمتابعة المستمرة لها من قبل الأخصائيين النفسيين، وإقامة دوريا عمليات تحسيس لإطارات الشرطة حول كيفية التعامل مع الحالات التي تعاني من الصدمات النفسية وطريقة التعاطي الأمثل مع انشغالات موظفي الشرطة التي يعملون تحت إدارتهم.

كما تم برمجة موضوع الصدمة النفسية في برامج التكوين للإطارات العاملة على مستوى مدارس الشرطة بغرض الوصول إلى تسير عقلائي للأثار النفسية المترتبة عن الأزمات التي عاشتها بلادنا في العشرية السوداء والصعوبات التي تواجهها مستقبلا بإمكاننا مما تقدم وصف الصحة النفسية بأنها حالة دائمة نسبيا وأنه لا توجد حدود فاصلة بين السوء واللاسوء، والحديث عنها في المجال المهني يقودنا إلى تعريفها بأنها القدرة على مواجهة الإحباط والضغوط الموجودة في بيئة العمل وعلى المستوى

الشخصي خاصة لما يتعلق الأمر بمهنة تنعت بالضاغطة وصعبة كالشرطة لانطوائها على عامل الخطر(حمل السلاح الفردي وكثرة الضوابط والالتزامات التي تحكمها ، ومسألة التمتع بالصحة النفسية بالنسبة للفرد تبقى مرهونة بقدر التوافق الحاصل على المستوى الداخلي له أي خلوه من النزاعات وهي أيضا متعلقة بحسن تكيفه مع بيئته

خاتمة

نجد انه من الهم جدا أن نورد بالذكر أنه على الرغم من الأهمية المدركة للصحة النفسية للشخصية ورعايتها، إلا أنه وبشكل عام يبقى الاهتمام بالصحة النفسية دون المستوى المطلوب خاصة في منظمات العمل في بلادنا والمجهودات المبذولة ضمن مؤسسة الشرطة في هذا الإطار توصف بالهامية لكنها ربما تحتاج لتطوير لأنه كثيرا ما يقتصر على العناية بالصحة النفسية في منظمات العمل على المؤسسات الطبية ولتحسين مستوى الرعاية بالصحة النفسية بمؤسساتنا نقترح مايلي:

- تخطيط وتنفيذ برامج الرعاية الاجتماعية والصحية الجسدية والنفسية للأفراد.
- تصميم آليات فعالة لتحسين وتطوير مناخ ايجابي داخل المنظمة يسهم في حفز الأفراد للمشاركة في تحقيق أهدافها وتنمية العلاقات الإنسانية بينهم لأن في هذا تحقيقا لأداء فعال وصحة نفسية وجسمية للموظفين
- أن توفر المنظمة الأمنية خاصة التدريب والدعم المعنوي بشكل مستمر لمساعدة موظفيها في التعامل اليومي مع الضغوط وكيفية التصرف أوقات الأزمات أو الكوارث عبر جلب مختصين في هذا المجال.
- اتباع سياسة تصميم وتوزيع المهام وتوجيه العناية التامة لأساليب الاختيار المهني استنادا لمبدأ وضع الرجل المناسب في المكان المناسب في التوظيف لضمان تقسيم المهام وطرق الإشراف والرقابة ، وكثيرا ما يحقق هذا الأمر للعاملين الرضا على الاعمال الموكلة لهم ويجنبهم حالات عدم التكيف الذي يسبب لهم اضطرابات نفسية.

- ضرورة تنمية الاتصالات الايجابية والتواصل بين فئات العاملين المختلفة وتكثيف الانتماء للمنظمة الأمر الذي من شأنه أن يرفع من إنتاجية العامل.
- أن يكون هناك اجتهاد دائم داخل منظمة الشرطة في توزيع الوقت على المهام، بحيث يتناسب مقدار الوقت مع ما يؤديه موظفي الشرطة من أدوار في العمل.
- أن تكون داخل منظمة الشرطة برامج إرشادية و علاجية ذلك لمساعدة موظفيها على تشخيص وعلاج ضغوط العمل داخل بيئة المنظمة.

وإن كنا في البداية قدمنا بشكل عام مجموعة من المقترحات الموجهة للمنظمة الشرطة تمثلت في مجموعة من الاستراتيجيات أو الإجراءات التي يمكن اتخاذها لتحسين مستوى الصحة النفسية للعاملين بها، فإننا في ما يلي نقدم مقترحات تتمثل في أساليب يمكن استخدامها بشكل فردي لكل شرطي عن طريق ابتكارها ومحاولة تطويرها أو التدريب عليها بتضمينها في برامج تكوين المنتسب للجهاز الأمني للتخفيف من ضغوط المهنة والحفاظ على صحته النفسية:

- تقوية الإرادة
- تعزيز الثقة بالنفس
- الحفاظ على الاتزان الانفعالي
- الالتزام بالهدوء والتأني والحفاظ على التوازن النفسي في مواجهة المواقف لاسيما الصعبة والقاسية منها
- ضبط النفس وتخفيف الاحتراق الداخلي
- التدريب على حل المشكلات بحيث من المهم يلم الفرد بالأساليب العلمية لحل المشكلات، و تبني الأسلوب العلمي يتضمن الرؤية الموضوعية والواقعية للمشكلة والتفكير المتزن، ضف إلى ذلك تبني الوضوح وعدم تأجيل المهام إذ أن إلمام الموظف بهذه المهارات قد يساعده على التوافق الجيد مع مهنة الشرطة.
- التدريب على المهمات الصعبة.
- إشباع الحاجات الأساسية والإنسانية بشكل متوازن.
- التحصين الفكري وتقوية الايمان وتعزيز صفاء النفس

- عدم كبت المشاعر السلبية.
- التدريب على ممارسة تقنيات الاسترخاء العضلي والفكري والتأمل التي تساعد على خفض توتر العضلات ومعدل ضربات القلب والتنفس وضغط الدم.
- الحفاظ على الصحة الجسمية لأن أي خلل في الصحة الجسمية يؤدي إلى اعتلال الصحة النفسية كما أن أي خلل في الصحة الجسمية يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي للشرطي.
- يمكن طلب المساعدة النفسية من مختص نفسي عند الإحساس بعدم الراحة النفسية من قبل الشرطي ويتم نصح الموظف بالتأقلم والتكيف مع الوظيفة الشرطية وينبغي للمختص النفسي العامل ضمن مكتب المساعدة النفسية المتواجد داخل مؤسسة الشرطة مساعدة الشرطي الذي يتقدم للاستشارة على الاستبصار بذاته وتقبلها كما هي والتعايش معها، و معرفة نقاط القوة والضعف الموجودة في شخصيته وكيفية مواجهتها وكذلك معرفة دوافعه وأهدافه.
- إذا لم يكن المنتسب للجهاز الأمني غير قادر على التكيف مع جهازه عندها قد يكون الخيار المتبقي الانسحاب من العمل والتفكير في وظيفة جديدة مثلا.

المراجع

- ابن منظور، المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة، توزيع الأروس، ١٩٩٨؛
- بطرس حافظ بطرس، التكيف والصحة النفسية، (الأردن: دار المسيرة، ٢٠٠٨)؛ تقرير منظمة الصحة العالمية، تعزيز الصحة النفسية، (القاهرة: المكتب الاقليمي للشرق الاوسط، ٢٠٠٥)
- حسن الحارث عبد الحميد، دايني غسان حسين سالم، علم النفس الأمني، (بيروت: الدار العربية للعلوم، ٢٠٠٦)؛
- الزبيدي كمال علوان، الصحة النفسية من وجهة نظر علماء النفس، (دمشق: دار علاء الدين، ٢٠٠٩)؛

- الشخابنة أحمد عيد مطيع، التكيف مع الضغوط النفسية دراسة ميدانية، (الأردن: دار الحامد، ٢٠١٠).
- الطناني رامي عمر علي، مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها في فعالية تقديم الخدمة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٠.
- الطويل هاني عبد الرحمن صالح، سلوك الأفراد في الجماعات وفي النظم، (الأردن: دار وائل للنشر، ٢٠٠٧).
- عبد الله حسن صادق، فوزي شعبان مذکور، أحمد سيد مصطفى، ضغوط العمل مسببها ومصادرها ونتائجها وآثارها، ضغوط وصراعات العمل، (القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية، ٢٠٠٦).
- عسكر علي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، (الكويت: دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٢).
- عوض أحمد محمد، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، (الأردن: دار الحامد، ٢٠٠٧).
- العيسوي عبد الرحمان محمد، علم النفس الشرطي، (الإسكندرية: منشأة المعارف، ٢٠٠٥).
- القويضي عبد العزيز، أسس الصحة النفسية، (القاهرة: مكتبة النهضة العربية، ١٩٨٠).
- محصول حمزة، (٢٠١٦)، مديرية الأمن تعزز استراتيجية التكفل النفسي بموظفي الشرطة [le \[https://www.djazairess.com/echchaab\\(consulté\]\(https://www.djazairess.com/echchaab\(consulté\)](https://www.djazairess.com/echchaab(consulté)

(02/10/2016)

- ميزاني فتيحة، أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية/العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط،

- دراسة ميدانية بأمن ولاية الجزائر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، ٢٠٠٧.
- مزياني فتيحة، قياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة في الجزائر، مجلة حوليات جامعة الجزائر، ال جزء٢، ال عدد١٦، ٢٠٠٦.
- مصطفى عمر، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، (ردمك: منشورات جامعة أكتوبر، ٢٠٠٨).
- المراجع بالأجنبية:
- Boudarene .M, Le stress entre le bien être et souffrance, (Alger : Berti Edition, 2005).
- Sahler .B, Berthet .M, Douillet.PH, Cheray .I, prévenir le stress et les risques psycho sociaux du travail, (Lyon, France : Anact, 2007) .