

مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة

دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

د. خالد إبراهيم عبدالعزيز

كلية الدار الجامعية - قسم الاتصال الجماهيري دبي - الإمارات العربية المتحدة.

الملخص

تناولت الدراسة مصادر ومستوى ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتمثلت أهمية الدراسة في ندرة الدراسات عن ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة. وهدفت للتعرف على مصادر ضغوط العمل المادية والفردية والجماعية والتنظيمية؛ والمهنية المؤثرة على أداء القائم بالاتصال في العلاقات العامة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبيان أداة أساسية لجمع المعلومات؛ ومن أهم نتائج الدراسة: أن القائم بالاتصال في العلاقات العامة يواجه ضغوط في العمل بنسبة ٤٢٪ والتي تؤثر على أدائه الوظيفي بمستوى متوسط. وأن من ضغوط العمل التنظيمية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة هي عدم المشاركة في اتخاذ القرار بنسبة ٢٣٪، الصراع داخل المؤسسة بنسبة ١٢٪، غياب الدعم الاجتماعي بنسبة ٥٪. كما أن القائم بالاتصال في العلاقات العامة عندما يتعرض لضغوط العمل فإنه يعاني من الناحية النفسية من القلق بنسبة ٥٠٪، الاحباط بنسبة ١٥٪، الاكتئاب بنسبة ١٣٪. وأوصت الدراسة بتوفير بيئة عمل مريحة للقائم بالاتصال في العلاقات العامة، وأن تقوم المؤسسات بوضع سياسات واضحة تساعد القائم بالاتصال في العلاقات العامة على إنجاز العمل في الوقت المحدد.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل - القائم بالاتصال - المؤسسات الحكومية - دولة الإمارات العربية المتحدة.

Work Stress Sources of the Communicator in Public Relations “A field study on Governmental Institutions in UAE”.

Dr. Khalid Ibrahim Abdelaziz Ishag, Al Dar University College, Mass
Communication Department, Dubai, UAE.

Abstract:

This study addressed the work stress sources and level of the communicator in public relations in governmental institutions in United Arab Emirates. The

khalidgrud@hotmail.com

مجلة الباحث الإعلامي

importance of this study is lack of studies on work stress of the communicator in public relations. The study aimed to investigate the work stress source Physical, individual, groups, organizational and Professional source which effect on the performance of communicator in public relations. The researcher used the descriptive approach and questionnaire as an essential tool for collecting information. Some of the important results of the study are: The communicator in public relations facing stress in work by 42% which affect on his performance by average level. The organizational stress of the communicator in the public relations not participate in decision-making by 23%, conflict within the institution by 12%, lack of social support by 5%. Also the communicator in public relations when exposed to work stress it suffers psychologically from worry by 50%, frustration by 15% and depression by 13%. The study recommends: Providing a comfortable working environment for communicator in public relations, develop clear policies in institutions to help communicator in public relations complete the work on time.

Key Words: Work Stress – Communicator - Governmental institutions - United Arab Emirates.

الإطار المنهجي

المقدمة

تعد القوى العاملة رأس المال البشري ومن أهم الموارد التي تقاس بها الإمكانيات الاجتماعية والثقافية، بل يمكن عدّها الدعامّة الأساسيّة في تحقيق استراتيجيات التنمية، ومن هذا المنطلق أصبح ميدان القوى البشرية في أيّة منظمة من المنظمات أياً كانت أهدافها ومجال نشاطها هو الذي يحرك أداءها وفعاليتها. بينما يعاني العديد من العاملين في بعض المؤسسات أنواعاً من ضغوط العمل في حياتهم المهنية والتي تكون ناتجة عن بعض الأسباب منها ظروف خاصة بالعاملين أنفسهم ومنها ما يعود للمنظمات التي يعملون بها، وفي كثير من الأحيان ما نجد مجموعة من العمال يشعرون بضيق أو إكتئاب لا يستطيع التخلص منه، وقد ينتج عنه آثار سلبية على صحتهم النفسية والجسمية، وكذلك على حياتهم الاجتماعية والمهنية وأدائهم في العمل، وأن هذا الضغط يتسبب في ظهور الكثير من المشكلات في مجال العمل ومن بينها تندي مستوى الإنتاجية، ونظراً لأهمية العنصر البشري داخل المنظمات جاءت هذه الدراسة لمعرفة ضغوط العمل المحيطة بالقائم بالاتصال في العلاقات العامة لدى المؤسسات الحكومية، في ظل تعاظم الدور الذي يؤديه القائمون بالاتصال في عالم اليوم بتزايد الطلب على الاستعانة بخدماتهم المتنوعة في مجال

الأنشطة الإعلامية والاتصالية وذلك بتزايد الاعتمادية التبادلية بين المؤسسات وجمهورها على نحو مستمر. وبالتالي من الأهمية بمكان التعرف على أهم الضغوطات التي يتعرض لها القائم بالاتصال وما هي تأثير هذه الضغوط عليه، كما يمكننا التوقف على أهم السمات والخصائص الواجب توافرها في العاملين بالعلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية بما يتضمن لهم النجاح والفعالية في أداء أعمالهم وتوكلهم بالإرتقاء بمستوى أداء المهنة حاضراً ومستقبلاً، حتى تحقق العلاقات العامة أهدافها في خدمة المؤسسات المعاصرة وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. كما تجدر الإشارة لدراسة هذا الموضوع اعتمد الباحث على نظرية تناذر التكيف للطبيب الكندي الأصل (Hans Selye).

مشكلة الدراسة

نظراً لأهمية الدور الكبير الذي يقوم به القائم بالاتصال في العلاقات العامة وذلك بتنفيذ أنشطة الاتصالية لمختلف المؤسسات، وفي ظل قصور فهم وظيفية العلاقات العامة وأشكال الممارسة في كثير من المؤسسات، والتفاني الكامل من قبل العاملين بالمهنة في القيام بمهامهم، كل ذلك وغيرها تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك العاملين في مجال العلاقات العامة مما يؤدي إلى إصابتهم بضغوط العمل (المادية، الفردية والجماعية، التنظيمية) وبالتالي تؤدي إلى الأحاسيس والمشاعر المعقدة التي تضايقهم وتؤدي إلى انخفاض إنتاجهم، خاصة أن العلاقات العامة تعد مهنة حديثة فهي في حاجة إلى تركيز الجهود بطريقة أكبر لعملية التدريب بوصفها إحدى الوسائل الهامة لزيادة كفاءة العاملين وقدراتهم.

أهداف الدراسة

يهدف التعرف على مصادر ضغوط العمل النفسية والفردية والجماعية والتنظيمية والأبعاد المهنية المؤثرة على أداء وكفاءة القائم بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، كما تهدف للتعرف على جوانب تتصل بواقع وظروف القائم بالاتصال من حيث خصائصه ومستواه التعليمي ومدى الرضا الوظيفي والممارسة العملية والمجال المتصل بحقوقه والتزاماته المهنية والأخلاقية والعمل على تحسين الأداء في العمل.

أهمية البحث

ندرة الدراسات عن ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الأكاديمية للقائم بالاتصال من حيث سماته وخصائصه في مجال العلاقات العامة حيث تركز على البيئة الاجتماعية والمهنية للقائمين بالاتصال في مجال العلاقات العامة بمؤسسات القطاع العام بالإمارات إلى جانب المناداة الدائمة من المختصين بتحسين الأوضاع المهنية للقائم بالاتصال مما ينعكس على مستوى أدائه بالكفاءة المطلوبة ويكفل تحقيق مهامه وأعبائه.

تساؤلات البحث

طرح الباحث مجموعة من التساؤلات على وفق النحو الآتي:-

١. ما ضغوط العمل التي تواجه القائم بالاتصال في العلاقات العامة لدى المؤسسات الحكومية؟
٢. ما الضغوط الفردية والجماعية والتنظيمية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية؟
٣. ما مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها القائم بالاتصال في العلاقات العامة وما هي درجة تأثيرها على عمله؟
٤. هل ضغوط العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية وما مستوى هذه الضغوطات؟
٥. بماذا يشعر القائم بالاتصال في العلاقات العامة عندما يتعرض لضغوط العمل من الناحية النفسية والصحية والسلوكية؟

منهج الدراسة

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي. وهو المنهج الذي يهدف إلى اكتشاف الوقائع ووصف الظواهر وصفاً دقيقاً، وتحديد خصائصها تحديداً كميّاً أو كميّاً، وكما تقوم بالكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصلت إلى صورتها الحالية وتحاول التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل^(١).

مجتمع الدراسة

تم تحديد مجتمع الدراسة في القائمين بالاتصال في العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

مصطلحات الدراسة

١. ضغوط العمل: هي حالة فيزيولوجية تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة على الاستمرار في العمل بسبب استمرار بذل الطاقة في إنجاز العمل، هذا بالنسبة للعمل، أما بالنسبة للفرد فتؤدي إلى الأحاسيس والمشاعر المعقدة التي تضايق الفرد وتؤلمه^(٢).
٢. القائم بالاتصال: هو الشخص الذي يمتلك القدرة على الاتصال مع الآخرين بغض النظر عن السياق الذي يتم فيه الاتصال سواءً كان شخصياً أو جماهيرياً، فكل من يمتلك هذه القدرة يصير قائماً بالاتصال، كل في سياقه، وبالتالي فإن مستخدم الإنترنت الذي لديه القدرة على الاتصال في السياق الجماهيري يصبح قائماً بالاتصال في هذا السياق، وهكذا^(٣).

٣. العلاقات العامة: جهود مخططة ومستمرة تهدف إلى إقامة علاقات طيبة والحفاظ على التفاهم المشترك بين المنظمة وجماهيرها(٤).
٤. المؤسسات الحكومية: يقصد بها كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج خدمة عامة وتوفيرها بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز أو يحجم الأفراد والجماعات الخاصة عن القيام به، أما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانيات أو لقلّة انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير(٥).
٥. دولة الإمارات العربية المتحدة: هي دولة تقع في شرق شبه الجزيرة العربية في جنوب غرب قارة آسيا مطلة على الشاطئ الجنوبي للخليج العربي، لها حدود مشتركة من الشمال الغربي مع دولة قطر، من الجنوب والغرب مع المملكة العربية السعودية، ومن الجنوب الشرقي مع سلطنة عُمان، تأتي تسمية الإمارات نسبة إلى الإمارات السبع المشكلة للإتحاد وهي: أبوظبي، دبي، الشارقة، عجمان، رأس الخيمة، أم القيوين، والفجيرة(٦).
٦. نظرية تناذر التكيف: قد شرحها الطبيب الكندي الأصل (Hans Selye) في كتابه ضغوط الحياة الذي ألفه سنة ١٩٥٦ عندما كان طالباً في كلية الطب والذي تحدث فيه عن جملة أعراض التكيف وهي مجموعة من الأعراض والتغيرات التي تحدث عندما يتعرض الكائن الحي لضغوط شديدة من أجل تحقيق نوع من التوافق بين الكائن والبيئة الضاغطة وتتكون هذه الأعراض حسب (Selye) من ثلاث مراحل هي(٧):

١. مرحلة الإنذار

تمثل هذه المرحلة استعداد الجسم لمقاومة مصدر توالد الضغط.

٢. مرحلة المقاومة

تمثل هذه المرحلة في تطبيق آليات التعامل أو المجابهة المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكيف المقبول.

٣. مرحلة الإنهاك

وفيها يتم صرف كل الوسائل الدفاعية والتكيفية والمدخرة وعليه فإن خلية تنهار، ويظهر الضغط الشديد أو الفشل الفسيولوجي وبالتالي يصبح الجسم غير قادر على المقاومة كما يصبح سريع التأثر بالأمراض.

أما عن عوامل الضغط فترجعها هذه النظرية إلى ثلاثة عوامل هي(٨):

- عوامل الضغط الجسدي: مثل الأحداث المزعجة، والحوادث و الآلام الجسدية... الخ
- عوامل الضغط النفسي: مثل القلق، والانفعال، والمخاوف بأنواعها، والإرهاق الفكري
- عوامل الضغط الاجتماعية: مثل الصراعات المهنية والعلاقات الاجتماعية السيئة والعزلة

الدراسات السابقة

- الأولى (٩): هدفت للتعرف على تحديد مصادر ضغوط العمل، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الاستبيان وتوصلت إلى أن مصادر ضغوط العمل خصائص دور العمال المتمثلة في المسؤولية والاستقلالية المهنية وغموض الدور، كما بينت الدراسة مستوى ضغوط العمل لدى العمال والعلاقة بين أعراض الضغوط ومصادرها.
- الثانية (١٠): هدفت للتعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده (عبء العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على أداء العاملين في القطاع الفندقي، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان، وتوصلت إلى عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين من جهة أخرى، بينما وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى.
- الثالثة (١١): هدفت للتعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن، واعتمدت الدراسة على منهجية البحث الوصفي إلى جانب البحث الميداني باستخدام الاستبيان، وتوصلت إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المدراء كان متوسطاً، وهناك فروق ذات دلالة احصائية لمستوى ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية، ومن مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس التطور المهني، المشكلات الشخصية، غموض الدور، صراع الدور، وأخيراً عبء الدور على الترتيب.
- الرابعة (١٢): هدفت للتعرف على العلاقة القائمة بين الضغط وبين معدل الرضا، إلى جانب محاولة تحديد الارتباط بين الضغط النفسي وعامل الأجر لدى العمال، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي وأداتي المقابلة والاستبيان، وتوصلت الدراسة إلى أن الضغط النفسي لدى العامل لا يتأثر بعامل الأجر بل حصوله على مكافآت تشجيعية وعلاوات والمشاركة في الأرباح والأجور المرتفعة وغيرها من الحوافز النقدية من شأنها أن تساهم في زيادة الشعور بالرضا، وأن أغلب العمال لا يعانون من الضغط النفسي والذين يعانون منه يرجع ذلك للمشكلات الأسرية والمهنية، وإن العامل الذي يشعر بأنه يستخدم قدراته أثناء أدائه لعمله يزيد من شعوره بالرضا عن عمله.

التعليق على الدراسات السابقة

تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في التنظيم ومدى تأثير هذه الضغوط على أدائهم، بينما تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها أكثر تخصصية في المجال المهني للعلاقات العامة، حيث يرى الباحث بأن كل الدراسات السابقة شاملة بمعنى أنها تقوم بدراسة ضغوط العمل لدى العاملين عامة وبمختلف تخصصاتهم في المؤسسات بينما هذه الدراسة تركز وبشكل مباشر حول قياس الضغوط النفسية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة.

الإطار النظري

أولاً- ماهية ضغوط العمل

مفهوم ضغوط العمل

أن تحديد مفهوم «الضغط (Stress) من الناحية الزمنية صعب للغاية ويحتمل أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة في القرن الرابع عشر، و لكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة ومنظمة، وقد استعملت فيما بعد في الكتب الإنجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط مثل Strest ، Straisse وبالرغم من الكلمة ومشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن. و لأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الرابع عشر، إلا أنه يمكن القول بأن بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر، و خلال هذه الحقبة، يقول الفيزيولوجي (Claude Bernard) أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي ولكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، وأنه من المهم أن يحصل العضو على التكيف، و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، ويبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي^(١٣). والضغط على وجه العموم ليس سوى ردود الأفعال الفيزيولوجية والانفعالية والنفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل^(١٤). والضغط هو تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه يتيح لنا هذا التعريف تحديد ثلاثة مكونات رئيسية للضغط في المنظمات هي المثير، الاستجابة، التفاعل^(١٥).

مصادر ضغوط العمل

١. مصادر الضغط الفيزيائية: من أهم العوامل الفيزيائية التي تساهم في تنمية الضغط الآتي:-

١. الإضاءة: تبين لبعض العلماء أن الإنتاج يمكن أن يزداد و يقل التعب إذا زود مكان العمل بالإضاءة الجيدة^(١٦).

٢. الضوضاء: وهي تلك الأصوات غير المرغوب فيها نظراً لزيادة عدتها وشدتها وخروجها عن المألوف من الأصوات الطبيعية التي اعتاد على سماعها كل من الإنسان والحيوان.

٣. الحرارة: في الظروف العادية تتراوح درجة حرارة الجسم الإنسان الطبيعية (٣٦,٨-٣٧,٨) درجة مئوية بالرغم من تأثير جسم الإنسان بالحرارة المحيطة إلا أنها تحتفظ بدرجة حرارته وقد وجد أفضل درجة حرارة لبنية العمل هي (٢٢) درجة مئوية مع رطوبة نسبة ٤٥ درجة^(١٧).

٤. الرطوبة: لا تخلو أية بيئة عمل من وجود الرطوبة خاصة أماكن العمل الخاصة بالصناعات التي

- تحتوي على مصادر للحرارة، يؤدي إرتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله وشعوره بالتعب والإرهاق السريع يحدث ذلك نتيجة إرتفاع الحرارة الداخلية للجسم.
٥. التهوية: إن ركود الهواء يؤدي لارتفاع درجة الحرارة والرطوبة وهذا من شأنه أن يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى إختلال التوازن. وهكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة الجسم.
٦. نوبات العمل: أن هناك بعض العمال يعملون في نوبات نهائية والبعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، على أن يتم التغيير كل أسبوع أو كل أسبوعين وفقاً للنظام الموضوع، وقد تبين لبعض الباحثين أن الذين يعملون بالليل يختلف أدائهم وإنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين يعملون بالنهار (١٨).
٧. التعب والملل: التعب هو شعور بانخفاض الأداء نتيجة المجهود الذي تبذله العضلات، بحيث يأتي الوقت التي تعجز فيه العضلات عن بذل أي جهد ... أما الملل حالة نفسية تنشأ عن مزاوله الفرد لعمل ما لا يميل إليه، ويلاحظ أن ثمة علاقة بين التعب والملل حيث أن التعب يؤدي إلى الملل، وأن الملل يؤدي إلى سرعة التعب وإن الملل والتعب يشتركان معا في التأثير على الإنتاج.
٨. الأجر: إن للأجر أهمية لإرضاء الجوانب الفسيولوجية والنفسية وإن اختلفت أهمية هذا المتغير من جماعة لأخرى وفقاً للقيم والاتجاهات السائدة، فالأجر قد تكون له الأولوية عند جماعة(أ) وقد تكون له أهمية أقل عند جماعة (ب).

ب. مصادر الضغط الفردية : ترجع هذه المصادر إلى عدة عوامل منها:-

١. غموض الدور: و هو الموقف الذي لا يكون فيه لدى القائم بالدور المعلومات الكافية لأداء دوره بشكل مناسب، أو حين تكون المعلومات التي تلقاها قابلة لأكثر من تفسير وقد تحدث المواقف الغامضة في الوظائف التي تتسم بوجود فاصل زمني بين تنفيذ الإجراء ونتائجه المرئية أو حينما يكون القائم بالدور عاجزاً عن رؤية نتائج تصرفاته وأعماله(١٩).
٢. تنازع الدور: ويحدث حينما يكون أعضاء المؤسسة ممن يتبادلون المعلومات مع القائم بالدور لديهم توقعات مختلفة للدور الذي يقومون به، إذ قد يضغط كل منهم على القائم بالدور وعادة ما يكون إرضاء أحد التوقعات متعارض وصعباً مع تحقيق التوقعات الأخرى.

٣. العبء المفرط للدور: وينجم ذلك عن الجمع بين غموض الدور وتنازعه، فالقائم بالدور يعمل بجهد لتوضيح التوقعات المعتادة أو لإرضاء الأولويات المتعارضة التي يستحيل غالباً تحقيقها في حدود الوقت المحدد المتاح (٢٠).

٤. حمل العمل: يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات وذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، هذه الأعمال غالباً ما تجعل أصحابها مشغولين، ولكن ليس لدرجة الضغط، كما أنها في نفس الوقت تثير إهتماماتهم وإبداعاتهم، فالضغط والملل يؤديان إلى إنقاص كمية الإنتاج المتحصل عليه من العمل (٢١).

٥. صراع الدور: يقصد بصراع الدور هنا تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها، حيث نجد الأفراد في بعض المؤسسات قد يجدون أنفسهم في بيئة تشعرهم بالحرج نتيجة للمطالب المتعارضة والتي تقود في نهاية الأمر إلى فشلهم، أو عجزهم عن تحقيق هذه المطالب إما جزئياً أو كلياً (٢٢).

٦. تصميم العمل: تقوم المنظمات عموماً بتطبيق المفهوم الأساس لتصميم الوظائف عن طريق تجزئة كل وظيفة إلى وحدات صغيرة، وتنميط الإجراءات اللازمة لأداء الوحدات وتدريب وتحفيز العمال لأداء أعمالهم تحت ظروف توفر لهم الكفاية العالية في أداء الأعمال (٢٣).

ج. مصادر الضغط الجماعية: هناك عدة عوامل جماعية تعد عناصر فعالة للضغط منها:-

١. العلاقات غير المتعاونة بين أفراد جماعة العمل: قد اهتمت العديد من الدراسات بفحص بناء جماعات العمل، وذلك لمعرفة أدوار أعضائها ومراكزهم، وتحليل شبكات الاتصال داخل هذه الجماعات ومن التغيرات التي حظيت بعناية مدة البحوث درجة تماسك الجماعة وتعاون أفرادها.

٢. العلاقات غير المتعاونة بين المشرف وأتباعه: إن الإشراف هو حويلة تفاعل بين شخصية المشرف وبين المجال الاجتماعي الذي يعيش فيه، وقد بينت الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن هناك علاقة مبنية بين الروابط والصلات الاجتماعية القائمة بين المشرفين والمسؤولين ومستويات الإنتاجية أو معدلات الأداء (٢٤).

د. مصادر الضغط التنظيمية: وهذه تتعلق بسياسات وأهداف المنظمات:-

١. عدم المشاركة في اتخاذ القرار: إن عملية اتخاذ القرار هي عملية تفاعل ديناميكي بين كافة المشاركين الذين تقع عليهم مسؤولية اختيار السياسة الملائمة لإنجاز الأهداف والمشاركة

في اتخاذ القرارات يعد أسلوباً مهماً من أساليب الإدارة الحديثة (٢٥).

٢. الصراع التنظيمي: الصراع التنظيمي داخل المنظمة، والصراع خارج المنظمة والصراع التنظيمي بين العمال وإدارة العمل أو بين نقابات العمال والإدارة من الظواهر الاجتماعية المشاعة في جو المنظمات اليوم (٢٦).

٣. بيئة العمل: بيئة العمل أو العمل نفسه هي بدورها تؤدي إلى عوامل مسببة للضغط أهمها (٢٧): متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى، التعاون في الأدوار المطلوبة من الفرد، عدم وضوح المسؤوليات، زيادة العبء الوظيفي "زيادة الإثارة"، المسؤولية عن الآخرين، غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء، غياب المشاركة في القرارات و عدم تشجيع الاستقلالية، عملية تقويم الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة، بيئة العمل المادية (التهوية، الإضاءة، مستوى الضجيج، درجة الحرارة، تنظيم الأثاث.... الخ.

النتائج المترتبة عن ضغوط العمل

١. الحالة الصحية: تسمى الضغوط بالتفاعل الصامت أو بالقائل الصامت وتكون وراءه المشكلات الآتية:
 - الصداع: أن الشخص الذي يصاب بالصداع بصفة مستمرة غالباً ما تحدث أن تجتمع عليه وتتراكم مجموعة من الضغوط لا يستطيع تحملها وحينئذ تؤثر هذه الضغوط على الأوعية الدموية في الرأس، فتمتد وتؤدي إلى توتر عضلات الوجه والرأس ويتبع ألم الصداع.
 - أمراض القلب: إن الأسباب الأكثر توتراً لهذه الأمراض هي: ارتفاع ضغط الدم، الإفراط في تعاطي المخدرات، وكذلك زيادة الكوليسترول ومعلوم أن المشكلات القلبية قد تؤدي إلى إحداث السكتة الناجمة عن تراكم الدهون في شرايين القلب (٢٨).
 - اضطرابات الجهاز العصبي: هناك صلة وثيقة بين الجهاز العصبي المناعي حيث يتألف الثاني من جملة الخلايا والأجسام المضادة والكريات البيضاء المكلفة بحماية العضوية أمام الإعتداءات والهجومات البكتيرية الخبيثة والميكروبية، وذلك ضد كل نمو غير سليم لخلايا الجسم.
 - الإضطرابات التنفسية: إن حالات الضغط تؤدي إلى تقلص الممرات الهوائية الموصلة للرئتين، وهذا ما يعوق تنفس الفرد. كما يؤدي الضغط على مستوى الجهاز التنفسي إلى ارتفاع نسبة استهلاك الأكسجين والتي تتم بصعوبة كبيرة (٢٩).

٢. الحالة النفسية: الفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، يتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله ومن أهم هذه العواقب النفسية هي:
- القلق: أنها حالة إنفعالية غير سارة تثيرها مواقف ضاغطة وترتبط بمشاعر ذاتية من التوتر والخوف، وهي وسيلة تمكن الفرد من التعبير عن غرائزه المكبوتة والمشاعر الضاغطة.
 - الاكتئاب: يحصل للفرد نتيجة للضغوط والتوترات (الحزن، والاكتئاب الشديد، والمزمن)، وذلك عندما يحاول الفرد بذل الكثير من الجهد والطاقة لتلبية مطالب العمل ولكنه لا يستطيع (٣٠).
 - الإحباط: إنه حالة مزاجية تتميز بالإحساس بالاكتئاب ووهن العزيمة والتعبيرات الأخرى المزاجية مثل الإحساس باليأس والذنب (٣١).
 - الاحتراق النفسي: هو نتيجة لضغوط العمل التي قد تظهر على الفرد وتؤدي إلى أعراض بدنية ونفسية وعضوية، وحتى عملية منها، حيث تدفع بالفرد إلى الانسحاب من المنظمة التي يعمل بها (٣٢).
 - ٣. الحالة السلوكية: حينما يتجاوز الضغط المستويات العادية المألوفة، تظهر ردود فعل سلوكية أهمها:-
 - تعاطي الكحول: النظرة الطبية للإدمان أنه أحد الوسائل السيئة في التكيف للضغوط التي يتعرض لها الإنسان.
 - اضطرابات عادة الأكل والشرب: ضغوط العمل تترك آثارها على الفرد من حيث رغبته في الأكل سواء أكان ذلك بفقدان الشهية أم زيادة رغبته وشراهته في الأكل.
 - اضطرابات النوم: من أبرز أنواع الاضطرابات المرتبطة بالنوع والتي يصاب به الأشخاص نتيجة لضغوط العمل هي الأرق، الكابوس، الفزع الليلي وغير ذلك (٣٣).

ثانياً/ القائم بالاتصال في العلاقات العامة

- مفهوم القائم بالاتصال: تعد دراسة القائم بالاتصال عنصراً مؤثراً وفعالاً في العملية الاتصالية من الدراسات الحديثة نسبياً مقارنة بالبعد الزمني للدراسات والبحوث التي تناولت العناصر الأخرى للعملية الاتصالية التي تتضمن الرسالة والوسيلة والمستقبل بجانب عنصري التأثير ورجع الصدى، وربما يرجع ذلك إلى التوجه العام الذي كان سائداً نحو قياس ودراسة تأثير وسائل الإعلام على الجماهير لاسيما في المجتمعات الغربية (٣٤). وفرضت حداثة وجزئية الدراسات التي تناولت القائم بالاتصال صعوبة الاتفاق على تعريف عام يوضح الحدود المهنية والسماح الوظيفية التي ينفرد بها العاملون في مجال الإعلام والاتصال، وأصبح الأمر أكثر تعقيداً نتيجة التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتزايد

تنوع الأنشطة الاتصالية التي استحدثتها الثورة التقنية والعلمية (٣٥). ومن تعريفاته هو أي فرد داخل فريق عمل ينتمي إلى أحد المؤسسات ويضطلع بمسؤوليات ما في صنع الرسالة الاتصالية وإنتاجها، ويكون دوره في هذا دوراً مباشراً من خلال الحلقات المختلفة لعمليات صنع الرسالة الاتصالية، بدءاً من وضع الفكرة أو السياسة العامة ومرحلة الصياغة المختلفة لها، وانتهاءً بإخراجها وتقديمها للجمهور المتلقي بهدف التأثير عليه (٣٦).

• صفات القائم بالاتصال في العلاقات العامة: هناك كثير من الدراسات الرائدة في القرن الماضي تتناول صفات القائم بالاتصال على سبيل المثال لا الحصر دراسة الباحث (فرانسيس برجين) حيث ذكر في مؤلفه «الإعلام التطبيقي» سبع صفات يجب على القائم بالاتصال أن يتمثل بها وهي تبدأ في اللغة الإنجليزية بحرف (C) مبيناً أن القائم بالاتصال عليه أن يكون (٣٧): صريحاً، Candid، واضحاً Clear، شاملاً (Complete)، موجزاً Concise، واقعيًا Concrete، منضبطاً Correct، مهذباً Courteous. بينما يرى د. عجوة ضرورة توافر صفتين أساسيتين في خبراء العلاقات العامة هما الشخصية المحبوبة والقدرة على الاتصال الفعال (٣٨). كالاتي:

أ. القدرة على الاتصال الفعال: هناك أربعة أنواع من المهارات الاتصالية تتمثل في الآتي:-

١. مهارة القراءة (Reading): القارئ الجيد هو الذي يقرأ ويستوعب ما قد قرأه من أفكار وعبارات من خلال القدرة على تمييز الأفكار الرئيسة من الأفكار الثانوية وكذلك يميز بين الأفكار المتعلقة بالموضوع المراد توصيله من الأفكار غير المتعلقة بالموضوع.

٢. مهارة الكتابة (Writing): المقصود الكتابة الواضحة المقنعة الخالية من المصطلحات المعقدة والكلمات الغريبة، فالكتابة وظيفتها نقل الأفكار والمعلومات والأحداث وأي شيء يعوق هذا النقل مرفوض في العلاقات العامة (٣٩).

٣. مهارة الاستماع (Listening): تتضمن مهارة الاستماع اليقظة التامة لما يقال وفهمه والقدرة على توجيه الأسئلة الصحيحة سواء كان ذلك في استطلاع لآراء أو توجيه المناقشة، فاختصاصي العلاقات العامة هو الذي يراقب الناس ويستمع إليهم.

٤. مهارة المحادثة (Conversation): وهي الحديث الجذاب المنطقي المفهوم لنقل أفكار المتحدث والتأثير في آراء المستمعين سواء كانوا جمهوراً كبيراً أو جماعة صغيرة أو أفراداً قلائل (٤٠).

ب. الشخصية المحبوبة: وينبغي أن تتوافر فيها الخصائص الآتية:-

١. النشاط: العلاقات العامة عمل مستمر وحيوي ومتعدد المجالات وجهد متواصل مما يتطلب أن يتصف من يعمل بالعلاقات العامة بالقدرة على التحرك السريع ودون ملل وبذل أقصى الجهود لنجاح مهمته.

٢. الشخصية المستقرة والملتزمة: أن يتصف بالشخصية المستقرة الهادئة لتحقيق التفاهم مع الأفراد والجماعات وكسب تأييدهم وخلق انطباع طيب عن المؤسسة لدى الجمهور التي تمثل العلاقات العامة.

٣. الشجاعة في مواجهة الرئيس بأخطائه: أن يكون قوي الشخصية، متصفاً بالشجاعة ليتمكن من عرض آراءه واقتراحاته بقوة والدفاع عن وجهة نظره أمام الإدارة العامة.
٤. الإقناع: أن يكون له القدرة على التأثير في نفوس الناس وإقناعهم بلباقة فهو ليس بالشرطي الذي يستعمل القوة، كما أنه ليس ساحراً أو محتالاً يستغل الدعاية الكاذبة وإنما هو خبير في النفس البشرية، والجماعة الإنسانية، فيعرف كيف يوجه ويرشد وكيف يقنع باللفظ والعبارة وقوة الشخصية، فلا بد أن يكون قادراً على استمالة الغير للأفكار التي يعبر عنها.
٥. الذكاء: أن يكون ذكياً، ناضج الشخصية، أهلاً للثقة، فالذكاء عنصر مهم في تكوين شخصيته، فهو يقوم بتمثيل المؤسسة وحل مشكلاتها الإنسانية وتوطيد علاقاتها الاجتماعية.
٦. التكيف: من واجب العلاقات العامة تحقيق التفاهم عن طريق الاتصال بالآخرين، مقبلاً علي الغير، محباً للاندماج معهم لكي يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم، وأن هذا التكيف يركز على نقل المعلومات والإقناع.
٧. الكياسة: أن المثل الأعلى له هو الاتصاف بالكياسة ودقة السلوك فإذا لم تكن الكياسة طبعاً فعلى الأقل أن يتطبع بها، ولكن عليه أن يتجنب التورط في أعمال قد تعتبر منافية للذوق السليم (٤١).
٨. الإحساس العام: أي أن يكون لديه القدرة على الشعور بمدى توافقه مع الآخرين أو نشأه عنهم، وأنه يعرف متى يدافع أو يهاجم ومتى ينتظر ظروفاً أفضل للدفاع أو الهجوم كما أن الحرص ضروري حتى لا تؤدي زلة لسان إلى مشكلات يصعب حلها.
٩. حب الاستطلاع: لا بد أن تتوافر للمشتغل بالعلاقات العامة الرغبة المستمرة في أن يعرف عناصر الأحداث (ماذا، لماذا، كيف، متى، أين، من) فبدون ذلك لن يحصل على الحقائق ولن يكون قادراً على تفسير الأحداث.
١٠. الاهتمام بالآخرين: أي أن يكون القائم بهذه الوظيفة محباً للآخرين مقبلاً عليهم لكي يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم.
١١. الموضوعية: وهي القدرة على النظر بتجرد عن الذات إلى المشكلات المعروضة والتوصيات المطروحة وأسلوب العمل والتعرف على العيوب حتى لو كان مصدرها الشخص نفسه وعدم التحيز لأي فريق على حساب الآخرين.
١٢. الحماس: العلاقات العامة عملية مستمرة لبيع الأفكار إلى الآخرين والتأثير فيهم، وما لم يكن البائع متحمساً لما يبيع فأولى بالمشتري أن يزهّد في الشراء منه.
١٣. الاستقامة: لا مكان للدجل والشعوذة في العلاقات العامة، ولهذا لا بد أن يكون رجل العلاقات العامة أيضاً مهذباً مخلصاً لوظيفته لأن نجاحه رهن بثقة الناس فيه.
١٤. الخيال الخصب: العلاقات العامة وظيفية خلاقة تعتمد على الابتكار في مواجهة المشكلات

الجديدة والتغلب على الآراء المعارضة أو إضعافها لكسب فئات المترددين (٤٢).

١٥. الاتزان: حيث يتضمن نشاط العلاقات العامة الاتصال بالأفراد وخلق انطباع طيب عند الجماهير عن المؤسسة التي تمثلها العلاقات العامة، والاتزان هو أحد مكونات هذا الانطباع الطيب (٤٣).

١٦. الجاذبية: أن الصفات الظاهرية هي التي تعطي الانطباع الأول عن شخصية القائم بالاتصال في العلاقات العامة فكلما كان على درجة عالية من الهدام والرقعة في التعامل والحديث وبشاشة الوجه كلما كان الانطباع ايجابى عن المؤسسة (٤٤).

وهناك مجموعة من الصفات الخارجية التي تعكس مظهر «القائم بالاتصال» ومنها؛ النظافة والأناقة الشخصية، الملابس والمظهر المناسب للحالة، الصحة النفسية والبدنية^(٤٥).

• المعايير المؤثرة على القائم بالاتصال: تتعدد العوامل المؤثرة على القائم بالاتصال في صياغة وتشكيل الوظائف الإعلامية التي يسعى لتحقيقها، وهي تمثل في الوقت نفسه ضغوطاً متباينة بتباين المجتمعات والأنظمة الإعلامية وخصائص القائم بالاتصال نفسه، ومن هذه العوامل:

(أ) المعايير الذاتية^(٤٦): تؤثر الخصائص والسمات الشخصية للقائم بالاتصال على عمله، والمواد الإعلامية التي يقدمها، وتتمثل هذه العوامل أساساً في «الجنس، العمر، الدخل، الطبقة الاجتماعية، التعليم، الانتماءات الفكرية والعقائدية، والإحساس بالذات».

(ب) معايير المجتمع: النظام الاجتماعي الذي يعمل في إطاره وسائل الإعلام يعد من القوى الأساسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي للقائم بالاتصال، فأى نظام اجتماعي ينطوي على قيم ومبادئ يسعى لإقرارها ويعمل على قبول المواطنين لها، وتلك الوظيفة مرتبطة بوظيفة التنشئة الاجتماعية أو التطبيع، وتعكس وسائل الإعلام هذا الاهتمام بمحاولاتها المحافظة على القيم الثقافية والاجتماعية، وضمان قبول المواطنين لهذه القيم^(٤٧).

(ج) المعايير المهنية: يتعرض القائم بالاتصال للعديد من الضغوط المهنية التي تؤثر في عمله وتؤدي إلى توافقه مع سياسة المؤسسة الإعلامية التي تنتمي إليها. ومن هذه الضغوط:

١. سياسة المؤسسة الإعلامية: تتمثل هذه الضغوط في عوامل خارجية وداخلية، ونعني بالعوامل الخارجية موقع الوسيلة من النظام الاجتماعي القائم، ومدى ارتباط المؤسسة بمصالح معينة، أما العوامل الداخلية فتشمل نظام الملكية، وأساليب السيطرة والنظم الإدارية وضغوط الإنتاج. وتلعب هذه العوامل دوراً مهماً في شكل المضمون المقدم للجمهور، وتنتهي بالقائم بالاتصال إلى أن يصبح جزءاً من الكيان العام للمؤسسة.

٢. علاقات العمل وضغوطه: تظهر أهمية علاقات العمل في أن وظيفة القائم بالاتصال في حد ذاتها هي وظيفة تنافسية بطبيعتها، حيث يستهدف كل قائم بالاتصال تحقيق سبق للوصول إلى أكبر عدد من الجمهور وكسب ثقة المتلقين لأسباب اقتصادية أو فكرية وعقائدية (٤٨).

٣. مصادر الخبر: تشير غالبية الدراسات إلى إمكانية استغناء القائم بالاتصال عن جمهوره وصعوبة استغناؤه عن مصادره، فقد أثبتت عدة دراسات حول الصحفيين والسياسيين في الولايات المتحدة الأمريكية قوة تأثير المصادر الصحفية على القائم بالاتصال إلى حد احتواءه بالكامل، فغالباً ما يضغط القائم بالاتصال على غرفة الأخبار لنشر وإذاعة أخبار مصدره حتى لا يفقده.

(د) معايير الجمهور: أن الجمهور يؤثر على القائم بالاتصال مثلما يؤثر القائم بالاتصال على الجمهور، فالرسائل التي يقدمها القائم بالاتصال تحدها إلى حد ما، توقعاته عن ردود فعل الجمهور، وبالتالي يمثل الجمهور دوراً إيجابياً في عملية الاتصال، ويؤثر تصور القائم بالاتصال عن الجمهور في نوعية الموضوعات التي يقدمها (٤٩). وقد اهتم عدد من الباحثين بدراسة المناخ النفسي للعاملين في المؤسسات المختلفة ... ومن هنا كانت أهمية المناخ النفسي وخطورته بالنسبة لكل مؤسسة في المجتمع المعاصر (٥٠).

الإجراءات المنهجية

عينة الدراسة: تم استخدام العينة العمدية، والعينة هي جزء من المجتمع بحيث تتوافر في هذا الجزء نفس خصائص المجتمع^(٥١). حيث قام الباحث باختيار عينة قوامها (١٠٠) مفردة، وأن جميع أفراد العينة الذين تم اختيارهم من القائمين بالاتصال في العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية التالية: بلدية الظفرة، ديوان ممثل الحاكم منطقة الظفرة، محكمة الظفرة الابتدائية، مركز الهوية الوطنية (منطقة حتا)، القيادة العامة لشرطة أبوظبي منطقة الرويس، بلدية دبي، محكمة دبي، بلدية أبوظبي، الرقابة الغذائية، وزارة الخارجية.

الجدول (١): يوضح الخصائص الديمغرافية للمبحوثين

الرقم	المتغيرات	البيان	التكرارات	النسبة المئوية
1	النوع	ذكر	58	58%
		أنثى	42	42%
2	العمر	أقل من 25 سنة	22	22%
		26 - 35 سنة	48	48%
		36 - 45 سنة	28	28%
		46 - 55 سنة	صفر	صفر
		56 سنة فأكثر	02	02%
3	المستوى التعليمي	أقل من الثانوي	صفر	صفر
		الثانوي	28	28%
		جامعي	65	65%
		فوق الجامعي	07	07%

33%	33	إعلام	التخصص	4
25%	25	علاقات عامة		
25%	25	إدارة		
05%	05	اقتصاد		
12%	12	أخرى		
23%	23	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة	5
40%	40	6 - 10 سنة		
25%	25	11 - 15 سنة		
07%	07	16 - 20 سنة		
05%	05	21 سنة فأكثر		

المصدر: الدراسة الميدانية ٢٠١٨

أدوات الدراسة

- الملاحظة: وهي مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب، في إطارها المتميز وعلى وفق ظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراجعة تصرفات تفاعلات المبحوثين^(٥٢).
- الاستبيان: وهو أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخيرية التي يطلب من المبحوث الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث^(٥٣). ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات استخداماً في مجالات البحوث الاجتماعية وهو الأداة الرئيسة التي تخدم الباحث في الاستفتاء. حيث تم تصميم استبيان المقيد المفتوح الذي يحتوي على أسئلة تصحبها إجابات متعددة يختار المجيب واحدة منها ثم يكتب بحرية ليسوغ إجابته.
- اختبار الصدق: قام الباحث باختبار الصدق الظاهري للاستبيان عن طريق عرضه على عدد من المحكمين الخبراء في مجال الاختصاص لإبداء آرائهم في مدى صلاحية فقرات الاستبيان لقياس الضغوط النفسية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية، ومن ثم تمت إعادة النظر في الاستبيان في ضوء ملاحظات السادة المحكمين الخبراء.
- اختبار الثبات: يشير مفهوم الثبات إلى اتساق أداة القياس أو إمكانية الاعتماد عليها وتكرار استخدامها في القياس للحصول على نفس النتائج^(٥٤). ولحساب قيم معامل الثبات لمجتمع الدراسة التحليلية، قام الباحث بحساب معامل الثبات بطريقة التناسق الداخلي باستخدام معامل ألفا كرونباخ «Alpha-Cornbach»، كما هو موضح بالجدول الآتي:

الجدول (٢): يوضح قيم معامل الثبات لمجتمع الدراسة التحليلية

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
الثاني	٠٣	٠,٧٧
الثالث	٠٧	٠,٨٧
المجموع/الثبات العام	١٠	٠,٨٢

المصدر: الدراسة الميدانية ٢٠١٨

يبين الجدول رقم (٢) أن محاور الاستبانة تتمتع بقيمة ثبات عالية حيث بلغت قيمة معامل الثبات (ألفا) في العينة التحليلية (٠,٧٧، ٠,٨٧) للمحورين الثاني والثالث على التوالي، وبلغ الثبات العام للأداة (٠,٨٢). وتدل هذه النسب على ثبات وتجانس داخلي لمؤشرات محاور الاستبانة.

• وصف الأداة: صمم الاستبيان في ثلاثة محاور؛ الأول: احتوى على المعلومات الشخصية للمبحوثين، الثاني: احتوى على مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال، الثالث: احتوى على أثر ضغوط العمل على القائم بالاتصال اعتماداً على محاور ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة). حيث تم تصميم وتطبيق استبانة الاستبيان خلال الفترة من ديسمبر ٢٠١٧ إلى مارس ٢٠١٨م.

• المعالجة الإحصائية: تم تفرغ البيانات وإدخالها في الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء العمليات الإحصائية الوصفية والتحليلية الآتية:

١. حساب التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة في الأداة.

٢. حساب معامل ألفا كرونباخ لتحديد مستوى ثبات الأداة.

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

١. أن غالبية القائمين بالاتصال في العلاقات العامة يعملون (٨ - ١١) ساعة خلال اليوم وذلك بنسبة ٦٥٪، وآخرون يعملون (٤ - ٧) ساعة وذلك بنسبة ٢٣٪، بينما نجد ١٢٪ يعملون لمدة تزيد عن (١٢) ساعة خلال اليوم.

٢. يواجه القائم بالاتصال في العلاقات العامة ضغوط في العمل بنسبة بلغت ٤٢٪ والتي بدورها تؤثر على أدائه الوظيفي بمستوى متوسط.

٣. أن من ضغوط العمل المادية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة تتمثل في سوء التهوية بنسبة بلغت ١٠٪، عدم الرضا عن الأجر بنسبة بلغت ١٠٪، الضجيج والضوضاء بنسبة بلغت ١٠٪، رطوبة الجو بنسبة بلغت ٢٪، وقت العمل غير مناسب بنسبة بلغت ٥٪.

٤. أن من ضغوط العمل الفردية والجماعية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة تتمثل في عدم وجون التعاون في العمل بنسبة بلغت ١٨٪، عدم وضوح المسؤوليات بنسبة بلغت ١٣٪، العبء الوظيفي الزائد بنسبة بلغت ٧٪، العبء الوظيفي الناقص بنسبة بلغت ٥٪.

٥. أن من ضغوط العمل التنظيمية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة هي عدم المشاركة في اتخاذ القرار بنسبة بلغت ٢٣٪، الصراع داخل المؤسسة بنسبة بلغت ١٢٪، غياب الدعم الاجتماعي بنسبة بلغت ٥٪.

٦. أن مستويات الضغوط النفسية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة منخفض بنسبة بلغت ٤٨٪، متوسط بنسبة بلغت ٢٥٪، وعالي بنسبة بلغت ٧٪.
٧. أن القائم بالاتصال في العلاقات العامة عندما يتعرض لضغوط نفسية عالية فإنه يلجأ إلى الجلوس مع أهله واصدقائه بنسبة بلغت ٥٣٪، يخلو بنفسه بنسبة بلغت ٣٢٪، مقابلة الطبيب بنسبة بلغت ٣٪.
٨. أن القائم بالاتصال في العلاقات العامة عندما يتعرض لضغوط العمل فإنه يشعر من الناحية الصحية بالصداع بنسبة بلغت ٧٠٪، أمراض القلب بنسبة بلغت ١٨٪، اضطرابات الجهاز العصبي بنسبة بلغت ١٠٪، واضطرابات الجهاز التنفسي بنسبة بلغت ٣٪.
٩. أن القائم بالاتصال في العلاقات العامة عندما يتعرض لضغوط العمل فإنه يعاني من الناحية النفسية من القلق بنسبة بلغت ٥٠٪، الاحباط بنسبة بلغت ١٥٪، الاكتئاب بنسبة بلغت ١٣٪.
١٠. أن القائم بالاتصال في العلاقات العامة عندما يتعرض لضغوط العمل فإنه يعاني من الناحية السلوكية من زيادة أو نقصان في النوم بنسبة بلغت ٢٨٪، من زيادة أو نقصان في الأكل والشرب بنسبة بلغت ١٣٪، تعاطى الكحول بنسبة بلغت ٧٪.

توصيات الدراسة

١. توفير بيئة عمل مريح للقائم بالاتصال في العلاقات العامة من حيث توفير مكاتب جيدة التهوية وأثاث مكتبي مريح، والعمل على رفع نسبة الأجر بما يتناسب مع مؤهلات وأداء العامل في هذا المجال.
٢. إقامة دورات وورش عمل مختلفة وإتاحة الفرصة للقائمين بالاتصال في العلاقات العامة لتبادل الخبرات وزيادة الوعي ونشر ثقافة التعاون التي تقود إلى النجاح بعيداً عن الصراع.
٣. أن تقوم المؤسسات بوضع سياسات واضحة تساعد القائم بالاتصال في العلاقات العامة على إنجاز العمل الموكلة إليه من رئيسته المباشر بدقة وإتقان في الوقت المحدد.
٤. توزيع المهام والمسؤوليات ما بين القائمين بالاتصال في العلاقات العامة بالمؤسسة من أجل تنفيذ العمل بسهولة ويسر وتخفيف الضغط على بعضهم البعض وإتاحة الفرصة للبعض الآخر باكتساب الخبرة التي تؤدي إلى تحسن مستوى الأداء.
٥. ضرورة إرساء ثقافة التحفيز المادي والمعنوي وإقامة الأنشطة الاجتماعية (رحلات، رياضة، منتديات ثقافية، ... إلخ) لدى المؤسسات بغرض التخفيف من الضغط وبناء روح الفريق الواحد في المؤسسة.

الهوامش:

١. مروان عبد الحميد (٢٠٠٠): أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط ١، ص (٤٠).
٢. فرج عبد القادر طه و آخرون (د.ت): معجم ع.ن و التحليل النفسي، دار النهضة العربية، بيروت، ص (١٢٤).
٣. محمد بن سليمان الصبيحي (٢٠٠٨): العلاقة الوظيفية بين القائم بالاتصال والجمهور، رسالة دكتوراة غير منشورة، قسم الإعلام، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ص (١٧٩).
٤. علي يرغوث (٢٠٠٧): العلاقات العامة - أسس نظرية ومفاهيم عصرية، فلسطين، ص (١١).
٥. ثابت عبدالرحمن إدريس (٢٠٠٣)، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص (٩٢).
٦. عبد الرحمن العيسوي (١٩٩٢): في الصحة النفسية والعقلية، دار النهضة العربية، بيروت، ص (١٨٥).
٧. محمد أحمد نابلسي و آخرون (١٩٩١): الصدمة النفسية، دار النهضة العربية، بيروت، ص (٢٥٨).
٨. حنان عبدالرحيم الأحمدي (٢٠٠٦): ضغوط العمل لدى الأطباء .. المصادر والأعراض، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة.
٩. عيسى إبراهيم المعشر (٢٠٠٩): أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الفندقى الاردني، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية.
١٠. عبدالفتاح خليفات، شرين المطارنة (٢٠١٠): أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٦، العدد (٢٠١).
١١. العبود فاتح (٢٠٠٨): الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
١٢. عمار الطيب كشرود (١٩٩٥): علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم ونظريات ط ١، دار الكاتب الوطنية، بنغازي، ليبيا، ص (٣٠٣).
١٣. فاروق السيد عثمان (٢٠٠١): القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط ١، دار الفكر العربي، القاهرة، ص (٩١٠).
١٤. ندر و سيزلاقي، مارك جي و لاس (١٩٩١): السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، لندن، ص (١٨٠).
١٥. جيلفورد (١٩٦٩): ميادين علم النفس بين النظرية والتطبيق، ترجمة: يوسف مراد، دار المعارف، مصر، ص (٦٧).
التلوث الضوضائي وأعانة التنمية ط ١، الدار العربية للكتاب، مصر، ص (٨٢). ١٦. حسين أبو شحاته (٢٠٠٠):
١٧. حسان زيد (١٩٩٤): السلامة الصحية المهنية، ط ١، دار الفكر عمان، ص (٣٦).
- علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، ص (٩٩). ١٨. حمدي ياسين و آخرون (ب.ت): لهاء شاهين، ط ١، مجموعة النيل العربية، ١٩. جيرمي سترانكس (٢٠٠٣): الصحة والسلامة في العمل، ترجمة القاهرة، ص (١٩٥).
٢٠. عبد الرحمان بن أحمد محمد هي (١٩٩٨): ضغوط العمل، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص (١٧٣).
- رسالة ٢١. بو علي نور الدين (١٩٩٣): إجهاد العمال ودور تقدير الذات في التقليل من آثار الضوضاء والإنتاج، ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، ص (٤٢).
- تقويم الأداء، ترجمة: سامي على الفرس، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية ٢٢. نلنشي ديكسون (١٩٩٥): السعودية، ص (١٤٤).
٢٣. جون جاكسون و آخرون (١٩٨٨): نظرية التنظيم، ترجمة: خالد حسن رزق، المملكة العربية السعودية، ص (٢٤٤).
- السلوك الإنساني في الإجازة، مكتبة عين شمس، القاهرة، ص (١٥٣). ٢٤. علي محمد عبد الوهاب (١٩٧٥):
٢٥. محمد علي محمد (١٩٨٦): علم إجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، ص (١٥٣).
٢٦. حمدي ياسين و آخرون، مرجع سابق، ص (١٧٢).

٢٧. ساهر محمود عمر (١٩٩٢): سيكولوجيا العلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، ص (١٤١).
٢٨. الهاشم لوكيا وآخرون (٢٠٠٣): الإجهاد لدى المكتبيين الجامعيين، ج ١.
٢٩. عبد الرحمن العيسوي (١٩٩٢): في الصحة النفسية والعقلية، دار النهضة العربية، بيروت، ص (١٨٨).
٣٠. عبد الرحمن بن أحمد محمد هيجان (١٩٩٨): ضغوط العمل، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص (١٧٣).
٣١. جيرمي سترانكس، مرجع سابق، ص (١٩٥).
٣٢. حمدي ياسين وآخرون، مرجع سابق، ص (١٨٤).
٣٣. موسوعة علم النفس والتربية (٢٠٠١): علم النفس الشامل، ج ٩، بيروت، لبنان، ص (٦٥).
٣٤. ألفت حسين أغا (١٩٩١): القانون بالاتصال وقضايا التنمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة، ص (٥).
٣٥. محمد سعد إبراهيم (أكتوبر ٢٠٠٠): الاتجاهات الحديثة في دراسات القائم بالاتصال، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد ٤، ص (١٨١).
٣٦. زهير مصطفى دولة، عماد محمد اشتوي (٢٠٠٦): القائم بالاتصال في المواقع الإلكترونية الإخبارية الفلسطينية، بحث غير منشور، قسم الصحافة والإعلام، الجامعة الإسلامية، ص (٤٨).
٣٧. فرانسيس برجين (١٩٩٥): الإعلام التطبيقي واستخداماته في تطوير الإدارة، تعريب: إبراهيم سلامة إبراهيم، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ص (١٨).
٣٨. علي عوجة (٢٠٠٠): الأسس العلمية للعلاقات العامة، ط ٤، عالم الكتب، القاهرة، ص (٥٢).
٣٩. محفوظ أحمد جودة (١٩٩٩): العلاقات العامة.. مفاهيم وممارسات، ط ٣، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ص (١٦٢).
٤٠. محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي دت): المداخل الأساسية للعلاقات العامة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ص (٧٧).
٤١. عبدالرازق محمد الدليمي (٢٠٠٥): العلاقات العامة والعولمة، ط ١، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ص (٤٢ - ٤٤).
٤٢. محمد منير حجاب، سحر محمد وهبي، مرجع سابق، ص (٧٥).
٤٣. علي عوجة، الأسس العلمية للعلاقات العامة، مرجع سابق، ص (٥٣).
٤٤. منال محمد مراد عبده (٢٠٠٨): القائم بالاتصال في العلاقات العامة- السمات والخصائص»، رسالة دكتوراه (غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة أم درمان الإسلامية، ص (١٢٣).
٤٥. محمد منير حجاب (٢٠٠١): مهارات الاتصال للإعلاميين والدعاة والتربويين، ط ٥، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ص (١٠٠).
٤٦. خالد إبراهيم عبدالعزيز (٢٠١٥): الاتصال والعلاقات العامة الحكومية المعاصرة، الخرطوم، ص (١٠٢).
٤٧. جيهان أحمد رشتي (١٩٩٣): الأسس العلمية لنظريات الإعلام، ط ١، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٣، ص (٣٠٥).
٤٨. خالد إبراهيم عبدالعزيز، مرجع سابق، ص (١٠٤).
٤٩. محمد بن سليمان الصبيحي، مرجع سابق، ص (٢١٥).
٥٠. عبدالله زلطة (٢٠٠٧): القائم بالاتصال في الصحافة، ط ١، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر، ص (٣٣٩).
٥١. سعيد جاسم الأسدي: أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الإنسانية والتربوية والاجتماعية، العراق: مؤسسة (وارث الثقافية، ٢٠٠٨، ص (٩٢).
٥٢. السيد أحمد مصطفى (٢٠٠٣): البحث الإعلامي.. مفهومه وإجراءاته ومناهجه، ط ٢، العين: دار الفلاح للطباعة والنشر، ص (١٦٦).
٥٣. جودت عزت عطوي (٢٠٠٩): أساليب البحث العلمي، ط ١، عمان: دار الثقافة، ص (٩٩).
٥٤. محمد منير حجاب (٢٠٠٠): الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، ط ٣، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ص (٣٥).