

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة

قسم علوم الإعلام و الإتصال



الموضوع :

الضغوط الممغنطة و تأثيرها على القارئ بالإتصال

في المؤسسة الإعلامية

دراسة ميدانية عن عينة من الصحفيين بإذاعة الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ

إعداد الطالبين

* معيزة سليم

➤ حميد بن عبد الرحمان

➤ علي بن الطرشة

السنة الجامعية: 2017/2018.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

إن الشكر لله رب العالمين الذي خلق وهدى وخرج هذا العمل بعون منه ونحمده ونشكره على توفيقه وأنعم علينا بنعمه وأكرمنا بفضله وعطائه وأمدنا بالقوة وألهمنا الصبر لإنجاز هذا العمل المتواضع .
كما نتقدم بجزيل الشكر للأستاذ المشرف " معيزة سليم " الذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة وانتقاداته طوال فترة البحث فجزاه الله خيرا وأطال الله عمره .
كما نتقدم بالشكر كل من ساعدنا ولو بكلمة طيبة ولكل أساتذة الإعلام والاتصال ، لكل من وقف معا من قريب أو بعيد على إنجاز هذه الدراسة بجهده ووقته ودعائه.

إهداء

الحمد لله الذي جعل اللسان عنوان الإنسان وجعل القلب منبع الإيمان، ونسأله عز وجل أن يرفعنا في درجاته العلا، وان يحشرنا في زمرة أهل العلم عنده وان يجعل علمنا هذا شاهداً علينا، والصلاة والسلام على أئمة الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من وصى بهما الرحمان، إلى

الوالدين وإلى جميع العائلة

حميد

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا مباركا فيه ملء السموات والأرض وما
بينهما وصلى الله على النبي الأمي حوض الشفاعة .
إلى كل من نطق بكلمة التوحيد لسانه وصدقها قلبه.
إلى كل من صلى على خير البرية محمد عليه الصلاة
والسلام.

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله .
إلى الوالدين الغالين راعهما الله والى اخواتي جميعا.
إلى زوجتي الغالية و إلى ابنائي: محمد و سيرين
وأهديه أيضا إلى أخوتي في الله حميد بن عبد الرحمان و
العربي بن مهدي خرشي
إلى كل الأهل و الأقارب والزملاء.

علي

الفهرس

الفهرس

الصفحة	المحتوى
	إهداء شكر و عرفان الفهرس
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
07	أولا :الإشكالية
09	ثانيا : أسباب إختيار الموضوع
09	ثالثا : أهداف الدراسة
09	رابعا : أهمية الدراسة .
10	خامسا : نوع الدراسة و منهجها.
11	سادسا : أدوات جمع المعطيات.
11	سابعا : مجتمع و عينة الدراسة
12	ثامنا : حدود الدراسة
12	تاسعا: الدراسات السابقة
14	عاشرا : تحديد المفاهيم و المصطلحات للدراسة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني : الضغوط المهنية	
18	تمهيد :
19	المبحث الأول : ماهية و عناصر الضغوط المهنية
19	المطلب الأول : مفهوم الضغوط
21	المطلب الثاني : عناصر الضغوط
22	المبحث الثاني : مراحل و أنواع الضغوط المهنية و مصادرها.

22	المطلب الأول : مراحل الضغوط
23	المطلب الثاني : انواع الضغوط المهنية
27	المطلب الثالث : مصادر الضغوط المهنية
36	المبحث الثالث : نظريات وأساليب مواجهة الضغوط المهنية
36	المطلب الأول : نظرية هانز سيللي و لازاروس .
38	المطلب الثاني : نموذج لبيير ونيومان و نموذج جيبسون وزملائه و نموذج هيجان لتفسير الضغوط
43	المطلب الثالث : أساليب مواجهة الضغوط المهنية
46	الخلاصة:
الفصل الثالث: القائم بالاتصال	
49	تمهيد
50	المبحث الأول : القائم بالاتصال و العوامل المؤثرة عليه في علاقات العمل
50	المطلب الأول : القائم بالاتصال في العملية الاتصالية
51	المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على القائم على الاتصال
53	المطلب الثالث : علاقة العمل و ضغوطه عند القائم على الاتصال.
53	المبحث الثاني : السوسيولوجية و شروط القائم بالاتصال و مهمته في المؤسسة
53	المطلب الأول : سوسيولوجية القائم على الاتصال
56	المطلب الثاني : شروط القائم على الاتصال
56	المطلب الثالث : مهمة القائم على الاتصال في المؤسسة
58	الخلاصة
الفصل الرابع : دراسة حالة الإذاعة المحلية بالأغواط	
61	أ- تعريف الإذاعة المحلية
62	ب-نشأ وتطور إذاعة الأغواط
67	أهمية و دور الإذاعة وسليباتها
74	تحليل و تفسير النتائج.

91	استنتاجات الدراسة
93	خاتمة
95	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
74	الجدول رقم 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس :
75	الجدول رقم 02 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:
76	الجدول رقم 03 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في المهنة
77	الجدول رقم 04 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية.
78	الجدول رقم 05 : يوضح كيفية ظروف العمل
79	الجدول رقم 06 : يبين مواجهة الضغوط المهنية في العمل.
80	الجدول رقم 07 : بين نوع الضغوط التي تواجه القائم بالإتصال.
80	الجدول رقم 08 : يبين إجابة المبحوثين على مدى تأثير الضغوط.
81	الجدول رقم 09 : يبين ايجابية أو سلبية تأثير الضغوط المهنية.
82	الجدول رقم 10 : يبين مدى تقليل الضغوط للأداء المهني.
82	الجدول رقم 11 : يبين مدى زيادة الضغوط المهنية في الفعالية المهنية
84	الجدول رقم 12 : يوضح مدى تعرضه للفشل في أحد ميادين العمل.
84	الجدول رقم 13 : بين دور الضغوط المهنية في زيادة الإصرار في تحقيق النجاح.
85	الجدول رقم 14 : يبين مدى تأثير الضغوط المهنية على الزملاء في العمل
86	الجدول رقم 15 : يبين مدى تحقيق النجاح تحت هذه الضغوط
87	الجدول رقم 16 : يبين مدى احتواء الضغوط المهنية التي تعيق الأداء المهني
87	الجدول رقم 17 : يبين مدى تحويل الضغوط المهنية من سلبية إلى إيجابية بسهولة
88	الجدول رقم 18: يبين إجابة المبحوثين حول إذا ما كان صادفتهم بعض العراقيل و

	الصعوبات المهنية خلال عمل.
89	الجدول رقم 19 : يبين كيفية التعامل مع هذه الصعوبات الذين أجابوا بنعم.
90	الجدول رقم 20 : يبين كيفية تجنب الفشل خاصة في العمل الميداني بالنسبة للقائم بالاتصال.

فهرس الأشكال

الصفحة	الأشكال
22	الشكل رقم (01) : عناصر الضغوط
36	الشكل (02) يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية"هانز سيللي
37	الشكل رقم: (03) نموذج لازاروس
38	الشكل رقم (04) نموذج لبير و نيومان
39	الشكل رقم (05) نموذج جيبسون وزملائه
42	والشكل رقم(06) يوضح نموذج الهيجان في تفسير الضغوط
64	والشكل رقم(07) مخطط يبين هيكله المحطة الإذاعية بالأغواط

مَدِينَةُ الْمَدِينَةِ

مقدمة

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع و المستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، و العالم أصبح في دوامة و صراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات و المنظمات.

وهذا التغير و ما تبعه من تطور سريع و مستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية و عواقبها على النواحي النفسية و الاجتماعية للأفراد و باعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك ، حيث يتعرض العاملون لها لمستويات مختلفة من الضغوط و التوترات ، قد تخلف آثارا نفسية و اجتماعية و تنظيمية على كل فرد فيها، إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف و ظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات و القلق و الخوف و الإحباط و الغضب، مما يؤثر على حالتهم الصحية و النفسية و كذا على علاقاتهم الاجتماعية، و بالتالي ينعكس ذلك على أدائهم و يجد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، و هذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية و قدرته على إنجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه، وهذا ما أكدته مجموعة من التجارب و التي تمخضت عنها حركة العلاقات الإنسانية، وأكدت على الجوانب النفسية و الاجتماعية

وهو ما يخلق ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية و إنما أيضا من النواحي النفسية و الاجتماعية، و ذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن يشبعها من خلال وظيفته و إثارة دافعية إنجاز مهامه، و بالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات و القيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه.

وانطلاقا من أهمية موضوع الضغوط المهنية و تأثيرها على القائم بالإتصال و تحقيقها لدافعية الإنجاز في التأثير على أداء الأفراد بصفة خاصة و المنظمات بصفة عامة، كون هذه المؤسسات تقوم بمهمة إيصال المعلومات إلى الرأي العام .

لذلك تناولت الدراسة هذين المتغيرين من أجل الوصول إلى طبيعة العلاقة التي تربط بينهم او سوف نتطرق إلى مختلف الجوانب المحيطة بالموضوع حيث تحتوي على جانب منهجي تطرق فيه الباحثان إلى إشكالية الدراسة و ربط ما بين متغيرات الدراسة ثم تليها وضع الفرضيات العلمية انطلاقا من استطلاع و استكشاف لميدان البحث في ما يخص موضوع الدراسة إضافة إلى التلميح لأهمية الموضوع في الدراسات علوم الاعلام و الاتصال اما في الجانب النظري فتم تقسيمه إلى فصلين رئيسيين، حيث سيتم التطرق في الفصل الأول الضغوط المهنية و في الفصل الثاني

تطرقنا إلى القائم بالإتصال و ختاماً الجانب التطبيقي للدراسة عرضنا فيه تحليل بيانات الاستبيان وعرض نتائج دراستنا.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

أولا :الإشكالية

ثانيا : أسباب إختيار الموضوع

ثالثا : أهداف الدراسة

رابعا : أهمية الدراسة .

خامسا : نوع الدراسة و منهجها.

سادسا : أدوات جمع المعطيات.

سابعا : مجتمع و عينة الدراسة

ثامنا : حدود الدراسة

تاسعا : تحديد المفاهيم و المصطلحات للدراسة

أولا :الإشكالية

تعتبر المؤسسات ذات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة حيث أصبحت المؤسسات طاقة إنسانية و حيوية تساهم في تطور المجتمعات و باعتبار الفرد المحور الرئيسي في هذه المؤسسة إلا أنه يواجه عدة مشاكل و ضغوطات تحد من تطوير إمكانياته و النفسية التي ينتج عنها، ضغط لدى العاملين.

و أصبحت الضغوط النفسية في الحياة ظاهرة حتمية في كافة المجتمعات المعاصرة ، التي تسارعت فيها التطورات التكنولوجية ففرضت على الإنسان بصفة عامة و العامل خاصة مواكبة هذه التطورات ، و في شتى ميادين الحياة الإقتصادية و الإجتماعية و المهنية لاسيما أن مواكبة هذه التغيرات المتسارعة ينجر عنها مطالبة تكييفية متزايدة في ظل المنافسة التي تفرض على المنظمات تقديم أجود ما لديها للحفاظ على بقائها و سيرورتها ، خاصة الإعلامية منها.

كل هذا جعل من مورودها البشري يدفع الثمن غالبا من أجل النجاح و الإستقرار و الفعالية للمؤسسة ،و بذلك فهم يتعرضون لمستويات عالية من الضغوط المهنية و يعانون من آثار هذه الضغوط.

فالاعتماد على العنصر البشري في تحقيق أهداف المنظمة لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، و الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين و مؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة، تواجه بمعوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة ، وهذا ما يطلق عليه بضغوط العمل و هي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورا بالتوتر ، و تكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية و التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الإندماج الوجداني و قلة الدافعية و فقدان القدرة على الابتكار .

و في خضم هذه المتطلبات و ما تحويه من مؤثرات و مواقف و ظروف ضاغطة يتفاوت الأفراد في طرق استجابتهم و تفاعلهم ازاء و ما يواجهونه في عملهم، تبعا لما يمتلكون من قدرات مختلفة فنجد بعض العمال يحققون نجاحا في أساليب تفاعلهم مما يؤهلهم في تسيير المهنية و خاصة على نحو يبعث على السعادة والرضا، بينما يفشل الآخرون في أساليب تفاعلهم مما ينعكس على مشوارهم المهني سلبا.

و هنا تجدر الإشارة إلا أن القدرات العقلية المتنوعة التي يمتلكها الفرد تسهم في بلوغ مستوى معين من النجاح في الحياة، ويلعب الذكاء الإنفعالي دورا مهما في نجاح الفرد في حياته العلمية و العملية و بل في نجاح حياته الاجتماعية و مناحي الحياة الأخرى.

و يجمع الباحثين في ميدان الإتصال و الإعلام ، على أن موضوع "القائم بالإتصال" لم يحظى بالدراسات الجادة مقارنة بباقي العملية الإتصالية ، فلا تزال هواجس البحث منشغلة بشكل كبير على مواضيع الرسالة ، الوسيلة ، التأثير و رجع لاصدى ، مع أن الوقوف عند القائم بالإتصال بحثا مسألة حتمية يفترض أن يملئها إنطلاق مسار عملية إتصالية بأكملها التي تبدأ بمحيط الإرسال و خلفياته ... و على هذا الأساس يؤكد الكثيرون على حاجة الدراسات الإتصالية و الإعلامية اليوم إلى بسط الإهتمام نحو هذا الموضوع خصوصا الجانب الإجتماعي لرجل الإعلام ، من منطلق أن القائم بالإتصال هو الذي يقوم بعملية تصوير الواقع الإجتماعي و السياسي و الثقافي و الديني و نقله إلى الجمهور، إنطلاقا من منظومة تصورات و قيمه و إتجاهاته، و كذا تأثير المعطيات السياسية و الإقتصادية و الصحفية على أدائه، فهؤلاء المرسلون لا يصبون و ينقلون الواقع فقط، بل يسهمون في تشكيل نقاش الدائر في أواسط فئات المجتمع و صناعة الرأي العام حيال قضايا معينة.¹

و تعتبر مؤسسة الإذاعة من المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط و ذلك نظرا لطبيعة أعمالهم و التي تتطلب أخذ الحيطة و الإنتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء و المسؤوليات في إيصال الخبر الإعلامي لرأي العام و هذا ما يؤثر في الإتجاه الكامن لدى القائم بالإتصال و يعرقل سعيه في تحقيق أهدافه السامية في إنجاز المهام الموكلة له مما يقلل من مستواه و حماسه لبذل الجهد و هذا ما يترتب عنه نوع من التراخي و الكسل و عدم تحمل المسؤولية، و هذه الضغوط تخلق نتائج مختلفة على القائم بالإتصال و الإذاعة .

ومن هنا نطرح التساؤل التالي : هل تؤثر الضغوط المهنية على القائم بالإتصال داخل المؤسسة

الإعلامية؟

و للإجابة على هذه الإشكالية يتطلب الأمر منا الإجابة على التساؤلات التالية.

- 1- هل للضغوط المهنية تأثير إيجابي على القائم بالإتصال؟
- 2- هل للضغوط المهنية حافز في تجنب الفشل بالنسبة للقائم بالإتصال ؟

الفرضيات

- تؤثر الضغوط المهنية على القائم بالإتصال بمنحى إيجابي في ميدان العمل في إذاعة الأغواط .
- للضغوط المهنية حافز في تجنب الفشل للقائم بالإتصال .

¹ Remy Rieffel, Sociologie des medias et marketing, édition S.A, Paris, 2001, p121.

ثانيا : أسباب إختيار الموضوع

1- أسباب ذاتية.

بحكم الإحتكاك المباشر بميدان الإعلام و كذا القائم بالإتصال داخل المؤسسة و الخبرة السابقة في هذا الميدان تشكل لدينا رغبة في دراسة هذا الموضوع و الوقوف على أهم العناصر و المساهمة فيه .
بعد استشارة بعض الزملاء الإعلاميين الذين أكدوا ثراء الموضوع بشكل كبير .

2- أسباب موضوعية.

قلة الدراسات فيما يخص هذا الموضوع خاصة فيما يخص الشق المتعلق بالضغوط المهنية التي تواجه القائم بالإتصال .
يندرج هذا الموضوع ضمن حقل علوم الإعلام والإتصال و كذا ارتباطه بفروع علمية أخرى على شاكلة علم الإجتماع الإتصال و علم الإجتماع التنظيمي .
تعتبر الضغوط المهنية أحد العوامل المهمة التي تواجه الفرد القائم بالإتصال في المؤسسة و أساليب التعامل مع هذه الضغوط .

ثالثا : أهداف الدراسة

- 1- التعرف على واقع مشكلة الضغوط المهنية التي تواجه الميدان المهني للقائم بالإتصال.
- 2- البحث عن اليات الظاهرةة التعرف عليها بدقة .
- 3- التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و القائمين بالإتصال.
- 4- وضع الحلول المناسبة و التوصيات المقترحة لعلاج المشكلة .

رابعا : أهمية الدراسة .

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على إختلاف انواعها من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية و التي إن استمرت تترك آثار سلبية على القائمين بالإتصال كالقلق و الإضطراب و الإحباط ، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية و النفسية ، و هذا قد على تحقيق أهداف القائم بالإتصال في انجاز مختلف الأنشطة و المهام المنوطة له ، مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم يتسبب في انخفاض أدائهم و كذا شعورهم بعدم الرضا و الإستقرار و من ههنا تستمد الدراسة أهميتها .

حيث تحاول هذه الدراسة و ما لها من أهمية ليس فقط في مجال الإتصال و لكن ايضا في العديد من المجالات .

و كذا المساهمة في مساعدة المسؤولين على وضع استراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط المهنية على القائم بالاتصال.

خامسا : نوع الدراسة و منهجها.

نوع الدراسة : تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية وتعرف الدراسات الوصفية بأنها: هي تلك الدراسات التي تستهدف وصف الأحداث و الأشخاص و المعتقدات و الإتجاهات و القيم و الأهداف و التفضيل و الإهتمام ، وكذلك أنماط السلوك المختلفة والنظم والمؤسسات الإعلامية وتفسير العلاقة المتبادلة بين هذه العناصر وغيرها في إطار علاقات فرضية يمكن إختبارها.¹ حيث قمنا بدراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بالقائم بالاتصال بإذاعة الأغواط .

منهج الدراسة : يملك الباحث في مجال العلوم الإعلام والاتصال عدة مناهج علمية يستعملها في دراساته وأبحاثه العلمية تختلف حسب قواعد دراسة المشكلة محل البحث وجوانبها والآثار المحيطة بها، ولذلك يعد المنهج العمود الفقري في تصميم البحوث لأنها الخطة التي تحتوي على خطوات تحدد المفاهيم واطار الدراسة "المنهج هو الطريقة التي يطبقها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل إلى الوصول لتلك الحقائق وطرق إكتشافها"². على الباحث أن يكون على علم كبير بأهمية الجوانب المنهجية في إقامة البحث، وذلك باتباع الخطوات المنظمة والمحددة التي تمكن من الوصول إلى نتائج الدراسة.

ويعرف محمد مزبان المنهج بأنه: " فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل إكتشاف عن حقيقة مجهولة لدينا، أو من أجل البرهنة على حقيقة لا يعرفها الآخرون"³. وفي دراستنا هذه قمنا بالاعتماد على المنهج المسحي، وقد وضعت تعريفات متعددة لمنهج المسحي وتتفق أغلبها على ' أنه المنهج الذي يتجه إلى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة فردية كانت أم مؤسسة أو نظاما اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عاما'.⁴

¹ محمد عبد المجيد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط2 ، عالم الكتب ، مصر ، 2003 ، ص13 .

² محمد شفيق، البحث العلمي، المكتبة الجامعية الإسكندرية، ط04 ، 2000 ، ص86.

³ محمد مزبان، البحث العلمي، مناهجه وتقنياته، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989، ص48.

⁴ محمد شفيق: البحث العلمي - الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية - الإسكندرية، مصر، 1985، ص 80.

سادسا : أدوات جمع المعطيات.

1- الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الأكثر شيوعا في العلوم الانسانية، خاصة في علوم الاعلام والاتصال، و يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعينين بالبريد أو يجري تسليمها باليد ، تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها.¹

سابعا : مجتمع و عينة الدراسة

مجتمع البحث : يقصد بمجتمع البحث جميع مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها،²

بما أن الباحثان بصدد دراسة الضغوط المهنية و تأثيرها على القائم بالاتصال في إذاعة الأغواط، فقد تم حصر عينة الدراسة في مجموع الإعلاميين المنتمين إلى إذاعة الأغواط .

عينة البحث : وتعرف العينة على أنها طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات، فتؤخذ عينة من مجتمع البحث للانتقال من الجزء إلى الكل أو للتوصل إلى الحكم على المجتمع من خلال بعض أفراده فهي ضرب من الاستقراء، وليست العينة إلا مثالا أو مجموعة أمثلة يستخلص منها أحكاما فيها قدر من الاحتمال ، وكثيرا ما يستعمل هذا المنهج في البحوث الإحصائية³.

و بما أننا بصدد دراسة كلية على مجتمع البحث الذي تتوفر فيه معطيات الظاهرة فقد إختارنا عينة الحصر الشامل نظرا لتلاؤمها مع نوع الدراسة حيث كان عدد العينة 20 .

¹ عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، بن عكنون، 2001، ص 66.

² احمد بن مورسلي: مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص166.

³ محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2004، ص383.

ثامنا : حدود الدراسة

المجال المكاني : يتم اجراء هذه الدراسة باذاعة الأغواط.

المجال الزمني : يرتبط المجال الزمني لدراستنا بداية من اختيار الموضوع من مارس 2018 إلى غاية ماي 2018.

ثامنا : الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دراسة أمل جمال وورنا عوايسة (1984) من بين الدراسات التي حاولت الوقوف بالتحليل عند تحديات و المعوقات و العمل الصحفي العربي في إسرائيل ، و استندت إلى مقابلات شخصية اجريت مع 31 صحفي و صحافية عرب من داخل أراضي 1984 و الفاعلين في حقل الإعلام .

حيث اتجه البحث نحو استقصاء الرؤيا الذاتية لهذه المجموعة المهنية، وكيفية فهمها لمهنتها ، و لأي مدى يمكن الحديث عنها كمجموعة ذات وعي و مكانة اجتماعية مبلورة ، بالإضافة إلى رصد نوعية العوامل المؤثرة في أنماط سلوكياتها المهنية و الإجتماعية ، كما تسعى إلى النظر في العلاقة بين ظروف عمل صحفيين و صحفيات و حيثياته و العوامل المؤثرة فيه، و بين الأداء المهني لهذه المجموعة و للإعلام العربي بشكل عام.

فقد طرحت الدراسة جملة من التساؤلات مثل من هم الصحفيون العرب ؟

ماهي المعوقات التي تؤثر في ممارسة عملهم ؟ ماهي الظروف التي يرونها أكثر تأثيرا في عملهم؟

واعتمد هذا البحث على منهجية الكفية في البحوث الإجتماعية ، مستندا إلى أداة المقابلة الشخصية الشبه مبنية ، فبيانات البحث تشكلت من خلال الإقتباس من أقوال العينة من الصحفيين تم إختيارهم بطريقة عشوائية من بين مجموعة كبرى يصل عددها إلى 200 صحفي .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج ، التي تعكس الضغوط المهنية التي يتعرض لها القائم بالإتصال .

- هنالك صعوبات و تحديات مباشرة في تغطية الصحفيين العرب ..
- هنالك تهديدات من قبل قوى الأمن لبعض الصحفيين العرب، خصوصا في كل ما يتعلق بنشر أخبار

عن موضوعات سياسية وأمنية لا تتماشى مع توجهات المؤسسة الأمنية.

● معظم الصحفيين العرب يعملون بظروف وشروط مادية لا تمكنهم من ممارسة مهنتهم بالشكل المطلوب

الدراسة الثانية: دراسة نجوى الفوال (1995) بعنوان: "قراءة في الدراسات القائم بالاتصال"

استهدفت الدراسة تحليل البحوث التي تناولت القائمين بالاتصال بصفة عامة من حيث خصائصهم المهنية و المجتمعية و الضغوط التي يتعرض لها في بيئة العمل الإعلامي و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها .

- رصد البدايات الأولى لدراسات القائم بالاتصال في كل من المكتبة الأجنبية و المكتبة العربية بصفة عامة و كذلك بداية الإهتمام بدراسات التوجه المهني للقائمين بالاتصال بصفة عامة.

- كما استخدمت غالبية هذه الدراسات في مجتمعات الغربية المختلفة بين الأوضاع في العالم العربي و العام النامي نجد الدراسات العربية لا تزال تعاني من ندرة شديدة في هذا المجال.¹

الدراسة الثالثة: دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002) بعنوان: "ضغوط العمل لدى

الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض".

تهدف هذه الدراسة إلى القاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل و الآثار المترتبة عنها ، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية و الشخصية و قياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس اعراضها النفسية و الجسمية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي و قد تم اختيار أفراد العينة عشوائياً ، حيث تم استقصاء عينة مكونة من 900 طبيب في سبعة مستشفيات حكومية و ثلاثة مستشفيات خاصة بنسبة 16 % من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض .

وقد تم في هذه الدراسة استخدام الإستبانة لجمع البيانات و قياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة و توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية:

بينت بعض وجود الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض افراد عينة الدراسة بلغت 41% أحيانا و بدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل 31% .

كما بينت وجود اعراض نفسية بدرجة أقل تصل أحيانا إلى 25% من إجمالي العينة ، بينما تنتشر الأعراض

¹ نجوى الفوال ، قراءة في دراسات القائم بالاتصال ، كلية الإعلام ، القاهرة ، 1995.

النفسية بدرجة عالية لدى 25% من افراد العينة مما يعد مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط.¹

تاسعا : تحديد المفاهيم و المصطلحات للدراسة

تكتسب المفاهيم في العلوم الإنسانية أهمية كبيرة و ذلك لما تحمله من دلالات ومقاصد نظرية لها أثرها المباشر على كل بحث ، و من هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث ، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات والظواهر التي يقوم الباحث بدراستها .

ومن أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة و التي تتطلب تحديدا في دلالتها ما يلي :

الضغوط المهنية : هي الحالة الناتجة عن عدم التوازن بين مطالب الموقف وقدرة استجابة الفرد لهذا الموقف مما يسبب للفرد نوع من التوتر النفسي الشديد.

و الضغوط المهنية هي تلك الحالة التي يتعرض لها العامل نتيجة للظروف البيئية والتنظيمية المحيطة به , والتي ينتج عنها أعراض نفسية مثل الاكتئاب والقلق.²

التعريف الإجرائي

حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل ،لتعرضه لمثيرات ذاتية و بيئية تفوق طاقته التكيفية و ينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على الحالة النفسية و الفسيولوجية و السلوكية.

التعريف الإجرائي للقائم بالاتصال:

المقصود بالقائم بالاتصال هو المحرر والمراسل و كاتب العمود الصحفي ،أي القوة العامة في المؤسسة الإعلامية أو مجموعة الأشخاص التي تسهم في تجميع ومعالجة الأخبار وصناعة الرسالة الإعلامية وهذا التعريف بطبيعة الحال يقضي العمال الآخرين مثل المصورين والفنيين والمكتبيين وغيرهم من الذين قد يساعدون القائم بالاتصال.

تعريف القائم بالاتصال:

تقديم تعريفات لبعض الباحثين القائمين بالاتصال، انطلاقا من أنه يعتبر جزءا مهما في عملية جمع انتقاء ونشر الأخبار وسوف نشرح ذلك من خلال القائم بالاتصال في الدراسات الإعلامية.

تشير المقولة الكلاسيكية لعالم الاجتماع الأمريكي هارولد لاسويل؟ من يقول ماذا؟ بأي وسيلة؟ لمن؟ بأي تأثير؟

للأهمية المتساوية للمجالات البحثية الخمس في العملية الإتصالية أي أن القائم بالإتصال هو عنصر من ؟ في نموذج لاسويل يعتبر جزءا مهما و لا غنى عنه في العملية الإتصالي إلا أن الباحثين أهملوا حتى وقت قريب جدا دراسة القائم بالإتصال خاصة في الدول النامية .

¹ حنان عبد الرحيم الأحمدى، ضغوط العمل لدى الأطباء -المصادر الأعراض-، مركز البحوث ،الرياض، السعودية ،2002.

² علي عسكري، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2000 ، ص102 .

تعريف القائم بالاتصال

إن للقائم بالاتصال الذي يقدم الإنتاج الإعلامي له أهمية كبيرة ودورا فعالا ومباشر في إنتاج الرسالة الإعلامية في فهم التنبؤ بتأثير الاتصال فتصور المتلقي للقائم بالاتصال أو المصدر يلعب دورا أساسيا في تحديد نتائج عملية (الإقناع¹).

يعرفه محمد عبدالحميد: القائم بالاتصال انه الشخص الذي يبدأ عملية الاتصال بإرسال الفكرة أو الرأي أو المعلومات من خلال الرسالة التي يقوم بإعدادها، وقد يكون هذا الشخص هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومات وقد لا يكون مصدرها، وقد يكون مصدرها فرد آخر كما يظهر واضحا في عملية الاتصال من خلال المؤسسات الإعلامية التي يقوم أفرادها بالاتصال بالمصدر للحصول على المعلومات أو الأخبار حتى يقوم بصياغتها أو إعدادها للنشر أو الإذاعة وإرسالها مرة أخرى للجمهور.

- ويعرف القائم بالاتصال في الصحافة بأنه: احد الأطراف الأساسية في العملية الاتصالية ويتسع مفهومه ليشمل أعضاء الجهاز التحريري الصحفي من محررين ومصورين ورسامين وأيضا متخصصين بالإخراج وحيث يتخذون الصحافة مهنة لهم يمارسونها على سبيل الاحتراف.²

ومن هنا يمكن القول بأن القائم بالاتصال هو أي شخص أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات منفرد إلى آخر عبر الوسيلة الإعلامية أو أي فرد آخر له علاقة تسيير أو مراقبة أو نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسيلة الإعلامية ورغم أن القائم بالاتصال يعد من وجهة نظر الكثير من الباحثين من أهم العناصر التي تتحكم في عملية الاتصال الجماهيري خاصة في مجال الصحافة مما يستلزم الاهتمام لهذا العنصر وفي شتى جوانب الممارسة الصحفية بصفة عامة والإخبارية بصفة خاصة.³

¹ جيهان أحمد رشدي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الفكر العربي، 1985، ص 29.

² محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، الطبعة الأولى، القاهرة، عالم الكتاب، 1997، ص 25، 91.

³ عادل فهمي البيومي، البرامج الدينية في التلفزيون المصري ودورها في التنشيف الديني للشباب، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 1991، ص 7.

الفصل الثاني

الضغوط المهنية

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد :

المبحث الأول : ماهية و عناصر الضغوط المهنية

المطلب الأول : مفهوم الضغوط

المطلب الثاني : عناصر الضغوط

المبحث الثاني : مراحل و أنواع الضغوط المهنية و مصادرها.

المطلب الأول : مراحل الضغوط

المطلب الثاني : انواع الضغوط المهنية

المطلب الثالث : مصادر الضغوط المهنية

المبحث الثالث : نظريات وأساليب مواجهة الضغوط المهنية

المطلب الأول : نظرية هانز سيلبي و لازاروس .

المطلب الثاني : نموذج لبير ونيومان و نموذج جيبسون وزملائه

و نموذج هيجان لتفسير الضغوط

المطلب الثالث : أساليب مواجهة الضغوط المهنية

الخلاصة:

تمهيد :

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه الذي يشمل كل المجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي. مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولد من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية و الاجتماعية و النفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها ، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط و يحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها .

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

المبحث الأول : ماهية و عناصر الضغوط المهنية

المطلب الأول : مفهوم الضغوط

عندما نتحدث عن الضغوط ، فإننا نعني بذلك لازمة الإنسان منذ وجوده على الأرض : فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا لشقاء ، ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط ، حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه ، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه.¹

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية ، و استخدمت في القرن 17م بمعنى : الشدة أو المحنة أو الحزن ، أو البلاء.

وخلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير الى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى خصوصا في علم النفس ليدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي.²

1-1 تعريف الضغوط المهنية

1-1 التعريف اللغوي

الضغط stress : مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني : الضيق شدة ومنه أخذ الفعل الفرنسي etreinder بمعنى : طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق.³

- الضغط القهر ، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشتقة.⁴

¹ عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ، معهد الإدارة 1998 ، الرياض ص 13 .

² فائق فوزي عبد الخالق ، ضغوط العمل ، مجلة افاق اقتصادية 1996 ، اتحاد غرف التجارة والصناعة ، في دول الامارات ، المجلد 17 ، العدد 67 ص .

³ شحاته حسن ، زينب النجار ، معجم المصطلحات التربوية والنفسية ، الدار المصرية اللبنانية ، لبنان ، 2003 ص 208 .

⁴ فتيحة بن زروال ، العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد _ العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة ، اعمال الملتقى الدولي الاول ، مارس 2003 ، جامعة محمد خضير ، بسكرة ، دار الهدى للطباعة والنشر ، الجزائر ، ص 445 .

1-2 التعريف الاصطلاحي :

أ_ الضغوط كمثير :

يعرف لازاروس وكوهين - Lazarus & Cohen على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي ، أو المعرفي أو السلوكي¹

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة².

والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي تفكيره ، وهذه الحالة تؤثر على نحو السلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكهم في حالتهم الصحية³.

ب- الضغوط كاستجابة :

يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية ، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة .

تعريف فونتانا Fontana الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي⁴

إما جرينبرج وبارون Baron & Greenberg فيعرفانها على أنها : نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة ، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة⁵.

ج - الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة : نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به ، حيث يتبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجدو من نقص فيما يخص الاتجاهين السابقين ذكرهما ومن بين التعارف الموضحة لهذا الاتجاه :

تعريف BEEH & NEWMAN : بأنها عبارة عن الحالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين ، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد .

¹ جمعة سيد يوسف ، إدارة ضغوط العمل النموذج التدريب والممارسة ، ايتراك طباعة والنشر ، ط1 2004 ، القاهرة ، مصر ، ص17

² منى عبد الحليم ، مدخل النفسية في المجال الرياضي مفاهيم وتطبيقات ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط1 ، 2009 ، الاسكندرية مصر ، ص35.

³ حافظ فرج ، احمد قضايا ادارية معاصرة ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2007 ، القاهرة ، مصر ، ص20 .

⁴ عبد العزيز المجيد محمد ، سيكولوجيا مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ، مركز الكتاب للنشر ، 2005 ، القاهرة ، مصر ، ص18.

⁵ طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، دار الفكر ، ط1 ، 2006 ، عمان ، الاردن ص22.

ويعرفه **GRATH** بأنه العبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد امام مطالب أو عوائق أو فرص.¹

ويرى **الصباغ** بأنها: الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه.²

من خلال استعراضنا للتعريف سابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على انها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على انها استجابة ، والاخرى التي تناولتها على انها تفاعل بين الفرد ، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط ينظر اليها بنظرة شمولية ، حيث يمكن اعتبارها :

(حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل ، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفيسيولوجية والسلوكية).

المطلب الثاني : عناصر الضغوط

توجد عدة عناصر متداخلة المهنية والتي حددها سيزلاقي و والاس في ثلاث عناصر أساسية : هي المثير الإستجابة والتفاعل.³

أولاً : عنصر المثير : يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن المشاعر والضغوط ، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة او المنظمة أو الفرد .

ثانياً : عنصر الاستجابة : يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يدبها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها .

ثالثاً : عنصر التفاعل : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة وبان هذا التفاعل من العوامل البيئية والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الانسانية وما يترتب عليها من استجابات.⁴

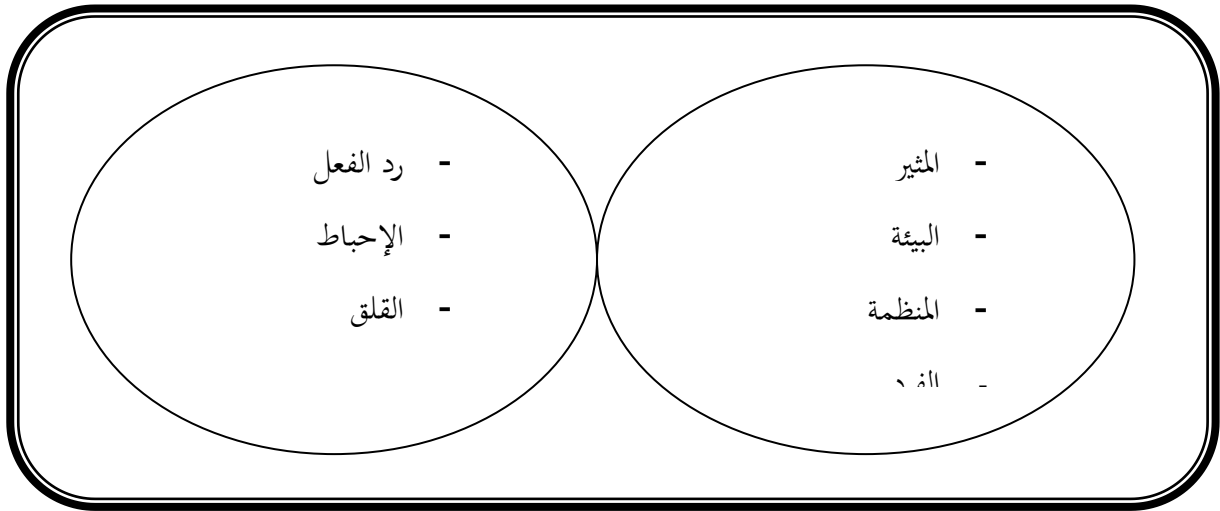
والشكل التالي يوضح عناصر الضغط :

¹ محمود سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، 2005 عمان ، الأردن ، ص 161.

² زهير الصباغ ، مرجع سابق ، ص 29.

³ أندرو سيزلاقي ، مارك جي والاس ، السلوك التنظيمي والاداء ، تر : جعفر أبو القاسم أحمد ، معهد العامة ، الرياض ، السعودية 1991 ص 180 .

⁴ صلاح الدين عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات دار الجامعية ، 2004 ، الإسكندرية ، مصر ، ص 337



الشكل رقم (01) : عناصر الضغوط

المبحث الثاني : مراحل و أنواع الضغوط المهنية و مصادرها.

المطلب الأول : مراحل الضغوط

أ - مرحلة التعرض للضغوط : يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين ، سواء كان داخليا أو خارجيا يمكن القول بان المثير أدى الى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منه على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر :

. زيادة ضربات القلب

.الأرق.

. توتر الاعصاب

. الضحك المستيري

. سوء استغلال الوقت

.الاستهداف للحوادث

. الحساسية للنقد

ب - مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط) : تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي

الى آثار العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات ، و يأخذ رد فعل بسرعة وبذلك يعود الفرد

الى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط .¹

¹ محمد اسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، ب ط ، 2005 ، جامعة الازارطة ، ص 44.

ج - مرحلة المقاومة و محاولات التكيف : عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم ، لتوفير الطاقة التي يحتاجها من أجل الاستجابة¹، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة الى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية .

د- مرحلة التعب والانهك : ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الآثار من أهمها :

- . الاستياء من جو العمل .
- . انخفاض معدلات الانجاز .
- . التفكير في ترك الوظيفة .
- . الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر ،السلبية اللامبالاة و الاكتئاب .
- . الإصابة بالأمراض العضوية مثل القرحة المعدة ، السكر و ضغط الدم .²

المطلب الثاني : انواع الضغوط المهنية

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معنية ،ويتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو العيار الأكثر شيوعا حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما من الضغوط وهما الضغوط الإيجابية وأخرى سلبية .

وقد ميز هانز سيللي -SELY بين نوعين من الضغوطهما :

أ- ضغط ايجابي : **EUSTRESS** وهذا الضغط يعد حافز يدفع الفرد نحو أداء افضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس .

¹ تاريخ الولوج 2018/03/14، الساعة 14:30 ، www.stressinfo-org

² محمد اسماعيل بلال ، المرجع السابق،ص44

ب- الضغط السلبي : **DISTRESS** وهو الصورة المدمرة للضغوط ، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن.¹ حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية² وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية ، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء .

بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخر بأهمها :

2- حسب معيار السبب :

أ- الضغوط الأسرية (التناف الأُسري ، الانفصال ، وفاة فقر...)

ب- ضغوط النقص (نقص الممتلكات ، نقص الاصدقاء ...)

ج- ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة ، من الاقران والاصدقاء ...)

د- ضغوط السيطرة (التأديب ، العقاب القاسي ...)³

3- من حيث الشدة : صنفها بـ **Bqbcok** الى ثلاثة أنواع وهي :⁴

أ - ضغط ناتج عن صراعات الداخلية : كالعصاب وهذا نوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق .

ت- ضغط ذو أصل خارجي : أي صادر من بيئة الفرد كمواجهة لعراقيل خلال سعيه لتحقيق اهداف معينة فيريد اجتيازها وتحطيمها ليشعر بالراحة والرضا .

ج- جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع : فالمدع في حاجة لان يعيش في بيئة تحفز على استغلال طاقته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية .

4- من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية : ويقسم . **Joins** الضغوط إلى :⁵

¹ محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، دار حامد للنشر، عمان، الاردن 2007، ص 167.

² ماجد بقاء الدين عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته واثار على صحة النفسية ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ، 2008 ، ص 115 .

³ عمر وصفي عقلي ، ادارة الموارد البشرية المعاصر - بعد استراتيجية - ، وائل للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن ، ص 595.

⁴ لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة، الاجهاد ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ، جامعة منتوري قسنطينة ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، مليلة ، الجزائر 2006 ، ص 15-16 .

⁵ فائق فوزي عبد الخالق، المرجع السابق، ص 14

أ- الضغوط البسطة : وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة ، وتكون ، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- الضغوط المتوسطة : وتمتد من ساعات غالى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية او زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه .

ت- الضغوط المضاعفة : وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن إحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

4- من حيث المصادر صنفها Mc grath إلى :¹

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية : يتعرض لها الفرد داخل المنظمة اثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء.

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

¹ فاروق عبد فلية ، السيد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2009، عمان ، الأردن ، ص 308 .

وقد وضع عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان جدولاً لمقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الايجابية نورده فيما يلي :¹

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
1. تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	1. تمنح دافعا للعمل
2. تولد ارتباكاً	2. تساعد على التفكير
3. تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3. تحافظ على التركيز على النتائج
4. تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4. تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحد
5. تشعر الفرد بان كل شيء يمكن ان يقاطعه ويشوش عليه	5. تحافظ على تركيز على العمل
6. الشعور بالرق	6. النوم الجيد
7. ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	7. القدرة على التعبير على الانفعالات و المشاعر
8. الاحساس بالقلق	8. تمنح الاحساس بالمتعة
9. تؤدي الى الشعور بالفشل	9. تمنح الشعور بالإنجاز
10. تسبب للفرد الضعف	10. تمد الفرد بالقوة والثقة
11. التشاؤم من المستقبل	11. التفاؤل بالمستقبل
12. عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12. القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

جدول رقم (01) المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

¹ عبد الرحمان بن احمد هيجان ، مرجع السابق ، ص 30

المطلب الثالث : مصادر الضغوط المهنية

يمكن حصر الضغوط المهنية الى جانبين رئيسين هما :

1- مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد :

تختلف استجابة الافراد للضغوط وذلك حسب السمات والخصائص المميزة لكل فرد، فمن الممكن ان يتعرض الاشخاص الى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الاثر واحدا ، وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي :

1-1_ مفهوم الذات :

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، و التصورات و التعميمات الخاصة بالذات ،يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته .

ويتكون مفهوم الذات من افكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية ، وتشمل على العناصر التالية :

أ- المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس اجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها ها هو الذات المدركة.

ب- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد ان الآخرين يتصورنها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين الذات الاجتماعية .

ج- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود ان يكون الذات المثالية .¹

د- ان نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي امكانية تعرضه للضغوط من عدمه ،واذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا تجاه الذات فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير .

هـ- اما اذا كانت الذات تلك النظرة تعبر عن الشعور ايجابي تجاه الذات فان ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية ، ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط .

¹عبد الحافظ سلامة ، علم النفس الاجتماعي ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ب ط ، 2006 ، عمان ، الاردن ، ص53 .

1-2 نمط الشخصية :

يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها: تشير الى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص¹ ويمكن تصنيف الافراد الى نمطين من انماط الشخصية : احدهما اكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في اقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته ، وكانه يسابق الزمن ويعرف بالنمط أ اما النمط الثاني فيكون عكس النمط الاول : يعرف باسم النمط ب الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا اخذ الامور ببساطة و اخذ الوقت في التعامل مع الامور ومواجهتها.²

¹ عمار الطيب كشرود، معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والادارة (انجليزي - عربي)، ليبيا، دار الكتب الوطنية، 1994، ص 266

² علي حمدي، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، ص 173 .

ولقد حاول لوثناس- Luthans 1985 أن يفرق بين نمط الشخصية أ ونمط الشخصية ب من خلال وصفة لسلوكيات كل منهما وذلك كما يوضحه الجدول التالي :¹

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
- مستعجل دائما	- ليس في عجلة من امره دائما
- يمشي بسرعة	- متأن في مشيته
- يأكل بسرعة	- يستمتع بوقته دون الاحساس بالذنب
- غير صبور بسبب ضياع الوقت	- صبور ولا يؤنب نفسه كثيرا على ضياع الوقت
- يعمل شئئين في آن واحد	- ليست لديه مواعيد نهائية لإنجاز العمل
- لا يستمتع بوقت الفراغ	- يلعب من اجل المتعة وليس من اجل الكسب
- مشغول بالأرقام	- ذو اسلوب لطيف في الحياة
- يقيس النجاح بالكمية	- لا يهتم بالوقت
- شديد و عنيف	
- منافس يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت	

الجدول رقم (02) : الفرق بين نمط شخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) .

¹ عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان ، مرجع سابق ، ص 106 .

أ- تعارض مطالب عمل من حيث الأوليات:

تظهر حين تتداخل مطالب العمل من حيث الأوليات وهذا حينما يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة حاجتهم لإنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية ومطالب أخرى يكفلهم بها رؤسائهم في العمل ويتوقعون منهم الانجاز الفوري لها، هذا يتكرر بشكل أكبر أو كثيرا لدى مديري الإدارة الوسطى، فكثيرا ما يجدون حرجا عندما تتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.

ب- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

يحدث هذا التعارض كما يقول "آرجرس" "Argirs" عندما تحاول المنظمات تطبيق الصيغ أو الإجراءات بشكل رسمي في معاملاتها في الوقت الذي يفضل الأفراد العاملين بها إتباع الشكل الرسمي في إنجاز أعمالهم. يضيف "آرجرس" أن عدم التوافق بين الأفراد والمنظمات يزداد خاصة إذا كان الأفراد ذوي شخصيات ناضجة ويسعون لتحقيق ذواتهم في الوقت ذاته تحاول المنظمة أن تجعلهم معتمدين عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات السيطرة والتحكم.

ج- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة:

يحدث هذا التعارض خاصة بين الموظفين الجدد، حيث يجدون حرجا في الإبقاء على التزامات الأدوار و المسؤوليات المدرجة ضمن الوصف الوظيفي لأعمالهم التي تتطلب منهم التقيد بالمهام وبين طلبات المساعدة من قبل الزملاء مما يعني الخروج عن واجباتهم و مسؤولياتهم، وفيما يكون الموظفون القدامى قد تعودوا على تقديم المساعدة فيما بينهم، نجد أن الموظف الجديد يكون في حالة من الخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لاسيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

د- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة:

إن تعارض قيم الفرد والتي يستند عليها في الحكم على الأشياء وقيم المنظمة يعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها الفرد والتي تحول دون الانسجام بين أهدافه وأهداف المنظمة التي يعمل بها مما يؤدي إلى العجز في تحقيق تلك الأهداف المزدوجة.¹

¹ عبد الرحمان الميجان، المرجع سابق، ص 229.

1-3 غموض الدور:

يقصد به: عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة. أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة. أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به. وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عن ما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور.¹

ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤوليات الفرد، قواعد ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات التنظيمية وهناك احتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة وكبيرة الحجم. يحدث غموض الدور عندما:

أ- تحدث تغييرات تكنولوجية.

ب- تغيير أحد أفراد العمل.

ت- وجود النقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.

ث- إخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب لمضايقه المشرف غير مفضل بالنسبة لهم.²

وقد أوضحت إحدى الدراسات أن عدم كفاية المعلومات أو غموضها يمثل مصدرا لضغوط بالنسبة لثلث العاملين فيما عبر 10% فقط من العاملين في نفس الدراسة بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم.³

¹ نوال حمداش، قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 21، جوان 2004، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 29.

² راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، 2003، الاسكندرية، مصر، ص 403.

³ عبد الغفار حنفي وآخرون، محاضرات تنظيم، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، ط1، 2002، ص 181.

1-4 المسؤولية تجاه الآخرين:

تعتبر المنظمة نظاماً اجتماعياً معقداً تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي ولذا فإنه من الممكن إن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم وقيمهم وكذا مستويات تعليمهم و أجناسهم وغير ذلك. هذه المسببات تضع المسؤولين عليهم تحت تأثير ضغوط فيما يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأهم وعقابهم والاستماع إلى الشكاوى والفصل فيها وغيرها من عوامل التفاعل.¹

2- المصادر التنظيمية للضغوط المهنية:

ويقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه والتي يتعرض لها الفرد وسنستعرض فيما يلي أهم هذه المصادر:

2-1 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة.² حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها:³

أ- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

ب- درجة تعقيد القرار.

ت- مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

ث- المسؤولية المترتبة على القرار.

ج- درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.⁴

¹ جهاد بن محمد الرشيد، إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، 2003، جامعة نايف العربية، للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، ص 52-53.

² عبد الرحمن الهيحان، المرجع السابق، ص 182.

³ خليل محمد حسين الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن، ص 109.

⁴ نواف كنعان، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن، ص 388.

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء و المشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.¹

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما:
أ- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه كل مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

ب- تزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال- على الأقل من وجهة نظر الفرد- الهدف التي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.

ويشير هيجان إلى أن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من إبعاد متعددة تتعلق بالمدير أو الموظف من الممكن أن تعد سببا من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة وعدم مشاركة الموظفين.²

2-2 تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد، على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية.³

فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء وتتدخل فيه العلاقات الشخصية والمحسوبية بين القائد والإتباع فإن هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكاناتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة، قد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز وهذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط.

¹ عبد الرحمن الهيجان ، المرجع السابق، ص 182 .

² نايف بن فهد توم ، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005، المملكة العربية السعودية، ص 40-41.

³ محمد مرعي ، أسس إدارة الموارد البشرية- النظرية والتطبيق- ، دار الرضا للنشر، ب ط، 1999، دمشق، ص 241.

3-2 ظروف العمل المادية:

تلعب ظروف العمل المادية دورا مهما في الضغوط إذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها أهمها، الضوضاء، الحرارة، التهوية و ساعات العمل....

أ- الضوضاء:

تعد من أسباب الضغوط لآثار النفسية والعضوية السلبية التي تخلفها على الفرد ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضوضاء، الشدة والتردد، فقد أثبتت الدراسات أن زيادة إفرازات الغدد، الأدرينالين فوق الكلى مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب والضغط الدموي والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الأفراد، كما يشير السباعي إلى أنه قد تبين من نتائج بعض البحوث التي أجريت في مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء والأصوات المزعجة لا تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند إنجازها.

ب- الحرارة:

تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل: العدوان كما أن الرطوبة ترتبط سلبيا مع النشاط والحالات المزاجية الايجابية.¹

حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة، ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع أو الانخفاض)، تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل، مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل، ويقلل كفاءته في العمل.

وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي.²

ج- الإضاءة:

يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، والإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع.³

¹ جمعة سيد يوسف، النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، مراجعة نقدية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 150.

² فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للنشر والتوزيع، ط9، 2001، القاهرة، مصر، ص 250.

³ علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها- الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق-، دار الكتاب الحديث، ط3، ص2003،

والإضاءة المناسبة تختلف باختلاف خصائص العامل ونوع العمل ومكانه ويرى عبد القادر طه أنه بالرغم من أن بعض الأبحاث أظهرت أن شدة الإضاءة ترفع الإنتاج في بعض الأعمال إلى 35%، إلا أنها لو زادت عن القدر المناسب قد تؤدي إلى انخفاضه.¹

ولا يجب التركيز على شدة الإضاءة فقط بل يجب كذلك مراعاة موقع أجهزة الإضاءة بالنسبة للعين.
أ- الاتصال

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية، التي يقوم عليها أي تنظيم، فهو عملية "عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هاته العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة."²

ويؤكد كل من "ديفيز" و"سكوت" بأنه بدون اتصال يتعذر أن يوجد تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة.³

و للاتصال دور أساسي في أي تنظيم لا يمكن تجاهله، ووجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية. سوء بين الإدارة، العمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جوا تنظيميا تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب.

¹ فرج عبد القادر طه، المرجع السابق، ص 255.

² حسن خريف، الاتصال في المؤسسة، فعاليات الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، 2003، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 07

³ محمد علي محمد، علم اجتماع التنظيم - مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج - دار المعرفة الجامعية، ط3، 1983، الاسكندرية، مصر، ص 441.

المبحث الثالث : نظريات وأساليب مواجهة الضغوط المهنية

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لها الموضوع، وسنحاول التطرق لبعض منها:

المطلب الأول : نظرية هانز سيلبي و لازاروس .

1- نظرية هانز سيلبي — hans selye - 1936 :

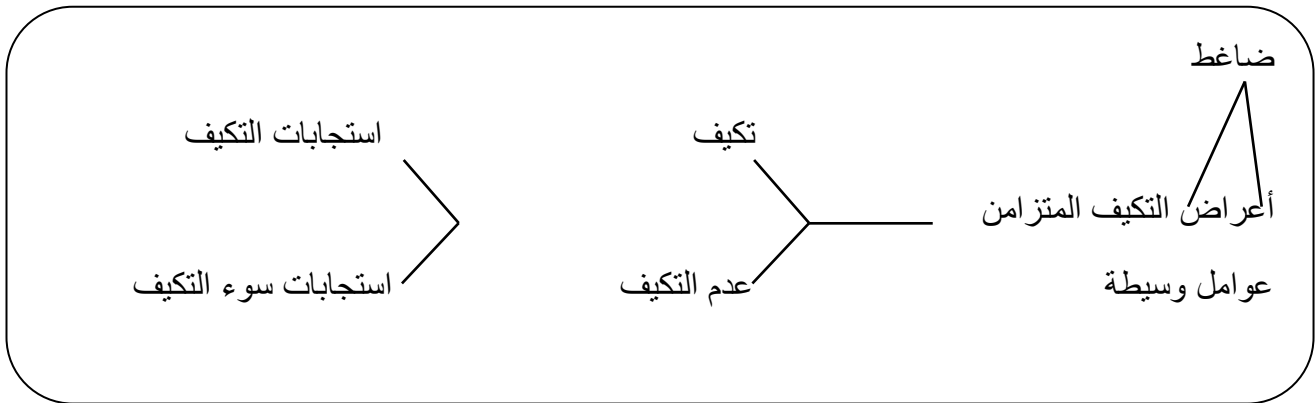
قدم هانز سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط، هدفا للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة: *général adaptation syndrome* وهي:

أ- الفزع: وفيه يظهر الجسم تغييرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغييرات تقل مقاومة الجسم.

ب- المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

ج- الإجهاد: وفيه يستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.

ويوضح الشكل التالي حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية "هانز سيلبي"¹



الشكل (02) يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية "هانز سيلبي"

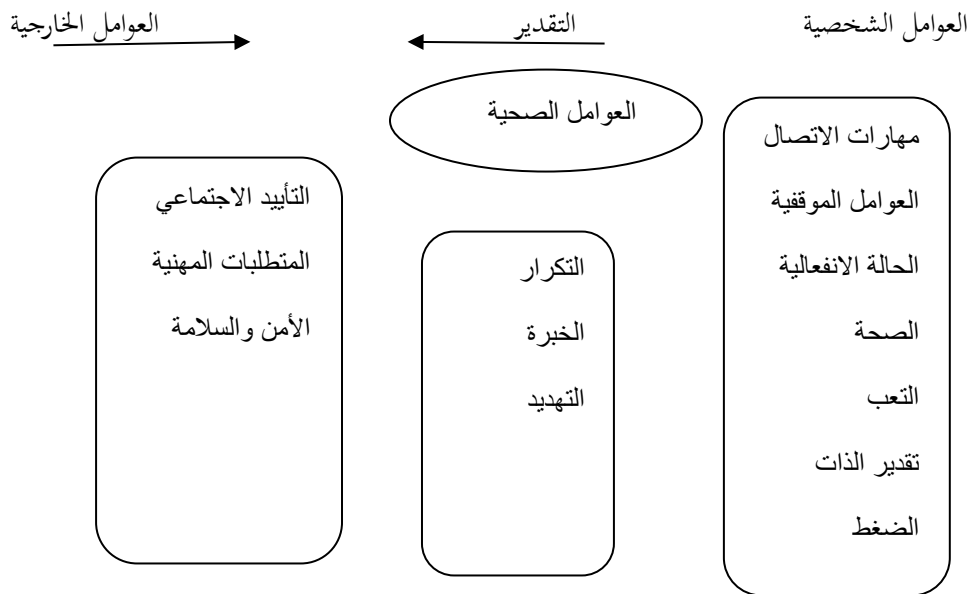
¹ وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي (المفاهيم والنظريات -

البرامج) دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ط1، 2007، ص 152

2- نظرية لازاروس Lazarus:

توضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون إدراك كم التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية، حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية، وعلى عوامل أخرى خارجية، بيئية، اجتماعية. وتحدد هذه النظرية أن الضغط ينشأ بوجود التناقض بين المتطلبات للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد إدراكه في مرحلتين:

- معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.
- تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:¹



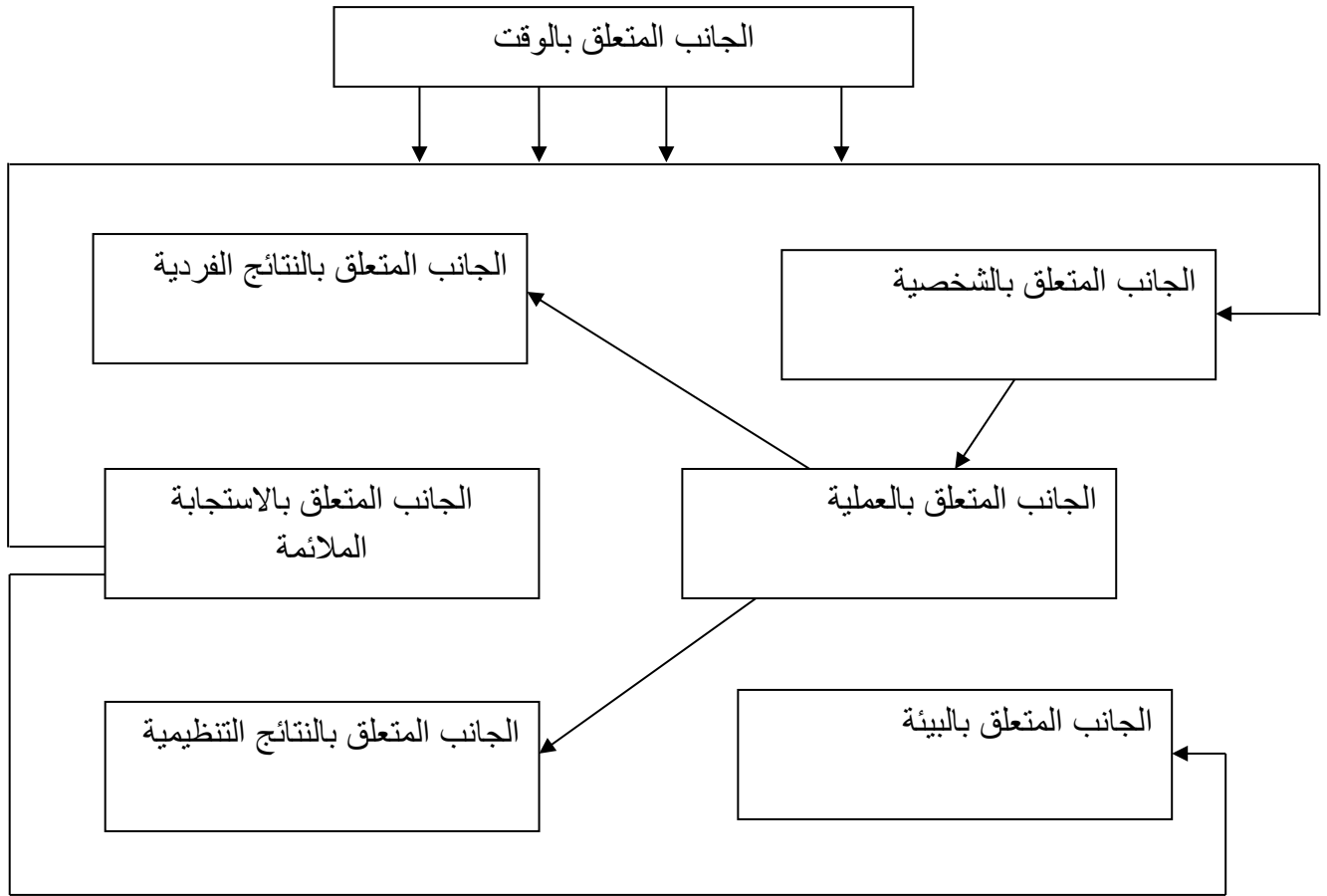
الشكل رقم: (03) نموذج لازاروس

¹ وليد السيد خليفة، المرجع السابق، ص 154.

المطلب الثاني : نموذج لبيير ونيومان و نموذج جيسون وزملائه و نموذج هيجان لتفسير الضغوط

1- نموذج لبيير ونيومان 1978:

يقوم النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما: الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك آثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم، وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:¹



الشكل رقم (04) نموذج لبيير و نيومان

2- نموذج جيسون وزملائه: Gibson -1982-:

مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة وتأثير ذلك على عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على المستوى الضغط الذي يشعر به، ومن هذا على النتائج و آثار الضغط.

¹ T.A. Beehr, Psychological Stress In The Work Place ,Rout Le Dge, London,1995,P12.

ويشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية العاطفية البيولوجية و الديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها.¹



الشكل رقم (05) نموذج جيبسون وزملائه

¹ T.A. Beehr, Psychological Stress In The Work Place ,Rout Le Dge, London,1995,P.14

ب- الملل :

يقصد به اضطراب الفرد الى الاستمرار في العمل لا يميل اليه ، و الضغط يخلق حالة من الملل او السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل ، والوضع الاجتماعي والشخصي ، مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله .¹

ج- التعب :

يعرفه فيزيون بانه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل ، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق ، والضيق الشديد ، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي الى انخفاض اداء نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية او الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته .²

د- التغيب :

تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة وتكون مرتبطة بطبيعة الاعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله .³ حيث يميل الفرد الى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً الى ان يتغيب تماما .⁴ وذلك نتيجة الارهاق والملل او عدم الرضا عن العمل ، حيث اذا تعددت حالات الغياب يؤدي الى التوقيف العمل تماما ، كما انها تخلق حالة من حالات دوران العمل ،⁵

¹ عبد المعطي عساف ، السلوك الاداري التنظيمي ، ص 336 .

² كامل محمد محمد عويضة ، علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية ، ط1 ، 1996 ، بيروت لبنان ، ص 151 .

³ عبد المعطي عساف ، المرجع السابق ، ص 337 .

⁴ ديفد فونتانا ، الضغوط النفسية في مجال العمل والحيات -مراجعات نفسية في سبيل التنمية البشرية - تر: حمدي علي الفرماوي ، رضا عبد الله ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2009 ، عمان الاردن ، ص 37 .

⁵ عبد المعطي عساف ، نفس المرجع ، ص 337 .

3- نموذج هيجان لتفسير الضغوط - 1998-

يتضمن نموذج هيجان لتفسير الضغوط الأبعاد التالية:

مصادر الضغوط:

- أ- المصادر المتعلقة بالفرد: وهي مصادر متعلقة بشخصية الفرد ومصادر نفسية وكذا مصادر سلوكية.
- ب- المصادر المتعلقة بالمنظمة: وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.¹

النتائج المترتبة على الضغوط:

- أ- نتائج الضغوط على الفرد: الاضطرابات الفسيولوجية، والاضطرابات النفسية، الاضطرابات السلوكية.
- ب- نتائج الضغوط على المنظمة: عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج، الغياب، والتسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوي، وحوادث العمل.

- إدارة الضغوط: وتشمل

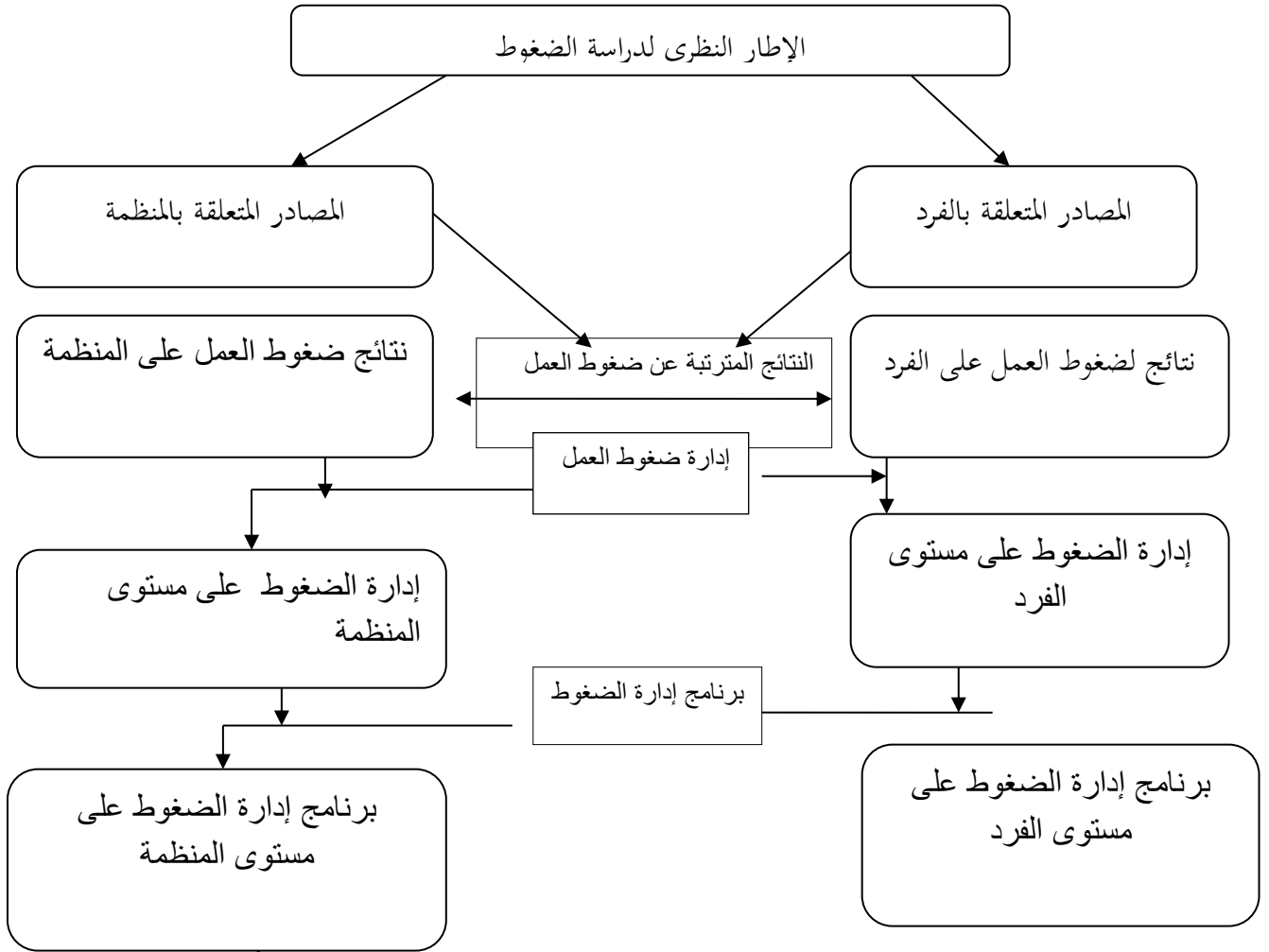
- أ- إدارة الضغوط على مستوى الفرد: وتضم الفرع إلى الله، تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، التمارين الرياضية.
- ب- الدعم الاجتماعي، الحفاظ على الجهد، طلب المساعدة من المختصين.
- ت- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة: إدارة ثقافة المنظمة، إعادة تصميم الوظائف، الإشراف الناجح، استخدام الدوافع بفاعلية الصراع في بيئة العمل، الأساليب التنظيمية، توفر المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي تحسين ظروف العمل المادية.

برامج إدارة الضغوط:

- أ- برامج إدارة الضغوط على مستوى الفرد.
 - ب- برنامج إدارة الضغوط على مستوى المنظمة.
- والشكل رقم 7 يوضح نموذج الهيجان في تفسير الضغوط.²

¹ عبد الرحمن بن أحمد الهيجان ، المرجع السابق، ص 92.

² نفسه، ص 92



والشكل رقم(06) يوضح نموذج الهيجان في تفسير الضغوط¹

¹ محمود فتحي عكاشة : علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، ب ط ، 1999، الاسكندرية مصر ، ص 89 .

هـ - مشكلات صحية :

حيث تعرض الفرد الى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على تحمل ، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل :
الصداع المستمر ، الذبحة الصدرية ، انتظام معدلات القلب ، امراض الكبد والرئة ، امراض الجهاز العصبي المختلفة
ارتفاع ضغط الدم ، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم .¹

المطلب الثالث : أساليب مواجهة الضغوط المهنية

تعدد اساليب مواجهة الضغوط فهناك اساليب عامة تطبق على معظم انواع الضغوط كالاتجاه الى الله ، وقراءة
القرآن والدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع الضغوط ومهما كان الاسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب ان
تتوفر فيها الشروط التالية:

أ- ان يتوفر في استخدام اي اسلوب من اساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لان الاسلوب الذي يصلح
لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر ، وذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الافراد .

ب- ان تكون اساليب مواجهة الضغوط مبنية على اساليب تفضيلات الشخص بدلا من ان تكون مفروضة عليه .

ج- لا بد ان تتعد اساليب مواجهة الضغوط وذلك نظرا لتعدد ابعاد الضغوط من حيث الاساليب والنتائج وهذه
الاساليب لا بد ان تجمع بين انشطة الفرد العقلية والبدنية والعاطفية والاجتماعية .

ان تتسم اساليب مواجهة الضغوط بالمرونة بمعنى ان تكون قابلة للتعديل والتكيف بما يلاءم ظروف الفرد والمنظمة
التي ينتمي لها .²

1- الاساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية :

ان من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: ان الضغط يعتمد في الاساس على
الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث او الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث ، فالفرد
الذي يدرك حدثا من الاحداث على اساس انه موقف تحدي سيعتمد الى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ
اجراء معين ، او قد يتعامل معه على اساسي استراتيجية التركيز على المشكلة من اجل تغيير الواقع وابداله بأحسن
منه .³

¹ محمود فتحي عكاشة ، المرجع السابق ، ص 91 .

² محمد م هيحان : المرجع السابق ، ص 294 .

³ سليمان عبد الرحمان الطيربي الضغط النفسي - مصادره ومسبباته - ، مجلة كلية التربية ، مجلد 8 ، عدد 9 ، جامعة الامارات ، 1994 ، ص

1-1_ الاتجاه والوعي :

تكمن أهمية الاتجاه والوعي في اننا لا نستطيع ان نغير في سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا ، وهذه بدورها لن تتغير الا اذا كان هناك وعي وادراك من جانبنا لكما نقوم به ، أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف .

وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الامراض ، فان البعض من الباحثين يدعو الى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط ، فإمكان الفرد ان ينمي ما يعرف بالتطعيم الانفعالي من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق ، والازعاج ، ويتم ذلك من خلال :

. جمع معلومات وافية وكاملة عن المواقف وان كان غير سارة .

. في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية .

. في حالة عدم وجودها عليك ادراك ذلك فرما يساعدك ذلك على عمل شيء قبل استفحال المشكلة .

. تشجع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك ¹.

1-2- الصلاة وقراءة القرآن لقوله عز وجل (الا بذكر الله تطمئن القلوب) .

1-3- مزاوله بعض التمارين الرياضية .

1-4- التركيز في اداء نشاط ذو اهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط .

1-5- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والتخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي الى الاقتران بالفشل ².

2- الاساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط :

1-2- التطبيق الجيد لمبادئ الادارة والتنظيم :

ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من الدارين في ممارستهم اليومية بسبب عدم اتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الادارة والتنظيم ، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمؤسسيهم ، لذلك يتعين على المستويات الادارية العليا ممارسة مبادئ الادارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن ان يشجع جوا من الانضباط الاداري والتنظيمي بين المستويات الادارية الادنى .

¹ علي عسكر :الاسس النفسية والاجتماعية في مجال العمل - السلوك التنظيمي المعاصر - ،دار الكتاب الحديث ، ب ط ،2005 ،القاهرة ، مصر ، ص 98 .

²Jermysranks stress atwork .management and prevention. British library .londin .2005 .p

2-2- تصميم وظائف ذات معنى :

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الاسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدرة الذي يفقد فيه الموظف اية متعة في اداءه للعمل المنوط به ، و ينقلب العمل الى روتيني وممل ، كمت تفقد الوظائف معناها واهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج او الوقاية متمثلة في التصميم واعادة التصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى واهمية ، ويتحقق ذلك من خلال ضمان ان الوظيفة تقوم بالعديد من الانشطة والمهام كما تتيح مقداراً مناسباً من السلطة للأداء¹.

2-3- اعادة تصميم التنظيمي :

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تنبع من التغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والاجراءات ، ويؤدي هذا التغيير الى اقاء مزيد من الضغوط على العاملين ، ويمكن اعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج الضغوط :

مثلا إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف ، أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين اصغر من الحجم ، أو إنشاء وظائف مثل : مساعد المدير ، يمكنها أن تحل المشاكل ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات ، الدورات المستديمة ، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع الحجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية².

¹ محمود سليمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ، ص 170 .

² عويد السلطان المشعان : علم النفس الصناعي ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، ط1، 1994، الكويت ، الامارات العربية المتحدة ، ص:

الخلاصة:

تعرضنا في هذا الفصل الى توضيح ماهية الضغوط وذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط كما قدمه بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها من ثم ذكر عنصرها و مراحلها وكذا انواعها .
ثم التطرق الى اهم مصادرها ، والمتعلقة بالفرد والمنظمة على حد سواء وكذا استعراض اهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم توضيح اهم الاثار والنتائج المترتبة عنها .
واخيرا تم التطرق لاهم اساليب مواجهة الضغوط على المستوى الفردي والمنظمة وذلك للتخفيف من حدتها .

الفصل الثالث

القائم بالاتصال

الفصل الثالث: القائم بالاتصال

المبحث الأول : القائم بالاتصال و العوامل المؤثرة عليه في علاقات العمل

الأول : القائم بالاتصال في العملية الاتصالية

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على القائم على الاتصال

المطلب الثالث : علاقة العمل و ضغوطه عند القائم على الاتصال.

المبحث الثاني : السوسيولوجية و شروط القائم بالاتصال و مهمته في المؤسسة

المطلب الأول : سوسيولوجية القائم على الاتصال

المطلب الثاني : شروط القائم على الاتصال

المطلب الثالث : مهمة القائم على الاتصال في المؤسسة

تمهيد:

يعتبر القائم بالاتصال أحد الأطراف الأساسية في العملية الاتصالية انطلاقاً من أنه يؤدي دوراً فعالاً في إنتاج الرسالة الإعلامية و قدرته على أداء دوره لا تنشأ من فراغ وإنما في محصلة لعوامل عديدة منها ما هو متعلق بقيمة الشخصية و منها ما هو متعلق بوضع الصحيفة أو الوسيلة الإعلامية إذا تعرض القائم بالاتصال إلى العديدة من الضغوط تجعل من مقولة استقلالية و حرية و أداءه و هذه الضغوط يمكن أن تشكل قدرته على أن يصبح مهنيًا بكل طاقته، و ذلك لأن هناك الكثير من الضغوط يمكن أن تشكل قدرته على أن يصبح مهنيًا بكل طاقته، و ذلك لأن هناك الكثير من الضغوط التي تهدد إمكانية تكيفه مع المهنة و قد تعرضت دراسات عديدة لرصد و تحليل العلاقة بين الصحفيين بيئة العمل و الكشف عن الصعوبات و المخاطر التي يواجهونها و تؤثر في الممارسة و الدافعية و الانجاز.

المبحث الأول : القائم بالاتصال و العوامل المؤثرة عليه في علاقات العمل

المطلب الأول :القائم بالاتصال في العملية الاتصالية:

يلعب القائم في الاتصال دورا استراتيجيا في عملية الاتصالية إذ أنه يترك بصماته في الرسالة الإعلامية و يشكلها و يصنعها وفق معايير و مقاييس و ضغوط مؤسساتية، إلا أنه في آخر المطاف يكون المرسل و هو المسئول عما يصل للجمهور.

فالقائم بالاتصال عن طريق انتقائه و حذفه للأخبار يصور الواقع الاجتماعي و الثقافي الذي يعيش فيه للمجتمع بأسره فالقائم بالاتصال يلعب دورا رئيسيا في عرض تقديم الأخبار و العلم و المعرفة و البيانات و المعلومات المختلفة للجمهور، و من هنا يصبح المشرف على صناعة الرسالة الإعلامية في مكنة استراتيجية تؤهله لتكوين الرأي العام و لتوجيهه وفق ما يقدم إليه من خلال مخرجات و وسائل الإعلام، و يقول كاري في هذا الصدد:

القائم بالاتصال المحترف هو الذي يتحكم بمهارة خارقة في معالجة الرموز و الذي يستعمل هذه المهارة لتشكيل حلقة الاتصال بين أشخاص معينين أو جماعات مختلفة، القائم بالاتصال المحترف هو الذي يخترق الرموز و يترجم تصرفات معينة و معرفة اهتمامات الجماعة كلامية في شكل بديل لمن بعبارات مفهومة و مقنعة لجماعة أخرى هذا الدور يتم في اتجاهين عمودي أفقي عموديا يرتبط القائمون بالاتصال المحترفون النخبة في أي تنظيم أو جماعة بالجمهور العام، أفقيا يربط جماعتين كلاميتين مختلفتين في نفس التركيبة الاجتماعية، و يذهب سيقال في الاتجاه نفسه حيث يرى أن ما يشكل مخرجات و وسائل الاتصال الجماهيرية تحده إلى حد كبير الاختيارات التي يقوم بها القائم بالاتصال.¹

و يرى جيبير أن الأخبار ليست مجرد منتج بريء و مستقل أو بضاعة معلبة بل هي منتج مجموعة من الأشخاص ينتمون إلى البيروقراطية و توزيع المعلومات، و عن الدور الاستراتيجي للقائم بالاتصال في المؤسسة الإعلامية و في المجتمع يقول رستون:

الطبيب في الصحة الفيزيولوجية لمرضاه، المحرر يؤثر في الصحة الفكرية لقرائه و على عكس الطبيب فإن المحرر لم يطلب منه أو يسمح له بتقديم وصفة تجعل قراءه أشفياء لكنه مثله مثل الطبيب لديه الفرصة لتسميمهم و الاختلاف الرئيسي كما يتبادر لي هو أن المحرر بإمكانه أن يسمم عددا كبيرا منهم و بأسرع وقت من الطبيب.

¹ محمد قراط، قضايا إعلامية معاصرة، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2006، ص 24.

و يرى شرام وريفرز أن غالبيتنا تعتمد على وسائل الإعلام في الحصول على الأخبار والمعلومات و التسلية و الترفيه و هذا يعني أن ما نعرفه عن الآخرين و عن الأحداث بصفة عامة يعتمد أساسا على ما تقدمه لنا وسائل الإعلام، إننا دائما نخضع لصحافة و لا نستطيع أن نفعل الكثير بشأنها. و من جهته يرى كوهن أن العالم بصفة مختلفة إلى مختلف الشعوب ليس بناء على اهتماماتهم الشخصية فحسب و إنما بناء كذلك على الخارطة المرسومة لهم من قبل الكاتب و المحررين و الناشرين للجريدة التي يقرؤونها فالقائم بالاتصال إذا يلعب دورا هاما في تحديد الأجندة للجمهور.¹

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على القائم بالاتصال:

أولا: معايير المجتمع و قيمة تقاليده:

أي نظام يبنى على قيم و مبادئ يسعى لإقرارها و يعمل على تقبلها المواطنين لها و ذلك بالتنشئة الاجتماعية و يرى الباحث " دروين بديد" أنه في بعض الأحوال قد لا يقدم القائم بالاتصال تغطية كاملة لأحداث تقع من حوله و ليس هذا الانفعال نتيجة تقصير أو عمل سلبي و كذلك فإن القائم بالاتصال قد يغفل أحيانا عن تقديم بعض الأحداث و الإحساس بالمسؤولية الاجتماعية و للحفاظ على بعض الفضائل الفردية و المجتمعية فقد تضحى وسائل الإعلام بالسبق الصحفي و تتسامح بعض الشيء في واجبها الذي يفرض عليها تقديم كل الاخبار التي تهم الجماهير و ذلك رغبة منها في تدعيم قيم المجتمع و تقاليده كما تعمل على حماية الأنماط الثقافية السائدة في المجتمع.²

ثانيا: المعايير الذاتية للقائم بالاتصال:

تلعب الخصائص و السميات الشخصية للقائم بالاتصال دورا في ممارسة دور حارس البوابة الإعلامية مثل النوع، العمر، الدخل، و الطبقة الاجتماعية، و التعليم و الانتماءات الفكرية أو العقائد و الإحساس بالذات، و قد اهتم الخبرات بالاطار الدالي و الخبر بالقائم بالاتصال التي تؤثر في أفكاره و معتقداته و التي تحدد له السلوك المتوقع في المواقف الاتصالية المختلفة و تحدد ما يجب و ما لا يجب.

ثالثا: المعايير المهنية القائم بالاتصال:

يتعرض القائم بالاتصال إلى العدد من الضغوط المهنية التي تؤثر في عمله و تؤدي إلى توافق سياسة المؤسسة الإعلامية التي ينتمي إليها حيث تنتهي المعايير سياسة الوسيلة الإعلامية الأخبار المتاحة و علاقات العمل و

¹ محمد قراط، مرجع سابق، ص 25.

² منال هلال، مزاهرة نظريات الاتصال، عمان، دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2012، ص 270.

ضغوطه و تتضمن المعايير التقنية كلا من سياسة الوسيلة الإعلامية مصادر الاخبار المتاحة و علاقات العمل و ضغوطه و هي كما يلي:

- سياسة المؤسسة الإعلامية خط العمل الذي تنتجه المؤسسة الإعلامية قد تميل ضغوط القائم بالاتصال و يحتم عليه انتهاج فكر مهني معين و تتمثل هذه الضغوط في عوامل خارجية و داخلية و نعني بالعوامل الخارجية موقع الوسيلة من النظام الاجتماعي القائم و مدى ارتباط المؤسسة بمصالح معينة تلعب هذه العوامل دورا مهما في شكل المضمون الذي يقدم للجمهور كما أنها تنتهي بالقائم بالاتصال إلى أن يصبح جزءا من الكيان العام للمؤسسة.

أما العوامل الداخلية فتشمل نظام الملكية و أساليب السيطرة و النظم الإدارية و الضغوط الانتاج و تلعب هذه العوامل دورا مهما في شكل المضمون المقدم للجمهور و تنتهي بالقائم بالاتصال إلى أن يصبح جزءا من الكيان العام للمؤسسة.

لذا نجد أن الكثير من الصحفيين يعتبرون أنفسهم موظفين في بيروقراطية جمع الأنباء فهم لا يعبرون عن أفكارهم بل يقومون بالتعبير عن أفكارهم حب المؤسسة الإعلامية و ينتهجون نهجه.

مصادر الخبر أشارت أغلب الدراسات أن القائم بالاتصال يمكنه الاستغناء عن مصادره و أثبتت عدة دراسات عن الصحفيين قوة تأثير مصادر الصحيفة على القائم بالاتصال على حد احتوائه بالكامل مؤكداً أن محولة الصحفي للاستقلال عن مصادر الأخبار عملية شاقة للغاية.¹

و تتمثل تأثيرات المصادر على القيم الإخبارية و المهنية فيما يلي:

1. تقوم وكالات الأنباء بتوجيه الانتباه إلى أخبار صعبة دون أخرى بطرق عديدة.
2. تأثر الوكالات على طريقة تقييم رؤساء أقسام الأخبار لعمل مندوبيتهم و مراسلهم.
3. تأثر الوكالات على طريقة التوزيع وسائل الاتصال لمراسلها لتغطية الأحداث العامة.
4. تصدر وكالات الأنباء سجلا يوميا بالأحداث المتوقعة حدوثها في المدن الكبرى.
5. تقلد الصحف الصغرى نظيرتها الكبرى في أسلوب اختيار المضمون.

¹ منال هلال، مرجع سابق، ص 270.

رابعاً: معايير الجمهور:

لاحظ عديد من الباحثين أمثال اتيل ديمولابول، وشول مان أن الجمهور يؤثر على القائم بالاتصال مثلما يؤثر القائم بالاتصال على الجمهور و يؤثر تصور الجمهور و يؤثر تصور القائم بالاتصال على نوعية الأخبار التي يقدمها وقد أظهرت الدراسات ضرورة أن ترضى وسائل الإعلام جمهورها. و خلاصة أن القائم بالاتصال في حاجة شديدة إلى تحديد جمهوره بدقة و أن تصوره لذلك يؤثر على قراراته تأثير لا يمكن أن نقلل من شأنه.

المطلب الثالث : علاقة العمل و ضغوطه على القائم بالاتصال

يتفق الباحثون على أن علاقة العمل تضع بصمتها على القائم بالاتصال حيث يرتبط مع زملاءه بعلاقة تفاعل تخلق بعدا اجتماعيا و ترسم من هذه العلاقات جماعة أولية بالنسبة للقائم بالاتصال و بالتالي نجدهم يتوحدون مع بعضهم داخل مجموعة و يتعاملون مع العالم الخارجي من خلال إحساسهم الذاتي داخل الجماعة و هذا يجعل الصحفي معتمدا بدرجة كبيرة على هذه الجماعة و دعمها المعنوي. و لكن هناك دائما معايير خاصة بالقائم بالاتصال يحتفظ بها لنفسه و لا يشاركها مع الجماعة التي يعمل فيها التي تدفع دائما نحو التقدم على زملاءه في إطار التنافسية المشروعة داخل المؤسسة الإعلامية فكل صحفي يصعد دوما إلى السبق الذي يمكنه الوصول إلى أكبر عدد من الجماعة التي فيها.¹

المبحث الثاني : السوسيولوجية و شروط القائم بالاتصال و مهمته في المؤسسة

المطلب الأول :سوسيولوجية القائم بالاتصال

تلعب وسائل الإعلام الجماهيرية دورا محوريا و استراتيجيا في المجتمع كما تتمتع بنفوذ و مكانة متميزة و قوية في المجتمع، لذا أطلقت عليها تسميات عديدة و مختلفة منها المتلاعبون بالعقول، عملاء السلطة، و صانعو الآراء، مشكلو الرأي العام، السلطة الرابعة، منظمو الثورة، الذراع الأيمن للثورة، و القائمة مازالت طويلة، و هذه التسميات و غيرها ليست نتيجة الصدفة، أو عبارات بلاغية، بل هي تعكس بكل صدق قوة و أهمية وسائل الإعلام في حياة الفرد و الأسرة و المؤسسة و المجتمع.

الحاجة إلى سوسيولوجية القائم بالاتصال:

إن الحاجة لدراسة سوسيولوجية رجال الإعلام و يبررها عدم إمكانية علماء الإعلام و باحثو وسائل الإعلام و الاستغناء عن بعد مهم من أبعاد عملية الاتصال هذا البعد الذي يتمثل في المراسل الرسالة الإعلامية

¹ منال هلال، المرجع السابق، ص 271.

أي من السؤال الأول من الأسئلة الكلاسيكية الخمس الذي طرحها هارلد لاسوال و هي من؟ يقول ماذا؟ بأي وسيلة؟ لمن؟ و بأب تأثير؟ رجال الإعلام بشر كسائر الأشخاص الآخرين لديهم أفكار مسبقة، لهم قيمهم، لهم إحكامهم، و لهم تحيزاتهم،... الخ وفق كل اعتبار، إنهم نتاج المجتمع الذين يعيشون فيه و يمارسون فيه عملهم، زيادة على ذلك الصحفيون يعلمون في ظل مجموعة من الضغوط و القيود أن تحظى بالدراسة و البحث العلمي كذلك كتب هالوران مايلي فيما يتعلق بالحاجة إلى دراسات و البحوث الإعلامية المتعلقة بالرجال الإعلام.¹ لكن المستويات العليا للتخطيط الاقتصادي و المهمل السياسي بقيت تقريبا بدون دراسة الأسئلة الكبيرة و العريضة نادرا ما تطرح هناك محاولات منظمة قليلة لدراسة رجل الإعلام كواحد من هؤلاء الذين يحتلون منصبا حساسا و رئيسيا في شبكة اجتماعية، يرفض و يختار المعلومات تجاوبا مع عدة ضغوط كلها توجد في إطار نظام اجتماعي معين.

يرى كاري أن البعد الثالث للثورة و الذي يتمثل في بروز دور الصحفي المحترف، لم يبحث بعد تساؤلا مثل ما هو أصل الدور الوظائف التي تشكله بطريقة جماعية الوظائف التي يخدمها الدور أو القوانين و الضغوط التي تقيد أصحاب الدور لم تطرح بعد.

جيبير على سبيل المثال ينادي سوسيولوجية الصحفي موضوع معقد للدراسة. أولا، لان الصحفي يحتل مكانا مهما في التحكم في التدفق المعرفة و الأخبار، ثانيا لأن الصحفي حبيس أفكاره المسبقة و انخيازه و ضحية استعماله من طرف رجال الدعاية الذين يهدفون إلى توجيه فهمه للأحداث.

يقول جرينر في هذا السياق: إن كل قرار لتبليغ شيء هو نفس الوقت قرار لحذف شيء آخر إن ما يقدم ما هو الإنتاج ضغوط التنافس فيما بينهم من عبر عوائق نفسية يعيش رجال الإعلام في مناخ الضغوط تنافسية حادة تتمثل في ضغوط شخصية و ضعية، اجتماعية، تأسيسه.

أما ورايت فإنه يرى أن رجال الإعلام، رغم دورهم المهم في عملية في عملية الاتصال فإنهم لو يحظوا باهتمام الباحثين، و يقول ورايت في السياق:²

إن الدراسة السوسيولوجية لرجال الإعلام همشت و لم تحظ باهتمام اللازم منذ زمن بعيد إذا ما قورنت باهتمامات الأبحاث الأخرى بعملية الاتصال خاصة دراسة المحتوى و ديمغرافية الجمهور.

¹ محمد قراط، المرجع السابق، ص 26.

² نفسه، ص 27.

في نفس السياق، و بعد دراستهم لواقع لأبحاث الإعلام و الاتصال في الولايات المتحدة الأمريكية، يؤكد كل من ويفر وقرين بعد المرسل لم يأخذ نصيبه من الأبحاث الإعلامية و لم يعط الأهمية التي يستحقها من قبل الباحثين. ويفر 1986 في خاتمة كتابه The American Journalist تجدر الإشارة رغم ما تقدمه إن السنوات الأخيرة جلب الصحفيون اهتمام باحثوا الإعلام و الاتصال مما أدى إلى ظهور عدد لا يستهان من الأبحاث خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية و دول أوروبا الغربية.

نتيجة لهذا الوضعية يدعوا وارىت إلى إتباع طريقة جديدة تركز على متطلبات و الشروط اليومية للعمل الصحفي و التي تؤثر على المحتوى النهائي للصحيفة أو الراديو أو التلفزيون. إن الأخذ بالطرق الثلاثة سيكون منهجية البحث الأمثل و النظم و العلمي لدراسة الصحفي من زوايا مختلفة يتمكن الباحث بمقتضاها و شرح تحليل الدور الذي يلعبه الصحفي في مؤسسة معقدة و مجتمع معقد كذلك. يمكن القول أن هناك أكثر من سبب للتحقيق و البحث و البعد الثالث للاتصال أو سوسيولوجية الصحفي يرى ماكويل أنه يجب على العلماء الاجتماع دراسة رجال الإعلام للأسباب التالية:

- من هم نظرا للامتيازات التي يتمتعون بها للوصول و الحصول على المعلومات و المعرفة و نظرا للدور الذين يلعبونه كحراسة البوابة أو كمراقبين.
- النظر في طريقة فهمهم لدورهم وفي كيفية نظرهم لجمهورهم.
- التحقيق في تأثير المؤسسة الإعلامية و الإطار البيروقراطي التي تعمل فيه، على المنتج النهائي - الرسائل.
- تقييم تأثير الخلفية الاجتماعية، القيم الشخصية، القوانين المهنية الأخلاقية على عملية الاختيار و المراقبة التي يقوم بها الصحفي.

ويفر وقرين في مقالهم: " Journalist And Mass Communication In The United States Past Present And Future

يلحان على علماء الاتصال أن ينظروا في آثار المناخ السوسيولوجي و الفكري على القيم الإخبارية و السلوكيات و الأداء و يرى الباحثان أن هناك حاجة ملحة للنظر في: تأثير عوامل عدة كالخلفية العائلية، الشخصيات، التكوين الصحفي، محيط العمل داخل قاعة التحرير، حجم المؤسسة الإعلامية، نوعية المؤسسة الإعلامية... إلخ و على السلوكيات و القيم المهنية للصحفيين، و مستوى الرضا في عملهم، كيف يفهمون دورهم في المجتمع و كيف يؤدون أعمالهم.¹

¹ محمد قراط، المرجع السابق، ص 27.

المطلب الثاني: شروط القائم في المؤسسة:

حددها الباحث ديفيد برلو: في النقاط التالية:

- توافر مهارات الاتصال و هي خمسة مهارات " الكتابة، التحدث، القراءة، الإنصات، القدرة على التفكير السليم لتحديد أهداف الاتصال".
- اتجاهات القائم بالاتصال نحو نفسه و نحو الموضوع و نحو المتلقي، و كلما كانت هذه الاتجاهات ايجابية زادت فعالية القائم بالاتصال.
- مستوى معرفة المصدر و تخصصه بالموضوع الذي يعالجه يؤثر على زيادة فعاليته.
- مركز القائم بالاتصال في إطار النظام الاجتماعي و الثقافي و طبيعة الأدوار التي يؤديها و الوضع الذي يراه الناس فيه و يؤثر على فعالية الاتصال.
- معرفة السياسة الإعلامية للمؤسسة و يتم معرفة ذلك حسب وارين برين بعد عدة طرق منها:
 - القراءة المستمرة لجريدة المؤسسة.
 - المشاركة في الدورات و المحاضرات التي تقيمها المؤسسة.
 - عن كريق الاحتكاك الخبرة في المؤسسة.
 - عن طريق الخبرة.¹

المطلب الثالث: مهمة القائم بالاتصال في المؤسسة:

جملة المهام التي يؤديها القائم بالاتصال سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

أ- الاتصال الداخلي: و يتمثل في:

- وضع مجلة للمؤسسة.
- الإشراف على سير عملية الاتصال النازل بين أقسام المؤسسة.
- التحضير للاجتماعات التي تقام في المؤسسة.
- القيام بالرد على كل ما يسمى بصورة المؤسسة.

ب- الاتصال الخارجي و يتمثل في:

- البرمجة للحملات التحسيسية المختلفة.

¹نجوى فوال، القائمون بالاتصال، المركز القومي للبحوث الاجتماعية، القاهرة، 1992، ص 05.

- تمثيل المؤسسة في مختلف وسائل الإعلام.
- تقديم المعلومات و المستجديات للصحفيين و الإذاعة بالمعلومات مثلا عند حدوث شيء كتنزويد منطقة بالغاز.
- هنا يتجسد دور القائم بالاتصال في إعلام الصحفيين بهذا الحدث قصد تغطيته.¹

¹ نجوى فوال ، المرجع السابق ، ص 06.

الخلاصة:

من خلال كل ما ورد نستخلص بأن القائم بالاتصال هو جوهر العملية الاتصالية بحيث يقوم بدور رئيسي في صناعة الرسالة الإعلامية في مكانة استراتيجية تؤهله لتكوين الرأي العام و توجيهه وفق ما يقدمه للجمهور من خلال مخرجات وسائل الإعلام، و برغم من كل الضغوط و العوامل البيئية لطبيعة العمل التي يتعرض لها خلال أداء دوره و التي تنعكس سلبا على أداءه و يجب الاهتمام به من حيث الظروف المادية و البيئية لظروف العمل المحيطة به.

الفصل الرابع

دراسة حالة إذاعة الأغصان

الفصل الرابع : دراسة حالة الإذاعة المحلية بالأغواط

أ- تعريف الإذاعة المحلية

ب- نشأ وتطور إذاعة الأغواط

أهمية و دور الإذاعة وسلبياتها

تحليل و تفسير النتائج.

استنتاجات الدراسة

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

الإذاعة المحلية بالأغواط :

أ- تعريف الإذاعة المحلية :

جاء تعريف الباحثين للإذاعة المحلية على النحو التالي

الإذاعة المحلية هي الإذاعة التي تخدم مجتمعا محدودا أو متناسقا من الناحيتين الجغرافية والاجتماعية والإقتصادية مجتمع له خصائص البيئة الإقتصادية والثقافية المتميزة على أن تحده حدود جغرافية حتى تشمله رقعة الإرسال المحلي ، فالإذاعة المحلية كوسيلة إتصال جماهيري مرتبطة أساسا بمجتمع خاص محدد المعالم أو الظروف وقد يكون هذا المجتمع مدينة أو مجموعة قرى أو مدنا صغيرة متقاربة تجمعها وحدة إقتصادية وثقافية متميزة وتكون هذه الإذاعة في مجاهم الطبيعي التعبير عن مصالحهم وتعكس فهمهم وتراثهم و أذواقهم وأفكارهم بل وحتى لهجتهم المحلية هي الإذاعة التي تخاطب مستمعا محدد له مصالحه و إرتباطاته الإجتماعية المعروفة وله تقاليده وعاداته وتراثه الفكري الخاص بالإضافة إلى إحساس بالإنتماء لهذه الإذاعة التي تقدم له الأخبار التي تهمه وتقدم الأسماء والشخصيات المعروفة لديه والقريبة منه وتقدم أيضا ألوان الفنون التي يرتاح لها أكثر من غيرها لديه والقريبة منه وتقدم أيضا ألوان الفنون التي يرتاح لها أكثر من غيرها وتناسف المشكلات التي تمس حياته اليومية وتوفر له المشاركة المباشرة وغير المباشرة من خلال برامجها¹

قام كريتيدو "kierateado" بلفت النظر إلى أن الإذاعة المحلية يمكن تعريفها بطريقة متعددة وذلك بالإعتماد على دورها في نظام الإعلام القومي فالإذاعة المحلية قد تعرف في ضوء البث المنخفض القدرة إلى مناطق سكانية متجانسة وربما تشير إلى مشاركة جمهور المجتمع المحلي بإنتاج البرامج أكثر من مشاركتهم في السياسة والتخطيط، وهناك تعريفات أخرى تصنف الوظائف وتؤكد على الأهداف الجوهرية التي تتعهد بها الإذاعة المحلية بأنها تستجيب إحتياجات المجتمع المحلي وهذا ما صرح به الإتحاد السوفياتي السوفياتي وإعتبرها تتخذ أشكال مختلفة وفقا لكل بيئة ونوعيتها .

¹ منى سعيد الحديدي، سلوى إمام علي، الإعلام و المجتمع، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط 2، 2006، ص ص161، 162.

وقدم " كبريرو" تعريفا آخر للإذاعة المحلية لا يختلف كثيرا عن التعريف السابق حيث قال Lebrero: " إن الإذاعة المحلية هي الإستخدام النظامي للإذاعة بهدف تنمية الناس داخل منظمة جغرافية ذات حدود مكانة محددة بدقة" وهذا يعني أن الإذاعة المحلية ذات قوة إرسال منخفضة غالبا في أنشطتها في مجالات التنمية في هذا المجتمع وهذا يعني أن الإذاعة المحلية مرتبطة بالمجتمع الخاص غير الإذاعة الإقليمية المرتبطة بالإقليم المحدد جغرافيا وإداريا ويضم في داخله مجتمعات محليا متنوعة المعالم والثقافات .

إن الإذاعة المحلية جهاز إعلامي يخدم مجتمعا محليا بمعنى أنها تبث برامجها مخاطبة مجتمعا خاصا محدودة العيش وتخطب مجتمع متناسقا من الناحية الإقتصادية و الثقافية و الإجتماعية¹.

ب-نشأ وتطور إذاعة الأغواط :

بعد إذاعة الأغواط الجهوية إحدى ركائز الإعلام المركزي في الجزائر فهي تمثل الإعلام الجوي الذي أنشأت من أجله كل الإذاعات المحلية بالجزائر.

كانت البداية مع إنطلاق البث التجريبي الذي كان في 05 نوفمبر 1991 تحت إشراف المخرج الإذاعي محمد بوتلجة - رحمه الله - حيث كان يدوم البث من الساعة 10:00 إلى الساعة 12:00 بقطع الموجة المتوسطة 783 كيلوهرتز الموجة العاملة القناة الأولى وبقوة الجهاز 25 كيلوواط وكان البث بمعدل ساعتين يوميا عدا الخميس و الجمعة حيث كان يسهر على سير عملية البث طاقم متكون من 13 عاملا وبوسائل تقنية محدودة مشكلة من :

▪ إستديو واحد للبث

▪ للمزج والبث حقيبة valise de mexage

▪ A80

¹ عبد المجيد شكري، المرجع السابق، ص 191.

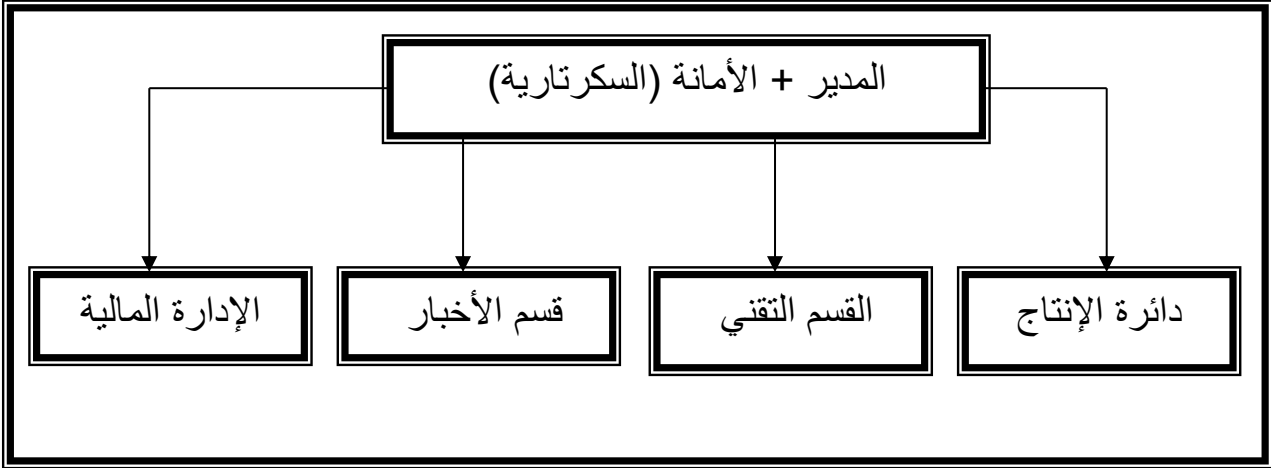
▪ جهاز للمزج والتسجيل Studr

▪ آلة تسجيل ناقرة Nagra

▪ جهاز أسطوانات Tourne Disque

ومع بداية جانفي 1993 تم تمديد ساعات البث 03 ساعات يوميا عدا يومي الخميس والجمعة حيث تميزت البرامج الإذاعية بالبساطة ذلك أنها كانت متواضعة نسخت البعد منها في الأصل أذيعت في الإذاعة الوطنية كان ذلك معدل 12 برنامج أسبوعيا وفي الفاتح من مارس 1993 تدعمت إذاعة السهوب بعناصر إعلامية كان لها الدور الفعال التجربة الزائدة في الإذاعة المركزية حيث أعطت نفسا جديدا ومغايرا للمرحلة التي سبقتها إذ عملوا على الإهتمام شؤون المنطقة عامة وإعتماد مراسلين في الدوائر الكبيرة لولاية الأغواط وكذا الإعتماد بالمراسلين في الولايات التي يصلها البث على موجة 783 كيلومتر بمعدل مراسل واحد في كل الولايات التالية: الجلفة ، البيض ، تيهرت ، غرداية حيث يمتد شعاع البث إلى حدود 250 كلم ليصبح بذلك البث يوميا بشبكة جديدة لمدة 18 ساعة بإضافة يومي الخميس والجمعة ومن بين البرامج التي لا زال يتذكرها البعض: برنامج مساحة للرأي، يوان البادية، إليكي سيدتي، ضف إلى الخط ، ضيافة السهوب صور من المجتمع وغيرها من البرامج التي حظيت بالمتابعة خاصة منها البرامج الإعلامية والتنموية التي تبحث في إنشغالات المواطن الأغواطي وأحداثه الإجتماعية الجهوية منها و الإقليمية منها برنامج من تحقيق المحطة بصراحة أضواء على البلديات وفي ذات السياق إستحدثت مواجيز إخبارية على رأس كل ساعة و الجريدة اليومية .¹

¹ معلومات مقدمة من طرف السيد : بن الحرمة رئيس قسم البرمجة و إنتاج البرامج الإذاعية، إذاعة الأغواط، أبريل 2018.



شكل رقم (07): مخطط يبين هيكلية المحطة الإذاعية بالأغواط

المصدر: إذاعة الأغواط.

وفي شهر أفريل وبمبادرة فردية قام طاقمها بإدماج الخطوط الهاتفية لتقنيات حقيقية المزج تمكن المستمعين من خلالها من مناقشة البرامج وتقديم الإهداءات والتحيات و في هذا الإطار و لتعزيز الخدمات الإعلامية إستفاد بعض العمال من عقود مهنية دائمة في المحطة كان ذلك في 28 أكتوبر 1993.

في 5 نوفمبر 1993 و أول مرة تم إحياء عيد ميلاد الإذاعة مع توزيع قرابة 200 شهادة شرفية .

بالمناسبة إقترحت إدارة المحطة في بداية شهر جوان 1993 ومبادرة عمالها على الإدارة المركزية إستحداث نقلا مباشرا ليليا كباقي المحطات الأخرى السابقة إلى ذلك مثل : محطة وهران ، قسنطينة ، بشار، ورقلة لتجسد الفكرة يوم 24 جوان 1993 حيث إستفادت من الإرسال الليلي الأسبوعي مباشرة من الساعة 10:00 إلى 6:00 صباحا.¹

وقد عرفت المحطة مرحلة أخرى وخطوط مهنية إيجابية ذلك على إثر تعيين الصحفي العضو في المجلس الأعلى للإعلام سابقا على رأس المحطة خليفة بن قارة بعد أن كان

¹ معلومات مقدمة من طرف السيد : بن الحرمة

التسيير النيابة مع تدعيم الأسرة الإذاعية بعناصر تعمل خاصة في قسمي الأخبار و الإنتاج وكان ذلك في 28 أكتوبر 1993.

كما نظمت الإذاعة الجهوية بالأغواط مسابقة في ذكرى عيد الطالب تحت شعار على الذاكرة ، مع إقامة حفل إذاعي على أمواج القناة الأولى و بحضور مكثف للمستمعين المسؤولين العسكريين وكذا المدنيين بعد النقص الكبير الذي كانت تعاني منه الإذاعات الجهوية بما فيها إذاعة الأغواط تعززت المحطة بسيارة كبيرة مجهزة الإستديوهات المتنقلة من نوع شيروكي مزودة بأحدث الوسائل التقنية الأمر الذي دفع إدارة المحطة إلى خلق قضايا إعلامية حوارية تهتم بالتنمية الشاملة في المنطقة السهبية تشمل جميع بلديات الولايات المجاورة التي يصلها البث الإذاعي ومن بين البرامج الرائدة في ذلك برنامج بلديات السهوب تاريخ وحضارة فضلا على البرامج التي تعني بالمناسبات و الأحداث المحلية و الإقليمية و ذات السياق عملت الإذاعة المحلية بالأغواط على تكثيف نشاطها وتداخلاتها في الشبكة العامة للإذاعة الوطنية القناة الأولى كبرنامج صباح الخير وعالم المرأة وبرنامج المنتدى الثقافي إلى غير ذلك.

وفي جوان 1996 تأسس أول فرع نقابي لتمثيل عمال المحطة عن طريق الانتخابات تحت إشراف الفرع النقابي للإذاعة المركزية مع إستفادة بعض عناصر المحطة بتكوين فترات تريض بفرنسا وكان هذا في سبتمبر 1996.

و في إطار الشبكة السنوية العامة تدعمت محطة الأغواط الجهوية ببرنامج موجهة للطفل تربية النشئ و برامج أخرى خاصة بالمرأة وعالمها والشؤون الأسرية العامة و الشباب خاصة.¹

وقصد إحتواء هذه البرامج تم في 28 سبتمبر 1998 رفع نطاق البث إلى 08 ساعات يوميا من الساعة 9:00 إلى 17:00 ببرامج تتراوح بين 32 إلى 40 برنامج أسبوعيا كما عملت إدارة المحطة على فتح مجال المبادرات وأتاحت الفرص أمام أصحاب القدرات الفنية و الإبداعية و حاملي المشاريع الثقافية و الإعلامية للتفاعل مع الإذاعة

¹ معلومات مقدمة من طرف السيد : بن الحرمة .

المخيلة قصد رفع مردودية لعمل الإعلام في المنطقة و قد تمخض على ذلك الراديوتون الذي بادرت به ذات الإذاعة مباشرة على قناتها و على مدى 03 أيام إتحت فيه جهود العمال ومكان المنطقة لمساعدة اليتامى و الفقراء خاصة الأطفال منهم .

كما قادت المحطة حملة خدماتية إنسانية واسعة مفتوحة على مدى 10 أيام لفائدة العائلات المحتاجة والفقيرة نخدم لها التجار و سكان المنطقة و المؤسسات الإقتصادية والتجارية في إطار تجديد ودعم محطات الإرسال و البث الإذاعي المشروع و في أوت 1999 تم تعيين السيد الصديق " بوخروبة" على رأس المحطة بعد فترة من تسيير المحطة بالنيابة من قبل الصديقة "فايزة ريان" .

النقلة من المحلية إلى الجهوية :

- في إطار التجديد ودعم محطات الإرسال و البث الإذاعي لمشروع T D A تعززت بعده الإنجازات حيث تم إنشاء أجهزة الإرسال و إعادة في المواقع التالية :
- شهر مارس 2000 تنصيب جهاز إعداد البث FM بالبرج الشرقي وسط المدينة الأغواط و بقوة 10 كيلوواط موجة 89.9 ميغاهيرتز .
- جويلية 2003 أنجز جهاز الإرسال FM بمرتفعات آفلو على بعد 100 كيلو متر من مقدر الإذاعة غربا وبقوة 10 كيلوواط 87.6 ميغاهيرتز .¹
- شهر أوت 2004 إستفادت من الجهاز الثالث للإرسال نصب بمنطقة حاسي الرمل لتغطية الجهة الجنوبية لولاية الأغواط كحاسي الدلاعة وغيرها 02 كيلوواط موجة 89.0 ميغاهيرتز مما سمح بإتساع رقعة البث إلى حدود بعض الدوائر وبلديات ولاية غرداية .
- 12 فيفري 2005 إستفادت المحطة من إنشاء جهاز فوق سطح المحطة لإرسال و إستقبال برامجها بواسطة القمر الإصطناعي وباقة غرب الموجة 12734 أفقيا سهوب 16635 وفي 28 مارس 2005 إنطاق مشروع إنجاز المقر الجديد للإذاعة الجهوية ضمن

¹ معلومات مقدمة من طرف السيد : بن الحرمة

برنامج فخامة رئيس الجمهورية بغلاف مالي قدره 4 ملايين سنتيم و في 17 جوان 2006 تم تمديد ساعات البث إلى 12 ساعة يوميا من 7:00 إلى 19:00 .

■ 12 أبريل 2005 إستفادت المحطة من جهاز الإرسال ثم تنصيبه بجبل سبع مقران بالجلفة بقوة 02 كيلوواط موجة 91.1 ميغاهيرتز وحسب الحملة القياسية التي قام بها الفريق التقني فإن شعاع البث يصل إلى مرتفعات ولاية المدية شمالا ونصف تراب ولاية المسيلة وجنوب و شمال ولاية الجلفة.

الإمكانات المتوفرة في إذاعة السهوب:

الإمكانات البشرية : تتوفر إذاعة السهوب بالأغواط على 34 عامل منهم .

06 صحفيين، 06 اعوان الامن، 02 سكرتاريا ، 01 عون نظافة ، 02 ادارة مالية، 03 سائقين، 01 ملحق تجاري ، 01 رئيس قسم الانتاج ، 03 منشطين ، 03 مخرجين .

قسم التقنيين : رئيس القسم، 04 تقنيين، المدير .

الإمكانات التقنية و المادية : 05 سيارات، 02 استوديو، 04 سيارات للصحفيين .

أهمية و دور الإذاعة وسليباتها :

1- أهمية الإذاعة :

يتميز عصرنا الحديث بتزايد مستمر في إعتقاد الناس يوما على المادة المذاعة لحاجاتهم للترفيه أو التثقيف أو الإعلام وهناك العديد من العوامل التي تجعل الإذاعة المسموعة ذات أهمية خاصة في مجتمعنا منها :

■ تكمن أهمية الإذاعة المسموعة في قدرتها على إيصال مواده بسهولة عن طريق الراديو بإعتمادها على حاسة السمع¹ .

■ تساعد الإذاعة المؤسسات كوسيلة إتصال إعلامية من خلال برامج إذاعية متنوعة مثل ركن الشباب الرأي و إجتماعيات وغيرها من البرامج²

¹ عبد القادر، الإعلام والرعاية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1978، ص 64.

² سهير جاد، سامية أحمد، مرجع سابق، ص 97.

■ للإذاعة المسموعة أهمية كوسيلة إتصال إقناعي تتبع من سعة إنتشار هذه الوسيلة فضلا عن تطورها السريع في الوسيلة و الأسلوب وما أحدثته من تحولات سريعة في المجتمعات المعاصرة ومن خلال إشاعتها الأفكار و المعلومات و المعارف و عمليات تداولها بين الأفراد و المجتمعات و إن أهم ما يميز الإذاعة المسموعة و يضيفي عليها الأهمية : أنها تخطت كافة الحواجز كالمسافات المتباعدة والأهمية و الفوارق الإقتصادية و الإجتماعية بإعتمادها على الكلمة المذاعة التي أضحت مسموعة في كل مكان وزمان من خلال سعة البث و إنتشاره¹

وأصبح لها تأثير واضح على البنى الإجتماعية و الثقافية في كافة المجتمعات وفضلا عن ذلك فإن سعة وتنوع برامج الإذاعة جعل منها وسيلة ممتعة ومسلية فإستخدمت أداة التعليم و التثقيف و تعميق المعارف و التعرف على الآداب و العلوم و الفنون كما إستخدمت للإمتاع والترفيه².

و مازاد أهمية الإذاعة في تنمية قدراتها المتنامية في نشر المستحدثات وبذلك أضحي لهذه الوسيلة دور فعال في نشر المستحدثات وتعلم طرق الزراعة الحديثة و التأثير في القيم و العادات و التقاليد و تغيير أنماط السلوك الفردي و الجماعي ، ولما تتمتع به الإذاعة من قدرة على الإقناع ، فقد أثرت في خلق الميول و الإتجاهات و أسهمت في تقرير الإتجاهات الإيجابية و جسدت الممارسات الديمقراطية و عمقت من مسارتها و إتجاهاتها و ساعدت في توسيع خيال الأفراد ورفع تطلعاتهم و إحاطتهم بكل ما يجري حولهم من أحداث ، ونظرا لما تتبع به الإذاعة المسموعة من ميزات وخصائص وصفها أحد المهتمين بأنها : جامعة شعبية على الهواء³.

¹ محمد سيد محمد، الإعلام واللغة دراسات إعلامية، مصر، عالم الكتب، 1984، ص 10.

² عبد المجيد شكري، الدراما الإذاعية ، القاهرة : دار الفكر العربي، 2000، ص 09.

³ -مصطفى حميد كاظم الطائي، مرجع سابق ، ص ص 21 ، 22،

2- دور الإذاعة :

لاشك أن الراديو بماله من خصائص ومميزات يمكنه القيام بدور هام في عملية التنمية الحضارية في المجتمعات النامية ، كما يمكنه أيضا القيام بدور كبير في عملية تحفيز الذاتية الثقافية للمجتمع¹ وذلك عن طريق المضامين الإذاعية التي تعبر عن القيم و العادات السائدة في المجتمع مع العمل على تطويرها بالصورة التي تخدم عملية التطوير في المجتمع².

فالإذاعة تصل إلى الجماهير الكبار و المثقفين وقليلتي الحظ من الثقافة و المتعلمين و الأُميين و يعزل دُوب " DOOP " سر القوة للإذاعة بأنها وسيلة سريعة للنشر³.

فهي تتفوق بذلك على الصحافة ومعظم وسائل النشر الأخرى ، وبذلك تنفرد الإذاعة بالسبق و أولوية النشر و الأثر الأول للخبر أو الرأي لا يحى بسهولة⁴.

ولفظة الإذاعة تدل على خصائص الفن الإذاعي في النشر الأخبار و البرامج و الأغاني و التمثيلات و الموسيقى⁵.

1- دور الإذاعة في التنمية الحضارية و بناء القيم :

التنمية الحضارية تشمل جميع جوانب الحياة ، وهي تستهدف تنمية الإنسان ، المقولة الإنسان هو هدف التنمية ووسيلتها⁶.

وتدل على أن الإنسان هو الأصل في كل هذه الجهود و هي تستهدف رفع المستوى الثقافي الإجتماعي للإنسان .

¹ مفتاح محمد دياب ، معجم نظم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، مصر : الدار الدولية للنشر و التوزيع ، 1995 ، ص 85.

² فيصل علي فرحات المخلافي ، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات ، اليمن ، المكتب الجامعي الحديث ، 205 ، ص 87.

³ سليمان جازع الشمري ، الصحافة والقانون في العالم العربي و الو. م. أ. ، مصر ، الدار الدولية للنشر و التوزيع ، 1993 ، ص 09.

⁴ محمد نصر مهنا ، النظرية العامة للمعرفة الإعلامية ، القاهرة : المكتبة الجامعية ، 2002 ، ص 120.

⁵ محمد نصر مهنا ، النظرية العامة للمعرفة الإعلامية ، القاهرة : المكتبة الجامعية ، 2002 ، ص 120.

⁶ محمد سيد محمد رضا ، البناء الدرامي في الراديو و التلفزيون ، القاهرة : دار الفكر العربي ، 2001 ، ص 22.

و الثقافة تشمل السلوك و العقائد و أنماط التفكير و القيم¹، ولكي يساهم الفرد في هذه التنمية لا بد من أن يقتنع بضرورتها و بضرورة مستواه، ويتبع ذلك بالتبشير بالقيم الجديدة وتطوير الحياة الاجتماعية و السلوك الإنساني بما يتلائم الظروف الجديدة².

2- دور الإذاعة في التنمية السياسية :

تعد التنشئة السياسية جزء من التنشئة بالمفهوم العام، وتبالي فهي تتعلق بأنماط السلوك و التجارب السياسية، وما يرتبط بهما من قيم ومعتقدات، ويعتبر التحديث هدف من أهداف الأمة السياسي³.

والراديو يعد محركا من محركات التنمية فهو يساعد على تعميق الشعور بالوظيفة و القومية فهو يستعمل كتعبير عن تخطيط وكوسيط ينقل أبعاده إلى الجماهير فالراديو يهيئ المناخ لأحداث التنمية، كما يمكن أن يقوم بدور المفتش في السيادة الحكومية ويرشد الجماهير للمشاركة في التنمية⁴.

3- دور الإذاعة في عملية البناء الثقافي :

التثقيف زيادة المعرفة وتساعد هذه الزيادة على إتساع أفق الفرد لما يدور حوله من أحداث تمارس وسائل الإتصال دورا هاما في خدمة البناء الثقافي، إذ تهدف من خلال الرسائل الإعلامية إلى التأثير في الجمهور المستقبل لها، فأى رسالة تهدف إلى المساهمة في بناء أو إفهام طرق ما لشخص آخر والتأثير عليه ليقوم بعمل معين، فالراديو هو الوسيلة السهلة الأكثر إنتشارا التي تجعل المستمعين على علم الأحداث وما يجري و أهم المهام الثقافية التي تقوم بها الإذاعة في المجتمع من خلال الجانب الثقافي وتنمية وتكوين الأفراد⁵.

¹ مصطفى بدران و آخرون، خصائص الإذاعة، القاهرة: دار النهضة العربية، ط2 / 1982، ص 67.

² يحي مصطفى عليان، محمد علي الدبس، وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم، عمان: دار صفاء، ط1، 1999، ص 99، 100.

³ عاطف أحمد فؤاد، علم إجتماع السياسي، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1995، ص 180.

⁴ محمد علي العوني، الراديو والتنمية، القاهرة، عالم الكتب، ص ص49، 47.

⁵ هشام علي حافظ، الإتصال الدولي "مجلة الشرق الأوسط"، عدد 644، 24 أبريل 2005، ص 200.

4- دور الإذاعة في عملية البناء الاجتماعي :

من الملاحظ أن نسبة كبيرة من الناس يستمعون إلى جهاز الراديو ومعظمهم يحترمونه كمصدر للمعلومات ويصدقون كل ما يسمعونه ، بالإضافة إلى أن بعض البرامج المقدمة لها شعبية كبيرة لدى المستمعين وبالتالي أن يعتمد على الأشكال الإذاعية التي يقبل عليها المستمعون و إن كان المستمع ينظر للراديو على أنه جهاز للتسلية .

كما أن تساعد في كشف الأخطار و المشكلات التي يتعرض لها المجتمع و أنواع الفساد الاجتماعي لقيام بواجبه أو الرقابة على المؤسسات الاجتماعية¹ .

5- دور الإذاعة في التعارف الاجتماعي :

يتمثل دور الإذاعة في عملية التعارف الاجتماعي ويقصد زيادة إحتكاك الجماهير ببعضهم البعض ، فهو يقوي الصلة الاجتماعية بين الأفراد ، كذلك يساعد على تبادل الآراء ، كما يقوم بتقديم الشخصيات المشهورة في المجتمع .

6- دور الإذاعة في الترفيه :

دمن سمات وسائل الإعلام أنها تهدف على تسلية الناس ومؤانساتهم ، ومادة الترفيه لا يقتصر على مجرد تسلية الجمهور بل هدفها هو التعليم وعلى الإنسان إختيار المادة الترفيهية التي تسليه وترفع من مستواه الفكري والمعنوي و الاجتماعي أيضا ، والإذاعة من بين الوسائل الهامة التي تقوم بهذا الدور² .

فمثلا كبرنامج دنيا الأطفال الذي ييثر في إذاعة الأغواط الجهوية فهو برنامج هدفه إن لم نقل دوره تعليم وتشقيف الطفل إضافة إلى ترفيهه وتسليته .

¹ محمد منير حجاب ، التنمية الشاملة ، القاهرة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ط2 ، 2003 ، ص 200.

² محيي مصطفى عليان ، محمد علي الدبس ، مرجع سابق ، ص 181.

7- دور الإذاعة في الإعلان :

لعل من أهم العناصر الأساسية هي ترويج التجارة ويزداد بتقديم الإختراعات و إزدياد السكان و إتساع الرقعة المسكونة في الأرض¹.

وقد أدى ذلك إلى زيادة ملحوظة في عدد السلع و أنواعها هكذا بطبيعة الحال أدى إلى زيادة الحاجة إلى الإعلان التجاري ووسائل الإعلام بما فيه الراديو بالغ الأهمية في هذا المجال².

سلبيات ومساوى الإذاعة :

هناك من السلبيات التي تقف حجر عثر أمام الإذاعة المسموعة أهمها هي :

■ تعد الإذاعة من أكثر وسائل الإتصال شيوعا و إنتشارا لكنها وسيلة غير محددة لايعرف القائم بالإتصال نوعية الجماهير التي يتوجه إليها³

■ والإذاعة كانت تفتقر إلى عنصر هام جدا من عناصر الإتصال ألا وهو رجوع الصدى البيانات وتقديم نتائجها النهائية من خلال البحوث ، وهي بذلك تحصل على رجوع الصدى المؤجل ولكن من الممكن التغلب على هذه السلبية بإستخدام الحوارات التلفونية المباشرة مع الجمهور مما أدى إلى التعرف على رد فعل السريع إلى حد كبير .

■ عدم قدرة الجمهور في التحكم و التعرض للإستماع إلى الإذاعة الصوتية فالجمهور مقيد لبرنامج ولم يستمع إليه في مواعده لا يمكن الإستماع إليه مرة أخرى وهذا يعد من سلبيات الإذاعة المسموعة .

■ المنافسة الشديدة للإذاعة من جانب كل من التلفزيون و القنوات الفضائية التي سحبت البساط إلى حد كبير من الإذاعة المسموعة⁴.

¹ ميخائيل حفظ الله ، وسائل الإعلام ، القاهرة : عالم الكتب ، ط1 ، بدون سنة، ص 65.

² أحمد محمد المصري ، الإعلان ، الإسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة ، ط2 ، 2000 ، ص 383.

³ عزري عبد الرحمن ، فضاء الإعلام ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1994 ، ص 109.

⁴ ماجي الحلواني ، مرجع سابق ، ص ص 26 ، 29.

نستعرض هنا تحليل بيانات الدراسة الميدانية بالإعتماد على المعطيات التي قدمها المبحوثون من خلال الإستمارات الإستبائية التي تم توزيعها على القائمين بالإتصال بإذاعة الأغواط" لنخلص في آخر هذا الفصل إلى أهم الاستنتاجات حول الضغوط المهنية و تأثيرها على القائم بالإتصال .

1. تحليل بيانات الدراسة

المحور الأول : تحليل بيانات الدراسة حسب متغيرات البحث:

الجدول رقم 01 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس :

النسبة %	تكرار	الفئات
40%	08	ذكر
60%	12	أنثى
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، أن فئة الإناث أكبر نسبة و تقدر ب 60%، في حين تليها فئة الذكور بنسبة تقدر ب 40% .

التحليل الكيفي:

و يعود هذا الفرق الموجود بين الجنسين إلى أن الإناث أكثر حظا في توظيف من الذكور .

الجدول رقم 02 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

النسبة %	تكرار	الفئات
30%	06	[40-25]
70%	14	[أكثر من 40]
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه، و بوضوح أن الفئة العمرية (أكثر من 40 سنة) تمثل أعلى نسبة من أفراد العينة و تقدر بـ 70 %، ثم تليها الفئة (من 25 إلى 40 سنة) بنسبة 30%.

التحليل الكيفي:

ونفسر ذلك بعدم توظيف الإذاعة للقائمين بالإتصال في الوقت القريب و هذا يعود للسياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة للإذاعة الوطنية حيث إذاعة الأغواط لم توظف منذ مدة 09 سنوات و هذا راجع إلى عدم الإحتياجات و غلق باب التوظيف .

الجدول رقم 03 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في المهنة

النسبة %	تكرار	الفئات
00%	00	[من 1 إلى 5]
20%	4	[من 6 إلى 10]
80%	16	[أكثر من 10]
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

يتضح لنا من الجدول أعلاه، أن الأغلبية الساحقة من العينة هم فئة أكثر من 10 سنوات أقدمية في العمل ونسبة 80 %، في حين تليها تمثل الفئة من (6 إلى سنوات 10) إلا ما نسبته 20 % من مجموع العينة في تبقى الفئة العمرية في الأخير بنسبة 00 %.

التحليل الكيفي:

نستنتج مما سبق أن أغلبية القائمين بالإتصال هم الذين لديهم أكثر أقدمية و هذا راجع إلى عدم التوظيف بالإذاعة لمدة طويلة ثم تليها الفئة التي تتراوح أقدميتها من ستة سنوات إلى عشر سنوات أقل بكثير و بنسبة تقدر ب 20% و دلالة على أن التوظيف متوقف منذ مدة أما اللذين لديهم أقدمية أقل من خمسة سنوات لا يوجد أي فرد و بنسبة 0% و هذا ما يتأكد لنا أن التوظيف في 8 سنوات الأخيرة متوقف إلى اشعار آخر.

الجدول رقم 04 : يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

النسبة %	تكرار	الفئات
85%	17	متزوج
15%	03	عازب
00%	00	أخرى
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من عينة البحث من المتزوجين وبنسبة

85 %، في حين لا تتعد نسبة العزاب 15 %.

التحليل الكيفي:

وقراءة ذلك أن الأفراد المتزوجين هم الأكثر و يعود ذلك إلى الإستقرار في العمل و السن أما الغير متزوجون فيعود إلى ربما إلى عدم الإستقرار في الحياة المهنية و العائلية أو عدم إمتلاكه مسكن خاص .

المحور الثاني : تأثير الضغوط المهنية على القائم بالإتصال بمنحى إيجابي

الجدول رقم 05 : يوضح كيفية ظروف العمل

النسبة %	تكرار	الفئات
35%	7	جيدة
40%	8	حسنة
25%	5	سيئة
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن الأغلبية من أفراد العينة يذهبون إلى الإجابة بأن ظروف العمل حسنة ونسبة 40%، في حين يذهب ما نسبته 35% بجيدة، في الوقت الذي أجاب ما نسبته 25% بسوء ظروف العمل.

التحليل الكيفي:

وتفسير ذلك أن ظروف عمل القائمين بالإتصال يرون بأن أغلبها حسنة و هذا راجع إلى الإستقرار في العمل و ومن جهة أخرى نجد أن من يرى ظروف العمل جيدة يرجع إلى التفاني في العمل و الإستقرار لما يمكن أن توفره ، في حين أن النسبة القليلة يرون أن ظروف العمل سيئة و لا يوجد بها استقرار و هذا راجع إلى عدة إعتبارات .

الجدول رقم 06 : يبين مواجهة الضغوط المهنية في العمل.

النسبة %	تكرار	الفئات
25%	5	نعم
75%	15	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الأغلبية من المستجوبين والتي تقدر بنسبة 75% أجابوا بأنها لا توجد لديهم ضغوط مهنية في حين أجاب ما يقدر بنسبة 25% أنه توجد لديهم ضغوط مهنية.

التحليل الكيفي:

وتفسير ذلك راجع إلى أن القائمين بالإتصال الذين ليس لديهم ضغوط مهنية في عملهم يعود إلى الخبرة المهنية و كذا الجدية في العمل و الظروف المواتية في حين نجد أن فئة قليلة يرون أن لديهم ضغوط مهنية نتيجة نقص في الخبرة و عدم التأقلم مع ظروف العمل في بعض الأوقات مما سبب لهم مشاكل و نتجت عنها ضغوط.

الجدول رقم 07 : بين نوع الضغوط التي تواجه القائم بالإتصال.

النسبة%	التكرار	الفئات
35%	7	داخلية
65%	13	خارجية
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن الاغلبية من أفراد العينة وبنسبة 65 % سبق لهم أن واجهوا ضغوط مهنية خارجية، في حين نجد ما نسبته 35% يواجهون ضغوط داخلية.

التحليل الكيفي:

وتفسير ذلك أن الأغلبية الذين يواجهون الضغوط المهنية الخارجية يعود إلى عدم الحصول على المعلومات الدقيقة و الحصرية للإذاعة و هذا راجع إلى بعض تكتم الجهات في الوقت الحالي و عدم التصريح بالمعلومات ، في حين نجد الفئة القليلة تواجه ضغوط داخلية و هذا نظرا لكثافة العمل و صرامة المسؤولين في إتخاذ القرارات .

الجدول رقم 08 : يبين إجابة المبحوثين على مدى تأثير الضغوط.

النسبة%	تكرار	الفئات
35%	7	عال
35%	7	متوسط
30%	6	منخفض
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسب متقاربة جدا ،حيث أجاب بنسبة 35% كل من لديهم ضغوط مهنية عالية و متوسطة ،في حين أجابوا بانخفاض الضغوط المهنية بنسبة 30% بنسبة.

التحليل الكيفي:

مما سبق يتضح أن للضغوط المهنية نوع من التقارب في ترتيب المبحوثين

الجدول رقم 09 : يبين ايجابية أو سلبية تأثير الضغوط المهنية.

النسبة	التكرار	الفئات
90%	18	ايجابي
10%	2	سلبي
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين كانت إجابتهم أن للضغوط المهنية تأثير إيجابي و هذا بنسبة كبيرة تقدر بـ 90% في حين أجاب ما يقدر نسبته بـ 10% أن للضغوط المهنية تأثير سلبي .

التحليل الكيفي :

ويمكن إرجاع أغلبية العينة في إجابتهم على ايجابية تاثير الضغوط المهنية راجع إلى خبرتهم في تعامل مع هذه الضغوط و مواجهتها دون الإستسلام و يعطي رسالة مشفرة لمسؤوليه على أن الضغوط لا تكون عائق أمامه لتقدم الأحسن في عمله ،أما المبحوثين الذين أجابوا بسلبية الضغوط ، نرى من وجهتنا عدم الخبرة لمواجهتها و سرعة الإنفعال مما يؤثر عليهم تأثير سلبي و سقوطهم في فخ عدم كيفية مواجهة هذه الضغوط.

الجدول رقم 10 : يبين مدى تقليل الضغوط للأداء المهني.

النسبة %	التكرار	الفئات
10%	2	نعم
90%	18	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة، يرون أن الضغوط المهنية لا تقلل من أدائهم المهني و ذلك بنسبة 90% ، في حين يرى 10% من أفراد العينة ككل أن الضغوط المهنية تقلل من أدائهم المهنية .

التحليلي الكيفي :

ويمكن إرجاع أغلبية العينة في إتجاهها للإجابة عدم تقليل الضغوط المهنية في أدائهم المهني إلا كون أن غالبيتهم يمتلكون خبرة مهنية عالية و لا يتأثرون بتلك الضغوط و نرى أن الفئة القليلة التي قللت الضغوط المهنية من أدائها المهني يرجع إلى عدم امتلاك الخبرة المهنية و عدم التعامل مع هذه الضغوط بطريقة صحيحة .

الجدول رقم 11 : يبين مدى زيادة الضغوط المهنية في الفعالية المهنية

النسبة %	التكرار	الفئات
65%	13	نعم
35%	7	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 65 % من المستجوبين أكدوا أن زيادة الضغوط المهنية لها دور كبير في الفعالية المهنية ، في حين أن 35 % منهم رأوا عكس ذلك إذ اعتبروا أن الزيادة لا يكون لها أثر في الفعالية المهنية.

التحليل الكيفي:

ونفسر ذلك بأن. إرجاع أغلبية العينة في إتجاهها للإجابة أن الضغوط المهنية تزيد في الفعالية المهنية في أدائهم المهني إلا كون أن غالبيتهم يمتلكون خبرة مهنية عالية و هذه الضغوط تزيد في الفعالية المهنية و نرى أن الفئة القليلة التي قالت ان الضغوط المهنية لا تزيد أدائها المهني يرجع إلى عدم أملاكها الخبرة المهنية و عدم التعامل مع هذه الضغوط بطريقة صحيحة.

المحور الثالث : الضغوط المهنية حافز لتجنب الفشل للقائم بالإتصال

الجدول رقم 12 : يوضح مدى تعرضه للفشل في أحد ميادين العمل.

النسبة %	تكرار	الفئات
00%	00	نعم
100%	20	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

يتضح من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة لا يتعرضون للفشل وهذا بنسبة 100% في حين نجد لا يوجد من يفشلون في ميادين العمل ، وذلك بنسبة 00%.

التحليل الكيفي:

ويمكن أن نفسر هذا بالخبرة المهنية للقائمين بالإتصال و تكوينهم الجيد ومدى نجاعة البرامج المقدمة من طرف الإذاعة المحلية بالأغواط ، و عدم تأثرهم بالضغوط المهنية .

الجدول رقم 13 : بين دور الضغوط المهنية في زيادة الإصرار في تحقيق النجاح.

النسبة %	تكرار	الفئات
75%	15	نعم
25%	05	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية الساحقة من الأفراد، أن الضغوط المهنية لها دور كبير في زيادة الإصرار في تحقيق النجاح وهذا بنسبة 75%، في حين نجد القليل من المستجوبين يرون الضغوط المهنية لا تزيد من الإصرار في النجاح و هذا بنسبة 15%.

التحليل الكيفي:

تعكس إجابة أغلبية المبحوثين أن للضغوط دور في الزيادة من الإصرار في سبيل تحقيق النجاح ويعود ذلك لكون هذه الضغوط تعد حافزا إيجابيا وتحد من اجل الوقوف بالمؤسسة و مواجهة الصعاب ، كما نرى أن لهذه الضغوط تأثير بمنحى إيجابي، في حين ترى فئة قليلة من المستجوبين أن للضغوط المهنية دور سلبي في نجاح القائم بالاتصال حيث تؤثر عليه وتحد من امكانياته ويصبح يرى أن هذه الضغوط هي بمثابة عبئ اضافي عليه.

الجدول رقم 14 : يبين مدى تأثير الضغوط المهنية على الزملاء في العمل

النسبة %	تكرار	الفئات
35%	7	نعم
65%	13	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية من القائمين بالاتصال وبنسبة 65% يرون أن الضغوط المهنية التي يواجهونها في العمل لا تؤثر على الزملاء، في حين ترى النسبة القليلة و المقدرة بـ 35% ان الضغوط المهنية في العمل تؤثر على زملاء العمل .

التحليل الكيفي:

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الضغوط المهنية لا تؤثر على زملاء العمل و هذا راجع إلى أن القائمين بالاتصال لهم خبرة مهنية كبيرة تغنيهم عن هذه الحالات التي يتعرضون لها ،حيث يرون أن كل الضغوط ليس لها دور سلبي على المؤسسة و من خلال المستجوبين نجد أنه لا يكثرثون لهذه الضغوط المهنية و يتجاوزونها بسرعة و تكون مؤقتة في حين يرى آخري أن الضغوط المهنية تؤثر على زملا العمل و هذا يعود لقللة الخبرة المهنية و عدم معرفة كيفية مواجهة هذه الضغوط التي تؤثر عليه مما ينجم عليها تأثير على العلاقة بزملاء العمل.

الجدول رقم 15 : يبين مدى تحقيق النجاح تحت هذه الضغوط

النسبة %	تكرار	الفئات
75%	15	نعم
25%	05	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يرون أنه يستطيعون تحقيق النجاح تحت هذه الضغوط المهنية وبنسبة 75%، في حين أن 25 % يرون عكس ذلك.

التحليل الكيفي :

نلاحظ من خلال هذه الإحصاءات أن يمكن تحقيق النجاح في ظل وجود مجموعة من الضغوط و هذا ما لاحظناه في الجدول أعلاه و يمكن ارجاع هذا النجاح إلى عدم الإكتراث بالضغوط ، ويعكس ذلك أنه ليست هناك عراقيل قد تصيب القائم بالاتصال في تحقيق النجاح وقد لمسنا أن أغلبية أفراد لا تؤثر عليهم هذه الضغوط، في حين نرى أنه هناك فئة قليلة تؤثر عليها الضغوط المهنية في تحقيق النجاح و هذا راجع إلى عدم إمتلاك الخبرة لمواجهة هذه الضغوط التي تعيق نجاح عملياتهم الاتصالية.

الجدول رقم 16 : يبين مدى احتواء الضغوط المهنية التي تعيق الأداء المهني

النسبة %	تكرار	الفئات
70%	14	نعم
30%	06	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية من أفراد العينة وبنسبة 70 %، يرون أن بإمكانهم إحتواء الضغوط المهنية التي تعيق الأداء المهني، في حين يرى 30% من مجموع العينة عدم إستطاعتهم إحتواء الضغوط المهنية التي تعيق الأداء المهني.

التحليل الكيفي:

ويرجع تفضيل الاغلبية من الباحثين لإحتوائهم الضغوط المهنية التي تواجههم في الأداء المهني إلى الخبرة الكافية وعدم الاكتراث بما يدور حولهم في حين ترى الاقلية من الباحثين انه من الصعب إحتواء الضغوط التي تواجههم ويرجع تفسير هذا الى قلة الخبرة المكتسبة .

الجدول رقم 17 : يبين مدى تحويل الضغوط المهنية من سلبية إلى إيجابية بسهولة

النسبة %	تكرار	الفئات
75%	15	نعم
25%	05	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة وبنسبة 75 % باستطاعتهم تحويل الضغوط المهنية من سلبية إلى إيجابية بسهولة ، يرون أن باستطاعتهم ، في حين يرى 25 % منهم أن لا يستطيعون تحويل الضغوط المهنية من سلبية إلى إيجابية بسهولة .

التحليل الكيفي:

ونفسر إجابة الأغلبية من المبحوثين أنهم يستطيعون تحويل الضغوط المهنية التي تواجههم من سلبية الى ايجابية بسهولة ويرجع تفسير هذا للخبرة المكتسبة لدى اغليبتهم. في حين ترى الأقلية من المبحوثين يصعب عليهم تحويل الضغوط التي تواجههم من سلبية إلى إيجابية و هذا راجع لكونهم يفتقدون الخبرة اللازمة لمواجهة الضغوط.

الجدول رقم 18: يبين إجابة المبحوثين حول إذا ما كان صادفتهم بعض العراقيل و الصعوبات المهنية خلال عمل.

النسبة %	التكرار	الفئات
35%	07	نعم
65%	13	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية من أفراد العينة ، يرون أن قليل ما صادفتهم العراقيل و الصعوبات في العمل وذلك بنسبة 65 %، في حين أن 35 % يرون أنهم صادفتهم بعض العراقيل و الصعوبات .

التحليل الكيفي:

وتفسير ذلك يعود إلى أن مجل القائمين بالاتصال لا تواجههم أي صعوبات أو عراقيل في الأداء الوظيفي وهذا يعود لكيفية تنظيم طريقة العمل وكذا الخبرة المكتسبة، في حين نرى أن هناك فئة قليلة تواجههم صعوبات و عراقيل في العمل و هذا يرجع لعدم تنظيم طريقة العمل وكذا عدم الخبرة المكتسبة .

الجدول رقم 19 : يبين كيفية التعامل مع هذه الصعوبات الذين أجابوا بنعم.

النسبة %	التكرار	الفئات
28.57%	02	أحاول حلها جاهدا مهما كان الثمن
57.14%	04	أحاول حلها قدر المستطاع
14.28%	01	أنسى الفكرة و أتخلى عن موضوع العمل
100%	07	المجموع

قراءة للجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن أغلبية أفراد العينة الذين أجابوا بنعم يحاولون حل هذه الصعوبات و العراقيين قدر المستطاع وذلك بنسبة 57.14%، في حين أن 28.57 % من الذين أجابوا بنعم من أفراد العينة الكلية يحاولون حلها جاهدين مهما كان الثمن، في حين أن 14.28 % من الذين أجابوا بنعم من أفراد العينة لا يبالون بالموضوع و يتم التخلي عن موضوع العمل.

الجدول رقم 20 : يبين كيفية تجنب الفشل خاصة في العمل الميداني بالنسبة للقائم بالاتصال.

النسبة %	تكرار	الفئات
60%	12	نعم
40%	08	لا
100%	20	المجموع

قراءة للجدول

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن 60% من أفراد العينة يرون أن الضغوط المهنية بالنسبة للقائم بالاتصال تجنبه الفشل خاصة في العمل الميداني ، في حين أن 40% من أفراد العينة أجابوا عكس ذلك.

التحليل الكيفي:

وقد تشير إجابة الباحثين بأن الضغوط المهنية بالنسبة لهم تجنبهم الفشل في العمل الميداني ويرجع ذلك لكون أغلب الباحثين يكتسبون الخبرة المهنية اللازمة لمواجهة هذه الضغوط، في حين يرى بعض الباحثين ان الضغوط المهنية لا تجنبهم الفشل في العمل الميداني وهذا يعود إلى قلة الخبرة المكتسبة .

إجابة الباحثين حول الحلول التي يقترحونها للحد من الضغوط المهنية :

اقترح العديد من الباحثين تحسين ظروف العمل و كذا إعطاء الحرية اللازمة وعدم تقييده و إعطاءه الوقت لإظهار مهاراته في العمل و إعطاء الفرصة في العمل لبعض القائمين .

إستنتاجات الدراسة :

بعد تحليلنا لنتائج الإجابات المتحصل عليها من المبحوثين حول الضغوط المهنية و تأثيرها على القائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية ، يمكننا أن نعرض أهم الإستنتاجات التي توصلنا اليها:

1- أن الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية ليست لها تأثير كبير على القائمين بالاتصال خاصة الذين يكتسبون خبرة مهنية.

2- لقد أثبتت دراستنا أن هناك نقائص تتعلق بإعداد أيام دراسية و تربصات بالنسبة للقائمين بالاتصال الذين لا يكتسبون خبرة.

3- غياب دراسات الجمهور ،فالقائم بالاتصال الذي لا يعرف الجمهور الذي يقدم له الرسالة الإعلامية، يجعله يواجه ضغوطا مهنية.

3- إن اللغة المستعملة في توصيل الرسالة الإعلامية هي لغة ذات تركيبة مبهمه، والملاحظ هنا أنه يتم اللجوء إلى اللغة الفرنسية، فإذا عجز الجمهور عن فك رموز الرسالة بسبب اللغة فإن الهدف المرجوا منه ربما لا يصل إليه، وهنا تكون ضغوط المهنية على القائم بالاتصال .

4- الإهتمام الدائم و المستمر على إنسانية العلاقة بين الإدارة والقائمين بالاتصال و الحرص على تأمين جو مهني سليم عبر قنوات فعالة تمكن الجانبين من التواصل و حل كل الإشكالات التي يمكن أن تعيق العمل.

5-مراعاة وجهات نظر العاملين و مواقفهم بشأن ما يروونه مناسبا من ناحية أسباب المساهمة في تكوين رد فعل ايجابي لمواجهة الضغوط المهنية.

6- توفير كل الظروف الملائمة للعمل من مكان و أدوات بالاضافة إلى توفير كل الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تساعد على تقديم عمل صحفي ناجح.

خاتمة

خاتمة

من خلال دراستنا لهذا الموضوع استخلصنا أن الضغوط المهنية لا تؤثر تأثيراً سلبياً بل يتجاوب معها أغلب الموظفين .

و لذا على المؤسسات الإعلامية أن تعمل جاهدة على معالجة العوامل التي تسبب الضغوط المهنية للقائمين بالاتصال و التفكير في حلول جادة و منطقية لتفادي هذه الضغوط في هذا القطاع و هذا يتحقق بتحقيق العدل في توزيع المهام و الموازنة بين العمل و الحياة الخاصة للقائمين بالاتصال، ووضع معايير قياس الأداء للمؤسسات الصحفية خاصة و أن القطاع الإعلامي بين أهم القطاعات الحديثة في العالم مما له من دور في تنمية الموارد البشرية لتوفير القيادة الديمقراطية التي لها دور كبير في عدم وضع القائمين بالاتصال تحت الضغوط المهنية، وخلق فعالية في المؤسسة مما يخلق روح التعاون بين المسؤول و العامل و الاتصال فيما بينهم و بين الإدارة حيث يجعلهم فريق واحد.

و في الأخير بقي أن نشير أن العلاقات الإنسانية والاجتماعية في محيط العمل هي أحد محددات مواجهة الضغوط المهنية في حياة الفرد.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

I. المعاجم

1. شحاته حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.
2. شحاته حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.
3. عمار الطيب كشروود، معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والادارة (انجليزي - عربي) ،ليبيا، دار الكتب الوطنية، 1994.
4. عمار الطيب كشروود، معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والادارة (انجليزي - عربي) ،ليبيا، دار الكتب الوطنية، 1994.
5. محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2004.
6. مفتاح محمد دياب ، معجم نظم تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات ، مصر : الدار الدولية للنشر و التوزيع ، 1995.

II. الكتب

1. أحمد بن مورسلي: مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
2. أحمد محمد المصري ، الإعلان ، الإسكندرية : مؤسسة شباب الجماعة ، ط2، 2000.
3. اندرو سيزلاقي ، مارك جي والاس ، السلوك التنظيمي والاداء ، تر : جعفر أبو القاسم أحمد ، معهد العامة الرياض، السعودية 1991.
4. اندرو سيزلاقي ، مارك جي والاس ، السلوك التنظيمي والاداء ، تر : جعفر أبو القاسم أحمد ، معهد العامة الرياض، السعودية 1991.
5. جمعة سيد يوسف ، إدارة ضغوط العمل النموذج التدريب والممارسة ، ايتراك طباعة والنشر ، ط1 2004 ، القاهرة، مصر.
6. جمعة سيد يوسف، النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، مراجعة نقدية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
7. جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الفكر العربي، 1985.

8. حافظ فرج ، احمد قضايا ادارية معاصرة ، عالم الكتب للنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2007 ، القاهرة، مصر.
9. حسن خريف ، الاتصال في المؤسسة، فعاليات الملتقى الوطني الثاني، مخبر علم اجتماع الاتصال، 2003، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
10. حنان عبد الرحيم الأحدي، ضغوط العمل لدى الأطباء -المصادر الأعراض-، مركز البحوث، الرياض، السعودية، 2002.
11. خليل محمد حسين الشماع ، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن.
12. ديفد فونتانا ،الضغوط النفسية في مجال العمل والحيات -مراجعات نفسية في سبيل التنمية البشرية - تر: حمدي علي الفرماوي ، رضا عبد الله ، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2009، عمان الاردن.
13. راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر ، الدار الجامعية، 2003 ، الاسكندرية، مصر .
14. سليمان جازع الشمري ، الصحافة والقانون في العالم العربي و الو. م. أ. ، مصر ، الدار الدولية للنشر و التوزيع ، 1993.
15. صلاح الدين شروح: منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003.
16. صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات دار الجامعية، 2004، الإسكندرية ، مصر.
17. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، دار الفكر ، ط 1، 2006، عمان ، الاردن.
18. عاطف أحمد فؤاد ، علم إجتماع السياسي ، الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية، 1995.
19. عبد الحافظ سلامة ، علم النفس الاجتماعي ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ب ط ، 2006 ، عمان ، الاردن .
20. عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها ، معهد الإدارة 1998 ، الرياض .
21. عبد العزيز المجيد محمد، سيكولوجيا مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ،مركز الكتاب للنشر، 2005، القاهرة، مصر.
22. عبد الغفار حنفي وآخرون، محاضرات تنظيم ، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية، ط1، 2002.
23. عبد القادر، الإعلام والرعاية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1978.

24. عبد المجيد شكري، الدراما الإذاعية ، القاهرة : دار الفكر العربي ، 2000.
25. عزري عبد الرحمن ، فضاء الإعلام ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1994.
26. علي عسكر :الاسس النفسية والاجتماعية في مجال العمل - السلوك التنظيمي المعاصر - ، دار الكتاب الحديث ، ب ط ، 2005، القاهرة ، مصر.
27. علي عسكر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها- الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق - ، دار الكتاب الحديث، ط3، 2003 .
28. عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، بن عكنون ، 2001.
29. عمر وصفي عقلي ، ادارة الموارد البشرية المعاصر- بعد استراتيجية - ، وائل للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن، 2005،
30. عويد السلطان المشعان : علم النفس الصناعي ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، ط1، 1994، الكويت ، الامارات العربية المتحدة.
31. فاروق عبد فلية ، السيد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2009، عمان ، الأردن .
32. فاروق عبد فلية ، السيد عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، 2009، عمان ، الأردن .
33. فرج عبد القادر طه ، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للنشر والتوزيع، ط9، 2001، القاهرة، مصر.
34. فيصل علي فرحات المخلافي ، المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات ، اليمن ، المكتب الجامعي الحديث ، 2005.
35. كامل محمد محمد عويضة ، علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية ، ط1 ، 1996، بيروت لبنان.
36. لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة، الاجهاد ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ، جامعة منتوري قسنطينة ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، مليلة ، الجزائر 2006 .
37. ماجد بهاء الدين عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته واثر على صحة النفسية ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الاردن ، 2008.
38. محمد اسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، ب ط، 2005 ، جامعة الازريرطة .

39. محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، دار حامد للنشر، عمان، الاردن، 2007.
40. محمد سيد محمد رضا ، البناء الدرامي في الراديو و التلفزيون ، القاهرة : دار الفكر العربي ، 2001.
41. محمد سيد محمد، الإعلام واللغة دراسات إعلامية، مصر، عالم الكتب، 1984.
42. محمد شفيق، البحث العلمي، المكتبة الجامعية الإسكندرية، ط4 ، 2000.
43. محمد شفيق: البحث العلمي- الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية- الإسكندرية، مصر، 1985.
44. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، الطبعة الأولى، القاهرة، عالم الكتاب، 1997.
45. محمد عبد المجيد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، ط2 ، عالم الكتب ، مصر ، 2003.
46. محمد علي محمد ، علم اجتماع التنظيم- مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج- دار المعرفة الجامعية، ط3، 1983، الاسكندرية، مصر.
47. محمد مرعي ، أسس إدارة الموارد البشرية- النظرية والتطبيق- ، دار الرضا للنشر، ب ط، 1999، دمشق.
48. محمد مزيان، البحث العلمي، مناهجه وتقنياته، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1989.
49. محمد منير حجاب ، التنمية الشاملة ، القاهرة ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ط2 ، 2003.
50. محمد نصر مهنا ، النظرية العامة للمعرفة الإعلامية ، القاهرة : المكتبة الجامعية ، 2002 .
51. محمود سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال ، دار وائل للنشر، 2005 عمان ، الأردن.
52. محمود فتحي عكاشة : علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، ب ط ، 1999، الاسكندرية مصر.
53. مصطفى بدران و آخرون ، خصائص الإذاعة ، القاهرة : دار النهضة العربية ، ط2 / 1982.
54. منى سعيد الحديدي، سلوى إمام علي، الإعلام و المجتمع، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط 2 ، 2006.
55. منى عبد الحليم ،مدخل النفسية في المجال الرياضي مفاهيم وتطبيقات ،دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط1 ، 2009، الاسكندرية مصر .
56. ميخائيل حفظ الله ، وسائل الإعلام ، القاهرة : عالم الكتب ، ط1 ، بدون سنة.

57. نجوى الفوال ، قراءة في دراسات القائم بالإتصال ، كلية الإعلام ، القاهرة ، 1995.
58. نواف كنعان ، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن.
59. وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي (المفاهيم والنظريات- البرامج) دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ط1، 2007
60. يحيى مصطفى عليان ، محمد علي الدبس ، وسائل الإتصال وتكنولوجيا التعليم ، عمان : دار صفاء ، ط1 ، 1999.

III. الرسائل الجامعية

1. جهاد بن محمد الرشيد، إدارة الوقت وعلاقتها بضغط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، 2003، جامعة نايف العربية، للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية.
2. عادل فهمي البيومي، البرامج الدينية في التلفزيون المصري ودورها في التثقيف الديني للشباب، رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، 1991.
3. نايف بن فهد تويم ، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005، المملكة العربية السعودية .

IV.المجلات

1. سليمان عبد الرحمان الطيرري الضغط النفسي - مصادره ومسبباته - ،مجلة كلية التربية ،مجلد 8 ،عدد9، جامعة الامارات، 1994.
2. فائق فوزي عبد الخالق ،ضغوط العمل ،مجلة افاق اقتصادية1996 ، اتحاد غرف التجارة والصناعة، في دول الامارات ، المجلد 17 ، العدد 2.
3. فتيحة بن زروال ، العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد _ العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة ، اعمال الملتقى الدولي الاول ،مارس 2003 ،جامعة محمد خضير ، بسكرة ،دار الهدى للطباعة والنشر ، الجزائر.
4. نوال حمداش، قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 21، جوان 2004 ، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
5. هشام علي حافظ ، الإتصال الدولي " مجلة الشرق الأوسط ، عدد 644 ، 24 أبريل 2005.

V. مراجع بالفرنسية

1. Jermystranks stress atwork .management and prevention. British library .londin .2005 .
2. T.A. Beehr, Psychological Stress In The Work Place ,Rout Le Dge, London,1995.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط
كلية العلوم الانسانية و الإسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة



استبيان

في إطار التحضير لمذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تحت عنوان :

"الضغوط المهنية و تأثيرها على القائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية"

دراسة حالة إذاعة الأغواط

من إعداد الطالبين :

• حميد بن عبد الرحمان

• علي بن الطرشة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، تجري الباحثان دراسة لتحضير درجة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص:

علاقات عامة

ويسعدنا أن تشترك معنا في هذه الدراسة؛ فنجاح هذا البحث يركز على مدى مساهمتكم في الإجابة عليها من

خلال قراءتك المتأنية لصحيفة الاستبيان..

الرجاء وضع العلامة (X) أمام الاختيار الذي يتوافق معك

2018/2017

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : من 25 إلى 40 أكثر من 40
- 3- الأقدمية في المهنة : من 1 إلى 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- 4- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج حالة أخرى
- 5- المنصب في المؤسسة : صحفي مراسل

المحور الثاني : تأثير الضغوط المهنية على القائم بالاتصال

- 6- كيف ترى ظروف العمل بالنسبة إليك؟ جيدة حسنة سيئة
- 7- هل تواجه ضغوط مهنية في العمل ؟ نعم لا
- 8- ماهي أكثر الضغوط التي تواجهها ؟ داخلية خارجية
- 9- ما مدى تأثير هذه الضغوط عليك ؟ عال متوسط منخفض
- 10- هل ترى في الضغوط المهنية تأثير إيجابي أم سلبي ؟ إيجابي سلبي

إذا كانت الإجابة بإيجابي كيف؟

- 11- هل الضغوط تقلل من أدائك المهني ؟ نعم لا
- 12- هل ترى أن الضغوط المهنية تزيد في الفعالية المهنية ؟ نعم لا
- 13- كيف تواجه هذه الضغوط؟ وما طرق التعامل معها ؟

.....
.....

المحور الثالث : الضغوط المهنية حافز لتجنب الفشل للقائم بالاتصال

14- خلال مسيرتك المهنية هل تعرضت للفشل في أحد ميادين العمل ؟ نعم لا

15- هل الضغوط المهنية تزيد من الإصرار في تحقيق النجاح؟ نعم لا

16- هل الضغوط التي تواجهها تؤثر على زملائك في العمل ؟ نعم لا

17- هل تستطيع تحقيق النجاح تحت هذه الضغوط؟ نعم لا

18- هل تستطيع احتواء الضغوط المهنية التي تعيق أدائك المهني ؟ نعم لا

19- هل تستطيع تحويل الضغوط المهنية من سلبية إلى إيجابية بسهولة؟ نعم لا

20- هل صادفتك بعض العراقيل و الصعوبات المهنية خلال عملك ؟ نعم لا

21- إذا كانت الإجابة بنعم كيف تتعامل مع هذه الصعوبات ؟ أحاول حلها جاهدا مهما كان الثمن

أحاول حلها قدر المستطاع أنسى الفكرة و أتخلى عن موضوع العمل

22- هل ترى ان الضغوط المهنية بالنسبة للقائم بالاتصال تجنبه الفشل خاصة في العمل الميداني ؟

نعم لا

في كلتا الحالتين

كيف؟.....
.....
.....