



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البويناوية بونعامة – خميس مليانة –
كلية الاقتصادية التسيير وعلوم التجارية
قسم علوم التسيير



الموضوع : مذكرة تخرج ماستر أكاديمي تحت عنوان :

الاتصال الإداري و دوره في التخفيض من
ضغوط العاملين إبان أزمة كورونا covid-19

تحت إشراف الأستاذة:

شقاليل إيمان

إعداد الطالب :

عمروش احمد

الإهداء :

إلى الشمس التي أنارت دربي و دفأنتي بحنانها ، إلى الصدر
الذي يضمني كل ما ضاقت بي الدنيا وأحاطت بي المخاطر ،
إلى من أوجب الله تعالى على برها و الإحسان إليها ، إلى من
تعطي من دون مقابل، إلى من تجرعت كأس الشقاء من أجلي
أمي أطال الله في عمرها.

إلى أغلى و أعز مخلوق عندي إلى من تجرع مرارة الحياة
ليسقيني رحيق السعادة إلى من ضحى بالكثير من أجلي
إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي الطموح و المثابرة إلى
العزيز الغالي أبي أطال الله في عمره.

أخي و سندي من البداية إلى النهاية بن يوسف
و صديقي العزيز فتحي

الشكر :

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم و ما وفقنا به لانجاز هذه
المذكرة و الذي لم نكن لنحققه لولا دعوته فلك الشكر و
الحمد.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المحترمة "شقاليل إيمان"
التي أشرفت على المذكرة وقدمت لي أحسن توجيه .
والى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد من انجاز
المذكرة إلى كل من حملهم قلبنا و نساهم قلمنا .

مقدمة عامة :

يحتل العمل مكانة هامة في حياة الإنسان ، وهو من العوامل الهامة التي لها دورها وتأثيرها على صحة الفرد النفسية، فالعمل ميدان نشاط الإنسان المنتظم والمنتج وهو البيئة التي تعيش فيها جزء كبيراً من حياته ويجعل الفرد أمناً على مصادر قوته و إشباع حاجاته ، فإذا كان نوع العمل متناسباً مع قدرات الفرد وميوله المختلفة تدعم صحته ويحقق النجاح في مجال معين، لكن قد يصادف العامل ضغوطات ومواقف مختلفة تتطلب منه التوافق وإعادة التوافق مع بيئته، خاصة وأن أحداث الحياة الضاغطة تعتبر احد مظاهر الرئيسية التي تتصف بها الحياة المعاصرة طوال ذلك وجود نوع من الوظائف مثل التدريس تتطلب توفر معايير خاصة مما يشكل نوع من الضغط من حيث أهمية أدائها على أكمل وجه .

إذ تعد الضغوط ومستوياتها ومصادرها و أثرها على أساتذة التعليم في المؤسسات المختلفة بصفة عامة وأساتذة التعليم الثانوي بصفة خاصة من الموضوعات التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين خاصة في الآونة الأخيرة مع ظهور أزمة التي أحلت على العالم، واعتبارها الخطر والأكثر انتشاراً، هي جائحة كورونا، فتواجه الإنسانية في هذه الأيام هذه الجائحة الخطيرة ، باعتبارها الفيروس الذي يصيب جهاز التنفسي للإنسان مما تسبب له مجموعة من الأعراض تتطلب منه انفعالات متعددة ويقوم الأساتذة في سبيل التوافق بالقيام بسلسلة من الأساليب المختلفة التي من شأنها أن تساعده على الحفاظ وإحداث نوع من التوازن .

لذا كان اهتمام الباحث بموضوع وقضية أستاذ التعليم الثانوي لأنها قضية تعليم وقضية المجتمع، فالعنصر البشري هو رأس مال كل امة وسلاحها وهو محور العملية التعليمية حيث تتوقف عليه نجاعة المؤسسة من حيث الاستخدام الصحيح، حيث يتم تكوينه قبل وأثناء الخدمة الموجه لأستاذ التعليم الثانوي من خلال مراعاة توافر العديد من المواصفات والكفايات التربوية والمهنية وغيرها. وتأتي هذه الدراسة لتحديد الكفايات التعليمية لأستاذ التعليم الثانوي ومدى قدرته على مواجهة الضغوط النفسية التي يتعرض لها في مهنته سواء من ناحية الظروف الغير المتوقعة أو من ناحية الروتين اليومي الذي يقوم به ليتم تدريبه على كيفية مواجهة هذه الضغوط والتخفيف من حدتها وتزويده باليات دفاعية تسمح له بالتكيف مع مختلف الظروف.

و من هنا أيضاً يبرز لنا الدور الهام و المفيد الذي يلعبه الاتصال الإداري لتسيير الجائحة الطارئة على أكمل وجه ، دون التعرض لأي أضرار أو التحامات أو مقابلات . و معرفة طرق و أساليب جديدة و القيام بدورات تكوينية علمية عن الأزمة ، و كل هذا عن بعد ، ما يجعلنا نهتم و ننتشوق لدراسة هذا الموضوع .

ولدراسة هذا الموضوع قمنا بتقسيمه إلى فصلين الأول نظري والثاني تطبيقي:

الفصل الأول :الإطار النظري .

المبحث الأول : التأصيل النظري للاتصال الإداري و ضغط العمل في ظل أزمة كورونا كوفيد 19. كان مدخل للدراسة واشتمل على عدة نقاط المتمثلة في: الإشكالية، فرضيات، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، تحديد المصطلحات.

المطلب الأول : أزمة كورونا

المطلب الثاني : الاتصال الإداري

المطلب الثالث : ضغط العمل

المطلب الرابع : دور الاتصال الإداري في التخفيف من ضغط العمل إبان الأزمة .

المبحث الثاني : الدراسات السابقة .

المطلب الأول :دراسات سابقة أجنبية

المطلب الثاني :دراسات سابقة عربية

المطلب الثالث : مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة .

الفصل الثاني :الدراسة التطبيقية .

المبحث الأول : مؤسسة إجراء الدراسة

المبحث الثاني :دور الاتصال الإداري في التخفيف من ضغط العمل ابان أزمة كورونا كوفيد 19 .

المطلب الأول : محور حول إجراءات الدراسة الميدانية وضم: منهج الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، حدود الدراسة، مجتمع البحث، العينة، أداة الدراسة، التأكد من الخصائص السيكومترية للاداة. الأساليب المعالجة الإحصائية.

المطلب الثاني : والذي تمحور حول عرض وتفسير النتائج ومناقشتها: والذي من خلاله قمنا بعرض كل النتائج الدراسة ، وتفسيرها في ضوء الجانب الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة وفي الأخير المناقشة عامة للدراسة.

الإطار المفاهيمي للدراسة:

الإشكالية:

يعد التعليم من أبرز الأمور المهمة في حياتنا فبالرغم من تطور فكرنا وحضارنا وعلمنا، ونظرا لهذه الأهمية فقد حظي باهتمام كبير من طرف جميع الدول بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، والتعليم في الجزائر يمر بثلاث مراحل أساسية، مرحلة الابتدائي، مرحلة المتوسط، مرحلة التعليم الثانوي، وهذا الأخير يعتبر حلقة في سلسلة المراحل التعليمية، كونه يحتل داخل المنظومة التربوية موقعا وسطا بين التعليم الأساسي والتعليم الجامعي في السلم التعليمي، مما جعله يمثل مرحلة متميزة .

لذلك نجد مختلف الأنظمة التربوية تهتم بالتعليم الثانوي اهتماما خاصا باعتباره نقطة انعطاف هامة في حياة التلميذ نحو مسار حياته المستقبلية، وفي ذات السياق يعتبر التعليم الثانوي اللبنة الأساسية لبناء المستقبل لذلك فالأساتذة في هذه المرحلة يسعون جاهدين لتحقيق الأفضل، وعليه نجد أن مهنة التدريس مجال واسع ومن بين أصعب المهن من حيث الأداء ومن حيث الضغوط التي تصادفه في أوقات ومواقف مختلفة تتطلب منه توافق أو إعادة التوافق مع بيئته، خاصة ان أحداث الحياة الضاغطة تعتبر احد المظاهر الرئيسية التي تتصف بها حياتنا المعاصرة، وهذه الأحداث ماهي إلا رد فعل للتغيرات الحادة والسريعة التي طرأت على كافة مجالات. وما زاد من مشاكل التعليم أكثر ما شهده العالم حاليا من أزمة تهدد العالم بأسره، ربما هي الأخطر في القرن 21، حيث ظهر انتشار وباء خطير وقاتل في العالم وأحدث أزمة وتأثرت به جميع مؤسسات العالم خاصة المؤسسات التعليمية التي تأثرت بدرجة كبيرة بهذه الجائحة كورونا كوفيد 19 الذي خلق آثار نفسية واجتماعية وولد ضغوطا كبيرة لدى الأساتذة وأحدث اضطرابا ومشاكل نفسية مختلفة لديهم، مما قد يؤدي إلى مخرجات تعليمية غير مناسبة تؤثر في مستوى التعليم وجودته، ولعل أهم تأثير للجائحة على الأساتذة يظهر في توليد الضغوطات داخل عملهم .

فالضغط للمدرسين أحد معوقات السير الحسن للعملية التربوية ومن بين أهم العوامل الأساسية في اختلال النظام التربوي، ولقد بينت ظاهرة الضغوط النفسية التي هي في الأصل عبارة عن مواقف غير سارة تعيق وتهدد إشباع الحاجات النفسية وتتجاوز قدرة الفرد على التوافق معها مما يؤدي بالأستاذ إلى الشعور بالضيق والتوتر وعدم الارتياح بناء على التقييم الذاتي للموقف من قبل الأستاذ .

ومن هذا المنطق هذا الموضوع في وقتنا الحالي وكونه أصبح سمة مشتركة بين الأفراد والمجتمعات ككل، فقد زاد الاهتمام بدراسته من مختلف الجوانب ومن هذا المنطلق جاءت فكرة دراسة والبحث في مستويات هذه الضغوط بالنسبة للأساتذة في التعليم الثانوي في ظل الجائحة و تفعيل دور الاتصال في تبادل المعلومات و القرارات و كيفية عقد مؤتمرات عن بعد دون الاحتكاك او التواصل مع الغير، خاصة أثناء فترة الحجر الصحي المفروض إبان الأزمة .

والتركيز على هذه النقطة بالذات قصد تشخيصها كونها تسبب للأساتذة معاناة نفسية وبغية تفادي الآثار الناتجة عنها سواء بالنسبة للمدرس او بالنسبة للمجتمع ككل، كما نسلط الضوء على مدى معاناة الأستاذ التعليم الثانوي جراء الضغوطات النفسية التي تعترضهم في ظل هذه الجائحة. ومن هذه الأهمية تستمد دراستنا أهميتها باعتبارها موضوع من المواضيع التي مازالت تثير جدل الباحثين بحيث يعتبر أثر بعض الضغوط لدى الأساتذة التعليم الثانوي في ظل الجائحة من المواضيع الحديثة من حيث بروز متغيرات تتعلق بها.

ومن خلال ما سبق تم بلورة الإشكالية في التساؤل العام التالي :

**فيما تتجلى أهمية الاتصال في تخفيف الضغط لدى أساتذة التعليم الثانوي في ظل جائحة كورونا
?covid19**

التساؤلات الجزئية :

ما مستوى الضغوط الأسرية لدى أساتذة التعليم الثانوي في ظل جائحة كورونا covid19؟

ما مستوى الضغوط الصحية لدى أساتذة التعليم الثانوي في ظل جائحة كورونا covid19؟

ما مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الثانوي في ظل جائحة كورونا covid19؟

ما أهم وسيلة اتصال ناجحة إبان الحجر الصحي؟

كيف تم تسليم و استلام التعليمات الوزارية للحد من تفشي الجائحة؟

فرضيات الدراسة:

مستوى الضغوط الأسرية لدى أساتذة التعليم الثانوي في ظل جائحة كورونا covid19منخفض .

مستوى الضغوط الصحية لدى أساتذة التعليم الثانوي في ظل جائحة كورونا covid19مرتفع .

مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الثانوي في ظل جائحة كورونا covid19مرتفع.

أهم وسيلة اتصال ناجحة إبان الحجر الصحي هي التواصل عن بعد عن طريق الانترنت و مواقع التواصل الاجتماعي .

تم تبادلها عن طريق اتصالات خارجية بين مختلف القطاعات .

أسباب اختيار الموضوع :

إن الفرد خلق هلوع و فضولي ،له الرغبة في المعرفة و الخوض في مواضيع مختلفة ،يحاول من خلالها فهم الواقع المعاش و العمل على التأقلم معه ، وكسب تجربة عنه .

الميل لموضوع ما يعود إلى درجة أهميته أو مساسه و تأثيره على الحياة العامة ،الذي بدوره ينعكس على الحياة الخاصة و عليه تم اختيار الموضوع لأجل :

- قابلية الموضوع للدراسة العلمية .
- الرغبة الشخصية في تناول الموضوع و الاطلاع على أطره النظرية لمعالجته .
- العمل على اكتساب مفاهيم و نظم تسيير جديدة لم يتم التطرق لها .
- علاقة البحث بمختلف التخصصات و الدراسات .
- الموضوع ملم لمختلف العلوم (علوم الاتصال ، علم النفس ،العلوم الدقيقة و الطب).
- إدخال موضوع جديد لمواضيع سابقة و طرح دراسة عامة بينهم .

أهمية الدراسة :

دراسة موضوع عام يتعلق بخفض الضغوط عن طريق الاتصال في ظل أزمة كورونا .

أهمية الفئة المستهدفة في البحث و المتعلقة في الجانب التربوي (طور التعليم الثانوي).

معرفة أهم الضغوط التي يتعرض لها المجتمع خلال الأزمة ، و كيفية تسييرها دون خسائر .
دراسة تتعلق بموضوع هام شامل و ملم .

أهمية تطبيقية :

إمكانية اخذ نتائج الدراسة بعين الاعتبار أثناء معالجة مشكلة الضغوط لدى العاملين في ظل انتشار الأزمة .
قد تكون مبدأ لدراسات و بحوث أخرى في نفس السياق و العمل على التعمق فيها أكثر .

أهداف الدراسة :

يعمل أي باحث على موضوع ما من اجل الوصول إلى نتائج معينة و هادفة ،تمكن القارئ من الاستفادة الكاملة منها ،حيث يهدف البحث التالي إلى :

- التعرف على مستوى الضغط الذي سببته الجائحة داخل المؤسسة التربوية .
- التعرف على مختلف الفروق في مستوى الضغط و التأثير إبان الأزمة (جنس ،سن،أقدمية) .
- معرفة دور الاتصالات المنتهجة في تخفيض ضغط و انتشار الفيروس .
- التعرف على مختلف الاستراتيجيات الهامة لمواجهة كل المخاطر .
- تعلم تسيير إداري جديد لم يكن في الحسبان ، و اكتساب مهارات للتغلب على فيروس اجتاح البشرية .

تحديد المصطلحات :

أزمة كورونا : هو مرض يسببه نوع جديد من فيروسات كورونا 2019. وفيروسات كورونا هي عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب أمراضا الطفيفة، مثل نزلات البرد الشائعة إلى أمراض أكثر شدة، مثل المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة، يمكن للفيروس أن ينتقل من شخص لآخر، من خلال قطرات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عند السعال أو وعندما يستنشق شخص آخر هذا الرذاذ، أو يلمس سطحاً أو فمه، العطس. استقر عليه هذا الرذاذ ثم يلمس عينيه أو أنفه فإنه قد يُصاب بمرض كوفيد-19.

تتراوح أعراض كوفيد-19 ما بين بسيطة إلى شديدة، وقد تظهر خلال يومين إلى 14 بعد التعرض للفيروس .
الأعراض قد تشمل الحمى والسعال وضيق التنفس والقشعريرة والصداع والتهاب الحلق وفقدان حاسة التذوق أو الشم .فيه، أو الإسهال. وقد يسبب في الجسم وآلام، أو تعباً، أو احتقان الأنف أو رشحاً وهناك أعراض أخرى قد تشمل وجعاً لمرض لبعض المصابين التهاباً وفي المقابل، فإن بعضاً رئوياً شديداً ومشكلات في القلب، بل وقد يؤدي إلى وفاة المصابين الآخرين قد تظهر عليهم أي أعراض¹.

الاتصال الإداري : عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراداً أو جماعات، أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الإجتماعية والإنسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف إجتماعية أو إنسانية.

¹ دراسة فريق الاستجابة لجائحة كوفيد-19 في جامعة امبريال كوليدج، بتاريخ 16 مارس 20

هو عملية إدارية واجتماعية ونفسية داخل المنظمة، تساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة وتحقيق أهدافها².

ضغط العمل : الضغوط المهنية: لغة: الضغط: Stress مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ أفعال الفرنسي Etrenter بمعنى طوق ذراعية وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق

اصطلاحا: لقد نشأ مصطلح " الضغط المهني" في المؤسسات والمنظمات حيث يفترض أن يقوم العاملين بمهامهم وواجباتهم المهنية بأسلوب يتسم بالصرامة والفعالية لتقديم الخدمات المنتظرة منهم على أكمل وجه، ولكن رغم توافق العامل مع عمله وحببه له وتعلقه به إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامه بعمله ومهامه على أحسن صورة، وهو ما أدى إلى ظهور مصطلح "الضغط المهني". ويشير الدكتور "هارون توفيق الرشيدى" أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء، ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا عن المركز الوظيفي، المرتب الترقية التمييز غير المبرر من قبل الرؤساء، ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والتقل الناشئ عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها

. ويعرف " كوبر Cooper " الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد والعمل ومنها، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية عبء العمال العلاقات الشخصية في العمل هذه العناصر حسب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد.³

² خيرى خليل الجميلي : الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث ، ط1 ،المكتب الجامعي ، الإسكندرية ، 1997 ، ص ص 09-10
³ العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية، 2007-2008، ص 13

الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول : التأسيس النظري للاتصال الإداري و ضغط العمل في ظل الأزمة .

المطلب الأول : أزمة كورونا .

تمهيد :

من المؤكد اولا وقبل كل شيء أن وباء فيروس كورونا المستجد هو مسألة تتعلق بالصحة العامة، وسيتوقف التخفيف من تأثيره بشكل كبير على جهود العلماء وشركات الأدوية في اكتشاف لقاح أو أدوية لمنع عدوى الفيروس أو العلاج منه، وإيجاد نهج لتوزيع مثل هذه الأدوية على نطاق واسع، و في ظل غياب التدخلات الدوائية الفاعلة، سيعتمد التخفيف من تأثير الوباء على احتياطات الصحة العامة والمسؤولين الحكوميين في إبطاء انتشار العدوى، من خال اتخاذ بعض التدابير مثل التباعد الاجتماعي.

تعد فيروسات كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات المعروفة أنها تسبب اعتلال تنوع بين الزكام وأمراض أكثر وخامة، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية، ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (مارس). وتم تحديد فيروس كورونا جديد في عام 2019 ، في مدينة ووهان، الصين. ويمثل هذا الفيروس سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل.

تاريخ مرض كوفيد19:

إن أول حالة تم التأكد من إصابتها بعدوى فيروس كورونا الجديد، هي رجل في الستين من العمر من المملكة العربية السعودية حيث تم إدخاله للمستشفى المحلي cap بتاريخ 10 جوان 2012 وفي 13 جوان نقل إلى مستشفى الدكتور سلمان الفقيه (جدة) في 24 جوان توفي جراء التهاب رئوي حاد مصحوب بفشل كلوي وقد تم عزل جينوم كورونا الجديد من هذه الحالة وتم تسجيل إصابة ثانية عند رجل يبلغ من العمر 49 سنة بقطر كما انه اكتشف تعرض شخصين للوفاة بالأردن في افريل 2012 عن طريق عملية استرجاع الأحداث من بين بؤرة مكونة من 11 فرد قد عانوا من أعراض تنفسية.

بعدها ظهرت عدة بؤر بعدة بلدان في الشرق الأوسط منها الأردن وقطر والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة، وكذا بثالث بلدان أوروبية وهي فرنسا وألمانيا والمملكة المتحدة وتونس في شمال إفريقيا. وترتبط جميع الحالات المرضية التي وقعت في أوروبا وتونس صلة ما بالشرق الأوسط (بصفة مباشرة او غير مباشرة) ومع ذلك شهدت فرنسا وتونس والمملكة المتحدة انتقال محدودة للفيروس على الصعيد المحلي بين أشخاص لم يسافروا إلى الشرق الأوسط⁴.

التعريف بالفيروس :

تشكل فيروسات كورونا coronavirus عائلة كبيرة من الفيروسات المعروفة بأنها تسبب أمراضا للحيوان والإنسان الذي تصيبه بأمراض تتراوح حدتها بين الإصابة بنزلة البرد الشائعة والمتلازمة التنفسية الحادة.

والفيروس الجديد مختلف عن كل الأوبئة المحدثة من طرف فيروسات كورونا، وهو ينتمي الى سلالة C coronavirus beta والذي أطلقت عليه المنظمة العالمية للصحة مؤخرا بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية للفيروس-cov-mers.

تعريف مرض كوفيد 19 :

هو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلا لات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في كانون الأول/ديسمبر 2019 ،وقد تحول كوفيد19 ألان إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم.

⁴ Al Sawalqa1, F.A., (2020), "Risk Disclosure Patterns among Jordanian Companies: An Exploratory Study during the COVID-19 Pandemic", Accounting and Finance Research, Vol. 9, No. 3, pp. 69-84.

أعراض فيروس كورونا :

وتتمثل ابرز أعراض إصابة الأفراد بفيروس كورونا في الحمى، الإرهاق، والسعال الجاف، وقد يعاني من آلام، والأوجاع، واحتقان الأنف، والرشح، وألم الحلق، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ تدريجياً، ويصاب بعض الأفراد بالعدوى دون ان تظهر عليهم أي أعراض، ودون ان يشعروا بالمرض، ويمكن ان ينتقل الفيروس من فرد إلى اخر بالقطرات الصغيرة التي تتأثر من الأنف أو القيم والتي تتساقط على الأشياء والأسطح المحيطة بالفرد المصاب، ويمكن حينها ان يصاب الأفراد الآخرين بعدوى هذا الفيروس عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح أو عن طريق الملامسة المباشرة للفرد المصاب.

قد تظهر مؤشرات مرض فيروس كورونا المستجد 2019 (كوفيد 19) وأعراضه بعد يومين إلى 14 يوماً من التعرض له. وتسمى هذه الفترة التي تلي التعرض للفيروس وتسبق ظهور الأعراض بفترة الحضانة، يظل بإمكانك نشر عدوى فيروس كوفيد 19 قبل أن تظهر عليك الأعراض.

وقد تشتمل مؤشرات المرض والأعراض الشائعة:

- الحمى
- السعال
- الشعور بالتعب

قد تتضمن الأعراض المبكرة لفيروس كوفيد-19 فقدان حاسة التذوق أو الشم.

ومن الأعراض الأخرى ما يلي:

- ضيق النفس أو صعوبة في التنفس
- آلام في العضلات
- القشعريرة
- التهاب الحلق
- سيلان الأنف
- الصداع
- ألم الصدر
- احمرار العين (التهاب الملتحمة)
- الغثيان
- القيء

- الإسهال
- الطفح الجلدي

ولا تشمل هذه القائمة جميع الأعراض. يُصاب الأطفال بأعراض مشابهة لأعراض البالغين، ويُصابون عمومًا بتوعك خفيف.

ومن الممكن أن تتراوح حدة أعراض كوفيد 19 بين خفيفة جدًا إلى حادة. فبعض الأشخاص لا يُصابون سوى بأعراض قليلة. وقد لا يُصاب آخرون بأي أعراض على الإطلاق، ومع هذا فيمكنهم نشر المرض (نقل المرض دون ظهور الأعراض عليهم). وقد تتفاقم الأعراض، مثل ضيق النفس والتهاب الرئة لدى بعض الأشخاص بعد بداية ظهور الأعراض بأسبوع تقريبًا.

تصيب أعراض كوفيد 19 بعض الناس لمدة تزيد عن أربعة أسابيع بعد التشخيص. ويُشار إلى هذه المشاكل الصحية أحيانًا باسم حالات ما بعد كوفيد 19، ويُصاب بعض الأطفال بمتلازمة التهاب الأجهزة المتعددة، وهي متلازمة يمكنها أن تؤثر في عدد من الأعضاء والأنسجة، بعد عدة أسابيع من الإصابة بفيروس كوفيد 19، وفي حالات نادرة، قد يُصاب بعض البالغين بهذه المتلازمة أيضًا.

تزداد مخاطر الإصابة بأعراض حادة جراء الإصابة بفيروس كوفيد-19 لدى كبار السن، وتزداد المخاطر مع التقدم في العمر. وقد تزداد خطورة المرض أيضًا لدى المصابين بحالات مرضية أخرى. هناك حالات مرضية معينة قد تزيد من خطر الإصابة بأعراض حادة نتيجة الإصابة بفيروس كوفيد-19، والتي تتضمن:

- أمراض القلب الخطيرة، مثل فشل القلب أو مرض الشريان التاجي أو اعتلال عضلة القلب
- السرطان
- داء الانسداد الرئوي المزمن
- الإصابة بداء السكري من النوع الأول أو الثاني
- السمنة
- ارتفاع ضغط الدم
- التدخين
- مرض الكلى المزمن
- مرض الخلايا المنجلية أو الثلاسيميا
- ضعف الجهاز المناعي الناتج عن زراعة الأعضاء المصمتة وزراعة نخاع العظم
- الحمل
- الربو
- الأمراض الرئوية المزمنة، مثل التليف الكيسي أو فرط ضغط الدم الرئوي
- أمراض الكبد
- الحَرْف

• متلازمة داون

- ضعف الجهاز المناعي الناتج عن زراعة نخاع العظم أو فيروس نقص المناعة البشري أو بعض الأدوية
- الحالات المرضية المتعلقة بالدماغ والجهاز العصبي، مثل السكتات الدماغية
- اضطرابات إساءة استخدام الأدوية.⁵

أسباب المرض :

إن عدوى فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2 أو ما يسمى سارز-كوف-2 تُسبب مرض فيروس كورونا 2019 (كوفيد 19).

ينتشر الفيروس المسبب لمرض كوفيد 19 بسهولة بين الناس. فقد أظهرت البيانات أن فيروس كوفيد 19 ينتقل بشكل رئيسي من شخص لآخر بين الأشخاص الذين يتعاملون عن قرب (ضمن مسافة ستة أقدام أو مترين). وينتشر الفيروس عن طريق الرذاذ التنفسي الذي يخرج من الشخص المصاب بالفيروس حين يسعل أو يعطس أو يتنفس أو يغني أو يتحدث. وربما يستنشق الشخص القريب منه هذا الرذاذ أو يدخل إلى فمه أو أنفه أو عينيه.

في بعض الحالات، من الممكن أن ينتشر فيروس كوفيد 19 عندما يتعرض الشخص لقطرات صغيرة جدًا أو بقايا رذاذ تظل عالقة في الهواء لعدة دقائق أو ساعات، وهذا يُسمى نقل العدوى عبر الهواء.

ويمكن للفيروس أن ينتشر أيضًا إذا لمست سطحًا يغطيه الفيروس ثم لمست فمك أو أنفك أو عينيك. ولكن احتمال الخطر في هذه الحالة يكون منخفضًا.

يمكن أن ينتقل فيروس كوفيد 19 من شخص مصاب لا تظهر عليه أعراض. وهذا يسمى الانتقال دون أعراض. ويمكن أن ينتقل فيروس كوفيد 19 أيضًا من شخص مصاب ولم تظهر عليه الأعراض بعد. وهذا يسمى الانتقال السابق لظهور الأعراض.

من الممكن أن تصاب بفيروس كوفيد 19 مرتين أو أكثر، لكن هذا غير شائع.

حين تنشأ طفرة جديدة واحدة أو أكثر لفيروس ما، يُطلق عليها اسم سلالة متحورة من الفيروس الأصلي. وفي الوقت الحالي، حدد مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها سلالتين مختلفتين من الفيروس الذي يسبب مرض كوفيد 19 بصفتها مدعاة للقلق. وهما متحور "دلتا" (B.1.617.2) ومتحور "أوميكرون" (B.1.1.529). تُقارب قدرة متحور "دلتا" على العدوى الضعف مقارنةً بالمتحورات السابقة، كما أنها قد تسبب حالات مرضية أكثر خطورة. أما متحور "أوميكرون" فيمكنه الانتشار بسهولة أكبر من المتحورات الأخرى، بما في ذلك متحور "دلتا". لكن لم يتضح بعد ما إذا كانت سلالة "أوميكرون" تسبب أعراضًا أكثر حدة للمرض من السلالات الأخرى.⁶

⁵ فضيلة لكزولي، التدريس عن بعد ورهانات الإصلاح في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، عدد 17، أبريل 2020.
⁶ سعيد الشراوي، التعليم عن بعد في التجربة المغربية في ظل اللامساواة الرقمية، مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية، العدد السادس، أبريل

عوامل الخطورة:

تشمل عوامل الخطورة الأخرى المرتبطة بالتعرض لعدوى كوفيد 19:

- المخالطة للصيقة (ضمن مسافة 6 أقدام أو 2 متر) مع أي شخص مريض أو مصاب بكوفيد 19
- التعرض لسعال أو عطاس شخص مصاب.

المضاعفات:

على الرغم من أن أعراض معظم المصابين بكوفيد 19 تتراوح بين خفيفة إلى معتدلة، يمكن أن يسبب المرض مضاعفات طبية شديدة وأن يؤدي إلى الوفاة بالنسبة لبعض الأشخاص. إن كبار السن أو من لديهم مشاكل صحية أصلاً أكثر عرضة للإصابة بالمرض الشديد عند العدوى بكوفيد 19.

يمكن أن تتضمن المضاعفات ما يلي:

- التهاب الرئة ومشاكل التنفس
- فشل عدة أعضاء في الجسم
- مشاكل القلب
- حالة رئوية حادة تؤدي إلى انخفاض كمية الأكسجين القادمة من خلال مجرى الدم نحو أعضائك (متلازمة الضائقة التنفسية الحادة)
- الجلطات الدموية
- إصابة حادة بالكلية
- التهابات فيروسية وبكتيرية إضافية

الوقاية من فيروس كورونا :

صرّحت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بالاستخدام الطارئ لبعض لقاحات كوفيد 19 داخل الولايات المتحدة. وقد اعتمدت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية استخدام لقاح فايزر-بيونتك المضاد لفيروس كوفيد 19، الذي أصبح يُعرف باسم "كوميوناتي" الآن، لوقاية الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 16 عامًا أو أكثر من الإصابة بمرض كوفيد 19. وقد منحت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية ترخيصًا بالاستخدام الطارئ للقاح فايزر-بيونتك المضاد لفيروس كوفيد 19 للأطفال بعمر 5 أعوام إلى 15 عامًا. اعتمدت إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لقاح موديرنا، الذي أصبح الآن يعرف باسم سبايكفاكس، لوقاية الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر من الإصابة بفيروس كوفيد 19.

يساعد اللقاح على وقايتك من الإصابة بفيروس كوفيد 19 أو حمايتك من التعرض لمضاعفات خطيرة في حال أُصبت بفيروس كوفيد 19. بالإضافة إلى ذلك، قد يوفر لقاح فيروس كوفيد 19 حماية أفضل من الحماية التي يحصل عليها الشخص من الفيروس بعد إصابته به. فقد أظهرت دراسة حديثة أن الأشخاص الذين أُصيبوا بفيروس كوفيد 19 من قبل ولم يتلقوا اللقاح أكثر عُرضة بمعدل الضعف للإصابة بالفيروس مرة أخرى مقارنةً بالأشخاص الذين تلقوا الجرعة الكاملة للقاح.

يمكنك بعد تلقي جرعات اللقاح كاملة استئناف ممارسة العديد من الأنشطة التي ربما لم تكن قادرًا على ممارستها بسبب تفشي الوباء. لكن إن كنت موجودًا في منطقة أُدخل فيها عدد كبير من الحالات إلى المستشفيات بسبب كوفيد 19 أو سُجل فيها عدد كبير من الحالات الجديدة، يوصي مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها بارتداء الكمامة في الأماكن المغلقة العامة. ولن تكون محصنًا بالكامل إلا بعد مرور أسبوعين على تلقي الجرعة الثانية لأحد لقاحات الحمض النووي الريبوزي المرسال المضادة لفيروس كوفيد 19، أو بعد مرور أسبوعين على تلقي جرعة واحدة من لقاح يانسن/جونسون آند جونسون المضاد لفيروس كوفيد 19. سوف تعتبر متلقيًا أحدث جرعات اللقاحات إذا كنت قد تلقيت كل لقاحات فيروس كوفيد 19 الموصى بها، بما في ذلك الجرعات المعززة، عندما تصبح مؤهلاً.

يوصى بإعطاء جرعة أساسية إضافية من لقاح فيروس كوفيد 19 للأشخاص الذين تلقوا اللقاح وربما لم تكن لديهم استجابة مناعية قوية بما يكفي.

وفي المقابل، يوصى بأن يتلقى الأشخاص الذين تلقوا جرعات اللقاح والذين ضعفت استجابتهم المناعية بمرور الوقت بالحصول على جرعة معززة. وتشير الأبحاث إلى أن الحصول على جرعة معززة يمكن أن يقلل من خطر الإصابة بفيروس كوفيد 19 والأعراض الخطيرة المصاحبة له.⁷

يجب أن يتلقى الأشخاص المصابون بضعف معتدل أو حاد في جهاز المناعة جرعة أساسية إضافية من اللقاح وجرعة معززة منه.

يوصي مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها بتلقي جرعات إضافية وجرعات معززة من لقاحات كوفيد 19 في حالات محددة:

- **الجرعة الإضافية.** يوصي مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها بجرعة ثالثة من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19 لبعض الأشخاص الذين يشكون من ضعف في جهاز المناعة، مثل أولئك الذين خضعوا لعمليات زرع أعضاء. وذلك نظرًا لأن تلقي جرعتين فقط من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19 قد لا يوفر مناعة كافية للمصابين بضعف في المناعة. لذا يمكن أن تؤدي الجرعة الإضافية إلى تعزيز الحماية ضد فيروس كوفيد 19.

يجب إعطاء الجرعة الثالثة بعد 28 يومًا على الأقل من الجرعة الثانية من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19. ويجب أن تكون الجرعة الإضافية من نفس نوع الجرعتين الأخريين من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19 اللتين أُعطيَا لك. أما إذا كنت لا تعرف نوع اللقاح الذي تلقيته، فيمكنك تلقي الجرعة الثالثة من أي نوع من لقاح الحمض النووي الريبوزي المرسال لفيروس كوفيد 19.

⁷ CFS HLPE (2020). Impact of COVID-19 on Food Security and Nutrition (FSN). March, 1–8.

<http://www.ceigram.upm.es/wpcontent/uploads/2020/03/HLPE.-Impact-ofCOVID-19-on-FSN-2020-03-24.pdf>

- **الجرعة المعززة:** إذا كان عمرك 12 عامًا أو أكثر، وكنت قد تلقيت جرعتي لقاح فايزر-بيونتك المضاد لفيروس كوفيد 19، ومضى على تلقيك اللقاح 5 أشهر على الأقل، ينبغي الحصول على جرعة معززة واحدة. ويجب أن يتلقى المراهقون الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و17 عامًا الجرعة المعززة من لقاح فايزر-بيونتك المضاد لفيروس كوفيد 19 فقط. أما الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر، فيفضل تلقي الجرعات المعززة من لقاحي فايزر-بيونتك وموديرنا المضادين لفيروس كوفيد 19 في معظم الحالات.
- إذا كان عمرك 18 عامًا أو أكثر، وكنت قد تلقيت جرعتي لقاح موديرنا المضاد لفيروس كوفيد 19، ومضى على تلقيك اللقاح 5 أشهر على الأقل، ينبغي الحصول على جرعة معززة واحدة. ويفضل تلقي الجرعات المعززة من لقاح فايزر-بيونتك أو موديرنا المضاد لفيروس كوفيد 19 في معظم الحالات.
- إذا كان عمرك 18 عامًا أو أكثر، وكنت قد تلقيت جرعة واحدة من لقاح يانسن/جونسون آند جونسون المضاد لفيروس كوفيد 19، ومضى على تلقيك اللقاح شهران على الأقل، ينبغي الحصول على جرعة معززة واحدة. ويفضل تلقي الجرعات المعززة من لقاح فايزر-بيونتك أو موديرنا المضاد لفيروس كوفيد 19 في معظم الحالات.
- وكذلك يمكن للنساء الحوامل تلقي جرعة معززة من اللقاح المضاد لمرض كوفيد 19.

توجد العديد من الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتقليل خطر الإصابة بفيروس كوفيد 19 وتقليل احتمالات نشر العدوى به بين الآخرين. توصي منظمة الصحة العالمية ومركز مكافحة الأمراض والوقاية منها باتباع الاحتياطات التالية:

- تلقي اللقاحات. تقلل اللقاحات المضادة لفيروس كوفيد 19 من خطر الإصابة بالفيروس وانتشاره.
- تجنب المخالطة اللصيقة (في نطاق 6 أقدام أو مترين تقريبًا) بأي شخص مريض أو ظهرت عليه أعراض.
- حافظ على مسافة (6 أقدام، أو مترين) بينك وبين الآخرين عندما تكون في الأماكن العامة المغلقة ولم تكن قد تلقيت الجرعات الكاملة للقاح. وتزيد أهمية ذلك على وجه الخصوص إذا كنت من الفئات الأكثر عرضة للإصابة بأعراض خطيرة. ضع في اعتبارك أن بعض الأشخاص قد يكونون مصابين بفيروس كوفيد 19 وينشرونه للآخرين، حتى لو لم تظهر عليهم أي أعراض أو لم يعرفوا أنهم مصابون بفيروس كوفيد 19.
- تجنّب التجمعات والأماكن المغلقة ضعيفة التهوية.
- اغسل يديك كثيرًا بالماء والصابون لمدة لا تقل عن 20 ثانية، أو استخدم معقم يد يحتوي على الكحول لا تقل نسبة الكحول فيه عن 60%.
- ارتدِ كمامة في الأماكن العامة المغلقة إذا كنت موجودًا في منطقة أُدخل فيها عدد كبير من الحالات إلى المستشفيات بسبب الإصابة بفيروس كوفيد 19 أو سُجل فيها عدد كبير من الحالات الجديدة، سواء تلقيت اللقاح أم لا. يوصي مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها بارتداء الكمامات الأكثر قدرة على تحقيق الوقاية والتي يمكنك ارتداؤها بانتظام وتكون مناسبة تمامًا ومريحة لك.
- غطّ فمك وأنفك بمرفقك أو منديل عند السعال أو العطس. وتخلص من المناديل المستعملة. ثم اغسل يديك على الفور.
- لا تلمس عينيك أو أنفك أو فمك.
- تجنب مشاركة الأطباق والأكواب والمناشف وأغطية الفراش وغيرها من الأغراض المنزلية مع الآخرين إذا كنت مريضًا.

- احرص على تنظيف الأسطح التي يكثر لمسها، مثل مقابض الأبواب ومفاتيح الإضاءة والأجهزة الإلكترونية والمناضد، وتطهيرها بانتظام.
- الزم المنزل إذا كنت مريضاً ولا تذهب إلى العمل أو المدرسة أو الأماكن العامة، ما لم يكن خروجك بهدف الحصول على رعاية طبية. تجنب ركوب وسائل النقل العام وسيارات الأجرة وخدمات تأجير السيارات بالسائقين إذا كنت مريضاً.⁸

خلاصة :

كان لجائحة كورونا كوفيد 19 تأثير كبير جدا على العالم اجمع ، و على المؤسسات و المنشآت عمومية كانت او خاصة و في جميع المجالات ،ما أوجبهم التوقف عن العمل و تجرع خسائر كبيرة او حتى الإفلاس .

تركت هته الأخيرة ضغوطا كبيرة على العاملين ،فالبعض فقد أهله او أحبته او أصدقائه في الشغل ، و الأكثر من ذلك دون توديعهم ،ما شكل أمراضا نفسية خطيرة عليهم .

لذى وجب منهم توخي الحذر و تفعيل جميع البروتوكولات لتجنب كل ما يترتب عن هته الأزمة .

⁸ Armitage, R., & Nellums, L. B. (2020, May). Considering inequalities in the school closure .response to COVID-19. The Lancet, 8, e644

المطلب الثاني : الاتصال الاداري :

تمهيد:

يعد مفهوم الاتصال من المفاهيم الأساسية في مختلف العلوم الإنسانية ، فهو قائم على التأثير الذي يتركه الأفراد فيمن حولهم ولا يتوقف عند حدود المنطوق و المكتوب فقط ، بل يتعداه إلى كل الواقف و الحركات و الإيماءات و الأفكار و القيم و الاتجاهات .

ولقد بحث العلماء و المفكرين في مفاهيمه وطوروا نماذج ونظريات و شبكات الاتصال ، ووضعوا له أنواعا وأنماطا مختلفة وتناولوا بالدراسة أهدافه ووسائله ،والعقبات التي تعرض نجاح عملياته.

كما طوروا نظريات ومدارس فكرية تبحث في تفسيره وتحليله حسب انتمائهم الفكرية.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى عملية الاتصال الإداري من خلال عرض جملة من العناصر أهمها : عناصر الاتصال أشكاله ووسائله و النظريات التي تناولت الاتصال ثم نتطرق إلى أسباب استخدام تقنيات الاتصال و أنواعها و غيرها من العناصر المهمة المتعلقة بالاتصال و تقنياته.

ماهية الاتصال :

1- مفهوم الاتصال و تعاريفه

أولاً: مفهوم الاتصال: الاتصال هو عملية النقل للمعلومات والأفكار بين الأفراد، هذه الأخيرة تختلف من حيث المضمون وعملية النقل، الإرسال والاستعمال، وتسعى إلى إحداث تأثير في المستقبل ودفعه إلى إحداث رجوع صدى والذي يتمثل في التعامل ومعالجة المعلومات المحصل عليها أو تنفيذها، والمعلومات تختلف من حيث المضمون .

ثانياً: التعريف اللغوي للاتصال: المعنى القديم الذي كانت تحمله كلمة اتصال هو الوصول أو البلوغ ، فالاتصال كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يحمل معنيين رئيسيين: الربط بين كائنين أو شخصين وذلك على عكس الانفصال والقطع والبعد، والمعنى الآخر هو البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما⁹ .

و أما المعنى الحديث فهو مأخوذ من الفرنسية أو الإنجليزية حيث تستعملان لفظاً واحداً للدلالة عليه وهي Communication وهي تؤدي معاني كثيرة منها: البلوغ، والمواصلات والاتصال نحاول تحليل مفهوم الاتصال باعتباره تعبيراً لغوياً، حيث ورد من الكلمة اللاتينية Communis والتي تعني في الإنجليزية Common أي مشترك أو اشتراك فمنها نحاول أن نواصل أو نتواصل، فإننا نحاول أن نؤسس اشتراكاً مع شخص أو مجموعة من الأشخاص اشتراكاً في المعلومات والأفكار والاتجاهات.¹⁰

ثالثاً: التعريف الاصطلاحي للاتصال: يعرف "برنارد برلسون" الاتصال على أنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب، أما شفويًا أو باستعمال الرموز والكلمات لصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك، وأن عملية النقل في حد ذاتها هي الاتصال" : .الاتصال ... هو المجال المتسع لتبادل الحقائق والآراء بين البشر".¹¹

زهير إحدادن، مدخل العلوم و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص: 09⁹
محمود عودة، السيد محمد خيرى، أساليب الاتصال و التعبير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية للطباعة و النشر القاهرة، 1988، ص: 06¹⁰
نبيل عارف الجردي، مقدمة في علم الاتصال، مكتبة الأملات، دمشق، الطبعة التاسعة، 2002، ص: 211¹¹

2- **عناصر عملية الاتصال** : لا يمكن الحديث عن الاتصال دون التعرض لمكوناته أو عناصره الأساسية حتى يمكن فهمها وزيادة فعاليتها، وتتألف عملية الاتصال من ثلاث عناصر أساسية كحد أدنى وهي المصدر (المرسل)، الرسالة، ومستقبل الرسالة.

هذا بشكل بسيط، إلا أنه في الحياة العملية تعتبر عملية الاتصال أكثر تعقيدا .

● **المرسل** : وهو " الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين يشاركه في أفكار واتجاهات أو خبرات معينة .

وهو الذي تصدر عنه الرسالة الإتصالية بمحتوياتها المختلفة، ولإيصال الرسالة للجهة المستهدفة منها لابد للمصدر من إيجاد طريقة لتحويل الرسالة المقصودة ونقلها بدقة إلى الجمهور المستهدف. وهنا يمكن للمرسل استخدام إشارات أو مفردات لغوية، كلمات أو صور أو تعابير الوجه أو أية أمور أخرى لتمكين المستقبل المقصود من فهم الهدف أو المعنى المطلوب من الرسالة.

كما يجب على المصدر المرسل أن يستخدم الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة- موضوع الاتصال- بشكل يحقق الهدف من وراء إيصالها ودون أية عراقيل تعرقل وصولها للمستقبل المستهدف. قد يكون المصدر شخصا أو جماعة، أو أي مصدر آخر مثل التلفزيون، الراديو، الصحف والمجلات وغيرها، فالمرسل يقوم بوظيفتين هما :

أ- تحديد الفكرة أو المهارة أو غيرها مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم، ثم دراسة هذه الفكرة وجمع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتبويبها وتحديد وإختيار الأسلوب أو الوسيلة المناسبة.

ب- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة أو المهارة لمن هم في حاجة إليها عن طريق اللغة أو الوسيلة التي إختارها في وقت معين.

● **الترميز** : encoding وضع محتويات الرسالة بشكل يفهمه المستلم كاستعمال اللغة والرموز وأية تعابير يتم الإتفاق عليها تساعد على تسهيل وفهم مضمون عملية الإتصال.

● **الرسالة** : message وهي جوهر عملية الإتصال، أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك إتصال. ويجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف، ومن حيث إستخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحتمل تفسيرات مختلفة، وأن تكون لغة الرسالة سليمة وتناسب مع مقدرة المستلم اللغوية .

● **القناة أو الوسيلة** : medium هي الوسيلة أو الواسطة المادية لتوصيل الرموز حاملة المعاني التي تشكل الرسالة، وتوجد أنواع للقنوات من بينها:

أ- القناة اللفظية : يتم نقل المعاني في رموز صوتية وجها لوجه، أو مباشرة.

ب- القناة الكتابية : يتم فيها نقل المعلومات كتابة.

ت- القناة التقنية : الهاتف بنوعيه الثابت والنقال، التلفزيون، الراديو... الخ

ث- القناة التصويرية : مثل الملصقات، لوحة الإعلانات . وترتبط بكافة الوسائل المتاحة الشخصية منها وغير الشخصية.

- المستقبل: receiver وهو الذي يستقبل الرسالة المرسل من المرسل بالشكل الذي تم استهدافه من قبل المرسل. وحتى يتم ذلك لابد أن يكون المستقبل على إستعداد تام لقبول الرسالة وتفسيرها التفسير المناسب وحسب خبراته السابقة. أما التأكد من أن المستقبل قد استقبل الرسالة (إيجابيا أو سلبيا) فغالبا ما يكون من خلال التغذية العكسية الواردة منه للمرسل وبأية وسائل إتصالية أخرى.
- فك الرموز: decoding من أجل إستكمال عملية الإتصال، فإن الرسالة يجب ترجمتها أو فك رموزها من منظور المستقبل، وينطوي ذلك على التفسير أو محاولة الفهم، والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة ومنفعته المتوقعة من الإتصال، وإدراكاته نحو المرسل.
- التغذية الرجعية: back feed قد يؤدي الإتصال من جانب واحد إلى إحتتمالات التحريف أو عدم المطابقة بين الرسالة المستهدفة والرسالة المتلقاة، وبالتالي عملية الإتصال لاتنتهي بإستلام الرسالة من قبل المستقبل بل يتعين على المرسل التأكد من أن الرسالة قد تم فهمها بالشكل الصحيح وملاحظة الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة من قبل المستقبل¹².
- وفي مجال الإدارة يمكن لعناصر الإتصال أن تكون متسلسلة كمايلي
 - الهدف: وهي الغاية المراد الوصول إليها من عملية الإتصال.
 - المرسل: قد يكون فردا، أو جماعة، وتتوقف فعالية عملية الإتصال على كفاءته وقدرته على نقل مضمون الرسالة.
 - المستقبل: فردا أو جماعة، وهو الذي يتلقى مضمون الرسالة.
 - وسيلة الاتصال: الأداة المستعملة لنقل الرسالة، وقد تكون شفوية، كتابية، سمعية مرئية ويتوقف إختيارها على مضمون الرسالة
 - نتيجة الاتصال: التغير الحادث عند المستقبل بعد تلقي الرسالة
 - التغذية العكسية: ويتمثل في تأكيد المرسل أن الرسالة قد وصلت وتم إستيعابها وأنها أحدثت ردة الفعل المطلوبة
 - المعوقات: وهي العوامل المؤثرة في فعالية الإتصال ونجاحه وتحقيقه للهدف سواء في المرسل أو المستقبل أو الرسالة أو الإدارة.

3-أنواع وأشكال الاتصال الإداري : تتعدد أنواع الاتصال التنظيمي بتعدد المعايير في التمييز بينها فهناك اتصال مباشر داخلي و خارجي بسيط ومركبالخ

الاتصالات الرسمية: وذلك من خلال إتباع الخطوط التنظيمية داخل المنظمة، وذلك عن طريق إتباع أسلوب محدد لنقل المعلومات من المستوى الإداري الأدنى إلى مستوى الأعلى داخل المنظمة وخارجها الاتصال الرئيسي وهي أيضا الاتصالات التي يتم وفقها نقل المعلومات في إطار رسمي محدد ومركب وموضوع بدقة وهو كل اتصال ينطلق من الجماعات التنظيمية كما يكون محدد بمراكز تنظيمية معينة، و يتم من خلال انتقال الرسائل وفق تسلسل السلطة في التنظيم، ذلك أن التنظيم الرسمي هو جماعة منظمة على مستوى عال تتمتع بأهداف واضحة وقواعد و لوائح مقرر رسميا عادة ما يستخدم هذا النوع من الاتصال في القنوات الرسمية داخل التنظيم، أو القواعد و المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي، لهدف التنسيق بين مختلف أنشطة العمل التي تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة، وكذا تحقيق نوع من الاستقرار في أداء المهام.

بمعنى إن الاتصال الرسمي يتم في إطار القواعد التي تحكم المؤسسة ، و تتبع القنوات و المسارات التي يحددها البناء التنظيمي الرسمي ، وهذا النوع من الاتصالات قد يحظى باهتمام أنصار المدرسة التقليدية في الإدارة ، باعتباره النوع الوحيد الذي يحقق أهداف المؤسسة نظرا لأنه يتضمن التعليمات التي يصدرها المديرون إلى العاملين لانجاز أعمالهم و لتحقيق أهداف المنظمة¹³ .

الاتصالات الرسمية يمكن إن تأخذ ثلاث اتجاهات :

أولا : الاتصالات النازلة الهابطة : وتعتبر من أكثر أنواع الاتصالات استخداما في المؤسسة ، ويتم استخدامها في المؤسسة ، ويتم استخدامها في عملية نقل الأوامر و التعليمات المرتبطة بالعمل في المستويات العليا في المؤسسة إلى مستويات الوسطى و الدنيا و تتضمن إعادة القرارات و الأوامر و التعليمات الإجرائية و الاستعلامات التقنية بما يسمح لكل فرد في المؤسسة التنفيذ على خير وجه ممكن عمله الخاص .

ثانيا : الاتصالات الصاعدة : هي معاكسة بطبيعتها للنوع الأول ، فبينما تنحدر الاتصالات النازلة من أعلى الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى أسفله ، فإن الاتصالات الصاعدة تبدأ من المستويات الإدارية الدنيا و تنتهي بالمستويات الإدارية العليا من خلال الاتصالات الصاعدة يقوم المرؤوسين بنقل ملاحظاتهم ومقترحاتهم لمختلف مصالح العمل مما يؤدي بالرؤساء للحصول على التغذية العكسية و تتم الاتصالات الصاعدة إما على شكل تقرير ، ترفع من مستويات الإدارية الدنيا إلى العليا أو عن طريق الشكوى التي يرفعها المرؤوسين لرؤسائهم . برؤسائهم ، وقد تتم أيضا من خلال صناديق الاقتراحات الإضافي

ثالثا : الاتصالات الأفقية : يقصد بالاتصالات الأفقية تلك الاتصالات التي تتم بين أفراد التنظيم في مستوى إداري واحد وذلك يهدف التنسيق و التعاون بين جهودهم ، كما يعكس المفهوم " العلاقات أو الروابط التي تربط الأفراد أو الوحدات الفرعية الموجودة في مستوى واحد للسلطة . " يعتبر هذا النوع من الاتصالات الأقرب إلى الاتصال غير الرسمي من بقية أنواع الاتصالات الرسمية ، وذلك للاستخدام الواسع للأسلوب الشفوي في نقل الرسائل فيه ، ما يؤدي في الغالب إلى نشوء علاقات صداقة حتى خارج المؤسسة ، وتعمل الاتصالات الأفقية على تكييف وتنسيق الجهود بين الأفراد ولعاملين في تحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة ، لأن التنسيق لا يتحقق فقط عن طريق الاتصالات الرأسية ، فالاتصال الأفقي يساهم في تحقيق التعاون و التنسيق بين الجميع كفريق واحد متكامل . تأكيدا لما سبق يذهب هنري فايول إلى أنه من الضروري تشجيع الاتصال الأفقي المباشر كوسيلة لتحقيق الفعالية الإدارية و الاتصالات الإنسانية السليمة مع مراعاة شرطين أساسيين:

أولا : وجوب حصول الموظف على إذن من رئيسه قبل إعطاء أية معلومات لجهة أخرى .

ثانيا : ضرورة إعلام الموظف لرئيسه لأهم نتائج الاتصال .

الاتصالات غير الرسمية : لا تنحصر الاتصالات في أية مؤسسة بالبناء التنظيمي الرسمي أو بالاتصالات الرسمية " فعمليات التفاعل لا تتوقف فقط على علاقات الوظيفة ، بل تتجاوز بالاستمرار في الأحوال العادية القنوات الرسمية التي يحددها التنظيم إن الاتصالات غير الرسمية هي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية و الاجتماعية 3 . بين الموظفين داخل المنظمة هذا التعريف الأساس الذي

¹³ مليكة هارون . الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال . دراسة ميدانية تحليلية على عينة من شباب ولاية تيبازة أطروحة لنيل شهادة ماجستير في علوم الاعلام والاتصال . تحت إشراف الأستاذ الدكتور احمد حمدي . جامعة الجزائر . السنة الجامعية 2004-2005 . ص 71

تقوم عليه الاتصالات غير الرسمية ، وهو العلاقات الشخصية الودية و الاجتماعية الموجودة بين الموظفين ، وهذا يبين أهمية العلاقات الشخصية و الاجتماعية لقيام هذا الأسلوب من الاتصالات .

مثال على الاتصالات غير الرسمية ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث تعكس أحوالهم العامة و تستدعي اهتمام و تستحوذ على تفكيرهم ، إضافة إلى المتطلبات التي تصل من العاملين إلى الإدارة المباشرة متخطية بذلك المستويات الرئاسية التي تقع بينهما . الاتصالات غير الرسمية وفق هذا عبارة عن شبكة من التفاعلات التي تنشأ بين الأفراد ، رؤساء كانوا أم مرؤوسين على أساس شخصي ، و التي تنشأ بين الأفراد ، رؤساء كانوا أم مرؤوسين على أساس شخصي ، و التي تعتمد على العلاقات الأولية بينهم ، يأخذ الاتصال شكل غير مقنن عن طريق مراكز غير رسمية مثل وجود علاقة شخصية بين العامل و رئيس مصلحة أو مدير فيتم نقل المعلومة بطريقة شفوية سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

ما يعاب على الاتصال غير الرسمي هو أن الاعتماد عليه في إدارة التنظيم يؤدي إلى إضعاف السلطة الرسمية ، خاصة هذا النوع لا يخضع للمراقبة و (الإشراف) ، مما يجعل إمكانية تشويه المعلومات أو نقلها خاطئة أمراً قائماً ، ذا كان الاتصال الرسمي يحتوي على طرق و أنماط معينة يسهل وفق قنوات و محددة فإن الاتصال غير الرسمي على العكس من ذلك يفنقز إليها . الاعتراف بأهمية التنظيم غير الرسمي و الدور الذي يلعبه يتمشى و النظرة الحديثة للتنظيم ، باعتبار انه اجتماعي يتأثر فيه الفرد بعدة قوى تتفاعل فيما بينها ، و تنعكس نتيجة هذا التفاعل على إنتاجية الفرد و سلوكه ومدى تعاونه داخل التنظيم الرسمي.¹⁴

4- وسائل الاتصال الإداري :

تتعدد أساليب ووسائل الاتصال الإداري في هذا العصر وهو عصر الاتصالات و التقنيات الحديثة، ولكن يمكن تقييم وسائل الاتصال الرسمية بشكل رئيسي إلى ثلاث أنواع :

الاتصالات الشفوية : وهو أكثر أشكال الاتصال الإداري انتشاراً ، يحدث في كل مكان في المنظمة ، ويشمل المحادثات غيرا لرسمية عند القيام بعمل أو في المقابلات و الاجتماعات فهي تمتاز بالبساطة و الوضوح و تناسب الموظفين في المستويات الإدارية الأمامية بشكل أكبر ، و تمكن من ناحية أخرى من التأكد من فهم و إدراك المستقبل للرسالة المرسله إليه ، و تساعد على توطيد العلاقات الإنسانية و إزالة الحواجز بين الرؤساء و المرؤوسين ، و تشعر الجميع باطمئنان أكبر ، و تعتبر الاجتماعات خاصة التنظيمات الكبيرة وسيلة هامة للاتصال حيث تعقد بشكل دوري لمناقشة مختلف الأمور بشكل يتيح لجميع المشتركين فرصة للتعبير عن آرائهم بشكل يجعل القرارات أصوب ، لأنها تكون مدركة لمختلف وجهات النظر ، أما عيوب هذا الأسلوب تكمن في عدم الثقة و عدم قدرة البعض على الاتصال الشفوي الجيد كما أن هذا الأسلوب لا يمكن الاعتماد عليه في المؤسسات كبيرة الحجم لأنه يستغرق وقتاً طويلاً

الاتصالات المكتوبة:

المجالات الحائطية : وهي وسيلة بسيطة منخفضة التكاليف ولها فعالية في إعلام العاملين بالمسائل التي تهتم بهم بشكل مباشر.

¹⁴ باديس لونييس ، جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت:دراسة في الاستخدامات والاشباعات طلبة جامعة منتوري،قسنطينة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال،2007-2008،ص34

كشوف المعلومات : وهي تختلف من تنظيم الآخر فقد تكون يومية ، أسبوعية أو شهرية ، وهي فعالة جدا للاتصال بالعاملين.

الاتصالات الحركية : يشمل هذا النوع من الاتصال استخدام لغة الجسم تعبيرات الوجه و العيون في إرسال الرسائل ، و بالإضافة الى هذه الوسائل يتواجد هنا وسائل اتصال أخرى مثل وسائل الاتصال المصورة ، وهي ذات استخدامات واسعة في ميادين الأعمال ، ورغم أن الاتصالات الكتابية تعتبر الوسيلة الرئيسية في الاتصالات ، إلا أن لكل أسلوب ميزاته و ظروفه المناسبة ، ويقوم اعتماد أسلوب دون آخر على العديد من الاعتبارات ، كالسرعة المطلوبة ، طبيعة محتوى الرسالة ومدى أهميتها ، و التكلفة التي تستلزمها الوسيلة ، وكذلك نوعية الفئات التي توجه إليها الرسالة .

5-معوقات الاتصال الإداري : و يقصد بها المشاكل و الصعوبات التي تتعرض العملية الاتصالية و تؤثر على فعاليتها و قدرتها على إدراك الأدوار المنوط لها . وتعتبر معوقات الاتصال من أهم أسباب فشل المنظمات في تحقيق أهدافها لان هذه المعوقات تحول دون تنفيذ الأعمال و المهام بكفاءة و فعالية و تؤدي إلى تأخير انجاز الأعمال نتيجة عدم وصول التعليمات في وقت المناسب ، وكذلك عدم قدرة الإدارة على التدخل لعلاج السلبيات في الوقت المناسب نظرا لصعوبة الاتصال مما يترتب عليه زيادة الفاقد في إنتاجية المنظمة و تبديد الوقت و الجهد و بالتالي يؤدي إلى بطء الأداء و تدني مستواه .

نحدد أهم المعوقات في عملية الاتصال بما يلي:

المعوقات النفسية و الاجتماعية : حيث أن تفسير يتوقف على حالة الفرد النفسية ، وطريقة تفكيره ومستوى إدراكه ، ودرجة الانتقائية في الإدراك ودوافع الفرد ، أما فيما يتعلق بالمعوقات الاجتماعية ، حيث تعتبر التحيزات الاجتماعية عن عوائق الاتصال الرئيسية لأنها تؤدي إلى ظهور أنانية والفرقة ويمكن أن ترتكز على أساس دينية و عرقية أو إقليمية .

المعوقات الناشئة عن طبيعة التنظيم : غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات . مركزية التنظيم وعدد المستويات الإدارية وعدم تجانس الجماعة فالمركزية توجب ضرورة رجوع الأفراد لشخص واحد يمتلك قدرا كبيرا من المعلومات رغم بعده مراكز التنفيذ الأمر الذي يقلل من سرعة الاتصالات قصور أدوات الاتصال وعدم كفاءات ، و عدم مناسبتها للرسائل المنقولة.

اللغة : يسبب عدم فهم معاني اللغة و طريقة استخدام اللغة ذاتها .

الرغبات و الميول أو الاستيعاب : يجذب الفرد في كثير من الأحيان إلى المعلومات التي تتوافق مع رغباته و ميوله و يتجاهل المعلومات التي تتعارض مع ميوله و رغباته .

القدرة على فهم و الاستيعاب : حيث يتفاوت الأفراد فيما بينهم في القدرة على فهم الدقيق و السرعة في الفهم كذلك . الخوف : قد يعزي بعض الأفراد الخوف من جراء إرسال بعض المعلومات الواجب إرسالها وتظهر بصورة واضحة في الاتصال الصاعدة من المرؤوسين إلى الرؤساء مثل شكاوي العاملين

مما سبق يمكن أن نعيد تقسيم العوامل التي تعيق فعالية الاتصال بحيث تظهر على النحو التالي :

أ – المعوقات الشخصية : والتي تتعلق بالمرسل أو المستقبل من خلالها ثقة المستقبل بالمرسل أو تضارب الاتجاهات و القيم و الخبرات بين المرسل والمستقبل .

ب- معوقات تتعلق باللغة : هي اختلاف التفسير للألفاظ والعبارات من شخص لآخر

ج - معوقات تتعلق بقناة الاتصال : قد يستعمل المرسل رسالة غير لفظية مثل الإيماءات و تعبير الوجه وحركات الجسم حيث لا تتناسب وطبيعة ومضمون الرسالة

د- معوقات مادية : و التي تنشأ نتيجة وجود عوائق مادية كالضوضاء و التشويش

هـ - معوقات في الإصغاء : حيث كثيرا من الأفراد لا يصغون بشكل جيد فقط يتظاهرون بالانتباه ، لكن تفكيرهم بعيد عن مجرى 1 الحديث وقد يكون ناتج عن عدم اللامبالاة و عدم الاهتمام بمحتوى الرسالة¹⁵

خلاصة :

إن الاتصال يعتبر بمثابة العمود الفقري للمجتمع بحيث أنه عملية جوهرية لسائر المخلوقات ، وبدون الاتصال يعيش الإنسان منعزلا عن غيره من الناس ، فهو عملية أساسية لكل نشاط إنساني وعليه لا يمكن دراسة سلوك الأفراد داخل المنظمات الرسمية دون التعرض إلى هذا الموضوع الذي يلعب دورا هاما داخل المنظمة بحيث يمكن تشبيهه بالدم الذي يجري في عروق الإنسان بمثابة الجهاز العصبي ، والذي يمكن للإدارة من أن تحقق بواسطته عملية نقل رسائلها و تعليماتها إلى العاملين بها أو إيجاد نوع من الصلة بين مختلف أجزاء المنظمة هذا فضلا عن اتصالها بالبيئة المحيطة بها.

¹⁵ أحمد فؤاد شريف، نظام الإتصال و عملية الإدارة، المعهد القومي للإدارة، القاهرة، الطبعة الثانية، 1991)

المطلب الثالث : ضغوط العمل

تمهيد :

يبقى اضطراب بيئة العمل من المصادر الرئيسية للضغوط المهنية للعامل، لذلك نلاحظ تحول اهتمام الباحثين والعلماء من دراسة الضغوط المهنية بصفة عامة إلى دراسة الضغوط المهنية بصفة خاصة، وتعد ضغوط بيئة العمل قاصرة على وظيفة أو مهنة دون غيرها، بل شملت وظائف عديدة لكن قد تختلف الضغوط المهنية من مهنة إلى أخرى وقد يعود ذلك أساسا إلى اختلاف المناخ التنظيمي وبيئة العمل واختلاف الظروف السياسية، الاجتماعية والاقتصادية إضافة إلى مختلف المتغيرات المرتبطة بالوظيفة ك شروط العمل ونوعية المهنة.

تتسم بيئة العمل في منظماتها المعاصرة و بشكل عام بسمات و معالم فرضت على الإنسان العامل أن ينتج أكثر و أن يعمل أطول و أن ينافس أشد للبقاء في الوظيفة و خاصة في ظل الانفجار المعرفي و عدم التأكد و الاضطراب البيئي و لكل ذلك نتائج و آثار سلبية على نفسية و صحة الإنسان العامل و صفائه الذهني و النفسي و البدني كل ذلك يسبب ضغوطا متفاوتة في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها و ما يصاحبها من حالات من القلق و الإحباط و التوتر و الغضب بما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل و موقفهم تجاه عملهم و منظماتهم خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن العاملين يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في تلك المنظمات .

الفرع الأول : ماهية ضغوط العمل .

ضغط العمل:

يُعرف ضغط العمل بأنه شعورٌ يُراود المرء بأن عمله حملٌ يُثقل كاهله، فلا يستطيع التوقف عن أدائه، ولا المواصلة بهمةٍ ونشاط، فيستمر في تقديم الحد الأدنى من إنجاز أعماله، وإن قام بها فإنه يوظف إما أدنى طاقةٍ لديه، أو أعلى طاقةٍ لديه ولكن دون وجود الرغبة في العمل، بل إنه يقوم بذلك من باب الحاجة، والاضطرار للمردود المادي، بالإضافة إلى الخشية من خسارة العمل. قد يكون ضغط العمل حقيقياً؛ أي أن الموظف يشعر بضغط العمل نتيجة زيادة مهامه، وضيق الوقت الممنوح له، وعجزه عن القيام بعمله، مما يقودنا للقول بأنّ تحديد تعريف ضغط العمل، مُرتبطٌ بطبيعة استجابة الفرد لما يحصل في بيئة العمل، وطريقة ترجمته لها.¹⁶

أشكال ضغط العمل هناك العديد من أشكال ضغوط العمل ومنها ما يلي :

- عدم كفاية الراتب المُقدم للموظف أو العامل.
- زيادة ساعات العمل دون حوافز إضافية.
- عدم توفر الإمكانيات اللوجستية اللازمة لإنجاز العمل، كتوفر معدات حفرٍ بدائية للعاملين في مجال الإنشاءات بدلاً من الآليات الثقيلة.
- الرفع المتوالي لمهام العمل، دون إعطاء المجال للموظف بتقديم الاعتراض، أو حتى إجراء الحوار مع الإدارة.
- صعوبة العمل، ويتمثل ذلك بعدم قدرة الموظف على الإنجاز، لسببٍ يتعلق به أو بالمؤسسة.
- ضغوطات يخلقها الموظف؛ ومنها: قناعته المُستمرة بعدم قدرته على إتمام العمل، وتبريره التأخر عن العمل بظروف النقل العام، ورؤيته السلبية المُسبقة للعمل، فضلاً عن كرهه الدائم للمدير أو بعض زملائه، والكسل والخمول الذي يُعيق صاحبه عن دوره الوظيفي، مما يؤدي لشعوره الدائم بضغط العمل.
- الاختيار الخاطئ للوظيفة؛ فقد يلتحق البعض بمهنةٍ لا تُناسبهم، مما يضعهم في خانة اليك؛ أي أنهم لا يستطيعون المغادرة لارتباطهم بها عبر عقدٍ رسمي، ولا يستطيعون في الوقت ذاته الإنجاز؛ لأنهم يفتقدون الخبرة والمعرفة المطلوبة.
- العلاقات السلبية بين الموظفين، ويكون ذلك عندما يتحول التنافس التكاملي أو الإيجابي بين الموظفين إلى غيرة شديدة وأحقاد عمياء تُكره الموظف بعمله، وتُشعره بالضغط النفسي المتواصل.
- الظروف الشخصية السيئة؛ حيث يُعاني بعض الأفراد العاملين من مشاكل عائلية، أو ظروف صحية ومادية صعبة تنعكس على إحساسهم بمرونة العمل أو رضاهم عن سيره¹⁷.

¹⁶ مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة،

2007، ص77

¹⁷ هدى سلام، الضغوط المهنية لدى الأستاذ الجامعي وعلاقاته بالتفاعل الصفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا جامعة سطيف، 2004، ص42.

الفرع الثاني : أسباب و أنواع ضغوط العمل .

1- أسباب ضغوط العمل :

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى أن يمكن القول أن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدر قلق وتوتر، ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به وفيما يلي تعرض أهم الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته والتي تؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل :

أ- صعوبة العمل: تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان وترجع صعوبته لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، ويلعب المشرف ونظام الإدارة دور هام في هذا المجال فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف بإطلاع الأفراد عليها، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل، وترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.¹⁸

ب- مشاكل الخضوع للسلطة: من مميزات أي مؤسسة وجود الهيكل المتدرج من السلطة الرسمية فكل رئيس يمارس السلطة على مرؤوسيه ويختلف المرؤوسين في تقبل ذلك باختلاف الشخصيات والامتثال لأوامر السلطة العليا، أمر يشعر الفرد بالتوتر والضغط في الوظيفة، كما أن نوعية العلاقات في الجماعة الواحدة يؤدي إلى اختلاف في الأهداف والاختلاف في الإدراكات وكلها عناصر حسية مسببة للضغوط.¹⁹

ت- التنافس على الموارد: ينظر دائما على المورد على أنها نادرة أو محددة، تتنافس الأقسام أو الإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساهمة والمناورة و المقارضة وهي أمور تؤدي إلى الشعور بالضغط المهني.

ث- التنافس على الموارد: ينظر دائما على المورد على أنها نادرة أو محددة، تتنافس الأقسام أو الإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساهمة والمناورة و المقارضة وهي أمور تؤدي إلى الشعور بالضغط المهني.²⁰

ج- ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة: أن العمل لمدة كبيرة يصل الفرد إلى حاجته من الملل، فالجسم الإنساني له إيقاع طبيعي يرتبط بتكوينه ويتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار والليل، ولا بد من وجود ساعات العمل وساعات للنوم حيث من المعروف أن عملية البناء تكون في قمتها في وقت معين، وتختلف مستوياتها عبر فترات النهار والليل أن ساعات العمل لأطول أو الطارئة أو غير المتوقعة تتسبب في اضطرابات رتم الحياة عند الإنسان حيث تضطرب أجندة حياته الخاصة والأسرية وساعات راحته وممارسته هواياته، إضافة إلى تسببها في إجهاد يؤدي إلى اضطراب فسيولوجي يؤدي تكراره إلى عواقب غير مرغوب فيها.

¹⁸ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط2، كلية التجارة، الإسكندرية، 2008، ص38
¹⁹ هدى سلام، الضغوط المهنية لدى الأستاذ الجامعي وعلاقاتها بالتفاعل الصفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطونيا جامعة سطيف، 2004، ص42.
²⁰ حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص62

2- أنواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقييم هذه الأخيرة إلى أنواع، وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً .

1/ حسب الآثار المترتبة عنها :

ميز " هانز سيللي" بين نوعين من الضغوط وهما :

الضغوط الإيجابية: وهذا الضغط يعد حافراً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس .

الضغوط السلبية: وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن وتؤثر عليه في أدائه وفي انخفاض الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء²¹ .

2/ حسب معيار السبب :

الضغوط الأسرية (التأثر الأسري الانفصال، وفاة، فقر...)

ضغوط النقص (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...)

ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء...)

ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي...)

3/ حسب الشدة:

ضغوط ناتجة عن الصراعات الداخلية: كأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيزيد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استقلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية²².

4/ من حيث الفترة الزمنية :

التي ستعرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية ويقسم جان "jains" "الضغوط إلى:

-الضغوط البسيطة: و تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص نافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة

-الضغوط المتوسطة: و تمتد من ساعات إلى أيام وتنتج عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه

-الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنتج عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز²³.

21 محمد حسن ومحمد حمدات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 167
22 لهاشمي لوكيا، فتحة بن زروال، الإجهاد و مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين ميله، الجزائر، 2006، ص 15.

23 فائق فوزي عبد الخالق، العمل، مجلة الأفق الاقتصادية، اتحاد عرف التجارة والصناعة، المجلة 17 العدد 67، الإمارات 1996، ص 14

الفرع الثالث : مراحل ضغوط العمل .

1-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، ويمكن القول بأن هذا المثير يؤدي إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر، يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هذه العناصر: الأرق، زيادة ضربات القلب، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الاستهداف للحوادث، الحساسية للنقد .

2-مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السياسية السابقة: حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أخذ الاتجاهين، إما بالمواجهة أو الهروب، وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية: حيث يكون قد تعرض بالفعل للضغوط²⁴.

3-مرحلة التعب والإنهاك: 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 والأثار من أهمها: الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر السلبيه اللامبالاة، الاكتئاب، الإصابة بالأمراض العضوية مثل فرحة المدد، السكر وضغط الدم. كما اقترح "هانز سيلبي Selye Hans" ثلاث مراحل يمر بها الفرد حين يتعرض لضغط ما :
أ- الإنذار: في هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي يتم استشارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم .
ب- المقاومة: إذا استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام الحاسم لمواجهة الضغط للتكيف.
ج- الاستنزاف: مع استمرار الضغط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقاته وقدراته وتنهار نظم ووسائل التكيف .
وقد أشار " هاتر سيلبي" أن ضغط العمل ليس مجرد قلق وليس بالضرورة أن يكون صار وإنما قد يكون له نتائج إيجابية، وأن غياب كليا يعني الموت.²⁵

²⁴ محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، جامعة الأزارطة، مصر، 2005، ص44.

²⁵ معن محمد عياصرة، ومروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2008، ص12

يمكننا المقارنة بين الضغوط السلبية و الضغوط الايجابية في الجدول التالي :

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 في النتائج.
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.
5- تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه وشوش عليه	5- تحافظ على التركيز في العمل.
6- ظهور انفعال وعدم القدرة على التعبير عنها.	6- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
7- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	7- تمنح الإحساس بالمتعة
8- تسبب للفرد الضعف.	8- تمنح الشعور بالإنجاز.
9- التشاؤم من المستقبل	9- تعد الفرد بالقوة والثقة.
	10- التفاؤل بالمستقبل.

شكل يبين جدول المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

عبد الرحمن بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل- منهج شامل لدرامية الضغوط-مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها- معهد الإدارة العامة، 1998، الرياض ص 13.

الفرع الرابع: إستراتيجيات مواجهة للضغوط المهنية.

لتخفيف من آثار العوامل الضاغطة التي يواجهها الفرد في حياته اليومية، أي مساعدته على السيطرة عليها أو الحد منها أو إدارتها أو تجاهلها أو التكيف معها، تناول المضمون بالضغوط المهنية استراتيجيات وقائية وعلاجية نذكر منها:

1- الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والصبر وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل بالله سبحانه تعالى الذين يضيفي على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء، وفي هذا الصدد يكتشف أن القيم الجوزية في كتابه "مدراك السالكين" وبعرض منطقي استدلالياً ومنسوق في الوقت نفسه للحلول التي تحقق السعادة للإنسان في الدارين الدنيا والآخرة أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدرى.

2- الراحة والاسترخاء: بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه .

ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر الضغوط يعيد الجسم توازنه الطبيعي. وفيما يتعلق بالاسترخاء، للتغلب على الضغوط أكدت عدة دراسات حديثاً أن العلاج بالتدليك يحسن من وظيفة الخلايا الصناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتناب حالات القلق والاكتئاب .

كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أي منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب.

3- القبول والاستسلام: وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو الاعتراف به، إن كانت هذه الاستراتيجيات تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد تعيب فيه فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط، فما مضى فات، وتذكر الماضي والتفاعل معه و استحضاره والحزن على ما جرى به قتل للإدارة وتبديد للحياة، ويولد العجز على المقادير، وقضى الأمر فما يصيب الإنسان في حياته هي مقادير من عند الله سبحانه وتعالى، وبذلك تهدأ النفس ويسكن الغضب وترتاح النفس، لأنه مهما فعل الفرد فسيح المكتوب، لأنه تقدير العزيز الحكيم لاسيما إذا أخذ الإنسان بالأسباب .

4- التأييد الاجتماعي: ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد، أما للحصول على معلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها، أو المساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويلقى بإثرانهم وصحة حكمهم على الأمور.

5- طلب المساعدة من المتخصصين: يلجأ الفرد إلى الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث أن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب

السابقة مما يختم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصة في معالجة الضغوط التي يقرر الفرد بعد اللجوء إلى مختص كالآتي:

شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض أو النفسية من جراء الضغوط المهنية الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم .

طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء الضغوط المهنية الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم .

الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو التعليمية أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت معا مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط .

فإذا كان الشخص يعاني مثل هذا الأعراض فالواجب استشارة خبير تقني للنصيحة وطلب العون . وإلى جانب كل المحاولات الفردية السابقة لتقليل ضغوط العمل يبقى على المؤسسات والمنظمات دور مهم جدا يقع في نطاق مسؤولياتها بشكل مباشر لتحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح.

6- فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد أن الضغوط الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله.²⁶

²⁶ عائدة سيد خطاب، العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي عين الشمس، مصر، 2001، ص 7.

المطلب الرابع : دور الاتصال في خفض ضغوط العمل في ظل أزمة كورونا كوفيد19.

كان للاتصال دورا هاما و فعال أثناء الأزمة ،حيث فرضت هته الأخيرة إجراءات و بروتوكولات للحد منها او تجنب اكبر الخسائر ،و من هنا برز دور الاتصال الذي ساهم بشكل كبير من تخفيض ضغط العمل المولد إبان الجائحة نظرا لاعتبارها عالمية و دون التوصل لدواء او حلول .

يمكننا طرح دور الاتصال في العوامل التالية :

زيادة استيعاب، معرفة، تقاسم و تبادل المعلومات بين العاملين و إجراء اتصالات لتشجيع و نصحهم و حثهم بعدم الخوف من كورونا.

الاتصال عن بعد كان أفضل وسيلة للتعامل إبان الأزمة ، لتجنب الضغوط و الإفلاس او التوقف عن العمل .

تحديد قنوات التواصل :

- تحديد أفضل قنوات الاتصال و الممارسات و التردد
- إنشاء قناة تفاعلية لمعالجة مخاوف الموظفين و أسئلتهم و أفكارهم
- التأكد من أن جميع الموظفين لديهم إمكانية الوصول إلى الاتصالات على الفور
- إعداد قناة اتصال خارجية بشأن القضايا المتعلقة بالمتعاملين

تنظيم بنية اتصالات واضحة :

- توجيه الاتصالات مركزيا
- تفويض أحد المدراء التنفيذيين في الشركة ليكون مسؤول عن تنظيم التواصل مع الموظفين و المتعاملين
- التأكيد على الالتزام بالقواعد و الامتثال لها .

كيفية إنشاء بنية تواصل ناجحة :

- التعرف على أهمية المشاركة بالمستوى الوظائف التنفيذية العليا
- تعيين مدير من مستوى للإشراف على عمليات الاتصال و التواصل خلال الأزمة
- تعزيز الثقة و الالتزام بين القوى العاملة تحديد الغرض و شكل الاتصال
- تمكين الإدارة الوسطى و قادة الخطوط الأمامية
- إحاطة جميع مستويات القيادة لتعزيز الشعور بالمسؤولية و الثقة
- زيادة فهم العملية و الأهداف لصالح التنفيذ و النتائج
- إشراك الموظفين
- جعل المشاركة المبكرة أولوية
- ضمان التغطية الكاملة للموظفين و التواصل معهم

- تحقيق الشفافية في التواصل جعل الرسائل واضحة وموجزة قدر الإمكان
- إصدار قواعد وتعليمات واضحة وشرح عواقب مخالفة قواعد وسياسات الشركة

تمرير المعلومات للموظفين في الوقت المناسب:

- إرسال تحديثات متكررة عن الوضع والقواعد والمبادئ التوجيهية
- معالجة الشائعات المتزايدة بين الموظفين والجمهور
- توفير خط ساخن للأمر الطارئة
- توعية الموظفين والمدراء بشأن كوفيد - 19
- إعداد صفحات الأسئلة الشائعة وتنظيم اجتماعات افتراضية مفتوحة حول كيفية تجنب وتشخيص ومعالجة كوفيد - 19
- توسيع نطاق المعلومات إلى أسر الموظفين.

عرض مطويات و إعلانات كوسيلة اتصال هامة إبان الجائحة لنوعية الموظفين و اكتساب معلومات مهمة عن الفيروس ما يخفف الضغط عليهم .

كما انه هناك المزيد من الطرق الاتصالية للتواصل دون ضغط أثناء جائحة كورونا نطرحها كالآتي :

- تعليم وتدريب قادة ومديري الخطوط الأمامية ، مع التركيز على التنقل والريادة في أوقات الأزمات
- الحفاظ على مشاركة عالية من الموظفين والتعاطف
- وضع تدابير واستجابات لسيناريوهات أسوأ الحالات
- الاتصال والتواصل داخل القطاعات وغيرها مع دفع التعاون بين الشركات و أنظمة العمل.
- تبادل المعرفة والمعلومات الحساسة بشأن حالات كوفيد - 19 وانتشاره

كان دور الاتصال أيضا مرتبط بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال لضمان تسيير إداري ممتاز دون التعرض لضغوط العمل في ظل أزمة كورونا و المتمثل في :

- تقييم الحاجة المتزايدة للأجهزة وفقا لزيادة العمل عن بعد
- زيادة ومراقبة مخزون الشركة من الأجهزة أي الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة
- وساعات الرأس وكابلات الشاحن والمحولات والأجهزة الأخرى
- تحديد النقص المحتمل للمنتجات وإعداد خطط الطوارئ لبعض الأدوات التقنية التي يمكن استخدامها لتعزيز التعاون الفعال خلال التواصل الافتراضي
- تحديد أفضل تطبيقات التواصل عبر الفيديو وتطبيقات الفرق الافتراضية
- ضمان الوصول المشترك الآمن للملفات، وبروتوكولات ضمان الشفافية والوصول إلى أدوات التعاون الرقمي
- أنظمة اختبار الإجهاد للتأكد من أنها تعمل في الأزمات مثل عرض النطاق الترددي للشبكة
- إنشاء تكنولوجيا اتصالات الطوارئ.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: دراسات سابقة أجنبية عن الاتصال .

إن موضوع الاتصال التنظيمي ورغم أهميته داخل التنظيمات الحديثة لم ينل حقه من الدراسات الميدانية خاصة المرتبطة بالأداء لدى الفاعلين في المنظمات، وبالرغم من ظهور دراسة حديثة إلا أنها تشكو من انعدام إطار نظري موحد لموضوع الاتصال التنظيمي . وقد ركز الباحثون الذين تناولوا هذا الموضوع على دراسة اتجاه الاتصالات داخل المؤسسة وأهموا محاور أساسية كطبيعة توزيع المعلومات داخل التنظيم وشبكات الاتصال.

وإذا كانت الدراسات الأجنبية قليلة فيما يخص الاتصال التنظيمي كمتغير مستقل وارتباطه بالأداء الوظيفي كمتغير تابع فإن الدراسات العربية في هذا الموضوع أكثر ندرة، وفيما يلي إشارة لأهم البحوث والدراسات الأجنبية، ودراسة عربية تناولت وصف وتشخيص طبيعة الاتصال في التنظيم الصناعي. الدراسات الأجنبية: دراسات أو تجارب هاوثورن 1927: بدأت في عام 1927 سلسلة من الدراسات والتجارب في مصنع (هاوثورن) بولاية شيكاغو التابع لشركة (وستيرن البتريك)، أضافت أبعادا جديدة لعملية الإدارة. أولى هذه الدراسات إتمدت على افتراض الإدارة التقليدية الذي ينص على أن الظروف المادية المحيطة بالعمل تؤثر على أداء العاملين الذي يتحسن بزيادة مستوى الإضاءة في مكان العمل . وقام فريق من الباحثين يقودهم التون مايو و روثزبرج من جامعة هارفارد باختبار ذلك الافتراض عن طريق عزل عدد من العاملين في إحدى غرف المصنع، وهو ما سمح بملاحظة ردود أفعال هؤلاء العمال إزاء التغيرات في مستوى الإضاءة . وقد فوجئ الباحثون بأن أداء العاملين لم ينخفض مع تخفيض مستوى الإضاءة بل زاد بنسبة منخفضة (ولكنه ازداد)، وهو ما سمح باستخلاص العديد من النتائج الهامة نذكر منها ما يلي:

- بروز أهمية روح الجماعة وما يترتب عليها من رفع أداء العاملين كبديل للفردية.

- لقد اتضح للباحثين أن أداء العاملين لا يتوقف على الحافز المالي والظروف المحيطة بالعمل فقط، بل يتوقف أيضا على نمط الإشراف، وكذا قناعة العمال بان المنشأة تتعامل معهم باعتبارهم أشخاصا لهم قيمة وتميز وأهمية ، ومن هنا تظهر أهمية الاتصال باعتباره وسيلة تسمح برصد مختلف إنتظارات وتطلعات وحاجات العاملين غير الاقتصادية من تقدير وإعتراف وتشجيع ومحاولة الاستجابة لها، وهو ما يسمح برفع الأداء الى مستويات أعلى، باعتباره محصلة جداء القدرة في العمل والرغبة في العمل .

كما توصلت الأبحاث إلى أن العامل في المنشأة يعمل داخل جماعة لها عاداتها وتقاليدها وهي غالبا ما تنشأ دون إعتراف أو تقدير من الإدارة، ويطلق على هذا النوع من الجماعات الجماعات غيرا ل رسمية، وهو ما يعني ضمنا وجود اتصال غير رسمي محبذ ومرغوب فيه بين الأفراد المنضمين لها .

دراسة كاتز كوبي و " موريس " 1950 : بعنوان دور الاتصال التنظيمي في رفع الإنتاجية خلاصة هذه الدراسة هو أن الشركة التي تم فيها البحث استطاعت خلال الاتصال الفعال أن تقنع العاملين بضرورة إحضار وجباتهم ومشروباتهم إلى مكان عملهم وأن يقضوا فترات الراحة بجوار آلاتهم بدلا من الذهاب

إلى الكافيتيريا وتضييع الوقت، وكان مسؤولي الشركة واضحين وصريحين في هذا المجال بحيث بينوا وأوضحوا كيف أن منحى الإنتاج ينخفض إلى أقل من نصف المعدل خلال 15 د السابقة واللاحقة لفترة تناول المشروبات والوجبات وكذلك الخرائط الإحصائية التي أوضحت هذا التذبذب في الإنتاج مقنعة مما أدى إلى أن يتقبل العاملون الاستغناء عن الذهاب إلى الكافيتيريا عن طيب خاطر واقتناع.

مسح معهد غالوب 1998: تناول دراسة دور المهمة والثقافة التنظيمية في نجاح العمل لقد توصل المسح الذي أجراه معهد غالوب في تموز 1998 في الولايات المتحدة على ما يزيد عن مائة ألف مستخدم في مئات الوحدات المختلفة عبر 24 شركة كبرى، ممن تزيد أعمارهم على 25 سنة إلى بعض المعطيات المهمة من خلال استخدام الاستمارة كأداة في جمع البيانات، فعلى الرغم من الكلام الإنشائي الذي ينشر حول المهمة والثقافة فإن النتيجة التي توصل إليها المسح أن ما يهم حقيقة هو العلاقات ما بين المدراء ومجموعات العمل التابعة لهم، ففي الوحدات التي كان العاملون فيها يشعرون بالرضي كانت هذه الوحدات الأكثر نجاحا. ويعكس المسح التحدي المستمر الذي يواجه المدراء والموجهين: كيف يستطيعون أن يجعلوا العاملين لديهم يقدمون بانتظام واستمرارية أفضل ما عندهم؟ والجواب الواضح هو تشجيع العاملين على استخدام طاقاتهم العاطفية في التعلم من خلال العمل والاتصال، وكذلك إيجاد أداء رفيع المستوى من خلال تسهيل التعلم الفائق والترويج له.²⁷

²⁷ صبيحة عزيز حسن، رغد خورشيد ناشف، المعهد التقني كركوك، ضغوط العمل لدى مدرسي التعليم العالي في مدينة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، أدلة 2، 2012، ص12

المطلب الثاني : الدراسات العربية السابقة عن الاتصال .

- دراسة محمد علي محمد 1978 : انطلقت هذه الدراسة من موضوع الاتصال باعتباره جانب من جوانب العمليات التنظيمية ولقد أجريت في شركة النصر للأصواف والمنسوجات الممتازة للنساء بمدينة الإسكندرية، وكان محور هذه الدراسة محاولة كشف ووصف وتشخيص طبيعة نظام الإتصال في التنظيم الصناعي: ولقد إعتد الباحث على ثلاثة أدوات وعناصر لجمع البيانات وهي :
- الملاحظة المباشرة : وذلك للكشف عن العلاقات السائدة في المصنع ودراسة سلوك جماعات العمل أثناء قيامهم بعملهم.
 - المقابلة الحرة : وذلك لإفلاح أعضاء التنظيم عن آرائهم ووجهات نظرهم .
 - الاستمارة : إستخدم عينة مشكلة من عمال خمسة أقسام إنتاجية وذلك للكشف عن طبيعة نظام الاتصال .
- ولقد شملت دراسته خمس جوانب للاتصال وهي :
- بيانات عن أنماط التفاعل الاجتماعي والتشاور .
 - بيانات تتعلق بتفهم وتقويم العمال لمضمون الرسائل الرسمية .
 - مقياس يكشف تقويم العمال للاتصال .
 - بيانات حول إمكانية الاتصال المساعد .
 - بيانات تتعلق بمعرفة مصادر الرسائل التي تجمعها قنوات الاتصال الهابط.
- ففيما يتعلق بالجانب الأول والذي يخص التشاور بين العمال وأعضاء التنظيم حول مشكلات العمل فلقد أوضحت الدراسة أن شبكات الاتصال التي تنشأ حول الاستشارة في مشكلات العمل تتخذ طابعا رسميا وأخر غير رسمي بمعنى أن مشاورات العمال حول مشاكلهم الخاصة داخل العمل وخارجه والتي هي أساس التفاعل التلقائي وذلك بشكل غير رسمي تعمل على زيادة التماسك بين العمال والمساهمة في القضاء على التوتر أما فيما الجانب الثاني فلقد أوضحت الدراسة أن أكبر نسبة من العمال كشف عن عدم تذكرها ومعرفتها للمنشورات، لكن تختلف هذه النسبة باختلاف الأقسام الإنتاجية حسب المعوقات التي تقف أمامهم، وحسب مستويات التعليم فإدراك مضمون الاتصال يختلف باختلاف الجماعة الداخلة في عملية الاتصال، فلقد بينت الدراسة أن الإدارة لا تهتم في عدة مواقف كما اتضح أن المنشورات التي تصدرها الإدارة والتي تتعلق بتغييرات النظام في العمل غالبا ما تواجه بالتحفظ وعدم الاقتناع. وكرد فعل لذلك فضل العمال الاحتجاج كأسلوب لتوصيل آرائهم والتعبير عن أخطارهم للإدارة العليا بعد أن تأكد من أن شكوايهم لم تلقى أية عناية . أما الجانب الثالث فقد حاولت الدراسة أن تكشف تقويم العمال للقرارات المختلفة التي تصدرها الإدارة فحصلت بهذا الصدد على شواهد أظهرت أن العمال يكونون مجموعة تقويم لهذه القرارات وقد أبدى العمال في كير من الأحيان عدم اكتراثهم بالمنشورات ومن تم عدم إدراكهم للأهداف التي تسعى الى تحقيقها ويعكس تلك المعوقات التي تفرض توصيل المعلومات على العمال في أدنى مستوى للتسلسل الهرمي للتنظيم . أما فيما يخص الجانب الرابع فقد كشفت الدراسة عن تعدد مصادر المعلومات الى جانب اعتماد الغالبية من العمال على قراءة المنشورات، فيذهب البعض إلى استقبال المعلومات من زملائهم في العمل الى جانب اعتمادهم على مشرفيهم كما وجد أن المستوى التعليمي له أثر واضح على مصادر المعلومات حين أشارت البيانات إلى اعتماد الأميين في حصولهم على المعلومات على زملائهم أكثر من اعتمادهم على مشرفيهم ، وقد تمكنت الدراسة كذلك من الكشف عن قنوات أخرى للاتصال منها الاعتماد

على معرفة المعلومات من الزملاء أو الرئيس المباشر . أما فيما يخص الجانب الخامس الذي يتمحور حول الاتصالات الصاعدة فقد عبر غالبية العمال على أنه من العسير جدا الاتصال بالإدارة العليا حتى وان كانت لهم شكاويهم خاصة وذلك لأن مسؤولي إدارة الأقسام يمنعون وصول هذه الشكاوي إلى الإدارة العليا، أما في الشواهد التي تربط بين مدة الخدمة وفرص الاتصال الصاعد مع المسؤولين في الإدارة بينت إمكانية هذا النوع من الاتصال كلما انخفضت مدة الخدمة في التنظيم.

ولقد استخلص (محمد علي محمد) في دراسته، إلى أن الاتصال يحقق وظيفة التكامل والتوازن التنظيمي بين الوحدات المختلفة كذلك لاحظ تباين أساليب الاتصال ومضمون الاتصال يختلف باختلاف الجماعة الداخلية في عملية الاتصال.

وكذلك عامل الأمية يلعب دورا كبيرا في انخفاض درجة الدراية بالقرارات الإدارية.²⁸

²⁸ يوسف جوادي، مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2005 - 2006 ، ص 17

الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية للموضوع

المبحث الأول : مؤسسة إجراء الدراسة .

المطلب الأول : بطاقة فنية لثانوية مصطفى فروخي مليانة

إن ثانوية مصطفى فروخي من أقدم ثانويات الولاية و الوطن ،سميت الثانوية على الشهيد مصطفى فروخي بعد الاستقلال ،تقع في محيط حضري ، أنشئت بتاريخ : 14 ماي 1909م ، بولاية عين الدفلى ، دائرة مليانة ، بلدية مليانة تبعد عن مقر الولاية ب 35 كلم . رقم تعريفها الوطني : 44001، تبلغ مساحة الثانوية :30000 متر مربع منها 2600 متر مربع مبنية بناء صلب ، نظام دراسة فيها نصف داخلي ،طابعها الدراسي تعليم عام و تقني بها 19 فوج تربوي و اكثر من 400 تلميذ و تلميذة و 7 مخابر و مكتبة بها أكثر من 10 آلاف عنوان ، تتكون من بنايتين قديمة و جديدة .

الهيكل :

نوعه	العدد
الحجرات الإدارية	12
دورات المياه	07
المساكن الالزامية	06
المكتبة	01
قاعات الدراسة	21
مخبر علوم	02
مخبر فزياء	02
مخبر اعلام الي	01
مخبر تكنولوجيا	01

التاريخ و النشأة :

تعتبر من اعرق ثانويات الوطن و أقدمها من حيث النشأة و التطورات التي حصلت على هياكلها و الشخصيات التي مرت عبر التاريخ عليها .
تقع بمدينة مليانة التاريخية تبعد عن العاصمة ب 119 كلم .
سميت عند تشييدها بتاريخ 14 ماي 1909 م بالمدرسة الابتدائية العليا المهنية للبنين بمليانة .
عملت اولاً من 1909 الى 1911 في مقر الكلية القديمة الامبراطوية .
حكما اول مدير ل EPS و هو M.HUMBERT كان حكمه في ظروف حسنة و غير الكثير و طورها نحو الافضل .

التطور :

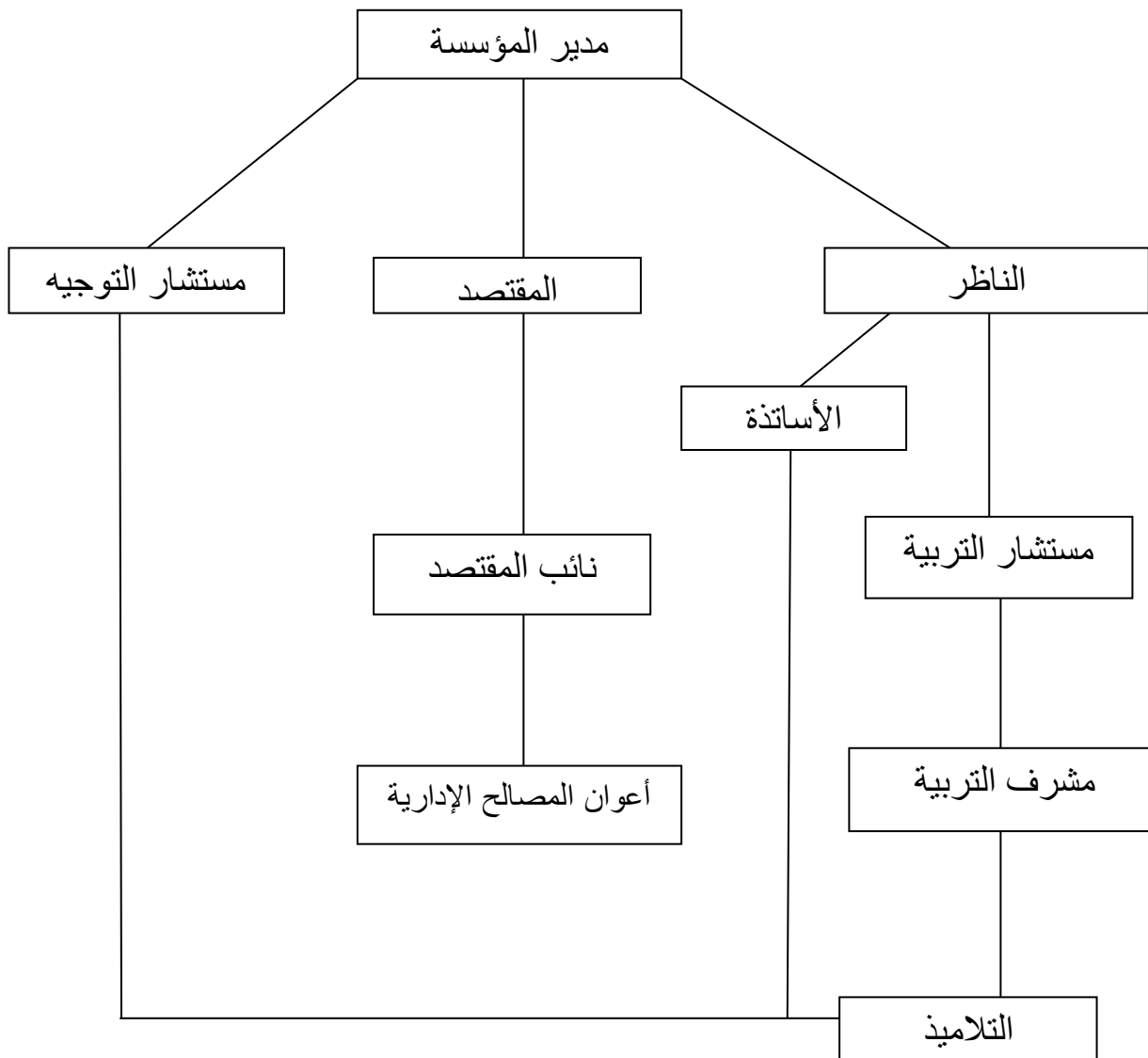
في 1909-1910: افتتحت المدرسة مع 69 تلميذ و 26 تلميذ داخلي لتعمل على مدار ثلاث سنوات في التعليم العام لتصل الى 114 تلميذ و 80 تلميذ داخلي لسنة 1911-1912، سجلت الحرب توقف و تاخر في تطورها و استمرارها على أحسن وجه .لذلك فان التعداد تراجع سنة 1920 .تحسن الوضع في 1924 و لم يدم طويلا حتى 1930تراجع عدد التلاميذ الى 61 و 32 منهم داخلي خنى عام 1936 قد بلغ عدد التلاميذ 121 منهم 76 داخلي اما من جانب التاطير : 1909 كان هناك مدير و ثلاث اساتذة و مع الوقت اصبحو 8 .

التنظيم و الوسائل :

تقع شمال غرب المدينة تشكل احد معاقلها المتقدمة ، المؤسسة تختل مساحة بناء 2500 متر مربع على شكل حرف U مع ساحة صغيرة مع ملعب صغير . بها طابقين الاول مخصص لقاعات الدراسة و الثاني لمصالح الداخلية .

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي : هو عبارة عن تنظيم وتخطيط عام للمؤسسة الذي يتمثل في هياكل المؤسسة، وهذا الهيكل يعتبر كتعريف لشخصية المؤسسة بالنسبة للمتعاملين معها ، ومن هنا نستطيع تحديد الفائدة للمخطط التنظيمي. يبرز الهيكل التنظيمي صورة عامة عن مختلف العلاقات التي تربط العديد من مراكز اتخاذ القرار ونقاط تنفيذها، وبالنظر إلى مختلف الاتجاهات المعتمدة كمسارات للاتصال فيما بينها، مع العلم أن تصميمه مرتبط على حد كبير بتحقيق أهداف المؤسسة، لذلك لا بد أن يستجيب هذا الهيكل لمختلف ما تسعى للوصول إليه وعليه ركزنا اهتمامنا على الهيكل التنظيمي الذي استقرت عليه المؤسسة في الأونة الأخيرة، فإننا نجده مكونا من المدير وثلاث مصالح ويمكن توضيح ذلك أكثر في الشكل التالي:



شكل رقم (01) : يوضح الهيكل التنظيمي

مهام الهيكل التنظيمي :

شرح المصالح التي تضمها المؤسسة :

1- المدير : للمدير أربعة صلاحيات:

- بيداغوجية - تربوية - إدارية - مالية
- يكلف مدير المؤسسة بتأطير و التنسيق البيداغوجي ، التربوي والإداري للمؤسسة و يكون أمر بالصرف لميزانيتها و يشارك في تكوين الموظفين المبتدئين و تحسين مستواهم. ويمارس سلطته على مجموع الموظفين الذين يقومون بالخدمة داخل المؤسسة و يسهر على حسن السير المؤسسة .

* النشاطات المالية:

- يكون مدير مؤسسة التعليمية الأمر الوحيد بالصرف في المؤسسة و بهذه الصفة يتولى عمليات الالتزام بالنفقات و تصفياتها و دفعها في حدود الإعتمادات المخصصة في ميزانية المؤسسة.
- و يقوم المدير بمعاينة حقوق المؤسسة في ميدان الإيرادات و تصفياتها واسترجاعها و يكون مسؤولا عن قانونية العمليات الخاصة بمعاينة الإيرادات و الالتزام بالنفقات و العمليات الحسابية أمام السلطة السلمية.
- يساعد مدير المؤسسة في هذه المرحلة عون محاسب و هو المقصد يكلف بالتسيير المالي و المادي للمؤسسة وفق لأحكام المرسوم رقم 90-49 تحت إشرافه ومسؤوليته.
- يجب على مدير المؤسسة بصفته الأمر بالصرف أن يتابع بانتظام وضعية الالتزامات و يراقب التواريخ المحددة للالتزامات و خصوصية الاعتمادات و محدوديتها.
- يراقب المدير مسك المدونات الحسابية و تداول الأموال و المواد التابعة للمؤسسة و يقوم دوريا بمراقبة صندوق المال و العتاد.
- لا يتداول المدير الأموال التابعة للمؤسسة و لا يحتفظ بمفاتيح صندوق المال و المخزن إلا في حالات خاصة و استثنائية و حسب الشروط المحددة في التعليمات الوزارية.
- يقوم المدير بالتعاون مع الموظف المكلف بالتسيير المالي و المادي و هو مقصد المؤسسة بأعداد مشاريع الميزانية و طلبات المقررات المعدلة و يقدم بالاشتراك معه الحساب المالي آلي مجلس التربية و التسيير أو مجلس التسيير و التوجيه أو المجلس الإداري إلي السلطة السلمية و مجلس المحاسبة.

هو مسؤول :

- على الإثباتات الكتابية التي يسلمها.
- على الأفعال اللاشرعية و الأخطاء التي يرتكبها والتي لا يمكن أن تكشفها المراقبة الحسابية للوثائق.
- مدنيا و جزائيا على صيانة و استعمال الممتلكات المكتسبة من الأموال العمومية
- شخصا على مسك جرد الممتلكات المنقولة و العقارية المكتسبة أو المخصصة له.
- يجب عليه مسك محاسبة حددت إجراءاتها و كفياتها و محتواها عن طريق مناشير مختلفة.

ج- صلاحياته:

- هو أمر بالصرف ابتدائي (أو أساسي) .
- يقوم بتنفيذ الميزانية وهي الوثيقة التي تقدر للسنة المدنية مجموع الإيرادات و النفقات الخاصة بالتسيير و الاستثمار ومنها نفقات التجهيز بالرأسمال و ترخص بها.
- و يقوم بالإجراءات المالية التالية:

الإيرادات تشمل:

- الإثبات : وهو الإجراء الذي يتم بموجبه تكريس حق الدائن العمومي
 - التصفية : وهو تحديد المبلغ الصحيح للديون الواقعة على المدين و تدون في السجلات المحاسبية التالية:
 - سجل الحساب المفتوح لدى الخزينة ولدى الغير في الجانب إثبات الإيرادات
 - سجل الحقوق المثبتة على العائلات
 - سجل الحقوق المثبتة على المستفيدين من المائدة المشتركة
 - سجل الخدمات الممنوحة في المؤسسة (الكهرباء- الغاز- الماء ، كراء)
 - كل سجل يثبت حقوق لفائدة المؤسسة
- النفقات تشمل:

- الالتزام : وهو الإجراء الذي يتم بموجبه إثبات نشوء الدين
 - التصفية : وتسمح بالتحقيق على أساس الوثائق الحاسبية وتحديد المبلغ الصحيح للنفقات العمومية
 - الأمر بالصرف : وهو تحرير الحوالة الإجراء الذي يأمر بموجبه دفع النفقات العمومية.
- و تدون في السجلات و الوثائق المحاسبية التالية :**
- طلبات الشراء - بطاقات الالتزام
 - بطاقة المومنين - سجل الجرد
- أما الوثائق المحاسبية الموجودة بالمؤسسة فأنها تبقى تحت مسؤولية المقتصد.
- يفتح المدير السجلات الإدارية والحسابية المتداولة في مختلف المصالح بالمؤسسة و يؤشر عليها قبل البدء في استعمالها.

- يخلف مدير المؤسسة في حالة مانع أو انشغال بنائب المدير للدراسات بالثانويات و مستشار التربية بالإكماليات ويتولى مسؤولياته الإدارية والتربوية غير أنه لا يمكن للمكلف بالإدارة مؤقتاً ممارسة المسؤوليات المالية إلا بمقرر التكليف بالمهام.
- يتوجب على مدير المؤسسة في حالة النقل أو الإنتداب و انتهاء علاقه العمل أن يقوم بنقل المهام إلى المدير الذي يخلفه وفقاً لشروط المحددة في التعليمات الوزارية.

(2)- مصلحة الأمانة :

(أ)- تعريف الأمانة :

تعني الأمانة الإلتزام بالسر المهني لجميع الأعمال التي تنجز فيها أو تمر عبرها سواء كانت أعمال أو وثائق أو تصرفات أو إتخاذ إجراءات أو قرارات و تلتزم الأمانة بالكتمان السر المهني وفقاً لما نصت عليه المادة 28 من القرار رقم 1017 الصادر عن كتاب الدولة للتعليم الثانوي في 15/09/1993 وكل إفشاء للأسرار المهنية يعرض صاحبها لعقوبات التأديبية أو الجزائية أولهما معاً. والأمانة في المؤسسات التربوية تعتبر هي الرئة التي تتنفس بها ، باعتبارها مركز إستقبال و إرسال البريد من جهة وإنجاز جل الأعمال الإدارية و التربوية فضلاً عن كونها محطة إتصال بمدير المؤسسة من جهة أخرى. كما يوجد في متوسطة ابن بطوطة 01 عون حفظ البيانات و مساعد وثائقي (الأرشيف).

(3)- المصلحة الإقتصادية :

والتي تسير تحت سلطة المقتصد و نقصد به :
الشخص المكلف بتسيير المصالح الإقتصادية من الناحية المالية لشؤون المؤسسة و يكلف تحت سلطة مدير

المؤسسة. وهو المسير المالي له مهمتان وهي:

1- مهام إدارية

2- مهام تربوية

- 1- المهام الإدارية : هي مسك محاسبة المؤسسة (تحصيل الإيرادات ودفع النفقات).
- 2- المهام التربوية : توفير الوسائل للأساتذة لأداء مهامهم التربوية وتحسين الظروف وتسيير العمال ومراقبتهم في أداء مهامهم لتحسين الظروف لتتدرس التلاميذ (النظافة وجميع أعمال الصيانة).

4- مصلحة الإستشارة التربوية :

والتي تسيير تحت سلطة مستشار التربية و تقصد به الموظف الذي يحدد مهام المراقب العام في مؤسسات التعليم المتوسط .

- مهام مستشار التربية:

يمارس مستشار التربية المهام التالية :

- يكلف بالإنضباط و النظام في مؤسسات التعليم و التكوين.
- يشارك مستشار التربية المدير في المهام التربوية و الإدارية ، كما يمكن للمدير من أن يعينه في بعض الحالات مستشاراً رئيسياً عند غيابه إن لم يوجد نائب لدراسات بالمؤسسة.

خلاصة :

تم بحمد الله و عونہ جمع معلومات هذا البحث المتواضع و أرجو أن يكون عند حسن ظنكم. كما يمكن القول أن جميع طاقم ثانوية مصطفى فروخي يبذل جهود جبارة في الرقي بالمؤسسة من أجل الوصول إلى أحسن المراتب على المستوى الوطني في نتائج شهادة التعليم الثانوي ، كما لا ننسى جهود العمال و الوصاية في مساعدتهم في الوصول لأرقى الدرجات. دون أن ننسى مجهودات التلاميذ و خاصة النجباء منهم .

في الأخير و ليس أخيرا نتمنى التوفيق و النجاح لجميع العاملين والعاملات مع تمنيات الجميع لكل تلاميذ الجزائر الحبيبة و المقبلين على الامتحانات الرسمية (شهادة بكالوريا ، تعليم متوسط ، شهادة نهاية مرحلة التعليم الابتدائي) بالتوفيق و النجاح إن شاء الله وفق الله الجميع لما فيه الخير للعباد و البلاد و التربية السليمة للجيل الصاعد .

المبحث الثاني : دور الاتصال الاداري في خفض ضغوط العمل في ازمة كورونا ثانوية مصطفى فروخي .

أدوات الدراسة

-الاستبيان اعتمدت في الدراسة الميدانية على استمارة استبيان بها مجموعة من الأسئلة و ذلك بغرض جمع البيانات اللازمة و هذا لاختبار فرضيات البحث و المساعدة في تقييم التحفيز و الأداء للإفراد في الشركة و التي تم توزيعها على أفراد العينة عددهم 50

الوسائل الإحصائية المستعملة :

- برنامج " EXCEL " : هو برنامج يسمح برسم الجداول و القيام بالحسابات من خلال إدراج صيغ و دوال مختلفة و كذلك رسم مختلف التخطيطات.
من خلال الدراسة الميدانية تم جمع المعلومات اللازمة من مجتمع الدراسة و من ثم تعريفها و تحليلها باستخدام برنامج EXCEL و استخدام الاختيارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة إحصائية و مؤشرات تدعم الموضوع و هو خاص بالبيانات الشخصية كالجنس، العمر، المستوى التعليمي...إلخ.

طريقة توزيع و جمع الاستبيانات

اعتمدت على طريقة الاستبيانية و استرجاعها فور إجابة المبحوث عنها حتى اضمن استرجاع جميع الاستبيانات بالإضافة إلى شرح بعض المصطلحات الغامضة غير المفهومة لدى بعض الموارد البشرية و هذا من خلال إجراء مقابلات مباشرة معهم

تحليل نتائج الاستبيان

بعد عملية استرجاع الاستبيان الموزع على أفراد العينة المدروسة و المتمثلة في الأفراد في الشركة نقوم بتفريغ الاستبيان من خلال تبويب ترتيب البيانات المتحصل عليها في جداول قصد تحليلها و معالجتها لإعطاء لها معني و قيمة.

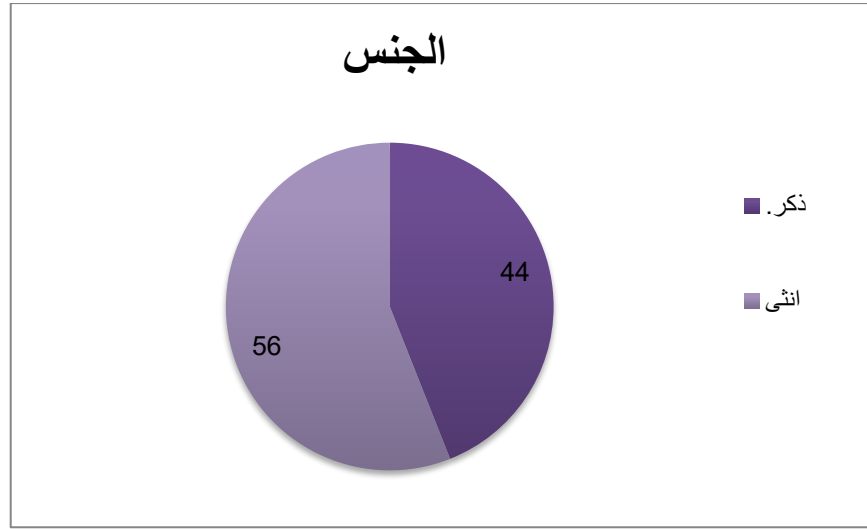
و لذلك نقوم بعملية تحليل الاستبيان كما يلي

1- خصائص عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	22	44
انثى	28	56
المجموع	50	100

الجدول (2) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس

المصدر : من إعداد الطالب باعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي



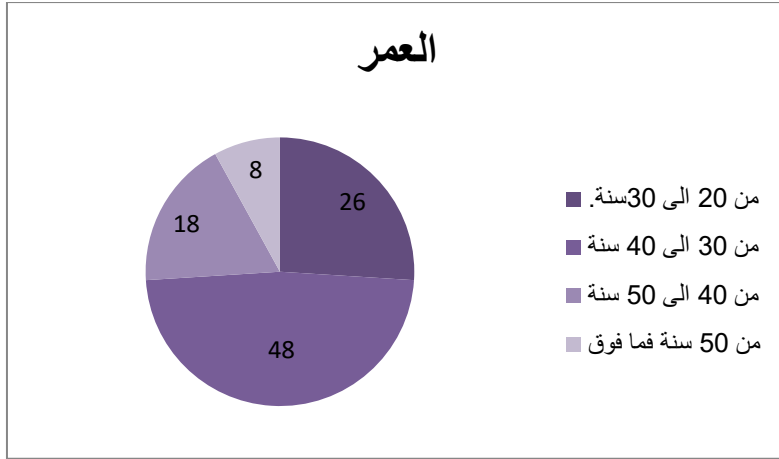
من خلال الجدول رقم (1) و الدائرة النسبية التي توضح توزيع النسب المئوية حسب الجنس و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة دراسة بلغ حجمهم إجمالاً 50 نلاحظ ما يلي : أن أكثر فئات الجنس تكرارا هي فئة الإناث بنسبة 56% و عددهم 28 أما نسبة ذكور فقد كانت أقل تكرار عددهم 22 أي ما يعادل 44%، من خلال البيانات الإحصائية يتضح لنا أن المؤسسة تتبني مسؤولية اجتماعية و تمنح المرأة فرصة العمل داخل المؤسسة وهي مسؤولية تسعى للقضاء علي جميع أشكال التمييز ضد المرأة .

2- خصائص عينة الدراسة حسب العمر

الجدول (03) يبين توزيع افراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20 سنة الى 30 سنة	13	26
من 30 سنة الى 40 سنة	24	48
من 40 سنة الى 50 سنة	09	18
من 50 سنة فما فوق	04	8
المجموع	50	100

الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر : من إعداد الطالب باعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (03) الدائرة النسبية التي توضح توزيع النسب المئوية حسب العمر و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة دراسة بلغ حجمهم إجمالاً 50 نلاحظ ما يلي: تتكون المؤسسة من عمال الفئة الشبابية بنسبة 26% تتراوح أعمارهم من 20 إلى 30 سنة ونسبة 66% لعمال يفوق عمرهم 30 سنة أي من [50-30] .

3-خصائص عينة الدراسة حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
42	21	اعزب
54	27	متزوج
04	2	مطلق
02	01	ارمل
100	50	المجموع

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية



المصدر : من إعداد الطالب باعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي

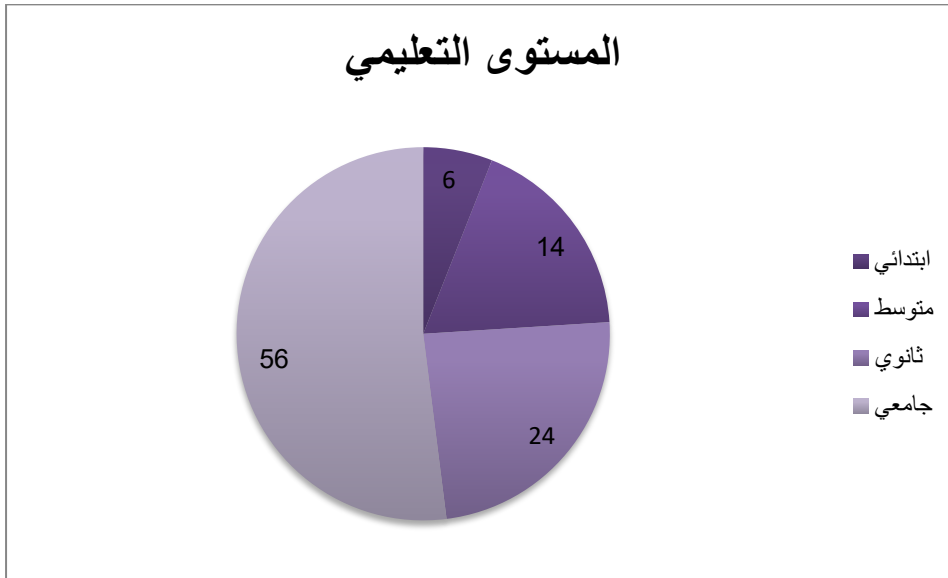
من خلال الجدول رقم (4) و الدائرة النسبية التي توضح توزيع النسب المئوية حسب الحالة العائلية و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة دراسة بلغ حجمهم إجمالاً 50 نلاحظ ما يلي: أن نسبة العمال المتزوجين تبلغ أعلى نسبة والتي تقدر ب 54% و أقل نسبة للأرامل و تبلغ 02 % كما بلغت نسبة العزاب و المطلقين 23 %.

4- خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
06	03	ابتدائي
14	07	متوسط
24	12	ثانوي
56	28	جامعي
100	50	المجموع

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالب باعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (05) و الدائرة النسبية التي توضح توزيع النسب المئوية حسب المستوى التعليمي و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة دراسة بلغ حجمهم إجمالاً 50 نلاحظ: أن نسبة الجامعيين تغطي الحجم الأكبر في المؤسسة ب 56% ، ثم الثانويين بنسبة 24 % ، أما المتوسط و الابتدائي

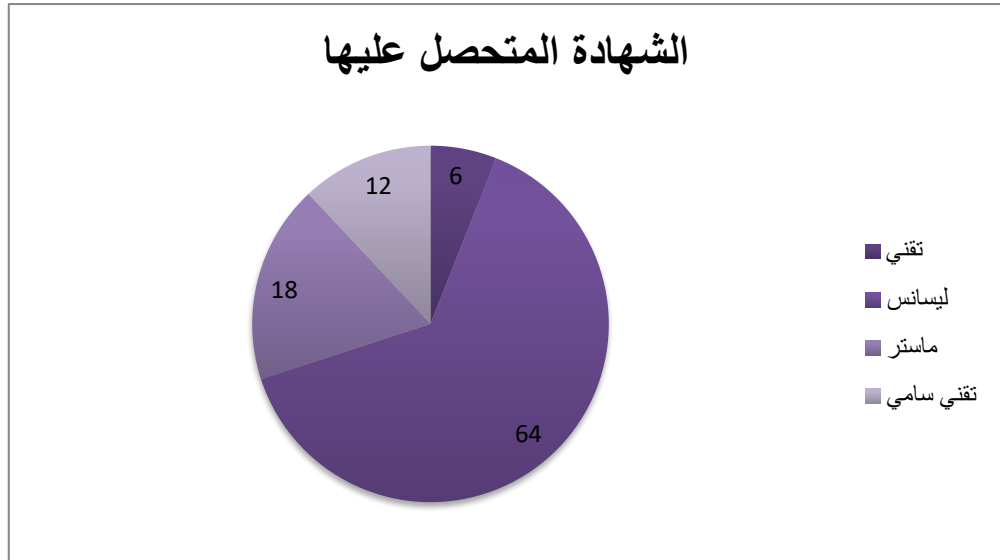
بنسبة 20%، و هذا دلالة على أن المؤسسة تعطي الأولوية في التوظيف لأصحاب المستوى الثانوي و خريجي الجامعة.

4-خصائص عينة الدراسة حسب الشهادة المتحصل عليها :

الجدول رقم (06) : توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

النسبة المئوية	التكرار	الشهادة المتحصل عليها
06 %	03	تقني
64 %	32	ليسانس
18 %	09	ماستر
12 %	06	تقني سامي
100 %	50	المجموع

الشكل رقم (06)توزيع عينة الدراسة حسب الشهادة المتحصل عليها



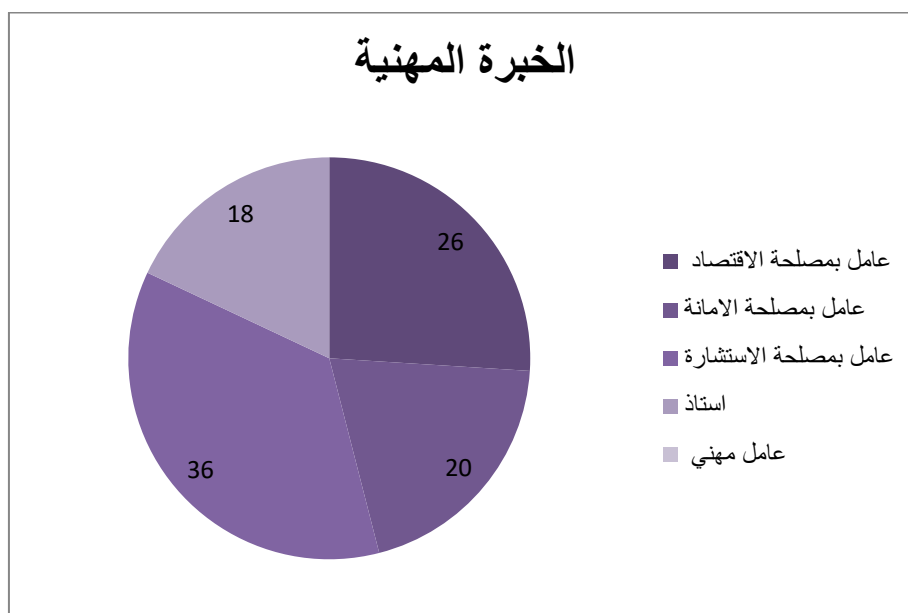
المصدر : من إعداد الطالب باعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (06) و الدائرة النسبية التي توضح توزيع النسب المئوية حسب الشهادة المتحصل عليها و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة دراسة بلغ حجمهم إجمالاً 50 نلاحظ : بأن المؤسسة تضم عمال ذوي شهادة ليسانس بأعلى نسبة والتي تقدر ب 64 % تليها نسبة شهادة الماستر والتي تقدر ب 18% ثم التقني سامي و تقني ب 18% .

5-خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (07) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
26 %	13	من 1 إلى 5 سنوات
20 %	10	من 05 إلى 10 سنوات
36 %	18	من 10 إلى 15 سنة
18 %	9	فوق 15 سنة
100 %	50	المجموع



الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

المصدر : من إعداد الطالب باعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي

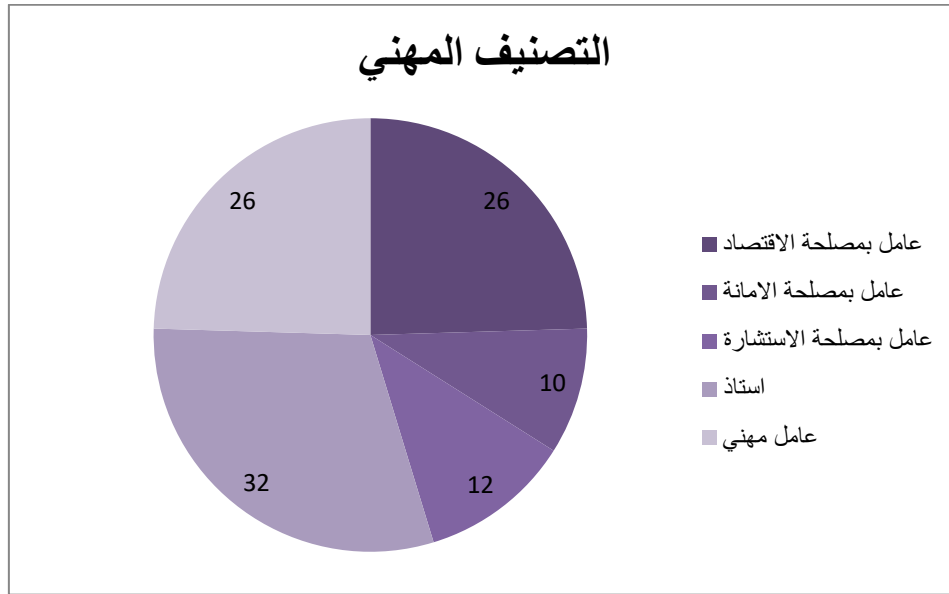
من خلال الجدول رقم (07) و الدائرة النسبية التي توضح توزيع النسب المئوية حسب الخبرة المهنية و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة دراسة بلغ حجمهم إجمالاً 50 نلاحظ : أن 13 أفراد من العينة نسبتهم 26% عديمي الخبرة وهم الذين كانت مدة عملهم في المؤسسة أقل من 05 سنوات وبالتالي لم يكتسبوا الخبرة اللازمة في مجال عملهم بينما 10 أفراد من العينة نسبتهم 20% ذوي الخبرة أي مدة عملهم في المؤسسة تتجاوز 05 سنوات وبالتالي قد اكتسبوا خبرة كافية تساعدهم في التعامل مع المشاكل التي قد تحصل لهم في مجال عملهم . وهي أعلى نسبة كما يتمتعون بالأقدمية في المهنة .

6-خصائص عينة الدراسة حسب التصنيف المهني:

الجدول رقم (08) : توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني

التصنيف المهني	التكرار	النسبة المئوية
عامل بمصلحة الاقتصاد	13	26 %
عامل بمصلحة الأمانة	5	10 %
عامل بمصلحة الاستشارة	6	12 %
أستاذ	16	32 %
عامل مهني	13	26 %
المجموع	50	100 %

الشكل رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف المهني



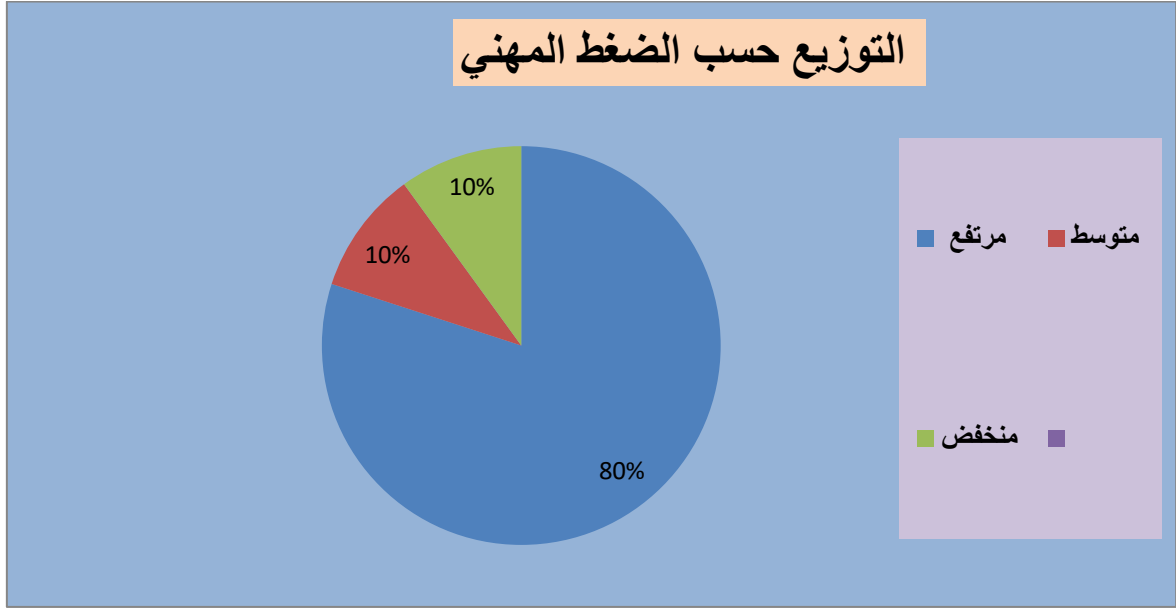
المصدر : من إعداد الطالب باعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (08) و الدائرة النسبية التي توضح توزيع النسب المئوية حسب التصنيف المهني و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة دراسة بلغ حجمهم إجمالاً 50 نلاحظ : أن المؤسسة تضم مختلف الفئات للعمال حيث تضم 13 عامل بالمصلحة الاقتصادية بنسبة 26% و 5 عمال بمصلحة الأمانة بنسبة 10% أما مصلحة الإستشارة فتضم 06 عاملين بنسبة 12 % أما الأساتذة و العمال المهنيين تقدر نسبتهم 58%.

خصائص عينة الدراسة حسب الضغوط المهنية في ظل كورونا .
الجدول رقم (09) : توزيع أفراد العينة حسب الضغط المهني

النسبة المئوية	التكرار	ضغوط العمل
80%	40	مرتفع
10%	5	متوسط
10%	5	منخفض
%100	50	المجموع

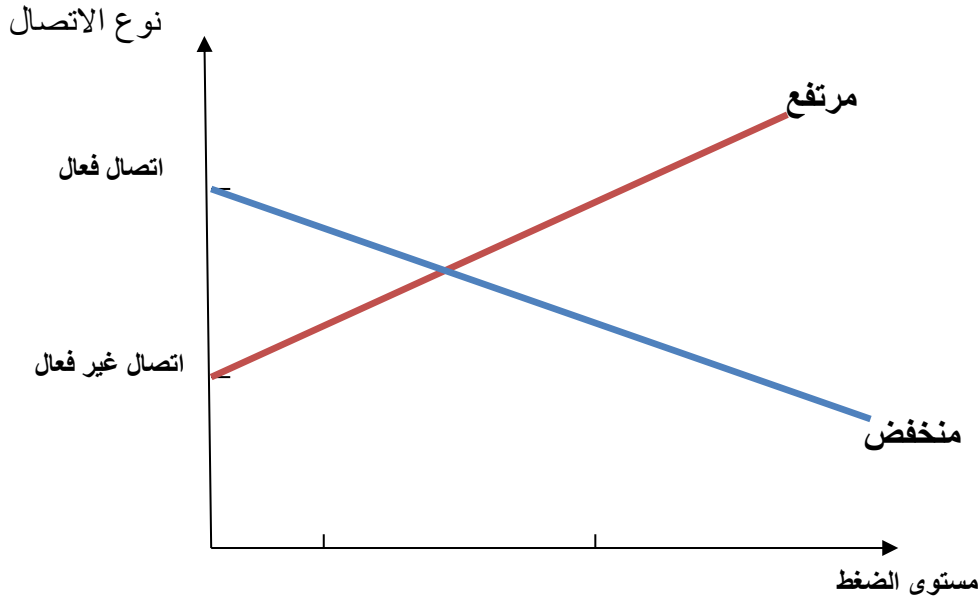
الشكل رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب الضغوط المهنية



المصدر : من إعداد الطالب باعتماد علي نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول رقم (09) و الدائرة النسبية التي توضح توزيع النسب المئوية حسب الخبرة المهنية و بالنظر إلى تكرارات أفراد عينة دراسة بلغ حجمهم إجمالاً 50 نلاحظ : إن أزمة كورونا أحدثت ضغطاً كبيراً لدى العاملين خاصة أصحاب العائلات أي المسؤولين و أرباب المنازل حيث نلاحظ ان الأغلبية الساحقة لها ضغط مرتفع بنسبة 80% أغلبهم نساء متزوجات أما الأقلية لا يعانون من ضغوط و لكن الشعور بالخوف من الأزمة أو العودة أي لا يوجد شخص مرتاح البال خاصة من الجائحة لاعتبارها قاتلة و غير مسبوقه في حين ال20% الباقية تبقى ضغوطهم متفاوتة و أغلبهم عزاب .

بعد تحليل النتائج تمكنا من استنتاج المنحنى الآتي :



منحنى بياني يوضح دور الاتصال في خفض الضغط المهني

من خلال المنحنى نلاحظ انه هناك علاقة عكسية بين الاتصال الإداري. و الضغط المهني في ظل أزمة كورونا حيث انه عند تحقيق اتصال فعال بكل وسائله الرسمية و سواءا عن بعد او عن طريق البروتوكولات المفروضة ابان أزمة كوفيد 19 فان مستوى الضغط يكون منخفضا نظرا لما يلعبه الاتصال من أهمية حيث سمح للعاملين بالتواصل من بعيد و الاطمئنان على صحة بعضهم البعض و ايضا مكن من تبادل المعلومات و الطرق المثلى لمجابهة الجائحة القاتلة .

كما لعب دورا هاما ايضا في توطيد العلاقة بين العاملين حيث كان مجالا للتواصل بينهم و تعزيز صلتهم و تضامنهم مع بعض سواءا مسائيل او عمال عاديين لان كورونا كوفيد 19 لا يفضل صنفا عن آخر بل فتك بالجميع .

اما اذى لم نحقق اتصال فعال فلا بد من اننا نخضل على ضغط مهني مرتفع و بشدة ، نظرا لخطورة المرض و عدوانيته و التأثير الذي سببه في نفوسنا ، حيث يصبح كل شخص يفكر في مصيره دون النظر الى الآخرين ما يسبب إحباطا نفسيا كبيرا لدى المصابين او حتى الذين توسوس لهم أنفسهم انهم في طريق الاصابة .

خلاصة :

جاءت هذه الدراسة بعنوان مستوى الضغوط لدى العاملين أثناء جائحة كورونا وقد ارتكزت على الفرضية العامة وأربعة فرضيات جزئية .

مستوى الضغوط الأسرية في ظل جائحة كوفيد جاءت بدرجة متوسطة ولكنها غير دالة إحصائيا .
مستوى الضغوط الصحية في ظل جائحة كوفيد جاءت بدرجة مرتفعة .

مستوى الضغوط المهنية في ظل جائحة كوفيد جاءت بدرجة مرتفعة جدا .

مستوى الضغوط النفسية في ظل جائحة كوفيد جاءت بدرجة مرتفعة .

اقتراحات :

بناء على النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة :

إجراء دراسات في بيئات مختلفة ومتغيرات مختلفة بالنسبة لموضوع الضغوط المهنية نظرا لانه موضوع حساس خاضة في ظل الجائحة الجديدة كورونا

تكوين فرق مختصة في العلاج النفسي بالنسبة للعاملين

إجراء دراسات في موضوع الضغوط المهنية و موضوع الاتصالات الادارية و كيفية إنجازها .

يجب علي العاملين أن تربطهم عالقة حسنة لضمان تسيير حسن و علاقات وطيدة

القيام بالكشف ومعرفة أسباب ارتفاع وانخفاض الضغوط مع توفير الظروف الجيدة خاصة توفير الإمكانيات المادية المتاحة .

تفعيل دورات تكوينية لتعليم اساليب الاتصال عن بعد و توفير الامكانيات و الوسائل اللازمة .

الختامة

الخاتمة :

يمتد أثر الاتصالات الإدارية في المنظمات الإنسانية إلى أبعد من مجرد تبادل الأفكار والمعلومات، و انسياب البيانات، فهي وظيفة تساهم بدرجة كبيرة في تسهيل عملية تسيير المؤسسة وذلك بإبقاء العلاقات بين الأشخاص و الهياكل، إضافة لتعديل مختلف سيرورات التنظيم، و هذا عن طريق إدراك و إعلام و التأثير على آراء مختلف أفراد التنظيم، أي إحداث التغيير المرغوب في الآراء و بالتالي في السلوك .و مما لا شك فيه هو أن غياب العلاقات الفعالة ما بين المؤسسة و أفرادها و عدم تلبية رغباتهم وحاجاتهم يفقد روح الانتماء للمؤسسة، و يجعل كل فرد عاجزا عن إيجاد الحل لمشاكل المؤسسة و هذا الغياب لروح المبادرة يعتبر من أهم العراقيل التي تقف أمام أي تغيير .

فالدراسة النظرية الخاصة بالاتصال و دوره في إحداث التغيير سمحت بمعرفة مهام و أهمية الاتصال، خاصة الدور الممتاز الذي لعبه في خفض و فك الضغط عن العاملين في ظل أزمة كورونا كوفيد 19 الذي هزت العالم بأسره و تسببت في خسائر مادية و مالية هائلة و أيضا البشرية حيث قتلت الملايين من البشر ، كما تسببت أيضا في سقوط و إفلاس العديد من الشركات او حتى البلدان .

هذا التغيير و الخطر الذي سببته الجائحة أسفر عن ضغط كبير في المجتمع ، ما توجب علينا إتباع بروتوكولات و تغييرات في حياتنا و عدم التأقلم مع الوضع ما انقص الثقة في النفوس و هو ما كان سما قاتلا لنا .

و من خلال الدراسات استنتجنا انه يجب علينا التخلي بالصبر و التعاون و التضامن خلال هذه الأزمات و ذلك للنهوض بعد سنوات كانت كفيلة لتقرض البشرية لو استمر الوضع .

و في الأخير على جميع المؤسسات توفير الوسائل و الإمكانيات المتطورة لتحقيق اتصال فعال و استراتيجي لتسيير الأمتل للمؤسسة و مجابهة الأزمات .

في الختام يمكننا القول ان العاملين لا زالوا عرضة للكثير من الضغوط والتحديات التي ينبغي عليهم مواجهتها بطريقة سليمة في سياق حياتهم وبأبعادها النفسية والاجتماعية والبيولوجية، وعلى الرغم من استخدام هؤلاء المزيد من الاستراتيجيات الا ان الشيء الملاحظ في هذه الدراسة ان هناك أساليب فعالة في التخفيف من حدته، كإعادة التقييم الإيجابي والتعامل النشط والتخطيط وغيرها.

لذلك يجب الاهتمام بالعاملين من جميع النواحي وتوفير له بيئة ومناخ يساعده على إعطاء ما يجب تقديمه من أداء عالي وكفى الذي يساهم في تحسين نتائج التربوية للتلميذ، بالإضافة إلى محاولة التعرف على الحالة النفسية للعاملين وطريقة مواجهتهم للمواقف المفاجأة الطارئة وتقديم النجع من هذه الوسائل والاستراتيجيات، وذلك من خلال توعية العاملين بالمطالعة على كل المستجدات الأبحاث ونتائجها والدراسات التي يقوم بها الباحثين في هذا المجال وفي هذا الموضوع المهم.

قائمة المراجع :

- 1- دراسة فريق الاستجابة لجائحة كوفيد-19 في جامعة امبريال كوليدج، بتاريخ 16 مارس 20
- 2- خيرى خليل الجميلي : الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث ، ط1 ،المكتب الجامعي ، الإسكندرية ، 1997 ،ص ص 09-10
- 3- العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية، 2007-2008 ،ص 13
- 4- فضيلة لكزولي، التدريس عن بعد ورهانات الإصلاح في ظل جائحة كوفيد 19 ،مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، عدد 17 ،أبريل 2020.
- 5- سعيد الشرفاوي، التعليم عن بعد في التجربة المغربية في ظل اللامساواة الرقمية، مجلة القانون الدستوري والعلوم الإدارية، العدد السادس، أبريل
- 6- زهير إحدادن، مدخل العلوم و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991،ص:09
- 7- محمود عودة، السيد محمد خيرى، أساليب الاتصال و التعبير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية للطباعة و النشر القاهرة، 1988 ص:06
- 8- نبيل عارف الجردي، مقدمة في علم الاتصال، مكتبة الأمرات، دمشق، الطبعة التاسعة، 2002 ،ص20
- 9- محمود عودة، السيد محمد خيرى، أساليب الاتصال و التعبير الاجتماعي، بيروت، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، (2) القاهرة، 1988 ،ص:06
- 10- مليكة هارون . الاتصال في أوساط الشباب في ظل التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال . دراسة ميدانية تحليلية على عينة من شباب ولاية تيبازة أطروحة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال . تحت إشراف الأستاذ الدكتور احمد حمدي . جامعة الجزائر . السنة الجامعية 2004-2005.ص 71
- 11- باديس لونيس ،جمهور الطلبة الجزائريين والانترنت:دراسة في الاستخدامات والاشباكات طلبة جامعة منتوري،قسنطينة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال،2007-2008،ص34
- 12- أحمد فؤاد شريف، نظام الإتصال و عملية الإدارة، المعهد القومي للإدارة، القاهرة، الطبعة الثانية،1991)
- 13- مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007 ،ص77
- 14- هدى سلام، الضغوط المهنية لدى الأستاذ الجامعي وعلاقاته بالتفاعل الصفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا جامعة سطيف، 2004 ،ص42
- 15- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، ط2 ،كلية التجارة، الإسكندرية، 2008 ،ص 38
- 16- هدى سلام، الضغوط المهنية لدى الأستاذ الجامعي وعلاقاته بالتفاعل الصفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا جامعة سطيف، 2004 ،ص42
- 17- حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009 ،ص62
- 18- محمد حسن ومحمد حمدات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007 ،ص 167

- 19- لهاشمي لوكيا، فتيحة بن زروال، الإجهاد و مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين ميله، الجزائر، 2006، ص15.
- 20- فائق فوزي عبد الخالق، العمل، مجلة الأفاق الاقتصادية، اتحاد عرف التجارة والصناعة، المجلة 17 العدد 67 ، الإمارات 1996 ، ص14
- 21- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، جامعة الأزارطة، مصر، 2005، ص44.
- 22- محمد عياصرة، ومروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2008 ، ص 12
- 23- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان، ضغوط العمل- منهج شامل لدرامية الضغوط - مصادر ها ونتائجها وكيفية إدارتها- معهد الإدارة العامة، 1998، الرياض ص 13.
- 24- عايدة سيد حطاب، العولمة ومشكلات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر العربي عين الشمس، مصر، 2001 ، ص 7.
- 25- صبيحة عزيز حسن، رغد خورشيد ناشف، المعهد التقني كركوك، ضغوط العمل لدى مدرسي التعليم العالي في مدينة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، أدلة 2، 2012، ص12
- 26- يوسف جوادي، مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2005 - 2006 ، ص17
- المراجع الاجنبية :
- 1- Al Sawalqa1, F.A., (2020), "Risk Disclosure Patterns among Jordanian Companies: An Exploratory Study during the COVID-19 Pandemic", Accounting and Finance Research, Vol. 9, No. 3, pp. 69-84.
 - 2- CFS HLPE (2020). Impact of COVID-19 on Food Security and Nutrition (FSN). March, 1–8.
<http://www.ceigram.upm.es/wpcontent/uploads/2020/03/HLPE.-Impact-ofCOVID-19-on-FSN-2020-03-24.pdf>
 - 3- Armitage, R., & Nellums, L. B. (2020, May). Considering inequalities in the school closure .response to COVID-19. The Lancet, 8, e644

قائمة الجداول و الأشكال :

جدول 01 : جدول المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

شكل رقم (01) : يوضح الهيكل التنظيمي

الجدول (2) يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس

الشكل رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجدول (03) يبين توزيع افراد العينة حسب العمر

الشكل رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

الجدول رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (06) : توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

الشكل رقم (06) توزيع عينة الدراسة حسب الشهادة المتحصل عليها

الجدول رقم (07) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (08) : توزيع أفراد العينة حسب التصنيف المهني

الشكل رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب التصنيف المهني

الفهرس

الصفحة	فهرس المحتويات
2	إهداء
3	شكر و تقدير
4	المقدمة
7	الإشكالية
11	الفصل الأول : الإطار النظري
12	المبحث الأول : التأصيل النظري للاتصال الإداري و ضغط العمل في ظل أزمة كورونا كوفيد 19.
12	المطلب الأول: أزمة كورونا
13	تاريخ مرض كوفيد 19
16-14	اعراض 19 و اسباب مرض كوفيد19
20-17	الوقاية من كوفيد 19
21	المطلب الثاني: الاتصال الإداري
22	ماهية الاتصال
23	عناصر عملية الاتصال
25	انواع الاتصال
27	معوقات الاتصال
29	المطلب الثالث : ضغط العمل
30	ماهية ضغوط العمل
32-31	اسباب و انواع ضغوط العمل

33	مراحل ضغوط العمل
35	إستراتيجيات مواجهة للضغوط المهنية
37	المطلب الرابع : دور الاتصال الإداري في التخفيف من ضغط العمل إبان الأزمة
41	المطلب الثاني : الدراسات العربية السابقة عن الاتصال
43	الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية للموضوع
44	المبحث الأول : مؤسسة إجراء الدراسة المطلب الأول : بطاقة فنية لثانوية مصطفى فروخي مليانة
49-46	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي و مهامه
50	المبحث الثاني : دور الاتصال الإداري في التخفيف من ضغط العمل ابان أزمة كورونا كوفيد 19
51	المطلب الأول : محور حول إجراءات الدراسة الميدانية
57-51	المطلب الثاني: محور حول عرض وتفسير النتائج ومناقشتها
60	خاتمة
62	قائمة المراجع
64	قائمة الجداول و الأشكال
65	فهرس المحتويات