

اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية

أ. لطيفة عريق

أ. الود حبيب

جامعة الوادي

الملخص:

تهدف هذه المداخلة الى محاولة التعرف على اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية، فتم تسليط الضوء على ماهية كل من ضغط العمل والرضا الوظيفي والمؤسسة الصناعية. وكان ذلك بالاستعانة بالأسلوب الوصفي، وتوصلت هذه الدراسة الى أنه للحد من ضغوط العمل وزيادة الشعور بالولاء الوظيفي لدى عمال المؤسسة الصناعية عليهم الاستعانة بنظم المعلومات الحديثة واستخدامها لاتخاذ القرارات الصائبة، وكذلك الاهتمام بمجال العلاقات العامة لضمان حسن الاتصال والتسيير الملائم والجيد مع العاملين والجمهور الخارجي للمؤسسة خاصة وقت حدوث الأزمات.

abstract:

The aim of this intervention to try to identify the proposal workable model in order to achieve job satisfaction among workers who suffer from the pressures of work in industrial enterprises, and was to highlight what each of the pressure of work and job satisfaction and Industrial Corporation. That was using style descriptive, and findings of this study to that to reduce the pressures of work and increase the sense of loyalty career with the workers of the Industrial them use information systems and use modern to make the right decisions, as well as interest in the field of public relations to ensure good communication and management of adequate and good with employees and the public outside of the private enterprise the time of the crisis.

مقدمة:

كان لمسيرة الإنسان لتطورات الحياة الاجتماعية آثار جسيمة على صحته الجسمية والنفسية، فأدخلت الأفراد في صراعات وضغوط في جميع مجالات الحياة. خاصة في المجال الاقتصادي، الأمر الذي أدى بهم إلى حالة من عدم التآوازن الجسمي والنفسي.

هذه الضغوط التي أثرت على الحياة الاجتماعية والنفسية للفرد بدورها أثرت على الحياة المهنية له. فوقع العامل في صراعات، حاول أغلب الباحثين والعلماء إيجاد حلول للحد منها.

ولقد أصبح موضوع الرضا الوظيفي إحدى الموضوعات التي تحظى باهتمام الباحثين والإداريين، باعتباره أحد مظاهر السلوك التنظيمي التي تهتم بسلوكيات الفرد نتيجة مؤثرات وبيئة العمل. فالرضا الوظيفي عبارة عن درجة إشباع الفرد، حيث يتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة، وهذه العوامل تجعل الفرد راضيا عن عمله.

ويعتبر تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسات الصناعية عامل وجانب هام في هذا القطاع نتيجة المستويات التي يتطلبها هذا القطاع من الطاقة والمهارة والكفاءة ومن استمرارية تنميتها. ومنه كانت إشكالية الدراسة:

إلى أي مدى يلعب تنمية الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الصناعية في التقليل من حدة ضغوط العمل لديهم؟
وترجع أهداف الدراسة إلى:

- 1- إيجاد رابط وحل بين كل من الرضا الوظيفي وضغط العمل.
 - 2- إيجاد نموذج عملي يحقق الرضا الوظيفي بالرغم من ضغوط العمل لدى العمال.
- كما ترجع أهمية الدراسة إلى:

- 1- تسليط الضوء على كل من ماهية الرضا الوظيفي وضغط العمل.
- 2- معرفة أهم المتغيرات التي تؤثر في الرضا الوظيفي وضغط العمل.

أولاً: الرضا الوظيفي:

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع التي درست بشكل كبير في مجال السلوك التنظيمي. ويمكن تعريفه بأنه: شعور بالسرور ناتج من إدراك الشخص بأن وظيفته تشبع قيما مهمة لديه¹. ويعرف على أنه: الحالة النفسية والانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف، عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية².

2- أهمية دراسة الرضا الوظيفي:

إن شعور الموظف بعدم الرضا عن وظيفته قد يكون مكلفا جدا للمنظمة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. فعدم الرضا الوظيفي قد يؤدي الى شعور الموظف بضغوط العمل، فقد أوضحت الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي والشعور بضغوط العمل، كما أن عدم الرضا الوظيفي يعتبر العامل الأول في ارتفاع نسبة الغياب ومعدل الدوران، فعندما يكون الموظف غير راض عن وظيفته فإن ذلك قد يقود إلى تأخره عن العمل أو غيابه عن العمل بشتى الحجج والأعذار. بل ان الأمر قد يصل بالموظف إلى أن يترك وظيفته الحالية إلى وظيفة أكثر جاذبية³.

3-عوامل وعناصر الرضا عن العمل: أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، أو أن درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى. وهذه العوامل يمكن أن تتحدد في:

أ- **الرضا عن الأجر:** وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، وبين الرضا الوظيفي للفرد.

ب- **الرضا عن محتوى العمل:** توصل عدد من الباحثين الى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل انه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين.

ت- **الرضا عن فرص الترقية:** كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وانه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه، كلما أصبح راضيا أكثر عن عمله، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.

ث- **الرضا عن الإشراف:** كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مروضيهم، كلما كان لدى هؤلاء المروضين رضا كافيا عن أعمالهم، وبالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيهم.

ج- **الرضا عن جماعة العمل:** إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها، ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فانه لا بد وسيرضي عن عمله، وربما يصبح هذا العامل مؤشرا قويا في رضاه عن العمل.

ح- **الرضا عن ساعات العمل:** كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله، والعكس صحيح.

خ- الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل. وتشير الدراسات الى أن جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله⁴.

4-أنواع الرضا عن العمل:

- أ- الرضا الكلي: يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوفر في هذا العمل كل عناصر الرضا، لان هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.
- ب- الرضا الجزئي: يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل، وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله⁵.

ثانيا: ضغوط العمل:

1- مفهوم ضغوط العمل:

لقد تم استخدام مصطلح stress في القرن السابع عشر بمعنى الشدة أو المحنة، وفي القرنين الثامن عشر والتاسع عشر استخدمت بمعنى الضغط أو التوتر وهي مشتقة من اللغة اللاتينية⁶. وللتعرف إلى الاشتقاق اللغوي لكلمة ضغط بالرجوع إلى المعاجم اللغوية، نجد تعريفا للضغط منسوبا إلى ضغط الدم، ويقصد به الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية⁷.

وتعرف ضغوط العمل بأنها: التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية⁸.

كما تعرف بأنها: تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد أو الفرد نفسه⁹.

وقد عرفها "كاراسيك" بأنه: متطلبات العمل التي قد تفوق قدرات وطاقات الموظف.

ويشير "بارون" إلى أن ضغوط العمل: تستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين تشير فيهما الأولى إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر (المصادر الخارجية للضغوط، أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المظاهر¹⁰.

2- أهمية دراسة ضغوط العمل:

أصبحت الضغوط سمة من سمات العصر الحديث حيث يطلق عليها بعض الباحثين القاتل الصامت، وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك أثارا سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم أدائهم الوظيفي.

ويرى كل من « lois & baruch » أن أهمية دراسة ضغوط العمل ترجع الى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفه غياب العاملين وتركهم العمل، وفقدان الرغبة في الابداع وانخفاض الدافعي، والالتزام بالعمل، ذلك إلى جانب خطرها على العاملين الذي يتمثل في عدم الرغبة في الرضا المهني وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب¹¹.

3-أنواع ضغوط العمل: هناك مجموعتان من الضغوط وهي:

أ- الضغوط المرتبطة بالعمل أو الوظيفة وتتضمن الأحداث والمتغيرات المرتبطة بالعمل، ومنها:

- المتغيرات الرئيسية في تيار سياسات المنظمة.
- متطلبات انجاز عمل كبير في وقت اعتيادي.
- التغير المهم والرئيسي في مستويات الأنشطة الإدارية.
- إعادة التنظيم.

ب- الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل والناجمة عن إعادة البنية الاجتماعية أو إحداث تغيرات عائلية كالزواج أو الوفاة أو المرض وغيرها من الضغوط¹².

ثالثا: المؤسسة الصناعية:

1- مفهوم المؤسسة الصناعية: تعد المؤسسة الصناعية شكل من أشكال التنظيم الاجتماعي تظهر فيه العناصر الاقتصادية والتقنية والقانونية والاجتماعية، وقد اختلفت التعاريف المعطاة للمؤسسة الصناعية نذكر منها ما يلي:

المؤسسة الصناعية هي إنتاج المواد والسلع الجاهزة للاستهلاك، وكذلك توفير المعدات والآلات التي تنتج وسائل الإنتاج، بالإضافة إلى توفير الوسائل المادية والبشرية التي ترتبط بالعملية الإنتاجية بصفة عامة¹³.

ويعرف "محمد السعيد أوكيل" بأنها: مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمالية التي تستخدم وتسير بهدف إنتاج المواد والسلع والخدمات، وكذلك بيعها وتوزيعها بكيفية فعالة¹⁴.

كما يعرفها "بريفس BRIEFS" بأنها ذلك النوع من التعاون بين الناس الذي يؤدي إلى تكوين علاقات اجتماعية نوعية متميزة¹⁵.

أما "ماكس فيبر" ينظر إلى المؤسسة الصناعية أنها: تركيب بيروقراطي يحتوي على مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد شكل المؤسسة في المكتب وفي كل منظمة، بالإضافة إلى وجود هيكل تركيبي معين يحدد العلاقات وتدفقات السلطة، وحدود كل قسم، حيث يتم تركيب البيروقراطيين في سلم اتوقراطي يضفي الرقابة بالقواعد الوظيفية¹⁶.

2- أهمية وأهداف المؤسسة الصناعية:

أ- أهمية المؤسسة الصناعية:

إن المقارنة البسيطة بين مختلف أنواع المؤسسات من جهة والمؤسسة الصناعية من جهة أخرى تجعل هذه تتفرد بخاصية اقتصادية جوهرية، وهي إنتاج المواد أو السلع بصفة وكذلك الخدمات¹⁷.

على أن تتحدد هذه الأهمية بمجموعة من العوامل، كحجم المؤسسة، ونوع نشاطها (محلي، إقليمي، وطني، دولي...) ويمكن التمييز في هذا الشأن بين المؤسسات الصغيرة، المتوسطة والمؤسسات الكبيرة...، وكذلك يمكن التمييز بين المؤسسات المنتجة للسلع الأساسية والمؤسسات المنتجة للسلع الكمالية...¹⁸، ومؤسسات إنتاج السلع الاستثمارية هذه الأخيرة التي لا يمكن إنتاجها إلا من طرف المؤسسات الصناعية، هكذا إذن فالأهمية الخاصة للمؤسسة الصناعية لا تتمثل فقط في توفير المواد والسلع الجاهزة للاستهلاك وإنما توفير المعدات والآلات التي تنتج وسائل الإنتاج وتجدد ذاتها كذلك¹⁹.

ب- أهداف المؤسسة الصناعية:

تعتبر أهداف المؤسسة من أهم العوامل التي تؤثر على سلوكها في السوق وليس من الضروري أن يكون للمؤسسة هدفا واحدا وإنما تعدد أهدافها²⁰، ويعتبر (P.Drucker) أول من نادى بتعدد الأهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها، إذ أنه يرى أن هناك ثمانية أهداف رئيسية يتمحور عليها نشاط المؤسسة والتي تتبلور فيما يلي:

حصة السوق - الإنتاجية - الربحية - الابتكار - الموارد - مستويات الأداء - الاعتناء بالعمل - المسؤولية. ويؤكد "بيتر دروكر" (P.Drucker) أن إهمال أحد هذه الأهداف من طرف المؤسسات يؤثر سلباً على بقية الأهداف²¹.

3-أنواع المؤسسة الصناعية: تنقسم هذه المؤسسات تبعاً للتقسيم السائد في القطاع الصناعي إلى:

أ- مؤسسات الصناعات الثقيلة أو الإستخراجية:

كمؤسسات الحديد والصلب، مؤسسات الهيدروكربونات، وما يميز هذا النوع من المؤسسات هو احتياجاتها لرؤوس أموال كبيرة، كما تتطلب توفير مهارات وكفاءات عالية لتشغيلها.

ب- مؤسسات الصناعات التحويلية أو الخفيفة:

كمؤسسات الغول والنسيج، مؤسسات الجلود²².

1- 4- دور المؤسسة الصناعية: للمؤسسة الصناعية عدة أدوار أساسية وهي:

أ- البحث عن حسن المردودية.

ب- اتجاه المستخدمين: يكون نشاطاً نافعاً منسجماً كجدارة المستخدمين، تحسين المراقبة لضمان العمل وخاصة الترقية الداخلية بالتدريج.

ج- اتجاه المستهلك: تنتج لتستجيب لحاجات المستهلكين ودور المؤسسة الصناعية حيث تعمل ما يجب عليها وما يريده المستهلك وتقوم بالدور الضروري والأساسي اتجاهه.

د- الدور الهام في تربية العمال: الترقية الاجتماعية والمبادرة في دفع الرواتب الحماس، الشجاعة، الطموح المبادر²³.

رابعاً: استخدام نظام المعلومات الحديثة ومجال العلاقات العامة للحد من ضغوط العمل داخل المؤسسة الصناعية:

إن التوافق بين العمل الذي يؤديه الفرد وإمكاناته الخاصة تؤدي إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا في حين أن عدم التوازن بين تلك الأطراف تؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على الموظف بوصفه فرداً وإلى تدني عامل الرضا لديه²⁴. فمن بين الطرق لزيادة عامل الرضا عند الموظفين استخدام نظم المعلومات الحديثة في المؤسسة للتخلص من الأعباء الملقة على عاتقهم وعلى عاتق الرؤساء لمساعدتهم في اتخاذ

القرارات المناسبة، خاصة وقت حدوث الأزمات، فالتغيرات العالمية اليوم تجبر المؤسسات على التطوير والتغيير المستمرين²⁵.

إلى جانب ذلك تعد البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ركيزة مهمة من ركائز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والعلمية في مختلف أنحاء العالم. فلقد أدركت الدول المتقدمة هذه الحقيقة منذ وقت مبكر، إذ عملت على تهيئة بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات، مكنتها من تحقيق قفزات نوعية مهمة في مجال النمو الاقتصادي والاجتماعي، فضلا عن مبادرات أخرى لدول شرق آسيا التي كانت إلى وقت قريب تعاني من مشكلات على مستوى التنمية البشرية والاقتصادية، ولعل مثال كوريا الجنوبية والهند والصين خير دليل على أهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات في إحداث نقلة نوعية في اقتصاديات تلك الدول²⁶.

كما أدى النمو الكبير للمؤسسات الاقتصادية ومنها الصناعية ونمو المؤسسات الاجتماعية من حيث حجمها وتنوع أنشطتها إلى ضرورة تطوير نظم المعلومات بما يتفق وهذا النمو ومما يؤكد ذلك هو أن هذه المؤسسات تعمل في بيئة دائمة التغير والحركة. وأن هذه المؤسسات والبيئة هي ما تعرف بالعلاقة بين النظام (البيئة) والنظام الفرعي (المؤسسة) وطالما أن النظام في حركة مستمرة فيجب على النظام الفرعي أن يكون دائم الحركة بما يمكنه من التكيف مع النظام الكلي (البيئة الخارجية). وفي إطار ذلك أصبحت وظيفة الإدارة هي اتخاذ القرارات اللازمة للقيام بالوظائف الإدارية المختلفة التي تحقق للنظام الفرعي (المؤسسة) القدرة على التكامل بين أجزائه والقدرة على التكيف مع البيئة الخارجية بما يحقق أهداف النظام الفرعي والاستخدام المناسب لموارده المادية والبشرية. وبمعنى آخر فالإدارة هي العصب المحرك للمنظمة الذي يجب أن يكون لديه البيانات والمعلومات والمعرفة والموارد الكافية التي تمكنه أنظمة وتعديل المكونات الداخلية للمؤسسة حتى يمكنها التأقلم مع التغيرات الخارجية في البيئة²⁷.

وهناك خمس صفات أساسية للمعلومات حتى تكون ذات قيمة للمنظمة، وهي: الملاءمة، النوعية، الكمية، التوقيت، سهولة الحصول عليها²⁸.

ومن أهم اتجاهات تأثير تكنولوجيا المعلومات في النظم الإدارية تتمثل في:

- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لتخفيض الحجم في الموارد والنفقات وإعادة التنظيم.
- يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات على توسيع مجال رقابة الإدارة العليا مع التوسع في الوقت نفسه في توزيع عملية اتخاذ القرارات في الإدارة التنفيذية، وهذا الاتجاه يعني مركزية الرقابة ولا مركزية اتخاذ القرارات.

- ساعدت تكنولوجيا المعلومات على إيجاد قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحواسيب والاتصالات سواء على مستوى المنظمة أو على المستوى الوطني أو العالمي.
 - ساعدت تكنولوجيا المعلومات على تخليص المديرين من أعباء المهام الروتينية المملة. مما يتيح لهم استخدام فائض أوقاتهم في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات، وقد انعكس ذلك بشكل واضح في رسم السياسات وفي رفع كفاءة الإدارة العليا.
 - أوجدت تكنولوجيا المعلومات فرصا جديدة أمام النظم الإدارية لم تشهدها من قبل. فقد أتاح التقدم السريع لتكنولوجيا المعلومات طرح منتجات جديدة في السوق التجارية مثل النظم الآتية: النظم الخبيرة، نظم العمل الجماعية، نظم الذكاء الاصطناعي، نظم مساند القرارات، نظم الاجتماعات عن بعد، نظم عصف الأفكار الآلي، برامج التفاوض²⁹.
- كما تهدف نظم المعلومات أساسا إلى ضمان تدفق البيانات والمعلومات وتبادلها بين مركز الأنشطة المختلفة بالمؤسسة وجمع البيانات بطريقة متكاملة وتشغيلها بالطرائق المناسبة وتخزينها ومتابعة جميع التعديلات والتغيرات التي تحدث على البيانات والمعلومات المخزنة وتحديثها واسترجاعها في الوقت المناسب وتحقيق الأمن الكامل للمعلومات. ويحدد الكثيرون هدفا واحدا للمعلومات ملخصا في أن نظام المعلومات يهدف إلى تقديم الخدمة النهائية للمستفيدين. ويمكن تجزئة هذا الهدف إلى الأهداف الآتية:
- مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط والرقابة وهذه المعلومات تتجزأ عندما تصل معلومات كاملة ودقيقة وفي الوقت المناسب.
 - إعطاء معلومات وتقارير بتكلفة أقل مع المحافظة على الدقة للمعلومات.
 - بلورة وتصفية المعلومات التي تصل إلى المديرين ويعتمد عليها.
 - تقديم سلسلة من الطرائق البديلة لإنجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المختلفة قبل أن تطبق علميا³⁰.

ولقد أعد "ليبرت" 12 دراسة حول الأهمية التي يكتسبها استخدام المعلومات في نجاح المؤسسات الاقتصادية الصغيرة في بلجيكا. وشملت الدراسة 208 من مالكي المؤسسات ومديريها. وتشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين درجة استخدام المعلومات ونجاح هذه المؤسسات. كما بينت النتائج أم المديرين الذين يهتمون كثيرا بتجميع المعلومات ينجحون أكثر من بقية زملائهم في إدارة المؤسسات الاقتصادية وإن كانت تجربتهم في مجال الإدارة أقصر من غيرهم. ومن النتائج الأخرى للدراسة أن

الاهتمام بالجانب الاستراتيجي في الإدارة وإشراك المساعدين في عملية اتخاذ القرارات يؤديان إلى زيادة استخدام المعلومات في المجال³¹.

وذلك من خلال بحوث وندوات عقدت بالقاهرة عن مشكلات المعلومات وتدفقها لخدمة التخطيط واتخاذ القرارات في الأقطار العربية تقدم "عوض هلوذة" بدراسة عن التطور في الاحتياجات المعلوماتية للتخطيط واتخاذ القرارات التنموية، حيث ذكر أن التعرض للمعلومات في مجال التخطيط، سواء في محتواها وأسلوب تداولها، أو معالجتها واستخدامها، يلمس أبعاداً متعددة، إذ أن تقنية المعلومات الحديثة تضع صورة للكليات والجزئيات، حيث يتداولها العاملون من المتخصصين ويمكنون من وضع رؤيتهم التفصيلية في الجزئيات لتؤخذ في الحسبان عند معالجة الكليات³².

وبعد وراء ظهور العلاقات العامة كمهنة متخصصة، هي تلك الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي أفرزت مناخاً نفسياً ضاغظاً، إضافة إلى الأزمات الاقتصادية والعالمية³³.

فقد قام "محمد كمال مصطفى الكردي" بدراسة تحت عنوان "إدارة الإعلام والعلاقات العامة في الأزمات"، وهي دراسة ألقت الضوء على دور دائرة العلاقات العامة والإعلام (مجتمعتين) في الأزمة، إذ تناولت أسباب الأزمة، والعوامل المؤثرة فيها، والمخاطر المسببة لها، كما عرضت الأهداف الإستراتيجية للإعلام والعلاقات العامة في مواجهة الأزمة³⁴.

وهكذا فإن إحدى وظائف العلاقات العامة هي الحيلولة دون حدوث الأزمة، والتغلب عليها في حال حدوثها، وهذا ما يسمى بـ "إدارة الأزمات" ولا يعد حدوث الأزمات شيئاً جديداً في حد ذاته، سواء أكان على مستوى الفرد، أم على مستوى المؤسسة ما، أم على مستوى الدولة ككل، ولكن الشيء الجديد هو أن الباحثين بدأوا يولون هذه القضية الاهتمام اللازم، لأنهم شعروا أن بإمكانهم فعل شيء حيال الأزمات وتحليلها، كما أن علم إدارة الأزمات بدأ يظهر نتيجة لأن التطور العلمي والتكنولوجي قدم وسائل وأدوات للتعامل مع الأزمات وإدارتها وتحليلها، والعلاقات العامة تقوم بدور كبير وفعال عند حدوث الأزمة³⁵.

كما أن هناك الكثير من المهمات التي تقع على عاتق العلاقات العامة في المؤسسات أثناء الأزمات، أهمها تلك التي تتعلق بالصورة الذهنية للمؤسسة، أو علاج الأوضاع الخاطئة، أو إدارة القضايا، أو حل المشكلات الطارئة. وبعيداً عن المهمات التقليدية والشكلية، أو المتعارف عليها لدى المديرين، توجد مهمات يتحتم على العلاقات العامة إنجازها أثناء الأزمة: الاتصال بوسائل إعلام جماهير المؤسسة بتطورات الأزمة وتنفيذ الحملات الإعلامية المرتبطة بذلك، شرح موقف المؤسسة، متابعة ردود أفعال الجماهير (التعرف على رجع الصدى)³⁶.

ومنه فإن إعطاء الأهمية لمجال نظم المعلومات الحديثة ومجال العلاقات العامة داخل المؤسسة وخاصة المؤسسة الصناعية نتيجة لاعتمادها بالدرجة الأولى على ميزة الإنتاجية ولو على حساب الموظفين العاملين بها يساعدها على تحقيق التقدم والازدهار الداخلي أولاً عن طريق التوفر السريع للمعلومة من أجل اتخاذ القرار الصائب، وكذلك ضمان حسن التسيير والاتصال بين الموظفين والرؤساء، وبالتالي التقليل من حدة التوتر والضغوط المهنية نتيجة لسرعة الاستجابة لطلبات الموظفين والعمل على دراستها، وإيجاد الحلول المناسبة لها، وبالتالي تحقيق الرضا والولاء لهذه المؤسسة التي تتميز بقوة ضغوط العمل فيها. وثانياً تحقيق الازدهار الخارجي عن طريق إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة، والعمل على زيادة مبيعاتها ورضاء الجمهور الخارجي عن منتجاتها، وبالتالي زيادة مبيعاتها وتحقيق الربح.

التوصيات:

- 1- الاهتمام بمجال نظم المعلومات الحديثة من قبل المؤسسة الصناعية، ومحاولة تدريب جميع العمال باختلاف مستوياتهم على استخدام هذه التقنية الحديثة.
- 2- على المؤسسات الصناعية توفير خبراء في مجال العلاقات العامة بها، وكذلك الاستعانة بأخصائيين خارجيين في حالة تعسر حل المشكلة أو الأزمة من طرف خبراء العلاقات العامة العاملين بالمؤسسة.
- 3- محاولة تحسين قدرات الأفراد على التكيف مع العمل المقدم لهم، وتقديم الحوافز المناسبة لكل عامل من أجل زيادة شعور الرضا بالعمل لديهم.
- 4- توفير الظروف المادية الملائمة للعمل، وتقديم امتيازات مالية للعاملين لقاء الساعات الإضافية للعمل.
- 5- تشجيع العاملين على إبداء آرائهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
- 6- توعية الإدارة العليا بمشكل ضغط العمل وأثره على العامل نتيجة المخالفات النفسية والصحية التي يسببها من شعور بالنفور وتدهور الحالة الصحية، وذلك عن طريق عمل حملات توعية من طرف مختصين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع، وحث العمال الذين يعانون من الضغوط الى زيارة طبيب مختص وممارسة الرياضة للتقليل من حدة التوتر.

الهوامش :

- 1- راشد شيب العجمي: الولاء التنظيمي والرضا عن العمل (مقاربة بين القطاع العام والقطاع الخاص في دولة الكويت)، ص53، حمل من الموقع:
www.deber.com/ar/elearning/cat-401/cat-937/cat-856/content-1164.asps. يوم 2013/03/02 على الساعة 12:22.
- 2- سالم عواد الشمري: الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثاره على الأداء الوظيفي (القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة)، ص13، حمل من الموقع:
ac.Ly/vb/Showthread.php?t=261 يوم 2013/03/03 على الساعة 12:13.
- 3- راشد شيب العجمي: مرجع سابق، ص54.
- 4- سالم عواد الشمري: مرجع سابق، ص ص14-15.
- 5- نفس المرجع، ص16.
- 6- أمل بنت سلامة الشامان: مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الاداريات في مدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات، (عدد 26، سنة 1427)، ص5، حمل من الموقع :
http://www.brooonzyah.net/vb/t83268.html يوم 2013/03/05 على الساعة 13:06.
- 7-(____): ضغوط العمل التنظيمية، ص72، حمل من الموقع:
www.brooonzyah.net/vb/redirector.php?url=http%3A%2F%2Fwww.gulfikid.com%2FpdfA s.com%2f.pdfA يوم 2013/03/05 على الساعة 12:32.
- 8- صالح بن ناصر شغرد: الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الادارية (دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة)، ص10، 2008، حمل من الموقع :
lefpedia.com/...../pdf يوم 2013/03/05 على الساعة 14:15.
- 9- عبيد بن عبد الله العمري: ضغوط العمل عند المعلمين، ص5، حمل من الموقع:
www.brooonzyah.net/vb/redirector.php?url=http%3A%2F%2Fwww.gu/fikid s.com%2fStress_Riyadh.php. يوم 2013/03/05 على الساعة 15:10 .
- 10- أمل بنت سلامة الشامان: مرجع سابق، ص5.

- 11- وفاء أحمد محمد، الهام عبد الأمير الكواز، سلوى عبد الجبار: تأثير ضغط العمل على أداء العاملين (بحث تطبيقي في الشركة العامة للصناعات الجلدية)، حمل من الموقع: www.iasj.net/iasj?Func=Fulltext&ald=50953 يوم 2013/03/06 على الساعة 12:00.
- 12- نفس المرجع.
- 13- يوسف سعدون: علم الاجتماع ودراسة التغير التنظيمي في المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، (د.س.ن)، ص8.
- 14- سعيد أوكيل: وظائف ونشاطات المؤسسة الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص2.
- 15- سليم العامودي: علم الاجتماع الصناعي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص96.
- 16- ماجدة بن حسين: البعد السيوتنظيمي للخصوصية، رسالة ماجستير، قسم علم اجتماع، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة، 2002-2003، ص60.
- 17- سعيد أوكيل: مرجع السابق، ص4 .
- 18- أحمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص17 .
- 19- سعيد أوكيل: مرجع السابق، ص ص4-6.
- 20- عبد القادر محمد عبد القادر عطية: اتجاهات حديثة في التنمية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003-2004، ص107.
- 21- عبد الرزاق بن حبيب: اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوانه المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000. ص ص114-115.
- 22- عمر صخري: اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص30.
- 23- إسماعيل عرباجي: اقتصاد المؤسسة (أهمية التنظيم - ديناميكية الهياكل)، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، (د.س.ن)، ص12.
- 24 - وفاء أحمد محمد، الهام عبد الأمير الكواز، سلوى عبد الجبار: مرجع سابق.

- 25 - نورا الجمعة: أثر إعادة هندسة العمليات الادارية على الولاء التنظيمي (دراسة حالة المؤسسة العامة السورية للاتصالات)، ص6، 2009/2088، حمل من الموقع:
www.tahasoft.com/books/032.doc يوم 2013/03/03 على الساعة 11:05.
- 26 - طلال ناظم الزهيري: استراتيجية بناء القدرات المحلية في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، حمل من الموقع:
Azuhairi.arabblogs.com/files/81970.doc يوم 2012/12/15 على الساعة 18:00.
- 27 - عبد العزيز بن ابراهيم العمران، جبريل بن حسن العريشي: عبد العزيز بن ابراهيم العمران، جبريل بن حسن العريشي: واقع استخدام المعلومات في مؤسسات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية لدعم اتخاذ القرارات الادارية (دراسة مسحية لمدينة الرياض)، ص2، حمل من الموقع: Faculty.Ksu.edu.sa/.../...doc يوم 2012/12/15 على الساعة 12:21.
- 28 - أحمد صالح الهزايمة: دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية (دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة أريد)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (المجلد 25، العدد الأول، 2009)، ص 387، حمل من الموقع :
www.damaxusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/379.pdf. يوم 2012/12/12 على الساعة 15:36.
- 29 - نفس المرجع، ص ص 392-393.
- 30 - نفس المرجع، ص ص 393-394.
- 31- بدر العزيز بن ابراهيم العمران، جبريل بن حسن العريشي: مرجع سابق، ص7.
- 32 - نفس المرجع، ص8.
- 33 -عبد الرحمان الشلبي: دور العلاقات العامة في ادارة الأزمات، ص3، حمل من الموقع :
Sia-sy.net/sia/.../role_oF_publik_relations_in_crisis_management.pdf يوم 2013/03/01 على الساعة 18:45.
- 34 - نفس المرجع، ص5.
- 35 - نفس المرجع، ص3.

36 - نفس المرجع، ص ص 17-18.