مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

اسم المقال: اتجاهات المسؤولين في المؤسسات الحكومية الإماراتية نحو الاتصال المؤسسي للتغلب على الأزمات البيئية
اسم الكاتب: علاء مكي عكوف
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/10381
تاريخ الاسترداد: 2026/11/22 16:44 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

جـامعـة الشـارقـة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلـة جامعـة الشـارقة للعلـوم الإنسـانيـة والاجتماعيـة

مجـلـة عـلـمية محكمـة



المجلد 22، العدد 3
ربيع أول 1447هـ / سبتمبر 2025م

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 2339-1996

سبتمبر 2025م **مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية** المجلد 21 العدد 3
https//:doi.org/10.36394/jhss/22/3/21

اتجاهات المسؤولين في المؤسسات الحكومية الإماراتية نحو الاتصال المؤسسي للتغلب على الأزمات البيئية

علاء مكي عكوف[1]

تاريخ الاستلام: 2024 - 08 - 11 **تاريخ القبول: 2024 - 09 - 22**

ملخص البحث:

تناول هذا البحث دور الاتصال المؤسسي في التغلب على الأزمات البيئية من خلال دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ إذ وُزِّعَت استمارات استبانة على 200 مسؤول في هذه المؤسسات لتحليل تأثير إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية، أظهرت النتائج أن خطط الاتصال المتكاملة تؤدي دوراً حاسماً في تقليل آثار الأزمات البيئية، وأن استخدام قنوات الاتصال المتعددة مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي يسهم في تحقيق استجابة فعالة للأزمات، كما أكدت الدراسة على أهمية الشفافية في الاتصال لتعزيز ثقة الجمهور وزيادة فعالية إستراتيجيات الاتصال البيئي، بالإضافة إلى ذلك، تبين أن القيادة المؤسسية في الإمارات توفر الموارد اللازمة لدعم إستراتيجيات الاتصال البيئي وتدعم جهود التدريب المستمر للموظفين، مما يعزز من جاهزيتهم لمواجهة الأزمات البيئية، وأظهرت البيانات أن الاتصال الفعال يسهم في تحسين سمعة المؤسسات الحكومية كداعم للاستدامة البيئية، كما أن ممارسات الاتصال المستدامة تعزز من المسؤولية البيئية داخل المؤسسات، وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز وتطوير إستراتيجيات الاتصال المؤسسي، وتوسيع استخدام قنوات الاتصال المتعددة، وتبني ممارسات اتصال شفافة، وتوفير القيادة للموارد الكافية، وتعزيز التدريب المستمر للموظفين، وتطوير سياسات اتصال مستدامة لتحقيق الأهداف البيئية والتنموية للدولة، في الختام، يبرز البحث أهمية الاتصال المؤسسي كأداة إستراتيجية لمواجهة الأزمات البيئية وتعزيز الاستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، مما يتطلب جهوداً مستمرة ومشتركة من القيادة والمؤسسات لتحقيق تأثير إيجابي ومستدام على البيئة

الكلمات الدالة: الاتصال المؤسسي، الأزمات البيئية، المؤسسات الحكومية، دولة الإمارات العربية المتحدة، إستراتيجيات الاتصال، الاستدامة البيئية، الشفافية، التدريب المستمر، الموارد اللازمة، المسؤولية البيئية

---

(1) كلية الاتصال - جامعة الشارقة (الشارقة - الإمارات العربية المتحدة)
aakkof@sharjah.ac.ae

أولاً- المقدمة:

تعد الأزمات البيئية من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية في العصر الحالي؛ إذ تتطلب استجابة سريعة وفعالة للتخفيف من آثارها والحفاظ على استدامة البيئات المحلية، في هذا السياق، يؤدي الاتصال المؤسسي دوراً محورياً في تمكين المؤسسات من مواجهة هذه الأزمات بفعالية، وتوجيه الجهود نحو حلول مبتكرة ومستدامة، تتزايد أهمية هذا الدور في ظل التغيرات المناخية المتسارعة والتحديات البيئية المتنامية التي تشهدها دولة الإمارات العربية المتحدة، ما يستدعي تطوير إستراتيجيات اتصال فعالة قادرة على التعامل مع هذه الأزمات بكفاءة ومرونة

تستند هذه الدراسة إلى تحليل عميق لدور الاتصال المؤسسي في التغلب على الأزمات البيئية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات، يهدف البحث إلى فهم كيفية استخدام هذه المؤسسات لإستراتيجيات الاتصال لتعزيز استجابتها للأزمات البيئية، وتحليل مدى فعالية هذه الإستراتيجيات في تقليل الآثار السلبية للأزمات، كما يهدف إلى تقييم دور القيادة المؤسسية في دعم وتوجيه جهود الاتصال البيئي، وتوفير الموارد اللازمة لضمان تنفيذ إستراتيجيات اتصال فعالة ومستدامة

تتضمن هذه الدراسة توزيع استمارات استبانة على 200 مسؤول في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات، بهدف جمع البيانات وتحليلها لفهم أعمق لتجارب وآراء هؤلاء المسؤولين حول فعالية إستراتيجيات الاتصال البيئي، ستساعد هذه البيانات في تحديد النقاط القوية والضعف في ممارسات الاتصال الحالية، وتقديم توصيات لتحسينها بما يتوافق مع التحديات البيئية المعاصرة، يهدف البحث أيضاً إلى تسليط الضوء على الابتكارات التكنولوجية المستخدمة في الاتصال البيئي، وكيف يمكن لهذه الابتكارات أن تعزز من كفاءة وفعالية الاتصال في مواجهة الأزمات

من خلال هذا البحث، نسعى إلى تقديم إسهامات نظرية وعملية في مجال الاتصال المؤسسي والبيئي، تسهم في تعزيز قدرة المؤسسات الحكومية على مواجهة الأزمات البيئية بفعالية، وتحقيق أهداف الاستدامة البيئية المنصوص عليها في رؤية الإمارات 2030، نتطلع إلى أن تسهم نتائج هذا البحث في توفير قاعدة معرفية متينة تدعم صناع القرار في تطوير إستراتيجيات اتصال مبتكرة ومستدامة، تسهم في حماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة في دولة الإمارات العربية المتحدة، مما يعزز من مكانة الدولة كقائد عالمي في مجال الاستدامة البيئية

1 - 1 أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحقيق مجموعة من الأهداف المحورية التي تعزز من فعالية "الاتصال المؤسسي" في مواجهة "الازمات البيئية" بناء على استطلاع آراء واتجاهات عينة من المسؤولين الحكوميين في المؤسسات الإماراتية.
2. تحديد فعالية إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في تقليل آثار الأزمات البيئية: الهدف الأساسي هو فهم مدى فعالية إستراتيجيات الاتصال المتبعة في المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وكيف تسهم هذه الإستراتيجيات في تقليل الآثار السلبية للأزمات البيئية من خلال التنسيق الفعال وتفعيل خطط اتصال متكاملة.
3. تحليل دور قنوات الاتصال المتعددة في تحسين الاستجابة للأزمات البيئية: يهدف البحث إلى تحليل كيفية استخدام المؤسسات الحكومية لقنوات الاتصال المتعددة مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، وتحديد مدى تأثير هذه القنوات على تحسين سرعة وكفاءة الاستجابة للأزمات البيئية، وتعزيز التواصل بين جميع الأطراف المعنية.
4. تقييم تأثير الشفافية في الاتصال على ثقة الجمهور أثناء الأزمات البيئية: يسعى البحث إلى تقييم دور الشفافية في الاتصال المؤسسي في تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسات الحكومية أثناء الأزمات البيئية، وكيف تسهم الشفافية في تقديم معلومات دقيقة وموثوقة تزيد من مصداقية هذه المؤسسات لدى الجمهور.
5. تقييم تأثير الاتصال الفعال على سمعة المؤسسات الحكومية كداعم للاستدامة البيئية: يسعى البحث إلى تقييم مدى تأثير الاتصال الفعال على تحسين سمعة المؤسسات الحكومية كجهات داعمة للاستدامة البيئية، وكيف يمكن للاتصال الفعال أن يعزز من صورة هذه المؤسسات كمسؤولة بيئياً وتعمل على تحقيق أهداف الاستدامة.
6. تقديم توصيات لتحسين إستراتيجيات الاتصال البيئي في المؤسسات الحكومية: يسعى البحث إلى تقديم توصيات مبنية على نتائج التحليل لتحسين إستراتيجيات الاتصال البيئي في المؤسسات الحكومية، وضمان تحقيق استجابة فعالة ومستدامة للأزمات البيئية، وتعزيز دور الاتصال في تحقيق الأهداف البيئية والتنموية لدولة الإمارات العربية المتحدة.

1 - 2 مشكلة البحث:

تواجه المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة تحديات متزايدة في إدارة الأزمات البيئية بسبب التعقيدات المتزايدة والآثار السلبية الكبيرة لهذه الأزمات على البيئات المحلية والمجتمعات، تتفاقم هذه المشكلة بسبب الحاجة الملحة إلى إستراتيجيات اتصال فعالة ومتطورة تستطيع التكيف بسرعة مع الظروف المتغيرة وتقديم استجابات سريعة وفعالة، بالرغم من الجهود المبذولة لتعزيز الاستدامة البيئية، لا تزال هناك فجوة في كيفية استخدام الابتكارات التكنولوجية وإستراتيجيات الاتصال المؤسسي لتعزيز كفاءة الاستجابة للأزمات البيئية، تتجلى المشكلة في عدم القدرة على تحقيق تنسيق مثالي بين مختلف الجهات المعنية وضمان تدفق المعلومات بشكل سلس وشفاف للجمهور، مما يؤدي إلى ضعف الثقة بين المؤسسات والجمهور ويقلل من فعالية الجهود المبذولة في التصدي للأزمات، هذا البحث يسعى إلى استقصاء وتحليل مدى فعالية إستراتيجيات الاتصال المؤسسي المبتكرة في التغلب على الأزمات البيئية داخل المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات، مع التركيز على كيفية تحسين التنسيق الداخلي والخارجي وتعزيز الشفافية لبناء ثقة الجمهور وضمان استدامة الجهود البيئية

1 - 3 أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة بوجه عام نظراً لدوره المحوري في فهم وتحليل كيفية تحسين إستراتيجيات الاتصال المؤسسي لمواجهة الأزمات البيئية، تعد الأزمات البيئية من أبرز التحديات التي تواجه المجتمعات والمؤسسات على مستوى العالم، نظراً لتأثيراتها الواسعة والمتعددة الأبعاد، وبناءً على ذلك، يصبح تطوير إستراتيجيات اتصال فعالة وابتكارات تكنولوجية أمراً حيوياً لضمان استجابة سريعة وفعالة لهذه الأزمات، يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة المعرفية الموجودة في هذا المجال من خلال تقديم رؤى معمقة ومستندة إلى بيانات دقيقة حول فعالية إستراتيجيات الاتصال المؤسسي، مما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي ويعزز من قدرة المؤسسات على التصدي للأزمات البيئية بشكل أكثر كفاءة وفعالية

من الناحية النظرية، يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الأزمات البيئية والاتصال المؤسسي، من خلال تقديم إطار نظري متكامل يدمج بين مفاهيم الاتصال البيئي، ودور القيادة، وتأثير الشفافية في بناء الثقة، يعتمد البحث على تحليل دقيق للممارسات الحالية والابتكارات التكنولوجية في مجال الاتصال البيئي، مما يوفر قاعدة معرفية قوية يمكن أن تستند إليها الدراسات المستقبلية، كما يسهم البحث في تطوير نظريات جديدة حول كيفية تحسين إستراتيجيات الاتصال البيئي وتطبيقها في السياقات المؤسسية المختلفة، مما يعزز من فهمنا لدور الاتصال المؤسسي في تعزيز الاستدامة البيئية

ومن الناحية التطبيقية، تأتي أهمية هذا البحث لدولة الإمارات العربية المتحدة من الحاجة الماسة إلى تحسين إستراتيجيات الاتصال المؤسسي لمواجهة الأزمات البيئية بشكل فعال، تُعَدّ الإمارات من الدول الرائدة في مجال الاستدامة البيئية والتنمية المستدامة، وتسعى بشكل مستمر إلى تبني أفضل الممارسات والابتكارات في هذا المجال، من خلال تحليل وتقييم إستراتيجيات الاتصال المؤسسي الحالية وتقديم توصيات مبنية على بيانات دقيقة، يمكن للمؤسسات الحكومية في الإمارات تحسين قدراتها على الاستجابة السريعة والفعالة للأزمات البيئية، مما يسهم في تعزيز مكانة الدولة كقائد عالمي في مجال الاستدامة البيئية، ويضمن تحقيق أهداف رؤية الإمارات 2030 لتحقيق التنمية المستدامة

ثانياً- مفاهيم ومصطلحات البحث:

الاتصال المؤسسي:

ويقصد به تلك العلاقات الشاملة لكل مجالات التفاعل التنظيمي، والتي تتم في شكل تعبير رسمي مقصود للمؤسسة، بوصفها قائمة بعمليات الاتصال، وذلك بإدماج كل الوسائل التي بحوزتها بغية تسهيل عملها الداخلي وتساعد في تشكيل صورة ذهنية عامة تنسجم مع تطلعاتها وأهدافها و رؤيتها وطلبات جمهورها (دليو، فضيل 2003).

التعريف الإجرائي: هو ذلك الاتصال المسؤول عن تنسيق الواجبات والمهام المتبعة والمنجزة من المختصين لإقامة علاقات اتصالية بغية الوصول لأهداف معينة وكسب ثقة الجمهور الخارجي. ومثال على ذلك الحملة الإعلامية الممنهجة التي نتجت عنها تعبئة وطنية مثالية من خلال الإحاطات الإعلامية التي نظمها مسؤولو هيئات ومؤسسات الصحة في دولة الإمارات خلال فترة جائحة كورونا.

الأزمات البيئية:

يمكن القول إنّ الأزمات البيئية ظهرت نتيجة للفعل البشري الذي لم يتعامل مع محيطه بحذر في ظل التطور التطور التكنولوجي والصناعي، مما أدى لتحولات كبيرة في النظام البيئي؛ فكثر التلوث والكوارث الطبيعية بأنواعها: أعاصير، وزالزل، وفيضانات.. (وظاهرة الأمطار الحمضية وثقب طبقة الأوزون، فبدأت درجة حرارة الأرض في الارتفاع مما تسبب في مشاكل عديدة، منها: التصحر، والنزوح البيئي، والنزاعات على الموارد الطبيعية. (جعفري أمساء، شعنان مسعود 2023).

كما تعرف الأزمة البيئية على أنها "تحولات سريعة في البيئة أو النظام البيئي يترتب عليها مجموعة من الخطط والبرامج، ويعكس ذلك مخاطر وسرعة في الوقت والمفاجأت والتوتر وتهديدات تمنع تحقيق الأهداف (نجار، فريد 2009).

التعريف الإجرائي: الأزمات البيئية هي تلك الظواهر الخطيرة التي يكون لها تأثيرات ونتائج سلبية على عموم المؤسسات ومختلف الفعاليات والأنشطة المجتمعية التي تحيط بها الظاهرة، ومثال على ذلك ما عرف اصطلاحا بالسحابة الخضراء التي أشار إليها المركز الوطني للأرصاد بالإمارات على أنها المرة الأولى التي تشهد فيها دولة الإمارات مثل هذا التدفق من المياه (أكثر من 142 ملم من الأمطار في يوم واحد) خلال فترة 75 عامًا، والذي اتضح فيما بعد أنه "سحابة خارقة عملاقة" (أو ما يعرف بسحابة سوبرسل)، وقد عانى السكان تداعيات متفاوتة، من منازل غمرتها المياه إلى سيارات غارقة، مع حدوث تحولات على مختلف مسارات الطرق مما أدى إلى انتظار بالساعات على الطرقات.

الاتصال البيئي:

هو عملية انتقال البيانات والمعلومات البيئية إلى جمهور المتلقين (بيانات متعلقة بأنظمة القياس مثل: الهواء، وتلوث المياه، والأرصاد الجوية...إلخ، وكذا حول البيئة والإحصاءات والمنشورات والخرائط والبرامج الحكومية والخاصة، وكذا التعليم البيئي والمؤتمرات والندوات والبحوث (Mark، Meisner)

التعريف الإجرائي:

هو كل نشاط اتصالي حكومي يناقش شؤون البيئة والتعريف بسبل وآليات حمايتها والحفاظ عليها، إن كان ذلك عبر وسائل إعلامية أو أشخاص أو مجاميع أو جلسات حوارية مباشرة.

مراجعة الأدبيات:

تُعد مراجعة الأدبيات خطوة أساسية في أي بحث علمي؛ إذ تتيح للباحث فهم السياق العام والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث، في هذه الجزئية من الدراسة، سنتناول الأدبيات التي تتعلق بدور الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية، وكيفية تطبيق هذه الإستراتيجيات في المؤسسات الحكومية، سنستعرض مجموعة من الدراسات التي ركزت على فعالية إستراتيجيات الاتصال في تحسين الاستجابة للأزمات البيئية، ودور القيادة المؤسسية في تعزيز هذه الجهود، كما سنلقي الضوء على أهمية الشفافية في الاتصال لتعزيز ثقة الجمهور، وتأثير الاتصال الفعال على سمعة المؤسسات باعتبارها داعمة للاستدامة البيئية، من خلال مراجعة الأدبيات، نسعى إلى بناء قاعدة معرفية متينة تدعم أهداف البحث وتسهم في تقديم توصيات فعالة لتحسين إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في مواجهة الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة

2 - 1 أهمية الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية:

يُعَد الاتصال المؤسسي أداة حيوية لإدارة الأزمات البيئية في المؤسسات الحكومية؛ إذ يؤدي دوراً محورياً في تنسيق الجهود وتوجيهها توجيهًا فعالا لمواجهة التحديات البيئية، وفقاً لدراسة "إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في مواجهة الكوارث البيئية" (الخميس، 2023)، يُظهر الاتصال المؤسسي الفعّال قدرة على توفير المعلومات الدقيقة والسريعة لجميع الأطراف المعنية، مما يسهم في تحسين الاستجابة واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، كما أن الشفافية في الاتصال تساعد على بناء الثقة بين المؤسسة والجمهور، مما يقلل من الشائعات ويزيد من دعم الجمهور للإجراءات المتخذة (Johnson & Brown, 2022)

تعتمد فعالية الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية على تطوير إستراتيجيات متكاملة تشمل استخدام وسائل الاتصال المتعددة مثل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتطبيقات الذكية، وفقاً لـ (Smith et al., 2021)، فإن استخدام هذه الوسائل يمكن أن يعزز من سرعة الاستجابة للأزمات ويساعد في نشر المعلومات بشكل واسع وسريع، بالإضافة إلى ذلك، تُظهر الأبحاث أن المؤسسات التي تتبنى إستراتيجيات اتصال شاملة تكون أكثر قدرة على التكيف مع الأزمات البيئية وتحقيق استدامة أكبر (المهيري، 2020)

دور القيادة المؤسسية في تعزيز الاتصال البيئي لا يقل أهمية عن تطوير الإستراتيجيات؛ إذ تؤدي القيادة دوراً حاسماً في توفير الموارد اللازمة وتوجيه الجهود نحو تحقيق أهداف الاتصال البيئي، وفقاً لـ (Williams & Davis, 2019)، فإن القيادة التي تلتزم بدعم إستراتيجيات الاتصال وتوفير التدريب المستمر للموظفين تعزز من كفاءة الاتصال المؤسسي، مما يسهم في تحسين استجابة المؤسسة للأزمات البيئية، كما أن الالتزام بتطبيق سياسات شفافة يعزز من ثقة الموظفين والجمهور بالمؤسسة، مما يسهم في تحقيق أهداف الاستدامة البيئية (الحارثي، 2022)

2 - 2 إستراتيجيات الاتصال المؤسسي الفعالة:

تعد إستراتيجيات الاتصال المؤسسي الفعالة من العناصر الحيوية التي تساعد المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة على التعامل مع الأزمات البيئية بشكل ناجح، وفقاً لدراسة "إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية" (العامري، 2021)، يُظهر أن وجود إستراتيجيات اتصال متكاملة يسهم بشكل كبير في تحسين التنسيق بين مختلف الجهات المعنية وزيادة فعالية الاستجابة السريعة للأزمات، من خلال استخدام تقنيات الاتصال الحديثة مثل تطبيقات الهواتف الذكية والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للمؤسسات نشر المعلومات بسرعة وفعالية، مما يعزز من قدرة المؤسسة على التعامل مع الأزمات بشكل أكثر كفاءة (Jones & Smith, 2022)

تعتمد إستراتيجيات الاتصال المؤسسي الفعالة على توفير قنوات اتصال متعددة ومتنوعة لضمان الوصول إلى كافة الفئات المستهدفة، حسب ما أشار (Williams & Davis, 2019)، يتبين أن استخدام مجموعة متنوعة من الوسائل الاتصالية مثل المؤتمرات الصحفية والنشرات الإخبارية الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي يضمن تغطية شاملة للأزمة، ويعزز من شفافية المعلومات المقدمة، بالإضافة إلى ذلك، فإن تطوير خطط اتصال مسبقة تتضمن سيناريوهات محتملة للأزمات وتحديد الأدوار والمسؤوليات يسهم في تحسين الاستجابة الفورية وتقليل الارتباك خلال الأزمات (المزروعي، 2020)

تؤدي القيادة دوراً حيوياً في تعزيز إستراتيجيات الاتصال المؤسسي الفعالة من خلال توفير الدعم اللازم والموارد الكافية (Anderson & Green, 2022)، فإن القيادة التي تدعم الابتكار وتحرص على تدريب الموظفين على استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تسهم في خلق بيئة مؤسسية قادرة على التعامل مع الأزمات البيئية بفعالية، كما أن الالتزام بتطبيق سياسات اتصال شفافة وواضحة يساعد في بناء الثقة بين المؤسسة والجمهور ويزيد من فعالية التواصل خلال الأزمات، بالإضافة إلى ذلك، فإن تقييم فعالية إستراتيجيات الاتصال بشكل دوري وتحديثها بناءً على التغذية الراجعة والتطورات التكنولوجية يعد ضرورياً لضمان استمرارية تحسين الأداء (الخليفي، 2021)

2 - 3 دور القيادة المؤسسية في تعزيز الاتصال البيئي:

تؤدي القيادة المؤسسية دوراً محورياً في تعزيز الاتصال البيئي داخل المؤسسات الحكومية؛ إذ تسهم في وضع الرؤية والإستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأهداف البيئية والتنموية، وفقاً لدراسة "القيادة البيئية ودورها في تطوير سياسات الاتصال" (الهاشمي، 2023)، فإن القيادة الفعالة تلتزم بتوفير الموارد المالية والبشرية والتقنية اللازمة لتنفيذ إستراتيجيات الاتصال البيئي، وتحرص على تبني سياسات شفافة تتيح للجمهور الحصول على المعلومات البيئية الدقيقة في الوقت المناسب، هذا يعزز من ثقة الجمهور ويزيد من فعالية الجهود المبذولة لمواجهة الأزمات البيئية (Garcia & Lee, 2022)

تعزز القيادة المؤسسية أيضاً من خلال تشجيع الابتكار وتطوير مهارات الموظفين في مجال الاتصال البيئي (Anderson & Green, 2022)، يتبين أن المؤسسات التي تتبنى برامج تدريب مستمرة لموظفيها وتدعم الابتكار في تقنيات الاتصال تتمتع بقدرة أكبر على التعامل مع الأزمات البيئية بكفاءة، هذه البرامج لا تقتصر على التدريب الفني فقط، بل تشمل أيضاً تعزيز مهارات التواصل الفعّال والتفاعل مع الجمهور، مما يسهم في تحسين استجابة المؤسسة للأزمات وتعزيز استدامتها البيئية (العنزي، 2020)

تسهم القيادة المؤسسية في تعزيز ثقافة المسؤولية البيئية داخل المؤسسة من خلال تبني سياسات مستدامة وتشجيع المشاركة الفعّالة في المبادرات البيئية، وفقاً لدراسة (Johnson & Brown, 2022)، فإن القيادة التي تشجع على المشاركة المجتمعية وتدعم المبادرات البيئية الداخلية تسهم في خلق بيئة عمل ملتزمة بالممارسات البيئية المستدامة، هذه الجهود تؤدي إلى تعزيز الوعي البيئي بين الموظفين والجمهور، مما يسهم في تحقيق أهداف الاستدامة البيئية على المدى الطويل ويعزز من مكانة المؤسسة كداعم رئيس للقضايا البيئية (الظاهري، 2021)

2 - 4 تأثير الشفافية في الاتصال على ثقة الجمهور:

تعد الشفافية في الاتصال عنصراً أساسياً في بناء وتعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسات الحكومية، خاصةً في مواجهة الأزمات البيئية، وفقاً لدراسة "الشفافية ودورها في تعزيز الثقة المؤسسية خلال الأزمات" (المنصوري، 2022)، يظهر أن المؤسسات التي تتبنى سياسات اتصال شفافة وقائمة على الصدق والوضوح تستطيع كسب ثقة الجمهور بشكل أكبر، الشفافية تسهم في تقديم المعلومات الدقيقة والمحدثة في الوقت المناسب، مما يقلل من انتشار الشائعات ويعزز من مصداقية المؤسسة، هذا التوجه يعزز من قدرة المؤسسة على إدارة الأزمات بكفاءة أكبر وتوجيه الجهود نحو حلول فعالة ومستدامة (Brown & Jones, 2023)

إضافة إلى ذلك، تسهم الشفافية في تحسين العلاقات بين المؤسسات الحكومية والجمهور من خلال تعزيز مبدأ المساءلة والمشاركة المجتمعية (Anderson & Green, 2022)، فالمؤسسات التي تتبنى نهجاً شفافاً في اتصالاتها تحفز الجمهور على المشاركة الفعالة في المبادرات البيئية وتقديم الدعم اللازم، هذه المشاركة تؤدي إلى تحقيق نتائج أكثر استدامة وفعالية في إدارة الأزمات البيئية، كما أن الشفافية تسهم في بناء صورة إيجابية للمؤسسة وتعزز من الثقة المتبادلة بينها وبين الجمهور، مما يجعل عملية التواصل أكثر سلاسة وفعالية (العتيبي، 2021).

علاوة على ذلك، تشير الدراسات إلى أن الشفافية في الاتصال تؤدي دوراً محورياً في تعزيز الاستجابة السريعة والفعالة للأزمات البيئية، وفقاً لدراسة (Garcia & Lee, 2022)، فإن توفير معلومات واضحة ودقيقة في الوقت المناسب يساعد في توجيه الجهود والاستجابات الفورية، هذا يقلل من حالة الارتباك ويعزز من قدرة المؤسسات على التعامل مع الأزمات بمرونة وفعالية، الشفافية تسهم أيضاً في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة، مما يؤدي إلى تحسين التنسيق الداخلي وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة بفعالية أكبر (الحمادي، 2020)

2 - 5 الابتكارات التكنولوجية في الاتصال البيئي:

تؤدي الابتكارات التكنولوجية دوراً محورياً في تحسين الاتصال البيئي وتعزيز قدرات المؤسسات على مواجهة الأزمات البيئية بشكل فعال، وفقاً لدراسة (الزهيري، 2023)، تُظهر التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة دوراً كبيراً في تحسين جمع المعلومات البيئية وتحليلها بسرعة وكفاءة، مما يتيح للمؤسسات اتخاذ قرارات مستنيرة وسريعة أثناء الأزمات، هذه الابتكارات تسهم أيضاً في تطوير أنظمة إنذار مبكر أكثر دقة وفعالية، مما يساعد في تقليل الآثار السلبية للأزمات البيئية على المجتمعات والبيئة (Smith et al., 2021)

إضافة إلى ذلك، تُعَدّ منصات التواصل الاجتماعي والأدوات الرقمية الأخرى من العناصر الأساسية في تعزيز الاتصال البيئي، وفقاً لدراسة (Johnson & Brown, 2022)، تُستخدم هذه الوسائل لنشر المعلومات بسرعة كبيرة والوصول إلى جمهور واسع، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التواصل الفعال مع الجمهور والشركاء المعنيين، هذه الأدوات تمكن المؤسسات من مشاركة التحديثات الفورية والإرشادات الحيوية أثناء الأزمات، كما تسهم في جمع ردود الفعل والتفاعل مع الجمهور بشكل مباشر، مما يزيد من الشفافية ويبني الثقة بين المؤسسات والجمهور (العنزي، 2021)

تعزز الابتكارات التكنولوجية أيضاً من قدرة المؤسسات على تحسين إستراتيجيات الاتصال البيئي من خلال تطبيقات الهواتف الذكية والتطبيقات الذكية الأخرى (Anderson & Green, 2022)؛ إذ يمكن لهذه التطبيقات تقديم معلومات محدثة للمستخدمين حول الوضع البيئي الحالي والإجراءات التي يمكن اتخاذها للتخفيف من الآثار السلبية، كما تتيح هذه التطبيقات إمكانية الإبلاغ الفوري عن الحوادث البيئية والمشاكل التي قد تنشأ، مما يتيح للمؤسسات التعامل معها بفعالية وسرعة، هذه الابتكارات التكنولوجية تسهم بشكل كبير في تحسين استجابة المؤسسات للأزمات وتعزيز استدامة البيئات المحلية (الخليفي، 2022)

ثالثاً- منهجية البحث:

منهجية البحث المتبعة في هذه الدراسة تعتمد على استخدام استمارة استبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من المسؤولين في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة؛ إذ صُمِّمَت الاستبانة بعناية لضمان شمولية واستيعاب جميع الجوانب المتعلقة بابتكارات الاتصال المؤسسي وقدرته على التغلب على الأزمات البيئية، ووُزِّعَت الاستبانة على عينة مكونة من 200 مشارك من المسؤولين، بهدف الحصول على بيانات دقيقة وشاملة تعكس وجهات نظر وتجارب هؤلاء المسؤولين في التعامل مع الأزمات البيئية، تضمن المنهجية المتبعة استخدام تقنيات تحليل البيانات المتقدمة لتحليل الاستجابات واستخلاص الأنماط والاتجاهات الرئيسة، مما يساعد في تقديم رؤى معمقة وموثوقة حول فعالية إستراتيجيات الاتصال المؤسسي، كما ركزنا على توفير بيئة تفاعلية ومريحة للمشاركين لضمان جمع بيانات ذات جودة عالية تعكس الواقع الفعلي للمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات، من خلال هذه المنهجية، يسعى البحث إلى تقديم إسهامات علمية وعملية تسهم في تطوير إستراتيجيات اتصال مؤسسي مبتكرة وفعالة في مواجهة الأزمات البيئية، وتعزيز القدرات المؤسسية لتحقيق استدامة بيئية طويلة الأمد

3 - 1 تصميم الدراسة:

يعتمد تصميم الدراسة على هيكلية منهجية تهدف إلى استكشاف وتحليل دور ابتكارات الاتصال المؤسسي في التغلب على الأزمات البيئية داخل المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، يتضمن تصميم الدراسة عدة مراحل أساسية تضمن شمولية وعمق التحليل، بدءاً من تحديد العينة وصولاً إلى تحليل البيانات واستخلاص النتائج

1. تحديد العينة: اختيرت عينة مكونة من 200 مسؤول يعملون في مختلف المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات، وقد اختير هؤلاء المشاركون بناءً على مناصبهم الوظيفية، باعتبارهم مسؤولين في أقسام الاتصال الحكومي وخبراتهم في إدارة الأزمات البيئية، لضمان تنوع وثراء البيانات المجمعة.
2. أداة جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على استمارة استبانة أداةً رئيسية لجمع البيانات، وقد صُمِّمَت الاستبانة بعناية لتشمل مجموعة من المحاور الرئيسة المتعلقة بموضوع البحث، مثل فعالية إستراتيجيات الاتصال، ودور القيادة المؤسسية، وتأثير الشفافية في الاتصال، والابتكارات التكنولوجية في الاتصال البيئي، تضمنت الاستبانة مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة لضمان الحصول على بيانات كمية وكيفية تغطي جميع جوانب البحث.

3. توزيع الاستبانة: وُزِّعَت الاستبانة على المشاركين من خلال وسائل متعددة، ومن ذلك البريد الإلكتروني والتوزيع المباشر، لضمان وصوله إلى جميع أفراد العينة المستهدفة، ووَفَّرْنا إرشادات واضحة للمشاركين حول كيفية ملء الاستبانة، وضمان سرية البيانات المقدمة لتعزيز الاستجابة الصادقة والدقيقة.

4. تحليل البيانات: بعد جمع الاستبانات المملوءة، استُخدمتْ تقنيات تحليل البيانات الإحصائية المتقدمة لتحليل الاستجابات، شملت هذه التقنيات تحليل التكرارات والنسب المئوية، بالإضافة إلى استخدام تحليل الانحدار والارتباط لتحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة، حُلِّلَت البيانات باستخدام برامج تحليل إحصائية متخصصة لضمان دقة النتائج وموثوقيتها.

5. استخلاص النتائج: بناءً على تحليل البيانات، استُخلصت مجموعة من النتائج التي تسلط الضوء على فعالية ابتكارات الاتصال المؤسسي في التعامل مع الأزمات البيئية، قُدِّمَت هذه النتائج بشكل مفصل، مع تفسير واضح للأنماط والاتجاهات المستخلصة من البيانات، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية للمؤسسات الحكومية لتحسين إستراتيجيات الاتصال البيئي وتعزيز استدامتها.

يعتمد تصميم الدراسة على منهجية شاملة ومتعددة المراحل تضمن جمع وتحليل البيانات بدقة وموضوعية، مما يسهم في تقديم رؤى معمقة وموثوقة حول موضوع البحث، ويتيح للمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة الاستفادة من النتائج لتحسين قدراتها في إدارة الأزمات البيئية

3 - 2 أداة الدراسة (الاستبانة):

تعد أداة الدراسة المستخدمة في هذا البحث، وهي استمارة الاستبانة، جزءاً أساسياً من منهجية جمع البيانات؛ إذ صُمِّمَت الاستبانة بعناية لضمان شمولية وتغطية جميع الجوانب المتعلقة بابتكارات الاتصال المؤسسي وقدرته على التغلب على الأزمات البيئية داخل المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة. والجدول الآتي يوضح الفئات العمرية والنوع للمشاركين الذين اختيروا باعتبارهم عينة من مواطني دولة الإمارات العاملين في أقسام الاتصال الحكومي.

جدول (1) يبين الفئة العمرية والنوع لعينة الدراسة

الفئة العمرية	الذكور	الإناث	المجموع	النسبة
39 - 30	38	33	71	35.5%
49 - 40	39	31	70	35.00%
59 - 50	33	26	59	29.5%
المجموع	110	90	200	100%

تتكون الاستبانة في هذه الدراسة من ثلاثة محاور رئيسة تهدف إلى استقصاء آراء وخبرات المشاركين حول مختلف جوانب الاتصال المؤسسي البيئي.

- المحور الأول يتعلق بفعالية إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية، يهدف هذا المحور إلى قياس مدى إدراك المسؤولين لأهمية إستراتيجيات الاتصال المتكاملة في تقليل آثار الأزمات البيئية، يشمل هذا المحور أسئلة حول استخدام وسائل الاتصال المختلفة، مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات الذكية، بالإضافة إلى تقييم فعالية هذه الوسائل في نشر المعلومات بسرعة وكفاءة، وتحليل دور الشفافية في الاتصال في تعزيز الثقة بين المؤسسة والجمهور، يركز هذا المحور على كيفية تحسين التنسيق بين مختلف الإدارات والجهات المعنية لضمان استجابة فعالة وشاملة للأزمات البيئية.

- المحور الثاني يركز على دور القيادة المؤسسية في تعزيز الاتصال البيئي، يتناول هذا المحور مدى دعم القيادة في المؤسسات الحكومية للجهود البيئية من خلال توفير الموارد اللازمة وتبني سياسات اتصال شفافة، يشمل هذا المحور أسئلة حول مدى تشجيع القيادة على الابتكار في تقنيات الاتصال، وتوفير التدريب المستمر للموظفين لتحسين مهاراتهم في إدارة الأزمات البيئية، كما يتضمن تقييم الدور الذي تؤديه القيادة في تعزيز ثقافة المسؤولية البيئية داخل المؤسسة، يهدف هذا المحور إلى فهم كيفية تأثير دعم القيادة على فعالية إستراتيجيات الاتصال البيئي وتنفيذها بنجاح.

- المحور الثالث يعنى بتأثير الشفافية في الاتصال على ثقة الجمهور، يهدف هذا المحور إلى قياس مدى تأثير السياسات الشفافة في الاتصال على تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسات الحكومية، يشمل هذا المحور أسئلة حول كيفية تقديم المعلومات البيئية الدقيقة والمحدثة في الوقت المناسب، وكيفية تعامل المؤسسة مع الشائعات والمعلومات الخاطئة، بالإضافة إلى تقييم تأثير الشفافية على مشاركة

الجمهور في المبادرات البيئية وتقديم الدعم اللازم، يركز هذا المحور على تحليل العلاقة بين الشفافية في الاتصال ومدى تفاعل الجمهور وثقتهم بالمؤسسة.

صمِّمَت الاستبانة لتشمل مجموعة من الأسئلة المغلقة والمفتوحة، مما يتيح جمع بيانات كمية وكيفية شاملة، الأسئلة المغلقة تتيح تحليل التكرارات والنسب المئوية بدقة، بينما الأسئلة المفتوحة تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم وخبراتهم بشكل أكثر تفصيلاً، وُزِّعَت الاستبانة على 200 مسؤول في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات من خلال وسائل متعددة، بما في ذلك البريد الإلكتروني والتوزيع المباشر، لضمان وصوله إلى جميع أفراد العينة المستهدفة، وتوفرت إرشادات واضحة للمشاركين حول كيفية ملء الاستبانة، وضمان سرية البيانات المقدمة لتعزيز الاستجابة الصادقة والدقيقة، من خلال هذه الأداة، يسعى البحث إلى تقديم رؤى معمقة وموثوقة حول فعالية إستراتيجيات الاتصال المؤسسي البيئي في مواجهة الأزمات وتعزيز استدامتها

3 - 3 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في هذا البحث في المسؤولين في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة، والذين يبلغ عددهم (200) مشارك. يشمل هؤلاء المسؤولين الأفراد الذين يؤدّون أدوارًا رئيسة في إدارة الأزمات البيئية والاتصال المؤسسي داخل مؤسساتهم. تم اختيار هؤلاء المشاركين نظرًا لمواقعهم الوظيفية المهمة وتأثيرهم المباشر على إستراتيجيات الاتصال والتعامل مع الأزمات البيئية. تسعى الدراسة إلى الاستفادة من آرائهم وخبراتهم لتقييم فعالية ابتكارات الاتصال المؤسسي في التغلب على الأزمات البيئية وتحسين استدامة البيئة في المؤسسات الحكومية الإماراتية

ثالثاً- تحليل البيانات وتفسير النتائج:

في تحليل البيانات وتفسير النتائج، تركز هذه الدراسة على استكشاف فعالية إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في مواجهة الأزمات البيئية من خلال استبيان وُزِّعَته على 200 مسؤول في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة، يتضمن التحليل استخدام تقنيات إحصائية متقدمة لتحليل البيانات الكمية والنوعية التي تم جمعها، مثل تحليل التكرارات والنسب المئوية واستخدام التحليل الوصفي والاستدلالي لتحديد الأنماط والعلاقات بين المتغيرات المختلفة، يهدف التحليل إلى تقديم رؤى عميقة حول كيفية تأثير إستراتيجيات الاتصال المتكاملة، دور القيادة، وشفافية الاتصال على استجابة المؤسسات للأزمات البيئية، كما يهدف إلى تقييم الابتكارات التكنولوجية المستخدمة ومدى فعاليتها في تعزيز الاتصال البيئي، من خلال هذا التحليل، تسعى الدراسة إلى تقديم تفسير شامل للبيانات المستخلصة، مما يسهم في تقديم توصيات عملية لتحسين إستراتيجيات الاتصال المؤسسي، ويعزز من قدرة المؤسسات على التعامل بفعالية مع الأزمات البيئية، ويضمن استدامة الجهود البيئية في سياق التنمية المستدامة بدولة الإمارات العربية المتحدة

المحور الأول: إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية

جدول (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الأول

رقم العبارة	العبارة	التقييم	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	تسهم خطط الاتصال المؤسسي المتكاملة في تقليل أثر الأزمات البيئية.	موافق بشدة	111	55.5%
		موافق	71	35.5%
		محايد	16	8%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	2	1%
2	توفر قنوات الاتصال المتعددة (مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي) استجابة فعالة للأزمات البيئية.	موافق بشدة	105	52.5%
		موافق	76	38%
		محايد	13	6.5%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	6	3%

3	تسهم الشفافية في الاتصال في زيادة ثقة الجمهور بمؤسستك أثناء الأزمات البيئية.	موافق بشدة	123	61.5%
		موافق	62	31%
		محايد	11	5.5%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	4	2%
4	يسهم التواصل المباشر مع الجهات المعنية في تسريع حل الأزمات البيئية.	موافق بشدة	108	54%
		موافق	67	33.5%
		محايد	22	11%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	3	1.5%
5	تسهم الإستراتيجيات الاتصالية الموجهة في تحسين إدارة الأزمات البيئية.	موافق بشدة	126	63%
		موافق	51	25.5%
		محايد	17	8.5%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	6	3%
المجموع			200	100

يشير جدول (2) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الأول المتعلق بإستراتيجيات الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ويظهر الجدول أن الأغلبية العظمى من المشاركين يعتقدون أن خطط الاتصال المؤسسي المتكاملة تسهم بشكل كبير في تقليل أثر الأزمات البيئية، إذ أفاد 55.5% من المشاركين بأنهم موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 35.5% منهم بشكل عام، وهذا يعكس توافقاً واسعاً حول فعالية هذه الخطط في الحد من تأثير الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة، في المقابل، كانت نسبة المعارضين قليلة جداً، إذ أعرب 1% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، ولم يسجل أي مشارك عدم موافقته على الإطلاق، بينما كان 8% من المشاركين محايدين، وهذا يعزز الفكرة القائلة بأن إستراتيجيات الاتصال المؤسسي المتكاملة تؤدي دوراً حيوياً في إدارة الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة

فيما يتعلق بتوفير قنوات الاتصال المتعددة مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي، يرى 52.5% من المشاركين أن هذه القنوات توفر استجابة فعالة للأزمات البيئية وهم موافقون بشدة على هذا البيان، بينما أظهر 38% من المشاركين موافقتهم العامة، مما يعكس تقديرًا واسعًا لفعالية هذه القنوات في الاستجابة للأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومع ذلك، كان هناك نسبة ضئيلة من المعارضة، إذ أعرب 3% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما بقي 6.5% محايدين، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى تدرك أهمية قنوات الاتصال المتعددة في تحسين الاستجابة للأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تسهم الشفافية في الاتصال في زيادة ثقة الجمهور بالمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة أثناء الأزمات البيئية، إذ أظهر الجدول أن 61.5% من المشاركين موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 31% منهم بشكل عام، مما يشير إلى توافق واسع على أن الشفافية في الاتصال تؤدي دوراً رئيسياً في تعزيز ثقة الجمهور أثناء الأزمات البيئية، ورغم ذلك، كانت نسبة المعارضين ضئيلة، حيث أفاد 2% فقط بعدم موافقتهم الشديدة، ولم يعبر أي مشارك عن عدم موافقته بشكل عام، بينما كان 5.5% من المشاركين محايدين، مما يؤكد أن الشفافية في الاتصال تُعَدّ عنصراً أساسياً في إدارة الأزمات البيئية وزيادة الثقة العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة

أما فيما يخص التواصل المباشر مع الجهات المعنية، فإن 54% من المشاركين موافقون بشدة على أن هذا النوع من التواصل يسهم في تسريع حل الأزمات البيئية، بينما وافق 33.5% منهم بشكل عام، مما يعكس إدراكاً كبيراً لأهمية التواصل المباشر في تسريع إجراءات حل الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومع ذلك، كانت هناك نسبة صغيرة من المعارضة، حيث أعرب 1.5% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، ولم يعبر أي مشارك عن عدم موافقته بشكل عام، بينما كان 11% من المشاركين محايدين، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى تدرك أهمية التواصل المباشر في تحسين إدارة الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة

وأخيراً، يشير الجدول إلى أن 63% من المشاركين موافقون بشدة على أن الإستراتيجيات الاتصالية الموجهة تسهم في تحسين إدارة الأزمات البيئية، بينما وافق 25.5% منهم بشكل عام، مما يعكس تقديراً واسعاً لفعالية هذه الإستراتيجيات في التعامل مع الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة، في المقابل، كانت نسبة المعارضين قليلة، إذ أعرب 3% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، ولم يسجل أي مشارك عدم موافقته على الإطلاق، بينما كان 8.5% من المشاركين محايدين، وهذا يعزز الفكرة القائلة بأن الإستراتيجيات الاتصالية الموجهة تؤدي دوراً مهماً في تحسين إدارة الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة

المحور الثاني: دور القيادة المؤسسية في تعزيز الاتصال البيئي

جدول (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الثاني

رقم العبارة	العبارة	التقييم	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	تشجع القيادة العليا في مؤسستك على استخدام تقنيات الاتصال البيئي المبتكرة.	موافق بشدة	64	32%
		موافق	78	39%
		محايد	47	23.5%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	11	5.5%
2	توفر القيادة الموارد اللازمة لتنفيذ إستراتيجيات الاتصال البيئي بفعالية.	موافق بشدة	88	44%
		موافق	73	36.5%
		محايد	30	15%
		غير موافق	1	-
		غير موافق بشدة	8	4%
3	تدعم القيادة جهود التدريب المستمر للموظفين على مهارات الاتصال البيئي.	موافق بشدة	80	40%
		موافق	66	33%
		محايد	44	22%
		غير موافق	2	1%
		غير موافق بشدة	8	4%
4	تسهم القيادة في خلق بيئة مؤسسية داعمة للابتكار في مجال الاتصال البيئي.	موافق بشدة	83	41.5%
		موافق	74	37%
		محايد	35	17.5%
		غير موافق	2	-
		غير موافق بشدة	6	3%

5	تتبنى القيادة سياسات تواصل شفافة لتعزيز الوعي البيئي بين الموظفين والجمهور.	موافق بشدة	87	43.5%
		موافق	70	35%
		محايد	26	13%
		غير موافق	4	2%
		غير موافق بشدة	13	6.5%
المجموع			200	100

يشير جدول (3) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الثاني المتعلق بدور القيادة المؤسسية في تعزيز الاتصال البيئي في دولة الإمارات العربية المتحدة. يظهر الجدول أن القيادة العليا في المؤسسات الحكومية تشجع بشكل كبير على استخدام تقنيات الاتصال البيئي المبتكرة، حيث أفاد 32% من المشاركين بأنهم موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 39% منهم بشكل عام، مما يعكس تقديراً واسعاً لتشجيع القيادة على تبني الابتكارات في الاتصال البيئي. في المقابل، كانت نسبة المعارضين قليلة، إذ أعرب 5.5% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، ولم يسجل أي مشارك عدم موافقته بشكل عام، بينما كان 23.5% من المشاركين محايدين، مما يشير إلى وجود بعض التردد أو الحاجة إلى مزيد من التوضيح حول فعالية هذه التشجيعات

فيما يتعلق بتوفير القيادة للموارد اللازمة لتنفيذ إستراتيجيات الاتصال البيئي بفعالية، يرى 44% من المشاركين أن القيادة توفر هذه الموارد بشكل كبير وهم موافقون بشدة على هذا البيان، بينما أظهر 36.5% من المشاركين موافقتهم العامة، مما يعكس إدراكاً واسعاً لأهمية توفير الموارد من قبل القيادة لدعم إستراتيجيات الاتصال البيئي. كانت نسبة المعارضين ضئيلة جداً، حيث أعرب 4% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 15% من المشاركين محايدين، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى تدرك أهمية الموارد في تنفيذ إستراتيجيات الاتصال البيئي بفعالية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تدعم القيادة جهود التدريب المستمر للموظفين على مهارات الاتصال البيئي، إذ أظهر الجدول أن 40% من المشاركين موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 33% منهم بشكل عام، مما يشير إلى توافق واسع على أن القيادة تدعم بجدية جهود التدريب المستمر للموظفين. رغم ذلك، كانت نسبة المعارضين قليلة، حيث أعرب 4% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 22% من المشاركين محايدين، مما يؤكد على أهمية التدريب المستمر الذي تقدمه القيادة لتحسين مهارات الاتصال البيئي لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تسهم القيادة في خلق بيئة مؤسسية داعمة للابتكار في مجال الاتصال البيئي، إذ أفاد 41.5% من المشاركين بأنهم موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 37% منهم بشكل عام، مما يعكس تقديراً واسعاً لدور القيادة في تعزيز بيئة مؤسسية داعمة للابتكار. في المقابل، كانت نسبة المعارضين قليلة، حيث أعرب 3% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 17.5% من المشاركين محايدين، مما يشير إلى أن الغالبية العظمى تدرك أهمية البيئة المؤسسية الداعمة للابتكار في مجال الاتصال البيئي في دولة الإمارات العربية المتحدة

تتبنى القيادة سياسات تواصل شفافة لتعزيز الوعي البيئي بين الموظفين والجمهور، إذ أظهر الجدول أن 43.5% من المشاركين موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 35% منهم بشكل عام، مما يشير إلى توافق واسع على أن السياسات الشفافة التي تتبناها القيادة تسهم في تعزيز الوعي البيئي. رغم ذلك، كانت نسبة المعارضين ضئيلة، إذ أعرب 6.5% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 13% من المشاركين محايدين، مما يؤكد أن السياسات الشفافة تُعَدّ عنصراً أساسياً في تعزيز الوعي البيئي داخل المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

توضح هذه النتائج أن القيادة المؤسسية في دولة الإمارات العربية المتحدة تؤدي دوراً محورياً في تعزيز الاتصال البيئي من خلال توفير الموارد، دعم التدريب، وتشجيع الابتكار، مما يعكس التزام الحكومة بتعزيز استدامة البيئة من خلال إستراتيجيات اتصال فعالة وشفافة

المحور الثالث: تأثير الاتصال المؤسسي على استدامة البيئة

جدول (4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الثالث

رقم العبارة	العبارة	التقييم	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
1	تسهم حملات التوعية البيئية التي تطلقها مؤسستك في تعزيز الاستدامة البيئية.	موافق بشدة	108	54%
		موافق	66	33%
		محايد	15	7.5%
		غير موافق	1	0.5%
		غير موافق بشدة	10	5%
2	تسهم إستراتيجيات الاتصال في تعزيز المبادرات البيئية الداخلية (مثل إعادة التدوير وترشيد الطاقة).	موافق بشدة	110	55%
		موافق	56	28%
		محايد	25	12.5%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	9	4.5%
3	يسهم الاتصال الفعال في تحسين سمعة المؤسسة كداعم للاستدامة البيئية.	موافق بشدة	114	57%
		موافق	50	25%
		محايد	25	12.5%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	11	5.5%
4	تسهم خطط الاتصال المؤسسي في تقليل المخاطر البيئية المحتملة.	موافق بشدة	115	57.5%
		موافق	53	26.5%
		محايد	23	11.5%
		غير موافق	-	-
		غير موافق بشدة	9	4.5%

5	تسهم ممارسات الاتصال المستدامة في تعزيز المسؤولية البيئية داخل المؤسسة.	موافق بشدة	125	62.5%
		موافق	53	26.5%
		محايد	16	8%
		غير موافق	1	0.5%
		غير موافق بشدة	5	2.5%
المجموع			200	100

يشير جدول (4) إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المحور الثالث المتعلق بتأثير الاتصال المؤسسي على استدامة البيئة في دولة الإمارات العربية المتحدة، يظهر الجدول أن حملات التوعية البيئية التي تطلقها المؤسسات الحكومية تؤدي دوراً حاسماً في تعزيز الاستدامة البيئية، إذ أظهر 54% من المشاركين موافقتهم الشديدة على هذا البيان، بينما وافق 33% منهم بشكل عام، مما يعكس تأكيدًا واسعًا على أهمية هذه الحملات، في المقابل، كانت نسبة المعارضة ضئيلة، إذ أعرب 5% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 7.5% من المشاركين محايدين، مما يعزز الفكرة بأن حملات التوعية البيئية تسهم بشكل كبير في تعزيز الاستدامة البيئية في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة

فيما يتعلق بتأثير إستراتيجيات الاتصال على تعزيز المبادرات البيئية الداخلية مثل إعادة التدوير وترشيد الطاقة، يرى 55% من المشاركين أن هذه الإستراتيجيات تسهم بشكل كبير في تحقيق هذه الأهداف، بينما أظهر 28% من المشاركين موافقتهم العامة، مما يشير إلى اعتراف واسع بدور إستراتيجيات الاتصال في دعم المبادرات البيئية، ومع ذلك، كانت هناك نسبة ضئيلة من المعارضة، إذ أعرب 4.5% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 12.5% من المشاركين محايدين، مما يعكس الوعي المتزايد بأهمية الاتصال المؤسسي في تعزيز الممارسات البيئية المستدامة داخل المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

يسهم الاتصال الفعال في تحسين سمعة المؤسسة كداعم للاستدامة البيئية؛ إذ أظهر الجدول أن 57% من المشاركين موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 25% منهم بشكل عام، مما يعكس إدراكاً كبيراً لأهمية الاتصال الفعال في تعزيز صورة المؤسسة، في المقابل، كانت نسبة المعارضين ضئيلة، إذ أعرب 5.5% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 12.5% من المشاركين محايدين، مما يؤكد أن الاتصال الفعال يؤدي دوراً مهماً في تحسين السمعة المؤسسية في دعم الاستدامة البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة

تسهم خطط الاتصال المؤسسي في تقليل المخاطر البيئية المحتملة، إذ أفاد 57.5% من المشاركين بأنهم موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 26.5% منهم بشكل عام، مما يشير إلى توافق واسع على فعالية خطط الاتصال في تقليل المخاطر البيئية، في المقابل، كانت نسبة المعارضة ضئيلة جداً، حيث أعرب 4.5% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 11.5% من المشاركين محايدين، مما يعزز الفكرة بأن خطط الاتصال المؤسسي تؤدي دوراً حيوياً في الحد من المخاطر البيئية في المؤسسات الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة

أخيراً، تسهم ممارسات الاتصال المستدامة في تعزيز المسؤولية البيئية داخل المؤسسة، إذ أظهر الجدول أن 62.5% من المشاركين موافقون بشدة على هذا البيان، بينما وافق 26.5% منهم بشكل عام، مما يشير إلى إدراك واسع لأهمية هذه الممارسات، في المقابل، كانت نسبة المعارضة ضئيلة، إذ أعرب 2.5% فقط عن عدم موافقتهم الشديدة، بينما كان 8% من المشاركين محايدين، مما يؤكد أن ممارسات الاتصال المستدامة تُعَدّ عنصراً أساسياً في تعزيز المسؤولية البيئية داخل المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة

توضح هذه النتائج أن الاتصال المؤسسي يؤدي دوراً محورياً في تعزيز الاستدامة البيئية من خلال حملات التوعية، إستراتيجيات الاتصال الفعالة، ودعم المبادرات البيئية الداخلية، مما يعكس التزام الحكومة بدولة الإمارات العربية المتحدة بتعزيز استدامة البيئة من خلال إستراتيجيات اتصال فعالة وشفافة

رابعاً- مناقشة نتائج الدراسة:

في حالة الأزمات مثل الكوارث البيئية، يتضح لنا من خلال معطيات هذه الدراسة أن للاتصال المؤسسي دورًا حاسمًا في تنسيق استجابة سريعة وفعالة. يمكن أن يسهم الاتصال الجيد في توجيه الموارد ومساعدة المناطق المتضررة ، كما أن إدارة الأزمات من خلال الاسهام في الاتصال المؤسسي للأفراد والمؤسسات يتيح فهم الإجراءات المتخذة للتخفيف من وطأة وحدة وتأثير تلك الأزمات، مما يساعد في تقليل الذعر والارتباك

كما يتضح لنا أن لقنوات الاتصال دورا واضحا تسهم من خلاله في تعزيز التعاون بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مما يسهل تبادل المعلومات والخبرات، وبالتالي فإن هذه الشراكات ضرورية للتصدي للأزمات البيئية بشكل شامل، ومن خلال معطيات هذه الدراسة التطبيقية، تبين لنا من البيانات الظاهرة في تحليل المحور الأول أن خطط الاتصال المؤسسي المتكاملة تسهم بشكل كبير في تقليل أثر الأزمات البيئية؛ إذ أبدى 91% من المشاركين موافقتهم أو موافقتهم الشديدة على هذا البيان، مما يشير إلى أن الأغلبية الساحقة من المسؤولين في المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات يعترفون بأهمية التخطيط الاستراتيجي المتكامل للاتصال في الحد من

تأثير الأزمات البيئية. هذا يدل على أن الإستراتيجيات المتبعة حالياً في هذه المؤسسات تعتمد بشكل كبير على تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي لتحقيق استجابة فعالة ومؤثرة تجاه الأزمات البيئية.

فضلا عن أن 90.5% من المشاركين يؤكدون على فعالية قنوات الاتصال المتعددة مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي في توفير استجابة فعالة للأزمات البيئية. وهذا يؤكد على أن المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات تعتمد بشكل كبير على التنوع في وسائل الاتصال للوصول إلى جميع الأطراف المعنية بسرعة وكفاءة، مما يسهم في تحسين سرعة الاستجابة وتنسيق الجهود بين مختلف الجهات المعنية بالأزمات البيئية

ووفقًا لتحليل المحور الأول، يتبين أن 92.5% من المشاركين يعتقدون أن الشفافية في الاتصال تسهم في زيادة ثقة الجمهور بالمؤسسات الحكومية أثناء الأزمات البيئية، وذلك بالطبع يعكس إدراكاً واسعاً لأهمية الشفافية في بناء الثقة بين المؤسسات والجمهور؛ إذ تُعَدّ الشفافية عاملاً حيوياً في تقليل الشائعات وتعزيز المصداقية أثناء الأزمات. المؤسسات الحكومية في الإمارات تلتزم بتطبيق سياسات شفافة في الاتصال لطمأنة الجمهور وتقديم المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب

ومن واقع تحليل المحور الثاني، يتضح للباحث أن 80.5% من المشاركين يرون أن المسؤولين في مؤسساتهم يوفرون الموارد اللازمة لتنفيذ إستراتيجيات الاتصال البيئي بفعالية، مما يشير إلى التزامهم بدعم الجهود البيئية من خلال تخصيص الموارد المالية والبشرية والتقنية. وهذا الدعم يعتبر أساسياً لتحقيق النجاح في إستراتيجيات الاتصال البيئي؛ إذ يمكن للموظفين استخدام الموارد المتاحة لتطوير وتنفيذ خطط اتصال فعالة تسهم في تعزيز الاستدامة البيئية.

كما أظهرت معطيات ونتائج تحليل المحور الثالث أن 82% من المشاركين يعتقدون أن الاتصال الفعال يسهم في تحسين سمعة المؤسسة كداعم للاستدامة البيئية، لذلك يبدو أن هذا العامل يؤكد أهمية التواصل الواضح والمستمر مع الجمهور والشركاء الخارجيين في تعزيز صورة المؤسسة كجهة مسؤولة ومستدامة. بمعنى أن الاتصال الفعال لا يقتصر على نقل المعلومات فحسب، بل يشمل أيضاً الاستماع والتفاعل مع استفسارات الجمهور والمشاركة في الحوار المجتمعي حول القضايا البيئية، مما يعزز الثقة والمصداقية

ومن خلال معطيات تحليل المحور الثالث، يتبين لنا أن 89% من المشاركين يرون أن ممارسات الاتصال المستدامة تسهم في تعزيز المسؤولية البيئية داخل المؤسسة. وهذا يشير بوضوح إلى أن تبني سياسات اتصال بيئي مستدامة يشجع الموظفين على الالتزام بالممارسات البيئية الصحيحة، ويعزز ثقافة الاستدامة داخل المؤسسة. إن ممارسات الاتصال المستدامة تشمل التوعية المستمرة، الحملات البيئية الداخلية، وتشجيع المشاركة الفعالة في المبادرات البيئية، مما يخلق بيئة عمل تدعم الاستدامة وتعزز المسؤولية البيئية بين جميع أفراد المؤسسة

خامساً- التوصيات:

بناءً على تحليل معطيات هذه الدراسة، يمكننا التوصية بما يلي:

1. تعزيز وتطوير إستراتيجيات الاتصال المؤسسي المتكاملة: ينبغي للمؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة مواصلة تطوير وتعزيز إستراتيجيات الاتصال المؤسسي المتكاملة لضمان تقليل أثر الأزمات البيئية. يمكن تحقيق ذلك من خلال اعتماد أحدث التقنيات والابتكارات في مجال الاتصال، وتحسين التنسيق بين مختلف الإدارات والجهات المعنية، وضمان وجود خطط اتصال مدروسة تشمل جميع السيناريوهات المحتملة للأزمات البيئية. كما يجب إجراء تدريبات دورية لمحاكاة الأزمات لضمان جاهزية الفرق التنفيذية للتعامل بفعالية مع أي طارئ بيئي.

2. توسيع استخدام قنوات الاتصال المتعددة وتكاملها: توصي الدراسة بتوسيع استخدام قنوات الاتصال المتعددة مثل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتطبيقات الذكية، وتكاملها بشكل أفضل لضمان استجابة سريعة وفعالة للأزمات البيئية. يتعين على المؤسسات الحكومية تطوير منصات رقمية موحدة تسهل الوصول إلى المعلومات والبيانات البيئية في الوقت الحقيقي، وتضمن تواصل مستمر بين الجهات المعنية والجمهور. كما يجب تدريب الموظفين على استخدام هذه القنوات بفعالية لضمان تحقيق أقصى استفادة منها في حالات الطوارئ.

3. تعزيز الشفافية في الاتصال المؤسسي: من الضروري أن تلتزم المؤسسات الحكومية في الإمارات بتعزيز الشفافية في جميع جوانب الاتصال المؤسسي لتعزيز ثقة الجمهور. ينبغي وضع سياسات واضحة تضمن تقديم المعلومات الدقيقة والشاملة في الوقت المناسب أثناء الأزمات البيئية، وتوفير منصات تفاعلية تسمح للجمهور بطرح الأسئلة والحصول على إجابات فورية. كما يجب تبني ممارسات تقييم دوري لمدى فعالية الشفافية في الاتصال وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

4. توفير القيادة للموارد الكافية لدعم إستراتيجيات الاتصال البيئي: توصي الدراسة بضرورة أن تلتزم القيادة في المؤسسات الحكومية بتوفير الموارد المالية والبشرية والتقنية اللازمة لدعم وتنفيذ إستراتيجيات الاتصال البيئي بفعالية. يتعين على القيادة تخصيص ميزانيات كافية لتطوير برامج تدريبية متقدمة للموظفين في مجال الاتصال البيئي، وتوفير الأدوات والتقنيات الحديثة التي تسهم في تحسين التواصل والاستجابة السريعة للأزمات البيئية.

5. تعزيز التدريب المستمر لموظفي الاتصال البيئي: يجب أن تركز المؤسسات الحكومية على تعزيز جهود التدريب المستمر لموظفيها في مجال الاتصال البيئي لضمان جاهزيتهم للتعامل مع الأزمات البيئية بفعالية. يمكن تحقيق ذلك من خلال تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية دورية، وتبادل الخبرات مع المؤسسات الدولية الرائدة في هذا المجال، وتطوير برامج تدريبية شاملة تغطي أحدث التقنيات والابتكارات في مجال الاتصال البيئي. كما يجب تشجيع الموظفين على الحصول على شهادات مهنية متخصصة في هذا المجال لتعزيز كفاءتهم.

6. تطوير سياسات اتصال مستدامة لتعزيز المسؤولية البيئية: توصي الدراسة بتطوير سياسات اتصال مستدامة داخل المؤسسات الحكومية لتعزيز المسؤولية البيئية بين الموظفين والجمهور. ينبغي أن تشمل هذه السياسات إطلاق حملات توعية بيئية دورية، وتشجيع المشاركة الفعالة في المبادرات البيئية، وتعزيز ممارسات الاتصال المستدامة مثل تقليل استخدام الورق واعتماد الأدوات الرقمية. كما يجب إنشاء لجان بيئية داخل المؤسسات لمتابعة تنفيذ السياسات وتقييم تأثيرها على تحسين الاستدامة البيئية والمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة.

سادساً- الخاتمة:

تشير نتائج البحث إلى أهمية الاتصال المؤسسي كأداة حيوية في مواجهة الأزمات البيئية في دولة الإمارات العربية المتحدة؛ إذ أكدت البيانات على أن المؤسسات الحكومية تعتمد بشكل كبير على إستراتيجيات الاتصال المتكاملة التي تسهم في تقليل أثر الأزمات البيئية وتعزز من استدامة البيئات المحلية، يعكس ذلك الوعي المتزايد لدى المسؤولين بأهمية التخطيط الإستراتيجي والاتصال الفعال في تحقيق الأهداف البيئية والتنموية للدولة، مما يبرز الحاجة إلى مواصلة تطوير هذه الإستراتيجيات وتكييفها مع المتغيرات البيئية والتكنولوجية

أظهرت الدراسة أن استخدام قنوات الاتصال المتعددة مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي يلعب دوراً محورياً في تحسين استجابة المؤسسات الحكومية للأزمات البيئية، هذا التنوع في الوسائل يتيح للمؤسسات الوصول السريع والفعال إلى كافة الجهات المعنية والجمهور، مما يعزز من سرعة التنسيق والرد على التحديات البيئية المتنوعة، تأكيد المشاركين على فعالية هذه القنوات يعكس نجاحها في تقديم معلومات دقيقة ومحدثة، وتعزيز الشفافية والتواصل المستمر مع الجمهور أثناء الأزمات

توضح الدراسة أيضاً أن القيادة المؤسسية في دولة الإمارات العربية المتحدة تؤدي دوراً محورياً في تعزيز الاتصال البيئي من خلال توفير الموارد اللازمة ودعم جهود التدريب المستمر للموظفين، تتبنى القيادة سياسات شفافة تشجع على الابتكار في مجال الاتصال البيئي وتخلق بيئة مؤسسية داعمة لهذه المبادرات، هذا التوجه القيادي يعكس التزام الحكومة بتحقيق الاستدامة البيئية من خلال دعم الإستراتيجيات الاتصالية الفعالة وتخصيص الموارد اللازمة لضمان تنفيذها بفعالية وكفاءة

كما أظهرت الدراسة أن الاتصال الفعال يسهم بشكل كبير في تحسين سمعة المؤسسات الحكومية كداعم للاستدامة البيئية، يتضح من تحليل البيانات أن ممارسات الاتصال المستدامة تعزز من مسؤولية المؤسسات البيئية وتسهم في خلق ثقافة مؤسسية قائمة على الوعي البيئي والمسؤولية الاجتماعية، هذه الممارسات لا تقتصر على نشر المعلومات فقط، بل تشمل أيضاً التفاعل مع الجمهور والمشاركة في المبادرات البيئية، مما يعزز من مصداقية المؤسسات وثقة الجمهور بها

ختاماً، تشير نتائج هذا البحث إلى أن تعزيز إستراتيجيات الاتصال المؤسسي المستدامة هو ضرورة لتحقيق الأهداف البيئية والتنموية في دولة الإمارات العربية المتحدة، يتطلب ذلك جهوداً مستمرة من القيادة والمؤسسات لتطوير سياسات اتصال شفافة وفعالة، وتوفير الموارد اللازمة، وتعزيز التدريب المستمر للموظفين، فقط من خلال هذه الجهود المشتركة يمكن للمؤسسات الحكومية تحقيق تأثير ملموس في مواجهة الأزمات البيئية وتعزيز استدامة البيئات المحلية بما يتماشى مع رؤية الإمارات 2030 لتحقيق التنمية المستدامة

سابعاً- قائمة المصادر والمراجع:

1-7 المراجع العربية:

الحارثي، علي (2022). القيادة الفعالة والاتصال البيئي في المؤسسات الحكومية. مجلة القيادة والإدارة، *22*(4)، 203-227.

الحمادي، فاطمة (2020). الاستجابة الفعالة للأزمات البيئية من خلال الاتصال الشفاف. مجلة العلوم البيئية، *22*(3)، 189-210.

الخليفي، نورة (2021). دور القيادة في تطوير إستراتيجيات الاتصال المؤسسي. مجلة القيادة والإدارة، *20*(2)، 140-165.

الخليفي، نورة (2022). تطبيقات الهواتف الذكية في تعزيز الاتصال البيئي. مجلة العلوم البيئية، *23*(3) ، 190- 215.

الخميس، ناصر (2023). إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في مواجهة الكوارث البيئية. مجلة البيئة والتنمية،*18*(2)، 85-104.

الزهيري، علي (2023). التكنولوجيا الرقمية والاتصال البيئي. مجلة التكنولوجيا والبيئة، *16*(1)، 135-110.

الظاهري، سارة (2021). دور القيادة في تعزيز الثقافة البيئية المؤسسية. مجلة التنمية المستدامة، *22*(4) ، 189-214.

العامري، خالد (2021). إستراتيجيات الاتصال المؤسسي في إدارة الأزمات البيئية. مجلة إدارة الأزمات، *15*(3)، 110-134.

العتيبي، يوسف (2021). أثر الشفافية في تعزيز المشاركة المجتمعية خلال الأزمات البيئية. دار النهضة العربية.

العنزي، خالد (2020). تأثير القيادة على تطوير الكفاءات البيئية. دار المنهل للطباعة والنشر.

دليو، فضيل (2003). اتصال المؤسسة. دار الفجر للنشر والتوزيع.

العنزي، فيصل (2021). دور وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة الأزمات البيئية. دار الكتاب الحديث، 100-75.

نجار، فريد (2009) ادارة الأزمات والكوارث في القرن 21 ، المقارنات، السلوكيات، الإستراتيجيات. الدار الجامعية ، ص 29.

جعفري أمساء، شعنان مسعود (2023) الازمات البيئية بين متغيري الفعل البشري، وتداعيات التغيرات المناخية المصاحبة. مجلة الجزائرية للدراسات السياسية، *10* (1)، - 137 – 156.

المزروعي، عائشة (2020). التكامل بين تقنيات الاتصال في إدارة الأزمات. دار الحكمة للطباعة والنشر، 115-90.

المنصوري، حمد (2022). الشفافية ودورها في تعزيز الثقة المؤسسية خلال الأزمات. مجلة الإدارة العامة، *2(18)*، 145-167.

المهيري، فاطمة (2020). التكنولوجيا الرقمية ودورها في تحسين الاتصال البيئي. دار الكتاب الجامعي.

الهاشمي، أحمد (2023). القيادة البيئية ودورها في تطوير سياسات الاتصال. مجلة الإدارة البيئية، *2(19)*، 130- 153.

2-7 المراجع الأجنبية:

Anderson, J., Green, M.(2022). Smartphone Applications in Enhancing Environmental Communication. *Journal of Digital Innovation,. 1*)29(, San Francisco, pp. 125-150.

Brown, M., Jones, E. (2023). Transparency and Institutional Trust during Environmental Crises. *Journal of Crisis Management,. 1*)32(, pp. 98-122.

Garcia, M., Lee, J. (2022). Leadership in Environmental Communication: Enhancing Public Trust. *Journal of Environmental Leadership*. *1*.)30(, pp. 101-125.

Johnson, E., Brown, M. (2022). Transparency in Environmental Communication: Building Trust in Crisis Management. *Journal of Environmental Studies,.3*)34 (, pp. 312-336.

Jones, E., Smith, R. (2022). Effective Communication Strategies in Environmental Crisis Management. *Environmental Communication Journal,. 4*)28(, London, pp. 178-202.

Mark Meisner, international environmental communicatin association,environmentalcommunicati on :what it is and why it matters.

Smith, R., Thompson, L., Green, D. (2021). Digital Technologies and Environmental Communication: Enhancing Crisis Response. *Journal of Digital Communication,. 2*)27(, London, pp. 145-168.

Williams, J., Davis, S. (2019). Effective Leadership and Environmental Communication in Government Institutions. *Leadership and Management Review,. 1*.)29(, Washington, D.C., pp. 97-120.

Romanized Arabic References: الترجمة الصوتية لمصادر ومراجع اللغة العربية:

1-7 al-marājiʻu alʻarabiyyatu

alḥārithiyyu ʻaliyyun (2022). alqīādatu alfaʻāali#ta wa-l-iāttiṣālu al-bbīʾiya fī almuʾuassasāti alḥukūmiyyati mijallatu alqīādati wa-l-ʾidārati 22(4)، 203-227.

alḥammādiyyu fāṭimatu (2020). aliāstijābati alfiʻālatu lil-ʾāzamāti al-bīʾiyyati min khilāli aliāttiṣāli al-shaffāfi mijallatu alʻulūmi al-bīʾiyyati 22(3)، 189-210.

alkhalīfiyyu nawrata (2021). dawru alqīādati fī taṭwīri ʾistarityjyyāti aliāttiṣāli almuʾusasyi mijallatu alqīādati wa-l-ʾidārati 20(2)، 140-165.

alkhalīfiyyu nawrata (2022). taṭbīqātu alhawātifi al-dhakiyyati fī taʻzīzi aliāttiṣāli al-bbīʾiya mijallatu alʻulūmi al-bīʾiyyati 23(3) ، 190-215.

alkhumaysi nāṣirun (2023). ʾistarityjyyātu al-ittiṣāli almuʾusasyi fī mūājahati alkawārithi al-bīʾiyyati mijallatu albīʾiati wa-l-tanmiyati 85-104.

al-zahayriyyu ʻaliyyun (2023). al-tiknūlūjyā al-raqmiyyatu wa-l-iāttiṣālu al-bbīʾiya mijallatu al-tiknūlūjyā wa-l-bīʾiati 16(1)، 110-135.

al-ẓāhiriyyu sāratu (2021). dawru alqīādati fī ta'zīzi al-thaqāfati al-bī'iyyati al-mi'ussayti mijallatu al-tanmiyati alimstidāamti 22(4) ، 189-214.

al'āmiriyyu khālidun (2021). 'istarityjyyātu al-ittiṣāli almu'usasyi fī 'idārati al'azamāti al-bī'iyyati mijallatu 'idārati al'azamāti 15(3)، 110-134.

al'utaybiyyu yūsf (2021). 'atharu al-shafāfiyati fī ta'zīzi almushārakati almujtam'iyyati khilāla al'azamāti al-bī'iyyati dāru al-nahḍati al'arabiyyati

al'anaziyyu khālidun (2020). ta'athīru alqīādati 'alā taṭwīri alkafā'āti al-bī'iyyati dāru almanhali lil-ṭibā'ati wa-l-nashri

dilyū fuḍaylin (2003). attiṣālu almu'uassasati dāru al-fajri lil-nashri wa-l-tawzī'i

al'anaziyyu fayṣalun (2021). dawru wasā'ili al-tawāṣuli aliājtimā'iyyi fī 'idārati al'azamāti al-bī'iyyati dāru alkitābi alḥadīthi 75-100.

najjārun farīdin (2009) adāarta al-'āzamāti wa-l-kawārithi fī al-qarni 21 ، almuqāranāti al-salwikkayit al-'istarityijjayāti al-dāru aljāmi'iyyatu ، ṣ 29.

ja'fariyyun 'amsā'un sha'nānu mas'ūd (2023) alāzamā'ut al-bbayi'ī#ta bayna mutaghayyirayi alfi'li albashariyyi watidā'ayit al-taghayyurāti almunākhiyyati almuṣāḥibati mijallatu aljazā'iriyyati lil-dirāsāti al-sīāsiyyati 10 (1)، - 137 – 156.

al-mmazirwi"uy 'ā'ishatu (2020). al-takāmulu bayna tiqniyyāti aliāttiṣāli fī 'idārati al'azamāti dāru alḥikmati lil-ṭibā'ati wa-l-nashri 90-115.

almanṣūriyyu ḥmd (2022). al-shafāfaytu wadawruhā fī ta'zīzi al-thiqati almu'uassiyyati khilāla al'azamāti mijallatu al'idārati al'ammati (18)2، 145-167.

al-mmuhayriyyu fāṭimatu (2020). al-tiknūlūjyā al-raqmiyyatu wadawruhā fī taḥsīni al-ittiṣāli al-bbayi'ī dāru alkitābi aljāmi'iyyi

alhāshimiyyu 'aḥmadu (2023). alqīādatu al-bbay'īti wadawruhā fī taṭwīri sīāsāti aliāttiṣāli mijallatu al'idārati al-bī'iyyati (19)2، 130-153.

Attitudes of officials in UAE Government Institutions Towards Institutional Communication to Overcome Environmental Crises

Alaa Makki Akkof(1)

Abstract:

This research addressed the role of institutional communication in overcoming environmental crises through an applied study on government institutions in the United Arab Emirates, where questionnaire forms were distributed to 200 officials in these institutions to analyze the impact of institutional communication strategies in managing environmental crises. The results showed that communication plans Integrated communication plays a crucial role in reducing the effects of environmental crises, and the use of multiple communication channels such as e-mail and social media contributes to achieving an effective response to crises. The study also emphasized the importance of transparency in communication to enhance public confidence and increase the effectiveness of environmental communication strategies. In addition, it shows The institutional leadership in the Emirates provides the necessary resources to support environmental communication strategies and supports continuous training efforts for employees, which enhances their readiness to confront environmental crises. The data showed that effective communication contributes to improving the reputation of government institutions as supporters of environmental sustainability, and sustainable communication practices enhance environmental responsibility. Within institutions, the study recommends the need to strengthen and develop institutional communication strategies, expand the use of multiple communication channels, adopt transparent communication practices, provide leadership with adequate resources, enhance continuous training for employees, and develop sustainable communication policies to achieve the state's environmental and development goals. In conclusion, the research highlights the importance of communication. Institutional as a strategic tool to confront environmental crises and promote sustainability in the United Arab Emirates, which requires continuous and joint efforts from leadership and institutions to achieve a positive and sustainable impact on the environment.

Keywords: Institutional Communication, Environmental Crises, Government Institutions, United Arab Emirates, Communication Strategies, Environmental Sustainability, Transparency, Continuous Training, Necessary Resources, Environmental Responsibility.

(1) College of Communication - University of Sharjah (Sharjah - U.A.E.)
aakkof@sharjah.ac.ae

https//:doi.org/10.36394/jhss/22/3/22

الاحتراق النفسي لدى الأمهات في ضوء بعض المتغيرات النفسية

هناء أحمد محمد شويخ[1]

تاريخ الاستلام: 2024 - 06 - 26 **تاريخ القبول: 2024 - 10 - 29**

ملخص البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور كل من المساندة الاجتماعية، والتعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية في تشكيل درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات. وتحتوي الدراسة على: استمارة البيانات الأولية، ومقياس تقييم الاحتراق النفسي لدى الأمهات(PBA)، وأداة مسح للمساندة الاجتماعية، ومقياس أنماط التعلق (MAQ)، ومقياس القلق العام (7 - GAD)، واستبانة صحة المريض للاكتئاب (9 - PHQ)، ومقياس الرغبة في الحياة (WTELS)، ومقياس الكفاءة الذاتية العام (GSE). وقد تكونت العينة (404) من الأمهات، ويتراوح المدى العمري للعينة ما بين 22 - 55 سنة، بمتوسط مقداره 38.63 سنة، وانحراف معياري يقدر بـ ± 10.42 سنة. وجاءت نتائج الدراسة لتؤكد أن الأمهات المتزوجات أكثر شعورًا بالمساندة الاجتماعية، وأقل في أنماط التعلق (القلق، المتناقض)، والاحتراق النفسي بالمقارنة بالأمهات غير المتزوجات. كما وجد تلازم إيجابي بين درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات وكل من نمطي التعلق القلق والمتناقض، والقلق، والاكتئاب، وتلازم سلبي مع كل من المساندة الاجتماعية، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية.

الكلمات الدالة: الاحتراق النفسي، المساندة الاجتماعية، التعلق، القلق، الاكتئاب، الرغبة في الحياة، الكفاءة الذاتية، الأمهات

(1) كلية الآداب - جامعة الفيوم (الفيوم - مصر)

has11@fayoum.edu.eg

المقدمة:

قُدم مصطلح متلازمة الاحتراق النفسي لأول مرة من خلال "فرويدنبنجير" Freudenbenger (1974) في منتصف السبعينيات، وعرفه بأنها "ظاهرة تتميز بالتآكل العاطفي للعامل، مصحوبًا بانخفاض في الطاقة الجسدية والنفسية، ونقص كبير في الحافز في العمل". ووسع كل من "ماسلاش" Maslach "ليتر" Leiter المفهوم باعتباره تجربة فردية من الشعور بالقلق والضيق والألم، وتظهر في شكل علامات سلوكية، وعاطفية، وعقلية، ومعنوية، وجسدية، واجتماعية، وروحانية. وينظر للاحتراق النفسي بأنه مفهوم ذو أبعاد ثلاثية تعمل بطريقة متصلة؛ إذ عادةً ما يتطور "الانتهاك" أولاً، في الاستجابات الزائدة، تليها ردود استجابات سلبية مثل الانفصال ("تبدد الشخصية")، وإذا استمرت الضغوط الشديدة على الفرد، فقد تؤدي إلى تناقص الإنجازات (Maslach & Jackson, 1981). وتفترض متلازمة التكيف العامة The General Adaptation Syndrome (GAS) لـ "سيلي" Selye (1946) أن التعرض طويل المدى للمشقة يسهم في حدوث الاحتراق النفسي؛ وذلك لأن الطاقة المستخدمة لإدارة الموقف الشاق تستنزف موارد الفرد على المدى الطويل، ومن ثم فالمشقة المدركة تتنبأ بمستويات الاحتراق النفسي (Meyer et al., 2015; Raedeke and Smith, 2004)

وتعد ظاهرة الاحتراق النفسي من أكثر الظواهر النفسية والاجتماعية تعقيدا، ويلاحظ أن هذه الظاهرة تزايدت مع تزايد سرعة التقدم التكنولوجي، وتشير الإحصائيات أن الاحتراق النفسي يسهم بحوالي 80% من أمراض العصر مثل النوبات القلبية، وضغط الدم، وأمراض الجهاز الهضمي، ومن هنا أصبحت الحاجة ضرورية للتركيز على دراسة هذا المفهوم ونواتجه، وكيفية التعامل معها لتخفيف من آثاره سواء النفسية أو الجسمية (Abramson, 2022)

أما عن الاحتراق النفسي الوالدي parental burnout فهو ظاهرة حديثة؛ إذ ذكر المؤلفون في مجال الاحتراق النفسي المهني سابقًا احتمال وجود الاحتراق النفسي الأبوي في الثمانينيات. ولكن الدراسات الحديثة أظهرت أن هناك بعض الآباء أيضًا يعانون من الاحتراق النفسي من دورهم كآباء (Sánchez-Rodríguez, Orsini, Laflaquière, Callahan & Séjourné, 2019)

وعلى غرار الاحتراق المهني، عُرِّف الاحتراق الوالدي كمتلازمة ثلاثية الأبعاد (Maslach, 1998; Roskam et al., 2017; Maslach and Jackson, 1981). وهي: المكون الأول (وهو جوهر الاحتراق): الاحتراق العاطفي Emotional Exhaustion، والذي يُعرف بأنه حالة من الاحتراق الجسدي تتميز بمشاعر الاستنزاف العاطفي والإرهاق. أما المكون الثاني: المسافة العاطفية Emotional Distance، وهي تمثل مدى توافق المسافة العاطفية بين الوالدين والأبناء. وأخيرًا، المكون الثالث: انخفاض في الإنجاز

الذاتـي Decrease in Personal Achievement ويشـير إلـى الانفصـال وعـدم الشـعور بالحافـز مـن قبـل ولـي الأمـر فيمـا يتعلـق بـدوره الأبـوي (Roskam et al., 2017). وقـد أكدت دراسـة (Barnes, 2014) أن فتـرة سـن الإنجـاب (18 - 45 سـنة) عنـد المـرأة هـي أكثـر الفتـرات التـي تتعـرض لهـا فـي اضطـراب المـزاج، ممـا ينعكـس علـى رفاهيتهـا النفسـية. كمـا أظهـرت دراسـة (Auriol-Bartro, 2011) أن الأمهـات اللاتـي حصلـن علـى درجـات عاليـة مـن الاحتـراق الأبـوي أبلغـن عـن ضغـوط أكبـر بكثيـر مـن أولئـك اللاتـي حصلـن علـى درجـات أقـل وفقًـا للاسـتبانة المختصـر للاحتـراق النفسـي (BMS - 10). ويحـدث الاحتـراق الأبـوي مـن عوامـل مختلفـة مثـل التصـورات الذاتيـة للوالديـن، وتصـورات الطفـل، والتفاعـل المختـل بيـن الوالديـن والطفـل (Abidin, 1990). والشـعور بعـدم الكفـاءة، ونقـص الدعـم الاجتماعـي، وشـعور الوالـد بانخفـاض قدرتـه علـى أن يكـون والـدًا. ويتسـبب الاحتـراق الأبـوي فـي عواقـب سـلبية علـى العلاقـات الأبويـة والزوجيـة علـى حـد سـواء؛ بـل إنـه يزيـد مـن سـلوك الإهمـال والعنـف تجـاه أبنائهـم (Mikolajczak et al., 2018; Lin et al., 2022). وأضافـت دراسـة "شـاهوان" وآخريـن (Shahwan et al., 2024) أن للمسـاندة الاجتماعيـة دورًا واقيًـا ضـد حـدوث الاحتـراق النفسـي وخاصـة عنـد التعـرض للأحـداث الضاغطـة

كمـا ووجـدت بعـض الدراسـات أن الاحتـراق النفسـي لـدى الممرضـات يكـون أكثـر لـدى الأصغـر سـنًا، والأقـل فـي الخبـرة، والرفاهيـة الروحانيـة (Kim & Yeom, 2018). ويسـهم أسـلوب التعلـق فـي حـدوث الاختلافـات الفرديـة للاسـتجابات للمواقـف المهنيـة (Wei, Liao, Ku, & Shaffer, 2011; Wayment, 2006)، ويُعـرف التعلـق بأنـه "اسـتعداد الفـرد للتواصـل عاطفيًـا وإدراك العلاقـات الوثيقـة والحميميـة، ممـا يسـهل أو يعيـق تنميـة قدراتـه للتفاعـل مـع المحيطيـن (Dozier, Cue & Barnett, 1994). وقـد اقتُرحـت ثلاثـة أنمـاط للتعلـق: الآمـن، والقلـق، والمتجنـب. ويمكـن للأفـراد المرتبطيـن بشـكل آمـن التواصـل وطلـب الدعـم مـن الآخريـن فـي أوقـات الحاجـة؛ علـى العكـس مـن ذلـك، لديهـم أيضًـا القـدرة علـى تقديـم مسـتويات عاليـة مـن الرعايـة. وفهـم أكثـر قـدرة علـى إقامـة علاقـات وثيقـة والاسـتجابة لمخـاوف المرضـى واسـتكشـافها، والتواصـل بطريقـة مرنـة تتمحـور حـول المريـض. ففـي المقابـل، قلقـة المرفقـة يظهـر الأفـراد قـدرًا أقـل مـن الراحـة مـع التقـارب فـي العلاقـات، وقـد يكونـون أقـل قـدرة علـى الاسـتجابة بشـكل مناسـب لمشـاعر المحيطيـن. وأخيـرًا، يظهـر الأفـراد المتجنبـون عـدم اليقيـن بشـأن أنفسـهم والآخريـن، وقـد يظهـرون تجنبًـا للتقـارب مـع الآخريـن بسـبب التوقعـات السـلبية (Tan, Zimmermann & Rodin, 2005; Georgi, Petermann & Schipper, 2014; Davis, 1983; Ciechanowski, Russo, Katon & Walker, 2004). وأكدت دراسـة (Leiter, Day & Price, 2015) ارتبـاط التعلـق القلـق والتجنبـي بالاحتـراق النفسـي، وأضافـت أن الموظفيـن مـن ذوي التعلـق القلـق المرتفـع يميلـون إلـى المشـاركة بشـكل وثيـق فـي علاقـات العمـل وعملياتـه، ولكـن هـذا التقـارب يأتـي بتكلفـة؛ إذ إنهـم يعانـون مـن مزيـد مـن الاحتـراق النفسـي عنـد المشـاركة فـي اللقـاءات الاجتماعيـة

ويوجد العديد من الدراسات التي ركزت على الاحتراق النفسي لدى المرأة بوجه عام، والزوجة بوجه خاص، منها دراسة (صديق، 2010) التي وجدت أن صراع الدور، والحالة الاجتماعية، ودورها كزوجة من المنبئات الجوهرية بالاحتراق النفسي لدى المرأة، وأضاف (حسين، سعد، بدر، 2010) أن النساء العاملات في المؤسسات التعليمية تعاني من الاحتراق النفسي بدرجات مرتفعة، وتوصلت دراسة (Balogun, 2014) أن الصراع بين العمل والأسرة كان له تأثير رئيس على درجة الاحتراق النفسي الكلية، وأبعاده الثلاثة لدى الأمهات العاملات

ووفقًا لبيانات منظمة الصحة العالمية سنة 2024، فقد أفادت أن 93% من الأمهات يشعرن بالاحتراق النفسي بزيادة 7% عن العام الماضي، كذلك أوضحت أن 39% من الأمهات يشعرن بالاحتراق النفسي بسبب صعوبة الحصول على ساعة على الأقل لأنفسهن كل يوم بسبب الأمومة (World Health Organization, 2024)

أهداف الدراسة:

1. دراسة متغير الاحتراق النفسي بصفة عامة، والاحتراق النفسي لدى الأمهات بصفة خاصة، وذلك لتحديد أبعاده المختلفة.
2. الكشف عن دور كل من المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية في تشكيل درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات على الوجه الخصوص.

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة من الجانب النظري: تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال ارتكازها على محورين، هما:

1. مدى حيوية الموضوع الذي تتعامل معه الدراسة، من خلال طبيعة المعلومات المقدمة عنه.
2. الشريحة الإنسانية التي تجرى عليها الدراسة، فالدراسة الراهنة ما هي إلا تجسيد موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات على شريحة مهمة من شرائح المجتمع وهي شريحة الأمهات. ومن هنا تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة.

أمـا عـن أهميـة الدراسـة مـن الجانـب التطبيقـي: فتكمـن فـي أن معرفـة مسـتوى الاحتـراق النفسـي الـذي تتعـرض لـه الأمهـات مـن شـأنه أن يسـاعد فـي:

1. التخطيط بشكل أفضل لتحسين أوضاع هذه الفئة من الناحية النفسية والجسدية.
2. وضع الحلول المناسبة والممكنة لمصادر وسلبيات الاحتراق النفسي.
3. وضـع برامـج ارشـادية مهنيـة ونفسـية مناسـبة تسـاعد فـي حـل مشـكلات الاحتـراق النفسـي لـدى الأمهـات وفقًـا لخصائـص ومتغيـرات معينـة، وبالتالـي تحقيـق التوافـق وتحسـين نوعيـة الخدمـات التـي تقـدم لهـم.

مبررات الدراسة:

تبيـن مـن اسـتقراء الإنتـاج العلمـي الخـاص بموضـوع الاحتراق النفسـي لـدى الأمهـات، عدداً مـن المبـررات التـي شـكلت الدوافـع الأساسـية لبحـث هـذا الموضـوع، وتـدور هـذه المبـررات حـول ثلاثـة محـاور أساسـية نعرضهـا علـى النحـو التالـي:

أولاً- التعـارض بيـن نتائـج الدراسـات الخاصـة بمفهـوم الاحتـراق النفسـي، وتحديـد أبعـاده التـي وجـد أنهـا تختلـف مـن دراسـة لأخـرى، بتبايـن العينـات المسـتخدمة

ثانيًـا: النـدرة الواضحـة فـي الدراسـات التـي تتنـاول بالبحـث مفهـوم الاحتـراق النفسـي لـدى الأمهـات، وتتضـح هـذه النـدرة سـواء اسـتقرأنا الإنتـاج الفكـري الأجنبـي علـى اتسـاعه أم الإنتـاج العربـي علـى ضيقـه.

ثالثًـا: وينقسم المحور الثالث إلى شقين:

الجـزء الأول: يـدور حـول محاولـة وضـع بطاريـة مـن الاختبـارات النفسـية، حيـث تعـد هـذه الاختبـارات إضافـة جديـدة لمجـال التشـخيص والتقديـر النفسـي الإكلينيكي لأهداف البحـث العلمي، ولأهـداف تقييـم برامـج الإرشـاد النفسـي فـي مجـال الاحتراق النفسـي فـي المسـتقبل القريب

الجـزء الثانـي: فيتعلـق بالاسـتفادة مـن النتائـج فـي بنـاء برامـج إرشـادية هدفهـا هـو التخفيـف مـن حـدة الاحتـراق لـدى الأمهـات علـى وجـه الخصـوص

وعليه تتشكل تساؤلات الدراسة:

1. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأمهات المتزوجات وغير المتزوجات (المنفصلين والمطلقين والأرامل) في كل المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية، والاحتراق النفسي؟
2. هل توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيًا بين المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية من ناحية وبين درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات من ناحية أخرى؟
3. هل يتباين الاحتراق النفسي بتباين كل من المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية؟
4. ما مدى إسهام كل من المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية في تشكيل درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات؟
5. هل توجد فروق دالة إحصائيًا بين المنخفضين والمرتفعين في الاحتراق النفسي في كافة متغيرات الدراسة؟

الإطار النظري للدراسة:

1. الاحتراق النفسي:

يُعد الاحتراق النفسي "حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والنفسي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في عدد من المظاهر السلبية منها التعب، والإرهاق، والشعور بالعجز، وفقدان الاهتمام بالآخرين، والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية" (عبد المجيد، أبو دنيا، جلال، 2018). وأشار "ماسلاش" و"جاكسون" (1986) بأنه متلازمة تتضمن الإنهاك الانفعالي الذي يشتمل على المشاعر الانفعالية الجافة مع الآخرين، وتبدد الشخصية، ونقص الإنجاز الشخصي" (خليل، 2019). وعرفه (الجمالي؛ حسن، 2003) بأنه "خبرة فردية سلبية داخلية تتضمن المشاعر، والاتجاهات، والدوافع، والتوقعات، ويشمل التغير السلبي في الاستجابة للآخرين، ونحو الذات".

وقد أجمعت التعريفات المطروحة للاحتراق النفسي بأنه "زملة من الأعراض الجسمية والنفسية والعقلية والمهنية التي يتعرض لها الفرد، وذلك نتيجة التعرض المستمر للضغوط المختلفة أو الإنهاك الشديد، وقد يكون بسبب استخدام أسلوب للحياة غير الصحي (الشاق - الضار) أو نتيجة استنزاف طاقة الفرد الانفعالية"(خليل، 2019). ويلاحظ من التعريفات

المطروحة للمفهوم بأنها تدور جميعها لدى العاملين؛ إذ قُسِّم مفهوم الاحتراق النفسي إلى الأبعاد التالية:

1. الاجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion: ويشير إلى شعور الفرد بأنه مستنفذ غالبًا نتيجة لضغوط العمل.
2. تبلد المشاعر Depersonalization: ويشير إلى قسوة المشاعر والاتجاهات السالبة نحو الآخرين المتلقين لخدماته وتغير الاتجاهات نحو المهنة والزملاء.
3. نقص الإنجاز الشخصي Lack of Personal Achievement: ويشير إلى إدراك الفرد أن مستوى إنجازاته أقل من طموحاته، ويشعر بانخفاض الحيوية، ولديه تقييم سلبي للذات.

2. المساندة الاجتماعية:

تعرف المساندة الاجتماعية بأنها "إدراك الفرد لوجود أشخاص مقربين لها، تثق فيهم، ويهتمون بها في أوقات الأزمات، يمدونها بأنماط المساندة المتعددة، سواء في صورة حب وعطف، أم في صورة تقدير واحترام، أم في صورة مساعدة مادية، أم في صورة علاقات حميمة مع الآخرين، أم كلهم معاً"(شويخ، 2022)

3. التعلق:

تُعرف أنماط التعلق بأنها مجموعة من الإستراتيجيات والتصورات المرتبطة بأهداف محورية للذات؛ إذ تُعَدّ كأنماط تنظيمية للتوقعات والحاجات العاطفية، وإستراتيجيات تنظيم الانفعالات، والسلوكيات الاجتماعية، التي يختبرها الطفل في علاقاته القريبة، والتي يُستمد مصدرها من التفاعلات المبكرة بين الطفل والقائم بالرعاية (مزيان؛ كركوش، 2015). وينظر إلى أنماط تعلق الراشدين على أنها امتداد لتعلقهم الذي تشكل في مرحلة الطفولة، وما تشهده من ظروف تنشئة اجتماعية متنوعة، مما يؤثر في تشكيل اتجاهاتهم نحو ذواتهم والأخرى، ويفترض اتجاه التحليل النفسي أن العلاقة الانفعالية بين الطفل ومقدم الرعاية هي السياق البيئي المناسب لتشكيل رابطة التعلق. كما أن سلوك الرضاعة الذي يشبع حاجة جسمية، ورغبة جنسية لدى الطفل هي المحدد الرئيس للتعلق (أبو غزال؛ جرادات، 2009)

وعُرِّفت أربعة أنواع من التعلق عند البالغين:

1. نمط التعلق الآمن: نجد في التعلق الآمن أن تفاعلات الفرد تتميز بالمودة والحب مما يعلي الثقة بالنفس لديه؛ ذلك لأنه أكثر استطاعة علي إنجاح العلاقات بأصدقائه مستخدماً مبدأ الاعتمادية التبادلية في تقوية الألفة بينه وبين الآخرين (Busby, Hanna-Walker & Yorgason, 2020; Hazan & Shaver, 1994).
2. نمط التعلق القلق: ويتميز أصحاب نمط التعلق القلق بأنهم يشغلهم علاقتهم بالآخرين إلى حد كبير ولاعتمادهم على الآخرين في كسب احترامهم لذواتهم، ويسعون إلى مستوى عال من العلاقة الحميمة والاستحسان والاستجابة الكلية من الشريك (Busby et al., 2020).
3. نمط التعلق التجنبي: يعني النمط المتجنب أن الفرد ينظر لذاته بلفته إيجابية، في حين ينظر للآخرين بنظرة سلبية ولا يأمن بهم (Anisworth, 1993; Barthogomew & Horotz, 1991).
4. نمط التعلق المتناقض: هم أشخاص لديهم انخفاض ثقة بالنفس، ويظهرون مشاعر مختلطة عن العلاقات الحميمة، فهم لا يشعرون بالراحة عند التقارب العاطفي (Bartholomew & Horowitz, 1991).

4. القلق:

يعرف القلق بأنه "عدم الاستقرار العام نتيجة للضغط النفسي الذي يقع على عاتق الفرد، مما يسبب اضطراباً في سلوكه ويصاحبه مجموعة من الأعراض النفسية؛ مثل: الخوف، وتوهم المرض، وسوء التوافق، وضعف التركيز، وشرود الذهن، والهم، والخوف من الموت، وكذلك مجموعة من الأعراض الجسمية؛ مثل: الضعف العام، والصداع المستمر، والغثيان، وفقدان الشهية، وارتفاع ضغط الدم ....إلخ (الأنصاري، 2003؛ عبد الفتاح، 2004).

5. الاكتئاب:

يشير إلى الاكتئاب بأنه "زُملة إكلينيكية تتضمن بشكل عام المزاج الاكتئابي، ومجموعة من الأعراض الاكتئابية كالحزن، وانخفاض المزاج، وقلة النشاط، واضطراب القدرة على الاستمتاع بالأشياء والاهتمام بها والتركيز عليها، وشيوع الشعور بالتعب الشديد حتى بعد أقل مجهود، وكثيراً ما توجد بعض الأفكار حول الإحساس بالذنب، وفقدان القيمة (الغباشي، شويخ، 2008)، هذا بالإضافة إلى عدم القدرة على الإنجاز، وصعوبة التركيز

والتفكير، كما يتميز بوجود بعض الأعراض الجسمية مثل توهم المرض، واضطراب الشهية، ونقصان الوزن، وفقدان الرغبة الجنسية، وغيرها من الأعراض التي يتفق حولها الباحثون" (Rybasb, Roodin & Santrock, 1991, p.469)

6. الرغبة في الحياة:

عرف "هوسشنيكير" (1951) Hutschnecker مفهوم الرغبة في الحياة بأنه "التعبير النفسي عن التزام الفرد بالحياة، والرغبة في مواصلة الحياة"، ويشمل كلا من المكونات الغريزية (التحفيزية) والمعرفية. وقد وجد ارتباط إيجابي دال بين مفهوم الرغبة في الحياة وكل من المرونة، والرضا عن الحياة، والسعادة، والغرض في الحياة، ونوعية الحياة، والصحة النفسية، والحالة الوظيفية، وسلبيًا بالرغبة في الموت، والنية الانتحارية، وأعراض الاكتئاب، والشعور بالعبء على الآخرين (Bornet, Bernard, Jaques, Truchard, Borasio & Jox, 2020). وتُعد الرغبة في الحياة مفهوم تحفيزي يتم بوعي وبدون وعي، وقد تختلف باختلاف العمر والنوع (Carmel, 2001). ومن ثم تُعرف الرغبة في الحياة بأنها التعبير عن فطرة للإنسان في حب التواجد في الحياة، والقتال المستمر لتحقيق الذات والبقاء، وذلك من أجل حياة تستحق العيش كما يريدها الفرد (Kira, Ayna, Shuwiekh & Ashby, 2021)

7. الكفاءة الذاتية:

يرى "باندورا" "(Bandura, 1994, p.71) أن الكفاءة الذاتية ليست سمة من سمات الشخصية، بل هي "مجموعة من الاعتقادات تدور حول قدرة الفرد على تنظيم وتنفيذ مجموعة من الأفعال والقيام بأداء السلوكيات والأدوار المطلوبة لتحقيق الأهداف المرجوة منه بنجاح في وقت محدد". ويعرفه بعض الباحثين بأنه "مدى ثقة الفرد بقدرته على التصرف بطريقة ما للوصول للهدف المرغوب فيه"(Murphy, Stein, Schlenger & Maibach, 2001). وتوصلت مجموعة أخرى إلى تعريفه بأنه "اقتناع الفرد بمدى فعاليته وكفاءته في مواجهة المواقف، خاصة المواقف التي تحتوي على المشقة والشدة غير المتوقعة" (Skevington, 1995).

فروض الدراسة:

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأمهات المتزوجات وغير المتزوجات (المنفصلين والمطلقين والأرامل) في كل المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية، والاحتراق النفسي.
2. توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيًا بين المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية من ناحية وبين درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات من ناحية أخرى.
3. يتباين الاحتراق النفسي بتباين كل من المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية.
4. تسهم كل من المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية في تشكيل درجة الاحتراق النفسي لدى الأمهات.
5. توجد فروق دالة إحصائيًا بين المنخفضين والمرتفعين في الاحتراق النفسي في كل من: المساندة الاجتماعية، وأنماط التعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية.

منهج وإجراءات الدراسة:

تعتمد الدراسة الراهنة على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن ليتناسب مع هدف الدراسة وهو بيان تأثير كل من المتغيرات المستقلة: المساندة الاجتماعية، والتعلق، والقلق، والاكتئاب، والرغبة في الحياة، والكفاءة الذاتية في تشكيل المتغير التابع، وهو درجةالاحتراق النفسي لدى الأمهات

أ. العينة:

تكونت عينة الدراسة (404) من الأمهات المقيمين في محافظات القاهرة الكبري، ويتراوح المدى العمري للعينة ما بين 22 - 55 سنة، بمتوسط مقداره 38.63 سنة، وانحراف معياري يقدر بـ ± 10.42 سنة. كما تراوحت عدد سنوات الزواج ما بين 1 - 36 سنة، بمتوسط مقداره 16.40 سنة، وانحراف معياري يقدر بـ ± 10.55 سنة. وجميع الأمهات من ذوي الأبناء سواء الذكور أو الإناث أو الاثنين. وقد طُبِّق على العينة لمدة سنة بالتقريب من فترة مايو 2023 حتى أبريل 2024، وفيما يلي الخصائص الديموجرافية لتلك المجموعة مبينة في الجدول (1)