



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

أثر انعكاس التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء
المهني لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية
الحكومية والخاصة: دراسة وصفي تحليلي

إعداد

لانا عماد عبد القادر عجولي

إشراف

د. فريد أبو ضهير

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلاقات العامة المعاصرة، من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

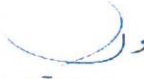
2022

أثر انعكاس التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء
المهني لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية
الحكومية والخاصة: دراسة وصفي تحليلي

إعداد

لانا عماد عبد القادر عجولي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ: 2022/5/8م، وأجيزت:

	د. فريد أبو زهير
التوقيع	المشرف الرئيسي
	أ.د. زهير عابد
التوقيع	الممتحن الخارجي
	د. حافظ أبو عيش
التوقيع	الممتحن الداخلي

ب

الإهداء

أيامُ مضت من عمري وكنت قد بدأتها بخطوة... وها أنا اليوم أقطف ثمار مسيرة أعوام كان هدفي فيها واضحاً... وكنت أسعى في كل يومٍ لتحقيقه والوصول له مهما كان صعباً...

وها أنا اليوم أقف أمامكم... وقد وصلت وببيدي شعلة علم... وسأحرص كل الحرص عليها حتى لا تتطفئ... وأشكر الله أولاً وأخيراً.

أهدي بحثي إلى القلب الحنون... من كانت بجانبني بكل المراحل التي مضت... من كانت شمعة تحترق لتتير دربي... إلى أُمي الحبيبة.

إلى من علمني أن أقف... وكيف أبدأ الألف ميل بخطوة... إلى يدي اليمنى... إلى من علمني الصعود وعينه تراقبني... لمن أسمك بيدي وعلمني حرفاً حرفاً... إلى أبي الغالي.

إلى رياحين حياتي... إخوتي وأخواتي سندي في الحياة.

أهدي لكم كل عمري يا أجمل ما مضى به

الشكر

الحمد لله الذي علّم بالقلم، علّم الإنسان ما لم يعلم، الحمد لله على ما أنعم به عليّ من فضله الخير الكثير والعلم الوفير، وأعانني على إنجاز هذا العمل الذي أحسبته عبادة من العبادات جعلها الله خالصة لوجهه الكريم.

وبعد حمد الله تعالى، وشكره على إنهائي لهذه الرسالة، أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان للدكتور الفاضل (فريد أبو ضهير) على ما قدمه لي من علم نافع وعطاء متميز وإرشاد مستمر، وعلى ما بذله من جهد متواصل ونصح وتوجيه من بداية مرحلة البحث حتى إتمام هذه الرسالة، ومهما كتبت من عبارات فإن كلمات الشكر تظل عاجزة عن إبقاء حقه، فجزاه الله عني الخير وجعل ذلك في ميزان حسناته.

إلى من لهم الفضل بإرشادي إلى طريق العلم والمعرفة... إلى أساتذتي الأفاضل... كم أنا فخورة بكم

ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر لكل من مد لي يد العون، أو أسدى لي، أو قدم لي نصيحة، أو كان له إسهام صغير أو كبير في إنجاز هذا العمل، فله مني خالص الشكر والتقدير

والحمد لله رب العالمين أولاً وأخيراً، وظاهرًا وباطنًا، عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته، والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

أثر انعكاس التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية الحكومية والخاصة: دراسة وصفي تحليلي

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب:

التوقيع:

التاريخ:

فهرس المحتويات

الإهداء	ج
الشكر	د
الإقرار	هـ
فهرس المحتويات	و
فهرس الجداول	ي
فهرس الملاحق	ك
الملخص	ل
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
المقدمة	1
مشكلة الدراسة وتساؤلاتها	3
أهداف الدراسة	4
أهمية الدراسة	5
حدود الدراسة	5
مصطلحات الدراسة	6
الدراسات السابقة	8
الفصل الثاني: العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة والأداء المهني	15
المبحث الأول: العلاقات العامة	15
مفهوم العلاقات العامة	15
أخلاقيات العمل في العلاقات العامة:	16
الخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات العامة	17
أهداف العلاقات العامة	18
خصائص العاملين في العلاقات العامة	19
أسس العلاقات العامة	21
وظائف العلاقات العامة	24

25.....	سمات العلاقات العامة
27.....	العوامل المحددة لموقع إدارة العلاقات العامة
28.....	المبحث الثاني: الأداء المهني
28.....	تمهيد
28.....	مفهوم الأداء المهني
29.....	أهمية الأداء المهني
30.....	عناصر الأداء المهني
31.....	محددات الأداء المهني
32.....	أنواع الأداء المهني
32.....	العوامل المؤثرة في الأداء المهني
34.....	طرق تحسين الأداء المهني
36.....	المبحث الثالث: ضغوط العمل
36.....	تمهيد
36.....	مفهوم ضغوط العمل
37.....	عناصر ضغوط العمل
38.....	أنواع ضغوط العمل
39.....	مصادر ضغوط العمل
42.....	أسباب ضغوط العمل
43.....	قياس ضغوط العمل
44.....	الآثار الناتجة عن ضغوط العمل
45.....	استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
46.....	المبحث الرابع: التوتر النفسي
46.....	تمهيد
47.....	مفهوم التوتر النفسي
48.....	مظاهر التوتر النفسي

49.....	مراحل التوتر النفسي
50.....	ردود الفعل على التوتر النفسي
51.....	مصادر التوتر النفسي
51.....	خصائص التوتر النفسي
52.....	درجات التوتر النفسي
52.....	تصنيف التوتر النفسي
53.....	أعراض التوتر النفسي
54.....	العوامل المؤثرة في استثارة التوتر النفسي
55.....	الآثار المترتبة على التوتر النفسي
57.....	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
57.....	مقدمة
57.....	منهج الدراسة
57.....	مجتمع الدراسة
58.....	عينة الدراسة
58.....	أداة الدراسة
59.....	صدق الاستبانة
65.....	ثبات الاستبانة Reliability
66.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة
68.....	الفصل الرابع: عرض البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة
68.....	مقدمة
68.....	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة
70.....	الإجابة عن أسئلة الدراسة
79.....	الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة وتوصياتها
79.....	أولاً: مناقشة نتائج الدراسة
82.....	ثانياً: توصيات الدراسة

83.....	المراجع العلمية
91.....	الملاحق
b	Abstract

فهرس الجداول

جدول 1: درجات مقياس ليكرت الخماسي	59
جدول 2: نتائج الاتساق الداخلي - مجال " مستوى ضغوط العمل "	61
جدول 3: نتائج الاتساق الداخلي - مجال " التوتر النفسي "	62
جدول 4: نتائج الاتساق الداخلي - مجال " أثر التوتر النفسي على الأداء المهني "	63
جدول 5: نتائج الاتساق الداخلي - مجال " أساليب التحكم بالتوتر "	64
جدول 6: نتائج الصدق البنائي للاستبانة	65
جدول 7: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	66
جدول 8: توزيع أفراد العينة حسب المعلومات العامة	69
جدول 9: يوضح المحك المعتمد في الدراسة	70
جدول 10: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " مستوى ضغوط العمل "	98
جدول 11: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " التوتر النفسي "	100
جدول 12: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " أثر التوتر النفسي على الأداء المهني "	102
جدول 13: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " أساليب التحكم بالتوتر "	104
جدول 14: نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - النوع الاجتماعي	74
جدول 15: نتائج اختبار " التباين الأحادي " - الفئة العمرية	106
جدول 16: نتائج اختبار " التباين الأحادي " - المؤهل العلمي	107
جدول 17: نتائج اختبار " التباين الأحادي " - سنوات الخدمة	108
جدول 18: نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - مكان العمل	109

فهرس الملاحق

- ملحق أ: أسماء المحكمين 92
- ملحق ب: الاستبانة بصورتها النهائي 93
- ملحق ج: الجداول 98

أثر انعكاس التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية الحكومية والخاصة: دراسة وصفي تحليلي

اعداد

لانا عماد عبد القادر عجولي

إشراف

د. فريد أبو ضهير

الملخص

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة، ومدى حدوث التوتر النفسي نتيجة ضغوط العمل، وأثر التوتر النفسي على الأداء المهني، وأبرز الإجراءات التي يتم اتخاذها لمواجهة تأثيرات التوتر النفسي على الأداء المهني من وجهة نظر موظفي العلاقات العامة، ولتحقيق الهدف من الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستهدفت موظفي العلاقات العامة في الدوائر الحكومية والخاصة، وتكون مجتمع الدراسة من (540) موظفًا في العلاقات العامة بالدوائر الحكومية والخاصة، حيث تم توزيع الاستبانة إلكترونياً بعينة عددها (196).

وتوصلت الباحثة للعديد من النتائج كان من أبرزها:

- أن هناك مستوى مرتفع لضغوط العمل على موظف العلاقات ناتجة عن العمل لساعات طويلة تزيد عن الساعات المطلوبة في الدوام الرسمي وذلك ناتج عن كثرة المهام المطلوبة من الموظف مما يتطلب الدوام الإضافي.
- وأن هناك توتر نفسي يصيب موظفي العلاقات العامة نتيجة ضغوط العمل، حيث يمكن تحكمه بأعصابه عند حدوث مشكلة مع زملائه في العمل.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى لمتغير الدراسة (النوع الاجتماعي، والفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة للمستويات (مستوى ضغوط العمل، أساليب التحكم بالتوتر).

- بينما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى لمتغير سنوات الخبرة للمجالين الآخرين لصالح ذوي الخبرة من (5- 10 سنوات).

- وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى مكان العمل.

وبناءً على نتائج الدراسة قدمت الباحثة العديد من التوصيات من أهمها:

- دعم موظفي العلاقات العامة بالدورات والندوات وورش العمل التي تتعلق بالتخفيف من ضغوط العمل وزيادة الرضا الوظيفي لهم.

- وزيادة مكافأة موظفي العلاقات العامة بالجانبين المادي والمعنوي بعد إنجاز مهامهم مباشرة.

- وتحقيق الاستقرار والأمن النفسي والوظيفي لزيادة الدافعية والإنجاز لدى موظفي العلاقات العامة.

كلمات مفتاحية:

توتر النفسي، ضغوط عمل، موظف، علاقات عامة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

يرى العلماء كما ذكر (الحجاية، 2009: 324) أن هناك علاقة مترابطة بين الصحة النفسية والسلوك، والصحة النفسية والاستقرار النفسي الذي ينعكس على سلوك الإنسان وعلاقاته الاجتماعية وأدائه المهني. ولقد أنعم الله تعالى على الإنسان نعمًا كثيرة لا يمكن حصرها، ومن أبرزها نعمة الصحة والعافية، فالصحة النفسية لا تقل أهمية عن صحة الجسد أو العقل، إلا أنه في ظل التطورات والتغيرات التي يعيشها الإنسان في كافة مجالات الحياة وما يواجهه من ضغوط مختلفة أثر ذلك على طبيعته المستقرة وحياته الهادئة.

وحسب (حسين، 2013: 227) تعتبر ضغوط العمل من أبرز الظواهر النفسية الشائعة في الحياة اليومية، وإحدى المفاهيم الرئيسية لفهم السلوك وتفسيره، فالإنسان يشعر بالمتعة والسرور حين يصل إلى إشباع حاجاته ويشعر بالضيق أو ضغط العمل، في حال منع من تحقيق أهدافه المنشودة. وتعد ضغوط العمل من الموضوعات الشائعة التي صبغت حياة الناس بطابعها الثقيل على النفس البشرية، وباتت سمة من سمات العصر الحديث، فهي من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كافة أعضاء المنظمة سواء كانوا قيادات إدارية أو مرؤوسين، إلا أنه بدرجات متفاوتة.

وأشار (أبو سلوت، 2014: 65) إلى أن الضغوط في المؤسسات نشأت بافتراض أن يقوم العاملون بواجباتهم المهنية، وبأسلوب يتسم بالفاعلية، بهدف تقديم الخدمات المتوقعة منهم على أكمل وجه. ورغم ذلك فهناك معوقات تواجه الموظفين في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، ما أدى إلى ما يطلقون عليه: ضغط العمل، أو الضغط الوظيفي، أو الضغوط المهنية، مما أدى إلى ما يعرف بالتغيرات التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل وتسبب لهم الشعور بالتوتر والقلق، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة، ومنها القيام بالواجبات بصورة آلية تفقر إلى الاندماج والمشاركة الوجدانية ونقص الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار.

ويرى (أبو حماد، 2015: 43) أن الضغوط أخذت مكانتها كظاهرة نفسية سيكولوجية، وبدأت في الازدياد بين الأفراد العاملين لدى منظمات الأعمال في عصرنا الحالي. ويرى علماء السلوك التنظيمي أن تعدد المثيرات البيئية، سواء العادية أو السيكولوجية، جعل الأفراد يتأثرون بها بشكل كبير. ويتخطى هذا التأثير في بعض الأحيان حدود المنزل، والحياة العامة لينقل إلى بيئة العمل. وحيث أن الضغوط تشغل حيزًا كبيرًا في حياة الإنسان، فإنها جعلته أكثر قلقًا وتأثرًا، وانفعلاً مما ينعكس على أدائه ورضاه الوظيفي، وعلى الصحة النفسية والجسدية. ويعتبر عبء الدور، وصراع الدور، وغموض هذا الدور من أهم مصادر الضغط الوظيفي الذي يواجه العاملين بالوظائف النمطية.

وأوضح (عقيلي، 2008: 5) أن ضغوط العمل تولد الكثير من الآثار السلبية على الفرد، وتلك الآثار يمكن أن تكون سلوكية مثل: سرعة الانفعال، والعصبية في التعامل، والعنف، والميل للحوادث، وقد تكون نفسية مثل: التوتر، الإحباط، الأرق، الاكتئاب، أو جسدية مثل: الصداع النصفي، وآلام الظهر، وتعب الجسم. وقد تتزايد الآثار السلبية لضغط العمل بالنسبة للفرد، وقد تنعكس سلبيًا عليه وعلى المنظمة وعلى كامل الاقتصاد الوطني.

وحسب (عيسى، 2020: 22) نجد ضغوط العمل شاملة وعامة، تنبثق منها ضغوط عديدة، ومن أنواعها: الضغوط الوظيفية التي يؤديها الفرد من حيث متطلبات الوظيفة، والأنشطة المعدة المنوط بأدائها، والمسؤوليات المتعلقة بها، والدور الذي يلعبه الفرد داخل المنظمة، وعبء هذا الدور، سواء كان كبيرًا أو صغيرًا، هذا بجانب عدم وضوح المهام للفرد وغموض دوره الوظيفي. كل ذلك يؤدي إلى مزيد من الضغوط، وبصفة خاصة عندما لا يكون الفرد غير متأكد مما يفعله.

فضغوط العمل تواجه كافة العاملين في مختلف مجالات الأعمال، ومن ضمنها العاملين في العلاقات العامة، كونه من وجهة نظر (النجار، 2012: 30) من أبرز الأقسام المتواجدة في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، والتي تلقى على عاتقها الكثير من المهام، وتتصف بالمهام المتشعبة والتي تستنفذ طاقة

الإنسان وتؤدي إلى الإرهاق في العمل، وهذا يفرض على الباحث المتخصص في مجال العلاقات العامة دراسة مدى تأثير تلك الضغوط المهنية على الحالتين النفسية والاجتماعية لدى العاملين في هذا المجال.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

نظرا لأهمية دائرة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية، وجب التركيز على أداء الفرد وإنتاجيته، ودراسة المشكلات التي تؤثر فيها. ولعل تعرض الموظف لضغوط في العمل يعتبر من أبرز تلك المشكلات، وذلك لما يتركه من آثار سلبية نفسية وجسدية عليه، وبالتالي على المنظمة، والمجتمع بصفة عامة. وتؤدي هذه الضغوط في أغلب الأحيان إلى آثار سلبية (نفسية وجسدية) على هؤلاء العاملين، ما يؤدي إلى انعكاسه على أدائهم المهني. ويمكن إرجاع تلك الضغوط الوظيفية التي تواجه العاملين في دائرة العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية، إلى ثلاث مصادر هي: صراع الدور، غموض الدور، وعبء الدور الزائد (أبو رمان، 2016: 19). ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس التالي:

ما أثر انعكاس التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة؟

وينبثق عن السؤال الدراسي الرئيسي عدد من الاسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مستوى ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين؟
- 2- ما أثر التوتر النفسي على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في ظل ضغوط العمل من وجهة نظر المبحوثين؟
- 3- ما مدى حدوث التوتر النفسي نتيجة ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين؟

4- ما الإجراءات التي يتم اتخاذها لمواجهة تأثيرات التوتر النفسي على الأداء المهني من وجهة نظر المبحوثين؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعًا للمتغيرات (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مكان العمل)؟

أهداف الدراسة

1. التعرف على مستوى ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين.
2. الوقوف على أثر التوتر النفسي على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في ظل ضغوط العمل من وجهة نظر المبحوثين.
3. توضيح مدى حدوث التوتر النفسي نتيجة ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين.
4. إظهار الإجراءات التي يتم اتخاذها لمواجهة تأثيرات التوتر النفسي على الأداء المهني من وجهة نظر المبحوثين.
5. الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعًا للمتغيرات (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مكان العمل).

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية: تكمن أهمية الدراسة في أنها تتدرج ضمن البحوث الجديدة خاصة في ظل تطور البحث بمجالات الإدارة، وكذلك العلاقات العامة بشكل عام تطرح إشكاليات على مستوى المؤسسات الحكومية والخاصة في تحسين تنمية ممارسي العلاقات العامة، وعدا عن أهمية العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية، كما تنبع أهمية الدراسة من قلة الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة، حيث أن العلاقة بين ضغوط العمل والحالة الاجتماعية والنفسية للموظفين يعتبر موضوع حديث بدأ يظهر بصورة كبيرة مع العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، وبالتالي قد تضيف هذه الدراسة مادة بحثية مهمة لدراسات لاحقة من قبل طلاب آخرين.

الأهمية التطبيقية: تتمثل الأهمية التطبيقية في التوصيات والنتائج التي ستفسر عنها هذه الدراسة والتي يمكن وضعها محل التطبيق العلمي، وأيضًا في النتائج والحلول التي تطرحها الدراسة، ويتم الاستفادة من البحث من قبل طلاب الجامعات استخدامها كمرجع في أبحاثهم، كما يستفيد ممارسو العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة من التوصيات والمقترحات المقدمة، إضافة إلى استفادة موظفي العلاقات العامة من خلال إيجاد حلول لضغوط العمل والتخفيف من التوتر النفسي، والعمل على تحقيق الرضا الوظيفي.

حدود الدراسة

الحدود الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2021-2022

الحدود المكانية: المؤسسات الحكومية المتمثلة في دائرتي التربية والتعليم والصحة، والمؤسسات الخاصة المتمثلة في المركز الثقافي لتنمية الطفل وجمعية التضامن الخيرية بمحافظة نابلس.

الحدود البشرية: ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة، ومدراء دوائر العلاقات العامة في تلك المؤسسات.

الحدود الموضوعية: أثر انعكاس التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة.

مصطلحات الدراسة:

1. **التوتر النفسي:** تتمثل بأنماط محددة تشمل ردود الأفعال الجسمية والنفسية والمعرفية الناتجة عن مواقف بيئية ضاغطة تكون مهددة لقيم أفراد المجتمع ودوافعهم، وعجزهم عن التعامل معها (النجار، 2012: 59).
2. **التعريف الإجرائي:** هو الاستجابة غير المحددة للجسم الناتجة عن تعرض الإنسان لضغوط الحياة.
3. **الضغوط:** تتمثل بالصعوبات التي يتعرض لها أفراد المجتمع بحكم الخبرة والناجمة عن إدراكهم للتهديدات التي تواجهه (الغريير وأبو أسعد، 2010: 22).
4. **التعريف الإجرائي:** هو ما يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة، ويستخدم للإشارة إلى الموقف الذي يكون فيه الفرد محملاً فوق طاقته بطريقة ما.
5. **ضغوط العمل:** هي جزء من بيئة العمل المادية والنفسية التي تؤثر على الفرد، وتعتبر أبرز المصادر التي ينتج عنها الأمراض، وحوادث عمل مختلفة منها ما هو نفسي، ومنها ما هو جسدي، ينعكس آثارها بالسلب على الفرد وعلى المنظمة (عقيلي، 2015: 593).
6. **التعريف الإجرائي:** عملية يدرك خلالها الأفراد أن هناك فرصاً مهمة أو تهديداً محتملاً لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة.
7. **الأداء المهني:** تشمل الممارسات السلوكية التي يأتي بها موظف معين في موقف وتكون قابلة للملاحظة والقياس (أبو مغيصيب، 2016: 13).

8. **التعريف الإجرائي:** القدرة على تحسين الممارسات المتعلقة بالدور الوظيفي ضمن الواجبات والوظائف المتوقع القيام بها من قبل الموظفين.

9. **العلاقات العامة:** نشاط اداري له صلة بواجبات ومسؤوليات الإدارة شأنه شأن التخطيط والافراد والتمويل وغيره وهو وثيق الصلة بكل منها وذلك يتطلب التنسيق والتكامل بين بين أنشطة العلاقات العامة وتلك الأنشطة الأخرى لتحقيق أفضل النتائج (حلاوة، 2016:12).

10. **التعريف الإجرائي:** هي الجهود التي يبذلها فريق ما لتعزيز علاقات الثقة واستمرارها بين المنظمة وجماهيرها المختلفة التي تنتفع بشكل مباشر أو غير مباشر من الخدمات الاقتصادية التي تحققها المنظمة.

11. **المؤسسات الحكومية:** وهو ذلك القطاع الذي يعمل على تقديم خدمات أساسية مطلوبة لضمان النظام العام، ويصعب تسويقها لأفراد مثل الدفاع والعدالة والأمن الداخلي، وعادة ما تمويلها الموازنة العامة للدولة، والتي تؤمن إيراداتها بالدرجة الأولى من الضرائب المفروضة على الشعب، للمساهمة في تحميل النفقات الخدمة العامة (أبو جاسر، 2010: 9).

12. **التعريف الإجرائي:** هي القطاعات المملوكة للدولة إما أن تكون استثمارية ربحية أو استثمارية خيرية أو غير ذلك، وهي التي تخدم المجتمع ولا يمتلكها الأفراد وتشرف عليها الدولة وتتكفل برواتب موظفيها.

13. **المؤسسات الخاصة:** وهي المؤسسات التي يديرها جماعة محدودة العدد، مثل إنشاء حقل يشترك فيه أشخاص عدة مترابطين فيما بينهم (الفداوي، 2015: 74).

14. **التعريف الإجرائي:** هي التي يمتلكها فرد أو مجموعة من الأفراد، وإما تكون مؤسسات مختلطة تتوزع ملكيتها بشكل مشترك بين القطاعين العام والخاص، أو مؤسسات عامة تمتلكها حكومة الدولة، ولا يمكن إغلاقها أو بيعها إلا في حال وافقت الحكومة على ذلك.

الدراسات السابقة

1. دراسة عيسى (2020) بعنوان "الاتجاه نحو التقويم الواقعي والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بآليات التكيف مع الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الأساسية".

هدفت للكشف عن مستوى كل من الاتجاه نحو التقويم الواقعي، والمسؤولية الاجتماعية، وآليات التكيف مع الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية بمحافظة رفح جنوب قطاع غزة، إضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين كل من الاتجاه نحو التقويم الواقعي وآليات التكيف مع الضغوط المهنية، والعلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وآليات التكيف مع الضغوط المهنية، ولتحقيق الهدف من الدراسة تم استخدام المنهج المختلط Mixed Design حيث جمعت البيانات الكمية من خلال ثلاثة مقاييس أعدت خصيصاً لهذه الدراسة، والتي تم توزيعها على (181) معلماً ومعلمة، فيما تم جمع البيانات النوعية من خلال اللقاءات الشخصية لعدد من المعلمين (16) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: مستوى آليات التكيف مع الضغوط المهنية التي تواجه معلمي المرحلة الأساسية الدنيا بالمدارس الحكومية برفح بلغ (72.93%) أي بنسبة متوسطة، وجود علاقة ارتباطية بين الاتجاه نحو التقويم الواقعي وآليات التكيف مع الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا بالمدارس الحكومية برفح.

2. دراسة أبو سالم (2019) بعنوان "ضغوط العمل التي يواجهها مديرو مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم".

هدفت للتعرف على مستوى ضغط العمل التي يواجهها مديرو مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، فتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأسلوب المسح الشامل، وتكون مجتمع الدراسة من (275) مديراً ومديرة للعام الدراسي 2018/2019، تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل، كما تم استهداف (250) مديراً ومديرة وأعدت الباحثة استبانيتين كأداة للدراسة، الأولى: تكونت من (50) فقرة موزعة على خمس مجالات وهي ضغوط ناتجة عن (طبيعة العمل، الطلبة، البيئة المادية، المجتمع

المحلي، العلاقات الإنسانية)، أما الثانية فهي خاصة بمستوى أداء مديري المدارس وتكونت من (30) فقرة، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: مستوى ضغوط العمل التي يواجهها مديرو مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة ظهرت بدرجة متوسطة بوزن نسبي (60.80%)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل التي يواجهها مديرو مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة تعزى لمتغير (الجنس) "ذكر، أنثى" لفئة الذكور بدرجة أكبر، وعدم وجود فروق تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي)، ووجود فروق تبعاً لمتغير (سنوات الخدمة) لفئة "عدد سنوات من 6 سنوات إلى أقل من 12 سنة".

3. دراسة شلط (2018) بعنوان "الضغوط المهنية والإدارية في المؤسسات الصحفية الفلسطينية وانعكاسها على الأداء المهني: دراسة ميدانية".

هدفت للتعرف على الضغوط المهنية والإدارية في المؤسسات الصحفية الفلسطينية وانعكاسها على الأداء المهني، وهي من البحوث الوصفية، واستخدمت منهج الدراسات المسحية، وأسلوب مسح أساليب الممارسة الإعلامية، إضافة إلى منهج دراسة العلاقات المتبادلة، ومن خلاله أسلوب الدراسات الارتباطية، اعتمدت الدراسة على نظرية القائم بالاتصال، ومدخل الممارسة المهنية، وتم تطبيقها على عينة من المؤسسات الصحفية الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، وهي: (صحيفة القدس، صحيفة الأيام، صحيفة الحياة الجديدة، صحيفة فلسطين، صحيفة الرسالة، صحيفة الاستقلال، ومجلة السعادة)، عبر استخدام أسلوب الحصر الشامل القائم على الاتصال في المؤسسات المستهدفة، بواقع (228) مبحوثاً، من خلال تطبيق صحيفة استبيان في الفترة الزمنية الممتدة من 2017/11/1 حتى 2017/12/15، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: إن تأثيرات الضغوط المهنية والإدارية على القائمين بالاتصال في الصحف الفلسطينية جاءت إيجابية، وتشكل ضغوط بيئة العمل الصحفي عاملاً مهماً من عوامل الضغط، وأكثر مصادر الضغوط المهنية هي الضغوط الناتجة عن المردود المادي للقائم بالاتصال، إضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوطات المهنية والإدارية ومستوى الأداء المهني، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والإدارية يعود إلى (مكان العمل، المؤسسة الصحفية، طبيعة

العمل، الراتب)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والإدارية يعود إلى (العمر، النوع الاجتماعي، التخصص، سنوات الخبرة).

4. دراسة أبو غزالة (2017) بعنوان "ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة عمان".

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان، من وجهة نظر العاملين في مدارس محافظة العاصمة عمان، حسب متغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، التخصص، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة) للعاملين في المدارس، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدام استبانتيين تمثلت الأولى بضغوط العمل مكونة من (34) فقرة تناولت (نوع العمل وعلاقاته، الطلبة، البيئة المادية للعمل، المجتمع المحلي)، والثانية تمثلت بالأداء الوظيفي مكونة من (36) فقرة تناولت (نوع العمل، الطلبة، المعلمون) كما تم التحقق من صدقهما وثباتهما، وتطبيقها على عينة مكونة من (882) من العاملين في المدارس الثانوية الحكومية.

ومن أهم نتائج الدراسة: أن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان من وجهة نظر العاملين فيها جاءت بمستوى متوسط، وجاء مستوى الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع، ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية تبعاً لمتغيرات (الجنس والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة) لصالح "الذكور" و"الإداري" و"أقل من 5 سنوات" على التوالي، إضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (التخصص، المؤهل العلمي)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير (الجنس وسنوات الخبرة) لصالح "الذكور"، و"أقل من 5 سنوات" على التوالي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير (المسمى الوظيفي، التخصص، المؤهل العلمي).

5. دراسة أبو سنية (2017) بعنوان "الضغوط الوظيفية وأثرها على الولاء التنظيمي لدى العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية".

هدفت الدراسة للتعرف على أثر الضغوط الوظيفية على الولاء التنظيمي لدى العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية، وذلك بهدف تقديم سلسلة من التوصيات لأصحاب القرار تعمل على التخفيف من الضغط الوظيفي وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها، إضافة إلى التعرف على مدى علاقة الضغط الوظيفي بأبعاده (عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور، غموض الدور، تدني مستوى فرص التقدم الوظيفي، وطبيعة العمل وصعوبته) بولاء العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية، وتم استهداف مجموعة من العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية البالغ عددهم (192) تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية تم اختيارها من سبع محافظات، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن عبء العمل المتمثل بتكليف الموظف بعدة مهام في وقت واحد، وبعد مكان العمل عن مكان الإقامة، وبيئة العمل المادية المتمثلة بأن يفقد الموظف إلى الخصوصية في مكان عمله من المسببات الرئيسية للضغط الوظيفي، وتبين أن ارتفاع مستوى الضغوط الوظيفية يقلل من الولاء التنظيمي لدى العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية، حيث أن العلاقة علاقة تأثير عكسية للضغوط الوظيفية على الولاء التنظيمي، وأن العلاقة علاقة تأثير عكسية بين كل من (صراع الدور، غموض الدور، وتدني فرص التقدم الوظيفي) والولاء التنظيمي، وأن كل من طبيعة العمل وصعوبته، وبيئة العمل المادية لا تؤثر على الولاء التنظيمي لدى العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية، وبالتالي فإن انخفاض مستوى صراع الدور ومستوى غموض الدور يعزز من الولاء التنظيمي لدى العاملين فيها، إضافة إلى وجود فروق في استجابات العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية نحو أثر الضغط الوظيفي على الولاء التنظيمي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، وعدم وجود فروق في استجابات العاملين نحو أثر الضغط الوظيفي على الولاء التنظيمي تعزى لمتغير (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة).

6. دراسة أبو رمان وآخرون (2016) بعنوان "أثر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء: دراسة حالة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الاغتراب الوظيفي عند العاملين في مستشفى الإسراء، وتحديد مصادر هذه الضغوط وتقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من وطأة هذه الضغوط، وتم تطبيق الدراسة على عينة طبقية شملت (140) موظفًا من العاملين في مستشفى الإسراء، حيث قسم مجتمع الدراسة إلى ثلاث طبقات تضم: الإداريون والأطباء والممرضين، وتم استرداد (111) استبانة وهي مناسبة لتحليل البيانات الإحصائية ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS بواسطة الكمبيوتر، واستخدام النسب والتكرارات، إضافة إلى استخدام أسلوب التحليل الوصفي لوصف وتحليل استجابة العينات، واستخدام تحليل الانحدار البسيط والتباين الأحادي لاختبار الفرضيات، وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في الاغتراب الوظيفي، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور، وعبء الدور، وفرص النمو والتقدم الوظيفي في الاغتراب الوظيفي.

7. دراسة كوخ وآخرون (Koch, J, & Others, 2018)

"Job Stress for School Principals: Reflexive Dimensions and Differential Effects in The US State of Oregon".

بعنوان "الضغط الوظيفي لدى مديري المدارس: الأبعاد المنعكسة والتأثيرات التفاضلية في ولاية أوريغون الأمريكية".

هدفت للتعرف على الأبعاد المنعكسة والتأثيرات الناتجة عن الضغط الوظيفي لدى مديري المدارس، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة وتتكون من (35) فقرة موزعة على أربعة مجالات: الضغوط الناتجة عن الدور، الضغوط الناتجة عن الصراع، الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل، الضغوط الناتجة عن اجتياز القوانين، وتكون المجتمع من (1156) من مديري المدارس بولاية أوريغون، وتكونت العينة من نفس عدد أعضاء المجتمع، وظهرت أهم النتائج كما يلي: ضغوط العمل

الناجمة عن طبيعة العمل حصلت على أعلى تقدير، وأن ضغوط العمل لها تأثيرات متباينة، ووجود فروق في مستوى ضغوط العمل لصالح (عدد سنوات الخبرة) الأقل، والموقف بالمؤسسة التعليمية.

8. دراسة دومينيك وآخرون (Dominik & Others, 2016)

"Effects of Support on Stress and Burnout Among School Principals in Australia".

بمعنوان "آثار الدعم على الضغوط والإرهاق لدى مديري المدارس في أستراليا".

هدفت للتعرف على آثار الدعم على الضغوط والإرهاق لدى مديري المدارس في أستراليا، واعتمدت الدراسة على المنهج الطولي الاستقصائي المسحي، والدراسة عبارة عن جمع بيانات عبر أربع موجات استمرت لمدة أربع سنوات من عام 2011-2014، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس الولايات والأقاليم الأسترالية، وتكونت العينة من (26%) من عدد المديرين، ويبلغ العدد (3572) مديراً، وأظهرت النتائج: الدعم الاجتماعي يقلل من آثار ضغوط العمل مع وجود اختلافات تبعاً لنوع الدعم الاجتماعي، يشعر المديرون الذين يدعمهم مجتمعهم بقوة ويصبحون أكثر ارتباطاً بمجتمعهم.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة، لم تجد دراسات تعالج قضية انعكاس الضغوط على العاملين في مجال العلاقات العامة، ولذلك اختارت الباحثة دراسات سابقة تتعلق بجزئيات مشتركة مثل ضغوط العمل، والتأثير النفسي، فوجدت دراسات تتفق مع الدراسة الحالية في نقاط وتختلف في نقاط أخرى، ومن أوجه الاتفاق والاختلاف ما يلي:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة أبو سالم (2019) وشلط (2018) وأبو غزالة (2017) وأبو سنيينة (2017) وأبو رمان وآخرون (2016) وكوخ وآخرون (2018) في استخدامها للمنهج الوصفي التحليلي، فيما استخدمت دراسة عيسى (2020) المنهج المختلط، ودراسة دومينيك وآخرون (2016) استخدمت

المنهج الطولي الاستقصائي المسحي، كما استخدمت دراسة شلط (2018) منهج العلاقات المتبادلة بجانب المنهج الوصفي التحليلي.

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة أبو سالم (2019) وشلط (2018) وأبو غزالة (2017) وأبو سنيينة (2017) وأبو رمان وآخرون (2016) وكوخ وآخرون (2018) في استخدام أداة الدراسة الاستبانة، فيما استخدمت دراسة عيسى (2020) من خلال تجميع البيانات الكمية، ودراسة دومينك وآخرون (2016) استخدمت دراسة الحالة.

استهدفت دراسة عيسى (2020) استهدفت معلمي المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية برفح، ودراسة أبو سالم (2019) استهدفت مديرو مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظات غزة، ودراسة شلط (2018) استهدفت المؤسسات الصحفية الفلسطينية.

كما استهدفت دراسة أبو غزالة (2017) مديري المدارس الثانوية الحكومية في عمان، ودراسة أبو سنيينة (2017) استهدفت العاملين في وزارة الداخلية الفلسطينية، ودراسة أبو رمان وآخرون (2016) استهدفت العاملين في مستشفى الإسراء بالأردن.

ودراسة كوخ وآخرون (2018) استهدفت مدراء المدارس في ولاية أويغون الأمريكية، ودراسة دومينك وآخرون (2016) استهدفت مديري المدارس في أستراليا، فيما استهدفت الدراسة الحالية العاملين في دائرة العلاقات العامة بالمؤسسات الحكومية والخاصة بالضفة الغربية.

الفصل الثاني

العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة والأداء المهني

المبحث الأول: العلاقات العامة

تمهيد:

هدف المبحث التالي للتعرف على العلاقات العامة، مفهومها وأخلاقيات العمل، والخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات العامة، وأهداف العلاقات العامة وخصائصها، إضافة إلى أسس العلاقات العامة ووظائفها وسماتها، والعوامل المحدد لموقع إدارة العلاقات العامة.

مفهوم العلاقات العامة

تعد العلاقات العامة أحد عناصر الاتصالات التسويقية المتكاملة، وتسهم شبكة الإنترنت بما توفره من أدوات ترويجية في تحقيق دور أكبر للعلاقات العامة وتدعيم قدرات ممارستها في المؤسسات المختلفة من خلال منحهم العديد من المزايا، حيث أن موقع الويب الذي تمتلكه المؤسسة يمكنه أن يعمل كأحد أدواتها المستخدمة في أداء نشاطاتها المختلفة، إذ يصبح لديها فرصة في نشر ما تراه من مواد دون مراجعة حارس البوابة، كما يحدث في أي وسيلة نشر أخرى، بالإضافة إلى إمكانية ملاحظة ورصد مواقع الويب للمؤسسات الأخرى، ويستخدم أيضاً البريد الإلكتروني لتزويد المستهلكين بالمعلومات عن المنتجات والخدمات الجديدة، أو التطورات في المنتج، أو التغيرات المهمة في المؤسسة، وذلك يقوي هوية المنتج ويدعم صورة المؤسسة في أذهان الجماهير.

من المفهوم الوظيفي للعلاقات العامة حسب ما أورده (أبو النجا، 2011: 148) هو حاجة المدير المعاصر إلى معاونة ونصح عدد من الخبراء والمستشارين الذين يقدمون له المشورة في الأمور المتخصصة، والتي لا يتسع وقته للقيام بها شخصياً حتى يتسنى له أن يتفرغ للأمور الإدارية بنجاح، ويعتبر خبيراً ومستشار العلاقات العامة من بين هؤلاء فهو يتم اختياره بواسطة الإدارة العليا.

وقد عرفت جمعية العلاقات العامة الدولية العلاقات العامة وفقًا لما أورده (مجد، 2014: 70) بأنها "وظيفة الإدارة المستمرة والمخططة التي تسعى بها المؤسسات والمنظمات الخاصة والعامة لكسب وتعاطف وتأييد الجماهير التي تهمها، والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد، وذلك من خلال قياس اتجاه الرأي العام لضمان توافقه قدر الإمكان مع سياساتها وأنشطتها، وتحقيق المزيد من التعاون الخلاق والأداء الفعال للمصالح المشتركة باستخدام الإعلام الشامل المخطط". كما عرفت العلاقات العامة بأنها "إدارة الاتصال بين إحدى المنظمات وجمهورها".

وأوضح (الفداوي، 2015: 36) أن العلاقات العامة هي "الجهود الإدارية المخططة والمدروسة والمستمرة والهادفة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية، قائمة على أساس التفاعل والإقناع والاتصال المتبادل بين المؤسسة وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية، إلى جانب تحقيق الانسجام بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الأوضاع، والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار، وشرحها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية لذلك بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة".

أخلاقيات العمل في العلاقات العامة:

أشار (الفداوي، 2015: 86) إلى أن دستور جمعية مستشاري العلاقات العامة حدد عشر نقاط تتعلق بأخلاقية العمل والعاملين العامة الواجب على أعضائها التقيد بها وهي على النحو التالي:

- لكل عضو واجبات محددة بصورة واضحة اتجاه الجمهور، كما أن يتعهد كل عضو بعدم الاستغلال في أي مهنة تقود إلى الفساد وسلامة الاتصال الجماهيري والقوانين.
- وعلى العضو أن لا يقوم بنشر معلومات كاذبة ومضللة، إضافة إلى أنه عليه أن لا يقدم خدمات لأسباب أو لأغراض غير مكشوفة أو يعطي أسبابًا غير واقعية.

- وأن يحمي ثقة جمهوره الحالي والسابق وأن لا يستخدم هذه الثقة، كما أن لا يقبل استشارة جهتين لديها مصالح متضاربة إلا بعد أخذ موافقة كل منهما.
- وإخبار الشخص المتعاقد معه عن أي ممتلكات أو مصالح مالية تعود له.
- وعليه أن لا يقترح على الزبون بأن يتوقف عن رفع الأجور والتعويضات المالية على تحقيق نتائج معينة أو أن تتأثر الأجور بنفس الطريقة بالنتائج المتحققة.
- وأن لا يقدم إلى الزبون المتوقع مقترحاً تفصيلياً لبرامج العلاقات العامة.

الخصائص الواجب توافرها في رجل العلاقات العامة:

تتمثل أولى خصائص رجل العلاقات العامة حسب (محمود، 2014: 77) بالتالي:

- **النشاط:** والذي يشير إلى العمل المستمر والحيوي متعدد المجالات والجهد المتواصل، ما يتطلب أن يتصف من يعمل بالعلاقات العامة بالقدرة على التحرك السريع ودون ملل وبذل أقصى الجهود لنجاح مهمته.
- **حسن المظهر والمنطق والجادبية:** يعد من الخصائص المهمة للعلاقات العامة، حيث يتمثل بسماحة الوجه، ورقة الحديث، وتناسق العوام، وحسن الهندام، وقادر على التعبير الكلامي بشكل مؤثر، وأن يتميز بالشخصية القوية والجدابة لينال إعجاب الآخرين ويرشدهم باللفظ والعبارة وقوة الشخصية، فالناس ينجذبون لما هو محبب لهم.
- **الشخصية المستقرة والملتزمة:** وهي أن يتصف موظف العلاقات العامة بالشخصية المستقرة الهادئة، لها دور في تحقيق التفاهم مع الأفراد والجماعة، وكسب تأييدهم وخلق انطباع طيب عن المؤسسة لدى الجمهور التي تمثل العلاقات العامة.
- **الشجاعة:** وهو أن يتميز موظف العلاقات العامة بالشجاعة؛ ليتمكن من عرض آرائه ومقترحاته بقوة والدفاع عن وجهة نظره أمام الإدارة العامة، لأن ضعف مدير العلاقات العامة يعني تأخر علاج

المشكلات الناتجة عن أخطاء الإدارة العليا، وبالتالي يزداد الأمر سوءاً، فرجل العلاقات العامة مسؤول عن إسداء النصح للمؤسسة، وأيضاً مواطن الخلل ومصادر الأزمات وأسبابها قبل وقوعه، وأضاف (المهدي، 2019: 43).

- **الإقناع:** وهو أن تكون له القدرة على التأثير في نفوس الناس وإقناعهم بلباقة، فهو ليس بالشرطي الذي يستعمل القوة كما أنه ليس ساحراً أو محتالاً يستغل الدعاية الكاذبة، وإنما هو خبير في النفس البشرية، والجماعة الإنسانية يعرف كيف يواجه ويرشد، وكيف يقنع باللفظ والعبارة وقوة الشخصية، فلا بد أن يكون قادراً على استعمالات الغير للأفكار التي يعبر عنها، إضافة إلى إمكانية تحليل وجهات النظر المعروضة قبل تقديم أفكاره.

- **الذكاء:** وهو أن يكون ذكياً ناضج الشخصية، أهلاً للثقة، فالذكاء عنصر مهم في تكوين شخصية رجل العلاقات العامة، إذ يقوم بتمثيل المؤسسة وحل مشكلاتها الإنسانية وتوطيد علاقاتها الاجتماعية.

- **التكيف:** عامل أساس في الطيبة ومن الحقائق المتفق عليها أن الناس والجماعات والهيئات يعوزها أن تتكيف فيما بينها إذا أريد أن يكون لنا مجتمع متجانس، فمن واجبات العلاقات العامة تحقيق التفاهم عن طريق الاتصال بالآخرين، لذا من الواجب أن يكون رجل العلاقات العامة مقبلاً على الغير، محباً للاندماج معهم لكي يتعرف على طريقة تفكيرهم وأساليب التأثير فيهم، فالمؤسسة التي لا تتكيف مع اتجاهات وأعمال الجمهور سترتب عليها الفشل؛ لأن هذا التكيف يرتكز على نقل المعلومات والإقناع.

أهداف العلاقات العامة

يرى (عشري، 2017: 83) أن المؤسسة تحقق أهدافها من خلال تعريف الجمهور بالمؤسسة أو المنشأة وشرح نشاطها وخدماتها، وإنتاجها الذي تقوم به بأسلوب واضح وواقعي بسيط، وشرح سياسة المؤسسة إلى الجمهور، أو أي تعديل بالسياسة بهدف قبولها وكسب تعاون الجمهور معها، ومساعدة الجمهور على تكوين رأيه، وذلك بمده بكافة المعلومات ليكون مبنياً على أساس من الواقع والحقيقة، والتأكد من أن جميع

المعلومات والأخبار التي تنتشر للجمهور صحيحة من حيث الشكل والموضوع، إضافة إلى مد المؤسسة بكافة التطورات التي تحدث في الرأي العام، وحماية المؤسسة ضد أي هجوم قد يقع عليها نتيجة نشر معلومات كاذبة أو غير صحيحة.

وأضاف (الصبري، 2013: 263) أهدافاً أخرى للعلاقات العامة داخل المنظمات وهي على النحو التالي: إحداث نوع من الاتصال ذو الاتجاهين بين المنظمة وعمالها بما يمكن الأولى من إعلام من إيصال رغباتهم وطلباتهم إلى الإدارة العليا، والاهتمام برغبات وحاجات العاملين في المنظمة من الزاوية الثقافية والترويجية، والاهتمام بالعلاقات بين المنظمة والمنظمات الأخرى وتنمية وسائل اتصال فعالة ومستمرة لصالح جميع الأطراف، إضافة إلى تشجيع وتنمية التعاون بين مختلف الإدارات والأقسام بالمنظمة وبينهم وبين الإدارة العليا بما يؤدي إلى توفير المعلومات وعدم التردد في تقديم النصح والمشورة.

خصائص العاملين في العلاقات العامة

ذكر (الفداوي، 2015: 29) أبرز خصائص العلاقات العامة وهي على النحو التالي:

- أنها تعتبر فلسفة للإدارة، وتلك الفلسفة تفترض أن أي منظمة لا تنشأ لتحقيق الأهداف المالية التي ينص عليها قانونها فحسب، وإنما ينبغي أيضاً أن تلعب دوراً اجتماعياً، وبالتالي عليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الأول بالنسبة للموضوعات التي تتعلق بسلوك المنظمة.
- أنها ليست من الأنشطة الثانوية، بل تشكل عنصراً أساسياً في أنشطة المنشآت فهي ضرورة يفرضها المجتمع الحديث، وهي وظيفة إدارية فهي نشاط تمارسه كل إدارة، وعلى الإدارة أن تستخدمه في كل ما تقوله أو تفعله والوصول إلى علاقات عامة طيبة.
- ويعتبر أحد المسؤوليات الكبرى لكل مدير في المنظمة، إضافة إلى أنها عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين، هما المؤسسات الجماهير التي تتعامل معها، سواء كانت الجماهير الداخلية

للمؤسسة أو الخارجية وكلاهما مؤثر ومتأثر في نفس الوقت، ومن ثم فإن العلاقات العامة تتسم بالديناميكية والحيوية والاستمرارية وقوة الفاعلية بين الطرفين.

- كما يجب على إدارة العلاقات العامة أن تضع من السياسات ما يعكس فلسفة خدمة الصالح العام، لا على أساس الكلمات الجوفاء بل على أساس الأفعال.

- إضافة إلى أنها تتصف بالشمولية، فنشاطها لا يقتصر على ميدان دون آخر، بل يمتد ليشمل كافة الميادين السياسية والاقتصادية والاجتماعية وكافة المؤسسات بأشكالها وأنواعها، وتخدم أصحاب الحرف والمهن المختلفة.

- وأنها ليست نوعاً من السحر يشفي العلل ويداوي العيوب، وليست وظيفة للدفاع عن أخطاء المؤسسة، وإنما السمعة الحسنة التي تبنيها لا يمكن بناؤها إلا مع مرور الزمن وعن طريق الأداء الطيب أولاً والإعلام الجيد عنه بعد ذلك.

- إضافة إلى أنها جوهرها الاتصال بالمفهوم العلمي فهي تستخدم وسائل الاتصال المختلفة لكي تنتشر المعلومات والأفكار وتشرحها وتفسرها للجماهير.

- كما تتعرف على اتجاهات الجماهير عن طريق البحوث التي تجريها لجمع المعلومات، وذلك بغرض التوفيق بين المؤسسة ومصلحة الجماهير التي تتعامل معها.

وأشار (فهد وكنجو، 2014: 73) إلى مجموعة من الخصائص التي تتمتع بها العلاقات العامة وهي على النحو التالي:

- العلاقات العامة فلسفة للإدارة وهذه الفلسفة تفترض أن المنشأة لا تنشأ للأهداف المالية فقط، بل ينبغي أن تلعب دوراً اجتماعياً وذلك من خلال احترام رأي الجمهور.

- وأنها ليست من الأنشطة ثانوية الأهمية، بل تشكل عنصرًا أساسيًا في أنشطة المنشآت، فهي ضرورة يفرضها المجتمع الحديث، وهي وظيفة إدارية، فهي نشاط تمارسه كل إدارة ويجب على الإدارة أن تستخدمه في كل ما تقوله أو تفعله.
- وأنها عملية اتصال دائم ومستمر بين طرفين أساسيين هما المؤسسات وال جماهير التي تتعامل معها داخلية أو خارجية، وكلاهما مؤثر ومتأثر، فهي تتسم بالديناميكية والحيوية والاستمرارية وقوة الفاعلية بين الطرفين.
- وأخيرًا هي نشاط مخطط مرسوم لإحداث تأثير مرغوب في وقت محدد بأسلوب معين ومختار.

أسس العلاقات العامة

ترتكز العلاقات العامة على مجموعة من الأسس والمبادئ حسب ما ذكره (عشري، 2017: 119-120) التي تضمن استمرار المؤسسة وتحقيق أهدافها في جذب انتباه الجمهور وكسب الثقة والمصداقية، وتحقيق التفاهم المتبادل، من خلال الاهتمام بجميع الأطراف وقنوات الاتصال، آخذة في الحسبان التمسك بالمبادئ الأخلاقية التي ترسو بها في المسار الصحيح، ويسترشد المشتغلون في العلاقات العامة في المجال العملي بأسس ومبادئ معينة نسردها فيما يلي:

- **كسب ثقة الجماهير:** ويعني أن أنشطة الهيئة لا يمكن أن تتجح إلا إذا رضيت جماهيرها عليها، وعلى هذا يجب أن تدرب جماهير الهيئة نفسها عليها حتى يتمكنوا من القيام بواجبهم لكسب الثقة على الوجه الأكمل بحسن أدائهم لعملهم واحترامهم لجماهيرهم، ومما يساعد على هذا اتسام أعمال الهيئة بالصدق والأمانة والعدل والإنصاف، وأن تتفق أعمالها مع أقوالها وإلا فقدت الثقة بين جمهورها الداخلي والخارجي، فالحقيقة خير إعلان عن المؤسسات وعامل أساسي في بناء شخصيتها ولهذا ينبغي أن يراعي المشتغلون بالعلاقات العامة المبادئ والقيم والأخلاقية العالية في جميع تصرفاتهم وأن تصطبغ أعمالهم بالصيغة المهنية.

- **نشر الوعي بين الجماهير:** أصبح على عاتق العلاقات العامة شرح سياسة الدولة وخطط تنميتها وتوجيه الرأي العام إلى أحسن السبل؛ للتعاون مع السياسة العامة للمجتمع خاصة بالنسبة للجوانب المتعلقة بالنظام الاقتصادي والسياسة التي تدير عليها الدولة في هذا المجال.
- **مساهمة الهيئة أو المؤسسة في رفاهية المجتمع:** ولما كانت المؤسسة تسعى لرفاهية المجتمع، كان لزاماً على الإدارة أن تسعى لأن يكون المشروع عضواً نافعاً في المجتمع يعمل على تقدم أفرادهم ورفاهيتهم، وكان الرأي السائد في الماضي أن هدف أي مشروع هو تحقيق أكبر كسب مادي لصاحبه، ولكن تغيرت هذه الفكرة الآن وحل محلها أن هدف أي مشروع فردي أو جماهيري هو رفاهية المجتمع، ولا يتعارض هذا المبدأ مع تحقيق أرباح لصاحب المشروع، فالمشروع الناجح هو الذي يعتمد على تأييد الجمهور داخل المنشأة وخارجها.
- **اتباع سياسة عدم إخفاء الحقائق:** يعتبر الأساس السليم في العلاقات العامة هو الإفشاء والمصارحة وليس إخفاء الحقائق التي تهم الجماهير، فليس ثمة أسرار في المؤسسات فيما عدا الأسرار الخاصة بعمليات الإنتاج، وهذه السياسة ضرورية للقضاء على الشائعات الضارة التي تولد عدم الثقة وتؤثر على الإنتاج بصورة عامة.
- **اتباع الأسلوب العلمي:** أي اتباع طريقة البحث العلمي في مواجهة مشكلاتها، وذلك لاعتمادها على المنطق واهتمامها بالوصول إلى الحلول المناسبة عن طريق التحليل الدقيق للأمور والبعد عن التحيز، وتبدأ هذه الطريقة بتعريف المشكلة وتحديد أهدافها وتحديد الأهداف الأساسية ومنهج الدراسة ومحاوَر البحث من حيث الزمان والمكان والقدرات المالية والبشرية، ثم جمع المعلومات ودراستها وتحليلها للخروج بالنتائج والتوصيات، وإذا اتبعنا هذه الطريقة العلمية في مواجهة المشكلات أمكننا الوصول إلى قرار سليم مبني على ضوء الواقع.

- **العلاقات العامة تبدأ من داخل المؤسسة:** تبدأ العلاقات العامة الجيدة من داخل المؤسسة، بمعنى أنه يجب أن يكون هناك تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع الأفراد الذين يعملون في خدمتها، فمن غير الممكن أن تبدأ المؤسسة أو المنشأة بتحسين علاقاتها مع الجمهور الخارجي وعلاقتها مع الجمهور الداخلي على غير ما يرام، فيجب أولاً خلق روح الجماعة والتعاون بين أفراد المؤسسة مع اختلاف مستوياتهم الإدارية، ثم بعد ذلك نبدأ في تنمية وتوطيد العلاقات الحسنة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي.
- **تعاون المؤسسة مع المؤسسات الأخرى:** لا يمكن المؤسسة أن تنجح في تأدية رسالتها ما لم تتعاون مع غيرها، فمن المسلم به أن التعاون هو أحد أسس النجاح فلا يكفي مثلاً أن تمارس هيئة نشاطها وتوطد علاقاتها ب جماهيرها وتهمل تعاونها مع الهيئات الأخرى، ومن هنا نشأت الحاجة إلى تنظيم الاتصال بين الهيئات للاتفاق على أسس التعاون بينها، لاسيما في برامج العلاقات العامة.
- **اتباع الأسلوب الديمقراطي في العلاقات العامة:** الأخذ بهذا المبدأ لممارسة نشاط العلاقات العامة لا يدع مجالاً لدكتاتور أو لسيطرة القلة، فتسود المؤسسة روح معنوية عالية وتتاح الفرص للابتكار وعرض المقترحات، ولا يستطيع المديرون أن يفرضوا سياستهم الذاتية دون إشراك هيئة الإدارة والعاملين في تحمل المسؤولية، مما يجعل سياسة المؤسسة لا ترسم إلا نتيجة لأفكار العملاء كصدى لما يبيده الأخصائيون من مشورة ومقترحات، وفي هذا تشجيع للديمقراطية ودعم للمبادئ الإنسانية السليمة.
- ويتبع هذا تدريب الجماهير على تحمل المسؤولية الاجتماعية، وتبصيرهم بإمكانات المؤسسات ومجهودها بالتعبات والصعاب التي تواجههم، وما يجب على الجماهير أن تقوم به من تأييد وتحمل لمسؤوليتها في مجال معاونة المؤسسة من أجل تحقيق رسالتها وتوفير عنصر التضامن والتماسك بين الطرفين، وبهذا تكون العلاقات العامة أهدافاً اجتماعية تتحقق عن طريق برامج العلاقات العامة.

وظائف العلاقات العامة

أشار (الدليمي، 2011: 205-206) إلى أبرز وظائف العلاقات العامة وهي على النحو التالي:

- **البحث:** الدراسات المتصلة بقياس اتجاهات الرأي العام للجمهور الداخلي والخارجي تساعد في تحديد تصرفات الجماعات؛ لنتمكن من صياغة الرسالة الإعلامية المناسبة ويساعدنا في قياس قوة الرأي وكثرة أصحابه، كما يحدد قادة الرأي العام الذين يؤثرون في المجموعة مما يقلل التكاليف عند تنفيذ البرامج ويساعد في تحديد الوقت المناسب، ويظهر مصداقيتنا عند القيادة العليا لأنها تريد حقائق لا تخمينات.
- **التخطيط:** رسم سياسة العلاقات العامة بالنسبة للمؤسسة وذلك بتحديد الأهداف وتصميم البرامج الإعلامية من حيث التوقيت وتوزيع الاختصاصات وتحديد الميزانية، ويأتي التخطيط بعد تحديد المشكلة عن طريق البحث، والخطة المقصودة هنا هي لعلاج المشكلة أو الوقاية منها فإذا قلنا أن المشكلة تكمن في تسرب القيادات أو عدم إقبال الشباب على الكشافة، فإن هذه المشكلة تستدعي إيجاد خطة متكاملة تحول دون وقوع هذه المشكلة.
- **الاتصال:** الاتصال بالمسؤولين في الداخل وبالهيئات والأفراد وقادة الرأي في الخارج، فبعد القيام بالبحث والتخطيط تأتي مرحلة التنفيذ والوصول إلى الجهود عبر وسائل الاتصال المتنوعة، أو عبر الاتصال الشخصي من خلال إقامة اللقاءات والندوات والاحتفالات.
- **التقييم:** وهو عملية بحث منظم للتعرف على إنجاز المشروعات التي خطط لها، ومعرفة ما صادف التنفيذ من صعوبات وكيفية تذليلها، كأنه يهدف إلى التعرف على حجم التعرض للرسالة ودرجة الاستجابة، ودرجة التأثير ومدى تحقق الهدف من الاتصال، ودرجة التكاليف المالية والمرتكزات التي يجب أن تقوم عليها العلاقات العامة.

وذهب الكثير من الباحثين والدارسين إلى تحديد خمسة وظائف رئيسية للعلاقات العامة وفقاً لما أورده (الخطيب، 2014: 72) وهي:

- **البحث:** وهو القيام بمجموعة الدراسات المتعلقة بقياس الرأي العام من جماهير داخلية وخارجية وجمع البيانات والمعلومات الخاصة بذلك، ومن ثم الوقوف على مدى نجاح الحملات والبرامج الإعلامية.
- **التخطيط:** وهو تحديد الأهداف القصيرة والطويلة المدى والتي تعمل المنظمة على تحقيقها، ورسم سياسة العلاقات العامة وتحديد الميزانية.
- **الاتصال:** أي تحديد الوسائل الاتصالية الإعلامية وأسلوب الاتصال بالجماهير المستهدفة بهدف تنفيذ الخطط المرسومة.
- **التنسيق:** أي تحقيق الانسجام والتنسيق مع كافة أنشطة الإدارات الأخرى بالمؤسسة وأنشطة العلاقات العامة من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة بكفاءة عالية.
- **التقويم:** أي مقارنة نتائج برامج العلاقات العامة مع ما تم التخطيط له، وتحديد النقائص والأخطاء من أجل تصحيحها والوصول إلى الأهداف المنشودة.

سمات العلاقات العامة

أوضح (عشري، 2017: 107) أن مفهوم العلاقات العامة كما يبدو من التعاريف التي تناولت مكوناتها العلاقات العامة ودورها وأهميتها، تشتمل على مجموعة واسعة من السمات، يمكن تبويبها على النحو التالي:

تعد فلسفة الإدارة إحدى سمات العلاقات العامة والتي ينبغي أن تضع صالح الجمهور في مقدمة اهتماماتها، وتستمد منها السلوك الفردي والجماعي، وأشار (Paul Garrett) إلى أن العلاقات العامة هي وضع من أوضاع الفكر، وهي فلسفة للإدارة التي تعني بالتفكير دون أنانية في وضع الصالح العام للجماهير في المقام الأول بالنسبة لأي قرار تتخذه يؤثر على إدارة المشروع، وتصبح عملية التوافق بين الإدارة مع الفلسفة المتضمنة مقاصد الجمهور من متطلبات صياغة العلاقات البناءة والسليمة في مختلف أشكالها وميادينها

وقطاعاتها، فهي التي ترمي إلى ممارسة الدور الاجتماعي في إطار الأدوار الإدارية الأخرى (المالية- الإنتاجية وغيرها)، إنما هي انعكاس للمسؤولية الاجتماعية المنبثقة من الموقف العقلي لدى الإدارة، والتي ينبغي أن تضع مصالح الناس أولاً وقبل كل شيء في جميع الأمور التي تتعلق بإدارة الأنشطة التعليمية المختلفة.

السمة الثانية أن يكون لإدارة العلاقات العامة استراتيجيات وسياسات توضح السياقات التي تلجأ إليها الإدارة لخدمة الصالح العام، فضلاً عن تحديد التصرفات التي تعكس جوهر الفلسفة التي تقف وراء تلك الاستراتيجيات والأفعال، إذ أن تدوين النصوص والعبارات التي تحدد في نص الاستراتيجية أو السياسة يوحي بطبيعة الالتزامات والتعهدات التي تلعبها المنظمة أو الفرد أو الهيئة أو الجمهور، إن العلاقات العامة يتحدد بموجبها قواعد للسلوك الفردي والجماعي، وفي هذا السياق لو ننظر إلى نص سياسة شركة كشركة انترناشيونال هارvester (International Harvester) والتي استمرت أكثر من أربعين عاماً في عرض محتوى العلاقات مع جمهورها، وهي: سياستنا أن نبذل الجهود لتنفيذ كل مرحلة من مراحل عملنا بطريقة نحصل بها على ثقة واحترام الجمهور، وأن ننفذ هذه الأشياء بطريقة محسوبة بدقة تؤدي إلى تنمية انطباع جيد لدى الجمهور، وأن ينخفض إلى الحدود الدنيا عدد الممارسات التي تثير الحساسيات لدى الجمهور أو تحدث سوء التفاهم معه أو تمس بالاحترام أو الثقة التي يشعر بها الجمهور تجاهنا، وعلى هذا النحو تعكس هذه السمة ملامح الفعل الذي تحدثه الشركة أو المنظمة في جمهورها فضلاً عن إمكانية التنبؤ بردود الفعل تجاهها.

وأشار (عشري، 2017: 108) إلى أن السمة الثالثة للعلاقات العامة تحمل أحد الأنشطة التي تستكمل العملية الإدارية (Managerial Process)، وبذلك فإن هناك صلة للعلاقات العامة بعناصر العملية الإدارية عن طريق تخلق نشاطها جميع أوجه العملية الإدارية، فهي نشاط تمارسه كل إدارة أو وحدة تنظيمية

في المنظمة، وعلى هذا النحو فإن إدارة العلاقات العامة هي عنصر يعمل على مساعدة الإدارة في كل قسم من أقسامها على إيجاد علاقة وطيدة وطيبة مع جمهورها الحالي والمرتب.

في هذا السياق، نشير إلى أن العلاقات العامة تعد أحد متطلبات توعية العاملين أو المجتمع على نحو واسع بعملية التنمية ومقتضياتها، إذ تتفق المنظمات أو الحكومات مبالغ طائلة على النواحي التكنولوجية، في حين ينخفض إنفاقها على الأنشطة التي تؤدي إلى تطوير الميول نحو التغيير البناء لمقاصد التنمية الشاملة والإسراع في تنفيذ برامجها، حيث لا يمكن أن يعمل النشاط الإداري من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة دون أن يردف بتغيير الحالة العقلية والنفسية وتهيئة الجمهور لممارسة الدور الفعال في دفع عجلة التنمية برمتها، وعلى هذا النحو تسير برامج علاقات عامة فعالة جنباً إلى جنب مع ممارسة الإدارة للعملية الإدارية وصولاً إلى التعاضد بين الإدارة والجمهور والعلاقات العامة، ومن الممكن أن نشير إلى أن العلاقة بين العملية الإدارية تتضح من خلال كون العملية الإدارية هي الفعل القائم على رؤية الإدارة لمشكلات الواقع، وأن العلاقات العامة هي نشاط تسويقي لاستقبال التغيير الذي تفرضه معالجات الإدارة للمشكلات القائمة.

العوامل المحددة لموقع إدارة العلاقات العامة

أفاد (المهدي، 2019: 115-116) بأن موقع إدارة العلاقات العامة في المؤسسة وشكلها التنظيمي يتحدد بحسب مجموعة من العوامل، وبشكل عام يمكن إيجاز هذه العوامل فيما يأتي:

عدد فئات الجمهور المتصلة بالمنظمة، فكلما زاد عدد المساهمين وحمة الأسهم وعدد موظفيها وجماهيرها الداخلية وعدد عملائها والجماهير المختلفة المتصلة بالمنظمة، كلما ارتفعت مكانة العلاقات العامة إلى مستوى الإدارة العليا، ومدى اقتناع الإدارة العليا بالمسؤولية الاجتماعية الملقة عليها نحو مصالح الجماهير المختلفة، فليس هناك ما يدعو إلى التوسع في أعمال العلاقات العامة، إذا لم يكن لدى الإدارة العليا الاعتقاد الصحيح بمسؤوليتها اتجاه المجتمع وجماهيره، كما طبيعة نشاط المنظمة، فالمنظمات والهيئات التي تعمل في مجال تقديم الخدمات كالشركات السياحية والبنوك والجامعات، وكذلك الشركات التي تقوم بإنتاج وتسويق

سلعة أساسية تحتاج إلى نوع معين من التنظيم لأعمال العلاقات العامة، يختلف عن مثيله في المنظمات المشتغلة في أنواع أخرى من النشاط، حيث أن طبيعة المنتج (ملموس أو غير ملموس) يؤثر على أهمية العلاقات العامة داخل هذه المنظمات، وأخيرًا المركز المالي للمنظمة، فكلما كان المركز المالي للمنظمة قوي كلما زادت المبالغ المخصصة للإنفاق على نشاط العلاقات العامة، مما يؤدي إلى تعدد أنشطتها وبرامجها، ومكانتها داخل التنظيم نتيجة للدور المؤثر الذي تمارسه في خدمة الإدارات الأخرى.

المبحث الثاني: الأداء المهني

تمهيد

تناول المبحث مفهوم الأداء المهني، وأهميته، وعناصره، ومحددات الأداء المهني، وأنواعه، إضافة إلى العوامل المؤثرة في الأداء المهني، كما تناول طرق تحسين الأداء المهني.

مفهوم الأداء المهني

اهتم علم الإدارة بالأداء المهني اهتمامًا كبيرًا، وشهد بحوثًا مستمرة لإيجاد حلول للمشكلات المتعلقة به، وقد فاضت الدوريات العلمية بتقارير عديدة عن القيادات الجديدة وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية، ومحاولات إشراك العاملين في وضع السياسات بصورة أكبر، واستخدام نظام حلقات الجودة، والتركيز على أسلوب فرق العمل وابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة وكثير من الأساليب الأخرى التي تهدف في مجملها إلى تحسين الأداء.

وعرف (أبو سلطان، 2011: 37) الأداء المهني بأنه: السلوك الإداري الذي من خلاله يقوم الموظف بتنفيذ المهام الموكلة إليه لتحقيق الهدف المخطط له، متأثرًا باستعداد الموظف وقدراته، وبالبيئة التنظيمية المحيطة به، بما تشمله من مساندة زملاء العمل ونمط الإشراف وظروف العمل المادية، إضافة إلى متطلبات الوظيفة وتحدياتها، وكذلك الجمهور متلقي الخدمة.

كما عرفه (سلطان، 2014: 219) بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد وإتمامها.

وعرفه (الشريف، 2013: 29) أيضًا بأنه: دراسة وتحليل أداء العاملين وملاحظة سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء أدائهم العمل، بهدف الحكم على مدى نجاحهم، ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم وللحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية لوظيفة أخرى.

فالأداء يرتبط ارتباطًا وثيقًا بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، وإدراك العمليات المختلفة التي يمر فيها العمل حتى يتم تحقيق الإنجاز المطلوب وبذلك يكون الأداء محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

أهمية الأداء المهني

أشار (صليحة، 2010: 64) إلى أن للأداء المهني أهمية كبيرة في أية مؤسسة يمكن توضيحها على النحو التالي:

- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج إلى الوجود وتنتج منتجات ونحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل: عمليات الإنتاج الصناعي، أو غير ملموسة مثل: عمليات تقديم الخدمات في الحالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها، لأنه يرتبط بالموارد البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى موارد مصنعة، وإلى قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد المورد البشري وعمله، وبذلك تحقق الربح، وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصر إلى أهداف المؤسسة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقل تكلفة وأكثر ربحًا.

- وترجع أهمية مفهوم الأداء المهني من وجهة نظر المؤسسة حسب ما أورده (مجد، 2011: 95) إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والاعتزاز، ومرحلة التميز ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المؤسسة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر نفعًا، وإنما تتوقف على مستويات الأداء الوظيفي لها، وفي المنظمات الحكومية قد يلاحظ أن الأفراد العاملين قد يكون اهتمامهم بالأداء أقل من اهتمام القادة والرؤساء، وقد يؤدي هذا بالرؤساء والقادة إلى ممارسة العديد من الضغوط على المرؤوسين، بهدف رفع مستويات أدائهم وتنفيذهم للمهام والمسؤوليات التي يكلفون بها حتى تحقق النتائج الفعلية التي ترغب المنظمات في تحقيقها.

ومن خلال ما سبق، فإننا نجد أن كافة المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون اهتمامًا كبيرًا بالأداء المهني في تلك التنظيمات، ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاسًا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضًا.

عناصر الأداء المهني

ذكر (سكران، 2014: 30) أن الأداء المهني يتضمن مجموعة من العناصر أهمها ما يلي:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

- **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

محددات الأداء المهني

الأداء المهني وفقاً لما أورده (محمد، 2011: 210) هو الأثر الصافي لقدرات الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من: الجهد والذي يشير إلى حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لإنجاز مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير أو تتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور.

وأضاف (المحاسنة، 2013: 113) المحددات الخارجية والمتمثلة في: متطلبات العمل والتي تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العمل لمهامه، والبيئة التنظيمية والتي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كلاً من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب، وأخيراً البيئة الخارجية مثل المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية.

أنواع الأداء المهني

قام (أبو شرح، 2010: 19) بتحديد أنواع الأداء المهني إلى ثلاثة أنواع وهي على النحو التالي:

- **أداء المهام:** يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهريّة في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات، والبيع وجرد المخزون، إدارة التابعين، وكل أداء يسهم بشكل مباشر، أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة، فمثلاً في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء، أو السلوك إلى الحاجة إلى إحداث تحويل الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي، كذلك يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لإيجاد نثل هذا الجو.
- **الأداء الظرفي:** وهو كل السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل العمليات الجوهريّة في المنظمة ومعالجتها، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دوراً إضافياً في طبيعته، وإنما يكون خارج نطاق المهام الوظيفية الأساسية ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، مثلاً ممكن أن يكون موجه نحو الزملاء أو نحو المنظمة ككل، من خلال الحرص واستمرارية الحماس وبذل مجهود إضافي في العمل، أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة، وكذلك اتباع اللوائح التنظيمية والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد.
- **الأداء المعاكس أو المجابه:** وهو يختلف عن النوعين السابقين، حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب ويشمل بعض السلوكيات مثل الانحراف والعدوان وسوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجمة.

العوامل المؤثرة في الأداء المهني

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي، لأنه مجال واسع متشعب الأبعاد، ولأن تلك العوامل متعددة يخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج عن سيطرته، كما يعزى بعض

الباحثين تلك الصعوبة إلى القصور في فهم طبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي، وتم وضع مجموعة من العوامل التي تؤثر على الأداء المهني أهمها حسب ما ذكره (درة والصباغ، 2008: 423-424):

- **عوامل إدارية تنظيمية مثل:** عدم توفر مناخ يساعد على العمل والإنتاجية في المؤسسة، صراع بين الموظف وبين رئيسه أو بين الموظف وزملائه، عدم تحديد مهام الوظيفة تحديداً دقيقاً، الإشراف السيء، النقص في التدريب، عدم تحديد واجبات الموظف، نقص في الموارد المادية أو تأخر وصولها.

- **عوامل بيئية خارجية مثل:** صراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات والسائدة في المجتمع، الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل، تشريعات حكومية، سياسات النقابات، الاضطراب السياسي.

- **عوامل تتعلق بالموظف مثل:** نقص في رغبته ودافعيته، ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية، تغيب مستمر عن العمل، مشكلات عائلية.

ويتمثل تأثير ضغوط العمل على الأداء المهني وفقاً لما ذكره (بو عمامة، 2010: 115) في أن مستوى الأداء الفردي يتناسب بشكل عكسي مع مستوى الضغط الذي يعاني منه الفرد، أي كلما ارتفعت معدلات الضغوط انخفض مستوى الأداء، ووفقاً لذلك فإن الضغط في هذه الحالة يهدد طاقة الفرد ما يؤثر على أدائه، وعلى أهدافه، ويقوض قدراته الإبداعية، وبالتالي سيكون لذلك أثر سلبي يتسبب في خفض أدائه، إضافة لكون ضغوط العمل تؤثر بدرجة كبيرة على الأداء في حالة غموض الدور، كونه يولد نوع من الصراع، فعدم الإلمام بمتطلبات العمل ينعكس سلباً على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد.

ويترتب على الضغوط المهنية حسب (مباركي، 2014: 10) نوع من التحدي للسلوك الإنساني، وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد، وتؤدي إلى تبني أنماط إيجابية من السلوك، حيث

تعطي أداء أفضل وتعزز التطوير المهني، ويمكن تحديد آثار ضغوط العمل على الأداء المهني على النحو التالي: العدوانية في التعامل واللجوء للعنف والقوة في أغلب المواقف والتعاملات، إضافة للشعور بتقلب المزاج واللجوء في بعض الأحيان إلى التدخين والإدمان كحل للنسيان وللتحرر من الضغوط المهنية، وفقدان الثقة في زملاء العمل، ونشوب الخلافات، والأزمات بين الموظفين وزيادة نسب الغيابات نتيجة انعدام الراحة في مكان العمل، وتفاقم حدة الضغوط، والبطء في العمل ونقص الحماس وانخفاض مستوى الطاقة والإنتاجية، إضافة إلى ارتفاع معدل الشكاوى وتدني الروح المعنوية بين العاملين، وانخفاض مستوى الأداء، وتراجع حب التميز وإثبات الذات، وزواج الرؤية الإبداعية في العمل، وسوء التنظيم، ما يؤدي إلى سوء إدارة الوقت وانعدام القدرة على اتخاذ القرارات السليمة.

طرق تحسين الأداء المهني

إن تحسين الأداء المهني لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره ومستوياته، وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه، والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل، وفلسفة تحسين الأداء تمثل سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة، وتم تحديد ثلاثة مداخل لتحسين الأداء المهني وهي:

المدخل الأول: تحسين الموظف: ذكر (الفايدي، 2010: 59) أن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغيير من بين العوامل الثلاثة المذكورة ويمكن تحسين الأداء من خلال: التركيز على نواحي القوة لدى الموظف، والتركيز على التوازن بين ما يرغب الفرد في عمله، وبين ما يؤديه الفرد بامتياز، إضافة إلى الربط بالأهداف الشخصية، حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء المهني مرتبطة ومنسجمة مع اهتمامات وأهداف الموظف والاستفادة منها، من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة من قبل الموظف.

المدخل الثاني: تحسين الوظيفة: وأوضح (رضا، 2010: 42) أن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصاً لتحسين الأداء حيث تساهم واجبات الوظيفة في تدني مستوى الأداء إذا كانت تفوق قدرات ومهارات

الموظف، ونقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء المهني في وظيفة معينة هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة، خصوصًا مع إمكانية الاستمرار في أداء بعض المهام، بالإضافة إلى إتاحة العرض للموظفين بالمشاركة في وقت عمل أو مجموعات مهام وكذلك من خلال توسيع نطاق الوظيفة وإثرائها.

المدخل الثالث: تحسين الموقف: وأفاد (الفايدي، 2010: 60) بأنه لا يتأثر سلوك الفرد في موقف معين بما يملكه من معارف ومهارات وقدرات وسمات شخصية فقط، بل يتأثر أيضًا لطبيعة الموقف الذي يواجهه الفرد، والموقف التي تؤدي فيها الوظيفة تعطي فرصًا للتغيير.

وحسب (الضريبي، 2010: 76) تتمثل أبرز الوسائل للتخلص من ضغوط العمل على النحو التالي: القيام بتسجيل المواقف التي تسبب ضغوط العمل، المؤثرة على الشخص بتوتر عصبي وضيق، والعمل على تسليم المهام المطلوبة قبل موعدها، واختيار أفضل الطرق للقيام بذلك، والنظر إلى الأمور الإيجابية والابتعاد عن السلبيات في مواقف التوتر التي تواجه الإنسان، فكلما فكر بإيجابية كلما قل تأثير السلوك الانفعالي عليه، والاسترخاء وهو من أفضل الفنون المساهمة للتخلص من التوتر والعصبية، فمحاولة الاسترخاء على قدر الإمكان لتخفيف الإحساس بالأمراض، إضافة إلى القيام بتقوية الروابط العائلية، وتعزيز العلاقات مع الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل، وجعل العلاقات وشبكة التواصل مع الآخرين بشكل إيجابي، والتخلص من الأخطاء وتصحيحها بسرعة، والابتعاد عن الزملاء السلبيين، كي تكون الحياة العملية أقل توترًا وعصبية.

ومن خلال ما سبق، يمكن القول إن تقييم الأداء المهني يمثل الوصف المنظم لنواحي القوة والضعف المرتبطة بالوظيفة، سواء بصورة فردية أو بصورة جماعية، بما يخدم غرضين أساسيين في المنظمات في تطوير أداء العاملين بالوظيفة بالإضافة إلى إمداد المديرين والعاملين بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات،

ومن ثم نجد أن عملية تقييم الأداء المهني تشير إلى تلك الوظيفة المستمرة والأساسية من وظائف إدارة الموارد البشرية التي تسعى إلى معرفة نقاط القوة والضعف للأداء الجماعي أو الفردي.

المبحث الثالث: ضغوط العمل

تمهيد

تناول المبحث مفهوم ضغوط العمل، وعناصرها، وأنواع ضغوط العمل، ومصادرها، إضافة إلى أسباب ضغوط العمل، وقياس ضغوط العمل، والآثار الناتجة عنه، واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

مفهوم ضغوط العمل

يواجه الأفراد في حياتهم اليومية ضغوطاً مختلفة والتي أصبحت جزءاً من حياتهم، وتتعاكس آثارها على كل من صحتهم الجسمية والنفسي، فيصبحون في حالة من عدم الاتزان الجسدي والنفسي، وتتسبب تلك الضغوط عادة من البيئة المحيطة بهم، لكون أن الضغوط والحياة أصبحا يسيران جنباً إلى جنب وذلك نتيجة التعرض إلى درجات متفاوتة من الضغوط، فغالباً ما يتعرض الفرد لمواقف وظروف تكون متطلباتها فوق طاقته.

وعرفها (هلال، 2006: 209) بأنها "تغيرات جسمانية طبيعية تهيج الفرد للتوافق مع الفروق السيئة التي تمثل تهديداً له وهي ظواهر سلوكية وثيقة الصلة ببعضها".

كما عرفها (الغريز وأبو أسعد، 2009: 22) بأنها "تلك الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري بحكم الخبرة والناجمة عن إدراكه للتهديدات التي تواجهه".

فالضغوط هي التي تقع على الفرد نتيجة لظروف عديدة منها ما هو داخلي، ومنها ما هو خارجي، وكلاهما يسبب للفرد الضيق والاضطراب، إضافة إلى اليأس، ومن الملاحظ أن ضغط العمل يسبب حالة من عدم التوافق بين الموقف الذي يتعرض له الفرد وبين قدرته على مواجهة هذه المواقف.

أما ضغوط العمل فقد عرفها (محيسن، 2014: 53) على أنها "حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من الأحداث والمواقف التي تحدث صدفة في حياة الفرد، وتعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد، وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية".

كما وعرفها (أبو نجيلة، 2011: 81) على أنها مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تغير في حالته النفسية والسيولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي.

ويرى (الدوسري، 2015: 19) أن ضغوط العمل تعتبر من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، وكان هذا العمل ولا زال مصدرًا للمتاعب، وترتبت على هذا وما يصاحبه من شفاء بعض المخاطر والتحديات أو ما يعرف بالضغوط.

ومن خلال ما سبق، ترى الباحثة أن هناك تداخلاً بين الضغوط على أنها تتمثل بوجود مثيرات بيئية وعوامل خارجية وصراعات وأحداث متباينة يخبرها الفرد في مواقف وأوقات مختلفة، وتسبب له جهداً فسيولوجياً وسيكولوجياً، وتحدث لديه إحساساً بالتوتر أو تشويهاً في تكامل شخصيته أو قد تفقده قدرته على التوازن وتسهم في مختلف الاضطرابات النفسية والجسمية.

عناصر ضغوط العمل

من خلال الحديث عن عناصر ضغوط العمل، يمكن تناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها تلك الضغوط، فكل فعل رد فعل ولكل مثير استجابة، وبالتالي حدد (الشرم، 2005: 136) ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في العمل وهي على النحو التالي:

- **عنصر المثير:** هو الذي يحتوي على المثيرات الأولية التي تنتج نتيجة مشاعر الضغط، أو قد يكون مصدر هذا العنصر بيئة العمل أو الفرد أو المؤسسة.

- **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسيكولوجية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر، الإحباط وغيرها.

- **عنصر التفاعل:** هو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

ومن هنا ترى الباحثة أن تلك العوامل لابد وأن تكون مجتمعة حتى تحدث ضغوط العمل، فعدم وجود عنصر الإثارة لن يولد رد فعل، وإن عدم وجود تفاعل ما بين المثير والاستجابة يبقى كلاً منها على حاله.

أنواع ضغوط العمل:

يوجد نوعان من الضغوط، وهي الضغوط الإيجابية والسلبية، وهذا التقسيم يأتي وفقاً للآثار المترتبة عليه وهي على النحو التالي:

أولاً: الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

أوضح (العميان، 2015: 159) أن **الضغوط الإيجابية:** وهي تلك الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة، وحسم كما أن لها آثار نفسية وإيجابية تتمثل فيما تولده لديه من شعور بالسعادة والسرور، وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة، **والضغوط السلبية:** وهي تلك الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل، مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل إضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

ثانيًا: الضغوط المزمنة والضغوط المؤقتة:

أشار (شيخاني، 2013: 105) إلى أن الضغوط المزمنة: وهي مجموعة الضغوط المحيطة بالفرد لفترة طويلة نسبيًا مثل وجود الفرد في أجواء اجتماعية وسياسية واقتصادية غير ملائمة بشكل مستمر، أو تعرض الفرد للكآبة والضيق المزمن، وتكون هذه الضغوط سلبية في تأثيرها وتدفع الفرد لاستهلاك طاقة الفرد من أجل مواجهتها، ويكون تأثيرها على شكل مشاكل سيكولوجية وفسيولوجية، مما يؤدي إلى اختلال في الصحة النفسية والشعور بالاحتراق النفسي والإنهاك الشديد، **والضغوط المؤقتة:** فهي تلك الضغوط المحيطة بالفرد لفترة بسيطة، ثم تتبدد ولا تستمر آثارها لفترة طويلة مثل الزواج الحديث، أو مواجهة موقف مفاجئ وصعب، وهذه الضغوط تكون سوية في أغلبها إلا إذا كانت هذه الضغوط أكبر من قدرات وإمكانيات الفرد على التحمل مثل التعرض للمواقف الصادمة الشديدة المفاجئة والضاغطة والتي تؤدي إلى صدمة عصبية ونفسية.

مصادر ضغوط العمل:

تم تقسيم مصادر لضغوط العمل، منها ما يتعلق بالمنظمة ومصادر تتعلق بالأفراد أنفسهم، حيث تم تقسيمها على النحو التالي:

أولاً: مصادر تتعلق بالمؤسسة:

إن الفرد لا يستطيع العمل بمعزل عن بيئة العمل التي ينتمي إليها، لذلك كان لابد من معرفة هذه المصادر التي تشمل:

عبء الدور: وفقاً لما أورده (حسين وحسين، 2006: 224) يقصد به الكم اليومي من الأعمال سواء أكانت في زيادة أم نقصان، أما صعوبة العمل ومستوى تعقيده فهو ما يسمى العبء النوعي، ونظرًا لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط، فقد تم التفرقة بين نوعين من عبء الدور وهما:

- **عبء العمل الزائد:** وينشأ عندما يكون لدى الفرد كثير من الأعمال التي تتطلب الإنجاز في وقت محدد، وكمية العمل هذه لا تساعد على إظهار كفاءته ومهاراته.

- **وعبء العمل الناقص (البطالة المقنعة):** إن قلة العمل في الغالب يؤدي إلى استشارة اهتمام الأفراد وشعورهم بالخوف والقلق والإهمال، وذلك نابغاً من شعورهم بعدم الحاجة إليهم في العمل.

غموض الدور: يرى (الفرماوي وعبد الله، 2009: 68) أنه عند افتقار الفرد للمعلومات الضرورية لأداء عمله فإنه يعاني من غموض الدور، ومن أمثلة هذه المعلومات اللازمة لأداء الفرد عمله: أهداف وإجراءات العمل وحدود مسؤولياته، ويذكر بعض الباحثين أن غموض الدور يسود بدرجة كبيرة في الوظائف الإدارية، كما يجب التعرف على حدود مسؤولياتنا، ومهامنا بالنسبة لمهام الآخرين حتى لا نجد أنفسنا نتدخل في أعمال غيرنا أو نظلم جهودهم، ثم إن معرفة حدود مهامنا يجعلنا نحدد الأولويات والوقت اللازم للإنجاز وبالتالي تصبح أدوارنا واضحة لا غموض فيها.

صراع الدور: أشار (الغريز وأبو أسعد، 2009: 50) إلى دور الأنشطة المتكاملة التي يقوم بها الفرد، والأفراد في مؤسسة ما، ويقومون بمجموعة من الأدوار، بحيث يشكل هؤلاء الأفراد ما يسمى بمجموعة الدور، إذ أن تعارض الواجبات في العمل يؤدي إلى الصراع، ويحدث صراع الدور بسبب وجود مجموعتين أو أكثر من الضغوط، وبلاستجابة إلى هذه الضغوط، فإن الشخص يجد الكثير من الصعوبات، إن لم يكن من المستحيل الاستجابة إلى الضغوط، وأضاف (العمامرة، 2012: 240) أن صراع الدور له أسباب متعددة يمكن ذكرها على النحو التالي: هناك صراع بين الفرد والدور الذي يؤديه حينما تكون متطلبات الدور تتناقض مع حاجات وقيم الفرد، والصراع الذي ينشأ على اختلاف تعريف الدور، وصراع تداخل الأدوار ومصدره أداء الفرد لأدوار متعددة في تنظيمات مختلفة في نفس الوقت.

اتخاذ القرار: تمثل عملية اتخاذ القرارات بما تتضمنه من أبعاد سبباً من أسباب ضغوط العمل، وخاصة إذا كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية وعدم المشاركة أو نقص المعلومات الضرورية، أو البطء أو الاستعجال في اتخاذ القرار، أو نقص المهارات والمخاطرة في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

هذا كله من شأنه أن يخل بعملية اتخاذ القرار حسب ما ذكره (حسين، 2014: 160) على النحو التالي:

- **الرتابة وعدم التغيير:** قد تأتي الرتابة في بعض الأعمال ليس من المهام الفنية المرتبطة بالأعمال نفسها، ولكن من الواجبات والمهام الإدارية المرتبطة بها، وقد يحدث الاضطراب عند كثير من الأفراد عند تكرار إحداث الأيام السابقة فلا يختلف اليوم عن الأمس عن الغد مما يزيد الشعور بضغط العمل.

- **الإفراط في العمل:** القليل من الأشخاص من يميلون إلى العمل المتواصل دون أوقات للراحة، في حين نجد الغالبية تحتاج إلى أوقات للتأمل، وأخذ قسط من الراحة لتجد فيها سبيلاً لتجديد نشاطها، وتخفف من ضغوط العمل.

وتزيد الدقة في العمل وفقاً لما أورده (الفرماوي وعبد الله، 2009: 72) كالتالي:

- **سوء الاتصال في مجال العمل:** إن عدم وجود شبكة قوية للاتصالات الفعالة بين المدير والعاملين، يؤدي إلى تزايد الضغوط، حيث يتم من خلالها التعرف على ردود أفعال الموظفين على القرارات والسياسات التي تنتهجها الإدارة حسب ما أشار إليه (جاد الرب، 2015: 522).

وأضاف (المطرفي، 2011: 38) ظروف العمل الفيزيائية: وتشمل منبهات البيئة الخارجية التي تحيط بالفرد، بحيث تعرض الفرد لها يسبب له الأذى أو الضرر مثل: الضوضاء، الضوء، الحرارة والبرودة، وتلوث الهواء والرطوبة.

ثانيًا: مصادر تتعلق بالفرد نفسه:

يرى (القرشي، 2010: 18) أن هناك العديد من العوامل التي تتعلق بالفرد، والتي تسهم في حدوث ضغوط العمل، ويكون لها الأثر الواضح على شخصية الفرد وتكامله مع الآخرين، وتم تقسيم هذه العوامل إلى ثلاثة أقسام هي:

- **مصادر متعلقة بشخصية الفرد:** مثل إدراك الفرد للضغوط، مفهوم إدراك الذات، مركز التحكم في الأحداث، الحالة النفسية والبدنية، القدرة والكفاية الذاتية، ونمط شخصية الفرد.
- **المصادر النفسية:** تختلف مصادر الضغوط النفسية عن المصادر الوظيفية باعتبارها عوامل تؤثر في حياة الفرد قد تولد له الضغوط، كما أن الإحباط والقلق يزيدان من توليد الضغوط للفرد.
- **المصادر السلوكية:** وتمثل المصادر السلوكية أهم رافد من روافد الضغوط في بيئة العمل ومكملة لشخصية الفرد، وهذه المصادر تتمركز حول تصرفات الفرد، سواء أكان على وعي أم بدون وعي، مما يتسبب في سوء إدارة الوقت، والصراع الشخصي باعتبارهما مصدرين مهمين من مصادر ضغوط العمل.

أسباب ضغوط العمل:

يوجد العديد من الأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل، وفقًا لما ذكره (السعد ودرويش، 2008: 75) منها:

- **أعباء العمل:** يعتبر عبء العمل الزائد سببًا أساسيًا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدنٍ في الأداء واعتلال في صحة الفرد، ويقصد بزيادة كم أعباء العمل، كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات.

- **المسؤولية عن الآخرين:** هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسؤولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم، وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغط في الظهور، وهناك نوعين من المسؤولية في المنظمات إحداها عن الأفراد، أما الأخرى فعن الأشياء، فخصائص الدور والتي من بين عواملها (المسؤولية) تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل، كما أن عدم وضوح الدور بالنسبة للمسؤولين عن الآخرين، والذي يمكن الفرد من القيام بمسؤولياته على الوجه الصحيح، وعدم تقيده بقواعد العلاقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع فيما يتعلق بعلاقة الرئيس بالمرؤوسين والتي قد تؤدي إلى إيجاد نوع من الضغوط في بيئة العمل.

وتضيف الباحثة عدداً من مسببات ضغوط العمل وهي: التهديدات الجسدية، التهديدات التي تشكل خطورة على الصورة الذاتية، الأحداث الحياتية المهمة، الخلافات أو الصراعات مع الأصدقاء أو الأقارب أو الزملاء، المواعيد النهائية الصعبة، فقدان أحد الأشياء أو الأفراد الذين نهتم بهم.

قياس ضغوط العمل:

أوضح (الغريز وأبو أسعد، 2009: 21) أنه يمكن قياس ضغط العمل من خلال المؤشرات التالية: مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط، التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائهم، تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء، التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز، وصيانة، ومصروفات وعوائد،، إلخ، مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها، فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى مثلاً، وأخيراً تجديد ضغوط العمل عبر استطلاع

آراء العاملين بتوزيع استبيانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل.

ومن هنا، فإن أساليب الكشف عن مصادر ضغوط العمل ما هي إلا وسائل لتحسين الأداء وزيادته في المؤسسات الحكومية، حيث أن زيادة الأداء أو تحسينه سيحدث تلقائيًا إذا ما درست مصادر تلك الضغوط على أساس من التخطيط الجيد والتنظيم السليم للطاقات البشرية المتاحة في المؤسسة، وتوفير الظروف التنظيمية والطبيعية التي تحفز على الأداء والإبداع فيها.

الآثار الناتجة عن ضغوط العمل:

ضغوط العمل لها انعكاسات على الصحة البدنية والنفسية للفرد، وعلى أدائه للعمل، وقد تكون آثارًا إيجابية، أو آثارًا سلبية ومن الآثار الناجمة عن ضغوط العمل:

- آثار ضغوط العمل على الفرد، وتنقسم إلى: ذكرها (عضية، 2008: 24) أنها تتمثل بعادات سلوكية: تشمل عادات الأكل والشرب، والتدخين، واضطرابات النوم، آثار معرفية: تتسبب في عدم القدرة على اتخاذ القرار، وضعف التركيز، وحساسية زائدة للنقد، واضطرابات في مستوى التفكير، وتناقص القدرات الأدائية، آثار اجتماعية: تتمثل في الجمود، التراخي، السلوك الدفاعي، وتفكك العائلة، وعلاقات شخصية ضعيفة، وانهيار العلاقات الزوجية، آثار نفسية: تتمثل في عدم ثقة الفرد بنفسه، واختلالات عصبية، آثار فسيولوجية: تتسبب في تغيرات جسمية مثل الصداع، اضطرابات الجهاز الهضمي، الجهاز الدوري.

- آثار ضغوط العمل على المنظمة، حسب (المعشر، 2009: 28) تنقسم إلى: آثار مباشرة: تشمل التكاليف التي تتكبدها المنظمة ناتجة عن غياب العاملين، أو انخفاض مستوى الخدمات وجودتها، آثار غير مباشرة: ناتجة عن انخفاض الروح المعنوية للعاملين، وسوء العلاقات بينهم، كما تم تقسيم آثار ضغوط العمل إلى آثار سلبية وأخرى إيجابية وهي على النحو التالي: الآثار السلبية: تتمثل في

زيادة التدخين، العنف، انتهاك الأنظمة، فقدان الشهية، أو زيادة في الأكل، واضطرابات النوم، الآثار الإيجابية: تتمثل في رفع مستوى الشعور بالرضا، الثقة، الروح المعنوية، العمل على معالجة المشكلات، تدعيم العلاقات الاجتماعية، وإثارة الدوافع لدى الفرد للعمل.

ومن خلال ما سبق، يمكن القول إن آثار ضغوط العمل تشمل جانبين: آثار إيجابية أهمها الدافعية للعمل، ورفع الروح المعنوية، وأخرى سلبية أهمها انخفاض الروح المعنوية، وانخفاض مستوى جودة الخدمات، وهذا يتوقف على طبيعة الفرد وقدرته على التحمل والعطاء.

استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

من أجل إدارة ضغوط العمل على مستوى المنظمة، ذكر (العميان، 2015: 168) أنه يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:** فالمخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم اتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤوسيه، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشيع جوًا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.
- **تصميم وظائف ذات معنى:** تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتيني، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها، وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقدار مناسب من السلطة للأداء.

- **إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:** يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل: إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام.
- **تطوير نظم الاختبار والتعيين:** وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب، وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق عادة للحوافز وتقييم الأداء، وتنشيط نظم الاتصال وقنوات وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (مثل اللجان وبرامج المشاركة في الأرباح، برامج الشكاوى)، والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمة.
- **التحديد الدقيق لمتطلبات الدور:** بما يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف الأخرى في المنظمة مع توفير كافة التسهيلات التي تمكن الفرد من القيام بتلك المتطلبات.
- **ترتيب بيئة العمل المادية:** بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله بسهولة ويسر ويجعله أقل عرضة للتأخر والأضرار، ومن أهداف الأنشطة أنظمة علاجية لتخفيض حدة الضغوط عن كاهل العاملين، ومن تلك الأنظمة تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل وتخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية.

المبحث الرابع: التوتر النفسي

تمهيد:

يتناول المبحث التالي مفهوم التوتر النفسي، ومظاهره، ومراحل التوتر النفسي، إضافة إلى ردود الفعل على التوتر النفسي، ومصادره، وخصائصه، ودرجات التوتر النفسي، كما يتناول تصنيف التوتر النفسي، وأعراضه، والعوامل المؤثرة في استثارته، والآثار المترتبة عليه.

مفهوم التوتر النفسي:

في ظل الظروف الجديدة التي تمر بها مجتمعاتنا، تزداد الحاجة إلى معرفة مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى أهم شريحة في المجتمع، تلك الشريحة التي تعتبر حجر الزاوية لبناء الدولة بناءً سليماً، وتميزت حياتنا الراهنة بالتوتر النفسي لدى الأفراد والجماعات، ونرى الإنسان في هذا الوقت أقل استقراراً وسعادة من الماضي لما يراه من شواهد كثيرة نظراً لازدياد التقدم العلمي والتكنولوجي والتغيرات الاجتماعية من تعقيد أسلوب حياة الأفراد، وبدرجة نتج عنها ظهور مؤثرات نفسية لديهم انعكست على قلة إنتاجاتهم ومعاناتهم من إحباطات ناتجة عن عدم القدرة على التكيف مع المتغيرات المتسارعة.

ويُعرف (النجار، 2012: 43) التوتر النفسي بأنه: أنماط محددة من ردود الأفعال الجسمية والنفسية والمعرفية الناجمة عن مواقف بيئية ضاغطة تكون مهددة لقيم الفرد ودوافعه، ويعجز الفرد عن التعامل معها.

كما عرفه (عارف، 2008: 29) بأنه: محصلة لحالتين مختلفتين تشير الأولى إلى الظروف البيئية المحيطة بالفرد وتسبب له الضيق والتوتر، بينما تعني الحالة الثانية ردود الفعل النفسية المتمثلة في الشعور الحزين الذي ينتاب الفرد داخلياً.

وعرفه (السالم، 2010: 20) أيضاً بأنه: ظاهرة نفسية وفسولوجية ناجمة عن المواقف الضاغطة والمتوترة التي تهدد حاجات الفرد ووجوده، وتتطلب نوعاً من إعادة التوافق عبر تغيرات فسيولوجية وانفعالية وسلوكية.

وتعرفه الباحثة بأنه: استجابة جسمية فسيولوجية غير معرفية، واستجابة غير محددة لأي مطلب يقع عليه للتكيف، وقد يكون هذا المطلب ساراً أو مؤلماً، ويبين أنه الحالة النفسية الناتجة عن فشل الفرد في إشباع حاجاته الأساسية، وإحساسه بما يهدد أو يعيق إشباع هذه الحاجات.

مظاهر التوتر النفسي:

ذكر (ذنون، 2011: 76) أنه يوجد العديد من المظاهر للتوتر النفسي والتي أجمعت عليها الدراسات والبحوث النفسية وهي على النحو التالي:

- **المظاهر الفسيولوجية:** تتضمن تسارع ضربات القلب، ضيق التنفس، تصب العرق، تقلص وألم في المعدة، الشعور بالغثيان، رجفة في العضلات، ضعف في الأرجل وإحساس بوخز في مختلف أجزاء الجسم مع التيبس في العضلات، اضطراب النظر وكثرة التبول، فاستمرار التوتر يجعل العضلات متشنجة ويستمر عمل الدماغ المؤدي إلى إثارة القلق.
 - **المظاهر الانفعالية:** متمثلة في الشعور بالاكئاب والنظرة السوداوية وسرعة الغضب، إضافة إلى كراهية الذات وضعف الأنا، وعدم الثقة بالنفس.
 - **المظاهر المعرفية:** والتي تتمثل في ضعف التركيز، اضطراب الذاكرة والنسيان، تشتت الانتباه، ظهور أفكار يصعب السيطرة عليها، ضعف الأداء، وتقليل مقاومة الشخص على مواجهة مواقف الحياة بكفاءة وفاعلية.
- فالأفراد يختلفون من حيث قابليتهم للتأثر عند تعرضهم للضغوط، فليس من الضروري أن يشعر الفرد بنفس مستوى التوتر النفسي الذي يشعر به شخص آخر عند تعرضهما لنفس الموقف الضاغط، وهو ما يعرف بخصوصية العضوية، إضافة إلى اختلاف ردود فعل الفرد نفسه للموقف نفسه من حين لآخر بناءً على الحالة الداخلية والخارجية للفرد فتؤثر عليه وعلى تقييمه للموقف.

مراحل التوتر النفسي:

تتمثل مراحل التوتر النفسي في ثلاث مراحل حسب ما أورده (الحميري، 2013: 87) وهي كالاتي:

- **مرحلة التنبيه والتحذير:** وتمثل هذه المرحلة خط الدفاع الأول لضبط مصدر التوتر، فعندما يتعرض الفرد لتهديد جسمي فإن رد فعل الجسم واحد في الحالتين، فتبدأ الإشارات العصبية والهرمونية في الجسم بتعبئة الطاقة اللازمة للطوارئ فتتسارع ضربات القلب، ويرتفع ضغط الدم، وتتوتر العضلات، ويزداد العرق ومعدل التنفس، وإفراز الأدرينالين، وعندما يتخلص الفرد من التهديد فإنه يعود إلى حالة الاستقرار والالتزان الداخلي.

- **مرحلة المقاومة:** هنا يهيئ الفرد نفسه لمواجهة مصدر التوتر، إلا أن انهماكه الفسيولوجي والنفسي مع مصدر التوتر يجعله أكثر عرضة للاضطرابات النفس جسمية والجسمية، كارتفاع ضغط الدم وتقرحات المعدة والقولون والربو والصداع النصفي وغيرها الكثير، وتنشأ هذه الاضطرابات من محاولات الفرد التعامل مع مصدر التوتر، فإذا كانت هذه المحاولات غير فعالة فإنها تؤثر سلباً في قدرة الفرد على التركيز والتفكير المنطقي.

- **مرحلة الإنهاك والتعب:** وفيها تنخفض قدرة الفرد على التعامل مع مصدر التوتر النفسي فيصبح مصدر التوتر مسيطراً على الفرد، مما يجعله غير قادر على حماية وجوده، ومن ثم تضعف مقاومته، ويدخل في مرحلة الإعياء والتعب، وتزداد حالته سوءاً وخلال هذه المرحلة تظهر أعراض ومظاهر التوتر.

فالفرد يتعرض للتوتر النفسي إذا شعر بنقص في قدراته وإمكاناته الشخصية، وأن مصادر التوتر هي إمكانات لدى الفرد تحته على التصرف والسلوك، فقد تم تصنيف التوتر النفسي إلى أربعة أصناف وهي: التوتر النفسي السيء، والتوتر النفسي الجيد، والتوتر الزائد، والتوتر المنخفض، ولابد أن يعاني الفرد من هذه الأنواع الأربع في حياته.

ردود الفعل على التوتر النفسي:

رغم الاتفاق بين علماء النفس حول مفهوم التوتر النفسي، إلا أنهم اختلفوا حول ردود فعل التوتر النفسي، حيث قام (داود، 2015: 36) بتصنيف ردود فعل الفرد على التوتر النفسي إلى عدة أنواع وهي على النحو التالي:

- **ردود فعل فسيولوجية:** وتتمثل في زيادة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، والتوتر العضلي، واضطراب في الجهاز الهضمي، وزيادة إفراز الأدرينالين.
- **ردود فعل معرفية:** وتتمثل في اضطراب التفكير، وتناقص القدرة الأدائية، والتردد في اتخاذ القرارات، وأسلوب التفكير المثير للقلق.
- **ردود فعل سلوكية:** وتتمثل في تناقص مستوى الأداء، وتجنب المواقف المثيرة للاضطراب، وتظهر آثار التوتر النفسي من خلال عدة ردود للفرد وهي:
- **ردود فعل جسمية:** مثل فقدان الشهية، اضطرابات في الجهاز الهضمي وتظهر آثارها على الجلد، وارتفاع ضغط الدم، وإنهاك جسدي.
- **ردود فعل نفسية:** مثل التعب، الإرهاق، فقدان الرغبة في العمل، القلق، الاكتئاب، انخفاض في مفهوم الذات.
- **الآثار السلوكية:** مثل كثرة التعرض للحوادث، الإصابات، استخدام العقاقير المهدئة، الهيجان العاطفي، الإفراط في الأكل، أو فقدان الشهية للطعام، والإفراط في التدخين، وسهولة الاستثارة.
- **الآثار العقلية والإدراكية:** مثل عدم القدرة، والتردد في اتخاذ القرارات، وكثرة النسيان، وعدم التركيز، والحساسية الزائدة للنقد.
- **الآثار الجسمية:** مثل زيادة نسبة السكر في الدم، ارتفاع ضغط الدم، جفاف الحلق، صعوبة التنفس.

- الآثار التنظيمية: مثل كثرة الغياب، وضعف العلاقات الإنسانية بين العاملين، انخفاض الإنتاجية، كثرة حوادث العمل، والعدوانية في العمل وعدم الرضا عن العمل.

مصادر التوتر النفسي:

للتوتر النفسي مصادر متعددة في حياتنا المعاصرة، وتلك المصادر تتطلب قدرًا من التوافق والتكيف، حيث تم تقسيم تلك المصادر لقسمين رئيسيين ذكرهما (الحجار، 2015: 85):

- **مصادر ترجع إلى متغيرات بيئية خارجية:** ويتمثل هذا العامل الخارجي بالبيئة التي تحيط بالفرد مثل مشاكل العمر المستمر، وعبء العمل والعبء المادي، والمشاكل الأسرية كالطلاق، وسوء التوافق الزوجي، والمثيرات الاجتماعية التي تتعلق بالفاعل مع الناس، والقلق الاجتماعي، وتغيرات العصر المتسارعة، وضغوط الحياة اليومية كلها تدفع في الفرد بحالة معينة من التوتر وقد أطلق عليها الأسباب المباشرة للتوتر.
- **مصادر ترجع إلى متغيرات داخلية:** وهو الذي ينبع من داخل الفرد نفسه، مثل الانفعالات والعواطف المكبوتة داخله، والاعتقادات الخاطئة، والضغوط الذهنية كالتنافس الشديد والخوف والقلق في ضبابية المستقبل والإحباط، والاضطرابات النفسية كالأرق والاكتئاب وغيرها، وقد ينشأ التوتر أيضًا لعدم قدرة الفرد للتغلب على صعوبات المواقف أو عقبات البيئة، بسبب قدراته المحدودة، أو عدم كفايته الجسمية أو العقلية أو الاجتماعية وعرفت بالأسباب غير المباشرة للتوتر.

خصائص التوتر النفسي:

قام (السالم، 2010: 253) بتحديد خصائص التوتر النفسي وهي على النحو التالي: أن التوتر عملية إدراكية في المقام الأول، بمعنى أننا نستجيب لمثير مشترك بمستويات متباينة من التوتر، وأن التوتر المدرك يربط بين وجهة نظر الفرد وما يمتلكه من قدرات وبين متطلبات الموقف، وأنه محصلة لمدى أهمية الموقف وفقًا للإدراكات الذاتية للفرد، كما أنه عملية تكيف قدرات الفرد مع متطلبات موقف ما.

درجات التوتر النفسي:

أشار (الشيخ، 2014: 61) إلى درجات التوتر من خلال عدة مستويات يمر بها الفرد حسب المواقف المختلفة وهي كالآتي:

- **التوتر البالغ الشدة:** الذي يحدث للإنسان نتيجة حادثة ذات أثر كبير على الفرد.
 - **التوتر الشديد:** وهو توتر يصاحب أحيانًا تغيير العمل أو التخصص الدراسي.
 - **التوتر المعتدل:** وهو توتر يحدث نتيجة مشاكل دراسية، أو مشاكل في العمل.
 - **التوتر الضعيف:** وقد يحدث نتيجة بعض الظروف العائلية أو تغيير عادات الطعام والحمية الغذائية.
- ويتضح مما سبق، أن للتوتر درجات مختلفة تتدرج في شدتها من القوة للضعف، وذلك من وجهة نظر الباحثة يرجع للفرد وكيفية تقديره لموقف التوتر، ومدى امتلاكه للقدرة على مواجهته للتوتر النفسي، والتعامل معه ومدى توفر عوامل وسيطة قد تدفع الأفراد إلى مزيد من التوتر والتقليل منه.

تصنيف التوتر النفسي:

هناك أنواع مختلفة للتوتر النفسي، حيث تم تصنيفه إلى نوعين ذكرهما (الهمشري، 2012: 209) على النحو التالي:

- **التوتر النفسي المفيد (الإيجابي):** وهو التوتر الطبيعي في حياتنا ومن المستحيل تجنبه، والإنسان بحاجة إليه دائمًا، وهذا التوتر المعقول يكون صحيًا للفرد، إذ يعمل على تنشيطه ودعم قدرته على الإنجاز.
- **التوتر النفسي الضار (السلبي):** وهو الذي يزيد عن حده ويتحول إلى عامل مدمر، وذلك لإعاquته أنشطة الإنسان الطبيعية والعقلية والجسدية، ويتسبب في فقدان الكفاءة والفشل في الأداء الجيد،

ويتميز بالتأثيرات السلبية على الصحة العقلية والبدنية لزيادته عن الحد المعقول الذي يتجاوز قدرات الفرد.

كما تم الإشارة إلى تقسيمات أخرى للتوتر النفسي وفقًا للتصنيف الزمني على النحو التالي:

- **التوتر النفسي الآني (المؤقت):** الذي يكون حالة طارئة نتيجة موقف محدد بالذات، وهو لا يمثل مشكلة إذ يزول بزوال الموقف الطارئ.

- **التوتر النفسي المزمن:** والذي يكون لأسباب متراكمة، حيث يصبح الفرد متوترًا لفترة طويلة بعد زوال سبب التوتر، وقد يطور نتيجته الفرد المرض النفسي ويصبح بحاجة إلى علاج، كما أن هناك نوعًا آخر للتوتر النفسي أطلق عليه التوتر المتناسق أو المتوافق وهو يجمع بين النموذجين السابقين الآني والمزمن، لينتج عنهما مدخل متناسق لما كان يمكن أن يكون يومًا ما مدمرًا.

ومن خلال ما سبق، يمكن القول إن التوتر النفسي هو حالة نفسية طبيعية تحدث للإنسان قد يدفعه لمزيد من الإنجاز والعمل، ولكن زيادته عن الحد الطبيعي يكون مضطربًا به، وهو يتنوع ويختلف حسب تأثيره على الإنسان أو حسب الموقف المرهون به أو المدة، وكلما زاد في المدة أو الكيفية قد يصل بالإنسان لمرحلة متقدمة يحتاج بها للعلاج.

أعراض التوتر النفسي:

أوضح (البرغوثي، 2015: 44) أن للتوتر النفسي أعراضًا ظاهرة مثل قرض الأظافر بالأسنان، لعق الشفتين باللسان، وتقطيب الجبين ودفع الصوت في الحديث وكثرة الحركة والتدخين والإدمان وغيرها، كما أن له أعراضًا باطنة مثل تيبس وآلام موضعية في حالة التوتر العضلي، أو صداع وإجهاد وضعف التركيز، أما التوتر النفسي فيبدو على صورة انقباض غير محدد بالصدر، وضيق في التنفس وسرعة النبض.

وأضاف (المدل، 2014: 45) علامات حدوث التوتر النفسي لدى صاحبه والمتمثلة في كثرة العرق، توتر في عضلات الرقبة، ضغط بين الكتفين مشاكل في عمليات الهضم وألم في الأسنان مما يعقبه ألم وصداع في الرأس، إضافة إلى أن هناك أعراض ثانوية مثل الأرق الدائم والصداع وتوهم المرض والخوف منه وسيطرة فكرة الموت على الذهن.

ومن خلال ما سبق، فإن هناك أعراضًا للتوتر النفسي المتمثلة في التشتت الذهني والبلادة والنسيان والشعور بالكآبة والتعب والإعياء لأقل مجهود.

العوامل المؤثرة في استثارة التوتر النفسي:

يعتبر التوتر النفسي جزء حيوي في الحياة اليومية، إذ أن كل فرد لا يستطيع العيش بدونه، لكن استجابة الفرد للتوتر النفسي حددها (صادق، 2014: 101) في ضوء مجموعة من العوامل المختلفة ومنها:

- إدراك الفرد للموقف: يحدد الإدراك على أنه العملية النفسية الرئيسية التي يختار بها الفرد وينظم المعلومات البيئية ليكون مفهومه عن الواقع، فإذا إدراك الفرد الموقف على أنه شيء غير مريح وأنه مرهق بالنسبة إليه، فذلك يشعره بالتوتر النفسي ومزيد من الضغوط على كاهله، ولكن على العكس فلو أدراك الفرد أن الموقف مريح وأنه شيء طبيعي وفكر كيف يتعامل معه بإيجابية فإنه لن يشعر بالتوتر وسيحقق مزيد من النجاح، أي أن طريقة التفكير هي التي تجعل الفرد يشعر بالتوتر.
- الخبرة السابقة: فقد يخبر الشخص الموقف على أنه أقل أو أكثر توترًا على أساس مدى خبرته الأولى مع المواقف المؤثرة التي مرت به، فالعلاقة بين التوتر والخبرة مبنية على أساس التعزيز، والتعزيز الإيجابي في المواقف المماثلة قد يقلل من مستوى التوتر الذي يشعر به الفرد في الموقف الحالي، والفشل السابق تحت نفس الظروف قد يزيد الإحساس بالتوتر في الموقف الحالي.
- الفروق الفردية: إن لكل فرد سمات فردية تميزه عن الآخرين، وتؤثر في خبرته للتوتر وطريقة استجابته لها، فالفروق الفردية في الاحتياجات والقيم والقدرات تؤثر أيضًا في إدراك الفرد للمواقف

الضاغطة، فالناس مختلفون فيما يدركه بعض الأشخاص على أنه مصدر للتوتر نجد أن البعض الآخر يلاحظه أو يدركه بصعوبة.

الآثار المترتبة على التوتر النفسي:

للتوتر النفسي آثار إيجابية وأخرى سلبية، وتتمثل أبرز الآثار المتوقعة للتوتر الشديد على الفرد في أربع مجموعات ذكرها (محمد، 2015: 21) كآتي:

- الآثار الشخصية انفعالية: كالقلق والتعب والانقباض، وسرعة الإثارة وخمود الإحساس وتدهور احترام الذات.
- الآثار السلوكية: كالسلوك المتهور أو المندفع، واستخدام المهدئات وعدم الراحة والانفعال.
- الآثار الإدراكية معرفية: كالضعف في عملية المعلومات/ فقدان الذاكرة والتردد، واضطراب مستوى التفكير، كما أنه خلال فترات التوتر النفسي يصبح تفكير الفرد أكثر جموداً، وأكثر تشويهاً، وتصبح أحكامه مطلقة ويسيطر عليها التعميم الزائد، كما تصبح المعتقدات الأساسية للفرد حول نفسه والعالم محددة بدرجة كبيرة.
- الآثار الجسمية فسيولوجية: كزيادة ضغط الدم وضربات القلب وكثرة التعرق مع صعوبة في التنفس، الدوخة وآلام المعدة، وسوء الهضم.

وهنا فإن العمل بكافة أشكاله يعتبر محوراً أساسياً في حياة الإنسان، وحسب ما أورده (البرغوثي، 2015: 89) يسعى من خلاله للوصول إلى حاجاته المتعددة وأهدافه المنشودة، وهذا ما يجعل الإنسان يعيش تحت ضغوط نفسية لها جوانب إيجابية أحياناً وسلبية أحياناً أخرى، فالضغوط المهنية تؤثر بشكل كبير على الدماغ، فهناك زيادة في فرصة الإصابة بالجلطات الدماغية وذلك نتيجة لارتفاع ضغط الدم، مما يتسبب في انفجار في الأوعية الشريانية في الدماغ، ومن ثم النزيف الداخلي وهذا يسبب إعاقة قد تكون دائمة مثل الشلل النصفي أو فقدان البصر والنطق، إضافة إلى تأثيره على القلب من خلال زيادة إفراز هرمون

الأدرينالين، مما يؤدي إلى زيادة في ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وتقلص الشرايين وزيادة في التنفس، وزيادة في إنتاج الكولسترول، وتغيرات فسيولوجية أخرى مؤثرة على الجهاز الهضمي والعضلات والدماغ. إضافة إلى تأثيرات أخرى للتوتر النفسي مثل زيادة التدخين، وتعاطي الكحول والإدمان على المخدرات، والسلوك التسلطي، والتغيب عن الدراسة أو العمل، وتدهور العلاقات مع الآخرين، وقضم الأظافر وزيادة العدوان.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

مقدمة

منهجية الدراسة بمثابة المحور الرئيسي الذي يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، ومن خلاله يتم الحصول على البيانات المطلوبة بهدف إجراء التحليل الإحصائي للوصول إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

ومن هنا تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة المستخدمة، ومدى صدقها وثباتها، وفي ختام الفصل تم تناول المعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لتلك الإجراءات.

منهج الدراسة

قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي حاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

والمنهج الوصفي التحليلي حسب تعريف الحمداني (2006: 100) هو "المنهج الذي يسعى لوصف الظاهرة أو الحدث المعاصر، أو الراهن فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات حول خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة ممارسي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية والبالغ عددهم (550) موظفًا من كلا الجنسين، وفقًا لإحصائية المركز الفلسطيني للإحصاء للعام 2021.

عينة الدراسة

العينة الاستطلاعية: تكوّنت عينة الدراسة الاستطلاعية من 40 موظف علاقات عامة، بغرض تقنين أداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الفعلية.

العينة الفعلية: استخدمت الباحثة طريقة العينة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع استبانة إلكترونية على مجتمع الدراسة وقد تم تعبئة 196 استبانة.

أداة الدراسة

تم إعداد استبانة للتعرف على " أثر انعكاس التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية الحكومية والخاصة "، حيث تتكون من قسمين رئيسيين هما هي:

القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات العامة (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مكان العمل).

القسم الثاني: وهو عبارة عن التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل، ويتكون من 68 فقرة، موزع على 4 مجالات وهي:

المجال الأول: مستوى ضغوط العمل، ويتكون من (20) فقرة.

المجال الثاني: التوتر النفسي، ويتكون من (15) فقرة.

المجال الثالث: أثر التوتر النفسي على الأداء المهني، ويتكون من (15) فقرة.

المجال الرابع: أساليب التحكم بالتوتر، ويتكون من (18) فقرة.

وقامت الباحثة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب

جدول (1):

جدول 1

درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

صدق الاستبانة

ويعني تمثيلها للمجتمع المستهدف بشكل جيد، أي أن الإجابات التي حصلنا عليها من أسئلة أداة الدراسة تعطي المعلومات التي وضعت لأجلها الأسئلة (البحر والتتجي، 2014: 14)، وهناك العديد من الاختبار التي تقيس صدق الاستبانة أهمها:

1- صدق آراء المحكمين "الصدق الظاهري":

وهو "أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي، 2010: 107) حيث تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (5) متخصصين في (العلاقات العامة والاتصال وعلم النفس) وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وبالتالي استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية - انظر الملحق رقم (2).

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

ويقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

جدول 2

نتائج الاتساق الداخلي - مجال " مستوى ضغوط العمل "

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل ارتباط نلارتباط	الفقرة
0.009	.374°	1. أعمل ساعات طويلة تزيد عن الساعات المطلوبة في الدوام الرسمي
0.000	.556°	2. أقوم بأداء أكثر من مهمة مطلوبة مني أثناء الدوام يوميًا
0.013	.353°	3. يطلب مني المسؤول القيام بأعمال في غير مجال عملي
0.000	.554°	4. أنتقل أثناء الدوام في أكثر من مكان داخل المؤسسة
0.014	.347°	5. يتطلب العمل مني الجلوس على الحاسوب لساعات طويلة
0.000	.600°	6. أقوم بإكمال عملي من البيت لكي أنجز ما لم أتمكن من إنجازه أثناء الدوام الرسمي
0.001	.485°	7. أعمل في أيام الإجازات في كثير من الأحيان لإنجاز المطلوب مني
0.000	.545°	8. أضطر لإلغاء الإجازات بسبب كثرة المهام المطلوبة مني
0.000	.631°	9. أعمل في بعض الأحيان في أيام العطل الأسبوعية الرسمية
0.000	.680°	10. تحدث مشاكل كثيرة مع الزملاء أثناء العمل
0.000	.529°	11. تحدث مشاكل كثيرة مع الجمهور أثناء العمل
0.002	.440°	12. أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق جسديًا
0.000	.556°	13. أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق نفسيًا
0.000	.606°	14. أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق ذهنيًا
0.002	.440°	15. غياب روح عمل الفريق بين الزملاء في العمل، مما يسبب صعوبة إنجاز الأعمال
0.008	.381°	16. مديري يضغط علي بشكل مستمر لإنهاء المهام المطلوبة أثناء الدوام وخارجه
0.006	.393°	17. زملائي في العمل يضغطون علي لإنجاز المهام المشتركة
0.030	.299°	18. أرى أن التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي مرهق
0.000	.506°	19. أتعرض للإساءة في التعامل مع الآخرين أحيانًا أثناء العمل
0.000	.627°	20. لا ألتقى أية مكافأة مقابل العمل الكثير الذي أقوم به

* الارتباط دال / إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مستوى ضغوط العمل " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3)

نتائج الاتساق الداخلي - مجال " التوتر النفسي "

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفقرة
0.001	.488°	1. لا أجد وقتاً كافياً لأخذ قسط من الراحة أثناء العمل
0.001	.492°	2. لا أجد وقتاً لأسرتي بسبب ضغط العمل
0.000	.610°	3. لا أجد وقتاً كافياً لأخذ قسط من النوم بسبب ضغط العمل
0.000	.522°	4. تأثرت علاقاتي الاجتماعية سلباً مع الأهل وأصدقائي بسبب ضغط العمل
0.006	.396°	5. أشعر بالاكئاب بسبب عدم قدرتي على القيام بواجباتي الاجتماعية
0.000	.506°	6. أشعر بالحزن لأنني لا أستطيع أن أقضي وقتاً مع أسرتي
0.000	.552°	7. أشعر أنني لا آخذ حقي في النوم بعمق بسبب التوتر وضغط العمل
0.002	.439°	8. أكون عصبيًا ومنفعلًا في التعامل مع الآخرين بسبب ضغط العمل
0.001	.480°	9. أستطيع التحكم بأعصابي عند حدوث مشكلة مع الآخرين أثناء العمل
0.000	.532°	10. المشاكل التي تحدث أثناء العمل تشغل بالي لفترة طويلة حتى بعد انتهاء أوقات الدوام
0.010	.368°	11. أشعر بعدم القدرة على الاهتمام بشؤون أسرتي بسبب ضغط العمل
0.003	.435°	12. أشعر بعدم الرغبة بالذهاب إلى العمل في ساعات الصباح الأولى
0.000	.598°	13. أشعر وكأنني في سجن كبير لا خلاص منه عندما أكون في مكان العمل
0.000	.542°	14. أتردد في الرد على هاتفي عندما يتصل مسؤولي، خوفاً من التوبيخ أو الاتهام بالتقصير
0.000	.592°	15. أشعر بالحزن بسبب عدم مكافأتي على جهودي الكبيرة في العمل

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " التوتر النفسي " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \leq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 4

نتائج الاتساق الداخلي - مجال " أثر التوتر النفسي على الأداء المهني "

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	أشعر بالندم على اختيار العمل في مجال العلاقات العامة	.472*	0.001
2.	لا توجد لدي المقدرة على إنجاز العمل المكلف به أثناء الدوام الرسمي	.596*	0.000
3.	أتحين الفرصة لترك العمل في حال وجدت عملاً بديلاً	.535*	0.000
4.	أرى أنني أرتكب أخطاء كثيرة أثناء العمل	.578*	0.000
5.	أشعر أنني أتصرف بعصبية مع زملائي أثناء العمل	.500*	0.001
6.	أشعر أنني أتصرف بعصبية مع الجمهور أثناء العمل	.565*	0.000
7.	أشعر بالحماس للعمل والإنجاز حين يتعاون معي زملائي	.467*	0.001
8.	مستوى أدائي أقل من المطلوب بسبب التوتر الناتج عن ضغط العمل	.409*	0.004
9.	أشعر أنني بحاجة إلى مزيد من التدريب لإنجاز العمل بالشكل المطلوب	.465*	0.001
10.	أقوم بإنجاز العمل المكلف به، حتى لو تأخرت لبضعة ساعات بعد الدوام	.441*	0.002
11.	أقوم بإنجاز العمل المكلف به، حتى لو أنجزت ما تبقى من العمل في البيت	.621*	0.000
12.	أقوم بإلغاء إجازاتي الرسمية لإنجاز العمل المكلف به	.530*	0.000
13.	لدي قدرة على مواصلة العمل رغم التوتر النفسي الناجم عن ضغط العمل	.290*	0.035
14.	لدي الإصرار على العمل والإنجاز رغم المهام الصعبة التي أقوم بها في العمل	.337*	0.017
15.	أشعر أنني أحقق تطوراً في خبراتي وقدرة على التحدي في مواجهة ضغوط العمل	.578*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " أثر التوتر النفسي على الأداء المهني " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول 5

نتائج الاتساق الداخلي - مجال " أساليب التحكم بالتوتر "

م	الفقرة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	أتجنب القيام بأعمال أكثر من طاقتي أثناء الدوام الرسمي	.528*	0.000
2.	لا أقبل العمل الإضافي بعد الدوام الرسمي اليومي	.335*	0.017
3.	ألتزم فقط بساعات الدوام الرسمي بشكل يومي	.330*	0.019
4.	أطلب من مديري تحديد مجال عملي، وأرفض تعدد المهام	.427*	0.003
5.	أقوم بكل ما هو مطلوب مني رغم مضاعفة الجهد المبذول ورغم الإرهاق	.385*	0.007
6.	أكثر من التخمين أثناء الدوام الرسمي بسبب ضغط العمل	.342*	0.015
7.	ألجأ إلى السهر مع أصدقائي للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل	.422*	0.003
8.	ألجأ إلى مشاهدة الأفلام والمسلسلات دائماً للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل	.522*	0.000
9.	ألجأ إلى التواصل مع الأصدقاء وتصفح مواقع التواصل الاجتماعي باستمرار للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل	.487*	0.001
10.	أذكر أسرتي ومسؤولياتي تجاهها أثناء العمل كي أستطيع القيام بما هو مطلوب مني	.431*	0.003
11.	أحاول التفاعل مع زملائي أثناء العمل للتخفيف من التوتر النفسي	.451*	0.002
12.	أقنع نفسي بأن مجال العلاقات العامة يتطلب الكثير من العمل والجهد لإنجاز المطلوب	.438*	0.002
13.	أحدثت مع زملائي في العمل عن التوتر الذي أشعر به	.418*	0.004
14.	أحدثت مع أسرتي وأصدقائي في العمل للتخفيف من التوتر النفسي	.366*	0.010
15.	أمارس الرياضة باستمرار لأنها تخفف من الضغط النفسي	.541*	0.000
16.	أستنفذ إجازاتي الرسمية كلها، وأقضيها بعيداً عن العمل	.530*	0.000
17.	أحاول السفر خارج البلاد للخروج من حالة التوتر النفسي في العمل	.329*	0.019
18.	أقنع نفسي بأنني أقوم بعمل مهم وهادف كي أشعر براحة نفسية	.332*	0.018

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يشير جدول (5) إلى معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " أساليب التحكم بالتوتر " والدرجة الكلية له، حيث أظهر أن معاملات الارتباط ذات دلالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبالتالي يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

ثانياً: الصدق البنائي Structure Validity

وهو أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقوم بقياس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، كما يظهر مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول 6

نتائج الصدق البنائي للاستبانة

المجال	معامل بيرسون للاارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
مستوى ضغوط العمل	.795 [*]	0.000
التوتر النفسي	.905 [*]	0.000
أثر التوتر النفسي على الأداء المهني	.889 [*]	0.000
أساليب التحكم بالتوتر	.717 [*]	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يشير جدول (6) إلى أن كافة معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبالتالي تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة Reliability:

وهو استقرار الاستبيان وعدم تناقضه مع نفسه، حيث يعطي نفس النتائج في حال أعيد تطبيقه على نفس العينة (البحراوي، 2018: 3)، وتحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال استخراج معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (7).

جدول 7

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
مستوى ضغوط العمل	20	0.789
التوتر النفسي	15	0.816
أثر التوتر النفسي على الأداء المهني	15	0.750
أساليب التحكم بالتوتر	18	0.847
جميع فقرات الاستبانة معا	68	0.903

واضح من النتائج الموضحة في جدول (7) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.750، 0.847)، بينما بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.903)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)، فتم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) بهدف معرفة ثبات فقرات الاستبانة.
4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) بهدف قياس درجة الارتباط: وهو لدراسة العلاقة بين متغيرين. واستخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة إضافة إلى دراسة العلاقة بين المجالات.

5. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) بهدف معرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. واستخدمته الباحثة بهدف التأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

6. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) بهدف لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.

7. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance – ANOVA) بهدف لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات المستقلة.

الفصل الرابع

عرض البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة

مقدمة

ويشمل الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك عبر الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على المعلومات العامة، فقامت الباحثة بإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق المعلومات العامة

جدول 8

توزيع أفراد العينة حسب المعلومات العامة

المعلومات العامة	ن = 196	العدد	النسبة المئوية %
النوع الاجتماعي	ذكر	114	58.2
	أنثى	82	41.8
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	72	36.7
	من 30 - أقل من 40 سنة	111	56.6
	أكثر من 40 سنة	13	6.6
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	27	13.8
	بكالوريوس	135	68.9
	دراسات عليا	34	17.3
	أقل من 5 سنوات	63	32.1
سنوات الخدمة	من 5 - أقل من 10 سنوات	100	51.0
	10 سنوات فأكثر	33	16.8
مكان العمل	قطاع حكومي	94	48.0
	مؤسسة خاصة	102	52.0

المحك المعتمد في الدراسة (مركز الإحصاء- أبو ظبي، 2017: 27)

تم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي عبر حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) وتم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس بهدف الحصول على طول الخلية أي (4/5=0.80) ثم تم إضافة تلك القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك بهدف تحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول 9

يوضح المحك المعتمد في الدراسة

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الموافقة
من 1.80 - 1	من 20% - 36%	قليلة جداً
أكثر من 1.80 - 2.60	أكثر من 36% - 52%	قليلة
أكثر من 2.60 - 3.40	أكثر من 52% - 68%	متوسطة
أكثر من 3.40 - 4.20	أكثر من 68% - 84%	كبيرة
أكثر من 4.20 - 5	أكثر من 84% - 100%	كبيرة جداً

وقد حددت الباحثة درجة الموافقة حسب المحك المعتمد للدراسة.

الإجابة عن أسئلة الدراسة

أولاً: ما مستوى ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين؟

قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t

لمعرفة درجة الموافقة، النتائج موضحة في جدول (10). في صفحة الملاحق رقم 98.

من جدول (10) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " أعمل ساعات طويلة تزيد عن الساعات المطلوبة في الدوام الرسمي " يساوي (4.01) (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (80.10%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة السبب إلى مواجهة الموظفين لضغوط في العمل نتيجة تراكم الأعمال عليهم مما يتطلب منهم الدوام لساعات إضافية تؤثر بشكل سلبي على حالتهم النفسية.

- المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " تحدث مشاكل كثيرة مع الزملاء أثناء العمل " يساوي (3.20) أي أن الوزن النسبي (64.08%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة السبب إلى وجود المحبة والود والتعاون بين الموظفين مما يساهم في تقليل المشاكل بينهم والذي يكون له تأثير إيجابي على أداء عملهم.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " مستوى ضغوط العمل " يساوي (3.54) أي أن الوزن النسبي (70.73%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ثانيا: ما مدى حدوث التوتر النفسي نتيجة ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة، النتائج موضحة في جدول (11). في صفحة الملاحق رقم 100.

من جدول (11) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة " أستطيع التحكم بأعصابي عند حدوث مشكلة مع الآخرين أثناء العمل" يساوي (3.71) (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (74.29%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة السبب إلى إعطاء النفس المهلة قبل اتخاذ أي قرار أو قبل القيام بأي مهمة عمل، والتفكير في إعطاء حلول للخروج من ضغوط العمل.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة عشر " أشعر وكأني في سجن كبير لا خلاص منه عندما أكون في مكان العمل " يساوي (3.38) أي أن الوزن النسبي (67.65%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة السبب إلى وجود بعض العوامل التي تؤدي إلى حالات توتر نفسي لدى الموظفين نتيجة ضغوط العمل وكثرة المهام الموكلة له.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " التوتر النفسي " يساوي (3.52) أي أن الوزن النسبي (70.45%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

ثالثاً: ما أثر التوتر النفسي على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في ظل ضغوط العمل من وجهة نظر المبحوثين؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة، النتائج موضحة في جدول (12). في صفحة الملاحق رقم 102.

من جدول (12) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة " أشعر بالحماس للعمل والإنجاز حين يتعاون معي زملائي " يساوي (3.83) (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (76.63%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة السبب إلى وجود حالة من التعاون بين الموظفين وإنجاز الأعمال الموكلة لهم في أسرع وقت وبأداء دقيق، حيث أن التعاون يشيع بالحماس للعمل والإنجاز.
- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " أشعر أنني أتصرف بعصبية مع الجمهور أثناء العمل " يساوي (3.23) أي أن الوزن النسبي (64.59%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة السبب إلى أن هناك بعض الموظفين الذين يتصرفون بالعصبية والتوتر مع الجمهور أثناء العمل نتيجة ضغوط العمل مما يتسبب في ضعف في الأداء ونفور الجمهور.
- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " أثر التوتر النفسي على الأداء المهني " يساوي (3.53) أي أن الوزن النسبي (70.59%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

رابعاً: ما الإجراءات التي يتم اتخاذها لمواجهة تأثيرات التوتر النفسي على الأداء المهني من وجهة نظر المبحوثين؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لمعرفة درجة الموافقة، النتائج موضحة في جدول (13). في صفحة الملاحق رقم 104.

من جدول (13) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة " أقوم بكل ما هو مطلوب مني رغم مضاعفة الجهد المبذول ورغم الإرهاق " يساوي (3.75) (الدرجة الكلية من 5) أي أن الوزن النسبي (75.00%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة السبب إلى كثرة المهام المطلوب من موظفي العلاقات العامة نظراً لتعاملهم بشكل مباشر مع الجمهور، مما يتسبب بتوتر نفسي ناتج عن ضغوط العمل.

- المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة " ألجأ إلى مشاهدة الأفلام والمسلسلات دائماً للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل " يساوي (3.02) أي أن الوزن النسبي (60.41%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتعزو الباحثة السبب إلى لجوء بعض الموظفين إلى حالات الترفيه المؤقت للخروج من حالة التوتر النفسي نتيجة ضغوط العمل.

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لمجال " أساليب التحكم بالتوتر " يساوي (3.42) أي أن الوزن النسبي (68.42%)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

خامساً: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعاً للمتغيرات (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مكان العمل)؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعاً للنوع الاجتماعي.

تم استخدام اختبار " T - لعينتين مستقلتين "، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول 14

نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - النوع الاجتماعي

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		أنثى	ذكر	
0.344	0.949	3.49	3.57	مستوى ضغوط العمل
0.275	-1.095	3.58	3.48	التوتر النفسي
0.791	-0.265	3.54	3.52	أثر التوتر النفسي على الأداء المهني
0.023	*-2.285	3.52	3.35	أساليب التحكم بالتوتر
0.471	-0.722	3.53	3.48	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من النتائج الموضحة في جدول (14) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال " أساليب التحكم بالتوتر "، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذا المجال تعزى إلى النوع الاجتماعي وذلك لصالح الاناث.

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى النوع الاجتماعي.

وانتقلت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (أبو سالم، 2019) والتي خرجت بنتيجة مفادها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل التي يواجهها مديرو مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة تعزى لمتغير الجنس (ذكر، أنثى) لفئة الذكور بدرجة أكبر، ودراسة (أبو غزالة، 2017) والتي خرجت بنتيجة مفادها أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية تعزى لمتغير الجنس، فيما اختلفت مع نتيجة دراسة (شلط، 2018) والتي توصلت لنتيجة مفادها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والإدارية تعزى لمتغير الجنس، ودراسة (أبو سنية، 2017) والتي توصلت لنتيجة مفادها عدم وجود فروق في استجابات العاملين نحو أثر الضغط الوظيفي على الولاء التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعاً للفئة العمرية.

تم استخدام اختبار " التباين الأحادي "، والجدول رقم 15 في صفحة الملاحق رقم 106 يوضح ذلك.

من النتائج الموضحة في جدول (15) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الفئة العمرية.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (شلط، 2018) والتي توصلت لنتيجة مفادها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والإدارية تعزى إلى (العمر)، ودراسة (أبو سنيّة، 2017) والتي توصلت لنتيجة مفادها عدم وجود فروق في استجابات العاملين نحو أثر الضغط الوظيفي على الولاء التنظيمي تعزى لمتغير (العمر).

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعاً للمؤهل العلمي.

تم استخدام اختبار " التباين الأحادي "، والجدول رقم 16 في صفحة الملاحق رقم 107 يوضح ذلك.

من النتائج الموضحة في جدول (16) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (أبو سالم، 2019)، و(أبو غزالة، 2017)، و(أبو سنيّة، 2017) حيث توصلت لنتيجة مفادها عدم وجود فروق تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي).

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعًا لسنوات الخدمة.

تم استخدام اختبار " التباين الأحادي "، والجدول رقم 17 في صفحة الملاحق رقم 108 يوضح ذلك.

من النتائج الموضحة في جدول (17) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 للمجالين " مستوى ضغوط العمل، أساليب التحكم بالتوتر "، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذين المجالين تعزى إلى سنوات الخدمة.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (أبو سالم، 2019)، ودراسة (شلط، 2018)، ودراسة (أبو سنية، 2017) والتي خرجت بنتيجة مفادها عدم وجود فروق تبعًا لمتغير سنوات الخدمة،

أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معا فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معا تعزى إلى سنوات الخدمة وذلك لصالح سنوات خدمتهم تتراوح من 5- أقل من 10 سنوات، واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (أبو غزالة، 2017) والتي خرجت بنتيجة مفادها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ودراسة (كوخ وآخرون، 2018) والتي خرجت بنتيجة مفادها أن هناك فروق في مستوى ضغوط العمل لصالح عدد سنوات الخبرة الأقل.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha < 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعًا لمكان العمل.

تم استخدام اختبار " T - لعينتين مستقلتين "، والجدول رقم 18 في صفحة الملاحق رقم 109 يوضح ذلك.

من النتائج الموضحة في جدول (18) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى مكان العمل، واختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (شلط، 2018) والتي توصلت لنتيجة مفادها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والإدارية يعزى لمتغير (مكان العمل).

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة وتوصياتها

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة

توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

مناقشة نتائج السؤال الأول: والذي ينص على: ما مستوى ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين؟

تبين من نتائج الدراسة أن هناك مستوى لضغوط العمل على موظف العلاقات والتي تمثلت بعمله لساعات طويلة تزيد عن الساعات المطلوبة في الدوام الرسمي وذلك ناتج عن كثرة المهام المطلوبة من الموظف مما يتطلب الدوام الإضافي، إضافة إلى قيام الموظف بأداء أكثر من مهمة مطلوبة منه أثناء دوامه اليومي، مما يتطلب منه الجلوس لساعات طويلة في الدوام، وقيامه بأعمال إضافية لمهامه الأساسية، مما يشعره أثناء الدوام بالإرهاق والتوتر النفسي والذهني.

مناقشة نتائج السؤال الثاني: والذي ينص على: ما مدى حدوث التوتر النفسي نتيجة ضغوط العمل على موظف العلاقات العامة من وجهة نظر المبحوثين؟

تبين من نتائج الدراسة أن هناك توتر نفسي يصيب موظفي العلاقات العامة نتيجة ضغوط العمل، حيث يمكن تحكمه بأعصابه عند حدوث مشكلة مع زملائه في العمل، وشعوره بالرغبة بالذهاب إلى العمل في ساعات الصباح الأولى، إلا أن هناك بعض المشاكل التي تواجهه وتشغل باله لفترة طويلة وخاصة عقب انتهاء أوقات الدوام، مما يشعره بضغوط اجتماعية ونفسية، والتي قد تكون أسبابها ناتجة عن عدم مكافأته على جهوده الكبيرة في العمل.

مناقشة نتائج السؤال الثالث: والذي ينص على: ما أثر التوتر النفسي على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في ظل ضغوط العمل من وجهة نظر المبحوثين؟

تبين من نتائج الدراسة أن التوتر النفسي يؤثر بشكل مباشر على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في ظل ضغوط العمل والتي تتمثل بمدى تأثير الحماس للعمل والإنجاز على أداء العمل، إضافة إلى تحقيقه تطوراً في خبراته وقدرة على التحدي في مواجهة ضغوط العمل، ما يؤدي إلى الإصرار على العمل والإنجاز رغم المهام الصعبة الموكلة له أثناء الدوام، وشعوره بالقدرة على مواصلة العمل رغم التوتر النفسي الناجم عن ضغط العمل.

مناقشة نتائج السؤال الرابع: والذي ينص على: ما الإجراءات التي يتم اتخاذها لمواجهة تأثيرات التوتر النفسي على الأداء المهني من وجهة نظر المبحوثين؟

تبين من نتائج الدراسة أن هناك عدة إجراءات يمكن اتخاذها لمواجهة تأثيرات التوتر النفسي على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة والمتمثلة بالقيام بكل ما هو مطلوب من عمله رغم الجهود المبذولة والإرهاق النفسي والذهني، والقيام بعدم قبول العمل الإضافي بعد الدوام الرسمي اليومي، وتجنب القيام بأعمال إضافية أكثر من طاقته أثناء الدوام الرسمي، ومحاولته للتفاعل مع زملائه في العمل للتخفيف من حدة التوتر النفسي.

مناقشة نتائج السؤال الخامس: والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha < 0.05)$ في متوسطات استجابات المبحوثين حول أثر التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لدى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة الفلسطينية تبعاً للمتغيرات (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، مكان العمل)؟

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تعزى إلى النوع الاجتماعي.

أظهرت أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى الفئة العمرية.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى المؤهل العلمي.

أظهرت أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 للمجالين " مستوى ضغوط العمل، أساليب التحكم بالتوتر "، وبالتالي يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذين المجالين تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، أما بالنسبة لباقي المجالات والمجالات مجتمعة معاً فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات والمجالات مجتمعة معاً تبعاً لمتغير سنوات الخدمة وذلك لصالح سنوات خدمتهم تتراوح من 5- أقل من 10 سنوات.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى مكان العمل.

ثانيًا: توصيات الدراسة

بناءً على نتائج الدراسة توصلت الباحثة إلى التوصيات التالية:

1. دعم موظفي العلاقات العامة بالدورات والندوات وورش العمل التي تتعلق بالتخفيف من ضغوط العمل وزيادة الرضا الوظيفي لهم.
2. زيادة مكافأة موظفي العلاقات العامة بالجانبين المادي والمعنوي بعد إنجاز مهامهم مباشرة.
3. تحقيق الاستقرار والأمن النفسي والوظيفي لزيادة الدافعية والإنجاز لدى موظفي العلاقات العامة.
4. تجهيز البيئة المكانية والتجهيزات الضرورية لاحتياجات العمل لدى موظفي العلاقات العامة.
5. ضرورة اهتمام المؤسسات بموظفي العلاقات العامة ليحققوا رضا وظيفي عن المهنة وذلك من خلال التقرب إليهم والتقليل من أعمالهم.
6. ضرورة الاهتمام بوضع برامج ترفيه نفسي للذكور والإناث للخروج من الضغوط النفسية.

المراجع العلمية

أولاً: الكتب:

- [1] أبو النجا، محمد عبد العظيم (2011). الاتصالات التسويقية آليات الإعلان والترويج المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- [2] أبو نجيلة، سفيان (2011). الصحة النفسية وقضايا المجتمع. جامعة الأزهر، غزة.
- [3] البحراوي، سيد (2018). دليل الباحثين في كيفية قراءة نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS وكيفية التعليق على النتائج. ط2، مصر.
- [4] الجرجاوي، زياد (2010). القواعد المنهجية لبناء الاستبيان. ط2، غزة: مطبعة أبناء الجراح.
- [5] حسين، طه (2014). الإرشاد النفسي. ط1، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- [6] حسين، سلامة وحسين، طه (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. ط1، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- [7] الحمداني، موفق (2006). مناهج البحث العلمي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر.
- [8] الخطيب، محفوظ (2014). العلاقات العامة مفاهيم وممارسات. ط4، عمان: دار زهران.
- [9] درة، عبد الباري والصباغ، زهير (2008). إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي في القرن الحادي والعشرين. ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- [10] الدليمي، عبد الرزاق (2011). المدخل إلى العلاقات العامة. ط1، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

- [11] السالم، مؤيد (2010). التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته. ط1، الكويت: دار وائل للنشر.
- [12] سلطان، محمد سعيد (2014). السلوك التنظيمي. ط2، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- [13] شيخاني، سمير (2013). الضغط النفسي. ط1، بيروت: دار الفكر العربي.
- [14] الصبري، علي (2013). الأسس العلمية للعلاقات العامة. ط1، القاهرة: عالم الكتب.
- [15] صليحة، فاروق (2010). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات الإدارية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- [16] عارف، محمد (2008). عدو الإنسان الأول القلق والتوتر. القاهرة: دار النصر للطباعة الإسلامية.
- [17] العمامرة، محمد (2012). مبادئ الإدارة المدرسية. ط4، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- [18] العميان، محمود (2015). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط1، عمان: دار وائل للنشر.
- [19] الغريز، أحمد وأبو أسعد، أحمد (2009). التعامل مع الضغوط النفسية. ط1، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- [20] الفرماوي، حمدي وعبد الله، رضا (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة. ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- [21] فهد، إبراهيم وكنجو، عبود (2014). العلاقات العامة وإدارتها: مدخل وظيفي. عمان: مؤسسة الوراق.

[22] المحاسنة، إبراهيم (2013). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. ط1، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.

[23] محمد، الصيرفي (2011). إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والمبادئ. عمان: دار المناهج للنشر.

[24] هلال، محمد (2006). مهارات إدارة الضغوط. ط2، القاهرة: مركز تطوير الأداء للتنمية.

ثانيًا: الرسائل العلمية

[1] أبو سلطان، مياسة (2011). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي في وزارة التربية والتعليم

العالي في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

[2] أبو شرح، نادر (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات

الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

[3] بوعمامة، أحمد (2010). المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة

سونلغاز للتوزيع قسنطينة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، الجزائر.

[4] الحجار، وفاء (2015). المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى المرأة القيادية

بمحافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

[5] الدوسري، مبارك (2015). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز

حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم

الأمنية، الرياض، السعودية.

[6] رضا، موسى (2010). الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الأجهزة

الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

[7] سكران، ناصر (2014). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على ضباط

قطاع الأمن الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

[8] الشرم، سعيد (2005). المناخ التنظيمي في كليات بعض الجامعات السعودية وعلاقته بالضغط

المهنية لأعضاء هيئة التدريس. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الأزهر، القاهرة، مصر.

[9] الشريف، حنين (2013). أثر المساءلة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في وزارة

التربية والتعليم العالي بقطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

[10] الشيخ، نضال (2014). فاعلية كل من برنامج إرشادي جمعي وبرنامج نشاط رياضي في خفض

مستوى التوتر النفسي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

[11] عشري، إيمان سامي (2017). دور العلاقات العامة الرقمية في الإدارة الإلكترونية للآزمات

السياسية وتأثيرها على الشباب: دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.

[12] عضية، ناهدة (2008). أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس

الحكومية في محافظات جنوب الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، عمان، الأردن.

- [13] الفايدى، سالم (2010). فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية: دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- [14] الفاوي، غادة محمد (2015). تأثير تكنولوجيا الاتصال الجديد على أداء ممارسي العلاقات العامة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.
- [15] مباركي، صبرين (2014). دور إدارة الأداء البشري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمة: دراسة حالة المجلس الشعبي البلدي لبلدية بسكرة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- [16] محمد، سماح عبد الرازق (2014). استخدام الإنترنت في ممارسة أنشطة العلاقات العامة: دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.
- [17] محمود، عبد الخالق (2014). ممارسة العلاقات العامة في الشركات الدولية العاملة في ليبيا: دراسة ميدانية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.
- [18] محيسن، وجدي (2014). مدى رضا موظفي وكالة الغوث العاملين في وكالة الغوث بقطاع غزة عن أنظمة التعويض والحوافز. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- [19] المطرفي، سليمان (2011). معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستوى ضغوط العمل: دراسة على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

[20] المعشر، عيسى (2009). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن.

[21] المهدي، محمد بن سيف (2019). دور العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لوزارة الداخلية بسلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، القاهرة، مصر.

[22] النجار، فاتن (2012). التوتر النفسي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى طلبة الثانوية العامة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

ثالثاً: المجلات والدوريات

[1] البحر، غيث والتنجي، معن (2014). التحليل الإحصائي للاستبيانات باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics. ط1، مركز سبر للدراسات الإحصائية والسياسات، ص95-125.

[2] البرغوثي، سائد (2015). كيف تتغلب على التوتر العصبي والنفسي والذهني. المجلة الثقافية، عمان، الأردن، ص80-110.

[3] جاد الرب، سيد (2015). السلوك التنظيمي. مطبعة العشري، جامعة قناة السويس، المجلد 10، العدد 43، ص45-70.

[4] الحميري، ساهرة (2013). التوتر النفسي لدى الطلبة المتميزين في مدارس بغداد. مجلة الكلية الإسلامية، جامعة النجف الأشرف، العراق، المجلد 1، العدد 42، ص70-100.

- [5] داود، نسيمه (2015). الضغوط التي يعاني فيها طلبة الصفوف من السادس حتى العاشر في المدرسة الأردنية وعلاقتها بمتغيرات التحصيل الأكاديمي والجنس والصف، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 22 (أ)، العدد السادس، عمان، الأردن، ص20-40.
- [6] ذنون، تامر (2011). التوتر النفسي وعلاقته بمستوى الإنجاز الرياضي للاعبين منتجات كليات جامعة الموصل لبعض الألعاب الفردية والفرقية. مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، العراق، المجلد 27، العدد 56، ص60-85.
- [7] السعد، صالح ودرويش، مراد (2008). أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية: دراسة استكشافية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 22، العدد 1، ص30-55.
- [8] صادق، حصة (2014). التوتر في العمل لدى مديري ومديرات المدارس القطرية: دراسة استطلاعية. مجلة كلية التربية، جامعة قطر، العدد 10، ص15-40.
- [9] الضريبي، خديجة (2010). ضغوط العمل: النظريات والنماذج. مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر: جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 26، ص70-90.
- [10] القرشي، عبد الفتاح (2010). الضغوط التي تعرض لها الأطفال الكويتيين خلال العدوان وعلاقتها بمدى توافقهم النفسي والاجتماعي. مجلة علم الفكر، المجلد 22، العدد الأول، الكويت، وزارة الإعلام، ص60-100.
- [11] محمد، هدى (2015). التفاعل بين الطريقة التكاملية والأساليب المعرفية وأثره على تحصيل الطلاب المعلمين لتاريخ الأدب. مجلة القراءة والمعرفة، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد 13، ص100-130.

[12] المدلل، سعيد (2014). التوتر النفسي من مسببات حوادث الطرق. مجلة أخبار غزة، العدد الثاني.

[13] مركز الإحصاء - أبو ظبي (2017). دليل تنفيذ استطلاعات الرأي: أدلة المنهجية والجودة - دليل رقم (11). ط1، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.

[14] الهمشري، عمر (2012). درجة التوتر النفسي ومصادره لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن. مجلة دراسات السلسلة (أ)، العلوم الإنسانية، المجلد 20، العدد الثالث، عمان، الأردن، ص 65 - 90.

رابعاً: المراجع الأجنبية:

[15] Dominik. E, & Others (2016). Effects of Support on Stress and Burnout Among School Principals in Australia. Journal of Educational Research, 4 (58), 347- 365.

[16] Koch, J, & Others (2018). Job Stress for School Principals: Reflexive Dimensions and Differential Effects in The US State of Oregon. Journal of Applied Psychology, 67 (4), 493- 499.

الملاحق

ملحق أ

أسماء المحكمين

الجامعة	اسم المحكم
جامعة القاهرة	د. شكري صابر
جامعة الأقصى (غزة)	د. زهير عابد
الجامعة العربية الأمريكية (جنين)	د. إلياء كوكالتي
جامعة فلسطين التقنية (خضوري)	د. علاء الدين عياش
جامعة القدس المفتوحة (جنين)	د. شادي أبو عياش

ملحق ب

الاستبانة بصورتها النهائي



الموضوع/ تعبئة استبانة علمية

سعادة / حفظه الله،

تحية طيبة وبعد ...

نتوجه إليكم بفائق التقدير والاحترام راجين حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة العلمية الميدانية، وتحقيقاً لأغراض استكمال درجة الماجستير في برنامج ماجستير العلاقات العامة- جامعة النجاح الوطنية، والتي بعنوان :

" أثر انعكاس التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الفلسطينية الحكومية والخاصة: دراسة مقارنة "

لذا نأمل منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة، والتي تشكل رافداً مهماً في إتمام هذه الدراسة، لذا نرجو من سيادتكم تعبئة هذه الاستبانة والإجابة العلمية الدقيقة على جميع الأسئلة المطروحة، لما لذلك من أثر جوهري في الوصول إلى نتائج دقيقة وقاطعة يمكن الاعتماد عليها ويمكن تعميمها، ونوجه عنايتكم أن جميع الإجابات سوف تكون موضع ثقة، وسوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، كما أن نتائج الدراسة ستعرض بشكل عام، ولن يشار إلى أي اسم من الأسماء المشاركة في الإجابة على الأسئلة في هذه الاستبانة.

مع خالص الشكر والتقدير على تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

الباحثة/

لانا عماد عبد القادر عجولي

أولاً: معلومات عامة.

الرجاء وضع إشارة (/) في المربع الذي ينطبق عليك:

1- النوع الاجتماعي:

() ذكر () أنثى

2- الفئة العمرية:

() أقل من 30 سنة () من 30- أقل من 40 سنة () أكثر من 40 سنة

3- المؤهل العلمي:

() دبلوم فأقل () بكالوريوس () دراسات عليا

4- سنوات الخدمة:

() أقل من 5 سنوات () من 5- أقل من 10 سنوات () 10 سنوات فأكثر.

5- مكان العمل:

() قطاع حكومي () مؤسسة خاصة

ثانياً: محاور الاستبيان: التوتر النفسي الناتج عن ضغوط العمل:

درجة الموافقة					الرقم	العبارة
كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جداً		
المحور الأول: مستوى ضغوط العمل						
					1.	أعمل ساعات طويلة تزيد عن الساعات المطلوبة في الدوام الرسمي
					2.	أقوم بأداء أكثر من مهمة مطلوبة مني أثناء الدوام يوميًا
					3.	يطلب مني المسؤول القيام بأعمال في غير مجال عملي
					4.	أنتقل أثناء الدوام في أكثر من مكان داخل المؤسسة
					5.	يتطلب العمل مني الجلوس على الحاسوب لساعات طويلة
					6.	أقوم بإكمال عملي من البيت لكي أنجز ما لم أتمكن من إنجازه أثناء الدوام الرسمي
					7.	أعمل في أيام الإجازات في كثير من الأحيان لإنجاز المطلوب مني
					8.	أضطر لإلغاء الإجازات بسبب كثرة المهام المطلوبة مني
					9.	أعمل في بعض الأحيان في أيام العطل الأسبوعية الرسمية
					10.	تحدث مشاكل كثيرة مع الزملاء أثناء العمل
					11.	تحدث مشاكل كثيرة مع الجمهور أثناء العمل
					12.	أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق جسديًا
					13.	أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق نفسيًا
					14.	أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق ذهنيًا
					15.	غياب روح عمل الفريق بين الزملاء في العمل، مما يسبب صعوبة إنجاز الأعمال
					16.	مديري يضغط علي بشكل مستمر لإنهاء المهام المطلوبة أثناء الدوام وخارجه
					17.	زملائي في العمل يضغطون علي لإنجاز المهام المشتركة
					18.	أرى أن التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي مرهق
					19.	أعرض للإساءة في التعامل مع الآخرين أحيانًا أثناء العمل
					20.	لا ألتقى أية مكافأة مقابل العمل الكثير الذي أقوم به
المحور الثاني: التوتر النفسي						
					1.	لا أجد وقتًا كافيًا لأخذ قسط من الراحة أثناء العمل
					2.	لا أجد وقتًا لأسرتي بسبب ضغط العمل
					3.	لا أجد وقتًا كافيًا لأخذ قسط من النوم بسبب ضغط العمل
					4.	تأثرت علاقاتي الاجتماعية سلبيًا مع الأهل وأصدقائي بسبب ضغط العمل

درجة الموافقة					الرقم	العبارة
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		
					5.	أشعر بالالاكتئاب بسبب عدم قدرتي على القيام بواجباتي الاجتماعية
					6.	أشعر بالحزن لأنني لا أستطيع أن أقضي وقتاً مع أسرتي
					7.	أشعر أنني لا آخذ حقي في النوم بعمق بسبب التوتر وضغط العمل
					8.	أكون عصبياً ومنفعلاً في التعامل مع الآخرين بسبب ضغط العمل
					9.	أستطيع التحكم بأعصابي عند حدوث مشكلة مع الآخرين أثناء العمل
					10.	المشاكل التي تحدث أثناء العمل تشغل بالي لفترة طويلة حتى بعد انتهاء أوقات الدوام
					11.	أشعر بعدم القدرة على الاهتمام بشؤون أسرتي بسبب ضغط العمل
					12.	أشعر بعدم الرغبة بالذهاب إلى العمل في ساعات الصباح الأولى
					13.	أشعر وكأنني في سجن كبير لا خلاص منه عندما أكون في مكان العمل
					14.	أتردد في الرد على هاتفي عندما يتصل مسؤولي، خوفاً من التوبيخ أو الاتهام بالتقصير
					15.	أشعر بالحزن بسبب عدم مكافأتي على جهودي الكبيرة في العمل
المحور الثالث: أثر التوتر النفسي على الأداء المهني						
					1.	أشعر بالندم على اختيار العمل في مجال العلاقات العامة
					2.	لا توجد لدي المقدرة على إنجاز العمل المكلف به أثناء الدوام الرسمي
					3.	أتحين الفرصة لترك العمل في حال وجدت عملاً بديلاً
					4.	أرى أنني أرتكب أخطاء كثيرة أثناء العمل
					5.	أشعر أنني أتصرف بعصبية مع زملائي أثناء العمل
					6.	أشعر أنني أتصرف بعصبية مع الجمهور أثناء العمل
					7.	أشعر بالحماس للعمل والإنجاز حين يتعاون معي زملائي
					8.	مستوى أدائي أقل من المطلوب بسبب التوتر الناتج عن ضغط العمل
					9.	أشعر أنني بحاجة إلى مزيد من التدريب لإنجاز العمل بالشكل المطلوب
					10.	أقوم بإنجاز العمل المكلف به، حتى لو تأخرت لبضعة ساعات بعد الدوام
					11.	أقوم بإنجاز العمل المكلف به، حتى لو أنجزت ما تبقى من العمل في البيت
					12.	أقوم بإلغاء إجازاتي الرسمية لإنجاز العمل المكلف به

درجة الموافقة					الرقم	العبارة
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		
					13.	لدي قدرة على مواصلة العمل رغم التوتر النفسي الناجم عن ضغط العمل
					14.	لدي الإصرار على العمل والإنجاز رغم المهام الصعبة التي أقوم بها في العمل
					15.	أشعر أنني أحقق تطوراً في خبراتي وقدرة على التحدي في مواجهة ضغوط العمل
المحور الرابع: أساليب التحكم بالتوتر						
					1.	أتجنب القيام بأعمال أكثر من طاقتي أثناء الدوام الرسمي
					2.	لا أقبل العمل الإضافي بعد الدوام الرسمي اليومي
					3.	ألتزم فقط بساعات الدوام الرسمي بشكل يومي
					4.	أطلب من مديري تحديد مجال عملي، وأرفض تعدد المهام
					5.	أقوم بكل ما هو مطلوب مني رغم مضاعفة الجهد المبذول ورغم الإرهاق
					6.	أكثر من التدخين أثناء الدوام الرسمي بسبب ضغط العمل
					7.	ألجأ إلى السهر مع أصدقائي للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل
					8.	ألجأ إلى مشاهدة الأفلام والمسلسلات دائماً للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل
					9.	ألجأ إلى التواصل مع الأصدقاء وتصفح مواقع التواصل الاجتماعي باستمرار للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل
					10.	أذكر أسرتي ومسؤولياتي تجاهها أثناء العمل كي أستطيع القيام بما هو مطلوب مني
					11.	أحاول التفاعل مع زملائي أثناء العمل للتخفيف من التوتر النفسي
					12.	أقنع نفسي بأن مجال العلاقات العامة يتطلب الكثير من العمل والجهد لإنجاز المطلوب
					13.	أحدثت مع زملائي في العمل عن التوتر الذي أشعر به
					14.	أحدثت مع أسرتي وأصدقائي في العمل للتخفيف من التوتر النفسي
					15.	أمارس الرياضة باستمرار لأنها تخفف من الضغط النفسي
					16.	أستنفذ إجازاتي الرسمية كلها، وأقضيها بعيداً عن العمل
					17.	أحاول السفر خارج البلاد للخروج من حالة التوتر النفسي في العمل
					18.	أقنع نفسي بأنني أقوم بعمل مهم وهادف كي أشعر براحة نفسية

ملحق ج

الجدول

جدول 10

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " مستوى ضغوط العمل "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	أعمل ساعات طويلة تزيد عن الساعات المطلوبة في الدوام الرسمي	4.01	0.91	80.10	1	كبيرة	15.49	0.000
2.	أقوم بأداء أكثر من مهمة مطلوبة مني أثناء الدوام يوميًا	3.74	0.82	74.80	3	كبيرة	12.70	0.000
3.	يطلب مني المسؤول القيام بأعمال في غير مجال عملي	3.72	0.96	74.49	4	كبيرة	10.52	0.000
4.	أنتقل أثناء الدوام في أكثر من مكان داخل المؤسسة	3.61	1.00	72.24	7	كبيرة	8.58	0.000
5.	يتطلب العمل مني الجلوس على الحاسوب لساعات طويلة	3.74	0.90	74.90	2	كبيرة	11.61	0.000
6.	أقوم بإكمال عملي من البيت لكي أنجز ما لم أتمكن من إنجازه أثناء الدوام الرسمي	3.46	1.09	69.29	13	كبيرة	5.98	0.000
7.	أعمل في أيام الإجازات في كثير من الأحيان لإنجاز المطلوب مني	3.48	1.03	69.59	12	كبيرة	6.52	0.000
8.	أضطر لإلغاء الإجازات بسبب كثرة المهام المطلوبة مني	3.37	1.11	67.45	17	متوسطة	4.70	0.000
9.	أعمل في بعض الأحيان في	3.31	1.10	66.22	18	متوسطة	3.94	0.000

أيام العطل الأسبوعية الرسمية								
10.	تحدث مشاكل كثيرة مع الزملاء أثناء العمل	3.20	1.14	64.08	20	متوسطة	2.51	0.013
11.	تحدث مشاكل كثيرة مع الجمهور أثناء العمل	3.25	1.13	65.00	19	متوسطة	3.10	0.002
12.	أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق جسديًا	3.46	1.09	69.29	13	كبيرة	5.98	0.000
13.	أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق نفسيًا	3.71	1.00	74.18	5	كبيرة	9.94	0.000
14.	أشعر أن العمل الذي أقوم به أثناء الدوام مرهق ذهنيًا	3.63	1.00	72.55	6	كبيرة	8.81	0.000
15.	غياب روح عمل الفريق بين الزملاء في العمل، مما يسبب صعوبة إنجاز الأعمال	3.44	1.05	68.78	16	كبيرة	5.83	0.000
16.	مديري يضغط علي بشكل مستمر لإنهاء المهام المطلوبة أثناء الدوام وخارجه	3.57	1.00	71.33	8	كبيرة	7.91	0.000
17.	زملائي في العمل يضغطون علي لإنجاز المهام المشتركة	3.49	0.91	69.80	11	كبيرة	7.55	0.000
18.	أرى أن التعامل مع الجمهور الداخلي والخارجي مرهق	3.53	1.01	70.61	10	كبيرة	7.32	0.000
19.	أعرض للإساءة في التعامل مع الآخرين أحيانًا أثناء العمل	3.46	1.11	69.18	15	كبيرة	5.81	0.000
20.	لا ألتقى أية مكافأة مقابل العمل الكثير الذي أقوم به	3.54	1.00	70.71	9	كبيرة	7.47	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.54	0.53	70.73		كبيرة	14.31	0.000

جدول 11

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " التوتير النفسي "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	لا أجد وقتًا كافيًا لأخذ قسط من الراحة أثناء العمل	3.57	0.93	71.43	5	كبيرة	8.62	0.000
2.	لا أجد وقتًا لأسرتي بسبب ضغط العمل	3.43	0.98	68.57	12	كبيرة	6.11	0.000
3.	لا أجد وقتًا كافيًا لأخذ قسط من النوم بسبب ضغط العمل	3.43	1.06	68.57	13	كبيرة	5.67	0.000
4.	تأثرت علاقاتي الاجتماعية سلبيًا مع الأهل وأصدقائي بسبب ضغط العمل	3.53	1.03	70.51	8	كبيرة	7.11	0.000
5.	أشعر بالاكنتاب بسبب عدم قدرتي على القيام بواجباتي الاجتماعية	3.45	1.00	68.98	11	كبيرة	6.26	0.000
6.	أشعر بالحزن لأنني لا أستطيع أن أقضي وقتًا مع أسرتي	3.56	0.98	71.12	7	كبيرة	7.96	0.000
7.	أشعر أنني لا آخذ حقي في النوم بعمق بسبب التوتير وضغط العمل	3.49	1.04	69.90	10	كبيرة	6.66	0.000
8.	أكون عصبيًا ومنفعلًا في التعامل مع الآخرين بسبب ضغط العمل	3.51	1.07	70.20	9	كبيرة	6.68	0.000
9.	أستطيع التحكم بأعصابي عند حدوث مشكلة مع الآخرين أثناء العمل	3.71	1.00	74.29	1	كبيرة	10.03	0.000
10.	المشاكل التي تحدث أثناء العمل تشغل بالي لفترة طويلة حتى بعد انتهاء أوقات الدوام	3.58	1.01	71.63	3	كبيرة	8.09	0.000
11.	أشعر بعدم القدرة على الاهتمام بشؤون أسرتي بسبب ضغط العمل	3.58	0.93	71.63	3	كبيرة	8.73	0.000

0.000	8.97	كبيرة	2	73.06	1.02	3.65	أشعر بعدم الرغبة بالذهاب 12. إلى العمل في ساعات الصباح الأولى
0.000	4.41	متوسطة	15	67.65	1.22	3.38	أشعر وكأنني في سجن كبير 13. لا خلاص منه عندما أكون في مكان العمل
0.000	5.24	متوسطة	14	67.86	1.05	3.39	أتردد في الرد على هاتفي عندما يتصل مسؤولي، خوفاً 14. من التوبيخ أو الاتهام بالتقصير
0.000	7.71	كبيرة	6	71.33	1.03	3.57	أشعر بالحزن بسبب عدم 15. مكافأتي على جهودي الكبيرة في العمل
0.000	12.68	كبيرة		70.45	0.58	3.52	جميع فقرات المجال معاً

جدول 12

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال " أثر التوتر النفسي على الأداء المهني "

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	أشعر بالنندم على اختيار العمل في مجال العلاقات العامة	3.49	1.07	69.90	9	كبيرة	6.45	0.000
2.	لا توجد لدي المقدرة على إنجاز العمل المكلف به أثناء الدوام الرسمي	3.46	1.13	69.18	10	كبيرة	5.69	0.000
3.	أتحين الفرصة لترك العمل في حال وجدت عملاً بديلاً	3.62	1.05	72.35	5	كبيرة	8.24	0.000
4.	أرى أنني أرتكب أخطاء كثيرة أثناء العمل	3.25	1.09	65.00	14	متوسطة	3.22	0.002
5.	أشعر أنني أتصرف بعصبية مع زملائي أثناء العمل	3.34	1.14	66.84	12	متوسطة	4.21	0.000
6.	أشعر أنني أتصرف بعصبية مع الجمهور أثناء العمل	3.23	1.06	64.59	15	متوسطة	3.02	0.003
7.	أشعر بالحماس للعمل والإنجاز حين يتعاون معي زملائي	3.83	1.01	76.63	1	كبيرة	11.57	0.000
8.	مستوى أدائي أقل من المطلوب بسبب التوتر الناتج عن ضغط العمل	3.40	1.10	68.06	11	كبيرة	5.12	0.000
9.	أشعر أنني بحاجة إلى مزيد من التدريب لإنجاز العمل بالشكل المطلوب	3.55	1.04	70.92	7	كبيرة	7.32	0.000
10.	أقوم بإنجاز العمل المكلف به، حتى لو تأخرت لبضعة ساعات بعد الدوام	3.54	1.07	70.71	8	كبيرة	6.99	0.000
11.	أقوم بإنجاز العمل المكلف به، حتى لو أنجزت ما تبقى من العمل في البيت	3.57	1.15	71.43	6	كبيرة	6.96	0.000
12.	أقوم بإلغاء إجازاتي الرسمية لإنجاز العمل المكلف به	3.34	1.11	66.84	12	متوسطة	4.30	0.000
13.	لدي قدرة على مواصلة العمل رغم التوتر النفسي الناجم عن	3.73	1.01	74.59	4	كبيرة	10.12	0.000

ضغط العمل						
0.000	11.86	كبيرة	3	75.31	0.90	3.77
لدي الإصرار على العمل والإنجاز رغم المهام الصعبة التي أقوم بها في العمل						
0.000	12.69	كبيرة	2	76.53	0.91	3.83
أشعر أنني أحقق تطوراً في خبراتي وقدرة على التحدي في مواجهة ضغوط العمل						
0.000	13.09	كبيرة		70.59	0.57	3.53
جميع فقرات المجال معاً						

جدول 13

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب وقيمة اختبار t لكل فقرة من فقرات مجال "أساليب التحكم بالتوتر"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
1.	أتجنب القيام بأعمال أكثر من طاقتي أثناء الدوام الرسمي	3.63	1.04	72.65	3	كبيرة	8.54	0.000
2.	لا أقبل العمل الإضافي بعد الدوام الرسمي اليومي	3.65	1.22	73.06	2	كبيرة	7.52	0.000
3.	ألتزم فقط بساعات الدوام الرسمي بشكل يومي	3.56	1.10	71.12	7	كبيرة	7.10	0.000
4.	أطلب من مديري تحديد مجال عملي، وأرفض تعدد المهام	3.53	1.08	70.51	9	كبيرة	6.79	0.000
5.	أقوم بكل ما هو مطلوب مني رغم مضاعفة الجهد المبذول ورغم الإرهاق	3.75	0.90	75.00	1	كبيرة	11.64	0.000
6.	أكثر من التدخين أثناء الدوام الرسمي بسبب ضغط العمل	3.19	1.21	63.88	15	متوسطة	2.24	0.026
7.	ألجأ إلى السهر مع أصدقائي للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل	3.25	1.25	65.00	14	متوسطة	2.80	0.006
8.	ألجأ إلى مشاهدة الأفلام والمسلسلات دائماً للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل	3.02	1.28	60.41	18	متوسطة	0.22	0.823
9.	ألجأ إلى التواصل مع الأصدقاء وتصفح مواقع التواصل الاجتماعي باستمرار للتخفيف من التوتر الناجم عن ضغط العمل	3.37	1.19	67.45	12	متوسطة	4.38	0.000
10.	أتذكر أسرتي ومسؤولياتي تجاهها أثناء العمل كي أستطيع القيام بما هو مطلوب مني	3.57	0.98	71.33	5	كبيرة	8.12	0.000
11.	أحاول التفاعل مع زملائي أثناء العمل للتخفيف من التوتر النفسي	3.58	0.99	71.53	4	كبيرة	8.14	0.000

12.	أفنع نفسي بأن مجال العلاقات العامة يتطلب الكثير من العمل والجهد لإنجاز المطلوب	3.57	1.01	71.33	5	كبيرة	7.83	0.000
13.	أتحدث مع زملائي في العمل عن التوتر الذي أشعر به	3.52	0.96	70.31	10	كبيرة	7.53	0.000
14.	أتحدث مع أسرتي وأصدقائي في العمل للتخفيف من التوتر النفسي	3.54	1.03	70.82	8	كبيرة	7.32	0.000
15.	أمارس الرياضة باستمرار لأنها تخفف من الضغط النفسي	3.06	1.20	61.12	16	متوسطة	0.65	0.515
16.	أستنفذ إجازاتي الرسمية كلها، وأقضيها بعيداً عن العمل	3.29	1.05	65.82	13	متوسطة	3.88	0.000
17.	أحاول السفر خارج البلاد للخروج من حالة التوتر النفسي في العمل	3.02	1.22	60.41	17	متوسطة	0.24	0.814
18.	أفنع نفسي بأنني أقوم بعمل مهم وهادف كي أشعر براحة نفسية	3.49	1.17	69.90	11	كبيرة	5.90	0.000
	جميع فقرات المجال معاً	3.42	0.51	68.42		كبيرة	11.56	0.000

جدول 15

نتائج اختبار "التباين الأحادي" - الفئة العمرية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		أكثر من 40 سنة	من 30- أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	
0.951	0.050	3.58	3.54	3.53	مستوى ضغوط العمل
0.806	0.216	3.61	3.50	3.54	التوتر النفسي
0.616	0.485	3.40	3.56	3.51	أثر التوتر النفسي على الأداء المهني
0.973	0.028	3.39	3.42	3.42	أساليب التحكم بالتوتر
0.996	0.004	3.49	3.50	3.50	جميع المجالات معا

جدول 16

نتائج اختبار "التباين الأحادي" – المؤهل العلمي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم فأقل	
0.985	0.015	3.53	3.54	3.55	مستوى ضغوط العمل
0.406	0.907	3.43	3.53	3.63	التوتر النفسي
0.585	0.537	3.45	3.54	3.59	أثر التوتر النفسي على الأداء المهني
0.158	1.860	3.36	3.40	3.59	أساليب التحكم بالتوتر
0.473	0.751	3.44	3.50	3.59	جميع المجالات معا

جدول 17

نتائج اختبار "التباين الأحادي" - سنوات الخدمة

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسطات			المجال
		من 10 سنوات فأكثر	من 5- أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
0.083	2.521	3.44	3.62	3.46	مستوى ضغوط العمل
0.049	*3.064	3.33	3.61	3.49	التوتر النفسي
0.005	*5.489	3.39	3.66	3.40	أثر التوتر النفسي على الأداء المهني
0.152	1.904	3.31	3.49	3.37	أساليب التحكم بالتوتر
0.017	*4.142	3.37	3.59	3.43	جميع المجالات معا

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

جدول 18

نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - مكان العمل

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسطات		المجال
		مؤسسة خاصة	قطاع حكومي	
0.484	-0.691	3.56	3.51	مستوى ضغوط العمل
0.244	-1.154	3.57	3.47	التوتر النفسي
0.097	-1.650	3.59	3.46	أثر التوتر النفسي على الأداء المهني
0.760	-0.302	3.43	3.41	أساليب التحكم بالتوتر
0.270	-1.088	3.54	3.46	جميع المجالات معا



An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

**THE IMPACT OF THE REFLECTION OF
PSYCHOLOGICAL STRESS RESULTING FROM WORK
STRESS ON THE PROFESSIONAL PERFORMANCE OF
PUBLIC RELATIONS EMPLOYEES IN PALESTINIAN
PUBLIC AND PRIVATE INSTITUTIONS: A
DESCRIPTIVE STUDY**

By
Lana Imad Ajole

Supervisor
Farid Abu Duhair

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Contemporary Public Relations, Faculty of Graduate Studies, An-Najah
National University, Nablus - Palestine.**

2022

**THE IMPACT OF THE REFLECTION OF PSYCHOLOGICAL STRESS
RESULTING FROM WORK STRESS ON THE PROFESSIONAL
PERFORMANCE OF PUBLIC RELATIONS EMPLOYEES IN PALESTINIAN
PUBLIC AND PRIVATE INSTITUTIONS: A DESCRIPTIVE STUDY**

**By
Lana Imad Ajole
Supervisor
Farid Abu Duhair**

Abstract

The study aimed to identify the level of work pressure on the public relations employee, the extent of psychological stress as a result of work stress, the impact of psychological stress on professional performance, and the most prominent actions taken to confront the effects of psychological stress on professional performance from the point of view of public relations employees, and to achieve the goal of the study The researcher used the descriptive analytical approach, and targeted public relations employees in government and private departments, and the study population consisted of (540) public relations employees in government and private departments, where the questionnaire was distributed electronically with a sample of (196).

The researcher reached many results, the most important of which were:

- There is a high level of work pressure on the employee relations resulting from working for long hours that exceed the hours required in the official working hours and this is a result of the large number of tasks required of the employee, which requires additional time.
- And that there is psychological tension that affects public relations employees as a result of work pressure, as he can control his nerves when a problem occurs with his colleagues at work.
- There are no statistically significant differences between the average estimates of the study sample due to the study variable (gender, age group, educational qualification, years of experience for the levels (level of work stress, stress control methods).

- While there are statistically significant differences between the average estimates of the study sample due to the variable years of experience for the other two fields in favor of those with experience (5-10 years).
- There are no statistically significant differences between the average estimates of the study sample due to the place of work.

Based on the results of the study, the researcher made several recommendations, the most important of which are:

- Supporting public relations employees with courses, seminars and workshops related to alleviating work pressures and increasing job satisfaction for them.
- Increasing the financial and moral reward for public relations employees immediately after completing their tasks.
- Achieving stability and psychological and job security to increase motivation and achievement among public relations employees.

Keywords:

Psychological tension, Work pressure, Employee, Public relations.

