



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

أثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات
الفلسطينية

إعداد

همام عبد الله جاروشي

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.

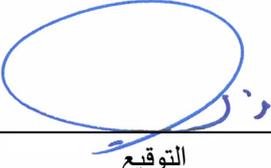
2023

أثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

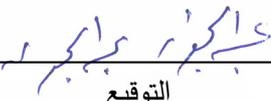
إعداد

همام عبد الله جاروشي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 20/9/2023 م، وأجيزت:


التوقيع


التوقيع


التوقيع

د. فريد أبو ضهير
المشرف الرئيسي

د. لؤي الزعبي
الممتحن الخارجي

د. عبد الجواد عبد الجواد
الممتحن الداخلي

الإهداء

إلى أرواح الشهداء .. إلى فلسطين ..

إلى العين الدامعة حزناً .. إلى الجراح النازفة دماً .. إلى الأسود الزائرة خلف القضبان ... إلى الأرض حاضنة

الشهداء .. إلى ثرى فلسطين المخضبة بالدماء .

إلى نبع الحنان الذي لا ينضب أُمِّي وأبي .. إلى إخواني وأخواتي الأعزاء

أهدي هذا الجهد المتواضع وفاء وعرفانا للأرض والشهداء راجياً من الله أن يوفقني من أجل استكمال دراستي

من أجل خدمة الله والوطن والإنسان .

الباحث

الشكر

أتوجه في نهاية هذه الدراسة بالحمد والشكر إلى الله سبحانه وتعالى الذي وهبني القدرة على مواصلة دراستي وإتمام بحثي بعد توفيقه.

التوجه بالشكر والتقدير وامتناني إلى الدكتور فريد أبو ضهير، فليبارك الله له في كل ذرة علم قدمها لي ولزملائي ولزميلاتي وعلى اهتمامه بي

وأوجه شكري وتقديري إلى أعضاء الهيئة التدريسية إدارة ومشرفين ومحاضرين على ما قدموه لي أثناء دراستي الجامعية متمنياً لهم دوام التقدم والنجاح لخدمة الله والوطن والأمة.

وأخيراً لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في مساعدتي

الباحث

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

أثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

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.

محمد عبدالله الخوجار

اسم الطالب:

محمد الخوجار

التوقيع:

20-9-2023

التاريخ:

فهرس المحتويات

ج	الإهداء
د	الشكر
هـ	الإقرار
و	فهرس المحتويات
ي	فهرس الجداول
ك	فهرس الأشكال
ل	فهرس الملاحق
م	الملخص
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة وأسئلتها
4	فرضيات الدراسة
5	أنموذج الدراسة
5	مصطلحات الدراسة
6	أهمية الدراسة
6	أولاً: الأهمية النظرية
7	ثانياً: الأهمية التطبيقية
7	أهداف الدراسة
8	حدود الدراسة
9	الفصل الثاني: أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي والإطار النظري والدراسات السابقة
9	أولاً: أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي:

11.....	ثانياً: الإطار النظري
11.....	المبحث الأول: العلاقات العامة
12.....	أهداف العلاقات العامة وأهميتها
14.....	خصائص العلاقات العامة
15.....	وظائف العلاقات العامة
16.....	مجالات العلاقات العامة
17.....	العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية
18.....	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي
20.....	أهمية الأداء الوظيفي
21.....	أبعاد الأداء الوظيفي
21.....	قياس الأداء الوظيفي
23.....	تعريف ضغوط العمل
26.....	أسباب ضغوط العمل
27.....	أنواع ضغوط العمل المهنية
28.....	مراحل ضغوط العمل
30.....	طرق إدارة ضغوط العمل
31.....	مواجهة ضغوط العمل
32.....	ضغوط العمل لدى العلاقات العامة
34.....	المبحث الرابع: الإطار النظري الداعم لأثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي:
36.....	النظرية التي تناولت العلاقات العامة وأدوارها
37.....	ثالثاً: الدراسات السابقة
37.....	أولاً: الدراسات العربية
42.....	ثانياً: الدراسات الأجنبية

43.....	رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة
45.....	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
45.....	مقدمة
45.....	منهجية الدراسة.....
46.....	مجتمع الدراسة
47.....	عينة الدراسة
49.....	مقياس مدى كفاية العينة
49.....	قياس المتغيرات ومقاييسها وأداة جمع البيانات
51.....	أداة جمع البيانات.....
52.....	صدق أداة الدراسة
53.....	ثانياً: صدق الاتساق الداخلي.....
55.....	ثبات المقياس
57.....	إجراءات الدراسة
58.....	الأسلوب الاحصائي
59.....	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
59.....	مقدمة
59.....	الإحصاء الوصفي المتعلق بمتغيرات الدراسة
69.....	نتائج تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة
70.....	نتائج اختبار فرضيات الدراسة:
74.....	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
74.....	مناقشة النتائج.....
74.....	أولاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
80.....	ثانياً: نتائج تحليل فرضيات الدراسة

86.....	أهم النتائج
87.....	التوصيات
89.....	الخاتمة
90.....	المصادر والمراجع
100	الملاحق
B.....	ABSTRACT

فهرس الجداول

- جدول 1: توزيع مجتمع الدراسة وفق الجامعات الفلسطينية 46
- جدول 2: خصائص عينة الدراسة (ن=100) 48
- جدول 3: نتيجة اختبار KMO 49
- جدول 4: مجالات ومحاور وقرات الدراسة 52
- جدول 5: قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لقرات أبعاد الدراسة والدرجة الكلية للبعد الواردة فيه 54
- جدول 6: نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد الاداة 56
- جدول 7: اختبار التوزيع الطبيعي (-K-S 1 Sample) 57
- جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 60
- جدول 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 62
- جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 64

فهرس الأشكال

شكل 1: اثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 5

فهرس الملاحق

- ملحق أ: الاستبانة 100
- ملحق ب: قائمة المحكمين 106
- ملحق ج: الجداول 107
- جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها 107
- جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 108
- جدول 13: ترتيب المجالات والدرجة الكلية لأثر ضغوط العمل التي تواجه موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 109
- جدول 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 110
- جدول 15: مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين متغيرات الدراسة كافة لأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية 111
- جدول 16: نتائج اختبار فرضيات الدراسة والتي تنص على وجود علاقة تأثيرية باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد 112
- جدول 17: نتائج تحليل التباين لأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة) 113

أثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

إعداد

همام عبد الله جاروشي

إشراف

د. فريد أبو ضهير

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكيفية تعامل الموظفين معها للحد منها، أو التخفيف منها، ومدى نجاح ذلك، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي الارتباطي، وباستخدام أداة الاستبانة التي وزعت على موظفي دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وبلغ حجم مجتمع الدراسة 144 موظفا وموظفة، واختيرت عينة بطريقة كرة الثلج، حيث بلغت 100 موظفا وموظفة.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر لأشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وبدرجة متوسطة، ويفسر ذلك بتعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية. كما يوجد أسباب لضغوط العمل التي يواجهها الموظفون وبدرجة متوسطة، بالإضافة إلى أن التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها مجتمع الدراسة جاءت بدرجة متوسطة أيضاً، حيث يُفسر ذلك بأن ظروف العمل في الجامعة معقولة، وأن ضغوط العمل تتعلق بحجم العمل، وليس بظروف العمل في الجامعة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، العلاقات العامة، الجامعات الفلسطينية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

يعتبر العمل من السلوكيات الهامة التي تقوم عليها حياة الأفراد في المجتمع، ويؤثر على طبيعة حياته اليومية؛ وهو يحقق متطلبات الأفراد كافة من الناحيتين الاقتصادية والاجتماعية، ويعتبر كأحد الحلول للمشكلات كافة، والتي يمكن أن تواجه الفرد باعتباره حلقة وصل تحقق التفاعل بينه وبين المجتمع، لأنه يسهم في تحقيق العديد من الأهداف والطموحات التي تزيد من مستويات رضا الموظف عن طبيعة وظيفته، حيث يعبر العمل عن أنشطة متنوعة تسهم في تحقيق الموظف لأهدافه وتزيد من قدرته على تحقيق حاجاته ورغباته (عليما، 2017).

وتعد الضغوط أحد الأمور التي تؤثر على سير حياة الفرد، لما لها من تأثيرات متنوعة ويمكنها أن تسبب زيادة في التعقيد في ظل تعدد متطلباتها التي يمكن ان يرافقها عدة ظواهر تصيب الفرد ومنها زيادة مستويات التوتر وزيادة الإحباط الذي يرافقه، وهذا يسهم في إحداث تغيير في نواحي الحياة كافة بشكل سريع وبطرق متواصلة، في ظل التغيرات التي تشهدها المجتمعات والتي ينبنى عليها زيادة حاجات الفرد ومتطلباته، مما يؤدي إلى وجود العديد من الآثار بأنواعها المختلفة ومنها الآثار النفسية والصحية والاجتماعية والتي تنعكس على حياة الموظف وحياة المؤسسات التي يعمل في منظومتها (ربيع، 2017).

وتعد ضغوط العمل من الظواهر التي شهدتها المجتمعات القديمة ويستمر تأثيرها في ظل التطور الذي تشهده تلك المجتمعات في الحقول كافة؛ والتي تفرض على الفرد وجود ضغوط متنوعة، في أنواعها وتأثيراتها وحدتها، وتتشكل هذه الضغوط بسبب مواجهة الموظف لظروف عديدة ومنها ما يكون بسبب البيئة الداخلية ومنها يكون بسبب البيئة الخارجية، وتؤثر ضغوط العمل على الموظفين من حيث حدوث التوافق بين الموظفين وبين بيئة العمل، وتزيد من الاضطرابات المختلفة التي تخلق نوعا من التأثير الذي

ينعكس على أداء مهام العمل، ومن الآثار الأخرى أنها قد تسهم في تشجيع الموظفين وتنمية مشاعر الولاء لديهم تجاه وظائفهم (العجمي، 2015).

وتعتبر وظيفة العلاقات العامة هامة في المؤسسات كافة، لأنها تشكل أهمية كبيرة من خلال برامجها والتي تسعى من خلالها لزيادة التواصل الفعال بين الموظفين وبين المستفيدين من الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وتفاعلها مع البيئة الخارجية لها، فهي توفر مجموعة من المعلومات وتجمع العديد من الحقائق المتعلقة بممارسة نشاطاتها وتقديم خدماتها، باستخدام الوسائل الاتصالية الحديثة، فأهمية العلاقات العامة تبرز من خلال تعدد أنشطتها وتنوع مهامها، وهذا يزيد من تعرض موظفيها للعديد من أنواع الضغوط المهنية نتيجة وجود أعباء كثيرة لدى الموظفين من طبيعة واجباتهم الوظيفية، وبالتالي يؤثر في مستوى أدائه الوظيفي (العامري والغالبي، 2015).

ومن منطلق الاهتمام بالضغوط المهنية التي تنتشر في الجامعات الفلسطينية والتي تؤثر على قدرة الموظفين وأدائهم، ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط المهنية التي تجعل الإنسان قلقاً وسهل الإثارة والانفعال الأمر الذي ينعكس على انتمائه وأدائه الوظيفي وربما صحته النفسية، ومن خلال هذه الدراسة يتم التعرف على أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؛ يتم ذلك من خلال دراسة وتحليل العلاقة بين مستوى الضغط الوظيفي الذي يتعرض له موظفو العلاقات العامة في الجامعات وأدائهم في أداء مهامهم وواجباتهم.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تعاني الجامعات في فلسطين وموظفيها العديد من الضغوط الإدارية والوظيفية التي تؤثر على فاعلية الموظفين وقدرتهم على العمل (البزايغة، 2018)، بما ينعكس على أدائهم لمهام عملهم، إذ لا يمكن للأهداف التي تسعى لتحقيقها هذه الجامعات أن تتحقق إذا لم يتم العمل على معالجة آثار تلك الضغوط لينعكس ذلك إيجاباً على أداء موظفيها.

فعندما يعاني الموظفون في الجامعات الفلسطينية من الضغوط العالية في بيئة العمل، تسبب هذه الضغوط التوتر العالي في انجاز مهام العمل، وقد ينتج عنها حالات التشاؤم واللامبالاة وعدم دقة الأداء في إنجاز المطلوب، وقد تسبب سوء التوافق العام والقيام بالواجبات بصورة تفتقر إلى ركائز العمل ومتطلبات أدائه وفق ما ورد في دراسة (النفري، 2021)، فلا بد من الإشارة إلى أن العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي ليست علاقة بسيطة بل هي معقدة كما ورد في دراسة العمري والسهلي، (2021)، ودراسة البزايغة، (2018) ودراسة الأمين، (2022) كون هذه العلاقة ترتبط بالمهمة التي يؤديها الموظف وكون هذا يتطلب الأخذ في الاعتبار بمصادر ضغط العمل ونوع الأداء الوظيفي الذي تتطلبه وظيفة الفرد في المؤسسة.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي: ما أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات

العامّة في الجامعات الفلسطينية؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدة أسئلة فرعية وهي:

1. ما أشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟
2. ما أسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟
3. هل تختلف الضغوطات من جامعة لأخرى؟
4. كيف تتعامل الجامعات الفلسطينية مع ضغوط العمل التي يعاني منها موظفو العلاقات العامة للحد منها أو التخفيف منها؟ وما مدى نجاحها في ذلك؟
5. ما انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟
6. كيف يواجه موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية ضغوط العمل؟
7. ما أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الجامعة، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة)؟

فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة لفحص الفرضيات الصفرية التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية وهي:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين أشكال ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين أسباب ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين التكيف مع ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

4. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

5. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

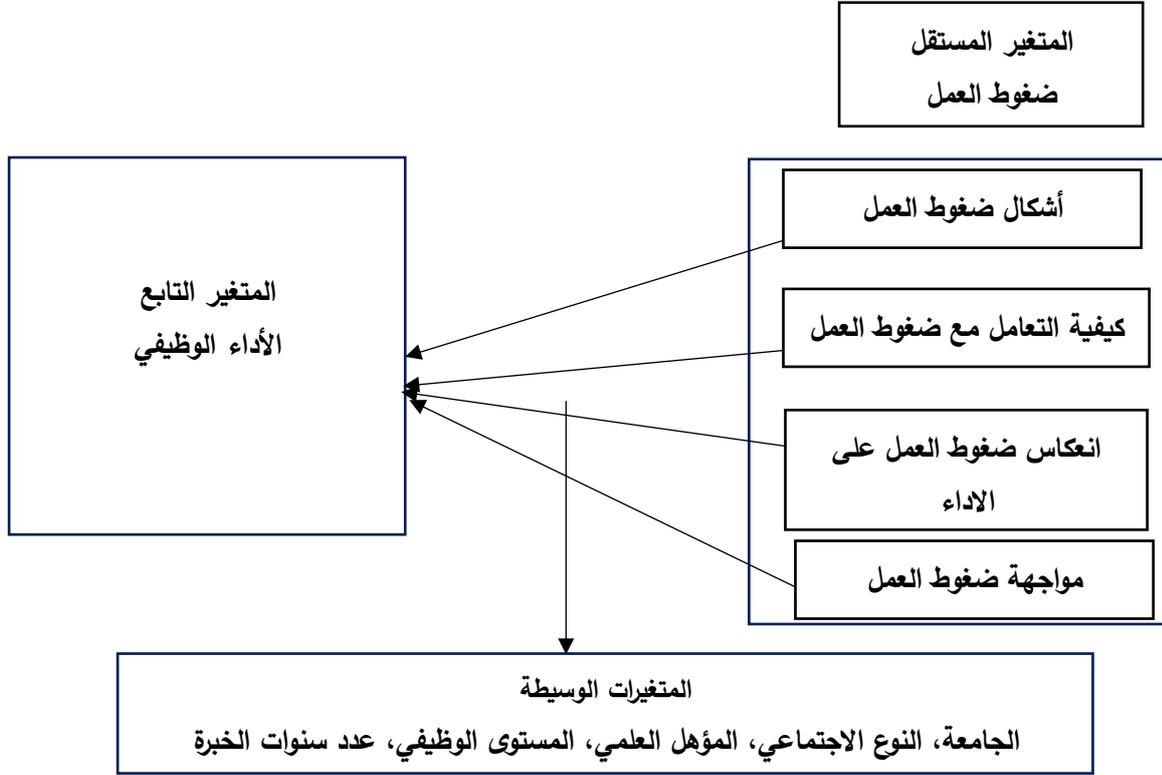
الفرضية الرئيسية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع

الاجتماعي، المؤهل العلمي، الجامعة، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

أنموذج الدراسة

شكل 1

اثر ضغوط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية



من إعداد الباحث بناء على دراسة (البرايغة، 2018) (أنساعد وقسول، 2023)

مصطلحات الدراسة

ضغوط العمل: ردود فعل كافة الموظفين والتي تصدر منهم بناء على الخصائص التي توفرها بيئة العمل والتي يمكن أن تشكل تهديداً من الناحية النفسية أو الجسدية، وينتج ذلك بسبب وجود سوء التوافق لديهم مع متطلبات بيئة العمل والتي تجعل الموظفين غير قادرين وغير مستعدين للتفاعل والتعامل معها (العميان، 2016).

الأداء الوظيفي: الجهد الذي يبذله الموظف ويمكن أن يكون جهداً من النوع الجسدي أو النوع الفكري للقيام بمهام العمل المطلوبة منه، وينتج عن هذا السلوك حدوث عدة أنواع من التغيير ينعكس بشكل

سلوك يتصف بالكفاءة وتزيد من الفعالية لتحقيق كافة الأهداف التي تسعى لتحقيقها المؤسسة (حمادات، 2016).

العلاقات العامة: نشاط وظيفي تقوم به وحدة إدارية ضمن تشكيلات المؤسسة يسهم في بناء علاقات عامة تتصف بأنها سليمة، كما تسهم في تدعيمها بينها وبين جمهورها الداخلي أو الخارجي، لتحقيق كافة الأهداف التي تسعى إليها (حجاب، 2016).

الجامعات الفلسطينية: مؤسسات للتعليم العالي والأبحاث في فلسطين، وتمنح شهادات أو إجازات أكاديمية لخريجها وهي توفر دراسة من المستوى الثالث والرابع (كاستكمال للدراسة المدرسة الابتدائية والثانوية) ومنها ذاتية الحكم ومستقلة في هيئتها وإدارتها ومنها من تشرف عليها الحكومة وتتكفل برواتب موظفيها (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية، 2022).

أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية:

أولاً: الأهمية النظرية

تسهم هذه الدراسة بإلقاء الضوء على أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، فهي تثري المعرفة العلمية، وتفيد الباحثين بما ستخرج به من نتائج للاستفادة منها في بحوثهم ودراساتهم المستقبلية، كما تعتبر هذه الدراسة من الدراسات العلمية القليلة والتي تجرى للتعرف على أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وستستفيد منها الجامعات الفلسطينية من خلال تسليط الضوء على هذا المجال والموضوع الذي تتناوله هذه الدراسة، إضافة إلى أهمية عمل موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في تحقيق النظام وتحسين العمل والعمل على تطوير

الأداء وتقدمها، ومن خلال مساعدة صانعي القرار في الجامعات الفلسطينية في وضع خطط للحد من الضغوط التي يواجهها موظفي العلاقات العامة على ضوء نتائج الدراسة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

ستساعد هذه الدراسة في الكشف عن المشكلات التي تواجه الموظفين في الجامعات الفلسطينية بسبب الضغوط المهنية والتعرف على أسبابها، مما يساعد في الوصول إلى حلول علمية لهذه المشكلات لرفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في تلك المؤسسات، إضافة إلى الكشف الميداني لمعرفة أثر ضغوط العمل على أداء موظفي الجامعات الفلسطينية، علاوة على التوصيات التي يؤمل بأن تكون ناجعة ومفيدة لأصحاب القرار في قطاع الجامعات الفلسطينية، من خلال تقصي أنواع الضغوط وجمعها مجملة من المصادر المختلفة، مما يضيف رؤية متكاملة، كما تفتح آفاق بحثية جديدة أمام الباحثين مستقبلاً ترتبط بجانب أو أكثر من جوانب هذا الموضوع لم يتم معالجتها في هذه الدراسة، ومن ثم إثراء الجانب البحثي بالعديد من القضايا البحثية ذات الأهمية البالغة في حاضر ومستقبل المجتمع فيما يتعلق بهذا الموضوع .

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة لتحقيق الهدف الرئيس وهو التعرف إلى أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، إضافة إلى تحقيق الأهداف الفرعية وهي:

1. التعرف إلى أشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.
2. دراسة أسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.
3. التعرف إلى كيفية تعامل الجامعات الفلسطينية مع ضغوط العمل التي يعاني منها موظفو العلاقات العامة للحد منها أو التخفيف منها ومدى نجاح ذلك.
4. التعرف إلى انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

5. التعرف إلى كيفية مواجهة موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية لضغوط العمل.
6. دراسة أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

حدود الدراسة

تحددت الدراسة بعدة حدود وهي:

1. الحد المكاني: الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية.
2. الحد الزمني: العام (2022) م، باعتبار أن الجامعات الفلسطينية تضع خطط استراتيجية لكيفية مواجهة ضغوط العمل في دوائر العلاقات العامة فيها، وقد برز هذا الدور في عام 2022 بعد النجاح في الحد من ظاهرة كورونا.
3. الحد البشري: موظفو دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.
4. الحد الموضوعي: أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

الفصل الثاني

أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي والإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي

تُعَدُّ ضغوط العمل بمثابة الاستجابة للمثيرات التي تتواجد في بيئة الأفراد العاملين والتي تؤثر على أداء أعمالهم وتؤثر على رضاهم الوظيفي اتجاه عملهم؛ حيث ينتج عنها ردود أفعال والتي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم (أبو شيخة، 2015).

ومما لا شك فيه أن كفاءة المنظمة تستمد من كفاءة الإدارة العليا، وتظهر كفاءة الإدارة العليا بوضوح عندما يتعرض للمواقف الحرجة والصعبة، والضغوط التنظيمية أحد تلك المواقف والتعامل معها بطريقة مناسبة وإدارتها بفاعلية يعتبر أحد المحددات الرئيسية لكفاءة الإدارة العليا في المنظمة (عبد المطلب، 2011).

نتيجة لذلك، فإن المصادر المتعددة لضغوط العمل جعلت إنسان هذا العصر قلقاً وسريع الانفعال، والآثار لا تتوقف في المنزل أو الحياة العامة، بل تنتقل إلى بيئة العمل، وربما تعكس تأثير الأشياء على أدائه الوظيفي، وعلاقته بزملائه ورؤسائه في العمل، قد يكون لها تأثيراً سلبياً على صحته النفسية والجسدية وضغوط العمل، مما يثقل كاهل الاقتصاد الوطني ويؤدي إلى تراجع العوائد الاقتصادية لمؤسسات الدولة (القاضي، 2015).

إن تحقيق التوافق بين الموظف وأداء العمل يؤدي إلى زيادة الشعور بالرضا الوظيفي الناتج عن الأداء المرتفع الذي يحقق الهدف، كما أن عدم التوازن في الموازنة بين الموظف وأدائه لمهام عمله يزيد من مقدار حدة الضغوط التي تقع عليه، مما يخفض الرضا الوظيفي لأن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي علاقة ارتباطية حيث عند زيادة الضغوط ينخفض الأداء الوظيفي نتيجة الشعور الذي يتولد لدى الموظف

بسبب ضغوط العمل، وينتج ذلك بسبب انخفاض قدرة الموظف على مواجهة هذه الضغوط التي يتعرض لها أثناء أداء مهام العمل، وانخفاض القدرة على خفض حدتها بسبب عدم تلقي التدريب اللازم لمواجهة ضغوط العمل، وتراجع المهارة الخاصة بأداء مهام العمل الناتجة عن تراكم ضغوط العمل، والعكس صحيح فالعلاقة تكون متذبذبة بسبب اختلاف أفكار وتوجهات وشخصيات الموظفين ومستوى استجاباتهم (المغربي، 2019).

كما يوجد اتجاه يؤكد بأن ضغوط العمل كما ذكر سابقاً قد تكون إيجابية، وقد تكون معتدلة بحيث تسهم في تحفيز الموظف ودفعه نحو الإنجاز بأداء مميز ومرتفع، وتزيد حماسه نحو مواجهة التحديات التي تتمثل بضغوط العمل وتأثيراته على الأداء الوظيفي له، فضغوط العمل المعتدلة ترفع مستوى الأداء وتحسنه، لأن الموظف يعمل على حشد كافة طاقاته لمواجهة متطلبات العمل في ظل تأثره بضغوط العمل، وقد تكون ضغوط العمل سلبية حيث أن تزايد ضغوط العمل واستمراريتها يساهم في انخفاض مستوى الأداء الوظيفي، وزيادة ضغوط العمل بشكل غير عادي تسبب إنتاجية متدنية وسلوكيات سلبية تؤدي إلى ارتكاب الأخطاء في الأداء الوظيفي، وتسبب اليأس والإحباط (جاد الرب، 2009).

ويوجد اختلاف في تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي (اللوزي، 2010)، فعندما تكون العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي سلبية، فضغوط العمل تعتبر عوائق لسلوك الموظف وهذه العوائق التي يواجهها الموظف في أداء مهام عمله، تتطلب وقتاً طويلاً للسيطرة عليها، وينتج عنها بعض السلوكيات السلبية للسيطرة على ضغوط العمل ومنها التحايل، والانتقام من العمل، كما إن تأثير ضغوط العمل تؤثر على الأداء الجسمي للموظف، وتسبب له الإرهاق الجسمي وقد تمتد إلى بعض الأمراض، حيث أن عمليات الحكم والتقدير وربط المعلومات تتأثر سلباً عند تعرض الموظف لضغوط العمل مما يؤدي إلى السلبية في أداء العمل، وينتج عنها الاتجاه العدواني تجاه الزملاء والمدراء، كما أن ضغوط العمل تفرض على الموظف الإحاطة بمصادر الضغوط والتكيف معها، حيث أن الضغوط تخلق نوعاً من الإحباط التي تنعكس بشكل سلبي على دافعية الموظف نحو الأداء الوظيفي ويخفض مستوياته للأدنى (نصر الله، 2013).

مما سبق يتضح بأن العلاقات العامة في المؤسسات تعمل على تقديم المشورة للإدارة العليا كي تعمل على خفض حدة ضغوط العمل من خلال مطالبتها بتخفيف كافة الإجراءات الشديدة والرقابة على أداء العمل، وتحقيق العدالة بين الموظفين والاستماع لمشكلاتهم التي تتعلق بضغوط العمل، ومناسبة أداء مهام العمل مع قدراتهم ومؤهلاتهم.

ثانياً: الإطار النظري

المبحث الأول: العلاقات العامة

تمثل العلاقات العامة كافة البرامج التي تنطوي على توفر الأنشطة ووجود مسؤوليات محددة كي تعمل المؤسسة على الحصول على ثقة منتفعيها وزيادة الثقة بها، من خلال تعزيز الأداء الجيد وخلق المنافع التي تحفز على الاستمرارية في العمل وتأدية كافة متطلباته، وتحقيق جميع أهدافه، بناء على منهج علمي وتخطيط سليم، ليمثل عملاً منظماً ومبرمجاً يهدف إلى رسم كافة خطوط السير في أداء العمل وبما يحقق الهدف منه وفق معايير محددة مسبقاً. وفيما يلي بيان ماهية العلاقات العامة وأهدافها وأهميتها وخصائصها وما يتعلق بها.

يعرف جرادات (2019) العلاقات العامة بأنها وظيفة من الوظائف الإدارية التي تساعد في عملية تحديد كافة أهداف المؤسسة وتسهم في تسهيل التغيير الذي يحدث فيها، حيث يقوم ممارسو العلاقات العامة بعمليات الاتصال بجميع أنواع الجمهور سواء الداخلي والجمهور الخارجي ذوي الصلة، من أجل العمل على خلق تماسك فعال بين كافة أهداف المؤسسة وجميع التوقعات المجتمعية، ويعمل ممارسو العلاقات العامة على تطوير وتنفيذ البرامج وتقييمها.

ويعرف حردان (2019) العلاقات العامة بأنها وظيفة مخططة وتعمل بشكل مستمر لتسهم في تحقيق هدف المؤسسات التي تسعى لكسب مزيد من التعاطف، وفي زيادة التأييد لجمهورها وتزويد من الحفاظ على ثقتهم، من خلال تقييم ما يتعلق بالرأي العام الهادف لربط سياستها وطبيعتها إجراءاتها وفق الإمكانيات، كي تحقق

تعاون يتصف بأنه مثمر، لتحقيق مقابلة كافة أنواع المصالح العامة بدرجة ذات كفاءة مرتفعة تعتمد على تخطيط المعلومات والقيام بنشرها.

كما يعرف ذياب، (2019) العلاقات العامة باعتبارها نشاط مميز يتم إجراؤه في كافة المؤسسات باختلاف أنشطتها من أجل بناء وتوثيق العلاقات القائمة على الإيجابية في التعامل بين المؤسسة وموظفيها وجمهور مراجعيها، كما تعبر عن كافة الأنظمة والإجراءات المتبعة في المؤسسات والتي من خلالها يتم العمل على نقل المعلومات، ورفع مستوى اتجاهات الجمهور والموظفين وذوي العلاقة عن المؤسسة.

فالعلاقات العامة تعد من أهم الأنشطة التي تسهم في توثيق التواصل وزيادة الثقة وتسهيل التفاهم المتبادل بين الأطراف التي يشكل واحد منها إدارة المؤسسة وموظفيها والطرف الآخر جمهور المستفيدين منها، باختلاف أنشطتها وتطورها وتابعيتها، سواء كانت لجهات حكومية أو غير حكومية، أو خاصة (عجوة، 2014).

مما سبق ينظر للعلاقات العامة بأنها تعبر عن وظيفة إدارية تسهم في عملية تحديد الأهداف الخاصة بالجامعات الفلسطينية، بحيث يتصل موظفو العلاقات العامة مع الجمهور سواء أكان جمهوراً داخلياً أو جمهوراً خارجياً، من خلال البرامج والأنشطة المخططة مسبقاً، من أجل توفير الترابط بين أهداف المؤسسة وبين ما هو متوقع من نتائج عملها والذي يؤثر على المجتمع، والتوقعات المجتمعية، ويطور ممارسو العلاقات العامة وينفذون ويقيمون برامج المؤسسات والجماهير.

أهداف العلاقات العامة وأهميتها

تهدف العلاقات العامة لتحقيق العديد من الأهداف والتي تتضمن عدة محاور، ومن أهمها العمل على زيادة اهتمام جميع أنواع الجمهور التابع للمؤسسة، بشرح كافة الأهداف وجميع الاتجاهات العامة وإطلاعهم على جميع الخطط وكافة أشكال الأهداف التي تعد تنموية، ومن خلال العمل على بيان مسؤوليات المؤسسة كي

تعمل على تحقيقها، ورعاية الجماهير سواء أكانت داخلية والتي تعمل على تقديم برامج ذات طابع ترفيهي، وتوثيق العلاقات السائدة بين الإدارة والموظفين، إضافة إلى تقديم البرامج العامة التي تجذب الجمهور الخارجي (عليان والطوباسي، 2015).

كما تهدف العلاقات العامة إلى ضمان الاستمرار في توظيف أفضل الموارد البشرية ذوي الكفاءة المرتفعة التي تناسب سمعة المؤسسة ونظر جمهورها الخارجي نحوها، وبناء اسم المؤسسة وترسيخه في أذهان جمهورها وربطه بالأداء المرتفع والخدمات العالية الجودة، كما تهدف لتحقيق مراعاة اتجاهات الجماهير حول المؤسسة وخدماتها بالاعتماد على التغذية المرتدة من جمهورها الخارجي والداخلي حول أداء عملها، الذي يتوافق مع الأساليب العلمية التي تم تطويرها واستخدامها في مجال تطبيق أنشطة وبرامج العلاقات العامة، بالإضافة إلى تحقيق رضا المجتمع وكسب تأييده، ونقهم الخطط والإجراءات المتبعة والتي تتناول كافة أنشطتها ومستويات أدائها، كما تهدف العلاقات العامة إلى مواجهة الأزمات والحالات الطارئة والسيطرة على مجرياتها (قاسيمي، 2017).

بناء على ذلك يضاف للأهداف السابقة للعلاقات العامة بأنها تعتبر وظيفة إدارية مخططة ولها برامجها التي تسهم في زيادة التفاهم والتوافق حول أهداف المؤسسة ونظرتها المستقبلية والعمل على تحسين خدماتها وتطوير أساليب العمل بها دون التعرض لمشكلات تعمق من دورها وتزيد الفجوة في فهم طبيعة عملها.

وتتحقق أهمية إدارة العلاقات العامة في المؤسسات المختلفة من خلال سعيها لتحقيق كافة متطلباتها وأهدافها، فيرى برغوث (2015) بأن أهميتها تبرز من خلال سعيها الحثيث لكسب ثقة جمهورها الداخلي والخارجي، والذي يعزز مكانتها وينمي اتجاهاتها وبرامجها الفعالة، الذي يبني سمعة طيبة تجاه خدماتها، ويزيد من التعامل معها من قبل جمهورها الذي يزداد ثقته بها، ويزداد فهمه وتقديره لرسالتها ومستوى انجازاتها.

يؤكد الجمال (2018) بأن أهمية العلاقات العامة تتمثل في أنها تسهم في بناء علاقات عمل قائمة على أساس الترابط الفعال الذي يسهل من توفير كافة احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية الكفؤة التي تسهم

في استقرارها، كما يؤكد (Kitchen, 2015) بأن العلاقات العامة تعمل على خفض معدلات دورانها من خلال ترسيخ أسس الثقة بين الموظفين وإدارة المؤسسة، والتي تسهم في حل مشكلات كافة العاملين بسرعة. وبالتالي إن الثقة التي تساهم في بنائها العلاقات العامة تلعب دورًا هامًا في تحقيق الأهداف السابقة مثل توفير الموارد البشرية الكفؤة وبناء علاقات عمل فعالة، بالتالي، يمكن القول إن الثقة التي تؤسسها العلاقات العامة تلعب دورًا حيويًا في تحقيق الاستقرار وتحسين العلاقات الداخلية في المؤسسة، مما يعزز من كفاءتها وقدرتها على التعامل مع الأزمات بشكل فعال وتحقيق رضا الجميع (يونس، 2010).

مما سبق عرضه فإن أهمية العلاقات العامة تتمثل من خلال اعتبارها العملية المستمرة التي تحقق التوافق بين الجمهور الداخلي والخارجي من خلال البرامج المخططة والتي تزيد من ثقة الجمهور بها.

خصائص العلاقات العامة

توجد مجموعة من الخصائص التي ترتبط بالعلاقات العامة وتميزها عن الإدارات الأخرى في المؤسسة، فمن خصائصها أنها تعتبر فلسفة إدارية، تسعى لتحقيق أهداف المؤسسة، وتأدية دورها الاجتماعي الذي يتعلق بتوثيق الصلة بجمهورها وتحسين الخدمات التي تقدمها (عبد المعطي وعسان، 2016).

وتعتبر عابد وأبو السعيد (2016) العلاقات العامة من الأنشطة الرئيسية في المؤسسة، وتشكل أحد العناصر المهمة التي تؤثر في برامج المؤسسة ومستويات أنشطتها التي تتوافق مع أهداف البيئة التي توجد فيها، كما تمتاز العلاقات العامة باعتبارها عملية اتصال مستمرة بين المؤسسات وجمهورها الداخلي والخارجي والذين يرتبطون بعلاقة تأثيرية متبادلة. ويؤكد (Gerstman, 2018) بأن العلاقات العامة تعبر عن وظيفة إدارية، تتوافق مع توجهات إدارة المؤسسة وطبيعة عملها ومستوى أهدافها التي يجب أن تحققها من أنشطتها وبرامجها وطرق أدائها لكافة أنشطتها وارتباطها ببعضها البعض، بحيث تتصف بالشمولية، لكافة أقسام المؤسسة وفي كافة الجوانب؛ الاقتصادية والاجتماعية.

يرى رضوان وهارون (2018) بأن العلاقات العامة تعتبر نشاطا علميا مخططا، تبتعد عن العشوائية، وهي مستمرة في مجال عملها وتقديم خدماتها لكافة أقسام المؤسسة، ومن أبرز خصائصها دورها الفعال وقت الأزمات، فهي طويلة الأمد في عملها وتأثيرها، وتعتبر نتائجها بعيدة الأثر.

مما سبق فإن العلاقات العامة تحقق قبولا متزايدا في المؤسسات، فهي تعمل على كسب ثقة الجمهور وتأييده لها ولبرامجها، والتي تسهم في نجاح المؤسسة ونموها، وفي الوقوف بجانب الجمهور الداخلي والخارجي لتحقيق التوافق بينه وبين إدارة المؤسسة.

وظائف العلاقات العامة

يوجد مجموعة من الوظائف الرئيسية للعلاقات العامة في المؤسسة ومن أهمها وظيفة البحث التي تسعى لقياس اتجاهات الرأي العام التي تتعلق بجمهورها الداخلي والخارجي، ووظيفة التخطيط التي تحاول تحديد الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، وتوفير برامج الدعاية والإعلام التي تعمل على توزيع الاختصاصات ودعم التوجهات للعلاقات العامة لتحقيق أهدافها (مصطفى، 2012).

ويورد (Fitzpatrick, & Weissman, 2021) وظائف أخرى للعلاقات العامة وهي التنسيق الذي يفعل الاتصال بين المسؤولين والموظفين من جهة وبين المؤسسة وجمهورها الخارجي، ومنحهم المعلومات الخاصة بطبيعة عمل العلاقات العامة وبرامجها التي تزيد من سمعة المؤسسة، ووظيفة الإدارة التي تسعى لتقديم الخدمات التي تحتاجها الإدارات الأخرى في المؤسسة ومساهمتها في إدارة وظائفها التي لها صلة وثيقة بجمهورها الخارجي، ويزيد عليها (Sekaran, and Bougie, 2019)، ووظيفة التوعية وزيادة المعلومات للجمهور الخارجي والداخلي حول الخدمات التي تقدمها المؤسسة وتزيد الولاء لها.

من خلال ما ورد فإن من أهم وظائف العلاقات العامة إضافة لما سبق توفير معلومات حول اتجاهات الرأي العام للجمهور الداخلي والخارجي، كما تعمل على تحديد أهداف المؤسسة وسياستها التي تتوافق مع مصالح

جمهورها وزيادة رضاهم عن أنشطتها، والمساهمة في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسة، ثم العمل على تقويم الاتجاهات.

مجالات العلاقات العامة

تقسم العلاقات العامة إلى قسمين وهما **العلاقات العامة الداخلية** والتي تسهم في تطوير إدراك الموظفين ومفاهيمهم حول وظائف المؤسسة وأنشطتها وأهدافها والتي تعبر عن الصورة الإيجابية عنها وعن مستويات الخدمات التي تقدمها، بيان أهداف المؤسسة وبيان دور الموظفين في تحقيقها، إضافة إلى المشاركة في وضع الأهداف وتزويد المؤسسة بمقترحات تحقق الفائدة لإدارتها، والتي من الممكن أن تحقق إفادة لدى المنظمة، وبناء علاقة إيجابية بين الموظفين والمؤسسة، والعمل على تعزيز مشاركتهم في اتخاذ القرارات، مما يزيد من ثقتهم فيها والتي تنعكس على شكل أداء جيد وعالي الجودة، كما تهتم بالموظفين من خلال التعرف على احتياجاتهم والعمل على توفيرها، وإبقائهم مطلعين لكافة أنشطتها ومستقبل عملها (الصريرة، 2018).

أما **القسم الثاني فهو العلاقات العامة الخارجية** التي تقوم بمجموعة من الأنشطة التي تزيد من مستوى العلاقة بين المؤسسة وجمهورها، وتتمثل في الفعاليات الخارجية، التي تهدف إلى التعريف بالمؤسسة ومستويات خدماتها، وبناء وتوثيق العلاقة الإيجابية بين المؤسسة والأطراف الخارجية مثل الصحافة والإعلام، إضافة إلى استقبال العملاء والضيوف، وعمل الندوات والمؤتمرات التي تتعلق بالمؤسسة وأنشطتها (فرجاني، 2018).

بعد عرض ما سبق فإن الأنواع المختلفة من العلاقات العامة لا تنفصل في مستوى الترابط الذي بينها، حيث انها تتداخل في كافة مجالاتها وأنشطتها حيث أن أنشطة العلاقات العامة التي تتعلق بالتعامل مع أي مستجد سيكون له علاقات إعلامية جوهرية بين الموظفين والعملاء، حيث أن العلاقات العامة تسعى لإعداد كل موظف في الجامعات لكي يكون عنصراً من مجموع عناصر العلاقات العامة، من خلال تقديم التأهيل

والتدريب للموظفين لتحسين وترقية تعاملهم مع جمهورها الخارجي بأسلوب لبق عالي المستوى، وبما يعبر عن صورة إيجابية تعكسها المؤسسة.

العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

العلاقات العامة في الجامعات تبرز أهمية دورها في سياق برامج الجامعة ونشاطاتها، مما يستلزم توفر موظفين ذوي خبرة عالية ومؤهلات علمية على مستوى عال من التأهيل ليؤدوا وظائف متعددة، حيث أن عدم القدرة على فهم طبيعة عمل العلاقات العامة من قبل اقسام الجامعات تتعكس سلبياً على تراجع تحقيق أهدافها، وينعكس على نتائج أدائها الذي يتضمن تداخل أعمالها مع أعمال الأقسام الأخرى (Grunig, et al., 2018)، على اعتبار أن العلاقات العامة في الجامعات لديها عدة جماهير وأهمها الجمهور الداخلي الذي يشمل الموظفين، ويشمل أيضاً الطلبة (الطلاب هم من الجمهور الخارجي وليس الداخلي حيث أنهم مستفيدون من خدمات المؤسسة ومما يقدمه الجمهور الداخلي وهم الموظفون وغيرهم)، مما يعزز الدور الذي تقوم به داخل الجامعة لتوفير كافة الخدمات والمتطلبات التي تلبي احتياجاتهم، وهناك جمهور خارجي يشمل متلقي الخدمات التعليمية، ويشمل أهالي الطلبة، لذا نكتسب العلاقات العامة في الجامعات أهمية تزيد عن أهميتها في المؤسسات الأخرى في المجتمع، كونها تتعامل مع فئات مختلفة من الجماهير من جهة، وكونها تقوم بعملية تربوية وتعليمية من جهة أخرى.

يرتبط موقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات مع مدير الجامعة، ليحقق السرعة في إنجاز المهام المطلوبة، وتجنب الروتين المعيق لأداء العمل والمشاركة في صنع القرار واتخاذ (خلوف، 2018) ويكون هذا الموقع مصدر ثقة لجمهوري الجامعة الداخلي والخارجي، وتتكون اقسام العلاقات العامة بالجامعات من قسم العلاقات بأعضاء هيئة التدريس والطلاب، والذي يتولى تنسيق العلاقة بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس، وتنسيق العلاقة بين إدارة الجامعة وطلابها (Braun, 2016).

يتابع قسم الشؤون الإعلامية والاستعلامات المنشورات الخاصة بالجامعة والتعليم من خلال الصحف، ويصدر نشرات تعريفية عن الجامعة وبرامجها، ووجود مكتب دائم للاستعلامات لمواجهة استفسارات الجماهير الداخلية والخارجية (العاصي، 2012). ومن مهام قسم العلاقات مع الجمهور الخارجي ويكون من مهامه التواصل الفعال بين إدارة الجامعة والآباء والخريجين، من خلال عقد المناسبات والاجتماعات والدعوة لأنشطة معينة توثق الصلة بين الجامعة وجمهورها (هتيمي، 2014).

أما قسم الحفلات والاستقبالات فهو مكلف بالإعداد لحفلات الجامعة والتجهيز للمناسبات الثقافية والرياضية والاجتماعية والإعداد لإقامة المعارض، بالإضافة إلى استقبال الضيوف والزوار (الجرادة، 2013). أما قسم العلاقات الحكومية فيعمل على التنسيق مع الوزارات والمؤسسات ذات العلاقة مع الجامعة، ويسعى إلى تنظيم حفلات تعارف بين المسؤولين في الجامعة وفي الوزارات المختلفة (الخالق، 2016).

يرى الباحث إضافة لما سبق أن هناك مهام أخرى ذات أهمية عالية، قد يتم تنفيذها من خلال الأقسام المختلفة، وقد تكون من خلال أقسام مخصصة لتلك المهام، حيث يوجد قسم السكرتارية لمتابعة النسخ والتصوير، والملفات والمعالجة الفنية للكلمات والرموز، وكل هذه المكونات تجتمع لتقديم أفضل الخدمات لجمهور الجامعة الداخلي والخارجي الذي يتصف بطابع التنوع والاختلاف ويحتاج برامج معدة بشكل مميز لجذب كافة جماهيرها وبما يحقق أهدافها.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

عرف الأميري (2016) الأداء الوظيفي بأنه سلوك يكون بشكل عملي يقوم به فرد أو مجموعة أفراد أو من خلال مؤسسة، على شكل أعمال ومجموعة من التصرفات والعديد من الحركات التي تعتبر مقصودة لتحقيق أهداف معينة. كما عرف عبد الله، (2019) الأداء الوظيفي بأنه شكل من أشكال البناء الذي يكون متعدداً في الأبعاد والذي يشمل القيام بأداء مهام تعبر عن سلوك الأفراد التنظيمي، ويعبر عن سلوك العمل الخاص بالإنتاج.

فالأداء الوظيفي مفهوم مرتبط وبشكل رئيس بسلوك الموظف والمؤسسة على حد سواء، وله مكانة مرتفعة في المؤسسة، لأنه يعبر عن الناتج النهائي لكافة الأنشطة والبرامج التي يؤديها الموظف على مستوى المؤسسة ليحقق أهدافها، فالأداء يعبر عن تفاعل سلوك الموظف، الذي يتحدد من خلال تفاعل جهده وقدرته، كما يعتبر درجة اكتمال انجاز المهام التي تتطلبها الوظيفة، ويعبر عن الكيفية التي يقوم بها الموظف لإتمام مهام عمله الوظيفية، ويقاس على أساس الإنتاجية والمخرجات (أبو شيخة، 2015).

فالأداء الوظيفي وفق ما ورد لدى ماهر (2015) يعبر عن درجة تحقيق الموظفين لمهام الوظيفة وإتمامها من قبل الموظفين، بحيث يعكس الجهد البشري لتحقيق أهداف المؤسسة، فالجهد الذي يقوم به الموظف يشير إلى مستوى من الطاقة المبذولة، كما أن الأداء يمكن قياسه من خلال النتائج المتحققة على الأرض. ويعرف ديربي (2011) الأداء الوظيفي بأنه يمثل قدرة الموظف على تنفيذ العديد من مهمات الوظيفة والقيام بواجبات متنوعة ومسؤوليات خاصة بتحقيق أهداف الوظيفة وذلك بأقل مستوى من الوقت وأقل كلفة كي يتم تحقيق الإنتاج الفعال بأقصى درجة، في ظل توفر بيئة تتصف بأنها تنظيمية ومتماسكة ومتكاملة، وهي تتصف بوجود مناخ يعتبر ملائم ويتوفر فيه مستوى جيد للعمل في ظل وجود التعليمات الإدارية والبناء الذي يمثل الهيكل التنظيمي، ويكون قادراً على التفاعل مع المتغيرات المحيطة.

ويعرف الأداء الوظيفي أيضاً وفق ما أورده العزاوي وجواد (2013) بأنه مستوى إنجاز الموظف لمهام العمل بكفاءة مرتفعة بناء على سلوكه الوظيفي، ومستوى صلاحيته في انجاز أعباء العمل ومن خلال تحمل مسؤوليات تلك الوظيفة في مدة محددة. ومما سبق فإن الأداء الوظيفي مكون من أجزاء رئيسة لتحقيق فعاليته، ومن هذه المكونات وفق ما ورد لدى الدمرداش (2017) كفايات الموظف التي تعبر عن مهاراته واتجاهاته وقيمه الموظف التي تزيد من فعالية الأداء الوظيفي، والمتطلبات الوظيفية وتشمل المسؤوليات والخبرات المطلوبة لشغل الوظيفة، وبيئة التنظيم: التي تشمل العوامل الداخلية كالتنظيم وهيكله، والعوامل الخارجية كالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية.

بناء على ذلك فإن الأداء الوظيفي يعبر عن الواجبات والمسؤوليات وجميع المهام الوظيفية التي يعمل الموظف على إنجازها ليحقق الأهداف الوظيفية، متصفاً أثناء أدائه بالكفاءة والفاعلية والإنتاجية المرتفعة، وتعزيزه من خلال التدريب والتطوير الإداري.

أهمية الأداء الوظيفي

ترتبط استمرارية المؤسسة بشكل كبير بأداء موظفيها وطريقة أدائهم لمهام ووظائفهم داخل المؤسسة. عندما يتمكن الموظفون من تنفيذ مهامهم بشكل منظم وفعال، وفقاً للمخططات والمعايير المحددة مسبقاً، يتسنى للمؤسسة تحقيق أهدافها وضمان استمراريته. يلعب هذا الأداء الفعال دوراً مهماً في دعم نمو المؤسسة وتوسيع نطاق أعمالها بشكل دائم. على العكس من ذلك، إذا كان الأداء الوظيفي للموظفين غير ملائم ولا يتماشى مع توجيهات المؤسسة، فإن ذلك قد يعرض استمراريته وقدرتها على البقاء في السوق للخطر (الهلالات، 2016).

وتتضح أهمية الأداء الوظيفي من خلال ارتباطها بالأهداف المحققة على أرض الواقع، فإدارة الموارد البشرية تهتم بشكل كبير في توفير كافة متطلبات العمل في المؤسسة من خلال توفير كافة الاحتياجات التدريبية لتطوير أداء موظفيها، وتوفير المزايا الهامة كالحوافز والتي تسهم في رفع الروح المعنوية للموظفين، مما يشعرهم بتحقيق العدالة، وتدفعهم إلى زيادة مستويات تحمل المسؤولية، مما يرفع من مستويات أنشطة إدارة الموارد البشرية التي تتعلق بالتوظيف والتدريب (الكرخي، 2017).

تبرز أهمية الأداء الوظيفي وفق يوسف (2016) من خلال دراسة أداء الموظفين وتحليل كافة الارتباطات التي تتعلق بأداء مهام العمل ورقابة السلوك الوظيفي أثناء العمل، للحكم على مدى نجاح الموظفين بتحقيق هدف المؤسسة ورصد مستوى كفاءة الأداء وفاعليته وزيادة إمكانيات النمو والتقدم مستقبلاً وزيادة مستويات تحمله للمسؤوليات والعمل على توفير الحوافز الفعالة بكافة أشكالها.

مما سبق فإن أهمية الأداء الوظيفي يتمثل في تحقيق الهدف من قيام الموظف بمهام عمله المختلفة والتي تشمل كافة مهام وأنشطة العمل، والتي تقاس بأداء الفرد من خلال ثلاثة أبعاد جزئية، وهي الجهد المبذول، ونوع الأداء المنجز، ونمط الأداء الوظيفي الفعال.

أبعاد الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أبعاد عدة ومن أهمها البعد التنظيمي الذي يتعلق بأساليب توزيع الهيكل التنظيمي، وطرق ووسائل أداء الوظائف، وتحديد الإجراءات المتبعة في أداء مهام العمل لكل وظيفة، والتي تتكاثف جميعها لتحقيق أهداف المؤسسة، وفق المعايير التي تزيد من فعالية الإجراءات التنظيمية التي ينعكس أثرها الإيجابي على الأداء الوظيفي، أما البعد الاجتماعي الذي يعبر عن مستويات تحقيق الرضا لدى الموظفين في جميع تقسيمات وظائفهم، فيعد أحد المؤشرات الرئيسة على تحسين أداء العمل (اللبيدي، 2015).

والبعد الاقتصادي يرتبط مع البعد الاجتماعي، والذي يجمع بين الكفاءة والفعالية والإنتاجية وهي ترتبط بأبعاد ثلاثة تتعلق بالأداء الوظيفي وهي: أولاً: نوع الجهد المبذول ويمثل الأداء الوظيفي الذي يرتبط بنوع الجهد الذي يقوم به الموظفين، وثانياً: كميته الجهد المبذول الذي يمثل الطاقة الجسمية والعقلية للموظف والذي ينجزها في مدة محددة، وثالثاً: نمط الأداء الوظيفي: والذي يمثل أسلوب أداء مهام العمل (بربر، 2016).

بناء على ما سبق فهناك مكونات رئيسة للأداء الوظيفي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء والتي تحقق من خلاله الفعالية والكفاءة، لأنها ترتبط بمستوى الأداء لجميع الموظفين في المؤسسة، فجميع أبعاد هذا الأداء تزيد من تنمية كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي للموظفين وللمؤسسة.

قياس الأداء الوظيفي

إن قياس الأداء الوظيفي يعبر عن توفير المعلومات التي تتعلق بخصائص أداء الموظفين والمؤسسة ككل، والتي تعتبر معياراً لقياس المعلومات حول الأداء الوظيفي ذات الصلة، ويتم إجراء القياس الذي يعبر عن

مستويات الأداء من خلال الاعتماد على التقارير والجداول الحسابية والرسوم البيانية التي تحتوي على بيانات كاملة حول طبيعة الأداء ومستوياته، معبراً عنه كمياً ونوعياً كما تحتوي على إحصائيات حول مستوى الإنجاز لكافة الموظفين، فهي تعبر عن نجاح الإدارة في تحقيق الأهداف (الفروخ، 2017).

ويمكن استخدام معلومات الأداء الوظيفي التي تتعلق ببيئة العمل والتي تسهم في تحقيق الأهداف الإدارية، وتزيد من فعالية التوجيه، واتخاذ القرارات الإدارية، التي تتعلق بالترقية والمكافآت، أو تحديد برامج التدريب والتطوير الإداري، إضافة على مراجعة العقود لاتخاذ القرارات الخاصة بتجديدها أو وقفها، فالمعلومات التي يتم جمعها عن الموظفين تعكس جوانب القوة والضعف في الأداء الوظيفي، والتي تسهم في تحسين الرضا الوظيفي، وتشكل دافعاً لأداء الوظائف، كما لا يمكن استخدام هذه المعلومات لأغراض إعداد خطط التطوير ومن الأهداف التي يسعى إليها قياس الأداء الوظيفي، وفق القريوتي، (2013) أن تتمكن إدارة المؤسسة من تحديد مستويات إنجاز الموظفين وأدائهم، والعمل على مقارنتها بمعايير الأداء المحددة مسبقاً، وتشكل المعلومات التي تزود بها إدارة المؤسسة تغذية عكسية مهمة، لتستخدم في اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين أداء الموظفين من خلال التدريب والتوجيه، والتعرف بطريقة علمية على مستويات تحمل المسؤوليات من قبل المدراء في كافة المستويات الإدارية العليا.

وفق ما ورد لدى رسلان، (2018) فإن من أهداف قياس الأداء الوظيفي العمل على بث التنافس الشريف بين الموظفين للمساهمة في رفع مستويات الإنتاجية، والتي تنعكس على تحسن أداء العمل، وزيادة التعاون من خلال تحسين العلاقات الداخلية، واتباع نظم الحوافز الإيجابية الفعالة التي تنمي الإبداع الوظيفي، وتطبيق نظام تقييم الأداء الوظيفي، وفق تحقيق مبدأ العدالة والموضوعية بين الموظفين، مما يخفض من الأخطاء في تقييم الأداء الوظيفي، ومنها التحيز.

مما سبق فإن قياس الأداء الوظيفي يعمل على تحسين مستويات الاتصال بين الموظفين والإدارة بالاعتماد على التغذية المرتدة بينهما، ووفق نظام تقييم الأداء الذي يحدد كافة المتغيرات التي تتعلق بأداء مهام العمل، والتي تنعكس على الإنتاجية والكفاءة والفاعلية، وتنعكس على سلوكيات الموظفين.

المبحث الثالث: ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل عن مؤثرات ترافق أداء العمل ولها تأثير سلبي ينعكس على جهود الموظفين وانتاجيتهم، لذا تعطى أهمية كبيرة للتعامل مع آثارها، حيث إن الضغوط وأداء العمل مترابطان مع بعضهما البعض أثناء سير العمل في المؤسسات ويواجه كافة المستويات من الوظائف ومن أمثلتها مواجهة المدراء لمسؤوليات تتجاوز مستوى قدراتهم، أو قيامهم بأداء واجبات محددة على حساب مهام وظيفية أخرى.

فضغوط العمل تشكل المتغيرات التي تحيط بالموظفين وتسهم في زيادة التوتر لديهم، وتكمن خطورة ذلك مقارنة بنتائج السلبية التي تؤثر على الدافعية نحو العمل، وتسبب فقدان الابتكار، فهي تعبر عن نمط معقد وردود فعل بمثابة استجابة للضغوط الخارجية التي تقع على كاهل الموظفين، كما أن لها نتائج إيجابية تتمثل في زيادة دافعية العمل لدى بعض الموظفين نحو تحسين أداء العمل، وتساهم في زيادة مستويات أداء العمل ودقته (جلدة، 2009).

تعريف ضغوط العمل

يعرف ضغط العمل وفق (O'Toole, et al., 2006) بأنه تفاعل يحدث بين الموظف وبيئة أداء مهام العمل في المؤسسة ويتسبب في حدوث تغيرات نفسية أو جسدية، تؤدي إلى انحرافات في أداء مهام العمل بدقة وكفاءة. وعرف المجيد (2005) ضغوط العمل بأنها تمثل الإجهاد بكافة أشكاله والذي يؤثر سلباً على أداء الموظفين من النواحي النفسية والعقلية والجسمية، والتي تؤدي إلى عدم قدرة الموظفين على التكيف مع بيئة العمل في المؤسسات، مما ينعكس أثره على شكل يعوق الاستقرار نتيجة كثرة المتطلبات، وعدم قدرة الموظفين على الاستجابة لها.

كما عرف (Robbins & Judge, 2013) ضغط العمل بأنه يشكل استجابات الموظفين سواء النفسية أو الجسدية أو السلوكية أثناء حدوث المواقف والتي يفوق عبئها متطلبات العمل الحالية مما يصعب عليهم مجاراتها وتقبلها، مما ينعكس على الأداء الوظيفي بشكل سلبي. وعرف حريم (2007) ضغوط العمل بأنها ظاهرة تؤثر على إدراك الموظف بعدم قدرته على إنجاز المهام الوظيفية وصعوبة الموازنة بينها، ويعرف (McShane, et al., 2005) ضغوط العمل بأنها تمثل استجابة من قبل الموظفين من خلال ردود تكييفية للتهدة من تأثير الأحداث التي تفرضها متطلبات أداء العمل الوظيفي على الموظفين في المؤسسات.

وأضاف عقيلي (2005) بأن ضغوط العمل تعبر عن موقف يواجهه الموظفين في المؤسسة عندما تكون متطلبات أداء مهام العمل أكبر من قدراتهم الذاتية، ووفق السيد (2004) يعتمد مستوى هذه الضغوط في القدرة على مواجهة متطلبات التعامل معها، وهي تتسبب في انخفاض قدرة الموظفين على إشباع حاجاتهم مما تزيد من عدم قدرتهم على مجارة التقدم أو التراجع في أداء مهام العمل، وتتسبب في حالة من اللامبالاة بالعمل.

ويعرف عسكر (2017) ضغوط العمل بأنها تجارب ذاتية تحدث مع الموظفين، وتسبب اختلالاً نفسياً أو جسدياً لديهم، وتتعلق هذه الضغوط بالمؤسسة أو البيئة الخارجية أو الموظفين أنفسهم، ووفق القاضي (2015) فإن ضغط العمل يعكس قدرة الموظف على التكيف مع المواقف التي تتعلق بالعوامل التنظيمية والشخصية والبيئية، وتسبب رد فعل سلبي، وتشكل عدم اتزان تنعكس على حالته الجسدية والنفسية والسلوكية، مما يحرفهم عن مسار الأداء الوظيفي الطبيعي لإنجاز مهام الوظائف.

بناء على ما تقدم فإن ضغوط العمل تعبر عن فقدان التوافق بين متطلبات الوظيفة، وفقدان الموظف للتوازن، مما يؤثر على سلوكيات أداء مهام العمل لعدم توافقها مع إمكانيات الموظف وقدراته ومستوى مهاراته، التي تؤثر بشكل سلبي على حالته النفسية والجسدية والفكرية والوظيفية، كردود فعل تجاهها أثناء مواجهته لمواقف بيئة المؤسسة التي تشكل تهديداً له.

طبيعية وخصائص ضغوط العمل

إن ضغوط العمل تتميز بخصائص عدة تعتبر مهمة في بيئة العمل، لأنها تنتشر دوماً، ولها عدة أشكال ومن ضمنها ازدياد المراجعين في مكاتب المؤسسة، وارتفاع عدد طلبات المراجعين، والتغيير الحاصل في مواعيد الدوام، وازدياد الواجبات في ظل توسع المستويات، وزيادة الضوضاء، التي تشكل في مجملها ضغوطاً كثيرة تنعكس على حالة الموظف وتفكيره (Fagan, et al., 2012).

من حيث طبيعة ضغوط العمل، فإنها تتفاوت في درجة تأثيرها على الموظفين، فقد تحقق نتائج ذات فائدة كبيرة، كأن تدفع الموظفين لتحسين وإجادة أداء العمل والتفوق في نتائجه، وقد تعطي فرصاً للتحسين والتطوير، وصولاً لأن تصبح من أهم أدوات تطبيق الأفكار الإبداعية، كما يمكن أن تحقق نتائج سلبية ومن ضمنها الأضرار على المستوى الشخصي والتنظيمي التي قد تصيب الموظفين أو المؤسسة، ومما سبق، فإن توفر قدر معين من ضغوط العمل يكون له آثار إيجابية على الموظفين والمؤسسة، فإذا انخفض مستواها أو زاد عن الحد أصبحت خطيرة (الصيرفي، 2007).

تتنوع ردود فعل الموظفين وطبيعة وردود أفعالهم الناتجة عن مواجهة ضغوط العمل، نتيجة إدراكهم لمستوياتها وطبيعتها ونتائجها وتأثيراتها المتعددة، فهم يرون أن زيادة أنشطة العمل ومتطلباته يزيد من القلق والتوتر لدى بعض الفئات من الموظفين، بينما يعده البعض الآخر من فرص إثبات الذات، كما أن انخفاض مستويات أداء الموظف لمهام عمله عن القدر المطلوب تعد انخفاضاً في مهاراتهم، والتي تبعد تحقق فرص النجاح المطلوبة للوصول إليها، بينما تعد من طرف آخر فرصة للراحة وفرصة للابتعاد عن المشكلات، فالضغوط الوظيفية تكون مصدراً للنشاط ورفع مستويات الطاقة لدى الموظفين وقد تكون ضارة ذات آثار نفسية شديدة التأثير (طارق، 2007).

خلال فترة عمل الموظفين في المؤسسات قد يفشلون في الوصول إلى حالة التوازن النفسي بناء على الظروف المحيطة بطبيعة أداء مهام عمله، لأن الموظف قد يتعرض لكثير من الصعوبات التي تكون فوق طاقته

ويصعب عليه تحملها، فتعرض الموظف للضغط الذي يؤدي إلى الصراع نتيجة الظروف التي يمر بها خلال تأدية مهام وظيفته، والتعرض للإحباط وتراجع التفاعل الاجتماعي (عياصرة، 2008).

بناء على ذلك فإن ضغوط العمل لها خصائص عديدة باعتبارها من المواضيع الحساسة التي تمس الإدارة، وبناء عليها تتعرض المؤسسة وموظفيها للعديد من الضغوط التنظيمية والوظيفية، فهي تؤدي إلى توفير أجواء تؤثر على سلوك وأداء الموظفين وتعاملاتهم في بيئة العمل بما يؤثر على مخرجاته وطبيعة الخدمات المقدمة.

أسباب ضغوط العمل

يوجد عدة أسباب قد تجعل من الوظائف بيئة ضاغطة تؤثر على أداء الموظفين، وقد كان أهم أسبابها وفق نصر الله (2013) أن عبء العمل الزائد يؤدي إلى تقادم ضغوط العمل، حيث إن العمل الزائد يساهم في زيادة الضغوط النفسية للعمل والتي تكون مصدراً للتأزم النفسي للموظفين، لأنها تستهلك الطاقة الجسمية والنفسية لهم، ومن ضمن أسباب ضغوط العمل نوعيه العمل، فهناك موظفون لديهم أعمال ووظائف تتطلب دقة عالية في الإنجاز ومهارة مرتفعة لأداء مهام العمل، لكن ساعات العمل قليلة مما يؤدي إلى ضغوط عمل مرتفعة.

كما أن من أسباب ضغوط العمل وفق عاشور (2005) ما يتعلق بالتطور التكنولوجي، الناتج عن التقدم العلمي والتقني الذي يواكب كافة مجالات الحياة، وأصبحت تتبناها كافة المؤسسات باختلاف أنشطتها وطبيعتها خدماتها المقدمة لجمهورها، وتنتج ضغوط العمل عن صعوبة استيعاب الموظفين لكيفية تشغيل الآلات والمعدات الحديثة باعتبار أنها ستؤدي إلى الاستغناء عن عدد كبير من الموظفين، إضافة إلى ظهور قصور في الخبرات والمهارات في التعامل مع التطور التكنولوجي مما يستدعي ضرورة التدريب والتطوير لمهارات الموظفين لتحقيق التكيف في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في أداء مهام العمل.

كما أن صراع الأدوار يعد من أسباب ضغوط العمل، عندما تتعارض حاجات الموظف مع متطلبات أداء العمل في المؤسسات مما ينتج عنها صراعات على مستوى الموظفين أنفسهم وعلى مستوى الإدارات والموظفين، كما أن الجمع بين التناقضات في تطبيق أساليب العمل كالطلب من المدراء استخدام مدخل العلاقات الإنسانية التي تعتمد على المشاركة في أداء العمل واتخاذ القرارات، والنمط القيادي الاستبدادي لزيادة إنتاجية الموظفين، يزيد من مستويات ضغوط العمل ويشكل تحدياً أمام المؤسسة لحلها (Chinchilla, et, al, 2010).

كما أن الظروف الفيزيائية في بيئة العمل داخل المؤسسة يعد من أسباب ضغوط العمل، حيث تسهم الضغوط بزيادة الانضغاط وارتفاع مستوى المشقة في أداء مهام العمل، وتشمل هذه الظروف عدم كفاية الإضاءة وارتفاع الضوضاء الشديدة، ودرجات الحرارة المرتفعة أو المنخفضة جداً، وزيادة معدلات الرطوبة، أو المواد الكيميائية الناتجة عن العمل مثل الغبار (ربايعة، 2010).

من ضمن الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل إضافة لما سبق وجود روتين أداء مهام العمل التي تزيد من شعور الموظف بالضيق والملل بسبب الروتين والتكرار وعدم التجديد بأساليب العمل ومهامه، إضافة على الصلة الوثيقة بالموظفين الذين يعانون من ضغوط العمل، حيث ينقل الموظف المضغوط المشاعر السلبية للموظفين الآخرين مما قد يمثل عدوى لهم.

أنواع ضغوط العمل المهنية

تقسم ضغوط العمل من حيث تأثيرها إلى الضغوط الايجابية المرغوب فيها، ومن امثلتها ضغوط العمل المتعلقة باجتياز دورة تدريبية بهدف الترقية أو النقل لمواقع وظيفية أخرى، أو تحقيق معدلات أداء مهام العمل العادية، أو حصول الموظف على رضا مدراءه عنه من خلال التزامه بأداء مهام العمل في الوقت المخصص لها دون تأخير (عبد المطلب، 2011).

أما القسم الآخر من ضغوط العمل فهي الضغوط السلبية غير المفضلة، التي تؤدي إلى وجود الضرر للموظفين مثل الصراعات الوظيفية وغموض الدور، التي يجب خفضها والسيطرة عليها لأنها تؤثر بشكل سلبي على أداء مهام العمل وتحقيق الانسجام في بيئة العمل مما يؤدي إلى صراعات وظيفية على مستوى كافة أقسام المؤسسة (جاد الرب، 2009).

وتقسم ضغوط العمل وفق مرعي (2009) حسب الفترة الزمنية التي تقع فيها إلى الضغوط البسيطة وتكون مدتها قليلة وقد تمتد لساعات طويلة وتكون ناتجة بسبب مضايقات صادرة من الآخرين سواء زملاء في نفس الأقسام الإداري أو من المراجعين للمؤسسة، والضغوط المتوسطة التي تستغرق من عدة ساعات إلى أيام وتتسبب بعدة نتائج ومنها وجود فترة عمل إضافية، أو ما ينتج عن زيارة مسؤول للمؤسسة، والضغوط المضاعفة والتي تستمر لفترات طويلة قد تصل لسنوات، ومن أمثلتها النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل. ومما تم ذكره سابقاً فإن أنواع ضغط العمل كثيرة، وتتعلق بواقع أداء مهام العمل في المؤسسة، والتي تتسبب بعدة أنواع من ضغوط العمل، ضغوط العمل الزائدة نتيجة توسيع مهام الوظائف وإضافة مهام عمل لم تكن قبل ذلك من مهام العمل، إضافة إلى تبادل المعلومات التي حول الأوضاع غير المقبولة التي تمر بها مهام الوظائف في المؤسسة ووجود أداء مهام غير محددة.

مراحل ضغوط العمل

اعتبر (Dolan, et, al, 2007) أن ضغوط العمل تحدث من خلال مرورها بعدد من المراحل وهي مرحلة التعرض للضغوط وتبدأ بمرحلة الإحساس باقتراب الخطر ووجوده الفعلي، من خلال تعرض الموظف للمثيرات الداخلية أو الخارجية، والتي تكشف عن وجود ضغوط العمل ومنها ارتفاع معدل ضربات القلب، وزيادة الأرق، وارتفاع توتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت، ووجود الحساسية المرتفعة للنقد.

أورد المرسي وإدريس (2015) في دراستها حول ضغوط العمل ومراحلها بأن هناك مرحلة أخرى من مراحل ضغوط العمل وهي مرحلة ردة الفعل التي تتعلق بالتعامل مع الضغوط وردود الفعل الناتجة عن ضغوط العمل لمواجهة هذه الضغوط ومحاولة التغلب عليها أو محاولة التخلص منها، للعودة إلى حالة التوازن، وإن لم يستطع فقد ينتقل للمرحلة التالية التي تثبت الإصابة بضغط العمل.

ثم تأتي مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف والتي تقوم على علاج الآثار التي رافقت حدوث الضغوط، إضافة على وجود مقاومة تتعلق بالتطورات التي تحدث في بيئة العمل، ومحاولة التكيف مع بيئة العمل ومتطلباتها بشكل فعال، وإذا نجح الموظف في هذه المرحلة في التكيف، فإنه يتحقق الاستقرار، ويتم الوصول على حالة من التوازن، أما عند فشلهم فإنه ينتقل إلى المرحلة التالية وهي مرحلة التعب والإرهاك (الكتيبي، 2009).

تعتبر مرحلة التعب والإرهاك مرحلة أخيرة يصل من خلالها الموظف إلى التعب والإرهاك لأنه قد تعرض لهذه الضغوط لفترات طويلة، ويصاب بالإرهاك نتيجة محاولات الموظف للمقاومة والتكيف بشكل مستمر، والتي تسبب الاستياء من بيئة العمل، مما يخفض من معدلات الإنجاز ويزيد التفكير في ترك الوظيفة (اللوذي، 2010).

من خلال ما سبق فإن هناك أثراً كبيراً على الموظفين نتيجة تعرضهم لكل مرحلة من مراحل ضغوط العمل، حيث تؤثر هذه المراحل على الأداء الوظيفي وتزيد من مستوى إدراك الموظف وشعوره بهذه الضغوط وتفسيره لها ولنتائجها وتأثيراتها، حيث إن وجود مقدار محدد من ضغوط العمل يسبب التوتر والقلق للموظفين مما يدفعهم نحو السيطرة على هذه الضغوط، وحسب وجهة نظر البعض فإن التوتر الناتج عن صعوبة العمل يزيد من قدرات الموظفين، ورغبتهم في تحقيق الإنجاز المرتفع.

طرق إدارة ضغوط العمل

يمكن للمؤسسة أن تتبع بعض الخطوات لمواجهة ضغوط العمل والحد من تأثيرها على أداء الموظفين ومن ضمنها إدارة المعيشة التي تتعلق بتوفير التدريبات النفسية مثل الاسترخاء، والتدريبات الذهنية التي تسهم في التخلص من التوتر الناتج عن أداء العمل، وكذلك عقد الرحلات الجماعية، والعمل على ضبط السلوك الداخلي وبناء العلاقات الجيدة مع الآخرين (حريم، 2007).

كما أن للمؤسسة دوراً كبيراً في الحد من تعرض موظفيها لمستويات التوتر المرتفعة التي تؤثر على أداء التزامات الموظف تجاه المؤسسة، ويمكن للمؤسسة أن تقدم خدمات الرعاية الصحية لعائلات موظفيها، وتوفير جداول عمل مرنة، إضافة إلى تقديم البرامج الموسوعة مسبقاً وفق أسس محددة لحماية الموظفين من مواجهة التوتر، بالاعتماد على برامج مساندة لمواجهة المشاكل المختلفة التي تخص الموظفين ومنها توفير التأمين الصحي للموظفين (السيد، 2004).

فمن طرق إدارة ضغوط العمل أيضاً هو العمل على تصحيح الأداء الإداري للموظفين، حيث إن ضغوط العمل ناتجة عن وجود عدة إشكاليات إدارية، مثل سوء توزيع مهام العمل، وعدم توفر تقدير للأمور الخاصة بسير العمل بشكل صحيح، وتحميل الموظف عبئاً أكثر مما يجب، وبالتالي تعمل المؤسسة على تجزئة مهام العمل وتقسيمها إلى محطات مقاربة، يتخللها أوقات استراحة، ثم العمل على استئناف أداء مهام العمل بعد ذلك، فهذه تعطي الموظف همة متجددة، وتزيد من الحيوية وتجدد النشاط، لينجز العمل المطلوب منه على الوجه المطلوب (طارق، 2007).

بناء على ما تقدم يمكن مواجهة ضغوط العمل من خلال إعادة تصميم أنظمة التدريب الإداري المتطورة والعمل على توفير نظم الحوافز العادلة وتقييم الأداء الوظيفي وتسهيل المشاركة في اتخاذ القرارات وتصحيح الخلل الإداري من خلال تحديد أدوار كل موظف في المؤسسة بشكل دقيق والتخلص من التعارض بين الوظائف، والعمل على توفير بيئة عمل مادية.

مواجهة ضغوط العمل

يوجد مداخل مختلفة لمواجهة ضغوط العمل كي تحقق خفض مستوياتها، والحد من استمرارها وتضاعفها، حيث يوجد عدة استراتيجيات وجهود تستخدم لمواجهة ضغوط العمل لتحقيق التكيف الملائم لمواجهة ضغوط العمل ومن ضمنها:

أولاً: الاستراتيجيات الفردية والتي تعبر عن الطرق والأساليب التي يتبعها الموظف للتخفيف من ضغوط العمل وآثارها وحدتها (Sandin, & Tobias, 2016)، ويمكن تجنب ضغوط العمل من خلال التكيف معها بوسائل عدة وهي: الاسترخاء والتأمل والابتعاد عن المكان الذي تحدث به ضغوط العمل ويتوفر فيها المثيرات والمؤثرات الجسدية والنفسية، وإذا قام الموظف بهذا السلوك يوماً لمدة (15-20) دقيقة فسوف يبتعد عن التوتر والقلق ويزيد شعوره بالهدوء وتنتشر الطمأنينة (Aczel & Sounderpandian, 2018)، إضافة إلى الحماية والتمارين الرياضية التي تسهم في الحفاظ على لياقة الموظف، والغذاء الجيد الذي يساعد في تلافي آثار التوتر، والعمل على مقاومة الآثار الضارة له تساعد على التخفيف من مستويات التوتر لدى الموظف (المجيد، 2005)، ومن أساليب مواجهة ضغوط العمل القبول والدعم الاجتماعي، وتوفير المساندة الاجتماعية للموظف في بيئة العمل يخفف ويزيل الهموم والمتاعب ويخفض التوتر (Asadullah, et al., 2005)، ومن أهم طرق مواجهة ضغوط العمل أيضاً إدارة الوقت: من خلال استغلاله وتنظيمه مما يخفف من مستويات التوتر والضغط من خلال تحديد الأنشطة والمهام اليومية، ووضع أولويات لتطبيقها حسب أهميتها وضرورتها، والعمل على جدولة مهام العمل وتقسيم الوقت من خلال تحديد الأوقات اللازمة لأدائها، وتنظيم أداء مهام العمل (الجمال، 2018).

ثانياً: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المؤسسة: ومن ضمنها استراتيجية الاختيار المناسب للعمل وطبيعة الوظائف التي تتناسب مع أوضاع كل موظف، حيث أن هناك خلل إداري يجب تصويبه، من خلال العمل على تعديل الخطط الإدارية، باعتبارها البداية الصحيحة، لبذل الجهد المناسب

الذي يؤدي إلى تطوير الموظف وقدراته مما يرفع مستويات التوافق مع الوظيفة (النعال، 2022)، واستراتيجية التدريب التي تلعب دوراً مهماً في التعامل مع الضغوط والتوترات المختلفة التي يواجهها الموظف، والتدريب على مهارات التعامل مع الآخرين وتوثيق العلاقات الإنسانية (جلدة، 2009)، وأخيراً استراتيجية الاتصال المفتوح التي يعتمد عليها الهيكل التنظيمي والتي من خلالها يتم تبادل المعلومات وتوفير الردود على الاتصالات، والتي تزيد من الثقة والاحترام المتبادل بين الموظفين في الأقسام الإدارية المختلفة، مما ينعكس إيجابياً على سلوك وأداء الموظف (Milliken, et, al, 2005) .

مما تم عرضه سابقاً فإن هناك أساليب أخرى لمواجهة ضغوط العمل ومنها ما تعتمد على الدعم والمساندة من المدراء والموظفين الآخرين في المستويات الإدارية للمؤسسة فهو يعد مصدراً قوياً لمواجهة المواقف التي تسبب ضغوط العمل، والتي ترفع من توقعات الموظفين نحو أداء عملهم وترفع من مستوياتهم وتزيد قدرتهم على الإنجاز والأداء الفعال.

ضغوط العمل لدى العلاقات العامة

تواجه ضغوط العمل جميع الموظفين في مختلف المجالات المهنية، ومن ضمنهم موظفي العلاقات العامة في المؤسسات التعليمية، كونهم من أبرز وأهم الأقسام المتواجدة في المؤسسات، والتي تلقى على عاتقهم الكثير من المهام الوظيفية، التي تتصف بالتشعب، وتعدد المهام وتسلسلها، فهي تستنفذ أداء الموظف وطاقته وتسبب له الإرهاق في أداء مهام العمل (Dolan, et, al, 2007).

إن العلاقات العامة تحتل أهمية كبيرة على مستوى النظم الحديثة للإدارة، وتتاطب بها عدة أدوار حيوية، تسهم في إظهار الصورة الإيجابية المكونة عن المؤسسة من قبل جمهورها، وما تقدم من خدمات متنوعة لهم، فهي حلقة تواصل فعالة، لأنها تعتبر من أدوات التفاعل النشط على مستوى المؤسسة ومحيطها، فنجاح هذه المؤسسات غير معتمد على تحقيق الإنجازات من قبل الموظفين، دون إظهاره لجمهورها عند عرض كافة

الخدمات المقدمة لهم، وعند تطبيق برامج التطوير، وهذه المهام يقوم موظفي العلاقات العامة بتحملها استناداً إلى خبراتهم وإمكانياتهم المميزة (ماهر، 2014).

فالعلاقات العامة تعتبر قوة محرّكة لكافة المتعاملين مع المؤسسات من قبل التفاعل المباشر بين الموظفين فيها وبين جمهورها، فيجب تحلي هؤلاء الموظفين بصفات شخصية ترتفع من مستوى تعاملاتهم مع جمهور المؤسسة من خلال اتسامها بالقدرة على الإقناع، وجذب المستفيدين من خدمات المؤسسة لها، الناس وقدرتهم العالية على التأثير في الآخرين (عسكر، 2017).

فقد يعاني العديد من موظفي العلاقات العامة أنواعاً عدة من ضغوط العمل في حياتهم المهنية والتي تنتج عن أسباب عدة، منها الظروف التي يعيشونها ويتأثرون بها شخصياً، ومنها ما يرجع لظروف المؤسسة التي يعملون فيها، فأحياناً يوجد العديد من الموظفين الذين قد يشعرون بنوع من الضيق أو يعانون من الاكتئاب وهم غير قادرين على التخلص منه، وقد ينتج عنه العيد من الآثار السلبية التي تنعكس على صحتهم الجسمية والنفسية، وتطال حياتهم الاجتماعية أيضاً، وتنعكس على أدائهم في العمل داخل المؤسسة، فهذا الضغط ينتج عنه ظهور عدة مشكلات أهمها انخفاض مستوى إنتاجية الموظف، في ظل زيادة الدور الذي يقوم به في المؤسسة (Fagan, et, al, 2012).

إزاء أهمية عمل موظفي العلاقات العامة، وبناءً على تعدد أنشطتها ومهامها فقد يتعرضون لشتى أنواع الضغوط الوظيفية، التي يتسبب بها شعور موظفيها بأن لديهم العديد من الأعباء الوظيفية التي تناط بهم لأدائها وانجازها، وتحقيقها في زمن محدد وقصير جداً الأمر مما ينعكس سلباً على أدائه الوظيفي (نصر الله، 2013).

مما سبق فإن إدارة ضغوط العمل في المؤسسات تعتبر أساس بعض البرامج التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة لأنها تأخذ كل العوامل المؤثرة في السلوكيات الوظيفية للموظفين بعين الاعتبار، لأنها تعتمد على الإمكانيات والمهارات التي يتمتع بها موظفوها، وما يستخدمونه من التقنيات والظرف التي يعملون ضمنها،

حيث يتم بناء علاقات هامة بين الموظفين ومدراءهم، وإجراء مقابلات تستهدف العمل على تقويم السلوك الوظيفي بشكل مستمر، ورصد كافة مستويات الضغوط التي تواجه موظفيها، والعمل على إيجاد كافة الحلول المناسبة والتي تلائم إعادة ضبط أداء مهام العمل بدقة وإنجاز عالي المستوى.

المبحث الرابع: الإطار النظري الداعم لأثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي:

من النظريات التي وضعها العلماء لتفسير ضغوط العمل ما يلي:

أولاً: نظرية المواءمة بين الفرد والبيئة: مقترح النظرية هو (Freth, 1955) وبين من خلالها أن هناك نوعين من تأثيرات الضغوط المهنية وتشمل عدم المواءمة التي قد تحدث بين خصائص الفرد، والخصائص التي تمر بها البيئة وتبرز من خلال: عدم حدوث التوافق بين كافة الإمكانيات الإدارية للموظف ومستويات خبراته وتنوع مهاراته مع كافة متطلبات أداء الوظيفة، إضافة إلى عدم حدوث التوافق بين كافة احتياجات الموظف وبين طبيعة ظروف العمل وما ينتج عنها (عياصرة وبني أحمد، 2017).

ثانياً: نظرية ضغوط العمل لبيري ونيومان (Beeher & Newman, 2012): تعتبر هذه النظرية من النظريات الهامة في وضع مفاهيم ضغوط العمل، وتم وضعها بناء على نتيجة إجراء العديد من الدراسات المتعمقة حول ظاهرة ضغوط العمل وانعكاسها على أداء الموظفين، وتفترض أن الضغوط المهنية التي تواجه الموظف في بيئة الوظيفة التي يعمل بها تحدث من خلال مصدرين هما المؤسسة والموظف، ومن خلال التفاعل بينهما يستطيع الموظف التكيف مع الضغوط المهنية في ظل وجود دعائم توفرها المؤسسة من خلال قيادتها الإدارية تسهم في حفز الموظفين لتحسين أدائهم، والتي تفرض عليهم تبني الاستجابة الملائمة لمواجهة مختلف أنواع الضغوط المهنية (Beeher & Newman, 2012).

ثالثاً: نظرية مصادر الضغوط المهنية (لمكجراث) (McGrath, 1985): ووفق هذه النظرية يوجد ستة مصادر تتسبب بوجود ضغوط العمل وهي: الضغوط المتعلقة بالمهام، وضغوط الدور، والضغوط التي تعد

جوهريّة في طبيعة ومستويات السلوك الوظيفي، والضغط التي تتسبب بها البيئة الفيزيائية، وطبيعة الضغط التي قد تنشأ ضمن بيئة العمل، والضغط التي تعود للنظام الشخصي لكافة الموظفين. ثم فسر (مكجرات) ضغوط العمل بوجود (أربع) مراحل، الأولى تتضمن حدوث المواقف التي تعد ضاغطة في بيئة العمل، وفي الثانية يقوم الموظف باستقبال هذه المواقف وإدراكها، وفي الثالثة يقوم الموظف باختيار ردود الفعل المناسبة، وفي الرابعة تقييم النتائج من قبل الموظف والمؤسسة، ومن ثم تنتهي باتخاذ القرار وتحسين الأداء وزيادة جودة المخرجات (أبو بكر، 2010).

رابعاً: نظرية (Yerks-Dadson, 1957) تقترض هذه النظرية أنه عند زيادة مقدار الضغط الذي يقع على الموظف تؤدي إلى رفع مستويات إنتاجيته حتى الوصول إلى مستوى معين، وبعدها يترتب على أي زيادة فيه حدوث نقص في مستويات الإنتاجية، ويفسر ذلك بأن الموظف الذي تكون فيه ضغوط العمل بمستويات بسيطة فذلك غير مسهم بتنشيطه ولا يطرأ أي نوع من التحسين في مستويات الأداء، كما أنه إذا كانت مستويات الضغوط المهنية التي تواجه الموظف كبيرة، مما يسهم في قيامه ببذل جهد كبير كي يصل إلى التكيف وذلك يسهم في خفض مستويات أدائه، حيث أن جهده ينصرف لتحقيق التكيف، والموقف المثالي هو وجود مقدار ضغط عمل مقبول ليكون الموظف قادراً على القيام ببذل جهد يحقق من خلاله تحسين مستوى أدائه (حسونة، 2014).

خامساً: نظرية ضغوط العمل (لسيلي) (Selye, 1936): فسر هانز (سيلي) (Hans Selye) ضغوط العمل من خلال نظريته التي وضعها عام 1936م، والتي تؤكد أن ضغط العمل يعتبر استجابة لعامل أدى إلى وجود ضغط معين، وتبين مستويات الاستجابة لدى الفرد نحو ما يؤثر عليه من أحداث ومواقف نحو ضغوط العمل، وتؤكد أنه يقع تحت تأثير سلبي ومزعج في بيئة العمل، حيث أن الأعراض الفيزيولوجية التي تشكل استجابة للضغط بشكل مرتفع تهدف للمحافظة على كيان الفرد، وقد حددت النظرية ثلاث مراحل لمواجهة ضغط العمل، وهي أولاً: الخوف، حيث تظهر تغيرات تسهم في انخفاض مقاومة الجسم، نتيجة

التعرض للضغوط، وثانياً: التكيف، وثالثاً: الإجهاد، وهي تلي مرحلة المقاومة لما يتعرض له الفرد من ضغوط على التفكير والأداء تسبب الازعاج والصراع (ربايعة، 2010).

وينتج عن ضغوط العمل آثاراً سلبية تتمثل في انخفاض الأداء الذي يؤدي إلى الملل، والتعب الذي يظهر من خلال تناقص القدرة على القيام بالعمل، وعدم الاستقرار والقلق، والتغيب وزيادة ميل الموظف إلى التأخر عن العمل ويتغيب تماماً عنه، نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل (الكتيبي، 2009).

فالنظريات التي تناولت ضغوط العمل تركز على زيادة الاهتمام بالموظفين من حيث تنمية الوعي والإدراك، وربطه ببيئة العمل ليستطيع الموظف القيام بتفسير الموقف الذي يواجهه ويسبب الضغوط له، والذي يحكمه العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه.

النظرية التي تناولت العلاقات العامة وأدوارها

يوجد نظريات مختلفة التي تناولت دور العلاقات العامة وتأثيرها على الموظفين ومستويات الأداء والإنجاز ومن ضمنها: **نظرية مدخل الصراع**: يتكون الصراع بين الموظفين ورؤسائهم وبينهم وبين جمهور المؤسسة، عندما يعارض بعضهم البعض حول أهداف أداء مهام العمل في المؤسسة ومخرجاته (Sandin & Tobias, 2016)، وهناك جانبان لهذا الصراع، وهما:

الجانب الأول: أن الصراع يعتبر ظاهرة يجب على الموظفين العمل على تجنبها، من خلال توقع حدوث صراعات محددة، يتم الاستعداد لها وتقديم الحلول لمعالجتها قبل وصولها إلى ذروتها التي تشكل وجود مشكلات غير مرغوب فيها.

الجانب الثاني: الصراع يعد مرحلة طبيعية في المؤسسات من خلال علاقتها مع ظروف البيئة الخارجية وظروف جماهيرها التي يتحتم عليها مواجهتها والتخلص منها (بربر، 2016).

وتوجد عدة مداخل يمكن للعلاقات العامة اتباعها لحل الصراعات التي تسبب ضغوطاً في أداء مهام العمل منها:

1. التركيز على تحقيق المصالح وليس التركيز على الموقف نفسه: فالظروف التي تعتبر أنها تسبب ضغوط العمل وينتج عنها صراعاً يجب العمل على استبعادها لأنها تعتبر مواقف تسبب العديد من المشكلات، ومحاولة اقناع أصحاب المصالح بوجهات النظر من خلال المعلومات والخبرات التي تقف خلف حدوث هذه المواقف المسببة لضغوط العمل (أبو شيخة، 2015).

2. تقديم مصلحة الجمهور على المشكلة: ضرورة احترام جمهور المؤسسة من خلال إبعاد أثر الضغوط المهنية والصراعات الناتجة عنها، فالخلاف يكون على الأهداف وليس على الأفراد الذين يمتلكون موقفاً معيناً (المركسي وإدريس، 2015).

3. ابتكار عدة حلول تعمل على تحقيق مصالح الطرفين: من خلال البحث عن حلول تعتبر خلاقة للمساهمة في حل المشكلة وهي تلبي جزءاً من المصالح المشتركة بين الطرفين (يونس، 2010، 2023).

مما سبق يتضح أنه يجب على العلاقات العامة في المؤسسات البحث عن مواقف سابقة توصلت إلى حلول تلبي وتحقق مصالح الطرفين، وتقدم لموظفي العلاقات العامة لمواجهة ضغوط العمل التي تؤدي إلى مشكلات في أداء مهام العمل وتساعد في بناء الثقة بين المؤسسة وجمهورها.

ثالثاً: الدراسات السابقة

يوجد عدة دراسات عربية وأجنبية تناولت موضوع الدراسة وهي:

أولاً: الدراسات العربية

وتناولت دراسة أنساعد وقسول (2023) موضوع أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا، والتعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

بالعطف في ظل جائحة كوفيد 19، من وجهة نظر الطاقم الشبه طبي وللوصول لأهداف هذه الدراسة تم توزيع 85 استبانة على العاملين (شبه الطبي) وتم استرجاع 80 استبانة منها، أي بمعدل دوران 94.11%. بعد إدخال البيانات في برنامج الـ SPSS للتحليل واختبار الفرضيات ومعالجتها وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ت إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية بين أبعاد ضغوط العمل (عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل) على أداء العاملين خلال جائحة كوفيد 19 بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف.

وهدفت دراسة أبو ضهير وموسى، (2023) للتعرف على انعكاسات التوتر الناتج عن تغطية الصحفيين الفلسطينيين للمواجهات بين المتظاهرين الفلسطينيين وجنود الاحتلال الإسرائيلي على أدائهم المهني، إضافة إلى معرفة حالة التوتر وما ينتج عنها من آثار تنعكس على المجالات المهنية، والتي تواجه الصحفيين في فلسطين والذين يقومون بتغطية كافة المواجهات بين الفلسطينيين وبين الاحتلال الإسرائيلي من خلال اتباع المنهج الوصفي التحليلي، والذي يقوم على استعمال الاستبانة التي صممت كي يتم جمع البيانات من عينة من الصحفيين في فلسطين وحجمها (90) واستعيد منها (55) استبانة، وتم استثناء (12) استبانة بسبب عدم الصلاحية، واستقر الحجم النهائي في (43) استبانة، ومن أهم النتائج وجود ارتباط إيجابي بين مستويات التوتر النفسي ومستويات الأداء المهني للصحفيين الفلسطينيين الذين يقومون بتغطية المواجهات بين الاحتلال الإسرائيلي والفلسطينيين، ووجد أن مستويات التوتر النفسي يسهم بالتأثير على الأداء المهني بنسبة (13.9%) في الأداء، ومن أهم التوصيات عقد دورات تدريبية للصحفيين تتضمن التعامل من خلال توفير مجال السلامة النفسية، وتوفير الدعم المعنوي لكافة الصحفيين بتوفير نظام مكافآت وبرامج حوافز والعمل على تنظيم دورات حول السلامة للصحفيين.

وناقشت دراسة عبد الغني وعثمانة (2022) أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها. تم

أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ مجتمع الدراسة (917) ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الاردن (مستشفى الملك عبد الله المؤسس، ومستشفى الجامعة الاردنية).

وتوصلت الدراسة إلى أن قيمة (ت) المتعلقة بمتغير ضغوط العمل وأبعاده: ضغوط طبيعة العمل ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور، ضغوط عبء العمل كانت (14.90) وهي دالة إحصائياً ودرجتها متوسطة ومرتفعة، وهذا يدل على أنه يوجد ضغوط تتعلق بالعمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن، بمستوى عالٍ.

وناقشت دراسة النفري (2021) طبيعة الضغوط الوظيفية وتأثيرها على الأداء المهني لدى المرأة دراسة سوسولوجية على عينة من المعلمات بالمرحلة الثانوية بمحافظة الدقهلية، بناء على وجود ضغوط العمل وأسباب تلك الضغوط ومصادرها، وتأثيرها على أدائهن المهني، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة، وتشكل مجتمع الدراسة من معلمات المرحلة الثانوية العامة الحكومية بمركز أجا بمحافظة الدقهلية، وبلغ حجم عينة الدراسة (172) معلمة، واستخدم برنامج (SPSS) الاحصائي لتحليل أسئلة وفرضيات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومنها أن أهم أسباب الضغوط الوظيفية لمعلمات المرحلة الثانوية هي طبيعة متغيرات بيئة العمل وانخفاض الرواتب والحوافز المادية، وغموض الدور وصراعه، كما أن الضغوط الوظيفية تؤثر بشكل سلبي على أداء المعلمات المهني مثل الغياب المتكرر وعدم التقيد بأوقات العمل الرسمية، والإرهاق والتعب.

وقد ناقشت دراسة فطيس والبوعيشي (2021) أثر ضغوط العمل على اداء موظفي الأقسام المالية بالدوائر الحكومية بمدينة زوارة، وتحليل واقعها وتأثيرها على أداء العاملين، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال أداة الاستبانة، وتكون مجتمع البحث موظفي الاقسام المالية وغيرهم بالدوائر الحكومية العاملة بمدينة زوارة، وبلغ حجم عينة الدراسة (117) موظفاً، واستخدم برنامج (SPSS) الاحصائي لتحليل أسئلة وفرضيات

الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين بالأقسام المالية يتعرضون لعدد من ضغوط العمل تختلف عن ضغوط العمل لدى باقي العاملين في الإدارات الأخرى نتيجة طبيعة الأعمال المالية، وحجم المسؤوليات الملقاة على عاتقهم، كما أظهرت النتائج أن أكثر الفئات تأثراً بضغط العمل هم قليلي الخبرة وذوي المؤهلات المتوسطة.

هدفت دراسة عبد العزيز (2021) للتعرف على مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والتعرف على مستويات مصادر ضغوط العمل المادية والفردية والجماعية والتنظيمية؛ والمهنية المؤثرة على أداء القائم بالاتصال في العلاقات العامة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم الاعتماد على أداة الاستبانة، لجمع المعلومات؛ وبلغ حجم عينة الدراسة (100) موظف وموظفة المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، واستخدم برنامج (SPSS) الإحصائي لتحليل أسئلة وفرضيات الدراسة، ومن أهم نتائج الدراسة: أن القائم بالاتصال في العلاقات العامة يعاني من ضغوط العمل والتي تؤثر على أدائه الوظيفي بمستوى متوسط، وأن من ضغوط العمل التنظيمية لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة هي عدم المشاركة في اتخاذ القرار والصراع داخل المؤسسة، كما أن القائم بالاتصال في العلاقات العامة عندما يتعرض لضغوط العمل فإنه يعاني من الناحية النفسية من القلق بنسبة 50%، والاحباط بنسبة 15%، والاكتئاب بنسبة 13%.

وقد تناولت دراسة عشوش (2020) طبيعة ضغوط العمل، وتأثيرها على أداء عضو هيئة التدريس بالجامعة لأدواره: دراسة تطبيقية على جامعة الإسكندرية، ولتحقيق هذا الهدف فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال تحليل الأدبيات والدراسات التي تناولت ضغوط العمل، وما يتعلق بها من معلومات نظرية، وأداء العمل من قبل عضو هيئة التدريس بالجامعة، واستخلاص أبرز مظاهر تأثير ضغوط العمل على أداء عضو هيئة التدريس بالجامعة لأدواره الثلاث، وتم عرض ما تم استخلاصه من هذه المظاهر على عينة مكونة من (100) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية، الآداب، والتربية النوعية، والعلوم بجامعة الإسكندرية؛

وذلك للتعرف على آراءهم حول مظاهر تأثير ضغوط العمل على أداء عضو هيئة التدريس لأدواره الثلاث، ومن خلال التحليل الإحصائي للبيانات توصلت الدراسة إلى وجود نسب اتفاق عالية بين آراء أعضاء هيئة التدريس على وجود مظاهر ضغوط العمل بدرجة كبيرة.

وقد هدفت دراسة علي (2020) للتعرف على أساليب إدارة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكليات التربية جامعة المنصورة دراسة ميدانية، وبيان مستوى ضغط العمل التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكليات التربية جامعة المنصورة، فتم استخدام المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من (416) عضو هيئة تدريس عام (2020) تم اختيار عينة بلغت (49) عضو، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: أن مستوى ضغوط العمل التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكليات التربية ظهرت بدرجة متوسطة بوزن نسبي (60.80%)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكليات التربية تعزى لمتغير (الجنس) لصالح فئة 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.

وناقشت دراسة البرازيعة (2018) طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على أداة الاستبانة، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (117) موظفاً من موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، واستخدم برنامج (SPSS) الإحصائي لتحليل أسئلة وفرضيات الدراسة، وأظهرت النتائج أن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً، كما أن مستوى الرضا الوظيفي كان متوسطاً، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تعزى لأثر الجنس والمؤهل العلمي وأخيراً أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

وقد هدفت دراسة (Gharib, et al, 2020) للتعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حالة عن أعضاء هيئة التدريس في جامعة ظفار، ولتحديد مستويات ضغوط العمل بينهم، وتحديد تأثير عوامل ضغط العمل التي تتعلق بعبء العمل، وتناقض الأدوار، وغموض الدور على الأداء الوظيفي، ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما استعانت بأداة الاستبيان على عينة قوامها (102) مفردة من أعضاء هيئة التدريس، واستخدم برنامج (SPSS) الاحصائي لتحليل فرضيات الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير عالي لضغوط العمل في الأداء الوظيفي، كما بينت النتائج أن مستوى ضغوط العمل كانت متوسطة لدى الأكاديميين، وفي بعض الأحيان منخفضة، كما كان مستوى الأداء الوظيفي مرتفعاً.

وقد تناولت دراسة (Ramos et al) 2019, طبيعة الضغوط المهنية وتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات، وتحديد العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء لديهم، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، ومن خلال أداة الاستبانة، وأجريت الدراسة على (47) من أعضاء هيئة التدريس بإحدى جامعات مقاطعة "سيزار" بدولة كولومبيا، بينما تم الحصول على البيانات الخاصة بالأداء من خلال مكتب الإشراف والمراقبة، وبينت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والأداء لدى أعضاء هيئة التدريس المشاركين بالدراسة.

وقد هدفت دراسة (El-Amin) 2018, للتعرف على الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السودانية، والتحقق من طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية وعلاقتها بالتغيب والمشكلات الصحية البدنية والنفسية لدى أعضاء هيئة التدريس، واستندت الدراسة إلى المنهج الوصفي وأسلوب العينة العشوائية الطبقي لاختيار العينة، وتم جمع البيانات باستخدام المقابلات فضلاً عن ثلاثة من المقاييس المتعلقة بالمتغيرات، وطبقت الدراسة على (306) من أعضاء هيئة التدريس (الإناث) بالجامعات الحكومية والخاصة بولاية الخرطوم، سألته الذكر، وأسفرت النتائج عن عدم وجود ارتباط دال إحصائياً بين الضغوط المهنية

والعوامل الديموغرافية لأفراد العينة، وكان هناك ارتباط موجب دال إحصائياً بين الضغوط المهنية والتعب والأعراض الصحية البدنية والنفسية.

بينما هدفت دراسة (Wang & et, al, 2018) لبيان الارتباط بين الإجهاد المهني وأعراض الاكتئاب والدور الوسيط لرأس المال النفسي بين معلمي الجامعات الصينية: دراسة مقطعية، إضافة إلى استقصاء مستويات الضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس، والكشف عن العوامل المرتبطة بتلك الضغوط والآثار المترتبة عليها، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت الدراسة على (240) من أعضاء هيئة التدريس بإحدى الجامعات الصينية، وقاموا بالاستجابة على استبيان الدراسة، وبينت النتائج معاناة أعضاء هيئة التدريس المشاركين بالدراسة من العديد من مظاهر الضغوط المهنية المتعلقة بالتدريس للعديد من المراحل التدريسية البحث العلمي، وضغوط التنمية الذاتية، وأسفرت عوامل المكانة المهنية العمر، والخبرة التدريسية عن وجود فروق في مستوى الضغوط المهنية.

بينما هدفت دراسة (Ashraf & Ahmad, 2016) للتعرف على تأثير الضغط المهني على شخصية موظفي الجامعة، إضافة إلى للتحقق من أثر الضغوط المهنية (ضغوط العمل - الدعم الوظيفي - الرضا الوظيفي - طبيعة المهنة) في الشخصية لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية والعامية، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبيان في ست جامعات حكومية وأربع جامعات خاصة، وبلغ حجم عينة الدراسة (108) موظفاً، وأشارت النتائج إلى وجود أثر دال إحصائياً لجميع الأبعاد المكونة لاستبيان الضغوط المهنية (ضغوط العمل - الدعم الوظيفي - الرضا الوظيفي - طبيعة المهنة) في شخصية أعضاء هيئة التدريس بالجامعات سواء الحكومية أم الخاصة.

رابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة

تشابهت الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في تناول مجالات الدراسة ومحاورها الرئيسية والتي ركزت على ضغوط العمل والأداء الوظيفي، كما تناولت مجتمع الجامعات والمؤسسات التعليمية وركزت

بعضها على العلاقات العامة في الجامعات كما ورد في دراسة عبدالغني وعثمانة (2022) ودراسة النفري (2021) ودراسة عبد العزيز (2021)، كما تشابهت مع بعض الدراسات في تناول محاور أشكال الضغوط في العمل وكيفية مواجهتها كما ورد في دراسة (فطيس والبوعيشي، 2021) ودراسة (عشوش، 2020) كما تناولت مجالات أسباب ضغوط العمل وتأثيرها وكيفية مواجهتها كما ورد في دراسة عبد العزيز (2021)، وقد اشتركت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة وهي المنهج الوصفي الارتباطي والاعتماد على أداة الاستبانة، كما ورد في دراسة البزايغة (2018) ودراسة أنساع وقسول (2023).

وقد اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناول بعض محاورها فقد تناولت الدراسة الحالية أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، بينما تناولت دراسة (عبد العزيز، 2021) موضوع مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية، بينما تناولت دراسة (عشوش، 2020) ضغوط العمل، وتأثيرها على أداء عضو هيئة التدريس بالجامعة لأدواره، كما تناولت دراسة (البزايغة، 2018) العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

مقدمة

يتضمن هذا الفصل المنهجية المتبعة في تحديد طريقة الدراسة ومنهجها ومعلوماتها وكيفية جمعها، ومن ثم العمل على وصف مجتمع وعينة الدراسة، وخصائص أدواتها وتفصيلها، والقياسات الخاصة بها من صدق وثبات، ثم التعرف على إجراءاتها ونموذجها ومتغيراتها ومن ثم الأساليب المستخدمة في تحليل معلومات الدراسة إحصائياً.

منهجية الدراسة

بناء على محتويات الدراسة وتشكيلة المتغيرات الواردة فيها، وطبيعة المعلومات التي يتم جمعها، ومن خلال النظر والتدقيق والبحث في الدراسات السابقة، وأهمها دراسة عبدالغني وعثمانة (2022) ودراسة النفري (2021) تم تبني المنهج الوصفي الارتباطي، باعتباره منهجاً يتناسب مع طبيعة الربط ما بين متغيرات الدراسة، وهو نوع من أنواع مناهج البحث العلمي، والذي يهتم بتوضيح العلاقة بين متغيرين أو أكثر، وقياس مدى الارتباط بينها، وأوجه الاختلاف والتشابه، ويهتم بدراسة نوع العلاقة بين هذه المتغيرات وحجمها، ومعرفة أهم ما يميز ظاهرة عن غيرها (عيسى، 2021)، فهو المنهج المناسب لهذه الدراسة، وذلك لأن المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي يدرس العلاقة بين المتغيرات، ويصف درجة العلاقة بين المتغيرات وصفاً كمياً وذلك باستخدام مقاييس كمية، ومن أغراض المنهج الارتباطي وصف العلاقات بين المتغيرات، أو استخدام هذه العلاقات في عمل تنبؤات تتعلق بهذه المتغيرات، لهذا يرى الباحث أن المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي هو الأنسب لهذه الدراسة ويحقق أهدافها بالشكل الذي يضمن الدقة والموضوعية، وتشكلت المصادر التي تم جمع المعلومات من خلالها من مصدرين وهما:

1. المعلومات التي تعد أولية: يتم جمعها من خلال الاستبانة التي تحتوي معلومات متعلقة بمتغيرات الدراسة ويجب عنها أفراد العينة المستهدفين بدقة.

2. المعلومات التي تعد ثانوية: المعلومات النظرية المتوفرة في الكتب، ومن خلال الأبحاث السابقة، والواردة في الرسائل الجامعية، ومن خلال المعلومات الواردة في التقارير.

مجتمع الدراسة

إن مجتمع الدراسة يعبر عن مجموعة كبيرة ومحددة من الأفراد أو العناصر التي تمتلك صفة مشتركة واحدة أو أكثر، وتحدد هذه الصفة بواسطة معايير أخذ العينة التي وضعها الباحث (العزاوي، 2008)، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بالضفة، حيث بلغ عددهم (144) موظف وموظفة، وفق إحصائية وزارة التعليم العالي الفلسطينية للعام (2023م)، وفيما يلي عرضاً للمؤسسات التي يشملها مجتمع الدراسة:

جدول 1

توزيع مجتمع الدراسة وفق الجامعات الفلسطينية

الرقم	المؤسسة	عدد الموظفين
1	جامعة فلسطين التقنية خضوري	4
2	جامعة بوليتكنك فلسطين	5
3	جامعة النجاح الوطنية	31
4	جامعة القدس	5
5	جامعة بيت لحم	3
6	الجامعة العربية الامريكية	7
7	جامعة الاستقلال	6
9	جامعة الخليل	8
8	جامعة القدس المفتوحة بفروعها	75
	المجموع	144

(وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية، 2023)

وبناء على وجود اختلاف في حجم المجتمع ضمن توزيعه في المحافظات الواقعة شمال الضفة الغربية، اعتمد على أن تكون تشكيلة المجتمع لتوزيع كافة الأفراد وفق أسلوب كرة الثلج المستخدمة نتيجة وجود صعوبة في عملية الوصول إلى كافة الأفراد ضمن العينة، ويتم الوصول إلى كافة الأفراد ضمن المجموعة التي تتاح من كافة تشكيلة العينة، حيث إن هذه المجموعة ستصل إلى العديد من المجموعات التي تعتبر إضافية لأنها تقوم بحمل الخصائص نفسها.

عينة الدراسة

تعرف عينة الدراسة بأنها مجموعة من الوحدات التي يجب أن تتصف بنفس مواصفات مجتمع الدراسة (عيسى، 2021)، ويتم استخدام عينة الدراسة لصعوبة الوصول إلى كافة أفراد المجتمع، وتتكون عينة الدراسة من عدد من موظفي دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بالضفة، وقد يتم اختيارهم بطريقة العينة القصدية من مجتمع الدراسة، والتي تستخدم في حال إرادة الحصول على مجموعة من آراء تكون بمستويات متخصصة أو مستويات مستهدفة بناءً على موقعهم أو بناءً على خصائصهم (العزاوي، 2008)، ويبلغ حجم عينة الدراسة (100) موظفاً وموظفةً. وفيما يأتي عرضاً لخصائص وطبيعة العينة

جدول 2

خصائص عينة الدراسة (ن=100)

المتغيرات المستقلة	المكونات	العدد	النسبة المئوية (%)
الجامعة	جامعة فلسطين التقنية خضوري	4	4.0
	جامعة بوليتكنك فلسطين	5	5.0
	جامعة النجاح الوطنية	19	19.0
	جامعة القدس	5	5.0
	جامعة بيت لحم	3	3.0
	الجامعة العربية الامريكية	6	6.0
	جامعة الاستقلال	9	9.0
	جامعة الخليل	7	7.0
	جامعة القدس المفتوحة بفروعها	42	42.0
	المجموع	100	%100
الجنس	ذكر	48	48.0
	أنثى	52	52.0
	المجموع	100	%100
المؤهل العلمي	دبلوم فأدنى	8	8.0
	بكالوريوس	66	66.0
	دراسات عليا	26	26.0
	المجموع	100	%100
طبيعة العمل	مصور	10	10.0
	محرر	15	15.0
	منسق أنشطة	16	16.0
	مسؤول أزمات	13	13.0
	غير ذلك	46	46.0
	المجموع	100	%100
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	42	42.0
	(5-10) سنوات	37	37.0
	أكثر من 10 سنوات	21	21.0
	المجموع	100	%100

مقياس مدى كفاية العينة

اعتمد على اختبار (KMO test) الذي يتم إجراؤه لبيان تشكيل متغيراتها ومستويات ترابطها والتي وردت في الفقرات التي تكونت منها الاستبانة، وتستخدم في عمليات القياس لما ورد في استجابات العينة التي وردت في الاستبانة، وبلغت قيمة (KMO) (0.50)، (0.861) وتعتبر هذه القيمة مقبولة تبعاً لجميع المعايير الواردة في Kaiser, (1974) حيث اعتبر أن قيمة الحد الأدنى (50%) وتعد أكبر من طبيعة وقيمة الحد الأدنى الذي يتم اشتراطه لتحقيق معيارها، ويدل ذلك على كفاية ومناسبة حجم العينة التي تم استخدامها في هذه الدراسة، وكانت قيمته تتراوح ما بين (0 إلى 1) وعند اقتراب القيمة من مستوى (1) فإنه تزداد الاعتمادية لكافة المتغيرات والفقرات التي أوضحتها محتوى التحليل (Kaiser, 1974) والجدول رقم (3) يظهر نتائج اختبار KMO:

جدول 3

نتيجة اختبار KMO

النتيجة	البند
0.861	KMO وفق معيار كايزر
307	درجة الحرية df
0.000	القيمة المعنوية Sig

وبناء على ما ورد في هذا الجدول فإن ذلك يعبر عن ارتفاع الاعتمادية لجميع المتغيرات وطبيعة تشكيل العوامل المتحصل عليها، ويدل ذلك على أن حجم تلك العينة كافية.

قياس المتغيرات ومقاييسها وأداة جمع البيانات

تنقسم كافة المتغيرات الواردة ضمن هذه الدراسة إلى:

أولاً: المتغيرات المستقلة: وهي تتعلق بمتغير ضغوط العمل، وتشتمل على:

أشكال ضغوط العمل: صيغت كافة الفقرات المتعلقة بمتغير أشكال ضغوط العمل وفق دراسة كلاش (2020)

ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)، وبلغ عددها (16) فقرة.

أسباب ضغوط العمل: صيغت كافة الفقرات المتعلقة بمتغير أسباب ضغوط العمل وفق دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)، وبلغ عددها (12) فقرة.

التكيف مع ضغوط العمل: صيغت كافة الفقرات المتعلقة بمتغير التكيف مع ضغوط العمل وفق دراسة كلاش (2020) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) وبلغ عددها (11) فقرة.

دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل: صيغت كافة الفقرات المتعلقة بمتغير دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل وفق دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)، وبلغ عددها (16) فقرة.

انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: صيغت كافة الفقرات المتعلقة بمتغير انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وفق دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)، وبلغ عددها (13) فقرة.

ثانياً: المتغير التابع: الأداء الوظيفي، صيغت كافة الفقرات المتعلقة بمتغير الأداء الوظيفي وفق دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)، وبلغ عددها (16) فقرة.

ثالثاً: المتغيرات الديموغرافية، وتحتوي على:

1. الجامعة: أ. جامعة فلسطين التقنية خضوري ب. جامعة بوليتكنك فلسطين ج. جامعة النجاح الوطنية د. جامعة القدس هـ. جامعة بيت لحم و. الجامعة العربية الأمريكية ز. جامعة الاستقلال ح. جامعة الخليل ط. جامعة القدس المفتوحة بفروعها
2. النوع الاجتماعي: أ. ذكر ب. أنثى
3. المؤهل العلمي: أ. دبلوم فأدنى ب. بكالوريوس ج. دراسات عليا
4. طبيعة العمل: أ. محرر ب. مصور ج. منسق أنشطة د. مسؤول أزمات هـ. غير ذلك

5. عدد سنوات الخبرة: أ. أقل من 5 سنوات ب. من (5-10) سنوات ج. أكثر من 10 سنوات

وقيست هذه المتغيرات بتوفرها بشكل فقرات صيغت بطريقة الاختيار بين متعدد يستجيب لها المبحوثون، وبعد ذلك يستخرج منها النسب المئوية وفق هذه الخصائص.

أداة جمع البيانات

تعتبر أداة الدراسة الوسيلة التي يستخدمها الباحث في حصوله على المعلومات المطلوبة من المصادر المعنية في بحثه، ومنها الاستبانة والتي تعرف بأنها قائمة من الأسئلة تعبر عما يرغب الباحث العلمي في معرفته عن طريق عينة الدراسة، حيث يقوم بعرض قائمة الاستبيان على المفحوصين للإجابة عنها، وتوفير المادة العلمية الخام للباحث العلمي، وبعد ذلك يتم تبويبها وتصنيفها (عيسى، 2021)، كما في هذه الدراسة، ومن خلال ما ورد كافة الدراسات السابقة مثل ما ورد ضمن دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتونة ومفتاح (2022)، وأنواع كافة الأدوات التي تم اعتمادها واستخدامها، تم إجراء تطوير لاستبانة تتناول أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وتضمنت هذه الاستبانة قسمين: أولهما يشمل كافة الخصائص الديموغرافية التي ترتبط بعينة الدراسة وهي (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة)، وثانيهما كافة الفقرات التي تتعلق بقياس متغيرات الدراسة الخاصة بأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وشملت (38) فقرة، والجدول رقم (4) يبين هذا:

جدول 4

مجالات ومحاور وفقرات الدراسة

عدد الفقرات	مستوياتها	الدراسات التي تضمنتها	المجال
16	16-1	دراسة كلاش (2020) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)	أشكال ضغوط العمل
12	28-17	دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)	أسباب ضغوط العمل
11	39-29	دراسة كلاش (2020) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)	التكيف مع ضغوط العمل
16	55-40	دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)	دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل
13	68-56	دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)	انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي
16	16-1	دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة ودراسة شتحونة ومفتاح (2022)	الأداء الوظيفي

واعتمد على توفر مقياس ليكترت (Likert Scale) المكون من درجات خماسية، مبنية بالاعتماد على الاتجاه الإيجابي وبلغت أوزانها: موافق بشدة: (5) درجات، موافق: (4) درجات، محايد: (3) درجات، معارض: (2) درجة، معارض بشدة: (1) درجة.

صدق أداة الدراسة

استخدمت الاختبارات الخاصة بصدق هذا المقياس:

أولاً: الصدق الظاهري Face Validity

تم عرض الاستبانة الأولية التي تم إعدادها على الدكتور الذي قام بالإشراف على هذه الرسالة، كما عرضت على عدد معين من القائمين بالتحكيم، لكي يبدوا كافة آرائهم المتعلقة بمستوى ملاءمة جميع مكونات العبارات

التي تقيس كافة متغيراتها، وبيان مستوى الوضوح الذي تضمنته عملية الصياغة لتلك الفقرات، وملائمتها لتقسيمها ضمن الجزء الذي تنتمي له، ومستوى كفاية جميع الفقرات لتغطية جميع المتغيرات، وقد اقترح بعض المحكمين القيام بتعديل شكل صياغة عدة فقرات منها أو حذف أجزاء ضمنها، والعمل على إضافة فقرات لم تكن متوفرة من قبل، وبناء على ما ورد من ملاحظات، تم القيام بالتعديلات المتفق عليها، حتى تكونت تلك الأداة بصورة نهائية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي

يعرف الاتساق الداخلي بأنه يعبر عن مستوى تناسق كل الفقرات الواردة في الاستبانة مع طبيعة تقسيم مجالاتها التابعة لها، واعتمد على الحسابات التي تتعلق بمعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) التي تربط بين فقرات الأداة ومجالها، بمعنى أن كافة الفقرات تسهم في قياس مجالها نفسه، والجدول (5) يبين مستويات قيم المعاملات التي تتعلق بصدق وطبيعة الاتساق الداخلي لكافة الفقرات والمجالات:

جدول 5

قيم معاملات صدق الاتساق الداخلي لفقرات أبعاد الدراسة والدرجة الكلية للبعد الواردة فيه

الفقرة	الارتباط مع مستوى الدلالة						
1	0.00*	287.	0.00*	29	0.00*	442.	0.00*
2	0.00*	678.	0.00*	30	0.00*	540.	0.00*
3	0.00*	488.	0.00*	31	0.00*	552.	0.00*
4	0.00*	477.	0.00*	32	0.00*	449.	0.00*
5	0.00*	510.	0.00*	33	0.00*	459.	0.00*
6	0.00*	578.	0.00*	34	0.00*	332.	0.00*
7	0.00*	498.	0.00*	35	0.00*	540.	0.00*
8	0.00*	558.	0.00*	36	0.00*	644.	0.00*
9	0.00*	369.	0.00*	37	0.00*	287.	0.00*
10	0.00*	374.	0.00*	38	0.00*	652.	0.00*
11	0.00*	600.	0.00*	39	0.00*	442.	0.00*
12	0.00*	655.	0.00*	40	0.00*	530.	0.00*
13	0.00*	439.	0.00*	41	0.00*	513.	0.00*
14	0.00*	302.	0.00*	42	0.00*	498.	0.00*
15	0.00*	422.	0.00*	43	0.00*	578.	0.00*
16	0.00*	544.	0.00*	44	0.00*	478.	0.00*
17	0.00*	611.	0.00*	45	0.00*	490.	0.00*
18	0.00*	428.	0.00*	46	0.00*	568.	0.00*
19	0.00*	478.	0.00*	47	0.00*	515.	0.00*
20	0.00*	554.	0.00*	48	0.00*	578.	0.00*
21	0.00*	422.	0.00*	49	0.00*	621.	0.00*
22	0.00*	490.	0.00*	50	0.00*	511.	0.00*
23	0.00*	547.	0.00*	51	0.00*	614.	0.00*
24	0.00*	388.	0.00*	52	0.00*	535.	0.00*
25	0.00*	302.	0.00*	53	0.00*	498.	0.00*
26	0.00*	598.	0.00*	54	0.00*	366.	0.00*
27	0.00*	674.	0.00*	55	0.00*	507.	0.00*
28	0.00*	466.	0.00*	56	0.00*	369.	0.00*

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) * دال عند مستوى الدلالة (0.05)

تبرز النتائج الواردة خلال الجدول (5) أن مستويات قيم جميع معاملات الارتباط التي تتعلق بفقرات كافة المجالات وعلى درجتها الكلية كانت بدرجة مرتفعة وتتناسب مع عملية قياس أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكانت قيمتها ما بين (0.817-0.287) وعند مستويات دلالة إحصائية كانت (0.01) و(0.05)، ويدل ذلك على أن كافة الفقرات تعمل على قياس المتغيرات، دون حذف أي منها، وبذلك يتبين أن كافة الفقرات ومجالاتها لها دلالات اتصاف بصدق عاملي مناسب عند مستوى (0.05)، كما تبين بأن بعضها لديها صدق عاملي عند مستوى (0.01) مع العلم بأن قيمة هذه المعاملات يجب ألا تنخفض عن قيمة معيار (0.20)، مما يؤكد صدق هذه الفقرات وتزيد من قدرتها على قياس ما صممت له.

ثبات المقياس

تم استخدام طريقتين للتأكد من مستويات ثبات الأداة وهي:

أولاً: الثبات من خلال الاتساق الداخلي (Consistency Inter- Item)

تبين هذه الطريقة مستوى قوة الاتساق التي تتشكل بين كافة الفقرات للاستبانة واعتمد بذلك على معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ويدل ذلك على مستويات التوافق بين المستجيبين لكافة الفقرات الواردة في المجالات ونتائج الجدول (6) تبين ذلك:

جدول 6

نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد الاداة

المجال	المستويات	قيمة كرونباخ الفا
أثر ضغوط العمل	أشكال ضغوط العمل	0.831
	أسباب ضغوط العمل	0.848
	التكيف مع ضغوط العمل	0.863
	دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل	0.758
	انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	0.796
الأداء الوظيفي		0.856

يبرز ما ورد في جدول (6) أن مستوى قيمة المعامل الخاص بحسابات كرونباخ ألفا كانت بدرجة مقبولة لكافة المجالات وفقراتها، وكانت قيمها (0.831، 0.848، 0.863، 0.758، 0.796، 0.856) على التوالي، ويدل ذلك على أن الثبات كان بدرجة مرتفعة، علماً أن درجة قبولها من الناحية التطبيقية عندما تكون ($\leq \text{Alpha } 0.60$) وفق ما ورد لدى (Sekaran, and Bougie, 2019).

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف-سمرنوف (Sample K-S-1))

يستخدم هذا الاختبار لبيان أن البيانات الواردة في الاستبانة تنتهج التوزيع الطبيعي أم أنها لم تتبعه، ويعد هذا الاختبار مطلوباً مهماً لأن اختبار الفرضيات يتضمن الاختبارات المعملية التي تشترط توزيعاً طبيعياً لكافة بياناتها، ويوضح جدول رقم (7) نتائج هذا الاختبار:

جدول 7

اختبار التوزيع الطبيعي (-K-S 1 Sample)

المجال	المستويات	قيمة الاختبار Z	مستوى المعنوية
أشكال ضغوط العمل		0.378	0.87
أسباب ضغوط العمل		0.355	0.88
أثر ضغوط العمل	التكيف مع ضغوط العمل	0.369	0.86
	دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل	0.347	0.85
	انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	0.316	0.81
الأداء الوظيفي		4740.	800.

يتضح من خلال ما ورد في نتائج جدول رقم (7) أن القيم التي احتسبت دلت على أن مستوى المعنوية لكافة المجالات ومستوياتها كانت أعلى من 0.05 ($sig. > 0.05$) مما يؤكد أن هذه البيانات بمجملها تتبع مستويات التوزيع الطبيعي وتعتمد على استخدام الاختبارات من الأنواع المعملية.

إجراءات الدراسة

اتبعت هذه الدراسة الخطوات التالية:

1. العملية الخاصة بجمع كافة البيانات الثانوية: جمعت هذه البيانات من العديد من المصادر ومن ضمنها الكتب وجميع محتويات الرسائل الجامعية وما ورد ضمن المجالات العلمية من الدرجة المحكمة وغيرها، ومن خلالها ورد الإطار النظري الذي يحتوي على كافة المعلومات المتعلقة بمتغيرات هذه الدراسة.
2. العملية الخاصة بجمع كافة البيانات الأولية: استخدمت الاستبانة لجمع البيانات من خلالها وتم فحص مستوى صدقها وثباتها، بعد توزيعها على العينة، والخروج من خلالها بنتائج تشتمل على تفسير فرضيات الدراسة التي تعمل على تحقيق أهدافها.
3. العملية الخاصة بإدخال البيانات: تم عملية فرز كافة البيانات من الاستبانة، والعمل على تصنيفها ومن ثم استبعاد عدد من الاستبانات التي تعد غير صالحة لإجراء التحليل، وبعد إدخال البيانات إلى الحاسوب

والعمل على تهيئتها لإجراء عمليات التحليل الإحصائي التي تلائم ذلك، من خلال الاعتماد على الحزمة الإحصائية الخاصة بإجراء الدراسات الاجتماعية (SPSS).

4. العملية الخاصة بتحليل البيانات: أجري التحليل الإحصائي للبيانات من خلال فحص العلاقات بين متغيرات الدراسة، وتم تحليل أسئلة وفرضيات الدراسة وتحقيق كافة أهدافها.
5. العملية الخاصة بمناقشة النتائج: تم مناقشة كافة النتائج التي خرج بها التحليل وتفسيرها بدقة عالية.

الأسلوب الإحصائي

اعتمدت الدراسة على برنامج (SPSS) المتعلق بتحليل البيانات إحصائياً وتحليل إجابات الأسئلة والفرضيات بالاعتماد على الأساليب الإحصائية الآتية:

1. مقاييس تتعلق بالإحصاء الوصفي: تم الاعتماد على نتائج النسب المئوية وحسابات التكرارات المستخدمة في وصف كافة الخصائص الوظيفية التي تتعلق بمتغيرات الدراسة، واستخدام مستويات مقاييس النزعة المركزية التي توفر تحليلاً للمتغيرات وربطها بالعلاقات.
2. مقاييس الإحصاء الاستدلالي: تم الاعتماد على تحليل مقاييس الانحدار الخطي من النوع المتعدد، للقيام باختبار كافة فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

مقدمة

يشتمل الفصل الحالي على جميع النتائج الخاصة بعمليات تحليل كافة أنواع البيانات استهدفها الاستبانة، وكذلك شرح تفاصيل كافة النتائج التي تتعلق باختبار مستوى صحة الفرضيات، ومن خلالها يتم استعراض أهم النتائج التي أفرزها التحليل الاحصائي والمتعلقة بتحليل فقرات الاستبانة.

الإحصاء الوصفي المتعلق بمتغيرات الدراسة

اعتمدت على نتائج حسابات المتوسط الحسابي الذي يرتبط بكافة متغيرات الدراسة بنوعها المستقلة والتابعة، حيث تحدد درجة الموافقة لدى العينة المتعلقة بأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بالضفة الغربية، ومستويات الانحراف المعياري، الذي يبين مدى التشتت الوارد خلال استجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة، وعندما يكون قيمة الانحراف المعياري قريباً من الصفر، يكون هناك تركيز كبير في الاستجابات ويسهم في انخفاض التشتت فيها، أما إذا كان بمقدار واحد صحيح فأعلى، فيدل على عدم وجود تركيز في مستويات الاستجابات ودرجات تشتتها.

إذ تم احتساب طول المدى وكان مقداره $(5-1=4)$ ، ثم تم تقسيمها على (5.32) الدال على الفترات $(1.33=5.32/4)$ ، وقد بلغ طول الفترة بمقدار (1.33) وكانت مستويات الدرجات وفق ذلك:

1. $(3.67-5)$ درجة مرتفعة.

2. $(2.33-3.66)$ درجة متوسطة.

3. $(1-2.32)$ درجة منخفضة.

ويبين الجدول رقم (8) النتائج المتعلقة بالتحليل الوصفي لكافة متغيرات الدراسة:

نتائج تحليل المتغير المستقل الأول الوارد في السؤال الأول: ما أشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو

العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

جدول 8

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

الترتيب	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
1	68.80	1.59588	3.6500	تعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها الموظف.	1
4	66.19	1.57147	3.6300	ضيق الوقت لإنجاز الكم الكبير من المهام الموكلة للموظف.	2
2	68.00	1.58774	3.6400	أسلوب الشدة في تعامل المدير مع الموظف.	3
6	65.20	1.53655	3.6100	عدم توفر نظام مكتوب يحدد إجراءات أداء مهام العمل.	4
5	65.61	1.56474	3.6200	عدم وضوح التعليمات الخاصة بأداء مهام العمل.	5
3	66.66	1.57633	3.6300	تداخل انجاز مهام العمل بين موظفي الأقسام المختلفة	6
9	63.18	1.51147	3.5600	منح صلاحيات قليلة للموظف لإنجاز مهام العمل المطلوبة.	7
7	64.38	1.52478	3.5874	اضطرار الموظف لاستكمال انجاز مهام العمل خارج وقت الدوام الرسمي بشكل متكرر.	8
16	59.47	1.49885	3.4921	الإجهاد الذي يصيب الموظف ويصل إلى مستوى الانهالك والتعب الكبير.	9
13	61.47	1.50189	3.5200	شعور الموظف بالملل من بيئة العمل.	10
15	59.72	1.50001	3.5000	انخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الموظف داخل الجامعة.	11
8	63.74	1.51474	3.5700	شعور الموظف بالغرابة والعزلة في وظيفته.	12
11	62.85	1.50658	3.5400	شعور الموظف بالعصبية الزائدة من تراكم عبء العمل.	13
14	60.22	1.50047	3.5100	تكرار غياب الموظف نتيجة شعوره بضغوط كبير في مهام العمل.	14
10	63.02	1.51002	3.5500	ضعف الدافع لإنجاز مهام العمل المطلوبة في الوقت المحدد.	15
12	62.41	1.50414	3.5300	قيام الموظف بأعمال تتناقض مع القيم السائدة في الجامعة.	16
	63.80	1.53160	3.5712	الدرجة الكلية لمجال أشكال ضغوط العمل	

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (8) أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) ويدل على موافقة المستجيبين على فقراتها، وقد كانت الفقرة (1) قد حصلت على درجة متوسطة وكانت ضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (68.80%) ويعني ذلك أنه تعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها الموظف، وكانت الفقرة رقم (9) قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (59.47%) وهي تعتبر بذلك أنها درجة متوسطة، ويدل على أن الإجهاد الذي يصيب الموظف ويصل إلى مستوى الانهالك والتعب الكبير لم يكن ضمن أولويات أشكال الضغوط التي يتعرض الموظف لها.

يتضح مما سبق أن الدرجة الكلية لأثر أشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجة متوسطة وبمتوسط حسابي كلي بلغ (3.571) وبانحراف معياري بلغ (1.531)، وبنسبة مئوية كانت مرتفعة وقيمتها (63.80%)، وذلك بسبب تعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها الموظف وضيق الوقت لإنجاز الأعمال المطلوبة، فيما اعتبر المبحوثون أن الإجهاد والتعب لم يكن ضمن أولويات الضغوط التي يتعرض لها، وهذا يشير إلى استعداد الموظف لتحمل الإجهاد والتعب أكثر من تحمّله لزيادة الأعباء والمهام.

نتائج تحليل المتغير المستقل الثاني الوارد في السؤال الثاني: ما أسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

جدول 9

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

الترتيب	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
4	62.40	1.39445	3.1200	طبيعة العمل تتطلب المزيد من التركيز والانباه.	17
5	62.00	1.28174	3.1000	يعاني الموظف من سوء تصميم مكان أداء مهام العمل.	18
1	63.20	1.39035	3.1600	يواجه الموظف ضغطاً كبيراً بسبب زيادة حجم عبء العمل.	19
2	62.40	1.46580	3.1200	يعاني الموظف من نقص المعلومات الخاصة بطبيعة أداء مهام العمل.	20
3	62.10	1.33463	3.1200	يوجد نقص كبير في تحديد المسؤوليات والواجبات الوظيفية للموظف.	21
6	61.24	1.28055	3.0000	يتلقى الموظف أوامر ومهام متعارضة من مديره المباشر.	22
8	59.87	1.27111	2.9854	ينخفض مستوى تفويض الصلاحيات للموظف في إنجاز مهام العمل.	23
9	58.74	1.26891	2.9700	ينخفض مستوى التدريب اللازم للموظف في ظل كثرة استبدال تجهيزات العمل وإدخال التكنولوجيا في الوظائف.	24
7	60.89	1.27645	2.9688	يوجد ساعات إضافية للعمل دون أي حافز إضافي.	25
11	56.25	1.21987	2.8154	يقوم الموظف بأداء مهام العمل في أيام الإجازات الرسمية عند تراكمها.	26
12	54.40	1.21000	2.7200	تكون مهام العمل المطلوبة من الموظف صعبة لأنها تتضمن إجراءات معقدة.	27
10	57.96	1.22588	2.9655	عدم استطاعة الموظف التكيف مع زملائه مما ينتج عنه علاقات سلبية في العمل.	28
	60.12	1.30164	3.0037	الدرجة الكلية لمجال أسباب ضغوط العمل	

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (9) أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) على الفقرات (17-22) ويدل على موافقة المستجيبين على فقراتها، وأقل من (3) على الفقرات (23-28) ويدل على عدم الموافقة على فقراتها، وقد حصلت الفقرة (19) على درجة متوسطة وكانت ضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (63.20%) ويدل على أنه يتم يواجه الموظف ضغطاً كبيراً بسبب زيادة حجم عبء العمل، بينما الفقرة رقم (27) قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (54.40%) وكانت بدرجة متوسطة، ويدل على أنه وهذا يعني أن الموظف لا يرى أن هناك صعوبة وتعقيد في العمل بنفس النسبة التي أعطاهما لحجم العمل، فهو إذن لا يشتكي كثيراً من الصعوبة والتعقيد، ولكنه يشتكي من حجم العمل.

يتضح مما سبق أن الدرجة الكلية لأسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجتها متوسطة وبمتوسط حسابي كلي بلغ (3.003) وبانحراف معياري قيمته (1.301)، وبنسبة مئوية كانت مرتفعة وقيمتها (60.12%)، ويتضح أن أعلى نسبة هي الزيادة في نسبة حجم العمل، وأن أدنى نسبة كانت للمهام صعبة وفيها إجراءات معقدة، وهذا يعني أن الموظف لا يرى أن هناك صعوبة وتعقيد في العمل بنفس النسبة التي أعطاهما لحجم العمل فهو إذن لا يشتكي كثيراً من الصعوبة والتعقيد، ولكنه يشتكي من حجم العمل.

نتائج تحليل المتغير المستقل الثالث الوارد في السؤال الثالث: ما درجة التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

جدول 10

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

الترتيب	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
4	59.20	1.26103	2.9600	يحدد الموظف أولويات عمله اليومي ليتجنب تراكم العمل الذي يزيد ضغوطه.	29
5	58.40	1.29110	2.9200	يتعلم الموظف مهارات جديدة لمواجهة المواقف الضاغطة في العمل.	30
2	61.60	1.24278	3.0800	يناقش الموظف مشكلات العمل مع زملاءه للوصول على حلول لها.	31
6	57.60	1.40901	2.8800	يتقدم الموظف بالشكوى لمديره نتيجة زيادة ضغوط عبء العمل.	32
3	59.20	1.45630	2.9600	يلجأ الموظف إلى الحصول على إجازة عمل للابتعاد عن ضغوط العمل.	33
1	61.60	1.38269	3.0800	يسعى الموظف للانتقال من وظيفة لأخرى عند وجود ضغط عمل مرتفع.	34
11	54.68	1.39125	2.8200	يضبط الموظف انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل مرتفعة.	35
9	55.49	1.39756	2.8500	يصارح الموظف مديره المباشر بما يواجهه من ضغوط عمل للوصول إلى حلول ملائمة.	36
7	57.21	1.40045	2.8750	يتوجه الموظف إلى الطبيب النفسي لمساعدته في أساليب مواجهة ضغوط العمل.	37
10	55.11	1.39498	2.8300	يخرج الموظف مع أصدقائه للمقهى للتخلص من آثار ضغوط العمل.	38
8	56.43	1.39888	2.8600	يلجأ الموظف للحصول على الاجازات بشكل مستمر للتخلص من ضغوط العمل.	39
	57.86	1.36600	2.9195	الدرجة الكلية لمجال التكيف مع ضغوط العمل	

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (10) أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) على الفقرتين (31، 34) ويدل على موافقة المستجيبين على فقراتها، كما كانت باقي الفقرات أقل من (3) ويدل على عد الموافقة عليها، وقد كانت الفقرة (34) قد حصلت على درجة متوسطة وكان ترتيبها الأول بنسبة مئوية (61.60%) ويدل على أنه يسعى الموظف للانتقال من وظيفة لأخرى عند وجود ضغط عمل مرتفع، وكانت الفقرة رقم (35) قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (54.68%) وهي بدرجة عالية ومتوسطة، ويدل على أنه يضبط الموظف انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل مرتفعة، حيث أن الموظف يناقش مشكلة ضغط العمل مع زملائه لإيجاد حلول كما يسعى للانتقال إلى مجال آخر للعمل إذا زادت الضغوط، وفي الوقت نفسه، فإنه لا يستطيع ضبط انفعالاته عن مواجهة هذه الضغوط، مما يدل على أن الضغوط المهنية تجعل الموظف يبحث عن حلول ذاتية، وحلول مع الزملاء لتخفيف هذه الضغوط.

يتضح مما سبق أن الدرجة الكلية لدرجة التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجتها متوسطة بمتوسط حسابي كلي بلغ (2.919) وبانحراف معياري قيمته (1.366)، وبنسبة مئوية كانت مرتفعة وقيمتها (57.86%)، وهذا يعني أن الضغوط تجعل الموظف يبحث عن حلول ذاتية، وحلول مع الزملاء لتخفيف هذه الضغوط.

نتائج تحليل المتغير المستقل الرابع الوارد في السؤال الرابع: ما دور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها؟

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (11) الموجود في الملحق ج أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) ويدل على موافقة المستجيبين على فقراتها، وقد كانت الفقرتين (40) و(45) قد حصلت على درجة مرتفعة وضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (89.67%) ويدل على أنه يتناسب الراتب مع حجم العمل الذي يقوم به الموظف في الجامعة، والفقرة رقم (52) قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة

مئوية (70.67%) وكانت بدرجة مرتفعة، ويدل على أن الجامعة لا تعمل على توفير بيئة عمل صحية للموظف.

يتضح مما سبق أن الدرجة الكلية لدور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها كانت درجتها مرتفعة بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.836) وبانحراف معياري قيمته (1.076)، وبنسبة مئوية كانت مرتفعة وقيمتها (78.07%)، حيث اعتبر المبحوثون أن الراتب وتوفير أماكن مناسبة للموظفين هي من الأمور المهمة التي تسهم في التكيف مع الضغوط المهنية، لكنه اعتبر أن البيئة الصحية للعمل ليست من أولويات الأمور التي تخفف ضغوط العمل.

نتائج تحليل المتغير المستقل الخامس الوارد في السؤال الخامس: ما انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (12) الموجود في الملحق ج أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) ويدل على موافقة المستجيبين على فقراتها، وقد كانت الفقرة (62) قد حصلت على درجة متوسطة وضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (59.79%) ويدل على أنه يرغب الموظف بالانتقال إلى مجال وظيفي آخر داخل الجامعة، والفقرة رقم (67) قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (51.37%) وكانت بدرجة متوسطة، ويدل على أن الموظف يشعر أحياناً بعدم القدرة على أداء مهام العمل في ظل عدم توفر التسهيلات الوظيفية.

يتضح مما سبق أن الدرجة الكلية لانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجتها متوسطة بمتوسط حسابي كلي بلغ (2.876) وبانحراف معياري قيمته (1.160)، وبنسبة مئوية كانت مرتفعة وقيمتها (56.35%)، وهذا يعني أن تأثير الضغوط المهنية على أداء الموظفين محدود، فهو لا يشنكي كثيراً من هذه الضغوط، وأكثر مسألة أعطاه المبحوثون أهمية هي رغبته في الانتقال إلى مجال عمل آخر داخل الجامعة مع أنها نسبياً ليست بدرجة عالية جداً، لكنها

عالية مقارنة ببقية الفقرات، وأقل مسألة أعطاها المبحوثون أهمية هي عدم قدرته على القيام بالمهام في ظل عدم توفر التسهيلات، وهذا يعني أنه قادر على القيام بالمهام، وأنه يوجد تسهيلات، وأنه غير مستاء من هذا الأمر.

نتائج تحليل أثر ضغوط العمل التي تواجه موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية:

تبين النتائج الواردة في تفاصيل الجدول (13) الموجود في الملحق ج أن الدرجة الكلية لأثر ضغوط العمل التي تواجه موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجتها متوسطة وبمتوسط حسابي كلي بلغ (3.241) وبانحراف معياري قيمته (1.287)، وبنسبة مئوية قيمتها (63.24%)، أما ترتيب المجالات بناء على نتائج قيمة المتوسط الحسابي كانت:

المرتبة الأولى: دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل.

المرتبة الثانية: أشكال ضغوط العمل.

المرتبة الثالثة: أسباب ضغوط العمل.

المرتبة الرابعة: التكيف مع ضغوط العمل.

المرتبة الخامسة: انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

حيث أنه يوجد دور متوسط للجامعة في التعامل مع ضغوط العمل حيث أحياناً تساهم الجامعة في تكثيف التدريب للموظفين على مواجهة مشكلات العمل، في ظل توفر العديد من أشكال ضغوط العمل ومن ضمنها تداخل انجاز مهام العمل بين موظفي الأقسام المختلفة، وعدم وضوح التعليمات الخاصة بأداء مهام العمل، ويرصد لهذه الضغوط المهنية وانتشارها عدة أسباب ومن ضمنها أن الموظف يعاني من نقص المعلومات الخاصة بطبيعة أداء مهام العمل، وأن طبيعة العمل تتطلب المزيد من التركيز والانباه، وقد تحتم على موظفي الجامعة التكيف مع ضغوط العمل بدرجة متوسطة من خلال لجوء الموظف إلى الحصول على إجازة عمل للابتعاد عن ضغوط العمل، كما يحدد الموظف أولويات عمله اليومي ليتجنب تراكم العمل الذي

يزيد ضغوطه، أما انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي فكان له دور متوسط أيضاً حيث تتخفف قدرة الموظف على الإبداع في أداء مهام الوظيفة، كما يشعر الموظف بعدم قدرته على القيام بعمله بإتقان كبير.

تحليل مجال درجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

لكي يتم تحليل المجال الذي يتعلق بدرجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية اعتمدت على المتوسطات الحسابية وحسابات الانحرافات المعيارية ومستويات النسب المئوية لفرقاتها والجدول رقم (14) يظهر ذلك:

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (14) الموجود بالملق ج أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) ويدل على موافقة المستجيبين على فقراتها، وقد كانت الفقرة (1) قد حصلت على درجة مرتفعة وضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (89.33%) ويدل على أنه يبذل الموظف جهداً مضاعفاً لإنجاز مهام العمل في الوقت المحدد، والفقرة رقم (13) قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (71.53%) وكانت بدرجة مرتفعة، ويدل ذلك على أن الموظف يمدح نفسه، وأنه يبذل جهداً، ويتحمل الضغوط المهنية، ويتعاون مع الزملاء، حيث أنه فيما يتعلق بالعبارة التي حصلت على أعلى نسبة فهي تشير إلى أن الموظف يرى أنه يبذل جهداً مضاعفاً لإنجاز العمل في الوقت المحدد، في تحد واضح للضغوط من وجهة نظره طبعاً، لكن العبارة التي حصلت على أقل نسبة هي مساعدته لزملائه، وهي ليست أولوية بالطبع، لأن الإنسان يهتم بعمله وإنجازه قل أن يهتم بالآخرين.

يتضح مما سبق أن الدرجة الكلية لدرجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجتها مرتفعة بمتوسط حسابي كلي بلغ (3.834) وبانحراف معياري قيمته (1.221)، وبنسبة مئوية كانت مرتفعة وقيمتها (77.89%)، حيث إن الموظف لا يذم نفسه، ولا يعترف بالتقصير، فضلاً عن أن

العمل في الجامعة يعتبر فرصة مميزة بالنسبة للموظف بسبب الراتب الجيد والمكانة الاجتماعية، وهي فرص لا تتوفر إلا لعدد قليل من الأفراد.

نتائج تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة

اعتمد على حسابات معامل ارتباط بيرسون الذي يبين مستويات العلاقة ونوعها بين متغيرات الدراسة سواء المستقلة والمتغير التابع والجدول رقم (15) يبرز ذلك:

تظهر تفاصيل الجدول رقم (15) الموجود بالملحق ج أنه:

1- وجود علاقة ارتباط عكسية وكانت دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين أثر ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكان قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (-0.518) ويدل على أنه كلما ارتفعت درجة أثر ضغوط العمل انخفضت درجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

2- وجود علاقة ارتباط عكسية وكانت دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين أشكال ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكان قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (-0.647) ويدل على أنه كلما ازداد أثر أشكال ضغوط العمل انخفضت درجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

3- وجود علاقة ارتباط عكسية وكانت دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين أسباب ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكان قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (-0.385) ويدل على أنه كلما ازداد أسباب ضغوط العمل انخفضت درجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

4- وجود علاقة ارتباط طردية وكانت دالة إحصائياً عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين التكيف مع ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكان قيمة معامل

الارتباط لهذه العلاقة (0.366) ويدل على أنه كلما ازداد التكيف مع ضغوط العمل ازدادت درجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

5- وجود علاقة ارتباط طردية وكانت دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكانت قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (0.371) ويدل على أنه كلما ازداد دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل ازدادت درجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

6- وجود علاقة ارتباط عكسية وكانت دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وبين الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكانت قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (-0.320) ويدل على أنه كلما ازداد انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي انخفضت درجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

لكي يتم اختبار جميع الفرضيات اعتمد على التحليل من خلال حسابات الانحدار الخطي من النوع المتعدد (Multiple Regression Analysis) حتى يتم اختبار أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، ويظهر الجدول رقم (16) ذلك:

من خلال التفاصيل الواردة ضمن الجدول رقم (16) الموجود بالملحق ج تبين:
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية:
تبين من خلال تحليل الفرضية الرئيسية وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وقد كانت قيمة F المعنوية Sig * بقيمة 0.000 وهي تعتبر أكبر من قيمة مستوى ألفا (0.5)، وقيمة F المحسوبة = 88.78 وهي تعتبر أكبر من قيمة F

الجدولية = 2.6585 وأن المغيرات المستقلة تقوم بتفسير ما نسبته 64% حيث إن R^2 بلغت 6450. ويعتبر ذلك سلبياً.

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر لأشكال ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر أشكال ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وتبين أن قيمة التأثير بلغت (-0.8477) وقيمة t المحسوبة كانت (9.4365) وهي تعتبر أكبر من قيمة t الجدولية (1.966)، وأن قيمة مستوى F المعنوية Sig^* كانت بقيمة 0.000 وهي تعتبر أكبر من مستوى ألفا (0.5)، وكانت قيمة معامل التحديد قد بلغت (64.58) وتدلل على أن (64.58%) من مستوى التغيرات التي قد تحصل في أثر أشكال ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

ثانياً: الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر لأسباب ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر أسباب ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وتبين أن قيمة التأثير بلغت (-0.8269) وقيمة t المحسوبة كانت (9.3879) وهي تعتبر أكبر من قيمة t الجدولية (1.966)، وأن قيمة F المعنوية Sig^* كانت بقيمة 0.000 وهي تعتبر أكبر من مستوى ألفا (0.5)، وقد كانت قيمة معامل التحديد قد بلغت (64.58) وتدلل على أن (64.58%) من مستوى التغيرات التي قد تحصل في أثر أسباب ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

ثالثاً: الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر للتكيف مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع الايجابي وكان بدرجة معنوية لأثر التكيف مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وتبين أن قيمة التأثير بلغت (0.7847) وقيمة t المحسوبة كانت (9.3652) وهي تعتبر أكبر من قيمة t الجدولية (1.966)، وأن قيمة F المعنوية Sig * كانت بقيمة 0.000 وهي تعتبر أكبر من مستوى ألفا (0.5)، وكانت قيمة معامل التحديد قد بلغت (64.58) وتدل على أن (64.58%) من مستويات التغيرات التي قد تحصل في أثر التكيف مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

رابعاً: الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر لدور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع الايجابي وكان بدرجة معنوية لأثر دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وتبين أن قيمة التأثير بلغت (0.7369) وقيمة t المحسوبة كانت (9.3478) وهي تعتبر أكبر من قيمة t الجدولية (1.966)، وأن قيمة F المعنوية Sig * كانت بقيمة 0.000 وهي تعتبر أكبر من مستوى ألفا (0.5)، وكانت قيمة معامل التحديد قد بلغت (64.58) وتدل على أن (64.58%) من مستوى التغيرات التي قد تحصل في أثر دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

خامساً: الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر لانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وتبين أن قيمة التأثير بلغت (-0.8415) وقيمة t المحسوبة كانت (9.3258) وهي تعتبر أكبر من قيمة t الجدولية (1.966)، وأن قيمة F المعنوية *Sig كانت بقيمة 0.000 وهي تعتبر أكبر من مستوى ألفا (0.5)، وكانت قيمة معامل التحديد قد بلغت (64.58) وتدل على أن (64.58%) من مستوى التغيرات التي قد تحصل في أثر انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية قيمتها ($\geq \alpha 0.05$) في أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة).

ولاختبار هذه الفرضية فقد استخدم أسلوب تحليل التباين المتعدد Analysis of Variable وبيّن الجدول رقم (17) نتائج تحليل التباين لأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة).

يتضح من الجدول (17) الموجود بالملحق ج أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب من العينة على جميع المتغيرات (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة) قد بلغت على التوالي (0.36، 0.20، 0.09، 0.21، 0.06) وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ($\geq \alpha 0.05$) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية على هذه المتغيرات، ويعني ذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\geq \alpha 0.05$) في أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة النتائج

بعد عرض نتائج التحليل الاحصائي فقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

أولاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

نتائج تحليل السؤال الفرعي الأول: ما أشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في

الجامعات الفلسطينية؟

تبين من نتائج تحليل هذا السؤال أنه يوجد أشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وبدرجة متوسطة، وقد كانت الفقرة (1) والتي تنص على "تعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها الموظف" قد حصلت على درجة متوسطة، وكانت ضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (68.80%). وكانت الفقرة رقم (9) "الإجهاد الذي يصيب الموظف ويصل إلى مستوى الانهك والتعب الكبير" قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (59.47%)، وهي تعتبر درجة متوسطة، ويفسر ذلك بأنه تعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها الموظف، كما يتوفر أسلوب الشدة في تعامل المدير مع الموظف، إضافة إلى أنه يوجد تداخل في انجاز مهام العمل بين موظفي الأقسام المختلفة، كما أنه يوجد ضيق في الوقت لإنجاز الكم الكبير من المهام الموكلة للموظف، كما تتوفر أشكال من ضغوط العمل الناتجة عن الأدوار ومن ضمنها عدم وضوح دور الموظف والتضارب في الأدوار، فضلاً عن عدم رضا الإدارة عن أداء الموظفين، إضافة إلى ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل غير الملائمة أو مكان العمل الذي يفتقر إلى الأساسيات أو الصراع على الحوافز والترقيات أو نوع الوظيفة ومتطلباتها، كما تتوفر ضغوط العمل الناتجة عن العلاقات؛

سواء كانت الأخيرة مع الرؤساء أو المرؤوسين أو الزملاء أو مع الطلبة والهيئة التدريسية، وقد تتجم الضغوط المذكورة أيضاً عن ضعف التعاون بين الزملاء.

وانتقلت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بينت أن هناك عدة أشكال من ضغوط العمل ومن ضمنها الضغوط الخاصة بطبيعة الوظيفة فحتى لو كان الموظف قادر على القيام بمهام متعددة بصورة جيدة، يظلّ العمل على أشياء كثيرة في الوقت ذاته أمراً يبعث الضغط والإرهاق والتوتر في النفس؛ إذ إنّ جزءاً من الذهن يكون مشغولاً دائماً بقائمة المهام التي يجب العمل عليها.

نتائج تحليل السؤال الفرعي الثاني: ما أسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

تبين من نتائج تحليل هذا السؤال أنه يوجد أسباب لضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وبدرجة متوسطة، فقد حصلت الفقرة (19) والتي تنص على " يواجه الموظف ضغطاً كبيراً بسبب زيادة حجم عبء العمل" على درجة متوسطة، وكانت ضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (63.20%)، بينما الفقرة رقم (27)، والتي تنص على " تكون مهام العمل المطلوبة من الموظف صعبة لأنها تتضمن إجراءات معقدة" حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (54.40%) وكانت بدرجة متوسطة، حيث يواجه الموظف عدة ضغوط بسبب زيادة حجم عبء العمل، كما يعاني الموظف من نقص المعلومات الخاصة بطبيعة أداء مهام العمل، إضافة إلى أنه يوجد نقص في تحديد المسؤوليات والواجبات الوظيفية للموظف، ومن الأسباب الأخرى وجود ساعات عمل إضافية في بعض الأحيان بدون أي حافز إضافي وزيادة عن طاقة الأفراد، كما تكون مهام العمل المطلوبة من الموظف صعبة لأنها تتضمن إجراءات معقدة، كما أن طبيعة العمل تتطلب المزيد من التركيز والانتباه وعدم وجود تناسب بين كمية المهام المطلوبة وبين عدد العاملين مما يسبب زيادة الضغط.

وانتفتت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بينت أن هناك عدة أسباب لضغوط العمل حيث لا يستطيع الموظف التكيف مع زملائه في المؤسسة أو العمل مما ينتج عنه علاقات سلبية وانتشار الحقد والغيرة بينهم، ومن الممكن أن تسبب المشاكل الخارجية كالخلافات الزوجية أو العائلية أو مادية عدم التركيز في العمل مما يسبب الضغط النفسي للفرد.

نتائج تحليل السؤال الفرعي الثالث: ما درجة التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات

العامة في الجامعات الفلسطينية؟

تبين من نتائج تحليل هذا السؤال أنه يوجد درجة متوسطة للتكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وقد كانت الفقرة (31)، والتي تنص على "يناقش الموظف مشكلات العمل مع زملاءه للوصول على حلول لها"، والفقرة (34)، والتي تنص على "يسعى الموظف للانتقال من وظيفة لأخرى عند وجود ضغط عمل مرتفع" قد حصلتا على درجة متوسطة وكان ترتيبهما الأول بنسبة مئوية (61.60%). وكانت الفقرة رقم (35) والتي تنص على "يضبط الموظف انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل مرتفعة" قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (54.68%) وهي بدرجة متوسطة، ويفسر ذلك بأن أحياناً يقوم بضبط انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل مرتفعة، وفي بعض الأحيان يلجأ الموظف للحصول على الاجازات بشكل مستمر للتخلص من ضغوط العمل، وفي كثير من الأوقات يسعى للانتقال من وظيفة لأخرى عند وجود ضغط عمل مرتفع، كما يوجد درجة لتحقيق التكيف مع ضغوط العمل تتمثل في كثير من الأحيان في تحديد بعض الأولويات من خلال تحديد العديد من المهام الأكثر أهمية والتركيز عليها أولاً، وقد يتم تنظيم وترتيب عدد من مهام العمل مما يساعد في التعامل مع الضغط والمواعيد النهائية، إضافة إلى أنه في بعض الأوقات يوجد توجه نحو إدارة الوقت كمحاولة لتنظيم وقت العمل بشكل فعال واستخدام العديد من أساليب إدارة الوقت المناسبة، إضافة إلى أنه قد يتم اللجوء إلى التخطيط والتنظيم للمهام الوظيفية والتحضير لها مسبقاً.

وانتفتت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بينت أن هناك عدة طرق للتكيف مع ضغوط العمل ومنها التواصل الفعال مع زملاء العمل والرؤساء بشكل واضح وفعال، إضافة إلى طلب مساعدة إضافية أو توضيح المتطلبات لتنفيذ المهام بشكل صحيح.

نتائج تحليل السؤال الفرعي الرابع: ما دور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها؟

تبين من نتائج تحليل هذا السؤال أنه يوجد درجة مرتفعة لدور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها، وقد كانت الفقرتان (40)، والتي تنص على "تساهم الجامعة في توفير أماكن استراحة مناسبة للموظفين"، و(45)، والتي تنص على "يتناسب الراتب مع حجم العمل الذي يقوم به الموظف في الجامعة"، قد حصلتا على درجة مرتفعة وضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (89.67%). أما الفقرة رقم (53)، والتي تنص على "توفر الجامعة بيئة عمل صحية للموظف"، فقد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (70.67%) وكانت بدرجة مرتفعة، حيث أن من مهام إدارة الجامعة العمل على توفير أماكن استراحة مناسبة للموظفين يمكن اللجوء إليها عند مواجهتهم للضغوط المهنية، في ظل سعي الجامعة لتكثيف التدريب للموظفين لمساعدتهم في مواجهة مشكلات العمل، ومن واجبات إدارة الجامعات كي تسعى لتحقيق دور فعال في مواجهة ضغوط العمل بتقييم أداء الموظفين كل فترة زمنية لتحديد مستويات ضغوط العمل التي تواجههم من أجل تخفيض مستوياتها، كما تقدم إدارة الجامعات برامج تدريبية وورش عمل تستهدف الموظفين لتعزيز مهاراتهم الشخصية والمهنية، وتنمية مهارات الإدارة والقيادة، وتوفير استراتيجيات فعالة لإدارة الضغوط العملية.

وانتفتت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بينت أن المؤسسات تعمل على توفير الموارد والمعدات اللازمة للموظفين لضمان أداء أعمالهم بكفاءة، وقد تقدم وسائل تقنية متقدمة وبرامج حوسبة لتسهيل العمل وتقليل الضغط.

نتائج تحليل السؤال الفرعي الخامس: ما انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو

العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

تبين من نتائج تحليل هذا السؤال أنه يوجد انعكاس لضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بدرجة متوسطة، وقد كانت الفقرة (62)، والتي تنص على "يرغب الموظف بالانتقال إلى مجال وظيفي آخر داخل الجامعة" ضمن الترتيب الأول بنسبة مئوية (59.79%)، أما الفقرة رقم (67)، والتي تنص على "يشعر الموظف بعدم القدرة على أداء مهام العمل في ظل عدم توفر التسهيلات الوظيفية" قد حصلت على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (51.37%)، ويفسر ذلك بأن الموظف يشعر بعدم القدرة على أداء مهام العمل في ظل عدم توفر التسهيلات الوظيفية التي تسبب ضغوط العمل، وهذا قد يسبب انخفاض جودة أداء مهام العمل في ظل وجود بيئة وظيفية غير ملائمة من حيث ارتفاع الحرارة وانخفاض مستويات الإضاءة، وهذا يؤدي في كثير من الأحيان إلى التوتر والانفعال في التعامل مع جمهور الجامعة، وكل ذلك يسهم في التأثير على قدرة الموظف على التوجه نحو الإبداع في أداء مهام الوظيفة.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بينت أن الضغط العملي يتسبب في تدهور العلاقات بين الزملاء والفرق العاملة، وعندما يكون الجميع تحت ضغط كبير، قد يزداد التوتر وتصبح التعاونية والتواصل الفعال أمراً صعباً، مما يؤثر على الأداء الجماعي والتناغم في الفريق.

نتائج تحليل السؤال الرئيس الأول: ما أثر ضغوط العمل التي تواجه موظفي العلاقات العامة في الجامعات

الفلسطينية؟

تبين من نتائج تحليل السؤال أن الدرجة الكلية لأثر ضغوط العمل التي تواجه موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجتها متوسطة، وقد حصل البعد دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل

على المرتبة الأولى وبدرجة مئوية (78.07%) بينما حصل البعد انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي على الدرجة الأقل وبنسبة مئوية (56.36%).

ويفسر ذلك بأنه يوجد دور في كثير من الأحيان للجامعات في التعامل مع ضغوط العمل من خلال توفير كافة الأدوات والمتطلبات التي تسهم في خفض مستويات هذه الضغوط كتوفير الحوافز الفعالة والعلاوات وغيرها مما يخفف من آثار الضغوط على الموظف، في ظل مواجهة الموظف العديد من أشكال ضغوط العمل والتي تظهر من خلال مواجهة الموظف لبعض الصعوبات التي تتمثل بصعوبة القيام بمهام العمل بوقتها أو اتمامها بشكل ملائم، وزيادة الإرهاق العقلي، والإجهاد، ويزداد ذلك من خلال توفر أسباب ضغوط العمل حيث أنه في العديد من الأحيان يتسبب التوتر والضغط في زيادة عدد الأخطاء وتقليل جودة العمل، مع أن إدارة الجامعة تسعى للتكيف مع ضغوط العمل من خلال سعيها لزيادة التوازن بين الحياة العملية والشخصية، حيث أن انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي الذي ينعكس على رضا الموظفين عن وظائفهم وعلى مستوى مشاركتهم في العمل.

وانتقلت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بينت أن الموظفين يشعرون بالإرهاق والإنهاك الجسدي والعقلي نتيجة ضغوط العمل المستمرة، حيث يؤدي ذلك إلى تقليل مستويات الطاقة والحيوية والإنتاجية في العمل.

نتائج تحليل السؤال الرئيس الثاني: ما درجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

تبين من نتائج تحليل السؤال أن الدرجة الكلية لدرجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجتها مرتفعة، وقد كانت الفقرة (1)، والتي تنص على "يبدل الموظف جهداً مضاعفاً لإنجاز مهام العمل في الوقت المحدد" قد حصلت على الترتيب الأول بنسبة مئوية (89.33%)، والفقرة رقم (13)، والتي تنص على "يدعم الموظف زملاءه من خلال مساعدتهم في إنجاز المهام الوظيفية" قد حصلت

على المرتبة الأدنى بنسبة مئوية (71.53%)، ويفسر ذلك بأن الموظف يبذل جهداً مضاعفاً لإنجاز مهام العمل في الوقت المحدد، كما يقوم الموظف بإنجاز مهام العمل حتى لو اقتضى الأمر العمل بعد الدوام الرسمي، إضافة إلى أنه تزداد قدرة الموظف على مواجهة زيادة حجم مهام العمل بناء على زيادة انتمائه للجامعة، كما يستطيع الموظف تخفيض مستوى الأخطاء المرتكبة أثناء أداء مهام العمل بناء على فهمه الجيد لطبيعة هذه المهام، ويعد التواصل الفعال والمهارات اللغوية والكتابية الجيدة أمراً حاسماً في أداء موظفي العلاقات العامة، في ظل أن الموظف لا يلقي بالمسؤولية على نفسه فيما يتعلق بتأثير الضغوط المهنية، بل يركز على أن دوره إيجابي وفعال ومهم.. الخ.

وانتفتت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بينت أنه يكون لدى موظفي العلاقات العامة القدرة على التفكير الإبداعي وحل المشكلات المعقدة، حيث يكونوا قادرين على التكيف مع التغييرات والتحديات والتعامل معها بشكل فعال وابتكار حلول جديدة.

ثانياً: نتائج تحليل فرضيات الدراسة

نتائج تحليل الفرضية الرئيسة: لا يوجد أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من خلال تحليل الفرضية الرئيسة وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكانت العلاقة عكسية بين الضغوط الوظيفية وبين الأداء الوظيفي، وكان معامل الارتباط لهذه العلاقة (-0.518) فتعرض الموظف في الجامعات لضغوطات العمل بشكل مستمر بسبب العديد من الآثار السلبية تنعكس بدورها على حياتهم المهنية وينعكس أثره على أدائهم في العمل، فقد يتسبب ضغط العمل في زيادة شعور الموظف بمستويات من الإرهاق الذي يجعله يقوم ببذل جهود مضاعفة في أداء المهام المختلفة، وهذا يؤدي إلى زيادة الشعور بالإرهاق الذي

يؤدي إلى الإخفاق في تحقيق أداء جيد في مهام العمل، كما يتسبب ضغط العمل في وجود صراعات وظيفية ويخفض مستويات التعاون بين الموظفين وهذا يؤثر على القدرة على التواصل الفعال بينهم، مما يسهم في عرقلة سير العمل ويضيع الوقت في مواجهة العديد من نزاعات العمل وقد يؤدي إلى التكاسل عن قيام الموظفين بتنفيذ المهام مما يؤثر على الأداء الوظيفي من خلال خفض مستوياته.

وانتقلت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة عبد الغني وعثمانة (2022) ودراسة النفري (2021) والتي بينت أن ارتفاع ضغط العمل يؤدي إلى تراجع الإنتاجية والكفاءة، فالموظف قد يشعر بالتوتر والضغط الزائد، مما يؤثر على قدرته على إنجاز المهام بفعالية وفي الوقت المناسب.

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر لأشكال ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر أشكال ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكانت العلاقة عكسية بين أشكال ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكانت قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (-0.647) حيث أن أشكال ضغوط العمل المختلفة يمكن أن تؤثر بطرق متنوعة على الأداء الوظيفي، فعندما يكون هناك ضغط يتعلق بإنجاز المهام في وقت محدود ومطلوب، قد يزيد ذلك من التوتر والإجهاد ويؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، على شكل عدم القدرة على إنجاز المهام بدقة وفي الوقت المناسب، وزيادة معدل الأخطاء، وعندما يواجه الموظف مهام متعددة، قد يشعر بالضغط الناتج عن ضرورة إنجازها في فترة زمنية محدودة، ويمكن أن يؤدي هذا إلى إرهاق العقل والجسم وتقليل الانتباه والتركيز، مما يؤثر على جودة الأداء، وأيضاً عندما يتعين على الموظفين التعامل مع متطلبات اجتماعية مثل التفاعل مع العملاء أو التعاون مع زملاء العمل.

وانتقلت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة عبد العزيز (2021) ودراسة عبدالغني وعثمانة (2022) ودراسة النفري (2021) والتي بينت أن التحديات والمهام التي تتطلب تركيزاً عقلياً عالياً ومجهوداً ذهنياً كثيفاً قد

يتطلب التحليل واتخاذ القرارات السريعة والمبتكرة، كما يمكن أن يؤدي ضغط العمل العقلي المفرط إلى إرهاق العقل وانخفاض الإنتاجية.

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر لأسباب ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر أسباب ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكانت العلاقة عكسية بين أسباب ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكانت قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (-0.385) حيث أن أسباب ضغوط العمل المختلفة يمكن أن تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي، فقد يؤدي ضغط العمل إلى وجود صراع وظيفي لأنه يوفر التعارض بين كافة متطلبات الدور، ففي حال كانت ساعات العمل طويلة، يؤدي إلى التعارض مع متطلبات دور الموظف، فحينها يعاني من وجود صراع الدور الذي يخفض مستويات إنجازه وتزيد أخطاء العمل، إضافة على التسبب في عدم وضوح الدور الوظيفي بسبب غياب المعلومات المطلوبة والتي تعد كافية لتحقيق أداء فعال، وعندما تكون مستويات الأهداف غير واضحة، حيث لا يتوفر علم لدى الموظف بحقيقة الدور المطلوب القيام به بدقة، وقد يشعر الموظف بالضغط لتلبية تلك التوقعات والمطالب، مما يمكن أن يؤثر على رضاه الوظيفي والأداء العام.

وانتقلت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة فطيس والبوعيشي (2021) ودراسة النفري (2021) والتي بينت أنه عندما يكون هناك نقص في الموارد المتاحة مثل الوقت والمال والموظفين، فإن الموظف قد يكون مجبراً على تنفيذ المهام بموارد محدودة، مما يمكن أن يزيد الضغط ويؤثر على الأداء، وعندما يواجه الموظف ضغوطاً مستمرة في العمل دون الحصول على وقت كافٍ للراحة والاسترخاء والاهتمام بحياته الشخصية، قد ينعكس ذلك سلباً على رضاه الشخصي والأداء العام.

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر للتكيف مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع الايجابي وكان بدرجة معنوية لأثر التكيف مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكانت العلاقة طردية بين التكيف مع ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكانت قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (0.366)، ويفسر ذلك بأن التكيف مع ضغوط العمل يمكن أن يؤثر إيجابياً على الأداء الوظيفي، فعندما يتوفر العديد من الطرق والأساليب التي تزيد من التكيف مع ضغوط العمل، من شأن ذلك أن يؤثر على الأداء الوظيفي ويزيد من مستوياته، من خلال الحفاظ على التركيز والانتباه على المهام المطلوبة عند مساهمة إدارة الجامعة في منح الموظفين الحوافز المختلفة، والتكيف مع الضغوط من خلال ما تقدمه إدارة الجامعة للموظفين يساهم في حفز الموظف للتعامل مع المشاكل والتحديات بشكل فعال، مما يساهم في تحسين جودة العمل وتحقيق الأهداف المطلوبة. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة علي (2020) ودراسة فطيس والبوعيشي (2021) ودراسة عشوش (2020) والتي بينت أنه عندما يتمكن الموظف من التكيف بنجاح مع ضغوط العمل، فإنه يشعر بالثقة في قدرته على التعامل مع المهام المتعددة وتحقيق النتائج المطلوبة، حيث يشعر بالتحقيق والإنجاز، مما يؤثر إيجاباً على رضاه الوظيفي ورغبته في الاستمرار والتطور في مجال عمله.

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر لدور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع الايجابي وكان بدرجة معنوية لأثر دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكانت العلاقة طردية بين دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي، وكانت قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (0.371)، فعندما توفر الجامعات برامج تساهم في مساعدة موظفيها والتي تتمثل في توفير خدمات

طبية وعلاجية، وتوفير برامج نظم الحوافز وبرامج تقييم الاداء فعندما يكون الأداء محل تقييم بشكل موضوعي وبشكل عادل يسهم في دفع الموظف لخفض مستويات ضغوط العمل التي تنتج عن طبيعة أداء وظيفته، مما يمكن الموظفين من التعامل بشكل فعال مع ضغوط العمل وتحقيق أداء عالي.

وانتقلت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة علي (2020) ودراسة أنساعد وقسول (2023) والتي بينت أن الجامعات تعمل على تنمية مهارات إدارة الضغط لدى الموظفين، حيث تساعد الجامعة الموظفين على تطوير مهاراتهم الشخصية والاجتماعية التي تساعدهم في التعامل مع ضغوط العمل، كما يتم تعزيز قدراتهم في التواصل والتعاون وحل المشكلات واتخاذ القرارات، مما يعزز أدائهم الوظيفي وقدرتهم على التكيف مع التحديات.

نتائج تحليل الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر لانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية.

تبين من التحليل وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكانت العلاقة عكسية بين انعكاس ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكانت قيمة معامل الارتباط لهذه العلاقة (-0.320) حيث أن انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي هو موضوع مهم يتطلب دراسة وفهم، كما أن هناك تأثيرات متعددة يمكن أن تحدث نتيجة للضغوط العملية على الأداء الوظيفي، فتتف الضغوط باعتبارها معيقات أمام الموظف، حيث يلجأ كي يواجهها إلى توفر وقت طويل ليحقق مستويات من السيطرة عليها، مما تدفعه للجوء إلى بعض أساليب الحيل في أداء بعض مهام العمل كما وقد يلجأ لممارسة العدوانية مع الزملاء والمدراء نتيجة تأثره بمصادر الضغوط وزيادة تركيزه كي يحقق التكيف معها، مما يؤثر على مستويات أداء عمله بدرجة تتصف بانتباه منخفض، إضافة إلى أن الضغوط تسهم في خلق نوع من التوتر وتزيد من الاحباط المسبب لعدم الشعور بالدافعية نحو أداء مهام العمل، فينخفض مستوى الأداء عن طبيعة المستوى المطلوب المتوقع منه.

وانتفتت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة علي (2020) ودراسة أنساعد وقسول (2023) والتي بينت أنه يؤثر ارتفاع ضغط العمل على الإنتاجية والكفاءة في العمل، كما يزيد التوتر والتعب الناجم عن ضغوط العمل على احتمالية حدوث أخطاء وتأخير في الإنجاز، مما يؤثر سلباً على أداء الموظف وقدرته على تحقيق الأهداف المطلوبة.

نتائج تحليل الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha 0.05$) في أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة).

تبين من تحليل هذه الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة (≥ 0.05) في أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة)، وقد بلغت على التوالي (0.36، 0.20، 0.09، 0.21، 0.06)، وهذه القيم أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة، ويفسر ذلك بأنه مهما كان جنس الموظف في العلاقات العامة في الجامعات، ومهما كانت طبيعة عمله، ومهما كان مؤهله العلمي، ومهما كانت عدد سنوات الخبرة له، فإنهم يواجهون ضغوط العمل التي تؤثر على أدائهم، فوجود ضغوط عمل بدرجة منخفضة يؤدي إلى وجود تحديات تحث على بذل جهود أفضل في أداء مهام العمل، وكل ذلك لن يسهم في تحفيز الموظف لأداء مهام العمل مما يزيد من شعوره بالضجر ويؤدي إلى تناقص الدافعية نحو العمل، ويكثر لديه التغيب عن العمل، كما أن زيادة حجم ضغوط العمل يسهم في خفض حجم التحدي أمام الموظف مما يقوده إلى خفض مستوى الأداء المطلوب، مما يؤدي إلى زيادة مستويات امتصاص قدراته عندما يحاول بذل جهود لمكافحة الضغوط، وبالتالي تستنفذ طاقاته وقدراته، وينعكس ذلك على أدائه وتؤثر سلبياً على اتخاذ القرارات.

وانتفتت هذه النتفة مع نتفة ءرسة (Ashraf & Ahmad, 2016) والتي بفت أن مؤظف العلفات العامة ءء ففعرضون لضعوط العمل المسفرة والمهام الطارئة والمواعفء النهائفة القصفرة، وهذا فمكن أن فزفء من مسفراف الفوفر والضغط النفسف، مما فؤفر على فركفرهم وقءرفهم على الفعامل بفاعلفة مع المهام والفءفءاف.

أهم النئاف

- 1- ءوء فؤفر من النوع السلبف وكان بءرءة معنوفة لؤفر ضغط العمل على أءاء مؤظف العلفات العامة فف ءامعات الفلسطفنة، وكانف العلفة عكسفة بفن الضغوط الوظففة وبفن الأءاء الوظففة.
- 2- ءوء فؤفر من النوع السلبف وكان بءرءة معنوفة لؤفر أشكال ضغوط العمل على الأءاء الوظففة لمؤظف العلفات العامة فف ءامعات الفلسطفنة، وكانف العلفة عكسفة بفن أشكال ضغوط العمل والأءاء الوظففة.
- 3- ءوء فؤفر من النوع السلبف وكان بءرءة معنوفة لؤفر أسباب ضغوط العمل على الأءاء الوظففة لمؤظف العلفات العامة فف ءامعات الفلسطفنة، وكانف العلفة عكسفة بفن أسباب ضغوط العمل والأءاء الوظففة.
- 4- ءوء فؤفر من النوع الاففابف وكان بءرءة معنوفة لؤفر الفكفف مع ضغوط العمل على الأءاء الوظففة لمؤظف العلفات العامة فف ءامعات الفلسطفنة، وكانف العلفة طرففة بفن الفكفف مع ضغوط العمل والأءاء الوظففة.
- 5- ءوء فؤفر من النوع الاففابف وكان بءرءة معنوفة لؤفر ءور ءامعة فف الفعامل مع ضغوط العمل على الأءاء الوظففة لمؤظف العلفات العامة فف ءامعات الفلسطفنة، وكانف العلفة طرففة بفن ءور ءامعة فف الفعامل مع ضغوط العمل وبفن الأءاء الوظففة.

- 6- وجود تأثير من النوع السلبي وكان بدرجة معنوية لأثر انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، وكانت العلاقة عكسية بين انعكاس ضغوط العمل والأداء الوظيفي.
- 7- عدم وجود فروق في أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة).
- 8- وجود أشكال ضغوط العمل وأسباب ضغوط العمل والتكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بدرجة متوسطة.
- 9- يوجد درجة مرتفعة لدور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها.
- 10- يوجد انعكاس لضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بدرجة متوسطة.

التوصيات

بعد الوصول إلى نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها فقد توصل الباحث للتوصيات التالية:

- 1- الحث على مواجهة أشكال ضغوط العمل في الجامعات الفلسطينية والتي تؤثر على أداء موظفي العلاقات العامة وتخفيف حدة تأثيرها عليهم من خلال تحسين بيئة العمل وزيادة الحوافز لديهم.
- 2- مواجهة أسباب ضغوط العمل في الجامعات الفلسطينية والتي تؤثر على أداء موظفي العلاقات العامة من خلال وضع برامج تدريبية تأهيلية لمساعدة الموظفين على التخلص من تلك الضغوط وتأثيرها على أدائهم الوظيفي.

- 3- توفير برامج متنوعة تسهم في تعزيز التكيف مع ضغوط العمل لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية مثل برامج الحوافز الفعالة وبرامج تتفق مع أسس تحقيق البراعة التنظيمية الذي ينعكس أثره على رضا الموظفين ويحسن من أدائهم.
- 4- ضرورة توفير أدوات جديدة تسهم في تعزيز دور الجامعات الفلسطينية في مواجهة ضغوط العمل ومن هذه الأدوات توفير بيئة عمل جيدة تخفف من حدة الضغوط المهنية للموظفين فيها وتسيطر على حدة الصراعات الداخلية فيها.
- 5- حث إدارة الجامعات الفلسطينية على إعداد برامج خاصة لتنمية مهارات موظفيها في التعامل مع ضغوط العمل بإشراف مدربين متخصصين في مجال العلوم النفسية والإدارية للمساهمة في إدارة مواجهة ضغوط العمل.
- 6- ضرورة تشجيع الموظفين في الجامعات الفلسطينية من خلال توفير الحوافز المادية والمعنوية التي تشجعهم على رفع مستوى أدائهم الوظيفي والقضاء على مستويات ضغوط العمل وأشكالها المختلفة.
- 7- ضرورة قيام الجامعات الفلسطينية بتغيير طبيعة أداء مهام العمل باعتباره من أسباب ضغوط العمل وتحويل مهام العمل من اعتبارها واجبات فقط إلى أفكار وعدد من المقترحات والإبداعات لما يملكه الموظفين في تجديد تتحكم بها إدارة الجامعات الفلسطينية.
- 8- ضرورة تفعيل أسلوب وضع الموظف المناسب في الوظيفة التي تتناسب مع خصائصه الوظيفية ومواصفاته الوظيفية في الجامعات الفلسطينية مما يزيد من مستويات قبولهم لمهام العمل وتزيد من قدراتهم على التفاني في الأداء مع ضرورة عدم تكليفهم بأعمال تكون فائقة لطبيعتهم وقدراتهم في تجاوز الوقت اللازم لإنجازها.
- 9- تفعيل مفاهيم العلاقات الإنسانية بين كافة الإدارات العليا في الجامعات الفلسطينية وبين موظفيها للمساهمة في تعزيز دافعيتهم وتعمل على تحسين أدائهم الوظيفي من خلال تطبيق أحدث المفاهيم في مجالات الإدارة.

10-تحديد أدوار موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بدقة وتوزيع المهام بشكل واضح وجازم، لا سيما أن العمل في العلاقات العامة في المؤسسات العربية لا زال يكتنفه بعض الغموض من حيث الأدوار والمهام حيث يختلط العمل الصحفي بالإعلامي بالعلاقات العامة، بالعلاقات الإنسانية، بالإرشاد والتوجيه وخاصة في المؤسسات التعليمية.

الخاتمة

في الختام، يُظهر أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية أهمية توجيه الاهتمام إلى تحسين بيئة العمل وإدارة الضغوط بشكل فعّال. فالموظفون في مجال العلاقات العامة يلعبون دوراً حيويًا في بناء الصورة الإيجابية للجامعة وتعزيز التواصل مع الجمهور والمجتمع. إن تقديم دعم مناسب وتوفير أدوات واستراتيجيات لمواجهة الضغط يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز أداء هؤلاء الموظفين وبالتالي تعزيز دور الجامعة في المجتمع وتحقيق الأهداف المؤسسية بنجاح.

وفي السياق نفسه، يجب أن تكون الجامعات على استعداد دائم لتقديم الدعم والتدريب لموظفي العلاقات العامة بهدف تعزيز قدراتهم في التعامل مع التحديات والضغوط اليومية التي يواجهونها. فالمرونة والاستعداد لمواجهة التحديات يمكن أن تكون عنصرًا محوريًا في تحقيق النجاح والاستدامة لجميع الأطراف المعنية.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو بكر، مصطفى؛. (2010). *إدارة الموارد البشرية*. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

أبو شيخة، نادر؛. (2015). *ادارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات علمية*. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

أبو ضهير، فريد؛ موسى، صدقي؛. (2023). *انعكاسات التوتر الناتج عن تغطية الصحفيين الفلسطينيين للمواجهات بين المتظاهرين الفلسطينيين وجنود الاحتلال الإسرائيلي على أداثهم المنهي*. مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، 1، الصفحات 1-15.

الاميري، وليد؛. (2016). *تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الأمين، مقران؛. (2022). *تأثير تسيير ضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع الصحة في ظل جائحة كوفيد19 - دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة 2021-2022*. مجلة العلوم الادارية والاقتصادية لجامعة المسيلة، 36، الصفحات 111-139.

البيزاغة، صخر؛. (2018). *العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية*. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث، فلسطين، (12)2، الصفحات 61-74.

الجرايدة، بسام؛. (2013). *إدارة العلاقات العامة*. عمان: دار أسامة للنشر.

الجمال، عياد؛. (2018). *العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي*. بيروت: الدار المصرية اللبنانية للنشر.

الخالق، يسرا؛. (2016). *العلاقات العامة والدبلوماسية الشعبية*. القاهرة: مكتبة أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي.

الدمرداش, أحمد;. (2017). *جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي*. القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع.

السيد, عثمان;. (2004). *القلق وإدارة الضغوط النفسية*. القاهرة: مؤسسة دار الفكر العربي للنشر. الصرايرة, محمد;. (2018). *العلاقات العامة: الأسس والمبادئ*. عمان: مكتبة الرواد العلمية للنشر والتوزيع. الصيرفي, محمد;. (2007). *الضغط والقلق الإداري*. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع. العاصي, شريف;. (2012). *الترويج والعلاقات العامة: مدخل الاتصالات التسويقية المتكاملة*. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

العامري, صالح; الغالبي, طاهر;. (2015). *الإدارة والأعمال*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع. العجمي, محمد;. (2015). *الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية والتنمية البشرية*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العزاوي, رحيم;. (2008). *مقدمة في منهج البحث العلمي*. الاردن: مكتبة دار دجلة للنشر والتوزيع. العزاوي, نجم; جواد, عباس;. (2013). *الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

العمري, محمد; السهلي, عبيد;. (2021). *أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض*. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية عمادة البحث العلمي، المملكة العربية السعودية، 16(39)، الصفحات 15-84.

العميان, محمود;. (2016). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع. الفروخ, فايز;. (2017). *التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي*. عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

القاضي, محمد;. (2015). *السلوك التنظيمي*. عمان: مؤسسة الأكاديميون للنشر والتوزيع.

القريوتي, محمد;. (2013). *السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة*. عمان: مكتبة دار الشروق للنشر والتوزيع.

الكتيبي, محسن;. (2009). *السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق*. القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر والتوزيع.

الكرخي, مجيد;. (2017). *أساسيات تقييم العاملين*. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

اللبدى, نزار;. (2015). *تنمية الأداء الوظيفي والإداري*. عمان: دار دجلة ناشرون وموزعون.

اللوزي, موسى;. (2010). *التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

المجيد, عبد العزيز;. (2005). *سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي*. القاهرة: مركز الكتاب للنشر والتوزيع.

المرسى, جمال الدين; ادريس, ثابت;. (2015). *السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة سلوك المنظمة*. الاسكندرية: الدار الجامعية للطبع والتوزيع.

المغربي, محمد الفاتح;. (2019). *السلوك التنظيمي*. الأردن: دار الجنان للنشر والتوزيع.

النعال, كميلة. (2022). *ضغوط العمل وأثرها على أداء أعضاء هيئة التدريس في التعليم التقني العالي دراسة ميدانية في الكليات والمعاهد العليا التقنية بالمنطقة الغربية*. مجلة جامعة صبراتة العلمية، جامعة صبراتة العلمية، ليبيا، 6(11)، الصفحات 208-231.

النفري, عطا الله. (2021). *الضغوط الوظيفية وتأثيرها على الأداء المهني لدى المرأة دراسة سوسولوجية على عينة من المعلمات بالمرحلة الثانوية بمحافظة الدقهلية*. مجلة جامعة المنصور، جامعة القاهرة، مصر، 25(2)، الصفحات 408-465.

الهلال، صالح;. (2016). *الإدارة الفعالة للموارد البشرية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

أنساعد, رضوان; قسول, ايمان;. (2023). *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا*. مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 1، الصفحات 96-113.

- بربر, كامل;. (2016). *إدارة الموارد البشرية: اتجاهات الممارسات*. بيروت: دار المنهل اللبناني للنشر.
- برغوث, علي;. (2015). *العلاقات العامة: أسس نظرية ومفاهيم عصرية*. القاهرة: مطبعة معهد البحوث والدراسات العربية.
- جاد الرب, سيد;. (2009). *إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء: الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية*. القاهرة: مكتبة دار الفكر العربي للنشر.
- جرادات, عبد الناصر;. (2019). *مقدمة في العلاقات العامة*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- جلدة, سامر;. (2009). *السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية والحديثة*. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حجاب, محمد;. (2016). *العلاقات العامة في المؤسسة الحديثة*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- حردان, هادي;. (2019). *الصورة الذهنية لمنظمات المجتمع المدني ودور العلاقات العامة في تكوينها*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- حريم, حسين;. (2007). *السلوك التنظيمي*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حسونة, فيصل;. (2014). *إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حمادات, محمد;. (2016). *السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- خلوف, محمد;. (2018). *العلاقات العامة في العصر الرقمي*. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- النبلاء ناشرون وموزعون.
- خوالدة, نبيلة;. (2019). *أثر مصادر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في ثلاث محافظات (الكرك، الطفيلة، معان) في جنوب الأردن*. مجلة جامعة مؤتة.
- ديري, زاهد;. (2011). *إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- ذياب, وليد;. (2019). *أخلاقيات ممارسات العلاقات العامة*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ربايعة, علي;. (2010). *إدارة الموارد البشرية*. عمان: مؤسسة دار الصفاء للنشر والطباعة.

ربيع، محمد؛. (2017). *علم النفس الصناعي والمهني*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
رسلان، علاء الدين؛. (2018). *التطوير التنظيمي*. دمشق: مؤسسة دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
رضوان، حمد؛ هارون، رشا؛. (2018). *العلاقات العامة وإدارة سمعة المنظمات*. القاهرة: دار العالم العربي للنشر.

شتحونه، خوله؛ مفتاح، الهام؛. (2022). *ضغوط العمل وأثرها على الاداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي - دراسة ميدانية بتانويات دائرة قمار الوادي*. مجلة الوادي.

طارق، طه؛. (2007). *التنظيم في الإدارة*. الإسكندرية: مؤسسة الدار الجامعية للنشر.
عابد، زهير؛ أبو السعيد، أحمد؛. (2016). *إدارة العلاقات العامة وبرامجها*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عاشور، حمد؛. (2005). *السلوك الإنساني في المنظمات*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعة للنشر.
عبد العزيز، خالد؛. (2021). *مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة*. مجلة الباحث الإعلامي، جامعة الدار، الامارات العربية المتحدة، 10(42)، الصفحات 73-92.

عبد الغني، دنيا؛ عثمانة، سيف؛. (2022). *أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن*. المجلة العربية للإدارة، جامعة اليرموك، الأردن، 42(1)، الصفحات 315-336.

عبد الله، كفاية؛. (2019). *إدارة الأداء الوظيفي*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
عبد المطلب، سامح؛. (2011). *إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية*. عمان: مطبعة دار الفكر ناشرون وموزعون.

عبد المعطي، محمد؛ عسان، محمد؛. (2016). *أسس العلاقات العامة*. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
عجوة، علي؛. (2014). *العلاقات العامة والصورة الذهنية*. القاهرة: مكتبة عالم الكتب.

عسكر, علي;. (2017). *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت. الكويت: دار الكتاب الحديث.*

عشوش, عبير;. (2020). *ضغوط العمل، وتأثيرها على أداء عضو هيئة التدريس بالجامعة لأدواره: دراسة تطبيقية على جامعة الإسكندرية. مجلة كلية التربية، جامعة الإسكندرية، مصر، 31(124)، الصفحات 35-92.*

عقيلي, عمر;. (2005). *إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي. عمان: مكتبة دار وائل للنشر والتوزيع.*

علي, أميرة. (2020). *أساليب إدارة ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكليات التربية جامعة المنصورة دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية بالمنصورة، 2، الصفحات 415-440.*

عليان, ربحي; الطوباسي, عدنان;. (2015). *الاتصال والعلاقات العامة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.*
عليما، خالد. (2017). *ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي. عمان: دار الخليج للتوزيع والنشر.*
عياصرة, محمود; بني أحمد, محمد;. (2017). *إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.*

عياصرة, معين;. (2008). *ادارة الصراع والأزمات وضغوط العمل. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.*

عيسى, ابراهيم. (2021). *آثار التخلف في البحث العلمي. مصر: مكتبة نادي علم الاجتماع.*

فرجاني, علي;. (2018). *العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.*

فطيس, عادي; البوعيشي, نجيب;. (2021). *أثر ضغوط العمل على أداء موظفي الأقسام المالية بالدوائر الحكومية بمدينة زوارة. المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والتجارة القره بوللي، جامعة الزيتونة، تونس، (3)2، الصفحات 118-131.*

قاسيمي, ناصر;. (2017). *مصطلحات أساسية في علم اجتماع الإعلام والاتصال. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.*

كلاش, هناء;. (2020). أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بشير بن ناصر. مجلة الاجتماعيات.

ماهر, أحمد;. (2014). كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر.

ماهر, أحمد;. (2015). إدارة الموارد البشرية. القاهرة: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

مرعي, محمد;. (2009). أسس إدارة الموارد البشرية "النظرية والتطبيق". دمشق: دار الرضا للنشر والتوزيع.

مصطفى, محمد;. (2012). العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات. بيروت: دار المنهل اللبناني

للطباعة والنشر.

نصرالله, حنا;. (2013). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

هتيمي, حسين;. (2014). العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع:

نبلاء للنشر والتوزيع.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية. (2022). إحصائيات الموظفين في الجامعات الفلسطينية.

رام الله، فلسطين: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية. (2023). إحصائيات الموظفين في الجامعات الفلسطينية.

رام الله، فلسطين: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية.

وزارة المالية الفلسطينية;. (2022). إحصائيات الموظفين في المؤسسات الحكومية. منشورات الوزارة.

يوسف, مصطفى;. (2016). إدارة الأداء. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

يونس, طارق;. (2010). إدارة العلاقات العامة: مفاهيم ومبادئ وسياسات. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.

- Aczel, Amir; Sounderpandian, Jayavel;. (2018). *Complete Business Statistics*, Lloyd Jaisingh, Morehead State, Boston. Boston: Lloyd Jaisingh, Morehead State.
- Asadullah, Mohammad Niaz; Fernández, Rosa M.;. (2008). *Work-life balance practices and the gender gap in job satisfaction in the UK: Evidence from matched employer-employee data*. IZA.
- Ashraf, Muhammad; Ahmad, Nawaz;. (2016). The Impact of Occupational Stress on University Employees' Personality. *Journal of Education and Educational Development, Shaheed Benazir Bhutto University, Shaheed Benazirabad, PAKSTAN*, 3(2).
- Beehr, Terry; Newman, John;. (2012). *Job stress employee Health and organization effectiveness. A fact Analysis Model and literature Review*. Winter: Personal Psychology.
- Braun, Sandra;. (2016). Social media use for public relations and reputation management in the university setting. *Digital nomadism as a global and Siberian trend, Mount Royal University*, 40(4), pp. 50-58.
- El-Amin, Maha;. (2018). Occupational stress among female academic staff at universities in Khartoum State. *Ahfad Journal, King Faisal University, Khartoum*, 30(1), pp. 60-66.
- Fagan, Colette; Lyonette, Clare; Smith, Mark; Saldaña-Tejeda, Abril;. (2012). *The influence of working time arrangements on work-life integration or 'balance': a review of the international evidence*. ILO.
- Fitzpatrick, Kathy; Weissman, Paula;. (2021). Public relations in the age of data: corporate perspectives on social media analytics (SMA). *Journal of Communication*, 4, pp. 401-416.
- Frances, Milliken; Dunn-Jensen, Linda;. (2005). *The Changing Time Demands of Managerial and Professional Work: Implications for Managing the Work-Life Boundary*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Gerstman, Burt. (2018). *Basic biostatistics; statistics for public health practice, Book News, San Jose State University* (Vol. 3). Washington Sq, San Jose: Book News.
- Gharib, Moaz; Jamil, Syed; Suhail, Ghouse; Moinuddin, Ahmad;. (2020). The impact of job stress on job performance: A case study on academic staff at dhofar

- university. *International Journal of Economic Research, Dhofar University, OMAN, 13(1)*, pp. 21-33.
- Grunig, James; Grunig, Larissa;. (2018). *Public Relations Research*. Germany, Europe.: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kitchen, Philip;. (2015). *public relations, principales and practice*. International Thomson business press.
- Masuda, Aline; Chinchilla, Nuria; Las Heras, Mireia;. (2010). *Work-Family Balance: a Global Challenge. Balancing Work and Family: a Practical Guide to Help Organizations Meet the Global Workforce Challenge*.
- Matteson, Michael ; Ivancevich, John;. (2017). Organizational stressors and heart disease: A research model. *Academy of Management Review, UNIVERSITY OF HOUSTON, Texas*3)4), pp. 347-357.
- Michaelson, David; Macleod, Sandra ;. (2017). The Application of Best Practices in Public Relations Measurement and Evaluation Systems. *Public Relations Journal, Relations Society of America, United Kingdom*1)1), pp. 1-14.
- O'Toole, James; Lawler, Edward;. (2006). *The new American workplace*. New York: Palgrave Macmillan.
- Ramos, Adriana; Ruiz, Luz; Marin, Miladys; Pulido, Edgar;. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Encuentros, Docencia Universitaria., Colombia. *Encuentros, 17(1)*, pp. 24-33.
- Robbins, Stephen; Judge, Timothy;. (2013). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson.
- Saba, Tania; Dolan, Simon;. (2007). *La gestion des ressources humaines. Tendances, enjeux et pratiques actuelles, Éditions du Renouveau Pédagogique inc.*
- Sandin, David; Tobias , Simolin;. (2016). Public Relations As Perceived and Practiced by Commercial Banks. *Industrial Marketing, master's level, LULEA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY, Sweden*, pp. 1-80.
- Sekaran, Uma; Bougie, Roger;. (2019). *Research methods of business: A skill building approach (5th ed.)* (Vol. 1). New York.: JOHN WILEY & SONS.
- Shen, Xue; Yang, Yi-Long; Wang, Yang; Liu, Li; Wang, Shu; Wang, Lie;. (2018). The association between occupational stress and depressive symptoms and the

mediating role of psychological capital among Chinese university teachers: a cross-sectional study. BMC psychiatry. *BMC Psychiatry, Shenyang, Liaoning, China, 14(1)*, pp. 1-8.

الملاحق

ملحق أ

الاستبانة

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة النجاح الوطنية - نابلس



كلية الدراسات العليا - تخصص العلاقات العامة المعاصرة

أخي/أختي المواطن/ة:

تحية طيبة وبعد:

يقوم الطالب همام جاروشي، وهو طالب دراسات عليا في جامعة النجاح الوطنية، تخصص علاقات

عامة معاصرة بإجراء دراسة ميدانية تطبيقية حول موضوع: " أثر ضغط العمل على أداء

موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية"، بإشراف الدكتور فريد أبو ضهير،

للحصول على درجة الماجستير من جامعة النجاح الوطنية وسيتم التعامل مع المعلومات بسرية تامة

لأغراض البحث العلمي.

القسم الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة X أمام الإجابة المناسبة:

1. النوع الاجتماعي: 1. ذكر 2. أنثى

2. المؤهل العلمي: 1. دبلوم فأقل 2. بكالوريوس 3. دراسات عليا

3. المستوى الوظيفي: 1. موظف 2. رئيس قسم 3. مدير

4. طبيعة العمل: 1. مصور 2. محرر 3. منسق أنشطة 4. مسؤول أزمات

4. عدد سنوات الخبرة: 1. أقل من 5 سنوات 2. (5-10) سنوات 3. أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني: الرجاء وضع علامة X أمام الإجابة المناسبة:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المحور الأول: أثر ضغوط العمل						
المجال الأول: أشكال ضغوط العمل						
1	تعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها الموظف.					
2	ضيق الوقت لإنجاز الكم الكبير من المهام الموكلة للموظف.					
3	أسلوب الشدة في تعامل المدير مع الموظف.					
4	عدم توفر نظام مكتوب يحدد إجراءات أداء مهام العمل.					
5	عدم وضوح التعليمات الخاصة بأداء مهام العمل.					
6	تداخل انجاز مهام العمل بين موظفي الأقسام المختلفة					
7	منح صلاحيات قليلة للموظف لإنجاز مهام العمل المطلوبة.					
8	اضطرار الموظف لاستكمال انجاز مهام العمل خارج وقت الدوام الرسمي بشكل متكرر.					
9	الإجهاد الذي يصيب الموظف ويصل إلى مستوى الانهالك والتعب الكبير.					
10	شعور الموظف بالملل من بيئة العمل.					
11	انخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الموظف داخل الجامعة.					
12	شعور الموظف بالغرابة والعزلة في وظيفته.					
13	شعور الموظف بالعصبية الزائدة من تراكم عبء العمل.					
14	تكرار غياب الموظف نتيجة شعوره بضغط كبير في مهام العمل.					
15	ضعف الدافع لإنجاز مهام العمل المطلوبة في الوقت المحدد.					
16	قيام الموظف بأعمال تتناقض مع القيم السائدة في الجامعة.					
المجال الثاني: أسباب ضغوط العمل						
17	طبيعة العمل تتطلب المزيد من التركيز والانباه.					
18	يعاني الموظف من سوء تصميم مكان أداء مهام العمل.					
19	يواجه الموظف ضغطاً كبيراً بسبب زيادة حجم عبء العمل.					
20	يعاني الموظف من نقص المعلومات الخاصة بطبيعة أداء مهام العمل.					
21	يوجد نقص كبير في تحديد المسؤوليات والواجبات الوظيفية للموظف.					

					يتلقى الموظف أوامر ومهام متعارضة من مديره المباشر.	22
					ينخفض مستوى تفويض الصلاحيات للموظف في إنجاز مهام العمل.	23
					ينخفض مستوى التدريب اللازم للموظف في ظل كثرة استبدال تجهيزات العمل وإدخال التكنولوجيا في الوظائف.	24
					يوجد ساعات إضافية للعمل دون أي حافز إضافي.	25
					يقوم الموظف بأداء مهام العمل في أيام الإجازات الرسمية عند تراكمها.	26
					تكون مهام العمل المطلوبة من الموظف صعبة لأنها تتضمن إجراءات معقدة.	27
					عدم استطاعة الموظف التكيف مع زملائه مما ينتج عنه علاقات سلبية في العمل.	28
المجال الثالث: التكيف مع ضغوط العمل						
					يحدد الموظف أولويات عمله اليومي ليتجنب تراكم العمل الذي يزيد ضغوطه.	29
					يتعلم الموظف مهارات جديدة لمواجهة المواقف الضاغطة في العمل.	30
					يناقش الموظف مشكلات العمل مع زملاءه للوصول على حلول لها.	31
					يتقدم الموظف بالشكوى لمديره نتيجة زيادة ضغوط عبء العمل.	32
					يلجأ الموظف إلى الحصول على إجازة عمل للابتعاد عن ضغوط العمل.	33
					يسعى الموظف للانتقال من وظيفة لأخرى عند وجود ضغط عمل مرتفع.	34
					يضبط الموظف انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل مرتفعة.	35
					يصارح الموظف مديره المباشر بما يواجهه من ضغوط عمل للوصول إلى حلول ملائمة.	36
					يتوجه الموظف إلى الطبيب النفسي لمساعدته في أساليب مواجهة ضغوط العمل.	37
					يخرج الموظف مع أصدقائه للمقهى للتخلص من آثار ضغوط العمل.	38
					يلجأ الموظف للحصول على الاجازات بشكل مستمر للتخلص من ضغوط العمل.	39

المجال الرابع: دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل					
				تساهم الجامعة في توفير أماكن استراحة مناسبة للموظفين.	40
				تساهم الجامعة في تكثيف التدريب للموظفين على مواجهة مشكلات العمل.	41
				توفر الجامعة رسائل الشكر والتقدير لتحفيزهم على زيادة انجاز مهام العمل.	42
				تساهم الجامعة بإرساء قواعد التعاون الفعال بين المدراء والموظفين لإنجاز مهام العمل.	43
				تقوم الجامعة بتقييم أداء الموظفين كل فترة زمنية لتحديد مستويات ضغوط العمل التي تواجههم من أجل تخفيض مستوياتها.	44
				يتناسب الراتب مع حجم العمل الذي يقوم به الموظف في الجامعة.	45
				يتناسب وقت العمل مع حجم وطبيعة مهام العمل في الجامعة.	46
				توفر الجامعة نظام مكافآت مناسبة للموظفين.	47
				توفر الجامعة فترات استراحة خلال العمل في الجامعة.	48
				توفر الجامعة نظام العمل الإضافي بعائد مالي مناسب للموظفين.	49
				تعمل الجامعة على توفير عدد كافٍ من الموظفين في العلاقات العامة لتقديم الخدمات للطلبة والمراجعين.	50
				يوفر المدراء الإجابة الشاملة عن أسئلة الموظف أثناء أداء مهام العمل.	51
				يقوم المدراء بتفويض الصلاحيات لموظفيهم للقيام ببعض المهام المطلوبة.	52
				توفر الجامعة بيئة عمل صحية للموظف.	53
				توفر الجامعة الأجهزة اللازمة لعمل الموظف، مثل الحواسيب، والإنترنت، والكاميرات، وغير ذلك من مستلزمات العمل	54
				توفر الجامعة مساعدين لموظف العلاقات العامة الذي يتحمل عبئاً كبيراً من المسؤولية والعمل	55
المجال الخامس: انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي					
				الموظف غير قادر على الاستمرار في أداء مهام العمل حتى نهاية اليوم.	56
				الموظف غير قادر على إنجاز جميع المهام الوظيفية التي يكلف بها.	57
				يشعر الموظف بعدم قدرته على القيام بعمله بإتقان كبير.	58

					59	تتخفص قدرة الموظف على الإبداع في أداء مهام الوظيفة.
					60	يشعر الموظف التوتر والانفعال في التعامل مع جمهور الجامعة.
					61	لدى الموظف رغبة كبيرة في ترك وظيفته الحالية.
					62	يرغب الموظف بالانتقال إلى مجال وظيفي آخر داخل الجامعة.
					63	يتهرب الموظف من القيام ببعض المهام الوظيفية المطلوبة منه نتيجة تشعب مهامها.
					64	تؤدي ضغوط العمل إلى تراجع جودة أداء موظفي العلاقات العامة مما يخفض مستوى التفاعل والتأثير على جمهور الجامعة.
					65	لدى موظف العلاقات العامة عجز عن القيام بمهام وظيفته الأساسية كإدارة الأزمات وغيرها.
					66	تستهلك طاقة الموظف في قضايا إجرائية على حساب المهام الأساسية.
					67	يشعر الموظف بعدم القدرة على أداء مهام العمل في ظل عدم توفر التسهيلات الوظيفية.
					68	تتخفص جودة أداء مهام العمل في ظل وجود بيئة وظيفية غير ملائمة من حيث ارتفاع الحرارة وانخفاض مستويات الاضاءة.

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض
المحور الثاني: الأداء الوظيفي						
1	يبدل الموظف جهداً مضاعفاً لإنجاز مهام العمل في الوقت المحدد.					
2	يقوم الموظف بإنجاز مهام العمل، حتى لو اقتضى الأمر العمل بعد الدوام الرسمي.					
3	يحدد المدير للموظف حجم المهام التي يكلف بإنجازها.					
4	تزداد قدرة الموظف على مواجهة زيادة حجم مهام العمل بناء على زيادة انتمائه للجامعة.					
5	حجم العمل المكلف به الموظف قابل للتنفيذ.					
6	يستخدم الموظف جميع الموارد المتاحة لأداء مهام العمل بكفاءة وفاعلية.					

					7	يستطيع الموظف تخفيض مستوى الأخطاء المرتكبة أثناء أداء مهام العمل بناء على فهمه الجيد لطبيعة هذه المهام.
					8	يسعى الموظف بالتشاور مع مديره لإيجاد أساليب وطرق عمل جديدة أكثر فاعلية لإنجاز العمل.
					9	التنسيق مع زملاء العمل يوفر أفكاراً إبداعية لتسهيل أداء مهام العمل.
					10	يتم تطوير طرق عمل بديلة لمواجهة مشاكل أداء مهام العمل.
					11	شعور الموظف بالأمان والاستقرار الوظيفي يجعله يؤدي مهام عمله بإتقان.
					12	تقل الأخطاء التي يرتكبها الموظف بالعمل نتيجة تحسين ظروف العمل.
					13	يدعم الموظف زملاءه من خلال مساعدتهم في إنجاز المهام الوظيفية.
					14	يعتمد الموظف على نفسه في أداء مهام العمل.
					15	يوجد انسجام تام بين الموظف وزملائه في إنجاز المهام الوظيفية.
					16	يفضل الموظف إنجاز العمل ضمن فريق.

نشكر لكم حسن تعاونكم

ملحق ب

قائمة المحكمين

اسم المحاضر	التخصص	الدرجة العملية	الوظيفة
د. معين فتحي الكوع	ذوي الاختصاص	دكتوراه	محاضر غير متفرغ في جامعة النجاح
د. أحمد يونس حمودة	ذوي الاختصاص	دكتوراه	محاضر في جامعة غزة
د. أسامة عبد الله	ذوي الاختصاص	دكتوراه	محاضر متفرغ في جامعة النجاح
د. محمود مخلوف	ذوي الاختصاص	دكتوراه	محاضر في الجامعة العربية الأمريكية
أ. مروان زهد	ذوي الاختصاص	أستاذ	محلل إحصائي

ملحق ج

الجدول

جدول 11

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها

الترتيب	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
2	89.67	747690.	4.4833	تساهم الجامعة في توفير أماكن استراحة مناسبة للموظفين.	40
3	84.33	825270.	4.2167	تساهم الجامعة في تكثيف التدريب للموظفين على مواجهة مشكلات العمل.	41
7	77.67	1.16396	3.6333	توفر الجامعة رسائل الشكر والتقدير لتحفيزهم على زيادة انجاز مهام العمل.	42
6	78.00	1.31097	3.9000	تساهم الجامعة بإرساء قواعد التعاون الفعال بين المدراء والموظفين لإنجاز مهام العمل.	43
4	84.00	970760.	4.2000	تقوم الجامعة بتقييم أداء الموظفين كل فترة زمنية لتحديد مستويات ضغوط العمل التي تواجههم من أجل تخفيض مستوياتها.	44
1	89.67	853540.	4.4833	يتناسب الراتب مع حجم العمل الذي يقوم به الموظف في الجامعة.	45
5	83.67	1.01667	4.1833	يتناسب وقت العمل مع حجم وطبيعة مهام العمل في الجامعة.	46
13	72.59	1.14374	3.5796	توفر الجامعة نظام مكافآت مناسبة للموظفين.	47
10	75.23	1.15189	3.6014	توفر الجامعة فترات استراحة خلال العمل في الجامعة.	48
12	73.61	1.14528	3.5917	توفر الجامعة نظام العمل الإضافي بعائد مالي مناسب للموظفين.	49
8	76.48	1.16200	3.6245	تعمل الجامعة على توفير عدد كافٍ من الموظفين في العلاقات العامة لتقديم الخدمات للطلبة والمراجعين.	50

11	74.86	1.14769	3.5984	يوفر المدراء الإجابة الشاملة عن أسئلة الموظف أثناء أداء مهام العمل.	51
9	75.96	1.15988	3.6211	يقوم المدراء بتفويض الصلاحيات لموظفيهم للقيام ببعض المهام المطلوبة.	52
16	70.67	1.14000	3.5422	توفر الجامعة بيئة عمل صحية للموظف.	53
15	71.10	1.14100	3.5533	توفر الجامعة الأجهزة اللازمة لعمل الموظف، مثل الحواسيب، والإنترنت، والكاميرات، وغير ذلك من مستلزمات العمل.	54
14	71.66	1.14219	3.5645	توفر الجامعة مساعدين لموظف العلاقات العامة الذي يتحمل عبئًا كبيرًا من المسؤولية والعمل.	55
	78.07	1.07640	3.8360	الدرجة الكلية لمدى دور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل	

جدول 12

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

الترتيب	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
6	56.88	1.25092	2.8438	الموظف غير قادر على الاستمرار في أداء مهام العمل حتى نهاية اليوم.	56
7	56.67	1.17578	2.8333	الموظف غير قادر على إنجاز جميع المهام الوظيفية التي يكلف بها.	57
4	58.96	1.10853	2.9479	يشعر الموظف بعدم قدرته على القيام بعمله بإتقان كبير.	58
3	59.38	1.07069	2.9688	تتخفف قدرة الموظف على الإبداع في أداء مهام الوظيفة.	59
2	59.58	1.15147	2.9792	يشعر الموظف التوتر والانفعال في التعامل مع جمهور الجامعة.	60
5	58.54	1.16298	2.9271	لدى الموظف رغبة كبيرة في ترك وظيفته الحالية.	61
1	59.79	1.15617	2.9896	يرغب الموظف بالانتقال إلى مجال وظيفي آخر داخل الجامعة.	62

11	53.46	1.16748	2.8144	يتهرب الموظف من القيام ببعض المهام الوظيفية المطلوبة منه نتيجة تشعب مهامها.	63
8	55.57	1.17496	2.8347	تؤدي ضغوط العمل إلى تراجع جودة أداء موظفي العلاقات العامة مما يخفض مستوى التفاعل والتأثير على جمهور الجامعة.	64
9	55.10	1.17128	2.8253	لدى موظف العلاقات العامة عجز عن القيام بمهام وظيفته الأساسية كإدارة الأزمات وغيرها.	65
12	52.68	1.16677	2.8104	تستهلك طاقة الموظف في قضايا إجرائية على حساب المهام الأساسية.	66
13	51.37	1.15783	2.8017	يشعر الموظف بعدم القدرة على أداء مهام العمل في ظل عدم توفر التسهيلات الوظيفية.	67
10	54.64	1.16897	2.8163	تتخفف جودة أداء مهام العمل في ظل وجود بيئة وظيفية غير ملائمة من حيث ارتفاع الحرارة وانخفاض مستويات الإضاءة.	68
	56.35	1.16029	2.8763	الدرجة الكلية لمجال انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	

جدول 13

ترتيب المجالات والدرجة الكلية لأثر ضغوط العمل التي تواجه موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

الترتيب	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	الترتيب
2	63.80	1.53160	3.5712	أشكال ضغوط العمل	1
3	60.12	1.30164	3.0037	أسباب ضغوط العمل	2
4	57.86	1.36600	2.9195	التكيف مع ضغوط العمل	3
1	78.07	1.07640	3.8360	دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل	4
5	56.35	1.16029	2.8763	انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	5
	63.24	1.2871	3.2413	الدرجة الكلية لأثر ضغوط العمل	

جدول 14

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

الترتيب	النسبة المئوية التقديرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
1	89.33	791190.	4.4667	يبدل الموظف جهداً مضاعفاً لإنجاز مهام العمل في الوقت المحدد.	1
2	87.33	919960.	4.3667	يقوم الموظف بإنجاز مهام العمل، حتى لو اقتضى الأمر العمل بعد الدوام الرسمي.	2
6	78.00	1.13943	3.7000	يحدد المدير للموظف حجم المهام التي يكلف بإنجازها.	3
3	82.68	1.02014	4.1000	تزداد قدرة الموظف على مواجهة زيادة حجم مهام العمل بناء على زيادة انتمائه للجامعة.	4
4	82.00	1.08456	4.1000	حجم العمل المكلف به الموظف قابل للتنفيذ.	5
7	77.41	1.36915	3.7000	يستخدم الموظف جميع الموارد المتاحة لأداء مهام العمل بكفاءة وفاعلية.	6
5	81.67	1.09377	4.0833	يستطيع الموظف تخفيض مستوى الأخطاء المرتكبة أثناء أداء مهام العمل بناء على فهمه الجيد لطبيعة هذه المهام.	7
11	74.82	1.34879	3.6500	يسعى الموظف بالتشاور مع مديره لإيجاد أساليب وطرق عمل جديدة أكثر فاعلية لإنجاز العمل.	8
8	76.58	1.35784	3.6800	التنسيق مع زملاء العمل يوفر أفكاراً إبداعية لتسهيل أداء مهام العمل.	9
14	73.16	1.34374	3.6300	يتم تطوير طرق عمل بديلة لمواجهة مشاكل أداء مهام العمل.	10
15	72.37	1.34136	3.6300	شعور الموظف بالأمان والاستقرار الوظيفي يجعله يؤدي مهام عمله بإتقان.	11
9	76.01	1.35158	3.6700	نقل الأخطاء التي يرتكبها الموظف بالعمل نتيجة تحسين ظروف العمل.	12
16	71.53	1.34053	3.6200	يدعم الموظف زملاءه من خلال مساعدتهم في انجاز المهام الوظيفية.	13
10	75.39	1.35017	3.6600	يعتمد الموظف على نفسه في أداء مهام العمل.	14

13	73.69	1.34477	3.6400	يوجد انسجام تام بين الموظف وزملائه في انجاز المهام الوظيفية.	15
12	74.28	1.34679	3.6500	يفضل الموظف انجاز العمل ضمن فريق.	16
	85.76	0.63432	4.2883	الدرجة الكلية لدرجة الأداء الوظيفي	

جدول 15

مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين متغيرات الدراسة كافة لأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

المتغيرات	الإحصاءات	أشكال ضغوط العمل	أسباب ضغوط العمل	التكيف مع ضغوط العمل	دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل	انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	أثر ضغوط العمل	الأداء الوظيفي
	معامل الارتباط	1						
	مستوى الدلالة							
	معامل الارتباط	0*225.	1					
	مستوى الدلالة	0170.						
	معامل الارتباط	1560.	1	0.096				
	مستوى الدلالة	2140.		5770.				
أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية	معامل الارتباط	0**539.	1	0*274.	1390.			
	مستوى الدلالة	0.00		1250.	0680.			
	معامل الارتباط	0**758.		0**528.	0**707.	1		
	مستوى الدلالة	0.00		0.00	0.00			
	معامل الارتباط	0**732.		0**401.	0**374.		1	
	مستوى الدلالة	0.00		0.00	0.00		0.00	
المتغير التابع	معامل الارتباط	0**647.	1	0**385.	0**366.	0**320.	518.	
	مستوى الدلالة	-		-	-	-	-0**	
	معامل الارتباط	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	
	مستوى الدلالة	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	

*يكون الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) ** يكون الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (α ≤ 0.01)

جدول 16

نتائج اختبار فرضيات الدراسة والتي تنص على وجود علاقة تأثيرية باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد

الفرضية	تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع Standardized Coefficients (β)	t المعنوية *.Sig	t المحسوبة	t الجدولية	النتيجة
1. أشكال ضغوط العمل الأداء الوظيفي ←	-0.8477	0.000	9.4365	1.966	دعم الفرضية
2. أسباب ضغوط العمل الأداء الوظيفي ←	-0.8269	0.000	9.3879	1.966	دعم الفرضية
3. التكيف مع ضغوط العمل الأداء الوظيفي ←	0.7847	0.000	9.3652	1.966	دعم الفرضية
4. دور الجامعة في التعامل مع ضغوط العمل حصيلة الجباية الأداء الوظيفي ←	0.7369	0.000	9.3478	1.966	دعم الفرضية
5. انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ←	-0.8415	0.000	9.3258	1.966	دعم الفرضية

قيمة F المحسوبة = 89.63

قيمة F الجدولية = 2.6585

معامل التحديد $R^2 = 64.58$

قيمة F المعنوية Sig * = 0.000

درجات الحرية = 99 df

معامل الارتباط المتعدد $R = 0.749$

* دالة إحصائياً عند مستوى القيمة الاحتمالية $p < 0.05$ ($\alpha = 0.05$).

جدول 17

نتائج تحليل التباين لأثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجامعة، النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة).

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	متوسط مجموع مربعات الانحرافات MS	درجات الحرية DF	مجموع مربعات الانحرافات SS	مصدر التباين
0.36	1.748	0.325	8	0.568	الجامعة
0.20	1.606	0.217	1	0.435	النوع الاجتماعي
0.09	2.168	0.293	2	0.880	المؤهل التعليمي
0.21	1.531	0.207	4	0.622	طبيعة العمل
0.06	2.322	0.314	2	1.257	عدد سنوات الخبرة
		0.135	82	10.691	الخطأ (البواقي)
			100	1109.182	الكلي



An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies

**THE IMPACT OF WORK STRESS ON JOB
PERFORMANCE OF PUBLIC RELATIONS
EMPLOYEES IN THE PALESTINIAN
UNIVERSITIES**

By

Hammam Abdullah Jaroushi

Supervisor

Dr. Farid Abu Dhair

**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.**

2023

THE IMPACT OF WORK STRESS ON JOB PERFORMANCE OF PUBLIC RELATIONS EMPLOYEES IN THE PALESTINIAN UNIVERSITIES

By
Hammam Abdullah Jaroushi
Supervisor
Dr. Farid Abu Dhair

Abstract

The study aimed to identify the impact of forms of work pressure faced by public relations employees in Palestinian universities, and how these universities deal with them to reduce or mitigate them and the extent of success of this. The size of the study population was 144 male and female employees. The method chosen was the Snowballing Technique as it reached 100 male and female employees.

The study concluded that there is an effect of the forms of work stress faced by public relations employees in the Palestinian universities, to a moderate degree, and this is explained by the multiplicity of job tasks that the employee performs. There are also reasons for the work pressures faced by public relations employees in the Palestinian universities which was moderate degree, in addition to the fact that adaptation to work pressures faced by public relations employees in the Palestinian universities was to a moderate degree as well. The working conditions in the university are reasonable, and the work pressure is related to the workload, and not to the working conditions in these university.

Keywords: Occupational pressures, Functionality, Public Relations Department, Palestinian universities.