مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

اسم المقال: أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية
اسم الكاتب: فريد أبوضهير، همام جاروشي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/library/10374
تاريخ الاسترداد: 2026/11/22 16:44 +03

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

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

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

جـامعـة الشـارقـة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلـة جامعـة الشـارقة للعلـوم الإنسـانيـة والاجتماعيـة

مجـلـة عـلـمية محكمـة



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

الترقيم الدولي المعياري للدوريات 2339-1996

سبتمبر 2025م **مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية** المجلد 21 العدد 3
https//:doi.org/10.36394/jhss/22/3/11

أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

فريد أبوضهير[1]

همام جاروشي[2]

تاريخ الاستلام: 29 - 01 - 2024 **تاريخ القبول: 28 - 03 - 2024**

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وكيفية تعاملهم معها للحد منها. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي باستخدام أداة الاستبانة التي وزعت بأسلوب المسح الشامل على موظفي دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية، والذين بلغ عددهم (144) موظفا وموظفة، فيما بلغ عدد المستجيبين (100) موظف وموظفة

توصلت الدراسة إلى وجود أثر لأشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بدرجة متوسطة، ويفسر ذلك بتعدد المهام الوظيفية التي يقومون بها. ومن العوامل التي تتسبب في ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون، وبدرجة متوسطة: كتابة المحتوى الإعلامي، وإدارة مواقع التواصل الاجتماعي، وتمثيل الجامعة أمام الجهات الخارجية؛ وكانت أساليب التكيف مع ضغوط العمل، من خلال تعزيز التقدير وتوفير الموارد الكافية وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي، بدرجة متوسطة أيضا. ويُفسر ذلك بأن ظروف العمل في الجامعة معقولة، وأن ضغوط العمل تتعلق بحجم العمل، وليس ظروف العمل في الجامعة التي تعتبر ذات مستوى مرتفع إذا ما قورنت بالوظائف في غالبية المؤسسات الأخرى

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، العلاقات العامة، الجامعات الفلسطينية.

(1) قسم الاتصال والإعلام الرقمي - جامعة النجاح الوطنية (نابلس - فلسطين)
abudheirfarid@gmail.com

(2) قسم الاتصال والإعلام الرقمي - جامعة النجاح الوطنية (نابلس - فلسطين)

المقدمة:

يعد العمل من السلوكيات المهمة التي تقوم عليها حياة الأفراد في المجتمع؛ لأنه يسهم في تحقيق العديد من الأهداف والطموحات التي تزيد من مستويات رضا الموظف عن طبيعة وظيفته؛ إذ يعبر العمل عن أنشطة متنوعة تسهم في تحقيق الموظف لأهدافه وتزيد من قدرته على تحقيق حاجاته ورغباته (عليمات، 2017)

ونشهد في العصر الحديث تلازما بين العمل والضغوط نتيجة تعقد الأعمال وتعددها وتشعبها، بالإضافة إلى تشابك هذه الظروف مع حاجات الفرد وظروفه وقدراته وكفاءته، فالضغوط تعتبر أمرًا يؤثر بشكل كبير على حياة الفرد؛ إذ تنطوي على تأثيرات متنوعة يمكن أن تؤدي إلى تعقيد الأمور بشكل كبير، نتيجة لتعدد المتطلبات التي قد تصاحبها ظواهر تؤثر سلبًا على الفرد. ومن بين هذه الآثار، يمكن أن تظهر زيادة في مستويات التوتر وزيادة في الإحباط، مما يسهم في تغيير جوانب مختلفة من حياته بشكل سريع ومستمر؛ ففي ظل التحولات التي تشهدها المجتمعات والتي ترتبط بزيادة احتياجات ومتطلبات الفرد، يظهر تأثير الضغوط بشكل واضح على الحياة الشخصية والمهنية. هذا التأثير ينعكس في العديد من الجوانب، بما في ذلك الآثار النفسية والصحية والاجتماعية، والتي تؤثر على الموظف والمؤسسات بشكل متزايد (ربيع، 2017)

وتُشكّل العلاقات العامة في المؤسسات أهمية كبيرة حيث تعمل على زيادة 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، وهذا يزيد من تعرض واقع ضغوط العمل، والذي ينعكس بالطبع على الأداء المهني لموظفيها نتيجة تراكم الأعباء مناطة بطبيعة واجباتهم الوظيفية، ومن ثم تؤثر في مستوى أدائهم الوظيفي (عليمات، 2017)

ومن منطلق الاهتمام بالضغوط المهنية التي تنتشر في الجامعات الفلسطينية والتي تؤثر على قدرة الموظفين بالقيام بالمهام الوكلة لهم، فإن هذا التأثير قد ينعكس على صحته النفسية أيضا. ومن خلال هذه الدراسة نسعى للتعرف على أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية من خلال دراسة العلاقة بين مستوى الضغط الوظيفي الذي يتعرض له موظفو العلاقات العامة في الجامعات وأدائهم في أداء مهامهم وواجباتهم وتحليلها

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

تعاني الجامعات وموظفوها في فلسطين للعديد من الضغوط الإدارية والوظيفية التي تؤثر على فاعلية أداء الموظفين وقدرتهم على العمل (البزايغة، 2018). ومن ثم، فلا يمكن للأهداف التي تسعى لتحقيقها هذه الجامعات أن تتحقق إذا لم تتم معالجة مسببات تلك الضغوط

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي: ما أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الأسئلة التالية:

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. ما انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟
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. كيف يواجه موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية ضغوط العمل؟
6. ما أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية تبعاً لمتغيرات: النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الجامعة، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية:

أولاً - الأهمية النظرية:

إن قلة الدراسات المتعلقة بأثر ضغوط العمل في مجال العلاقات العامة على الأداء المهني يجعل من هذه الدراسة تمثل إضافة نوعية من حيث إثراء المعرفة العلمية وإفادة الباحثين في هذا المجال. كما يمكن أن تستفيد الجامعات الفلسطينية من نتائج هذه الدراسة من خلال تسليط الضوء على هذا المجال والعمل على تعميق البحث والدراسة لمعالجة هذه الإشكالية التي تربط بين مجال علم النفس وعلم الاجتماع من جهة، وبين علم العلاقات العامة من جهة أخرى

ثانياً - الأهمية التطبيقية:

يُتوقع أن تُسهم 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 بهدف رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في تلك الجامعات. كما تفتح هذه الدراسة آفاق بحثية جديدة أمام الباحثين مستقبلاً ترتبط بجانب أو أكثر من جوانب هذا الموضوع لم يتم معالجتها في هذه الدراسة، الأمر الذي يزيد من إمكانية تعميم الفائدة التطبيقية في مجال العلاقات العامة ومختلف المجالات ذات الصلة

الدراسات السابقة:

تناولت دراسة أنساعد وقسول (2023) موضوع أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا، وتحديدا في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف في ظل جائحة كوفيد (19)، من وجهة نظر الطاقم الشبه طبي. وتم توزيع (85) استبانة على العاملين (شبه الطبي) وتم استرجاع 80 استبانة منها، أي بمعدل دوران (94.11%) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذي 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.

أما دراسة أبوضهير وموسى، (2023)، فقد هدفت 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. وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة. 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

وناقشت دراسة عبد الغني وعثامنة (2022) أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي. وتمثل مجتمع الدراسة بجميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن، وتم اختيار عينة بالطريقة العشوائية. 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.

هدفت دراسة (Gharib et al., 2020) للتعرف إلى أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من خلال دراسة حالة "أعضاء هيئة التدريس في جامعة ظفار". وتمت دراسة مستويات ضغوط العمل، وتحديد تأثير عوامل الضغط المتعلق بعبء العمل، وتناقض الأدوار، وغموض الدور على الأداء الوظيفي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبيان على عينة قوامها (102) مفردة من أعضاء هيئة التدريس. وقد أظهرت النتائج وجود تأثير عالٍ لضغوط العمل على الأداء الوظيفي، كما بينت أن مستوى ضغوط العمل كانت متوسطة لدى الأكاديميين، وفي بعض الأحيان منخفضة، فيما كان مستوى الأداء الوظيفي مرتفعاً

وتناولت دراسة (Ramos et al., 2019) طبيعة الضغوط المهنية وتقييم أداء أعضاء هيئة التدريس في إحدى جامعات مقاطعة "سيزار" بدولة كولومبيا، وتحديد العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء لديهم. وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبانة. وأجريت الدراسة على (47) مدرسا، 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

وهدفت دراسة (Ashraf & Ahmad, 2016) للتعرف إلى تأثير الضغط المهني على شخصية موظفي جامعة مهران للهندسة والتكنولوجيا، إضافة إلى التحقق من أثر الضغوط المهنية (ضغوط العمل - الدعم الوظيفي - الرضا الوظيفي - طبيعة المهنة) في الشخصية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والعامة. واستخدمت 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 إحصائيا لجميع الأبعاد المكونة لاستبيان الضغوط المهنية (ضغوط العمل - الدعم الوظيفي - الرضا الوظيفي - طبيعة المهنة) في شخصية أعضاء هيئة التدريس بالجامعات سواء الحكومية أم الخاصة

يتضح من الدراسات السابقة أن هناك اهتمامًا متزايدًا بفهم أثر ضغوط العمل على الأداء والرفاهية الشخصية. في دراسة أنساعد وقسول (2023)، تم التركيز على تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات خلال جائحة كوفيد - 19، حيث كان للضغوط تأثير دالٍ على الأداء بشكل ملحوظ؛ من جهة أخرى درست أبوضهير وموسى (2023) تأثير التوتر النفسي على أداء الصحفيين خلال تغطيتهم للمواجهات، حيث كان للتوتر تأثير إيجابي على الأداء المهني.

فيما يتعلق بالبحوث المتعلقة بالعلاقات العامة، يظهر أن هناك فراغًا في الأدبيات، حيث لم تركز أي دراسة، في حدود علم الباحثين، على ضغوط العمل في هذا السياق بشكل محدد، الأمر الذي يؤكد أهمية الموضوع وحاجة البحث الإضافي في هذا المجال. مِن ثَمَّ، يمكن أن يشكل هذا الفراغ دافعًا قويًا لملئه، ولفتح آفاق جديدة لفهم تأثير ضغوط العمل على الأداء المهني لموظفي العلاقات العامة

العلاقات العامة ودورها في الجامعات

تمثل العلاقات العامة كافة البرامج التي تنطوي على توفر الأنشطة ووجود مسؤوليات محددة بهدف الحصول على ثقة منتفعيها من خلال تعزيز الأداء الجيد بناء على منهج علمي وتخطيط سليم. ويعرف جرادات (2019) العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية تساعد في عملية تحديد أهداف المؤسسة وتسهم في تسهيل التغيير الذي يحدث فيها. ويقوم ممارسو العلاقات العامة بعمليات الاتصال بالجمهور، سواء الداخلي أو الخارجي، من أجل لتحقيق تماسك فعال بين أهداف المؤسسة والتوقعات المجتمعية من خلال تطوير وتنفيذ البرامج وتقييمها

وتهدف العلاقات العامة إلى زيادة اهتمام الجمهور من خلال شرح الأهداف والاتجاهات العامة وإطلاعهم على الخطط والأهداف التنموية، ومن خلال العمل على بيان مسؤوليات المؤسسة تجاه الجماهير (عليان والطوباسي، 2015)

ويؤكد الجمال (2018) بأن أهمية العلاقات العامة تتمثل في بناء علاقات عمل تستند إلى الترابط الفعال الذي يسهل توفير 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 العاملين بسرعة.

ومِن ثَمَّ، فإن الثقة التي تسهم في بنائها العلاقات العامة تلعب دورًا مهماً في تحقيق الأهداف، مثل توفير الموارد البشرية الكفؤة، وبناء علاقات عمل فعالة. وبهذا، 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)

وتبرز أهمية العلاقات العامة في الجامعات من خلال دورها في سياق برامج الجامعة ونشاطاتها مما يستلزم توفر موظفين ذوي خبرة ومؤهلات علمية عالية ليؤدوا وظائف متعددة. فالقدرة على فهم طبيعة عمل العلاقات العامة من قبل أقسام الجامعات تنعكس على قدرتها على تحقيق أهدافها وعلى نتائج أدائها مع أعمال الأقسام الأخرى (Grunig et al., 2018). فالعلاقات العامة في الجامعات لديها عدة جماهير، أهمها الجمهور الداخلي الذي يشمل الموظفين، ويشمل أيضاً الطلبة (مع الإشارة إلى أن الطلبة هم من الجمهور الخارجي على اعتبار أنهم مستفيدون من خدمات المؤسسة ومما يقدمه الجمهور الداخلي وهم الموظفون وغيرهم). ومِن ثَمَّ، فإن دوائر العلاقات العامة تعمل على تعزيز يعزز دورها داخل الجامعة في توفير كل ما يلزم لتبلية احتياج هذا الجمهور. وهناك، بالطبع، الجمهور الخارجي الذي يشمل متلقي الخدمات

التعليمية وأهالي الطلبة. لذا، تكتسب العلاقات العامة في الجامعات أهمية تزيد عن أهميتها في المؤسسات الأخرى في المجتمع كونها تتعامل مع فئات مختلفة من الجماهير من جهة، وكونها تُسهم في العملية التربوية والتعليمية من جهة أخرى.

ويرتبط موقع إدارة العلاقات العامة في الجامعات مع رئيس الجامعة ليحقق السرعة في إنجاز المهام المطلوبة وتجنب الروتين المعيق لأداء العمل والمشاركة في صنع القرار واتخاذه، ويمثّل هذا الموقع مصدر ثقة لجمهوري الجامعة الداخلي والخارجي. وتتكون أقسام العلاقات العامة بالجامعات من قسم العلاقات بأعضاء هيئة التدريس والطلبة، والذي يتولى تنسيق العلاقة بين إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس، وتنسيق العلاقة بين إدارة الجامعة وطلبتها (خلوف، 2018).

الأداء الوظيفي:

عرف الأميري (2016) الأداء الوظيفي بأنه سلوك عملي مقصود، يقوم به فرد أو أفراد لتحقيق أهداف معينة.

وترتبط استمرارية المؤسسة بطريقة أداء موظفيها لمهام ووظائفهم بشكل منظم وفعّال وفقًا للمخططات والمعايير المحددة مسبقًا، الأمر الذي يمكّن المؤسسة من تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها. ويلعب الأداء الفعّال دورًا مهمًا في دعم المؤسسة وتوسيع نطاق أعمالها. وعلى العكس من ذلك، فإذا كان الأداء الوظيفي للموظفين غير ملائم، فإن ذلك قد يعرض عملها ووجودها للخطر (الهلالات، 2016)

وتتضح أهمية الأداء الوظيفي من خلال ارتباطه بالأهداف المتحققة على أرض الواقع، الأمر الذي يستدعي توفير كافة الاحتياجات التدريبية والحوافز لتطوير أداء موظفيها من خلال بث الشعور لديهم بتحقيق العدالة، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستويات تحمل المسؤولية لديهم (الكرخي، 2017).

إن قياس الأداء الوظيفي يعبر عن توفير المعلومات التي تتعلق بخصائص أداء الموظفين والمؤسسة ككل. ويتم إجراء القياس من خلال الاعتماد على التقارير والبيانات حول طبيعة الأداء ومستوياته. فهي تعبر عن مدى نجاح الإدارة في تحقيق الأهداف (الفروخ، 2017). ويمكن استخدام تلك المعلومات في تحقيق الأهداف الإدارية، وزيادة فعالية التوجيه، واتخاذ القرارات الإدارية، إضافة على مراجعة العقود لاتخاذ القرارات الخاصة بتجديدها أو وقفها، فالمعلومات التي يتم جمعها عن الموظفين تعكس جوانب القوة والضعف في الأداء الوظيفي. كما يمكن استخدام هذه المعلومات لأغراض إعداد خطط التطوير والتدريب وبيان كافة الاحتياجات التدريبية اللازمة لتطوير الأداء الوظيفي (الجمال، 2018)

ضغوط العمل:

يعرف ضغط العمل وفق (O'Toole et al., 2006) بأنه تفاعل يحدث بين الموظف وبيئة العمل، ويتسبب في حدوث تأثيرات نفسية أو جسدية تؤدي إلى انحرافات في الأداء بدقة وكفاءة. ويرى المجيد (2005) أن ضغوط العمل تمثل الإجهاد الذي يؤثر سلباً على الموظفين نفسياً وجسدياً وعقلياً، ومِن ثَمَّ على أدائهم مما يؤدي إلى عدم قدرتهم على التكيف مع بيئة العمل، الأمر الذي يخلخل حالة الاستقرار نتيجة كثرة المتطلبات، وعدم قدرة الموظفين على الاستجابة لها.

وهناك عدة أسباب قد تجعل من طبيعة العمل بيئة ضاغطة على أداء الموظفين، ومن ذلك، وفق نصر الله (2013)، أن عبء العمل الزائد يؤدي إلى تفاقم الضغوط النفسية على الموظف، لأنها تستهلك الطاقة الجسدية والنفسية لهم. كما أن نوعية العمل تُعد من أسباب الضغوط. فالعمل الذي يتطلب الدقة العالية، والمهارة المميزة تجعل الموظف تحت ضغط شديد لإتقان الأداء، خاصة إذا ترافق ذلك مع عدد الساعات المتاحة للإنجاز. وتضيف الصالح (2022) أن تعدد الجهات الرقابية وضعف التنسيق في مجال العمل من شأنها أن تزيد الضغوط على الموظف.

كما أن من أسباب ضغوط العمل، وفق عاشور (2005)، ما يتعلق بالتطور التكنولوجي، حيث تنتج الضغوط عن صعوبة استيعاب الموظف لكيفية تشغيل الآلات والمعدات الحديثة على اعتبار أنها تؤدي إلى الاستغناء عن عدد كبير من الموظفين، خاصة إذا صاحب ذلك قصور في الخبرات والمهارات في التعامل مع التطور التكنولوجي. وفي هذا الحالة، يتطلب الأمر ضرورة التدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم لتحقيق التكيف في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في أداء العمل.

أما فيما يتعلق بتأثيرات تلك الضغوط على الموظف، فترى الصالح (2022) أن من أبرزها الإرهاق الجسدي والنفسي، وصعوبة قيام الموظف بالمهام الموكلة له، فضلا عن تراجع الرضا الوظيفي، وهي الأمور التي تنعكس على مستوى الإبداع لدى الموظف

الإطار النظري:

من أبرز النظريات التي تناولت دور العلاقات العامة وتأثيرها على الموظفين ومستويات الأداء والإنجاز: نظرية مدخل الصراع التي ترى أن الصراع بين الموظفين ورؤسائهم، وبينهم وبين جمهور المؤسسة، يحدث عندما يعارض بعضهم البعض حول أهداف أداء مهام العمل في المؤسسة ومخرجاته (Sandin & Tobias, 2016). وهناك جانبان لهذا الصراع: الأول، أن الصراع يعد 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 بها. 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 على الموقف نفسه: فالظروف التي تعتبر أنها تسبب ضغوط العمل وينتج عنها صراعاً يجب العمل على استبعادها؛ لأنها تعد مواقف تسبب العديد من المشكلات، ومحاولة إقناع 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 (المرسي وإدريس، 2015).
3. إبتكار عدة حلول تعمل على تحقيق مصالح الطرفين: من خلال البحث عن حلول تعتبر خلاقة للمساهمة في خلق المشكلة، وهي تلبي جزءاً من المصالح المشتركة بين الطرفين (يونس، 2010، 2023).

مما سبق، يتضح أن ضغوط العمل تمثّل جانبا من جوانب الصراع، ومِن ثَمَّ فالنظرية ملائمة للبحث وتمثل إطارًا مناسبًا لفهم تأثير ضغوط العمل التي تؤدي إلى مشكلات في أداء مهام العمل وتساعد في بناء الثقة بين المؤسسة وجمهورها

منهجية الدراسة وأداتها:

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وهو ملائم لهذه الدراسة، على اعتبار أنه يتناسب مع طبيعة الربط ما بين متغيرات الدراسة، والذي يهتم بتوضيح العلاقة بين متغيرين أو أكثر، وقياس مدى الارتباط بينها، وأوجه الاختلاف والتشابه (عيسى، 2021)

وقد استخدم الباحثان أداة الاستبانة لجمع البيانات لهذه الدراسة. والاستبانة هي صحيفة استقصاء تتضمن مجموعة من الأسئلة تعبر عما يرغب الباحث العلمي في معرفته من عينة الدراسة، ويتم بعد ذلك تبويبها وتصنيفها بهدف الخروج بالنتائج (النعيمي وآخرين، 2018)

مجتمع الدراسة وعينتها:

يعبّر مجتمع الدراسة عن مجموعة ومحددة من الأفراد أو العناصر التي تمتلك صفة مشتركة أو أكثر، وتحدد هذه الصفة بواسطة معايير اختيار العينة (العزاوي، 2008). ويتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع موظفي دوائر العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بالضفة، حيث بلغ عددهم (144) موظف وموظفة. وقد استخدم الباحثان أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة. وبلغ عدد المستجيبين للاستبانة (100) موظف وموظفة

وفق إحصائية وزارة التعليم العالي الفلسطينية للعام (2023). ويوضح الجدول (1) مجتمع الدراسة ونسبة المستجيبين لتعبئة الاستبانة:

الجدول (1) توزيع مجتمع الدراسة وفق الجامعات الفلسطينية

الرقم	المؤسسة	عدد الموظفين	عدد المستجيبين
1	جامعة فلسطين التقنية / خضوري	4	4
2	جامعة بوليتكنك فلسطين	5	5
3	جامعة النجاح الوطنية	31	19
4	جامعة القدس	5	5
5	جامعة بيت لحم	3	3
6	الجامعة العربية الامريكية	7	6
7	جامعة الاستقلال	6	9
9	جامعة الخليل	8	7
8	جامعة القدس المفتوحة بفروعها	75	42
المجموع		144	100

المصدر للعدد الكلي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الفلسطينية، 2023.

ويوضح الجدول (2) خصائص العينة من حيث: الجنس والمؤهل العلمي وطبيعة العمل وعدد سنوات الخبرة

الجدول (2): خصائص عينة الدراسة (ن=100)

المتغيرات المستقلة	المكونات	العدد	النسبة المئوية (%)
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%**

ويتضح من الجدول أن نسبة النساء كانت أعلى قليلا من نسبة الرجال (52% مقابل 48%)، فيما وصل عدد حملة البكالوريوس من المستجيبين ثلثي العدد الكلي (66%). أما بالنسبة لطبيعة العمل فقد كانت متنوعة باختلاف مجالات العمل في دوائر العلاقات العامة، فيما كانت سنوات الخبرة لغالبية المستجيبين أقل من (10) سنوات (79%)

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد المستوى لدى عينة الدراسة، حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح من (1 - 5) درجات وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: منخفض، ومتوسط ومرتفع، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

طول الفئة =	الحد الأعلى _ الحد الأدنى (لتدرج)	$1.33 = \frac{1-5}{3}$
	عدد المستويات المفترضة	

وبناءً على ذلك، فإنّ مستويات الإجابة على المقياس تكون على النحو الآتي:

مستوى منخفض	**2.33 فأقل**
مستوى متوسط	**3.67 - 2.34**
مستوى مرتفع	**5 - 3.68**

نتائج تحليل المحور الأول حول أشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

جدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأشكال ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	تعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها الموظف	3.6500	1.59588	متوسط
2	ضيق الوقت لإنجاز الكم الكبير من المهام الموكلة للموظف	3.6300	1.57147	متوسط
3	أسلوب الشدة في تعامل المدير مع الموظف	3.6400	1.58774	متوسط
4	عدم توفر نظام مكتوب يحدد إجراءات أداء مهام العمل	3.6100	1.53655	متوسط
5	عدم وضوح التعليمات الخاصة بأداء مهام العمل	3.6200	1.56474	متوسط
6	تداخل إنجاز مهام العمل بين موظفي الأقسام المختلفة	3.6300	1.57633	متوسط

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
7	منح صلاحيات قليلة للموظف لإنجاز مهام العمل المطلوبة	3.5600	1.51147	متوسط
8	اضطرار الموظف لاستكمال إنجاز العمل خارج وقت الدوام الرسمي بشكل متكرر	3.5874	1.52478	متوسط
9	الإجهاد الذي يصيب الموظف ويصل إلى مستوى الإنهاك والتعب الكبير	3.4921	1.49885	متوسط
10	شعور الموظف بالملل من بيئة العمل	3.5200	1.50189	متوسط
11	انخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الموظف داخل الجامعة	3.5000	1.50001	متوسط
12	شعور الموظف بالغربة والعزلة في وظيفته	3.5700	1.51474	متوسط
13	شعور الموظف بالعصبية الزائدة من تراكم عبء العمل	3.5400	1.50658	متوسط
14	تكرار غياب الموظف نتيجة شعوره بضغط كبير في مهام العمل	3.5100	1.50047	متوسط
15	ضعف الدافع لإنجاز مهام العمل المطلوبة في الوقت المحدد	3.5500	1.51002	متوسط
16	قيام الموظف بأعمال تتناقض مع القيم السائدة في الجامعة	3.5300	1.50414	متوسط
الدرجة الكلية لمجال أشكال ضغوط العمل		3.5712	1.53160	متوسط

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (8) أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) ويدل على موافقة المستجيبين على فقراتها بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي كلي بلغ (3.571). وقد كانت الفقرة (1) قد حصلت على درجة متوسطة، وكانت ضمن الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (3.65)، ويعني ذلك أن من أهم أسباب ضغوط العمل: تعدد المهام الوظيفية التي يقوم بها الموظف، وكانت الفقرة رقم (9) قد حصلت على المرتبة الأدنى وبمتوسط حسابي (3.4921)، وهي تعتبر بذلك أنها درجة متوسطة، مما يشير إلى أن الإجهاد الذي يصيب الموظف ويصل إلى مستوى الإنهاك والتعب الكبير لم يكن ضمن أولويات أشكال الضغوط التي يتعرض الموظف لها، وهذا يشير إلى استعداد الموظف لتحمل الإجهاد والتعب أكثر من تحمّله لزيادة الأعباء والمهام

نتائج تحليل المحور الثاني حول أسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لأسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
17	طبيعة العمل تتطلب المزيد من التركيز والانتباه	3.1200	1.39445	متوسط
18	يعاني الموظف من سوء تصميم مكان أداء مهام العمل	3.1000	1.28174	متوسط
19	يواجه الموظف ضغطاً كبيراً بسبب زيادة حجم عبء العمل.	3.1600	1.39035	متوسط
20	يعاني الموظف من نقص المعلومات الخاصة بطبيعة أداء مهام العمل	3.1200	1.46580	متوسط
21	يوجد نقص كبير في تحديد المسؤوليات والواجبات الوظيفية للموظف	3.1200	1.33463	متوسط
22	يتلقى الموظف أوامر ومهام متعارضة من مديره المباشر	3.0000	1.28055	متوسط

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
23	ينخفض مستوى تفويض الصلاحيات للموظف في إنجاز مهام العمل	2.9854	1.27111	متوسط
24	ينخفض مستوى التدريب اللازم للموظف في ظل كثرة استبدال تجهيزات العمل وإدخال التكنولوجيا في الوظائف	2.9700	1.26891	متوسط
25	يوجد ساعات إضافية للعمل دون أي حافز إضافي	2.9688	1.27645	متوسط
26	يقوم الموظف بأداء مهام العمل في أيام الإجازات الرسمية عند تراكمها	2.8154	1.21987	متوسط
27	تكون مهام العمل المطلوبة من الموظف صعبة لأنها تتضمن إجراءات معقدة	2.7200	1.21000	متوسط
28	عدم استطاعة الموظف التكيف مع زملائه مما ينتج عنه علاقات سلبية في العمل	2.9655	1.22588	متوسط
الدرجة الكلية لمجال أسباب ضغوط العمل		**3.003**	**1.30164**	**متوسط**

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (4) أن الدرجة الكلية لأسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة وبمتوسط حسابي كلي بلغ (3.003). ويُظهر الجدول أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) على الفقرات (17 - 22)، وهذا يدل على موافقة المستجيبين على فقراتها، وأقل من (3) على الفقرات (23 - 28) مما يدل على عدم الموافقة على فقراتها. وقد حصلت الفقرة (19) على درجة متوسطة، وكانت ضمن الترتيب الأول وبمتوسط حسابي (3.1600) ما يدل على أن الموظف يواجه ضغطاً كبيراً بسبب زيادة حجم عبء العمل، بينما الفقرة (27) حصلت على المرتبة الأدنى وبمتوسط حسابي (2.7200) وكانت بدرجة متوسطة، وهذا يعني أن الموظف لا يرى أن هناك صعوبة وتعقيد في العمل بنفس النسبة التي أعطاها لحجم العمل، فهو إذن لا يشتكي كثيرا من الصعوبة والتعقيد بقدر ما يشتكي من حجم العمل

نتائـج تحليـل المحـور الثالـث حـول انعـكاس ضغـوط العمـل علـى الأداء الوظيفـي التـي يواجههـا موظفـو العلاقـات العامـة فـي الجامعـات الفلسـطينية؟

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
56	الموظف غير قادر على الاستمرار في أداء مهام العمل حتى نهاية اليوم.	2.8438	1.25092	متوسط	6
57	الموظف غير قادر على إنجاز جميع المهام الوظيفية التي يكلف بها.	2.8333	1.17578	متوسط	7
58	يشعر الموظف بعدم قدرته على القيام بعمله بإتقان كبير.	2.9479	1.10853	متوسط	4
59	تنخفض قدرة الموظف على الإبداع في أداء مهام الوظيفة.	2.9688	1.07069	متوسط	3
60	يشعر الموظف التوتر والانفعال في التعامل مع جمهور الجامعة.	2.9792	1.15147	متوسط	2
61	لدى الموظف رغبة كبيرة في ترك وظيفته الحالية.	2.9271	1.16298	متوسط	5
62	يرغب الموظف بالانتقال إلى مجال وظيفي آخر داخل الجامعة.	2.9896	1.15617	متوسط	1
63	يتهرب الموظف من القيام ببعض المهام الوظيفية المطلوبة منه نتيجة تشعب مهامها.	2.8144	1.16748	متوسط	11
64	تؤدي ضغوط العمل إلى تراجع جودة أداء موظفي العلاقات العامة مما يخفض مستوى التفاعل والتأثير على جمهور الجامعة.	2.8347	1.17496	متوسط	8

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
65	لدى موظف العلاقات العامة عجز عن القيام بمهام وظيفته الأساسية كإدارة الأزمات وغيرها.	2.8253	1.17128	متوسط	9
66	تستهلك طاقة الموظف في قضايا إجرائية على حساب المهام الأساسية.	2.8104	1.16677	متوسط	12
67	يشعر الموظف بعدم القدرة على أداء مهام العمل في ظل عدم توفر التسهيلات الوظيفية.	2.8017	1.15783	متوسط	13
68	تنخفض جودة أداء مهام العمل في ظل وجود بيئة وظيفية غير ملائمة من حيث ارتفاع الحرارة وانخفاض مستويات الاضاءة.	2.8163	1.16897	متوسط	10
الدرجة الكلية لمجال انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي		**2.876**	**1.16029**	**متوسط**	

تظهر النتائج الجدول (5) أن الدرجة الكلية لانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت متوسطة بمتوسط حسابي كلي بلغ (2.876). وهذا يعني أن تأثير الضغوط المهنية على أداء الموظفين محدود، فهو لا يشتكي كثيراً من هذه الضغوط، وأكثر مسألة أعطاها المبحوثون أهمية هي رغبته في الانتقال إلى مجال عمل آخر داخل الجامعة، مع أنها نسبياً ليست بدرجة عالية، وهي الفقرة (62) التي حصلت على درجة متوسطة وضمن الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.9896)، لكنها مرتفعة مقارنة ببقية الفقرات. فيما حصلت الفقرة (67) على المرتبة الأدنى بمتوسط حسابي (2.8017) وهي تشير إلى عدم قدرته على القيام بالمهام في ظل عدم توفر التسهيلات. وحيث أن هذه الفقرة كانت متوسطة، أي لم تكن مرتفعة أو منخفضة، فإن هذا يعني أنه قادر على القيام بالمهام، وأنه يوجد تسهيلات، وأنه غير مستاء من هذا الأمر

نتائج تحليل المحور الرابع حول دور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
40	تسهم الجامعة في توفير أماكن استراحة مناسبة للموظفين	4.4833	.747690	مرتفع	2
41	تسهم الجامعة في تكثيف التدريب للموظفين على مواجهة مشكلات العمل	4.2167	.825270	مرتفع	3
42	توفر الجامعة رسائل الشكر والتقدير لتحفيزهم على زيادة إنجاز مهام العمل	3.6333	1.16396	متوسط	7
43	تسهم الجامعة بإرساء قواعد التعاون الفعال بين المدراء والموظفين لإنجاز مهام العمل	3.9000	1.31097	مرتفع	6
44	تقوم الجامعة بتقييم أداء الموظفين كل فترة زمنية لتحديد مستويات ضغوط العمل التي تواجههم من أجل تخفيض مستوياتها	4.2000	.970760	مرتفع	4
45	يتناسب الراتب مع حجم العمل الذي يقوم به الموظف في الجامعة	4.4833	.853540	مرتفع	1
46	يتناسب وقت العمل مع حجم وطبيعة مهام العمل في الجامعة	4.1833	1.01667	مرتفع	5

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
47	توفر الجامعة نظام مكافآت مناسبة للموظفين	3.5796	1.14374	متوسط	13
48	توفر الجامعة فترات استراحة خلال العمل في الجامعة	3.6014	1.15189	متوسط	10
49	توفر الجامعة نظام العمل الإضافي بعائد مالي مناسب للموظفين	3.5917	1.14528	متوسط	12
50	تعمل الجامعة على توفير عدد كافٍ من الموظفينفي العلاقات العامة لتقديم الخدمات للطلبة والمراجعين	3.6245	1.16200	متوسط	8
51	يوفر المدراء الإجابة الشاملة عن أسئلة الموظف أثناء أداء مهام العمل	3.5984	1.14769	متوسط	11
52	يقوم المدراء بتفويض الصلاحيات لموظفيهم للقيام ببعض المهام المطلوبة	3.6211	1.15988	متوسط	9
53	توفر الجامعة بيئة عمل صحية للموظف	3.5422	1.14000	متوسط	16
54	توفر الجامعة الأجهزة اللازمة لعمل الموظف، مثل الحواسيب، والإنترنيت، والكاميرات، وغير ذلك من مستلزمات العمل	3.5533	1.14100	متوسط	15

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
55	توفر الجامعة مساعدين لموظف العلاقات العامة الذي يتحمل عبئا كبيرا من المسؤولية والعمل	3.5645	1.14219	متوسط	14
الدرجة الكلية لمجال دور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل		**3.8360**	**1.07640**	**مرتفع**	

تظهر النتائج الواردة الجدول (6) 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)

وتظهر النتائج أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3)، وهذا يدل على موافقة المستجيبين على فقراتها. وقد كانت الفقرتين (40) و(45) قد حصلت على أعلى درجة بمتوسط حسابي (4.4833)، مما يشير إلى أن الراتب يتناسب مع حجم العمل الذي يقوم به الموظف في الجامعة. أما الفقرة رقم (53)، فقد حصلت على المرتبة الأدنى بمتوسط حسابي (3.5422) وكانت بدرجة متوسطة. وتشير هذه الأرقام إلى أن المبحوثين اعتبروا 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 المحور الخامس حول درجة التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
29	يحدد الموظف أولويات عمله اليومي ليتجنب تراكم العمل الذي يزيد ضغوطه	2.9600	1.26103	متوسط
30	يتعلم الموظف مهارات جديدة لمواجهة المواقف الضاغطة في العمل	2.9200	1.29110	متوسط
31	يناقش الموظف مشكلات العمل مع زملاءه للوصول على حلول لها	3.0800	1.24278	متوسط
32	يتقدم الموظف بالشكوى لمديره نتيجة زيادة ضغوط عبء العمل	2.8800	1.40901	متوسط
33	يلجأ الموظف إلى الحصول على إجازة عمل للابتعاد عن ضغوط العمل	2.9600	1.45630	متوسط
34	يسعى الموظف للانتقال من وظيفة لأخرى عند وجود ضغط عمل مرتفع	3.0800	1.38269	متوسط
35	يضبط الموظف انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل مرتفعة	2.8200	1.39125	متوسط
36	يصارح الموظف مديره المباشر بما يواجه من ضغوط عمل للوصول إلى حلول ملائمة	2.8500	1.39756	متوسط
37	يتوجه الموظف إلى الطبيب النفسي لمساعدته في أساليب مواجهة ضغوط العمل	2.8750	1.40045	متوسط
38	يخرج الموظف مع أصدقائه للمقهى للتخلص من آثار ضغوط العمل	2.8300	1.39498	متوسط

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
39	يلجأ الموظف للحصول على الإجازات بشكل مستمر للتخلص من ضغوط العمل	2.8600	1.39888	متوسط
الدرجة الكلية لمجال التكيف مع ضغوط العمل		**2.9195**	**1.36600**	**متوسط**

تظهر النتائج الواردة ضمن تفاصيل الجدول (7) أن الدرجة الكلية لدرجة التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية كانت درجتها متوسطة بمتوسط حسابي (2.919)

وبين الجدول (7) أن قيمة جميع المتوسطات الحسابية كانت أكبر من (3) على الفقرتين (31، 34)، وهذا يدل على موافقة المستجيبين على فقراتها المتعلقة بمناقشة مشكلات العمل مع الزملاء، والسعي للانتقال إلى وظيفة أخرى هروبا من الضغوط. أما باقي الفقرات، فقد كانت أقل من (3)، مما يدل على عدم الموافقة عليها. وكانت الفقرة رقم (35) قد حصلت على المرتبة الأدنى بمتوسط حسابي (2.82)، وهو ما يشير إلى أن الموظف يضبط انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل مرتفعة؛ إذ إن الموظف يناقش مشكلة ضغط العمل مع زملائه لإيجاد حلول، كما يسعى للانتقال إلى مجال آخر للعمل إذا زادت الضغوط

كما استخدم أسلوب تحليل التباين المتعدد Analysis of Variable ويبين الجدول رقم (8) 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).

جدول (8) 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)

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

يتضح من الجدول (8) 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 ($\alpha \leq 0.05$) أي أننا نقبل الفرضية الصفرية على هذه المتغيرات، ويعني ذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) 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)

مناقشة النتائج

بعد عرض نتائج التحليل الاحصائي فقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

أولاً ـ النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

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 يخفض 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

واتفقت 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 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 الفقرة رقم (9) "الإجهاد الذي يصيب الموظف ويصل إلى مستوى الإنهاك والتعب الكبير" قد حصلت على المرتبة الأدنى، ودرجة 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 إنجاز 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 الموظّف والتضارب في الأدوار، فضلًا عن عدم رضا الإدارة عن أداء الموظفين، إضافة إلى ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة العمل غير الملائمة أو مكان العمل الذي يفتقر إلى الأساسيّات 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 تنجم الضغوط المذكورة أيضاً عن ضعف التعاون بين الزملاء

واتفقت 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 فحتّى لو كان الموظف قادر على القيام بمهام متعددة بصورةٍ جيدة، يظلّ العمل على أشياء كثيرة في الوقت ذاته أمرًا يبعث الضغط والإرهاق والتوتر في النفس؛ إذ إنّ جزءًا من الذهن يكون مشغولًا دائمًا 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، بينما الفقرة رقم (27)، والتي تنص على "تكون مهام العمل المطلوبة من الموظف صعبة لأنها تتضمن إجراءات معقدة" حصلت على المرتبة الأدنى وكانت بدرجة متوسطة؛ إذ 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

واتفقت 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 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، 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 وبدرجة متوسطة، 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 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 "تسهم 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، أما الفقرة رقم (53)، والتي تنص على "توفر الجامعة بيئة عمل صحية

للموظف"، فقد حصلت على المرتبة الأدنى وكانت بدرجة مرتفعة؛ إذ إن 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.

واتفقت 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 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. وكانت الفقرة رقم (35) والتي تنص على "يضبط الموظف انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل" قد حصلت على المرتبة الأدنى وهي بدرجة متوسطة، ويفسر ذلك بأن أحياناً يقوم بضبط انفعالاته عند مواجهة ضغوط عمل مرتفعة، وفي بعض الأحيان يلجأ الموظف للحصول على الإجازات 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.

واتفقت 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 الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) 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 ($\alpha \leq 0.05$) 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 الى خفض مستوى الأداء المطلوب، مما يؤدي الى زيادة مستويات امتصاص قدراته عندما يحاول بذل جهود لمكافحة الضغوط، ومِن ثَمَّ تستنفذ طاقاته وقدراته، وينعكس ذلك على أدائه وتؤثر سلبياً على اتخاذ القرارات

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Ashraf & Ahmad، 2016) والتي بينت أن موظفي العلاقات العامة قد يتعرضون لضغوط العمل المستمرة والمهام الطارئة والمواعيد النهائية القصيرة، وهذا يمكن أن يزيد من مستويات التوتر والضغط النفسي، مما يؤثر على تركيزهم وقدرتهم على التعامل بفاعلية مع المهام والتحديات

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.

قائمة المصادر المراجع:

الأميري، وليد (2016). تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين. عمان: دار اليازوري العلمية 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*(8)، 113-96.

بربر، كامل (2016). إدارة الموارد البشرية: اتجاهات الممارسات. دار المنهل اللبناني للنشر.

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

جرادات، عبد الناصر (2019). مقدمة في العلاقات العامة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

الجمال، عياد (2018). العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي. الدار المصرية اللبنانية للنشر.

خلوف، محمد (2018). العلاقات العامة في العصر الرقمي. دار أسامة للنشر والتوزيع.

ربيع، محمد (2017). علم النفس الصناعي والمهني. دارة المسيرة للنشر والتوزيع.

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

الصالح، أمل (2022). الاتصال التنظيمي المدرسي وعلاقته بضغوط العمل الإدارية من وجهة نظر قيادي مدارس التعليم العام في الكويت: دراسة مزجية. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية. *19*(3)، 281-249.

أبوضهير، فريد، وموسى، صدقي (2023). انعكاسات التوتر الناتج عن تغطية الصحفيين الفلسطينيين للمواجهات بين المتظاهرين الفلسطينيين وجنود الاحتلال الإسرائيلي على أدائهم المهني. مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية. *1*(6)، 15-1.

عاشور، حمد (2005). السلوك الإنساني في المنظمات. دار المعرفة الجامعة للنشر.

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

العزاوي، رحيم (2008). مقدمة في منهج البحث العلمي. مكتبة دار دجلة للنشر والتوزيع.

عليان، ربحي، والطوباسي، عدنان (2015). الاتصال والعلاقات العامة. دار صفاء للنشر والتوزيع.

عليمات، خالد (2017). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي. دار الخليج للتوزيع والنشر.

عيسى، ابراهيم (2021). آثار التخلف في البحث العلمي. مكتبة نادي علم الاجتماع.

الفروخ، فايز (2017). التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

الكرخي، مجيد (2017). أساسيات تقييم العاملين. دار المناهج للنشر والتوزيع.

المجيد، عبد العزيز (2005). سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي. مركز الكتاب للنشر والتوزيع.

نصرالله، حنا (2013). إدارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر والتوزيع.

النعيمي، محمد، والبياتي، عبد الجبار، وخليفة، غازي (2015). طرق ومناهج البحث العلمي. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

الهلالات، صالح (2016). الإدارة الفعالة للموارد البشرية. دار الحامد للنشر والتوزيع.

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

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

Ashraf, M., Ahmad, N. (2016). The Impact of Occupational Stress on University Employees' Personality. *Journal of Education and Educational Development, Shaheed Benazir Bhutto University, Shaheed Benazirabad,* .3(2), 178-202.

Gharib, M. & Jamil, S. & Suhail, G. & Moinuddin, A. (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), 21-33.

Grunig, James; and Grunig, Larissa; (2018). *Public Relations Research.* Germany, Europe: VS Verlag für Sozial wissens chaften.

Kitchen, Philip (2015). *Public Relations، Principales and Practice.* International Thomson business press.

O'Toole, James; and Lawler, Edward (2006). *The New American Workplace.* New York: Palgrave Macmillan.

Ramos, A. & Ruiz, L. & Marin, M. & Pulido, E. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar، Encuentros. Docencia Universitaria. Colombia. *Encuentros*24-33 ,(1)*17* ،.

Sandin, D. & Tobias, S. (2016). Public Relations As Perceived and Practiced by Commercial Banks. *Industrial Marketing، master's level، LULEA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY, Sweden*, 1-80.

Romanized Arabic References: الترجمة الصوتية لمصادر ومراجع اللغة العربية:

al'amīriyyu walīdin (2016). taqyīmu wataṭwīru niẓāmi taqwīmi 'adā'i al'āmilīna 'umānu dāru alyāzūriyyi al'ilmiyyatu lil-nashri wa-l-tawzī'i

'ansā'idu riḍwānu qaswlu ayamān (2023). 'athara ḍughūṭi al'amali 'alā al'adā'i alwaẓīfiyyi limū'aẓify almustashfā fī ẓilli jā'iḥati kūrūnā mijallatu tanifissayi almu'uassasāti al-ṣaghīrati wa-l-mutawassiṭati 1(8)، 96-113.

barbar kāmilin (2016). 'idāratu almawāridi albashariyyati attijāhāti almumārasāti dāru almanhali al-lubnāniyyi lil-nashri

albazāyigha ṣkhr (2018). al'alāqatu bayna ḍughūṭi al'amali wa-l-riḍā alwaẓīfiyyi ladā mū'aẓẓifī al'alāqāti al'āmmati fī aljāmi'āti al'urdunniyyati mijallatu al'ulūmi al-aqtiṣādiyyati wa-l-'idāaryi#ta wa-l-qqianwinnayi almarkazu alqawmiyyu lil-buḥūthi 2(12)، 61-74.

jarādātin 'abdi al-nāṣiri (2019). muqaddimatun fī al'alāqāti al'āmmati dāru alyāzūriyyi al-'ilmiyyatu lil-nashri wa-l-tawzī'i

al-jmāl 'yād (2018). al'alāqātu al'āmmatu almadkhalu aliāstirāatyijjuy al-dāru almiṣriyyatu al-lubnāniyyati lil-nashri

khulūf muḥammadin (2018). al-'alāqātu al'āmmatu fī al'aṣri al-raqmiyyi dāru usāmata lil-nashri wa-l-tawzī'i

rabī'un muḥammadun (2017). 'ilmu al-nafsi al-ṣinā'iyyi wa-l-mahnayi dāratu almusayyarati lil-nashri wa-l-tawzī'i

'abū shaykhata nādirun (2015). idāratu almawāridi albashariyyati 'iṭārun naẓariyyun waḥālātun 'ilmiyyatun dāru al-ṣafā'i lil-nashri wa-l-tawzī'i

al-ṣāliḥu ʾamal (2022). aliāttiṣālu al-tanẓīmiyyi almadrasiyyu waʻalāqatuhu biḍughūṭi alʻamali alʾidāriyyati min wijhati naẓari qayādiyyī madārisi al-taʻlīmi alʻāmmi fī alkūʾayti dirāsatun mazjiyyatun mijallatu jāmiʻati al-shāriqati lil-ʻulūmi alʾinsāniyyati wa-l-iājtimāʻiyyati 19(3)، 249-281.

ʾabūḍahīr fryd wamūsā ṣidqī (2023). anʻikāsātu al-tawatturi al-nātiji ʻan taghṭiyati al-ṣaḥafiyyīna alfilasṭīniyyīna lil-mūājhāat bayna almutẓihiryan alfilasṭīniyyīna wajunūdi al-aḥtilāli alʾisrāʾīliyyi ʻalā ʾadāʾihim almihniyyi mijallatu dirāsāti alʻulūmi alʾinsāniyyati wa-l-iājtimāʻiyyati 1(6)، 1-15.

ʻāshūru ḥmd (2005). al-sulūku alʾinsāniyyu fī almunaẓẓamāti dāru almaʻrifati aljāmiʻati lil-nashri

ʻabdu alghaniyyi dunyā waʻathāmina syf (2022). ʾathr ḍughūṭu alʻamali ʻalā aliāltizāmi alwaẓīfiyyi ladā mumarriḍāti almasatshifiāt aljāmiʻiyyati fī alʾurdunni almajallatu alʻarabiyyatu lil-ʾidārati jāmiʻatu alyarmūki 42(1)، 315-336.

alʻazāwiyyu raḥīmun (2008). muqaddimatun fī manhaji albaḥthi alʻilmiyyi maktabatu dāri dijlata lil-nashri wa-l-tawzīʻi

ʻalyānu ribḥī wa-l-ṭūbāsiyyu ʻadnānu (2015). aliāttiṣālu wa-l-ʻalāqātu alʻāmmati dāru ṣafāʾa lil-nashri wa-l-tawzīʻi

ʻalīmāt khāld (2017). ḍughūṭu al-ʻamali waʾatharuhā ʻalā al-ʾādāʾi al-waẓīfiyyi dāru alkhalīji lil-tawzīʻi wa-l-nashri

ʻīsā abrāhym (2021). āthāru al-takhallufi fī albaḥthi alʻilmiyyi maktabatu nādī ʻilmi al-ajtimāʻi

alfurūkhi fāyiz (2017). al-taʻallumu al-tanẓīmiyyi waʾatharuhu fī taḥsīni alʾadāʾi al-wwaẓyifyi dāru jalīsi al-zamāni lil-nashri wa-l-tawzīʻi

alkarkhiyyu majīdun (2017). ʾasāsīāʾut taqyīmi alʻāmilīna dāru almanāhiji lil-nashri wa-l-tawzīʻi

almajīdi ʻabdu alʻazīzi (2005). saykūʾilwijjayu mūājahati al-ḍughūṭi fī almajāli al-rīāḍiyyi markazu alkitābi lil-nashri wa-l-tawzīʻi

nṣrāllh ḥannā (2013). ʾidārati almawāridi albashariyyati dāru wāʾilin lil-nashri wa-l-tawzīʻi

al-naʻīmiyyu muḥammadun wa-l-bayātiyyu ʻabdu aljabbāri wakhalīfatu ghāziyyin (2015). ṭuruqu wamanāhiju albaḥthi alʻilmiyyi muʾuassasatu alwarrāqi lil-nashri wa-l-tawzīʻi

al-hilālāti ṣāliḥ (2016). al-ʾidāratu al-faʻāali#ta lil-mawāridi al-bashariyyati dāru al-ḥāmidi lil-nashri wa-l-tawzīʻi

wizāratu al-taʻlīmi alʻālī wa-l-baḥthi alʻilmiyyi alfilasṭīniyyati (2022). ḥaṣāʾīātu almūʾaẓẓafīna fī aljāmiʻāti alfilasṭīniyyati wizāratu al-taʻlīmi alʻālī wa-l-baḥthi alʻilmiyyi alfilasṭīniyyati

yūnusu ṭāriqun (2010). ʾidāratu alʻalāqāti alʻāmmati mafāhīmu wamabādiʾiu wasīāsātin ʾithrāʾun lil-nashri wa-l-tawzīʻi

The Impact of Work Pressure on the Performance of Public Relations Employees in Palestinian Universities

Farid Abudheir(1)
Hammam Jaroshi(2)

Abstract:

The study aimed to identify the impact of work - related stress experienced by public relations employees in Palestinian universities and how they cope with it to mitigate its effects. The study employed a descriptive correlational approach, using a questionnaire as the primary tool, distributed to public relations employees in Palestinian universities, with a study population of (144) employees, with (100) employees responding. The study found that work pressures experienced by public relations employees in Palestinian universities has a moderate impact, which can be attributed to the variety of tasks they are required to perform. Among the main sources of stress, also rated as moderate, were content creation, social media management, and representing the university to external entities. Additionally, factors of adaptation to work pressures within the study community, including enhancing appreciation, providing sufficient resources, and offering psychological and social support, were also found to be used to a moderate extent. This is explained by the fact that working conditions in universities are generally reasonable, and work pressures are more related to workload volume rather than the overall conditions within the university.

Keywords: Work stress, Functionality, Public Relations, Palestinian universities.

(1) Department of Communication & Digital Media - An - Najah Nationl University (Nablus - Palestine)
abudheirfarid@gmail.com

(2) Department of Communication & Digital Media - An - Najah Nationl University (Nablus - Palestine)