



جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

مجلة علمية محكمة



الترقيم الدولي المعياري للدوريات 1996-2339

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



أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

فريد أبوضهير⁽¹⁾

همام جاروشي⁽²⁾

تاريخ القبول: 28 - 03 - 2024

تاريخ الاستلام: 29 - 01 - 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، ويُفسر 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 يساهم في تحقيق العديد من الأهداف والطموحات التي تزيد من مستويات رضا الموظف عن طبيعة وظيفته؛ إذ يعبر العمل عن أنشطة متنوعة تساهم في تحقيق الموظف لأهدافه وتزيد من قدرته على تحقيق حاجاته ورغباته (عليما، 2017)

ونشهد في العصر الحديث تلازماً بين العمل والضغط نتيجة تعقد الأعمال وتعددتها وتشعبها، بالإضافة إلى تشابك هذه الظروف مع حاجات الفرد وظروفه وقدراته وكفاءته، فالضغوط تعتبر أمراً 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 سلباً على الفرد. ومن بين هذه الآثار، يمكن أن تظهر زيادة في مستويات التوتر وزيادة في الإحباط، مما يساهم 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)

وتشكل 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 منطوية بطبيعة واجباتهم الوظيفية، ومن ثم تؤثر في مستوى أدائهم الوظيفي (عليما، 2017)

ومن منطلق الاهتمام بالضغوط المهنية التي تنتشر في الجامعات الفلسطينية والتي تؤثر على قدرة الموظفين بالقيام بالمهام الوكلية لهم، فإن هذا التأثير قد ينعكس على صحته النفسية أيضاً. 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 تسهم 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 لترتيب 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 أنساع وقسول (2023) موضوع أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا، وتحديداً 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 أداؤهم 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

وهدف 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 والعامّة. 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 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

يتضح من الدراسات السابقة أن هناك اهتماماً متزايداً 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 فراغاً 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. من ثَمَّ، يمكن أن يشكل هذا الفراغ دافعاً قوياً 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 وتساهم 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 الكفوة التي تساهم في استقرارها. كما يؤكد (Kitchen, 2015) بأن العلاقات العامة تعمل على خفض معدلات دورانها من خلال ترسيخ أسس الثقة بين الموظفين وإدارة المؤسسة، والتي تساهم في حل مشكلات العاملين بسرعة.

ومن ثَمَّ، فإن الثقة التي تساهم في بنائها العلاقات العامة تلعب دوراً مهماً في تحقيق الأهداف، مثل توفير الموارد البشرية الكفوة، وبناء علاقات عمل فعالة. وبهذا، يمكن القول: إن الثقة التي تؤسسها العلاقات العامة تلعب دوراً حيوياً 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). ومن ثَمَّ، فإن دوائر العلاقات العامة تعمل على تعزيز دورها داخل الجامعة في توفير كل ما يلزم لتلبية 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 واتخاذ، ويمثل 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 (خلف، 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 وفعال وفقاً للمخططات والمعايير المحددة مسبقاً، الأمر الذي يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها وضمان استمراريته. ويلعب الأداء الفعال دوراً مهماً في دعم المؤسسة وتوسيع نطاق أعمالها. وعلى العكس من ذلك، فإذا كان الأداء الوظيفي للموظفين غير ملائم، فإن ذلك قد يعرض عملها ووجودها للخطر (الهالات، 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، ومن ثمّ على أدائهم مما يؤدي إلى عدم قدرتهم على التكيف مع بيئة العمل، الأمر الذي يخلل 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، فضلاً 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. ابتكار 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 تمثل جانبا من جوانب الصراع، ومن ثمَّ فالنظرية ملائمة للبحث وتمثل إطاراً مناسباً 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 بينهما، 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 (النعمي 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 بالصفة، 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 الأمريكية	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 قليلاً 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:

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

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

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

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

المتسلسل	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

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

الترتيب	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

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

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 أعطاهما لحجم العمل، فهو إذن لا يشترك كثيراً من الصعوبة والتعقيد بقدر ما يشترك من حجم العمل

نتائج تحليل المحور الثالث حول انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية؟

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

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

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

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

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

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

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

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

الترتيب	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 يواجهه 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 وبيّن 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	درجات الحرية	متوسط مجموع مربعات الانحرافات	الدالة الاحصائية	مستوى الدلالة
SS	DF	MS			
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		
الكلية	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 الإحصائي فقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

أولاً - 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 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

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 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 الرؤوسين أو الزملاء أو مع الطلبة والهيئة التدريسية، وقد تتجم 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 حتى 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، 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 شتحوونه 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 شتحوونه 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 تحت على بذل جهود أفضل في أداء مهام العمل، وكل ذلك لن يسهم في تحفيز الموظف لأداء مهام العمل مما يزيد من شعوره بالضغط 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، ومن ثم تستنفذ طاقاته وقدراته، وينعكس ذلك على أدائه وتؤثر سلباً 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. الحد 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 تساهم في تعزيز التكيف مع ضغوط العمل لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية مثل برامج الحوافز الفعالة وبرامج تتفق مع أسس تحقيق البراعة التنظيمية الذي يعكس أثره على رضا الموظفين ويحسن من أدائهم.
4. ضرورة توفير أدوات جديدة تساهم 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.
- أنساع، رضوان، قسول، ايمان (2023). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا. مجلة تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. 7 (8)، 96-113.
- بربر، كامل (2016). إدارة الموارد البشرية: اتجاهات الممارسات. دار المنهل اللبناني للنشر.
- الزايغة، 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)، 61-74.
- 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. دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- أبو شيخة، نادر (2015). إدارة الموارد البشرية إطار نظري وحالات علمية. دار الصفاء للنشر والتوزيع.

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

أبوضهير، فريد، وموسى، صديقي (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)، 1-15.

عاشور، حمد (2005). السلوك الإنساني في المنظمات. دار المعرفة الجامعة للنشر. عبد الغني، دنيا، وعثمان، سيف (2022). أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى مرضات 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 للنشر والتوزيع.

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.

الهالات، 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.

الترجمة الصوتية لمصادر ومراجع اللغة العربية: Romanized Arabic References:

al'amīriyyu walīdin (2016). taqyīmu wataṭwīru nīzāmi taqwīmī '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 alwaṣīfiyyi limū'azīfy almustashfā fī ḥilli jā'iḥati kūrūnā mijallatu tanifissayī almu'uassasāti al-ṣaghīrati wa-l-mutawassīṭati 1(8), 96-113.

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

albazāyigha ṣkhr (2018). al'alāqātu bayna ḍughūṭi al'amali wa-l-riḍā alwaṣīfiyyi ladā mū'azzīfi al'alāqāti al'āmmati fī aljāmi'āti al'urdunniyyati mijallatu al'ulūmi al-aqtisādiyyati wa-l-'idāryi#ta wa-l-qqianwinnayī almarkazu alqawmiyyu lil-buḥūṭhi 2(12), 61-74.

jarādātīn '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 aliāstirāatyijuy al-dāru almiṣriyyatu al-lubnāniyyati lil-nashri

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

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

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

- al-ṣāliḥu 'amal (2022). aliättiṣālu al-tanzīmiyyi almadrasīyyu wa'alāqatuhu biḍughūṭi al'amali al'idāriyyati min wijhati naẓari qayādiyyi madārīsi al-ta'limi al'āmmi fī alkū'ayti dirāsaton mazjiyyatun mijallatu jāmi'ati al-shāriqati lil-'ulūmi al'insāniyyati wa-l-iājtīmā'iyyati 19(3), 249-281.
- 'abūḍahīr fryd wamūsā ṣidqī (2023). an'ikāsātu al-tawatturi al-nāṭiji 'an taghtiyati al-ṣaḥafiyyina alfilasṭīniyyina lil-mūājhāat bayna almutzihiyyan alfilasṭīniyyina wajunūdi al-aḥtilālī al'isrā'īliyyi 'alā 'adā'ihim almiḥniyyi mijallatu dirāsāti al'ulūmi al'insāniyyati wa-l-iājtīmā'iyyati 1(6), 1-15.
- 'āshūru ḥmd (2005). al-sulūku al'insāniyyu fī almunazzamāti dāru alma'rifati aljāmi'ati lil-nashri
- 'abdu alghaniyyi dunyā wa'athāmina syf (2022). 'athr ḍughūṭu al'amali 'alā aliāltizāmi alwazīfiyyi ladā mumarrīdāti almasatshifīāt aljāmi'iyati fī al'urdunni almajallatu al'arabiyyatu lil-'idārati jāmi'atu alyarmūki 42(1), 315-336.
- al'azāwiyyu raḥīmun (2008). muqaddimatun fī manḥaji albaḥṭhi al'ilmiyyi maktabatu dāri dijlatā lil-nashri wa-l-tawzī'i
- 'alyānu ribḥī wa-l-tūbāsiyyu 'adnānu (2015). aliättiṣālu wa-l-'alāqātu al'āmmati dāru ṣafā'a lil-nashri wa-l-tawzī'i
- 'alimāt khāld (2017). ḍughūṭu al-'amali wa'atharuhā 'alā al-'adā'i al-wazīfiyyi dāru alkhalīji lil-tawzī'i wa-l-nashri
- 'isā abrahīm (2021). āthāru al-takhallufi fī albaḥṭhi al'ilmiyyi maktabatu nādī 'ilmi al-ajtimā'i
- alfurūkhi fāyiz (2017). al-ta'allumu al-tanzīmiyyi wa'atharuhu fī taḥsīni al'adā'i al-wwazyfiyyi dāru jalīsi al-zamāni lil-nashri wa-l-tawzī'i
- alkarkhiyyu majīdun (2017). 'asāsīā'ut taqyīmi al'āmilīna dāru almanāhiji lil-nashri wa-l-tawzī'i
- almajīdi 'abdu al'azīzi (2005). saykū'ilwījjayū mūājahati al-ḍughūṭi fī almajāli al-rīāḍiyyi markazu alkitābi lil-nashri wa-l-tawzī'i
- nṣrāllh ḥannā (2013). 'idārati almawāridi albashariyyati dāru wā'ilin lil-nashri wa-l-tawzī'i
- al-na'imīyyu muḥammadun wa-l-bayātiyyu 'abdu aljabbāri wakhalīfatu ghāziyyin (2015). ṭuruqu wamanāhiju albaḥṭhi al'ilmiyyi mu'uassasatu alwarrāqi lil-nashri wa-l-tawzī'i
- al-hilālāti ṣāliḥ (2016). al-'idāratu al-fa'āli#ta lil-mawāridi al-bashariyyati dāru al-ḥāmīdi lil-nashri wa-l-tawzī'i
- wizāratu al-ta'limi al'ālī wa-l-baḥṭhi al'ilmiyyi alfilasṭīniyyati (2022). ḥaṣā'ātū almu'azzafīna fī aljāmi'ati alfilasṭīniyyati wizāratu al-ta'limi al'ālī wa-l-baḥṭhi al'ilmiyyi alfilasṭīniyyati
- yūnusu ṭāriqun (2010). 'idāratu al'alāqāti al'āmmati mafāhimu wamabādī'iu wasiāsatin 'ithrā'un lil-nashri wa-l-tawzī'i

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 National University (Nablus - Palestine)

abudheirfarid@gmail.com

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