



جامعة الشارقة
UNIVERSITY OF SHARJAH

مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية

مجلة علمية محكمة



أثر ضغط العمل على أداء موظفي العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

فريد أبوظهير⁽¹⁾

همام جاروشي⁽²⁾

تاريخ القبول: 2024 - 03 - 28

تاريخ الاستلام: 2024 - 01 - 29

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) موظفاً وموظفة، فيما بلغ عدد المستجيبين (100) موظف وموظفة.

توصلت الدراسة إلى وجود أثر لأنواع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية بدرجة متوسطة، ويفسر ذلك بتعدد المهام الوظيفية التي يقومون بها. ومن العوامل التي تتسرب في ضغوط العمل التي يواجهها الموظفون، وبدرجة متوسطة: كتابة المحتوى الإعلامي، وإدارة موقع التواصل الاجتماعي، وتمثل الجامعة أمام الجهات الخارجية، وكانت أساليب التكيف مع ضغوط العمل، من خلال تعزيز التقدير وتوفير الموارد الكافية وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي، بدرجة متوسطة أيضاً. ويفسر 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 (علیمات، 2017)

ونشهد في العصر الحديث تلازمًا بين العمل والضغوط نتيجة تعدد الأعمال وتعددتها وتشعبها، بالإضافة إلى تشابك هذه الظروف مع حاجات الفرد وظروفه وقراراته وكفائه، فالضغط تعتبر أمراً يؤثر بشكل كبير على حياة الفرد؛ إذ تتطوّر على تأثيرات متنوعة يمكن أن تؤدي إلى تعقيد الأمور بشكل كبير، نتيجة لتنوع المتطلبات التي قد تصاحبها ظواهر تؤثر سلباً 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)

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 بمارسة 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 (علیمات، 2017)

ومن منطلق الاهتمام بالضغط المهنية التي تنتشر في الجامعات الفلسطينية والتي تؤثر على قدرة الموظفين بالقيام بالمهام الوكلة 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:

تبين 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 وإفاده الباحثين في هذا المجال. كما يمكن أن تستفيد الجامعات الفلسطينية من نتائج هذه الدراسة من خلال تسلیط الضوء على هذا المجال والعمل على تعميق البحث والدراسة لمعالجة هذه الإشكالية التي ترتبط بين مجال علم النفس وعلم الاجتماع من جهة، وبين علم العلاقات العامة من جهة أخرى.

ثانياً - الأهمية التطبيقية:

يتوقع أن ت THEM 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 آفاقاً بحثية جديدة أمام الباحثين مستقبلاً ترتبط بجانب أو أكثر من جوانب هذا الموضوع لم يتم معالجتها في هذه الدراسة، الأمر الذي يزيد من إمكانية تعليم 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، وتحديداً في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعاطف في ظل جائحة كوفيد (19)، من وجهة نظر الطاقم الشبه طبي. وتم توزيع (85) استبيان على العاملين (شبه الطبي) وتم استرجاع 80 استبيان 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 بالعاطف.

أما دراسة أبوظهير 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 يتوج عنها من آثار تعكس 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 وعثمانة (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 عباء العمل كانت (14.90)، وهي دالة إحصائيةً 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 المتعلقة ببعض 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 لضغط 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) مدرساً، 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 المشاركون 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 (ضغط العمل - الدعم الوظيفي - الرضا الوظيفي - طبيعة المهنة) في الشخصية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية والعامية. 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 (ضغط 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 بهم أثر ضغوط العمل على الأداء والرفاهية الشخصية. في دراسةAnsaud وQasim (2023)، تم التركيز على تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات خلال جائحة كوفيد - 19، حيث كان للضغط تأثير دال على الأداء بشكل ملحوظ؛ من جهة أخرى درست أبوظبيه وموسى (2023) تأثير التوتر النفسي على أداء الصحفيين خلال تعطيتهم للمواجهات، حيث كان للتوتر تأثير إيجابي على الأداء المهني.

فيما يتعلق بالبحوث المتعلقة بالعلاقات العامة، يظهر أن هناك فراغاً في الأبيات، حيث لم تركز أي دراسة، في حدود علم الباحثين، على ضغوط العمل في هذا السياق بشكل محدد، الأمر الذي يؤكّد أهمية الموضوع وحاجة البحث الإضافي في هذا المجال. من ثمّ، 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 وجود مسؤوليات محددة بهدف الحصول على ثقة منتقبيها من خلال تعزيز الأداء الجيد بناء على منهج علمي وتحقيق سليم. ويعرف جرادات (2019) العلاقات العامة بأنها وظيفة إدارية تساعد في عملية تحديد أهداف المؤسسة وتسمم 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 وتقديرها

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 تمثل 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 ترسیخ أسس الثقة بين الموظفين وإدارة المؤسسة، والتي تسهم في حل مشكلات العاملين بسرعة.

ومن ثم، فإن الثقة التي تسهم في بنائها العلاقات العامة تلعب دوراً مهماً في تحقيق الأهداف، مثل توفير الموارد البشرية الكفؤة، 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 تتعكس 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 ثم، فإن دوائر العلاقات العامة تعمل على تعزيز يعزز 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 والعلمية 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 واتخاده، ويمثل هذا الموقع مصدر ثقة لجمهوري الجامعة الداخلي والخارجي. وت تكون 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 وفعال وفقاً للمخططات والمعايير المحددة مسبقاً، الأمر الذي يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها. 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 وجودها للخطر (الهلالات، 2016)

وتتصحّح 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 بتجدیدها 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 الالزامية لتطوير الأداء الوظيفي (الجمال، 2018)

ضغط العمل:

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

وهناك عدة أسباب قد تجعل من طبيعة العمل بيئه 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 تعد 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. وتضييف 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 الحال، يتطلب الأمر ضرورة التدريب للموظفين وتطوير مهاراتهم لتحقيق التكيف في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في أداء العمل.

أما فيما يتعلق بتأثيرات تلك الضغوط على الموظف، فقرى الصالح (2022) أن من أبرزها الإرهاق الجسدي والنفسي، وصعوبة قيام الموظف بمهام الموكلة له، فضلاً عن تراجع الرضا الوظيفي، وهي الأمور التي تعكس 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 مهام العمل في المؤسسة ومخرجهاته (Sandin & Tobias, 2016). وهناك جانب لهذا الصراع: الأول، أن الصراع بعد 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 بعد 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 لضغط 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 وإبريس، 2015).
3. إبتكار عدة حلول تعمل على تحقيق مصالح الطرفين: من خلال البحث عن حلول تعتبر خلقة للمساهمة في خلق المشكلة، وهي تلبى جزءاً من المصالح المشتركة بين الطرفين (يونس، 2010، 2023).

مما سبق، يتضح أن ضغوط العمل تمثل جانباً من جوانب الصراع، ومن ثم فالنظريّة ملائمة للبحث وتتمثل 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 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 (العيمى وأخرين، 2018)

مجتمع الدراسة وعيتها:

يعبر مجتمع الدراسة عن مجموعة محددة من الأفراد أو العناصر التي تمتلك صفة مشتركة أو أكثر، وتحدد هذه الصفة بواسطة معايير اختيار العينة (العزاوي، 2008). ويكون 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 لاستبيانه (100) موظف وموظفة

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

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%

ويتبين من الجدول أن نسبة النساء كانت أعلى قليلاً من نسبة الرجال (52% مقابل 48%)، فيما وصل عدد حملة البكالوريوس من المستجيبين ثالثي العدد الكلي (66%). أما بالنسبة لطبيعة العمل فقد كانت متعددة 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 (لدرج)	طول الفئة =
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

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

الترتيب	الفرقة	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 الإرهاق 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 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 والنسبة المئوية لأسباب ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

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

النوع	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
	متوسط	1.27111	2.9854	ينخفض مستوى تفويض الصالحيات للموظف في إنجاز مهام العمل	23
	متوسط	1.26891	2.9700	ينخفض مستوى التدريب اللازم للموظف في ظل كثرة استبدال تجهيزات العمل وإدخال التكنولوجيا في الوظائف	24
	متوسط	1.27645	2.9688	يوجد ساعات إضافية للعمل دون أي حافز إضافي	25
	متوسط	1.21987	2.8154	يقوم الموظف بأداء مهام العمل في أيام الإجازات الرسمية عند تراكمها	26
	متوسط	1.21000	2.7200	تكون مهام العمل المطلوبة من الموظف صعبة لأنها تتضمن إجراءات معقدة	27
	متوسط	1.22588	2.9655	عدم استطاعة الموظف التكيف مع زملائه مما ينتج عنه علاقات سلبية في العمل	28
	متوسط	1.30164	3.003	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 أعطاها لحجم العمل، فهو إذن لا يشتكى كثيراً من الصعوبة والتعقيد بقدر ما يشتكى 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 والنسبة المئوية لانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرتبة
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 بإنقاذ كبير.	58
3	متوسط	1.07069	2.9688	تنخفض 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 تشبع مهامها.	63
8	متوسط	1.17496	2.8347	تؤدي ضغوط العمل إلى تراجع جودة أداء موظفي العلاقات العامة مما يخفض مستوى التفاعل والتاثير على جمهور الجامعة.	64

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	نقطة
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	تنخفض 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 كلّي بلغ (2.876). وهذا يعني أن تأثير الضغوط المهنية على أداء الموظفين محدود، فهو لا يشتكى 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 والنسبة المئوية لدور الجامعات الفلسطينية في التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة فيها

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	النسبة المئوية
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	يتنااسب الراتب مع حجم العمل الذي يقوم به الموظف في الجامعة	45
5	مرتفع	1.01667	4.1833	يتنااسب وقت العمل مع حجم وطبيعة مهام العمل في الجامعة	46

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	النقطة
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 والمرجعين	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 بتقديم الصالحيات 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، والإنترنيت، والكاميرات، وغير ذلك من مستلزمات العمل	54

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	نسبة
14	متوسط	1.14219	3.5645	توفر الجامعة مساعدين لموظفي العلاقات العامة الذي يتحمل عبئاً كبيراً 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 يتتناسب 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 الصحبية 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
ضغط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية**

الرتبة	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

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

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، والسعى للانتقال إلى وظيفة أخرى هروباً 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 يضيّط 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 وبيان 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)

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

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 أنها تقبل 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 - 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 مؤدية (78.07%) بينما حصل البعد انعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي على الدرجة الأقل وبنسبة مؤدية (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 الفعلية 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 تمثل 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

وأتفق هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بيّنت 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 يتتوفر 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 تتتوفر 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 الأساسيةات أو الصراع على الحواجز والترقيات أو نوع الوظيفة ومتطلباتها، كما تتتوفر ضغوط العمل الناتجة عن العلاقات؛ سواء كانت الأخيرة مع الرؤساء أو المسؤولين أو الزملاء أو مع الطلبة والهيئة التدريسية، وقد تترجم الضغوط المذكورة أيضاً عن ضعف التعاون بين الزملاء

وأتفقت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة شتحونة ومفتاح (2022) والتي بيّنت أن هناك عدة أشكال من ضغوط العمل ومن ضمنها الضغوط الخاصة بطبيعة الوظيفة حتى لو كان الموظف قادر على القيام بمهام متعددة بصورةٍ جيدة، يظل العمل على أشياء كثيرة في الوقت ذاته أمراً يبعث الضغط والإرهاق والتوتر في النفس؛ إذ إنَّ 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 لضغط العمل التي يواجهها موظفو العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية وبدرجة متوسطة، فقد حصلت الفقرة (19) والتي تتصن على "يواجه الموظف ضغطاً كبيراً بسبب زيادة حجم عبء العمل" على درجة متوسطة، وكانت ضمن الترتيب الأول، بينما الفقرة رقم (27)، والتي تتصن 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 يعني 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

وتفققت هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شتونة ومفتاح (2022) والتي بينت أن هناك عدة أسباب لضغوط العمل حيث لا يستطيع الموظف التكيف مع زملائه في المؤسسة أو العمل مما ينبع عن 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 لضغط 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 التوجّه نحو الإبداع في أداء مهام الوظيفة

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

وأتفقنا هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة خوالدة (2019) ودراسة شحونه وفتح (2022) والتي بينت أن المؤسسات تعمل على توفير الموارد والمعدات الازمة للموظفين لضمان أداء أعمالهم بكفاءة، وقد تقدم وسائل تقنية متقدمة وببرامج حوسية 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 حصلنا 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.

وأتفقنا هذه النتيجة مع نتيجة كل من دراسة كلاش (2020) ودراسة شحونه وفتح (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 (0.06، 0.09، 0.20، 0.21، 0.36)، 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 تحدث على بذل جهود أفضل في أداء مهام العمل، وكل ذلك لن يسمح في تحفيز الموظف لأداء مهام العمل مما يزيد من شعوره بالضجر ويؤدي إلى تناقص الدافعية نحو العمل، ويكثر لديه التغيب عن العمل، كما أن زيادة حجم ضغوط العمل يسهم في خفض حجم التحدي أمام الموظف مما يقوده إلى خفض مستوى الأداء المطلوب، مما يؤدي إلى زيادة مستويات امتصاص قدراته عندما يحاول بذل جهود لمكافحة الضغوط، ومن ثم تستنفذ طاقاته وقدراته، وينعكس ذلك على أدائه وتؤثر سلباً على اتخاذ القرارات.

وتفققت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Ashraf & Ahmad, 2016) والتي بينت أن موظفي العلاقات العامة قد يتعرضون لضغط 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 وتخفيق 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 تنقق مع أسس تحقيق البراعة التنظيمية الذي ينعكس أثره على رضا الموظفين ويساهم 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 وتساهم على حد الصراعات الداخلية فيها.

قائمة المصادر المراجع:

- الأميري، وليد (2016). تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- أنساعد، رضوان، قسول، إيمان (2023). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا. مجلة تابافية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، 1(8)، 96-113.
- برير، كامل (2016). إدارة الموارد البشرية: اتجاهات الممارسات. دار المنهل اللبناني للنشر.
- البرايغة، صخر (2018). العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث، 12(2)، 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. دارة 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 بضغوط العمل الإدارية من وجهة نظر قيادي مدارس التعليم العام في الكويت: دراسة مجزية. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 19(3)، 281-249.

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

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

عبد الغني، دنيا، وعثمانة، 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، ربيح، والطوباسي، عدنان (2015). الاتصال والعلاقات العامة. دار صفاء للنشر والتوزيع.

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

عيسي، 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، هنا (2013). إدارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر والتوزيع.

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

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 wissenschaften.

- Kitchen, Philip (2015). *Public Relations, Principles 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 walidin (2016). taqīmu wataṭwīru niẓāmi taqwīmī 'adā'i al'āmilīna 'umānu dāru alyāzūriyyi al'ilmiyyatu lil-nashri wa-l-tawzī'
- 'ansā'idu riḍwānu qaswlu ayamān (2023). 'athara ḍughūṭi al'amali 'alā al'adā'i alważīfiyyi limū'ażifi almustashfā fī ẓilli jā'iḥati kūrūnā mijallatu tanifissayi almu'uassasāti al-ṣaghīrati wa-l-mutawassītāti 1(8), 96-113.
- barbar kāmilin (2016). 'idāratu almawāridi albashariyyati attijāhāti almu'marasāti dāru almanhalī al-lubnāniyyi lil-nashri
- albazāyīgha şkhr (2018). al'alāqatu bayna ḍughūṭi al'amali wa-l-riḍā alważīfiyyi ladā mū'ażzīfi al'alāqāti al'āmmati fī aljāmī'ati al'urdunniyyati mijallatu al'lulūmi al-aqtīṣādiyyati wa-l-'idāryi#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'
- al-jmāl 'yād (2018). al'alāqātu al'āmmatu almadkhalu aliastirāatyijuy 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'
- rabī'un muḥammadun (2017). 'ilmu al-nafsi al-ṣinā'iyyi wa-l-mahnayi dāratu almusayyarati lil-nashri wa-l-tawzī'
- 'abū shaykhata nādirun (2015). idāratu almawāridi albashariyyati 'iṭārun nażariyyun waḥālātun ilmiyyatun dāru al-ṣafā'i lil-nashri wa-l-tawzī'

al-ṣāliḥu 'amal (2022). aliāttīšālu al-tanzīmiyyi almadrasiyyu wa'älāqatuhu biḍughūti al'amali al'idāriyyati min wijhati nażari qayādiyyī madārisi al-ta'limi al'āmmi fi alkū'ayti dirāsatun mazjīyyatun mijallatu jāmi'ati al-shāriqati lil-'ulūmi al'insāniyyati wa-l-iājtimā'iyyati 19(3), 249-281.

'abūḍahīr fryd wamūsā ḥidqī (2023). an'ikāsātu al-tawatturi al-nātiji 'an tagħtiyati al-ṣaħafiyiyyina alfilastīniyyina lil-mūājhāt bayna almutzihiryan alfilastīniyyina wajjunūdi al-aħħilālī al'isrā'iyyi 'alā 'adā'i him almihniyyi mijallatu dirāsāti al'ulūmi al'insāniyyati wa-l-iājtimā'iyyati 1(6), 1-15.

'āshūru ḥmd (2005). al-suluku al'insāniyyu fi almunazzamāti dāru alma'rifati aljāmi'ati lil-nashri 'abdu alghaniyyi dunyā wa'athāmina syf (2022). 'athr ḍugħūtu al'amali 'alā aliāltizāmī alważifīyyi ladā mumarriqāti almasatħifiāt aljāmi'iyi fi al'urdunni almajallatu al'arabiyyatu lil-idāratī jāmi'atu alyarmuki 42(1), 315-336.

al'azāwiyyu raħīmun (2008). muqaddimatun fi manhaji albaħthi al'ilmiyyi maktabatu dāri dijlata lil-nashri wa-l-tawzī'

'alyānu ribħi wa-l-ṭubħasīyyu 'adnānu (2015). aliāttīšālu wa-l-älāqātu al'āmmati dāru şafā'a lil-nashri wa-l-tawzī'

'alimāt khāld (2017). ḍugħūtu al'amali wa'atharuhā 'alā al-'ādā'i al-ważifīyyi dāru alkhalīji lil-tawzī' wa-l-nashri

īsā abrāhym (2021). āthāru al-takhallufi fi albaħthi al'ilmiyyi maktabatu nādī 'ilmi al-ajtimā'i alfurūkhi fāyiz (2017). al-ta'allumu al-tanzīmiyyi wa'atharuhu fi taħsīni al-adā'i al-wwazyifyi dāru jaħusi al-zamāni lil-nashri wa-l-tawzī'

alkarkhiyyu majidun (2017). 'asāsīā'ut taqyīmi al'āmilīna dāru almanāħiji lil-nashri wa-l-tawzī' almajidī 'abdu al'azīzi (2005). saykū' ilwijjjayu mūājahati al-ḍugħūti fi almajāli al-rīādiyyi markazu alkitābi lil-nashri wa-l-tawzī'

nṣrälliħ ḥannā (2013). 'idāratī almawāridi albashariyyati dāru wā'ilin lil-nashri wa-l-tawzī' al-naħmiyyu muħammadun wa-l-bayātiyyu 'abdu aljabbāri wakħalifatu ghāziyyin (2015). tħruqu wamanāħiju albaħthi al'ilmiyyi mu'uassasatu alwarrāqi lil-nashri wa-l-tawzī'

al-hilālāti šāliħ (2016). al-'idāratu al-fa'āali#ta lil-mawāridi al-bashariyyati dāru al-hāmidi lil-nashri wa-l-tawzī'

wizāratu al-ta'limi al-ālī wa-l-baħthi al'ilmiyyi alfilastīniyyati (2022). hašaħiġi almū'azzafina fi aljāmi'ati alfilastīniyyati wizāratu al-ta'limi al-ālī wa-l-baħthi al'ilmiyyi alfilastīniyyati yūnusu tħāriqun (2010). 'idāratu al-alāqāti al'āmmati mafahīmu wamabādi'i wasiħasātin i'thrā'un lil-nashri wa-l-tawzī'

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)