

العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية

صخر عبد ربه إبراهيم البزايعة

جامعة البلقاء التطبيقية || الأردن

الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، ولتحقيق هدف الدراسة تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (117) موظفاً من موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية. وتم استخدام المنهج الوصفي لغايات هذه الدراسة. حيث أعد الباحث استبانة مكونة من (34) فقرة موزعة على قسمين هما (ضغوط العمل والرضا الوظيفي) وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها تم تطبيقها على أفراد العينة حيث أظهرت النتائج أن مستوى ضغوط العمل كان عالياً، كما أشارت النتائج إلى مستوى الرضا الوظيفي كان متوسطاً. وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في ضغوط العمل تعزى لأثر الجنس والمؤهل العلمي وأخيراً أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي. وفي ضوء تلك النتائج أوصى الباحث بضرورة تخفيف حدة الضغوط الواقعة على موظفي العلاقات العامة من خلال زيادة عدد الموظفين في وحدة العلاقات العامة، وضرورة زيادة الحوافز والمكافآت لموظفي العلاقات العامة لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الرضا الوظيفي، العلاقات العامة.

المقدمة:

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي، لما تتركه تلك الضغوط من آثار وانعكاسات سلبية تؤثر على الفرد والمؤسسة والمجتمع ككل، حيث تؤثر تلك الضغوط على مستوى الرضا الوظيفي للأفراد الأمر الذي يعيق المؤسسات من تحقيق أهدافها التنظيمية بفاعلية عالية.

وتشكل بيئة العمل عاملاً مؤثراً على أداء المؤسسات الأمر الذي يتطلب توفير بيئة عمل مناسبة للموظفين سواء على الصعيد المادي أو النفسي والاجتماعي وبالتالي يصبح المفرد أكثر التزاماً، وأكثر إنتاجية من الموظفين الذين يؤديون أعمالهم في بيئات عمل ضاغطة (Sinha, 2012).

ولما كان العنصر البشري، هو الأهم في بيئة التنظيم فهو يؤثر فيها، ويتأثر بها على جميع الصعد الإدارية، والهيكلية والفنية، فإنه يقع على عاتق الإدارة مسؤولية تطوير، وتنمية الموارد البشرية الموجودة في المؤسسة وتنميتها، لتحقيق أهداف العاملين بها وتحقيق التوازن بين مصالحها ومصالح أفرادها وزيادة ثقة العاملين فيها، ورفع روحهم المعنوية (عباس، 2003).

الآن أن عدم وجود بيئة عمل مناسبة يخلق حالة من عدم التوازن داخل الفرد ويؤدي إلى إحداث ضغوط العمل والإحساس بها، وبالتالي التعامل معها بأساليب وأشكال مختلفة تؤدي في النهاية إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة الدوران الوظيفي بين العاملين (الفريجات وآخرون، 2009).

وتحظى وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات عموماً والجامعات على وجه الخصوص باهتمام بالغ، فهي حلقة الوصل بين المؤسسة والعالم الخارجي، ونجاح المؤسسات يتوقف في الأساس على جهد وحدة العلاقات العامة بما تقوم به من جهود متنوعة لتقديم الخدمة إلى المجتمع المحلي، حيث تسعى المؤسسات من خلال وحدة العلاقات العامة إلى كسب تفاهم وتعاطف وتأييد الجماهير والحفاظ على استمرار هذا التفاهم والتعاطف والتأييد (مهيبوب، 2009).

وإزاء هذه الأهمية لوحدة العلاقات ونظرا لتعدد أنشطتها ومهامها فإن ذلك يعرض أفرادها لشتى أنواع الضغوط والتي تنشأ نتيجة لشعور موظف العلاقات العامة بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا الأمر الذي يؤثر سلبا على موظف العلاقات العامة وبالتالي يؤثر في مستوى رضاه الوظيفي. وفي ضوء ما سبق ذكره من أهمية توفير بيئة عمل مناسبة وكذلك تشعب وظائف وحدة العلاقات العامة وكثرة المهام والاعباء الوظيفية التي تضطلع بها جاءت هذه الدراسة لتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

مشكلة الدراسة:

يعد الرضا الوظيفي المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء الأعمال على أكمل وجه، فكلما كان رضا الأفراد عن الأعمال التي يؤديها في بيئات العمل المختلفة عالياً كان مستوى تحقيق الأهداف التنظيمية عالياً، وفي إطار العمل الجامعي يُلاحظ أن وظائف الجامعة لم تعد محصورة في إطار العمل الأكاديمي فحسب بل بدأت تساهم بشكل فعال في عملية البناء والتنمية، والشراكة مع المجتمع المحلي، وقد لاحظ الباحث من واقع خبرته كأحد أعضاء هيئة التدريس أن العديد من الجامعات الخاصة في الأردن بدأت تبني سياسة الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد من الموظفين وخاصة في قسم العلاقات العامة، الأمر الذي نتج عنه زيادة الأعباء الوظيفية الواقعة على موظفي هذا القسم، من جهة وبالتالي تأثر رضاهم الوظيفي في الجهة المقابلة. وبناء على ذلك تحددت مشكلة هذه الدراسة في الأسئلة الآتية:

- 1- ما مستوى ضغوط العمل للعاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية؟
- 2- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha=0.05)$ في مستوى ضغوط العمل لمدة العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية حسب متغير الجنس والمؤهل العلمي؟
- 4- هل توجد علاقة ارتباطية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية؟

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لدى موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، وقد تفرع عن هذا الهدف الرئيسي، الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف على مفهومي ضغوط العمل والرضا الوظيفي وإبعادهما النظرية
- 2- دراسة العلاقة بين ضغوط ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

أهمية الدراسة:

- 1- من المؤمل أن تساهم هذه الدراسة في إفادة القطاعات الآتية:
- 1- التأصيل النظري لمفهوم ضغوط العمل وكذلك الرضا الوظيفي.
- 2- الباحثون: حيث تتيح هذه الدراسة المجال أمام الباحثين والمختصين لإجراء دراسات مشابهة في بيئات تعليمية مختلفة.
- 3- صناعات القرار في الجامعات فتفيدهم من خلال توفير معلومات علمية حول الآثار السلبية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي، وبالتالي تساعدهم في تبني سياسة فعالة تساهم في توفير بيئة عمل داعمة للابتكار من أجل التقليل من حدة الدوران الوظيفي للعاملين في العلاقات العامة والوصول إلى مستوى تنافسي عالٍ في هذا القطاع الحيوي.

حدود الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على:

- عينة من العاملين في الجامعات الأردنية للعام 2016/2017.
- أداة الدراسة "استبانة ضغوط العمل و استبانة الرضا الوظيفي" وما تتمتع به من صدق وثبات، لذا فإنه لا يمكن تعميم نتائج هذه الدراسة خارج الاطار الموضوعي لأداتها.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري:

تسعى المؤسسات على مختلف أنواعها إلى الرقي بمستوى خدماتها، وتطوير قدرتها على المنافسة والبقاء، وبالتالي فهي تسعى جاهدة إلى تطوير قدرات أفرادها بشتى الأساليب والطرق وهذا يفرض على تلك المؤسسات زيادة حجم أعمالها وأنشطتها على الصعيدين الكمي والنوعي.

وتأتي الجامعات على رأس منظومة المجتمع للدور الذي تلعبه في تأهيل القوى البشرية في عالم يتصف بالتغير السريع في ظل احتياجات سوق متطورة وسريعة، ولا يقتصر دور تلك المؤسسات على التأهيل فقط، بل يتعدى ذلك لتسهم بصورة مؤثرة في مسيرة التنمية الشاملة، ونشر المعرفة، والقيام بالبحوث العلمية التي تحقق التقدم وتحمل مسؤولية اجتماعية تجاه المجتمع الذي نشأت فيه لتلبية احتياجاته وتطلعاته (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003).

وكنتيجة طبيعية لقيام الجامعات بوظائفها المتنوعة فإن ذلك يفرض مزيداً من الضغوط على العاملين في تلك الجامعات وتأخذ هذه الضغوط بالازدياد بين الأفراد العاملين في تلك الجامعات، الأمر الذي يهدد فعالية أداء الجامعات وأهدافها الاستراتيجية، لأن تعرض الفرد للأحداث لا يؤثر عليه فقط بل ينعكس بآثاره المختلفة على كل من حولهم وبخاصة أسرته، بحيث يبدأ يلاحظ التغير في وظائفها المختلفة وخلل في الأدوار المناطة بكل فرد من أفرادها (عياصر وآخرون، 2008).

مفهوم ضغوط العمل

تناول الباحثون في الإدارة والسلوك التنظيمي للمنظمات موضوع الضغوط عموماً وضغوط العمل على وجه الخصوص بالبحث والتحليل، ونتيجة لذلك ظهرت عدة تعريفات كلها تركز على أسباب تلك الضغوط والآثار الناجمة عنها، وفي هذا الصدد يرى (عبد الباقي، 2006: 263) أن ضغوط العمل هي "مجموعة من المثيرات التي تظهر في بيئات العمل وتحدث مجموعة من رود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط" كما تعرف الضغوط بأنها "الموقف المؤثرة في التفاعل ما بين شخصية العامل وظروف العمل و التي تترك آثاراً سلبية على الحالة النفسية أو البدنية للعامل وتدفعه إلى اتخاذ سلوكيات مغايرة لما هو معتاد" (Radhakrishnan 2013: 4). ومن خلال ما سبق يلاحظ أن ضغوط العمل عبارة عن مثيرات متعددة المصادر تفرض على الفرد من خلال بيئة عمله، كما أن تلك الضغوط أنها تقابل باستجابات مختلفة في الشدة والتأثير من شخص لآخر وأن آثارها تظهر على السلوك الوظيفي للفرد.

مصادر ضغوط العمل

تباينت الدراسات في موقفها من ضغوط العمل، إلا أن من المسلم بين مختلف الباحثين أن ضغوط العمل ترجع في الأساس إلى مصدرين رئيسيين هما (عبدالباقي، 2003):

- 1- الضغوط الناتجة عن بيئة العمل ذاتها: ومن تلك الضغوط زيادة العبء الوظيفي على العامل أو كثرة المتطلبات الوظيفية المطلوب إنجازها في زمن قياسي محدد، أو عدم التكيف الوظيفي حين يعجز العامل عن إقامة علاقات مع زملائه داخل بيئة العمل، ويطلق على هذا النوع من الضغوط الخارجية.
- 2- الضغوط التي تتعلق بذات العمل أو الضغوط الداخلية: وهذه الضغوط لا علاقة لبيئة العمل بها وإنما تنشئ من داخل الفرد العامل مثل المرض أو العجز عن إشباع الحاجات.

ويظهر من خلال ما سبق أن ضغوط العمل ليس لها مصدر واحد وإنما تتباين تلك المصادر منها ما يتعلق بطبيعة البيئة التنظيمية التي يؤدي العامل فيها متطلبات وظيفته، ومنها ما ينبع من ذات الفرد ويسبب للفرد ضغوطاً تؤثر على أدائه الوظيفي.

ويظهر أيضاً من خلال التقسيم السابق لمصادر الضغوط أن موظفي العلاقات العامة عرضة لكي مصدر الضغط، فالأعباء الوظيفية التي تقع على كلهم مثل العمل لساعات طويلة أو العمل خارج اوقات الدوام الرسمي وكثرة حضور اللقاءات والتخطيط والاجتماعات كل ذلك ينتج عنه ضغوطاً متعددة العناصر يكون موظف العلاقات العامة عرضة لها وخاصة عندما لا تكفي ساعات العمل الرسمي لتغطية كافة نشاطات موظفي العلاقات العامة لإنجاز مهامهم.

الرضا الوظيفي:

يتوقف نجاح المنظمات على تحقيق أهدافها التنظيمية على جملة من العناصر، ومن بين ابرز تلك العناصر الرضا الوظيفي لدى العاملين في تلك المنظمات، لذا ركزت اغلب بحوث ودراسات السلوك التنظيمي للمنظمات على عنصر الرضا الوظيفي باعتباره حجر الزاوية في نجاح المنظمات واستمرارها.

مفهوم الرضا الوظيفي

تعددت الكتابات التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي، وفي هذا الصدد يعرف (العميان، 2010: 33) الرضا الوظيفي بأنه " الحالة الداخلية الايجابية التي يشعر بها الفرد تجاه وظيفته " أو هو " الاتجاه الإيجابي للفرد نحو عمله (Daft، 2013 ; p27)".

عوامل الرضا الوظيفي

يؤكد (Werther & Davis, 2002). أن بيئة العمل تتطلب توفير ظروف عمل جيدة وإشراف جيد، ومرتببات ومزايا ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحمدي بالوظيفة الأمر الذي يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم ويكسبهم شعوراً إيجابياً تجاه المنظمة التي ينخرطون في أنشطتها التنظيمية.

إلا أن أغلب الباحثين يميل إلى أن ابرز العوامل التي تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي تنحصر في عاملين رئيسيين هما (عاشور، 1992):

- 1- العوامل التنظيمية ويندرج تحت هذا العامل الحوافز ومستوى اللامركزية وتفويض الصلاحيات وبيئة العمل المادية والتدوير الوظيفي.
- 2- العوامل الذاتية لدى الفرد وهي العوامل التي تنبثق من شخصية الفرد نفسه وتمثل بالاحترام والتقدير واتفاف القيم الشخصية مع قيم العمل والرفاه الاجتماعي.

ثانياً/ الدراسات السابقة:

بالرغم من أهمية الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي إلا أنه يلاحظ ندرة في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع وخصوصاً في البيئة العربية، إلا أن هناك بعض الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية ومن تلك الدراسات:

1- دراسة (Riaz, Ahmad, Riaz , Murtaza , Khan and Firdous,2016) والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي، وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من (100) ممرضة من مستشفى دق في أوكاراوند أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي بمعنى أنه كلما زاد الإجهاد الوظيفي قل الرضا لدى أفراد عينة الدراسة من الممرضات.

2- دراسة (Abdul Raziq and Maulabakhsh, 2015) والتي هدفت إلى تحليل تأثير بيئة العمل على رضا الموظف الوظيفي لدى العاملين في قطاع اتصالات في مدينة كويتا بباكستان. تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (210) موظفاً. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للموظف. كما أظهرت النتائج أن الحوافز تؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي بمستوى يسمح بتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية بفاعلية.

3- دراسة (Khamisa , Oldenburg, Peltzer and Ilic,2015) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الإجهاد المرتبط بالعمل والرضا الوظيفي للممرضات في جنوب أفريقيا، من خلال التطبيق على عينة مكونة من (1200) ممرضة وقد أظهرت النتائج أن مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة كان مرتفعاً بسبب كثرة المتطلبات الوظيفية وطول ساعات العمل، مما انعكس بشكل سلبي على مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

4- دراسة (Manzoor , Usman , Naseem andShafiq,2011) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات في لاهور، باكستان. تم اختيار عينة مكونة من (155) موظفاً في الجامعة. وخلصت النتائج إلى أن الموظفين يتعرضون لمستوى متوسط من ضغوط العمل وأن مستوى الرضا الوظيفي كان متوسطاً أيضاً لديهم، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

ويظهر من خلال العرض السابق لبعض الدراسات أهمية التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، إلا أن ما يميز هذه الدراسة أنها الأولى من نوعها- على حد علم الباحث- والتي تجرى على موظفي العلاقات العامة في البيئة الأردنية.

3- الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، ويقصد بالمنهج الوصفي التحليلي المنهج الذي يدرس ظاهرة أو حدثاً، أو قضية موجودة حالياً، يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة الدراسة دون تدخل الباحث فيها.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة من العام الجامعي 2016/2017، حيث اختار الباحث عينة عشوائية تألفت عينة الدراسة من (117) من الموظفين والموظفات في العلاقات العامة والجدول (1) يبين ذلك.

جدول (1) التكرارات والنسب المئوية للأبعاد حسب متغيرات الدراسة.

النسبة %	التكرار	الفئات	
0.53	63	ذكر	الجنس
0.47	54	أنثى	
0.38	73	بكالوريوس	المؤهل العلمي
0.62	44	ماجستير فأعلى	
%100	117	المجموع	

أدوات الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، ثم قام بتطوير استبانة موجهة لأفراد عينة الدراسة من موظفي العلاقات العامة وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من جزأين الأول يتعلق بضغوط العمل وله (22) فقرة والثاني يتعلق بالرضا الوظيفي وله (15) فقرة.

صدق أدوات الدراسة:

تم التحقق من صدق أدوات الدراسة من خلال عرضها على (10) محكمين ممن يحملون درجة الدكتوراه في القياس والتقويم والإدارة العامة، والإدارة التربوية، من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الحكومية، وقد طلب الباحث منهم إبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول مدى صحة هذه الفقرات وتمثيلها للغرض الذي أعدت من أجله، ومدى مناسبة كل فقرة للمجال الذي وضعت فيه، وإضافة أو حذف أية فقرة يرونها مناسبة، وبعد استعادة الاستبيانات تم تعديل ملاحظات المحكمين. وقد اقترح السادة المحكمون إعادة الصياغة اللغوية لبعض الفقرات، وحذف الفقرة رقم (2) من القسم الأول والفقرة رقم (6) من القسم الثاني لتصبح الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (20) فقرة للقسم الأول (ضغوط العمل) و(14) فقرة للقسم الثاني (الرضا الوظيفي).

ثبات أدوات الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) بتطبيق الاستبانة، وإعادة تطبيقها بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (15) موظفا وموظفة، و تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديرات العينة الاستطلاعية في المرتين على أداة الدراسة ككل وعلى المجالات، حيث تراوح بين (0.82 - 0.89). كما تم حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا للمجالات وللاداة ككل، إذ تراوح بين (0.75 - 0.86) واعتبرت هذه النسب مناسبة لغايات هذه الدراسة والجدول الآتي يبين هذه المعاملات

جدول (2) معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والأداة ككل

المجال	الاتساق الداخلي	ثبات الإعادة
ضغوط العمل	0.78	0.83
الرضا الوظيفي	0.86	0.89

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة الحالية على المتغيرات الآتية:

أولاً: المتغير المستقل الرئيسي:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- المؤهل العلمي: بكالوريوس ماجستير فأعلى

ثالثاً: المتغير التابع:

- الرضا الوظيفي

إجراءات الدراسة

للتوصل إلى نتائج الدراسة قام الباحث بالإجراءات الآتية:

- 1- تحديد هدف الدراسة والمتمثل بالكشف عن تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في العلاقات الخاصة في الجامعات الأردنية.
- 2- بناء أداة الدراسة في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة ومن ثم التأكد من صدقها وثباتها وفقاً للإجراءات العلمية المتبعة في بناء الأدوات وحساب الصدق والثبات.
- 3- اختيار أفراد العينة ثم مقابلتهم وشرح هدف الدراسة لهم.
- 4- توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة.
- 5- تعبئة البيانات اللازمة من قبل أفراد عينة الدراسة ثم الإجابة على فقرات الأداة كما يرونها معبرة عن وجهة نظرهم بكل صدق وموضوعية. وذلك بعد إحاطتهم علماً بأن إجاباتهم سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.
- 6- جمع البيانات ومن ثم إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، ثم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليلها واستخراج النتائج، ومن ثم مناقشتها وتفسيرها ووضع التوصيات والمقترحات.

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام التحليلات الإحصائية الآتية:

- 1- للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية لفقرات مجالي الاداة.
- 2- للإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام اختبار "ت" لأثر الجنس، والمؤهل العلمي
- 3- للإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للعاملين في قسم العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، ولأغراض تفسير النتائج والخروج بنتائج نهائية في هذه الدراسة اعتمد الباحث المقياس الثلاثي (المحك المعياري) والجدول رقم (3) يوضح ذلك.

الجدول رقم (3) المقياس الثلاثي

منخفضة جداً	من 1 - أقل من 1.80
منخفضة	من 1.80 - أقل من 2.60
متوسطة	من 2.60 - 3.40
مرتفعة	من 3.40 - أقل من 4.20
مرتفعة جداً	من 4.20 - 5.00

4- عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يتضمن هذا الجزء نتائج هذه الدراسة ومناقشتها وفقاً لتسلسل الأسئلة التي انطلقت منها الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

السؤال الأول: ما مستوى ضغوط العمل للعاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات ل فقرات مجال ضغوط العمل لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية والجدول منه يبين ذلك.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مجال ضغوط العمل لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
5	طغيان الروتين الرسمي على العمل بسبب الملل	4.21	.879	1	مرتفع جداً
14	إن كثرة ضغوط العمل تؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال	4.13	1.071	2	مرتفع
7	إن عدم وضوح التعليمات الصادرة يسبب في بعض الأحيان المشاكل مع المراجعين	4.09	.996	3	مرتفع
15	المركزية في اتخاذ القرار تعيق سير عملي	4.04	.995	4	مرتفع
1	زيادة عدد المراجعين وساعات العمل يسبب الإرهاق والتعب	4.02	1.000	5	مرتفع
9	تتعارض أحياناً متطلبات عملي مع متطلبات حياتي العالية والاجتماعية	3.97	1.050	6	مرتفع
10	عدم منحي الصلاحيات الكافية يمكن أن يؤدي إلى عدم إنجاز الأعمال في الوقت المناسب	3.87	1.103	7	مرتفع
18	إن عدم توافر فرص للترقية تؤدي إلى الإهمال والتقاعد عن إنجاز العمل في الوقت المحدد.	3.85	.961	8	مرتفع
3	صعوبة التواصل مع رؤسائي في القسم يؤخر إنجاز بعض الأعمال	3.82	1.022	9	مرتفع
4	عدم وضوح التعليمات تسبب بعض المشاكل مع المراجعين	3.79	.889	10	مرتفع
12	ضعف الكفايات الإدارية لزملائي في العمل تزيد من حجم العمل الموكل إلي	3.79	.961	11	مرتفع
13	تدخل رؤسائي في عملي يعيق إنجاز الأعمال في الوقت المطلوب.	3.57	1.199	12	مرتفع
16	التردد في إنجاز بعض الأعمال في الوقت المحدد ناجماً عن الخوف من رؤسائي	3.34	.939	13	متوسط
20	عدم وصول التعليمات في الوقت المحدد يحد من إنجاز الأعمال في الوقت المناسب.	3.32	.889	14	متوسط

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
11	ضعف التواصل الإداري بيني وبين رؤسائي في العمل بسبب حجم المهام الموكلة إلي	3.18	.887	15	متوسط
14	إن كثرة ضغوط العمل تؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال	3.18	.837	16	متوسط
17	أسلوب تقييم الموظف يتسم بالارتجال بعيداً عن الموضوعية	3.14	1.136	17	متوسط
6	التكليف بمهام خارج العمل يسبب مزيداً من الضغط	3.08	1.359	18	متوسط
8	أحتاج للمزيد من الوقت خارج وقت الدوام الرسمي لإنجاز الأعمال	2.98	1.246	19	متوسط
19	مساحة المكاتب لا تتناسب وأعداد الموظفين	2.57	.933	20	متوسط
	المجال ككل	3.60	.988		مرتفع

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.57-4.21)، حيث جاءت الفقرة رقم (5) والتي تنص على " طغيان الروتين الرسمي على العمل يسبب الملل " في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.21)، وبدرجة تقدير عالية جداً بينما جاءت الفقرة رقم (19) ونصها " مساحة المكاتب لا تتناسب وأعداد الموظفين " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.85). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.60) وهو يقابل التقدير بدرجة ضغوط عالية. يظهر من نتائج هذا السؤال أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية كان مرتفعاً، وربما تعزى هذه النتيجة إلى كثرة المتطلبات التي تقع على كاهل موظفي العلاقات في الجامعات حيث يطلب من موظفي العلاقات العامة إنجاز الأعمال المنوطة بهم في أوقات محددة الأمر الذي يتطلب منهم العمل لساعات أطول مقارنة بالموظفين الآخرين كل ذلك يؤدي لمزيد من ضغوط العمل الواقعة على موظفي العلاقات العامة. والنتيجة الحالية تتفق إلى حد ما مع ما توصلت إليه دراسة (Khamisa, Peltzer and Ilic, Oldenburg) (2015) والتي أظهرت أن مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة كان مرتفعاً بسبب كثرة المتطلبات الوظيفية وطول ساعات العمل.

نتائج السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات لفقرات مجال الرضا الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية والجدول دونه يبين ذلك جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرضا الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
3	الراتب الذي احصل عليه في وظيفتي مناسب.	3.31	1.03	1	متوسطة
7	تحرص إدارة الجامعة على تقديم التشجيع للعاملين في العلاقات فيها لتعزيز أدائهم الوظيفي	3.29	1.00	2	متوسطة
14	أشعر أن المجتمع يقدر مكاني الاجتماعية وذلك لطبيعة المهنة التي أقوم بها	3.27	1.08	3	متوسطة

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
10	تراعي إدارة الجامعة ظروف العاملين فيها عند توزيع الأعمال الأكاديمية والإدارية	3.25	0.96	4	متوسطة
12	توزع إدارة الجامعة الأعمال على العاملين كل حسب اختصاصه وبشكل عادل وموضوعي.	3.23	0.96	5	متوسطة
8	أشعر بأن إدارة الجامعة تتيح لي الحرية في اختبار الأسلوب الأفضل لإنجاز المهام	3.23	1.13	5	متوسطة
14	يتم تقييم أدائي من قبل إدارة الجامعة بصورة موضوعية	3.20	0.96	7	متوسطة
6	توفر إدارة الجامعة فرص النمو المهني والتقدم الوظيفي في العمل للعاملين فيها	3.18	0.96	8	متوسطة
5	توفر إدارة الجامعة امتيازات اعتقد أنها تتوافق مع الجهد الذي أبذله	3.16	1.07	9	متوسطة
5	توجد درجة عالية من الشفافية في كل الإجراءات الإدارية الخاصة بالجامعة.	3.11	1.10	10	متوسط
2	أشعر بالرضا عن أداء الأعمال الموكلة لي من قبل إدارة الجامعة	3.06	1.00	11	متوسط
11	تحرص إدارة الجامعة على أن تكون العدالة هي أساس التعامل بين إدارة الجامعة والعاملين فيها	2.97	1.12	12	متوسط
4	أحصل على مكافآت مالية أخرى غير الراتب.	2.92	.933	13	متوسط
9	تتيح إدارة الجامعة فرص المشاركة في حضور الندوات والمؤتمرات ذات العلاقة بعملية	2.85	.988	14	متوسط
	المجال ككل	3.07	.693		متوسط

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.85-3.31)، حيث جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على " الراتب الذي احصل عليه في وظيفتي مناسب." في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.31)، وبدرجة تقدير عالية بينما جاءت الفقرة رقم (9) ونصها " تتيح إدارة الجامعة فرص المشاركة في حضور الندوات والمؤتمرات ذات العلاقة بعملية " بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.85). وبلغ المتوسط الحسابي للمجال ككل (3.07) وهو يقابل التقدير بدرجة رضا متوسطة.

يظهر من النتائج المتعلقة بهذا السؤال إلى أن مستو الرضا الوظيفي لموظفي العلاقات العامة كان متوسطاً، ويكمن أن تعزى هذه النتيجة إلى قلة الحوافز والمكافآت التي يحصل عليها موظفي العلاقات العامة مقارنة بحجم العمل المنوط بهم، وهذه النتيجة من حيث المبدأ تتفق مع أغلب الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين، حيث أجمعت تلك الدراسات على أن بيئات العمل والحوافز من بين ابرز العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي مثل دراسة (Abdul Raziq and Maulabakhsh, 2015) والتي أظهرت أن الحوافز تؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي بمستوى يسمح بتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية بفاعلية.

السؤال الثالث هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha=0.05$) في مستوى ضغوط العمل لدة العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية حسب متغير الجنس والمؤهل العلمي؟

أولاً: متغير الجنس

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل حسب متغير الجنس والجدول (6) يبين ذلك

جدول (6) المتوسطات والانحرافات المعيارية المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل حسب

متغير الجنس

النمط	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ضغوط العمل	ذكر	63	3.97	.536
	أنثى	54	3.75	.928

يظهر الجدول فروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى ضغوط العمل حسب متغير الجنس، ولبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (ت) والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (7) اختبار (ت) لبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى ضغوط العمل حسب متغير الجنس

النمط	ت	درجات الحرية	فرق المتوسطات	الدلالة الإحصائية
ضغوط العمل	1.611	115	.222	.110

يظهر من الجدول رقم (7) عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير الجنس

ثانياً: المؤهل العلمي

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل حسب متغير حسب متغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، ماجستير فأعلى) والجدول (8) يبين ذلك

جدول (8) المتوسطات والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل حسب متغير المؤهل العلمي

النمط	المؤهل	العدد	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
ضغوط العمل	بكالوريوس	73	2.91	.499
	ماجستير فأعلى	44	3.23	.901

يظهر من الجدول رقم (8) وجود فروق بين المتوسطات الحسابية في مستوى ضغوط العمل حسب متغير المؤهل العلمي، ولبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (ت) والجدول يبين ذلك:

جدول (9) اختبار (ت) لبيان دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمستوى ضغوط العمل حسب متغير المؤهل

العلمي

النمط	ت	درجات الحرية	فرق المتوسطات	الدلالة الإحصائية
ضغوط العمل	2.510	115	.325	.013

يظهر من الجدول رقم (9) عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل حسب متغير المؤهل العلمي للعاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية.

ومن خلال النتائج السابقة يظهر عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تعزى لأثر الجنس أو الخبرة في مستوى ضغوط العمل لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، ويمكن أن تعزى النتيجة السابقة إلى أفراد عينة الدراسة من موظفي العلاقات العامة يعانون من نفس الضغوط بغض النظر عن جنس الموظف أو مؤهله العلمي فالجميع يؤدون أعمالهم في نفس بيئات العمل وتنطبق عليهم نفس القوانين والأنظمة كل ذلك جعل استجابات أفراد العينة متقاربة مما أدى إلى عدم ظهور دالة إحصائية عند متغيري الجنس والمؤهل العلمي.

نتائج السؤال الرابع: هل توجد علاقة ارتباطيه بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في العلاقات العامة في الجامعات الأردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون لبيان قوة واتجاه العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي. والجدول (10) يبين ذلك

جدول (10) معاملات ارتباط بيرسون لبيان قوة واتجاه العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي

ضغوط العمل	
معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
-.358**	.000

**دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)

يظهر من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية بن مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي. يُلاحظ من خلال النتائج المتعلقة بهذا السؤال إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي لموظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، وهذه النتيجة مطابقة لأغلب الدراسات التي تناولت العلاقة بين متغيري ضغوط العمل والرضا الوظيفي مثل دراسة Khan and Firdous، Murtaza، Riaz، Ahmad، Riaz (2016)، ودراسة Manzoor، Naseem and Shafiq، Usman (2011) حيث أظهرت نتائج تلك الدراسات عن وجود علاقة ارتباط سلبية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بالاتي:

1. ضرورة العمل على تخفيف مستوى الضغوط الواقعة على موظفي العلاقات العامة في الجامعات الأردنية من خلال زيادة عدد الموظفين في وحدة العلاقات العامة
2. زيادة الحوافز والمكافآت لموظفي العلاقات العامة نظير قيامهم بالمتطلبات الوظيفية خارج ساعات العمل الرسمي.
3. إجراء المزيد من الدراسات حول أسباب تدني مستوى الرضا الوظيفي لموظفي العلاقات في بيئات عمل أخرى خاصة أن الدراسات في هذا المجال قليلة جداً.

قائمة المراجع

أولاً/ المراجع العربية

- عياصر معين محمود وآخرون(2008) إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، 1ط، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن.
- عاشور، أحمد صقر (1982): السلوك الانساني في المنظمات، القاهرة، دار النهضة.
- عبد الباقي، صلاح الدين (2001)، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الإسكندرية، مصر.
- عبد الباقي، صلاح الدين(2003) السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية.
- العميان، محمود سلمان، (2010)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 5، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الفريجات، خضير كاظم، وموسى سلامة اللوزي وانعام الشهابي (2009) السلوك التنظيمي. مفاهيم معاصرة، دار أثير للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن.
- مهبوب، نزار(2009) الأسس السيكولوجية للعلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية للتدريب والتطوير، دمشق

ثانياً/ المراجع الأجنبية

- Abdul Raziq, A and Maulabakhsh,R(2015) Impact of Working Environment on Job Satisfaction, Procedia Economics and Finance 23 (2015) 717 – 725.
- Daft, Richard L. (2013). Organization Theory & Design. Eleventh Edition, South-Western, Cengage Learning, Canada.
- Manzoor. Muhammad, Usman. Muhammad, Naseem, Muhammad and Shafiq, Malik(2011) A Study of Job Stress and Job Satisfaction among Universities Faculty in Lahore, Pakistan, Global Journal of Management and Business Research, 11(9) 2249-4588.
- Oldenburg. N,B, Peltzer and Ilic, D (2015) Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses, International Journal of Environmental Research and Public Health Khamisa, (12) 652-666
- Radhakrishnan, J. J. (2013). A study on impact of work stress among tile factory workers in trichur district in kerala. International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 3(10, October 2013), 1-13.
- Riaz. M, Ahmad,N, Riaz.M, Murtaza.G, Khan.T and Firdous.H(2016), Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction, International Review of Management and Business Research, 5(4)1370-1382.
- Werther,William. B. Jr. & Davis, Keith, (2002) Human Resources and personnel Management, New York: Mc Graw-Hill Inc., P. 502

The Relationship between work pressure and job satisfaction among public relations employees in Jordanian universities

ABSTRACT: This study aimed to identify the relationship between work pressure and job satisfaction among public relations employees in Jordanian universities. "To achieve the objective of the study, a random sample of (117) public relations employees in Jordanian universities was selected.

The researcher prepared a questionnaire consisting of (34) paragraphs divided into two domains (work pressure and job satisfaction). After verifying the validity of the tool and its stability, it was applied to the sample.

The results showed that the level of work pressure was high. The results also indicated that the level of job satisfaction was moderate, more over the results showed that there is no significant difference between work pressure and job satisfaction,

In light of these results, the researcher recommended the need to alleviate the pressure on public relations employees through Increase the number of employees in the public relations unit and the need to increase incentives and rewards for public relations staff to improve their level of job satisfaction.

Keywords: job pressure, job satisfaction, public relations.
