

التكليف 8

مقرر: دراسات نقدية 3 – برنامج الدكتوراه

إعداد الطالب: علي القرني  
الرقم الجامعي: 253002107



## نقد النظريات

دور الاتصالات المؤسسية الداخلية في إدارة ضغوط العمل  
وانعكاسه على الأداء الوظيفي  
"دراسة تحليلية من المستوى الثاني"

أنسرين فتحي محمود حسنين\*

أ.د. ريم أحمد عادل\*\*

د. لمياء أحمد شعبان عواد\*\*\*

ملخص الدراسة:

يتناول هذا البحث دور الاتصالات المؤسسية الداخلية في إدارة ضغوط العمل وانعكاس ذلك على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات، انطلاقاً من أهمية الاتصال كوظيفة إدارية واستراتيجية مؤثرة في كفاءة العاملين واستقرار بيئة العمل. ويهدف البحث إلى تحليل طبيعة العلاقة بين ممارسات الاتصال الداخلي ومستويات ضغوط العمل، وبيان أثرها المباشر وغير المباشر على الأداء الوظيفي، وذلك بالاستناد إلى نموذج Palmer & Cooper (2003) لأبعاد ضغوط العمل. اعتمدت الدراسة على منهج التحليل من المستوى الثاني (Meta-analysis) من خلال مراجعة وتحليل نقدي لمجموعة من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة، والتي استخدمت تصميمات بحثية كمية وكيفية ومختلطة، وفي سياقات تنظيمية مختلفة. وتوصلت نتائج التحليل إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين فعالية الاتصالات المؤسسية الداخلية وتحسين الأداء الوظيفي، في مقابل علاقة عكسية بينها وبين مستويات ضغوط العمل. كما أكدت النتائج أن تبني استراتيجيات اتصال واضحة وتشاركية، مدعومة بالتقنيات الحديثة، يسهم في تعزيز الرضا الوظيفي، ورفع الكفاءة الإنتاجية، ودعم الاستقرار والأداء المؤسسي المستدام.

الكلمات الدالة: الاتصالات المؤسسية الداخلية – إدارة ضغوط العمل – الأداء الوظيفي

\*باحث دكتوراه بقسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة  
\*\*الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة  
\*\*\*المدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان، كلية الإعلام، جامعة القاهرة

## تفاصيل الورقة البحثية:



• عنوان الدراسة المرجعية: "دور الاتصالات المؤسسية الداخلية في إدارة ضغوط العمل وانعكاسه على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية من المستوى الثاني".

• إعداد الباحثات: أ. نسرين فتحي محمود حسنين، أ.د. ريم أحمد عادل، ود. لمياء أحمد شعبان عواد (كلية الإعلام، جامعة القاهرة).

• بيانات النشر العلمي: المجلة المصرية لبحوث الإعلام، كلية الإعلام - جامعة القاهرة، العدد 95، الجزء الأول، إبريل إلى يونيو 2026م، الصفحات من 503 إلى 525.

رابط ملف الاطلاع على الورقة البحثية: [انقر هنا](#)

## التوصيف المنهجي للأطر النظرية المعتمدة في الدراسة

### المحور الأول: الإطار النظري للاتصالات المؤسسية الداخلية:

- اعتمدت الدراسة على "النموذج النظري لنظام الاتصالات الشامل في المنظمة" للباحث بلزينايتي (عام 2011) لتفسير الاتصال المؤسسي كمنظومة متكاملة تربط المدخلات بالعمليات والمخرجات.

### المحور الثاني: الإطار النظري لضغوط العمل:

- اعتمدت الدراسة على "نموذج أبعاد ضغوط العمل" للباحثين بالمير وكوبر (عام 2003) لتشخيص مصادر الضغط التنظيمي (عبء العمل، الدور الوظيفي، الرقابة، الدعم، العلاقات، التغيير، وثقافة المؤسسة).

### المحور الثالث: أطر ومقاييس الأداء الوظيفي:

- تم الاستناد إلى نماذج قياس الأداء المعتمدة على التفريق بين الأداء المهامي والأداء السياقي لباحثين مثل موتوودلو وفان سكوتر (عام 1994).

## تقييم ملائمة النظريات لسياق البحث

### نقاط القوة التفسيرية في النماذج المعتمدة:

- أظهر نموذج بلزينايتي عام 2011 كفاءة عالية في التأطير التنظيمي لوسائل الاتصال (الرسمي، غير الرسمي، الصاعد، والهابط).
- وفر نموذج بالمير وكوبر عام 2003 تفكيراً دقيقاً ومفصلاً لأبعاد ضغوط العمل، مما مكن الباحثات من تصنيف نتائج التحليل البعدي بدقة مسحية.

### التوافق المعرفي بين المتغيرات:

- نجحت الدراسة في الربط المنطقي بين القنوات الاتصالية الشفافة وتخفيف حالة "الغموض الوظيفي" و"صراع الدور"، وهو ما يتسق مع أصول النظرية التنظيمية لباحثين مثل ويلش وجاكسون عام 2007

## التحليل النقدي للفجوات والقصور النظري

- 1. القصور في تفسير الآليات النفسية الوسيطة:
- أغفل النموذج الشامل للاتصالات لبليزينايتي عام 2011 تفسير كيفية تحول الرسالة الاتصالية إلى استجابة نفسية تخفف الضغط، للقصور عن إدراج "نظرية حفظ الموارد" لهوبفول عام 1989 التي تفسر الاتصال كـ "مصدر نفسي وتنظيمي" يمنع استنزاف الموظف.
- 2. إهمال بُعد الإرهاق التكنولوجي والرقمي:
- صُمم نموذج بالمير وكوبر عام 2003 في بيئة تنظيمية تقليدية، مما جعله قاصراً عن تفسير ضغوط التدفق المعلوماتي الفائق والاتصال الرقمي اللحظي، وهو ما استوجب الاستناد إلى "نظرية الإرهاق التكنولوجي" لتارافدار وآخرين عام 2007.
- 3. إغفال التبادلية والتفاعلية التشاركية:
- ركزت النماذج المعتمدة على الاتصال التنزلي التوجيهي، في حين أثبتت الدراسات الحديثة أن أثر الاتصال في رفع الأداء يتطلب تفعيلاً صريحاً لـ "نظرية التبادل الاجتماعي" لكروبانزانو وميتشل عام 2005.

## مقترح تطوير ودمج النظريات

أولاً: دمج نموذج متطلبات الوظيفة ومواردها:

- يُقترح دمج نموذج باكر ودي ميروتي عام 2007 لوضع الاتصالات المؤسسية كمورد وظيفي رئيسي يقلل الأثر السلبي لمتطلبات العمل الضاغطة على الأداء الوظيفي.

ثانياً: دمج نظرية الدعم التنظيمي المدرك:

- اعتماد نموذج إيزنبرغر وآخرين عام 1986 لتفسير متغير الدعم الإداري كمتغير وسيط يترجم فعالية الاتصال الداخلي إلى ثقة وأمان تعاقدية ونفسي لدى الموظفين.

ثالثاً: النموذج المفهومي الشامل المقترح:

- الاتصالات الداخلية والرقمية تسهم في تعزيز الموارد النفسية والدعم التنظيمي المدرك، مما يقلل ضغوط العمل والإرهاق الرقمي، وينعكس إيجاباً على تعزيز الأداء الوظيفي المتميز.

## التوصيات الأكاديمية لتطوير البحث المستقبلي

### التوصية الأولى (تطوير الأطر النظرية):

- الانتقال من النماذج الاتصالية الوصفية أحادية الاتجاه إلى النماذج التفاعلية التكيفية التي تدمج بين النظرية الاتصالية والنظرية النفسية التنظيمية وفق طرح هارجي وتوريش (عام 2009).

### التوصية الثانية (توسيع البيئة الميدانية):

- تطبيق النموذج المدمج المقترح على بيئات العمل الحديثة (كالعمل عن بُعد والعمل الهجين) لقياس كفاءة الاتصال الرقمي وفق دراسات ديركس وآخرين (عام 2014).

### التوصية الثالثة (المنهجية المتقدمة):

- استخدام نمذجة المعادلة الهيكلية لاختبار العلاقات الوسيطة والمعدلة بين النظريات المدمجة إحصائياً.

## قائمة المراجع الأكاديمية المعتمدة في النقد

- الدراسة محل النقد:

حسنيين، نسرین فتحي محمود، عادل، ريم أحمد، وعواد، لمياء أحمد شعبان. (2026). دور الاتصالات المؤسسية الداخلية في إدارة ضغوط العمل وانعكاسه على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية من المستوى الثاني. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة، العدد 95، الجزء الأول، الصفحات 503-525.

- المراجع الأجنبية المساندة للنقد والدمج النظري:

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. Journal of Managerial Psychology, 22(3), 309-328.

Blazenaite, A. (2011). Effective organizational communication: In search of a system. Social Sciences, 74(4), 33-44.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. Journal of Management, 31(6), 874-900.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist, 44(3), 513-524.

Palmer, S., & Cooper, C. (2003). Structural approach to workplace stress management. Routledge.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. Journal of Management Information Systems, 24(1), 301-328.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You

