

## دور العدالة التنظيمية في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على جامعة قناة السويس صباح ابراهيم حمد علوش

### الملخص:

استهدفت الدراسة التعرف على مستوى العدالة التنظيمية ومستوى ضغوط العمل بجامعة قناة السويس، بالإضافة إلى اختبار تأثير العدالة التنظيمية على ضغوط العمل. تكون مجتمع الدراسة من الفئات الثلاثة التالية (القيادات الإدارية، أعضاء هيئة التدريس ومعاوني أعضاء هيئة التدريس) بجامعة قناة السويس، البالغ عددهم ( ٢٦٢٠ ) مفردة، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية الطبقية، وبلغ حجم العينة (٣٣٦) مفردة موزعة على فئات الدراسة الثلاثة، وتحقيقاً لأهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على قوائم الإستقصاء كأداة لجمع البيانات المطلوبة والتي، تضمنت مقياسين الأول: مقياس العدالة التنظيمية، والثاني: مقياس ضغوط العمل، اللذين طورتهما الباحثة خصيصاً لهذا الغرض. بينت النتائج أن مستوى العدالة التنظيمية كان متوسطاً من وجهة نظر فئات الدراسة الثلاثة، وأن مستوى ضغوط العمل كانت متوسطاً من وجهة نظر فئتي القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس ومرتفعاً من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس. كما تبين وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على ضغوط العمل لكل فئات الدراسة، مما يعني أنه يمكن تخفيض ضغوط العمل من خلال تطبيق العدالة التنظيمية.



**Abstract:**

The study aimed to identify the level of organizational justice and level of work stress at Suez Canal University, as well as to test the impact of organizational justice on the work stress. The study population consisted of the following three categories (administrative leaders, faculty and assistants faculty members Suez Canal University's (2620) single, adopted researcher on stratified random, and the total sample size (336) Single spread over three study categories, and achieve the objectives of the study researcher on questionnaires adopted as a tool to collect the required data, which, included two measures ,the first: organizational justice measure, and the second: work stress measure , both of which were developed by researcher specially for this purpose. The results showed that organizational justice level was a medium from the viewpoint of three categories of the study, and that work stress level was a medium from the viewpoint of the two categories of the class administrative leadership and faculty members, and high from the viewpoint of assistants faculty members. As it turns out there is a statistically significant organizational justice negative impact work stress for each study categories, which means that it can be reduced work stress by applying organizational justice.



## الجزء الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

### أولاً: مشكلة الدراسة:

تعتمد الجامعات في تحقيق أهدافها بالدرجة الأولى على: القيادات الإدارية، أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة، وتتعرض هذه الفئات لأشكال متعددة من ضغوط العمل الناتجة عن تعدد مسؤولياتهم والأدوار التي يؤديونها داخل العمل وخارجه، مما يؤثر سلباً على مستوى أدائهم لوظائفهم وينعكس سلباً على تحقيق الجامعة لأهدافها، كما إن شعور هذه الفئات بعدم توفر العدالة التنظيمية أو انخفاض مستواها يزيد من مستوى الضغوط التي يتعرضون لها، وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التساؤل التالي:

"ما دور تطبيق العدالة التنظيمية في تخفيض ضغوط العمل من وجهة نظر فئات الدراسة الثلاثة بجامعة قناة السويس ؟ "

### ويتفرع منه التساؤلات التالية:

١. ما مستوى العدالة التنظيمية من وجهة نظر فئات الدراسة الثلاثة بجامعة قناة السويس؟
٢. ما مستوى ضغوط العمل التي تتعرض لها فئات الدراسة الثلاثة بجامعة قناة السويس؟
٣. ما هو تأثير العدالة التنظيمية على ضغوط العمل لفئات الدراسة الثلاثة بجامعة قناة السويس ؟

### ثانياً: فرضية الدراسة:

لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية للعدالة التنظيمية على ضغوط العمل.

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:



١. التعرف على مستوى العدالة التنظيمية المتوفر بجامعة قناة السويس من وجهة نظر المبحوثين.
٢. التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المبحوثين بجامعة قناة السويس.
٣. اختبار تأثير العدالة التنظيمية على ضغوط العمل لدى المبحوثين بجامعة قناة السويس.
٤. الخروج بنتائج وتوصيات تأمل الباحثة أن تسهم في علاج مشكلة الدراسة.

#### رابعاً: أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من ناحيتين:

١. الأهمية العلمية:
  - تتبع أهمية هذه الدراسة من تناولها لموضوعين حيويين في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وهما: العدالة التنظيمية وضغوط العمل.
  - أهمية الفئات المبحوثة والمتمثلة في (القيادات الإدارية، أعضاء هيئة التدريس، معاوني أعضاء هيئة التدريس) والتي تعتبر أهم موارد الجامعة والعنصر الأساسي والفاعل في تحقيقها لأهدافها.
  - تأمل الباحثة أن تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية.
٢. الأهمية العملية:
  - تستمد هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تلعبه الجامعات نحو الرقي بالمجتمع وتقدمه، وتعتبر جامعة قناة السويس أحد ركائز التعليم العالي بجمهورية مصر العربية، فقد بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم للعام الجامعي ٢٠١٣/٢٠١٤ (٢٦١٧)، وبلغ حجم موازنة الجامعة للعام الجامعي ٢٠١٢/٢٠١٣ (٤٦٧) مليون جنيه.



- تأمل الباحثة أن تشكل نتائج وتوصيات هذه الدراسة مرجعاً متواضعاً لإدارة الجامعة والقائمين على التعليم العالي، لتزويدهم بمعلومات يمكن الإعتماد عليها لتحديد نقاط القوة والضعف فيما يتعلق بالعدالة التنظيمية وضغوط العمل، واتخاذ ما يلزم لعلاج مشكلة الدراسة.

#### خامساً: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات المرتبطة المصنفة في ثلاث مجموعات هي:

#### دراسات متعلقة بضغوط العمل:

#### ١. دراسة (Mosadeghrad, ٢٠١٣)

استهدفت هذه الدراسة اختبار مستوى ضغط العمل بين الممرضات ونية الدوران. طبقت الدراسة على عينة حجمها (٢٩٦) ممرضة في ست مستشفيات بمدينة اصفهان الايرانية. بينت النتائج أن ثلث الممرضات بالمستشفيات قيد الدراسة يواجهن ضغط مرتفع، وأن المصادر الرئيسية للضغط كانت: أجور غير عادلة، عدم العدالة في العمل، كثرة العمل، نقص الموظفين، ضعف الترقيّة، عدم الأمن الوظيفي، ضعف دعم الإدارة، كما بينت النتائج أن (٣٥%) من الممرضات أشرن إلى رغبتهن في ترك المستشفى إذا توفرت لديهن فرصة وظيفية أخرى، ووضحت الدراسة أن ضغط العمل له ارتباط ايجابي مع نية الدوران.

#### ٢. دراسة (Hamaideh SH, 2012)

استهدفت الدراسة قياس مستويات الضغط المهني وتمييز المتغيرات المرتبطة بالضغط المهني بين ممرضات الصحة النفسية بالأردن. تم تجميع بيانات الدراسة من (١٨١) ممرضة صحة نفسية من كل مراكز الصحة النفسية بالأردن. بينت النتائج أن ممرضات الصحة النفسية



الأردنيات يواجهن مستويات مرتفعة من الضغط المهني فيما يتعلق بالصعوبات المتعلقة بالمريض، ضعف الموارد، عبء العمل، وأن المستوى الأعلى للدعم الذي أشارت إليه الممرضات كان للدعم الإجتماعي من الزوج/الشريك، يليه دعم الزملاء، كما بينت النتائج وجود ارتباط سلبي معنوي بين الضغط المهني ودرجات الدعم الإجتماعي.

### دراسات متعلقة بالعدالة التنظيمية:

#### ١. دراسة (عبانة وآخرون، ٢٠١٤)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى العدالة التنظيمية وأثره على أداء العاملين في بنك تنمية المدن والقرى الأردني من وجهة نظر العاملين فيه. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العدالة التنظيمية في بنك تنمية المدن والقرى جاءت بمستوى قليل، حيث جاءت العدالة التفاعلية في المرتبة الأولى بمستوى متوسط، في حين جاءت العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية في المرتبة الثانية والثالثة على الترتيب بمستوى قليل. كما أظهرت نتائج الدراسة أن أداء العاملين في بنك تنمية المدن والقرى جاء بمستوى متوسط وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير دال إحصائياً للعدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (التوزيعية والإجرائية والتفاعلية) على أداء العاملين ككل في بنك تنمية المدن والقرى الأردني بجميع فروع ومكاتبه في المملكة.

#### ٢. دراسة (العقلة، ٢٠١١)

استهدفت الدراسة التعرف عن مستوى العدالة التنظيمية في جامعة اليرموك وعلاقتها بأداء أعضاء هيئة التدريس فيها. تكونت عينة الدراسة من (481) عضو هيئة تدريس في جامعة اليرموك، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، بالإضافة إلى مقابلة (12) من القادة الأكاديميين. بينت نتائج الدراسة أن درجة العدالة التنظيمية في جامعة اليرموك من وجهة نظر



أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة، ودرجة أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك من وجهة نظرهم كانت بدرجة مرتفعة، ووجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند  $(\alpha = 0.01)$  بين العدالة التنظيمية وبين أداء أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.

### دراسات تربط بين المتغيرين:

#### ١. دراسة (Celeste, 2002)

استهدفت التعرف على الأثر الذي تحدثه عدالة التعاملات في الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها موظفو أحد البنوك الأمريكية، وتوصلت إلى أن عدالة التعاملات تؤثر تأثيراً عكسياً معنوياً في الضغوط الوظيفية التي يشعر بها العاملون.

#### ٢. دراسة (Kotraba, 2003)

استهدفت التعرف على العلاقة بين مستويات العدالة التنظيمية ومستويات ضغوط العمل، والتي طبقت على (٢٣٣) فرد يعملون بمنظمات أمريكية وتم جمع بيانات الدراسة عن طريق الإنترنت، فقد توصلت إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بعدالة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية، العدالة التفاعلية، العدالة الإجرائية) ومستويات ضغوط العمل.

#### ٣. دراسة (Timothy, et al, 2004)

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على إحساس أعضاء هيئة التدريس بضغوط العمل في (٢٣) جامعة أمريكية. توصلت الدراسة إلى أن بعدي العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية كان لهما تأثيراً كبيراً على إحساس أعضاء هيئة التدريس بضغوط العمل، بينما لم يكن لبعدي العدالة التفاعلية تأثير معنوي على أعضاء هيئة التدريس بالجامعات قيد الدراسة.



#### ٤. دراسة (Colquitt & Judge,2004)

استهدفت فحص العلاقة بين العدالة التنظيمية بأبعادها الثلاثة (العدالة التوزيعية، العدالة الإجرائية، عدالة التعاملات) وضغوط العمل. طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (١٧٤) عضو هيئة تدريس من (٢٣) جامعة أمريكية بالمنطقة الجنوبية الغربية للولايات المتحدة، أن توفر العدالة التنظيمية يسمح للأفراد بتنفيذ أعمالهم دون قلق أو توتر، ويعمل على تخفيض الضغوط لدى أعضاء هيئة التدريس، بالإضافة إلى وجود علاقة عكسية بين كل من العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية والضغوط.

#### ٥. دراسة (عرقاوي، ٢٠١٢)

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير أبعاد العدالة التنظيمية ومدى ارتباط كل منها بضغوط العمل، والتعرف على مصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملون ببلديات الحكم المحلي بفلسطين. توصلت الدراسة إلى أن العدالة التوزيعية عدالة التعاملات تؤثران تأثيراً عكسياً معنوياً في كل مصادر ضغوط العمل (الضغوط المتعلقة بالفرد، الضغوط المتعلقة بالتنظيم، الضغوط المتعلقة بالدور الوظيفي)، بينما تؤثر العدالة الإجرائية في مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد والمتعلقة بالدور الوظيفي فقط، وبينت الدراسة أنه توجد علاقة ارتباط عكسية بين كل بعد من أبعاد العدالة التنظيمية وبين كل مصدر من مصادر ضغوط العمل على حدى.

بناءً على ما سبق تتوقع الباحثة وجود علاقة عكسية بين العدالة التنظيمية وضغوط العمل (غياب العدالة التنظيمية سيؤدي إلى زيادة مستوى ضغوط العمل)، وبالتالي يمكن تخفيض مستوى الضغوط من خلال تطبيق العدالة التنظيمية.





## الجزء الثاني: الإطار النظري

### أولاً: العدالة التنظيمية: Organizational Justice

يعد مفهوم العدالة التنظيمية من المفاهيم النسبية، بمعنى آخر إن الإجراء التنظيمي الذي ينظر إليه فرداً ما على أنه إجراء عادل قد يكون إجراءً متحيزاً أو غير موضوعي في نظر فرد آخر، لذا فإن العدالة التنظيمية تتحدد في ضوء ما يدركه الفرد من نزاهة وموضوعية الإجراءات والمخرجات (حامد، 2006: 117) عرف (Saal & Moore, 1993: 106) العدالة التنظيمية بأنها القيمة المتصلة من جراء إدراك الموظف للنزاهة والموضوعية للإجراءات والمخرجات الحاصلة في المنظمة.

و عرف (Cropanzano & Greenberg , 1997: 317) العدالة التنظيمية بأنها إدراك الأفراد لحالة الإنصاف في المعاملة التي يعاملون بها من قبل المنظمات.

#### أ- أنواع العدالة التنظيمية:

يشير الأدب الإداري إلى أن مفهوم العدالة التنظيمية ينقسم إلى ثلاث أنواع رئيسية هي:

- **العدالة التوزيعية Distributive Justice**: تشير إلى عدالة المخرجات التي يحصل عليها الأفراد، فالمخرجات قد تكون على شكل أجور وترقية وحوافز مقابل جهودهم في العمل، فهم لا يركزون فقط على كمية المخرجات التي يستفيدون منها، بل يهتمون كذلك بعدالة هذه المخرجات.
- **العدالة الإجرائية Procedural Justice**: تشير إلى عدالة الإجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات. أو الإنصاف المدرك من قبل الأفراد حول إجراءات اتخاذ القرارات الرسمية داخل المنظمة أي الإنصاف في الإجراءات المستخدمة في تخصيص القرارات بخصوص توزيع المكافآت التي تعتبر مهمة لهم.



- **العدالة التفاعلية Interactional Justice**: وتشير الى طريقة تصرف الإدارة إتجاه الأفراد والتي ترتبط بشكل أساسي بطريقة تعامل المدراء مع المرؤوسين على نحو ( المصدقية والاحترام والدبلوماسية... الخ).

### ب-- أهمية العدالة التنظيمية :

- العدالة التنظيمية من المتغيرات ذات الأثر الكبير على كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات، ويمكن إدراك أهميتها من خلال الآتي:
- إن العدالة التنظيمية حقيقة النظام التوزيعي للرواتب والأجور في المنظمة، وذلك من خلال العدالة التوزيعية.
- إن العدالة التنظيمية تبرز منظومة القيم الإجتماعية و الأخلاقية و الدينية عند الفرد.
- تحدد طرق التفاعل والنضج الأخلاقي لدى أعضاء المنظمة في كيفية إدراكهم و تصوراتهم للعدالة الشائعة في المنظمة.
- تنعكس العدالة التنظيمية سلوكياً على حالات الرضى عند الرؤساء ونظم القرار وسلوكيات المواطنة التنظيمية، والإلتزام التنظيمي.
- إن العدالة التنظيمية تسلط الضوء للكشف عن الأجواء التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد في المنظمة، وهنا يبرز دور عدالة التعاملات.
- إن العدالة التنظيمية تؤدي لتحقيق السيطرة الفعلية والتمكن في عملية إتخاذ القرار، وتعتبر العدالة الإجرائية بعداً هاماً في هذا الجانب. (محمد، ٢٠١٢: ١٣).

### ثانياً: ضغوط العمل: Work Stress

#### ١- مفهوم الضغوط:

على الرغم من الإهتمام المتزايد بموضوع الضغوط وشيوع مصطلح الضغوط إلا أنه يعد من أكثر المفاهيم غموضاً وتبايناً نظراً لاختلاف آراء



ووجهات نظر ومجال تخصص كل من تناول هذا المفهوم، وفيما يلي تعريف ضغوط العمل لدى بعض الكتاب والباحثين:

- حالة من التوتر والإنفعال تصيب الفرد بندياً وعقلياً ناتجة عن تعرضه لمواقف ومتطلبات بيئية أو وظيفية أو إجتماعية مفروضة عليه إذا ما زادت عن قدراته وإمكانياته فإنها تسبب له أضراراً متعددة " (جاد الرب، ٢٠٠٥: ٥٠٩)
- نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية إستجابة لمجموعة من الضواغط Stressors الخارجية، وتحدث الضغوط إلى المدى الذي يدرك فيه الفرد:

- أن الموقف الذي يواجهه يتضمن بعض التهديدات.
- أنه لن يستطيع التكيف مع مطالب الموقف أو تلك المخاطر، بمعنى أن الموقف يخرج عن نطاق سيطرته. (جرينبرج وبارون، ٢٠٠٧: ٢٠٠٩)
- حالة التوتر التي تصيب الفرد عندما يواجه بقيود غير معتادة على متطلبات يرغب في إنجازها أو فرص متاحة لا يضمن عوائدها " (طه، ٢٠٠٨: ٥٩٠)
- من خلال العرض السابق لمفهوم ضغوط العمل نلاحظ الآتي:
- تتعدد مفاهيم ضغوط العمل وتختلف، فليس هناك تعريف دقيق ومحدد لهذا المفهوم وذلك لإرتباطه بكثير من المجالات و العلوم الأخرى.
- أنه لم يتم الإتفاق على تعريف محدد لضغوط العمل من قبل الباحثين والكتاب.
- إن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة و مقبولة.
- إن ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبها، فمادام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضة لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة مقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء.

## ٢- أنواع الضغوط:

يميز علماء السلوك بين نوعين من الضغوط التنظيمية داخل بيئة العمل وهما:

أ- **ضغط بناء Constructive Stress**: وهو الضغط الذي يدفع الفرد داخل بيئة العمل إلى زيادة المجهود، محاولة التطوير والتجديد، إعادة تنظيم الوقت والجهد، إبتكار طرق حديثة لأداء العمل.

ب- **ضغط هدام Destructive Stress**: وهو الضغط الذي يؤدي إلى إحباط الفرد واليأس والأداء المنخفض للأفراد داخل بيئة العمل، أو اللامبالاة. وتوجد علاقة بين شدة الضغط داخل بيئة العمل ونوعه، فمن المتوقع عند زيادة شدة الضغط البناء عن الحد المعتاد لقدرة الفرد على التحمل أن يتحول إلى ضغط هدام فتبدأ الأعراض السلبية للضغط بالظهور. (طه، ٢٠٠٦: ٥٩٦)

## ٣- مصادر الضغوط:

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر متنوعة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معاً في تأثيرها على الفرد، وقد يكون مصدرها البيئة المحيطة بالفرد أو المنظمة التي يعمل بها أو طبيعة الوظيفة التي يمارسها أو الفرد ذاته. وفيما يلي أبعاد ضغوط العمل:

يرى كلاً من (جرينبيرج و بارون، ٢٠٠٩) أن مصادر الضغوط تتمثل في:

أ- أسباب الضغوط التي ترجع للعمل: ( **Work-Related Causes of Stress**):

طبيعة الوظيفة، صراع الدور، غموض الدور، تحميل الفرد بأعباء أكثر مما يجب أو أقل مما يجب (Over load and Under load)، نقص الدعم الاجتماعي، التحرش الجنسي، المسؤولية عن الآخرين.

ب- أسباب الضغوط من خارج العمل ( **Cases of Stress outside Work**):



دور العدالة التنظيمية في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على .....  
صالح ابراهيم محمد مخلوش

- أحداث الحياة الضاغطة ( وفاة الزوج أو الزوجة - الطلاق - المرض - السفر وتغيير مكان الإقامة)، المشاحنات التي تحدث خلال اليوم.
- بينما يرى (J. Greenberg, 1996: 248) أنها تنحصر في:
- أ- المصادر المتعلقة بطبيعة الوظيفة وتشمل: بيئة العمل المادية، زيادة عبء العمل، ضغوط الوقت، المخاطر الطبيعية.
  - ب- المصادر المتعلقة بدور التنظيم وتشمل: غموض الدور، صراع الدور، المسؤولية عن الآخرين، الصراع بين المنظمات.
  - ج- المصادر المتعلقة بالتطور الوظيفي وتشمل: الترقيات، عدم الأمان الوظيفي، عدم الرغبة في الطموح.
  - د- المصادر المتعلقة بعلاقات العمل وتشمل: ضعف أو سوء العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء، صعوبات في تفويض المسؤوليات.
  - هـ- المصادر المتعلقة بالمناخ والهيكل التنظيمي وتشمل: عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، القيود على السلوك سياسات.

وتقتصر هذه الدراسة على المصادر التالية لضغوط العمل باعتبارها الأكثر إتصافاً ببيئة العمل الجامعي من وجهة نظر الباحثة:

- عبء العمل.
- غموض الدور.
- صراع الدور.
- العلاقة مع الرؤساء.
- العلاقة مع الزملاء.
- العلاقة مع الطلبة.
- ظروف العمل المادية.



#### ٤- آثار الضغوط:

يتفق الكتاب والباحثون على أن تعرض الفرد لضغوط العمل يمكن أن يتسبب في نتائج وآثار سلبية ضارة للفرد والمنظمة على السواء، وتصنف في خمس مجموعات هي:

أ- سلوكية (Behavioral): منها الميل للحوادث، السلوك العدواني، الانفجار العاطفي.

ب- موضوعية (Subjective): منها القلق، العدوانية، الإكتئاب، الإرهاق، الإحباط، عدم تقدير الذات الوحدة.

ج- فسيولوجية (Physiological): منها ارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم، زيادة معدل ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، انخفاض درجة حرارة الجسم.

د- تنظيمية (Organizational): منها الغياب، دوران العمل، انخفاض الإنتاجية، انخفاض الرضى الوظيفي، انخفاض مستوى التزام الموظف وولائه.

هـ- معرفية (Cognitive): منها عدم القدرة على اتخاذ القرارات، ضعف التركيز والانتباه، النسيان. (جلعود، ٢٠٠٨: ١٢٢)

#### ٥- إدارة ضغوط العمل:

أ- إدارة ضغوط العمل أم القضاء عليها:

إن ضغوط العمل لا يكون لها أثراً سلبية إلا إذا زادت عن حد معين، لذا فإنه من الضروري تبني مفهوم إدارة الضغوط وليس القضاء عليها وذلك للأسباب التالية:

- حتمية ضغوط العمل: تعتبر ضغوط العمل من الأمور الحتمية التي لا يمكن القضاء عليها من الناحية العملية، وذلك بسبب تعدد مصادر ضغوط العمل والأسباب التي تؤدي إليها.



- وجود بعض الآثار الإيجابية لضغوط العمل: ليست كل آثار ضغوط العمل سلبية، فهذه الضغوط بعض الجوانب الإيجابية، فخوف العامل من الحرمان من الترقية أو الحوافز المادية يجعله يبذل المزيد من الجهد مما يؤدي لزيادة معدلات الأداء وبالتالي فإن القضاء على الضغوط كلياً – هذا إفتراض نظري – يعني القضاء على حوافز العمل.(الكتبي، ٢٠٠٥: ٢١١)

### ب- مواجهة الضغط The Stress Experience:

تؤثر العديد من العوامل في كيفية مواجهة الفرد للضغط، وهي:

- إدراك الشخص للموقف.
- خبرات (تجارب) الشخص الماضية.
- وجود أو إنعدام الدعم الإجتماعي.
- الفروقات الفردية في الإستجابة للضغط. ( Slocum & Hllriegel, ) (2007:449)

### ج- إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل.

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم
- تطوير نظم الإختيار والتعيين.
- الممارسات الخاصة بتدعيم الأسرة.
- بعض البرامج الخاصة: مثل:
  - برامج إدارة الضغوط.
  - برامج رفاهية الموظفين.
- تلمس أسباب الضغوط.
- المشاركة و فرق العمل.
- تحسين ظروف العمل المادية. (أبو العلا، ٢٠٠٩: ٢٧، جرينبرج وبارون، ٢٠٠٩)



## الجزء الثالث: أسلوب ومنهجية الدراسة

### أولاً: أسلوب الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الذي يبدأ بدراسة وتحليل الجوانب النظرية للعدالة التنظيمية وضغوط العمل، من خلال المسح المكتبي ومراجعة الأدب الإداري لمتغيرات الدراسة، لوضع الإطار النظري للدراسة، وإستعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بالإضافة للدراسة الميدانية للبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة باستخدام إستمارات الإستقصاء.

### ثانياً: مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

- ١- **البيانات الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأت الباحثة إلي جمع البيانات الأولية من خلال قوائم الإستقصاء كأدوات رئيسة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، والتي صممت خصيصاً لهذا الغرض، ووزعت هذه القوائم على فئات الدراسة الثلاثة.
- ٢- **البيانات الثانوية:** حيث اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلي مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والدوريات والمقالات والتقارير والأبحاث والنشرات الإحصائية والدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت أحد أوكلا متغيري الدراسة.

### ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الفئات الثلاثة التالية: { القيادات الإدارية (عمداء، رؤساء أقسام ، وكلاء كليات)، أعضاء هيئة التدريس (أستاذ، أستاذ مساعد، مدرس)، معاوني أعضاء هيئة التدريس (مدرس مساعد، معيد) } بجامعة قناة السويس، البالغ عددهم (٢٦٢٠) مفردة وتم اختيار عينة عشوائية طبقية بلغ





حجمها (٣٢٦) مفردة موزعة على فئات الدراسة الثلاثة، واعتمدت الباحثة على المعادلة التالية لتحديد حجم العينة لكل فئة من فئات الدراسة:

$$n = \frac{q(1-q)}{\frac{d^2}{2} + \frac{q(1-q)}{1n}}$$

حيث:

ن: حجم العينة.

ق: نسبة تتراوح بين الصفر والواحد ونفترضها (٠.٥).

ن ١: عدد أفراد المجتمع.

د: نسبة الخطأ المسموح به ونفترض أنها (٠.٠٥).

د.م: الدرجة المعيارية وهي تساوى (١.٩٦) عند معامل ثقة (٩٥%).

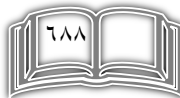
والجدول التالي يوضح مجتمع الدراسة وحجم العينة ونسبة الاستجابة لفئات الدراسة الثلاثة:

### جدول رقم (١)

#### حجم عينة الدراسة ونسبة الاستجابة لفئات الدراسة الثلاثة

نسبة الاستجابة %	عدد الاستجابات الصحيحة	حجم العينة	حجم المجتمع	فئات الدراسة
١٠٠%	٢٠	٢٠	١٥٦	القيادات الإدارية
٩٥.٢%	١٥٩	١٦٧	١٣٠٥	أعضاء هيئة تدريس
٩٥.٩%	١٤٣	١٤٩	١١٥٩	معاوني أعضاء هيئة تدريس
٩٥.٨%	٣٢٢	٣٣٦	٢٦٢٠	الاجمالي

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على بيانات إدارة الإحصاء مركزية



#### رابعاً: الأساليب الإحصائية:

بعد الانتهاء من جمع البيانات تم الاستعانة بالحاسب الآلي بالاعتماد على برنامج (SPSS) Statistical package for social science لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب واختبار صحة فرضية الدراسة، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالآتي:

١- **الإحصاء الوصفي:** تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي وكل من الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف متغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها وكذلك تم الاعتماد على معامل الفا كرو نباخ ( Cron Bach's Alpha) ويستخدم لقياس مدى الصدق والثبات فقرات قائمة الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الفقرات.

٢- **الإحصاء الاستدلالي:** حيث اعتمدت الباحثة لتحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي لإثبات صحة فرضية الدراسة وهذه الأساليب كما يلي:

أ- **تحليل الانحدار الخطي البسيط simple linear regression analysis:**

لتحليل العلاقة وقياس حجم التأثير بين متغيرين ويتم تقدير معاملات الانحدار بطريقة المربعات الصغرى Ordinary Least Squares (OLS) واختبارات المعنوية الخاصة به (f) و (t) وكذلك التحقق من افتراضات تقدير معالم الانحدار.

ب- **معامل ارتباط بيرسون:** لإيجاد العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع (ضغوط العمل) والمتغير المستقل (العدالة التنظيمية).

ت- **معامل ألفا كرو نباخ:** لقياس مدى صدق وثبات فقرات أداة الدراسة ومدى أهميتها.

ث- **تكوين نموذج انحدار:** لمعرفة تأثير المتغير المستقل (العدالة التنظيمية) على المتغير التابع (ضغوط العمل).



دور العدالة التنظيمية في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على .....  
صالح ابراهيم محمد مخلوش

## الجزء الرابع: نتائج التحليل الإحصائي واختبار صحة فرضية الدراسة

أولاً: التحليل الإحصائي للبيانات:

١- تحليل نتائج الدراسة الميدانية للمتغير المستقل (العدالة التنظيمية):

أ- فئة القيادات الإدارية:

جدول رقم (٥)

الإحصاء الوصفي لمتغير العدالة التنظيمية لفئة القيادات الإدارية

م	البيان الفقرة	الوسط الحسابي المرجح	المتغير القياسي	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
١	راتبي الشهري مناسب مقارنة بنظرائي بالجامعات الخاصة.	2.50	1.34	53.69%	50.00%
٢	الأجر والحوافز التي أحصل عليها من عملي بالجامعة تكفي لأعيش وأسرتي بالمستوى الذي أتمناه.	2.63	1.19	45.11%	52.59%
٣	يحرص رئيسي المباشر أن يبدي الجميع آرائهم قبل إتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	3.59	0.81	22.63%	71.85%
٤	يتم تطبيق القرارات الإدارية على الجميع دون إستثناء	3.63	0.94	25.83%	72.59%
٥	عندما يتخذ رئيسي قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يناقشه معي بكل صراحة.	3.76	0.91	24.20%	75.19%
٦	عندما يتخذ رئيسي قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يأخذ في الإعتبار مصلحتي.	3.44	0.96	28.01%	68.89%
٧	عندما يتخذ رئيسي قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل ود وإحترام.	4.07	0.80	19.57%	81.48%
٨	أعبائي وواجباتي الوظيفية مناسبة مقارنة بالزملاء.	3.35	1.12	33.37%	67.04%
	<b>العدالة التنظيمية</b>	<b>3.37</b>	<b>0.67</b>	<b>19.96%</b>	<b>67.45%</b>

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية



إن درجة توفر العدالة التنظيمية في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة القيادات الإدارية بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير العدالة التنظيمية (٣.٣٧) بانحراف معياري (٠.٨٠)، وبلغت أهميته النسبية (٦٧.٤٥%)، وفيما يتعلق بالأهمية النسبية لفقرات متغير العدالة التنظيمية فقد جاءت الفقرة السابعة " عندما يتخذ رئيسي قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل ود واحترام " في الترتيب الأول، حيث بلغت أهميتها النسبية (٨١.٤٨%) بمتوسط حسابي (٤.٠٧) وانحراف معياري (٠.٨٠)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة الأولى " راتبتي الشهري مناسب مقارنة بنظرائي في الجامعات الخاصة " في الترتيب الأخير، حيث بلغت أهميتها النسبية (٥٠.٠٠%) بمتوسط حسابي (٢.٥٠) وانحراف معياري (١.٣٤)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على هذه الفقرة بدرجة ضعيفة.

ب- فئة أعضاء هيئة التدريس:

### جدول رقم (٦)

#### الإحصاء الوصفي لمتغير العدالة التنظيمية لفئة أعضاء هيئة التدريس

م	البيان الفقرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
١	راتبي الشهري مناسب مقارنة بالنظراء في الجامعات الخاصة.	2.20	1.22	55.37%	43.92%
٢	يكافئني رئيس القسم أخذاً في الإعتبار كفاءتي في العمل.	2.46	1.08	44.08%	49.19%
٣	أعبائي وواجباتي الوظيفية مناسبة جداً.	3.07	1.02	33.31%	61.49%
٤	يسمح للجميع بالمشاركة في اللجان دون تمييز.	3.23	1.12	34.66%	64.59%
٥	الأجر والحوافز التي أحصل عليها	2.35	1.11	47.29%	47.03%



				من الجامعة تكفيني للعيش وأسرتي بالمستوى الذي أتمناه.
55.14%	37.28%	1.03	2.76	٦ تطبق القرارات الإدارية على الجميع دون إستثناء.
75.81%	25.79%	0.98	3.79	٧ عندما يتخذ رئيس القسم قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل ود وإحترام.
62.30%	36.60%	1.14	3.11	٨ عندما يتخذ رئيس القسم قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يأخذ في الإعتبار مصلحتي.
<b>57.43%</b>	<b>24.59%</b>	<b>0.71</b>	<b>2.87</b>	<b>العدالة التنظيمية</b>

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

إن درجة توفر العدالة التنظيمية في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة أعضاء هيئة التدريس بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير العدالة التنظيمية (٢.٧٨) بانحراف معياري (٠.٧١) وبلغت أهميته النسبية (٥٧.٤٣%)، وفيما يتعلق بالأهمية النسبية لفقرات متغير العدالة التنظيمية فقد جاءت الفقرة السابعة " عندما يتخذ رئيسي قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل ود واحترام " في الترتيب الأول، حيث بلغت أهميتها النسبية (٧٥.٨١%) بمتوسط حسابي (٣.٧٩) وانحراف معياري (٠.٩٨)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة الأولى " راتبي الشهري مناسب مقارنة بنظرائي في الجامعات الخاصة " في الترتيب الأخير، حيث بلغت أهميتها النسبية (٤٣.٩٢%) بمتوسط حسابي (٢.٢٠) وانحراف معياري (١.٢٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على هذه الفقرة بدرجة ضعيفة.

ج- فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (٧)

الإحصاء الوصفي لمتغير العدالة التنظيمية لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس

م	البيان الفقرة	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
١	راتبي الشهري مناسب مقارنة بالنظراء في الجامعات الخاصة.	1.88	1.06	56.42%	37.67%
٢	يكافئني رئيس القسم أخذاً في الإعتبار كفاءتي في العمل	2.47	1.11	45.19%	49.33%
٣	أعبائي وواجباتي الوظيفية مناسبة جداً.	2.66	1.11	41.81%	53.17%
٤	يسمح للجميع بالمشاركة في اللجان دون تمييز.	2.95	1.14	38.52%	59.00%
٥	الأجر والحوافز التي أحصل عليها من الجامعة تكفيني للعيش وأسرتي بالمستوى الذي أتمناه.	1.92	1.09	56.83%	38.33%
٦	تطبق القرارات الإدارية على الجميع دون إستثناء.	2.68	1.17	43.48%	53.67%
٧	عندما يتخذ رئيس القسم قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل ود واحترام.	3.56	1.00	28.17%	71.17%
٨	عندما يتخذ رئيس القسم قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يأخذ في الإعتبار مصلحتي.	3.23	1.16	36.03%	64.67%
	<b>العدالة التنظيمية</b>	<b>2.67</b>	<b>0.66</b>	<b>24.80%</b>	<b>53.38%</b>

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

٢- إن درجة توفر العدالة التنظيمية في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير العدالة التنظيمية (٢.٦٧) بانحراف معياري (٠.٦٦) وبلغت أهميته النسبية (٥٣.٣٨%)، وفيما يتعلق بالأهمية النسبية لفقرات متغير العدالة التنظيمية فقد جاءت الفقرة السابعة " عندما يتخذ رئيسي قراراً متعلقاً بوظيفتي فإنه يتعامل معي بكل ود واحترام " في الترتيب الأول، حيث بلغت



أهميتها النسبية (٧١.١٧%) بمتوسط حسابي (٣.٥٦) وانحراف معياري (١.٠٠)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على هذه الفقرة بدرجة مرتفعة، بينما جاءت الفقرة الأولى "راتبي الشهري مناسب مقارنة بنظرائي في الجامعات الخاصة" في الترتيب الأخير، حيث بلغت أهميتها النسبية (٣٧.٦٧%) بمتوسط حسابي (١.٨٨) وانحراف معياري (١.٠٦)، مما يعني عدم موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على هذه الفقرة بدرجة ضعيفة.

### ٣- تحليل نتائج الدراسة الميدانية لأبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل):

#### أ- فئة القيادات الإدارية:

#### جدول رقم (٢)

#### الإحصاء الوصفي لمتغير ضغوط العمل لفئة القيادات الإدارية

م	البيان الأبعاد	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الاهمية النسبية %
	أولاً: عبء العمل	3.88	0.97	25%	77.62%
١	يشغل عملي كل وقتي وطاقتي.	4.07	0.84	20.70%	81.48%
٢	وقت العمل الرسمي لا يكفي لإنهاء عملي اليومي.	3.59	1.17	32.68%	71.85%
٣	كثرة المهام الإدارية والأكاديمية المطلوب مني القيام بها.	4.07	0.93	22.79%	81.48%
٤	أشعر أن مهمات العمل تحتاج لساعات عمل طويلة.	3.94	0.98	24.83%	78.89%
٥	لا أجد متسع من الوقت لإجراء البحوث والتأليف.	3.57	1.11	31.03%	71.48%
٦	أضطر للبقاء في الكلية ساعات إضافية بعد الدوام لإنهاء متطلبات العمل.	3.93	0.97	24.67%	78.52%
٧	أشعر بالإرهاك في نهاية يوم العمل.	4.00	0.87	21.72%	80.00%
	ثانياً: غموض الدور	2.30	0.91	25.2%	46.00%
١	تفتقر وظيفتي لوجود أهداف واضحة ومحددة.	2.65	1.20	45.31%	52.96%



36.67%	21.74%	0.91	1.83	ليس لدي معرفة تامة بحدود صلاحيات وظيفتي.	٢
62.22%	33.43%	1.04	3.11	يوجد تعارض في بعض إرشادات وتعليمات الإدارة العليا.	٣
35.93%	16.90%	0.71	1.80	ليس لدي معرفة تامة بحدود مسؤوليات وظيفتي.	٤
42.59%	23.57%	0.91	2.13	لا يوجد وصف محدد ودقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في إطار وظيفتي.	٥
<b>73.٦٠%</b>	<b>23.9%</b>	<b>0.88</b>	<b>3.6٨</b>	<b>ثالثاً: صراع الدور</b>	
66.30%	29.78%	0.99	3.31	تختلف توقعاتي الشخصية وأسلوب في الأداء مع ما يطلب مني القيام به في إطار العمل.	١
67.41%	28.41%	0.96	3.37	يجب أن أقوم ببعض النشاطات في إطار العمل بطريقة غير تلك التي أراها مناسبة.	٢
83.70%	17.41%	0.73	4.19	أحرص على إنجاز العمل تحت أي ظرف.	٣
74.07%	24.95%	0.92	3.70	تتعدد متطلبات الأدوار التي أقوم بها داخل العمل وخارجه مما قد يؤثر على تركيزي.	٤
76.30%	25.50%	0.97	3.81	أجد بعض الصعوبة في التوفيق بين متطلبات العمل الإدارية والأكاديمية بسبب ضيق الوقت.	٥
<b>50.20%</b>	<b>48.3%</b>	<b>1.21</b>	<b>2.51</b>	<b>رابعاً: العلاقة مع الرؤساء</b>	
48.89%	46.79%	1.14	2.44	أواجه متاعب في التعامل مع رؤسائي في العمل.	١
50.74%	48.86%	1.24	2.54	أشعر أن رئيسي المباشر لديه رغبة مفرطة للتحكم في الآخرين.	٢
48.52%	52.88%	1.28	2.43	أنتقل معلومات مرتدة من رئيسي لتصيد أخطائي وتتجاهل إيجابياتي.	٣
52.22%	44.90%	1.17	2.61	الجهد الذي أبذله في العمل لا يلقى التقدير المناسب من الرؤساء.	٤
<b>63.80%</b>	<b>32.6%</b>	<b>1.04</b>	<b>3.19</b>	<b>خامساً: العلاقة مع الزملاء</b>	
53.70%	39.51%	1.06	2.69	تتعارض إهتماماتي مع إهتمامات زملاء العمل.	١
67.41%	25.97%	0.88	3.37	يوجد إختلاف بين الزملاء في وجهات النظر وأسلوب التفكير حول الأمور	٢



المتعلقة بالعمل.				
55.19%	36.54%	1.01	2.76	العلاقات الشخصية بين الزملاء ضعيفة.
74.07%	32.17%	1.19	3.70	تزعجني سلبية بعض الزملاء وحرصهم على عدم مشاركة خبراتهم مع الآخرين.
68.15%	32.01%	1.09	3.41	يتردد الزملاء في طلب النصح والمشورة فيما بينهم فيما يتعلق بمهام العمل.
<b>73.80%</b>	<b>27.9%</b>	<b>1.03</b>	<b>3.69</b>	<b>سادساً: العلاقة مع الطلبة</b>
80.37%	27.13%	1.09	4.02	يضايقني ما أشعر به من إنخفاض دافعية بعض الطلبة للتعلم.
67.78%	33.14%	1.12	3.39	يضايقني كثرة عدد الطلبة في القاعات /المرجات الدراسية.
66.30%	29.78%	0.99	3.31	ضعف إحترام وتقدير الطلبة لأعضاء هيئة التدريس.
73.70%	26.79%	0.99	3.69	ميل الطلبة لأسلوب التلقين كطريقة تدريس مفضلة لديهم.
72.22%	28.68%	1.04	3.61	إعتماد الطلبة على المحاضرة دون الإهتمام بالمراجع المحددة للمقررات الدراسية.
83.33%	22.72%	0.95	4.17	تزعجني السلوكيات السلبية لبعض الطلبة كالغش،التأخير، عدم المواظبة على الحضور، التسبب في الضوضاء،عدم الاستجابة لمتطلبات المقررات الدراسية
<b>61.6%</b>	<b>38.9%</b>	<b>1.2</b>	<b>3.08</b>	<b>سابعاً: ظروف العمل المادية</b>
51.20%	45.31%	1.16	2.56	أعمل في ظل ظروف مادية غير مناسبة من حيث: الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة.
56.20%	33.81%	0.95	2.81	أعمل في جو يتسم بالضوضاء والضجيج والمقاطعات.
63.80%	43.57%	1.39	3.19	لا يتوفر بالكلية مكان مخصص لأعضاء هيئة التدريس للإستراحة.
59.60%	41.95%	1.25	2.98	لا تتوفر بمكتبي الأدوات والتجهيزات والتقنيات الحديثة التي تسهل أداء العمل.
63.80%	36.05%	1.15	3.19	تفتقر مكتبة الكلية للمصادر العلمية الحديثة والمكتبة الرقمية وخدمات الإنترنت



				والتصوير.	
74.40%	27.96%	1.04	3.72	لا يتوفر بالجامعة مرافق مناسبة مطابقة لشروط الصحة والسلامة (مقاهي، كافيتريا، دورات مياه).	٦
%٦٣.٨٠	%14.2	0.48	٣.١٩	محور ضغوط العمل	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

من الجدول أعلاه يتضح للباحثة أن درجة وجود ظاهرة ضغوط العمل في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة القيادات الإدارية بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل (٣.١٩) بانحراف معياري (٠.٤٨)، وللتوضيح فقد تم ترتيب أبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) ترتيباً تنازلياً من حيث الأهمية النسبية لوجودها بجامعة قناة السويس كما يلي:

- جاء بعد عبء العمل في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٧.٦٢%) بمتوسط حسابي (٣.٨٨) وانحراف معياري (٠.٩٧)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على عبء العمل كأهم مصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد العلاقة مع الطلبة في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٣.٨٠%) بمتوسط حسابي (٣.٦٩) وانحراف معياري (٠.٩١)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد العلاقة مع الطلبة كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد صراع الدور في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٣.٦٠%) بمتوسط حسابي (٣.٦٨) وانحراف معياري (٠.٨٨)، مما يعني موافقة



مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد صراع الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.

● جاء بعد العلاقة مع الزملاء في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر أبعاد ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٦٣.٨٠) بمتوسط حسابي (٣.١٩) وانحراف معياري (١.٠٤)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد العلاقة مع الزملاء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.

● جاء بعد ظروف العمل المادية في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٦١.٤٧%) بمتوسط حسابي (٣.٠٨) وانحراف معياري (١.٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على توفر بعد ظروف العمل المادية بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.

● جاء بعد العلاقة مع الرؤساء في الترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٥٠.٢٠%) بمتوسط حسابي (٢.٥١) وانحراف معياري (١.١٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد العلاقة مع الرؤساء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة ضعيفة.

● جاء بعد غموض الدور في الترتيب السابع والأخير من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٤٦.٠٠%) بمتوسط حسابي (٢.٣٠) وانحراف معياري (٠.٩١)، مما يعني موافقة مفردات فئة القيادات الإدارية على بعد غموض الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة ضعيفة.



ب- فئة أعضاء هيئة التدريس:

جدول رقم (٣)

الإحصاء الوصفي لمتغير ضغوط العمل لفئة أعضاء هيئة التدريس

م	البيان الأبعاد	المتوسط الحسابي	المتغير المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
	أولاً: عبء العمل	3.66	1.06	28.9%	73.26%
١	يشغل عملي كل وقتي و طاقتي.	3.73	1.01	27.01%	74.59%
٢	وقت العمل الرسمي لا يكفي لإنهاء عملي اليومي.	3.34	1.23	36.74%	66.76%
٣	كثرة المهام الإدارية والأكاديمية المطلوب مني القيام بها	3.78	1.03	27.15%	75.68%
٤	أشعر أن مهمات العمل تحتاج لساعات عمل طويلة.	3.71	1.11	29.87%	74.19%
٥	لا أجد متسع من الوقت للتردد على المكتبة وإجراء البحوث	3.33	1.06	31.78%	66.62%
٦	أخذ معي بعض الأوراق للمنزل وأعمل في المساء وفي أوقات الإجازات لأنجز مهامى الوظيفية.	4.09	0.98	23.89%	81.89%
	ثانياً: غموض الدور	2.67	1.08	40.4%	53.4%
١	تفتقر وظيفتي لوجود أهداف واضحة ومحددة.	2.55	1.05	40.92%	51.08%
٢	أنا غير متأكد من حدود صلاحيات وظيفتي.	2.58	1.00	38.62%	51.62%
٣	أشعر أن التعليمات التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح.	2.86	1.13	39.61%	57.30%
٤	أنا غير متأكد من حدود مسؤوليات	2.53	1.00	39.44%	50.68%



				وظيفتي.	
56.62%	41.07%	1.16	2.83	لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في إطار وظيفتي.	٥
<b>66.6%</b>	<b>28.8%</b>	<b>0.96</b>	<b>3.33</b>	<b>ثالثاً: صراع الدور</b>	
60.95%	33.22%	1.01	3.05	تختلف توقعاتي الشخصية و أسلوبى فى الأداء مع ما يطلب منى القيام به فى إطار العمل.	١
59.86%	33.86%	1.01	2.99	يجب أن أقوم ببعض النشاطات فى إطار العمل بطريقة غير تلك التى أراها مناسبة.	٢
79.32%	20.88%	0.83	3.97	أحرص على أن أنجز العمل تحت أى ظرف.	٣
66.22%	32.07%	1.06	3.31	تتعدد متطلبات الأدوار التى أقوم بها داخل العمل وخارجة مما قد يؤثر على أدائى.	٤
<b>49.75</b>	<b>45.1%</b>	<b>1.12</b>	<b>2.48</b>	<b>رابعاً: العلاقة مع الرؤساء</b>	
50.54%	42.16%	1.07	2.53	أواجه متاعب فى التعامل مع رؤسائى فى العمل.	١
48.11%	45.96%	1.11	2.41	أشعر أن رئيس القسم لديه رغبة مفرطة للتحكم فى الآخرين.	٢
47.03%	47.80%	1.12	2.35	أتلقى معلومات مرتدة من رئيس القسم لتنصيد أخطائى وتجاهل إيجابياتى.	٣
53.11%	45.59%	1.21	2.66	ضعف تقدير رؤسائى لما أبذل من جهد فى العمل.	٤
<b>60.12%</b>	<b>35.2%</b>	<b>1.06</b>	<b>3.01</b>	<b>خامساً: العلاقة مع الزملاء</b>	
53.65%	38.66%	1.04	2.68	تتعارض إهتماماتى مع إهتمامات زملاء العمل.	١
61.08%	34.96%	1.07	3.05	يوجد إختلاف فى وجهات نظر	٢



				زملائي حول الأمور المتعلقة بالعمل.	
48.24%	40.73%	0.98	2.41	علاقاتي الشخصية مع الزملاء ضعيفة بسبب مشاغل العمل والأسرة.	٤
73.24%	34.24%	1.25	3.66	تزعجني السلبية لدى بعض الزملاء وحرصهم على عدم مشاركة خبراتهم مع الآخرين.	٥
64.59%	33.12%	1.07	3.23	يتردد الزملاء في طلب النصح والمشورة فيما بينهم فيما يتعلق بمهام العمل.	٦
<b>75.44%</b>	<b>27.8%</b>	<b>1.05</b>	<b>3.77</b>	<b>سادساً: العلاقة مع الطلبة</b>	
81.49%	26.10%	1.06	4.07	يضايقني ما أشعر به من إنخفاض دافعية بعض الطلبة للتعلم	١
67.97%	36.44%	1.24	3.40	يضايقني كثرة عدد الطلبة بالقاعات /المدرجات الدراسية.	٢
60.95%	40.39%	1.23	3.05	ضعف الإحترام والتقدير الذي يلاقيه عضو هيئة التدريس ومعاونيه من الطلبة.	٣
78.24%	28.27%	1.11	3.91	ميل الطلبة لأسلوب التلقين كطريقة تدريس مفضلة لديهم.	٤
76.62%	27.80%	1.07	3.83	إعتماد الطلبة على المحاضرة دون الإهتمام بالمراجع المحددة للمقررات الدراسية.	٥
87.43%	20.54%	0.90	4.37	تزعجني السلوكيات السلبية لبعض الطلبة كالغش، التأخير، عدم المواظبة على الحضور، التسبب في الضوضاء، عدم الإستجابة لمتطلبات المقررات الدراسية.	٦
<b>٧٤.١٥%</b>	<b>30.9%</b>	<b>1.15</b>	<b>3.71</b>	<b>سابعاً: ظروف العمل المادية</b>	



70.00%	33.14%	1.18	3.5	أعمل في ظل ظروف مادية غير مناسبة من حيث: الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة.	١
72.20%	26.32%	1.09	3.61	أعمل في جو يتسم بالضوضاء والضجيج والمقاطعات.	٢
74.00%	37.57%	1.14	3.7	لا يتوفر لي بالكلية مكتب مريح ومجهز (انترنت، تكييف).	٣
78.20%	31.97%	1.16	3.91	لا يتوفر بالقسم مكان خاص للإستراحة.	٤
74.80%	30.75%	1.05	3.74	لا توفر الكلية الأدوات والتجهيزات والتقنيات الحديثة التي تسهل أدائي لعملتي.	٦
70.80%	29.38%	1.08	3.54	تفتقر مكتبة الكلية للمصادر العلمية الحديثة والمكتبة الرقمية وخدمات الإنترنت والتصوير.	٧
70.00%	33.14%	1.01	3.5	لا يتوفر بالجامعة مرافق مناسبة مطابقة لشروط الصحة والسلامة (مقاهي، كافيتريا، دورات مياه).	٦
<b>64.6%</b>	<b>12.3%</b>	<b>0.40</b>	<b>3.23</b>	<b>محور ضغوط العمل</b>	

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية

من الجدول أعلاه يتضح للباحثة أن درجة وجود ظاهرة ضغوط العمل في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة أعضاء هيئة التدريس بشكل عام متوسطة، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل (٣.٢٣) بانحراف معياري (٠.٤٠)، وللتوضيح فقد تم ترتيب أبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) ترتيباً تنازلياً من حيث الأهمية النسبية لوجودها بجامعة قناة السويس كما يلي:



- جاء بعد العلاقة مع الطلبة في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (75.44%) بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (1.05)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الطلبة كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد ظروف العمل المادية في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (74.15%) بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (1.15)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد ظروف العمل المادية كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد عبء العمل في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (73.26%) بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (1.06)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد عبء العمل كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد صراع الدور في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (66.60%) بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (0.96)، مما يعني موافقة مفردات
- فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد صراع كمصدر من مصادر ضغوط العمل الدور بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- جاء بعد العلاقة مع الزملاء في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (60.12%) بمتوسط حسابي (3.01) وانحراف معياري (1.06)، مما يعني





موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الزملاء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.

• جاء بعد غموض الدور في الترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٥٣.٤%) بمتوسط حسابي (٢.٦٧) وانحراف معياري (١.٠٨)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد غموض الدور بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة إلى حد ما.

• جاء بعد العلاقة مع الرؤساء في الترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٤٩.٧٥%) بمتوسط حسابي (٢.٤٨) وانحراف معياري (١.١٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الرؤساء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة ضعيفة.

### ج- فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس:

#### جدول رقم (٤)

#### الإحصاء الوصفي لمتغير ضغوط العمل لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس

م	الأبعاد	الوسط الحسابي المرجح	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %
	أولاً: عبء العمل	3.76	28.9%	75.36%
١	يشغل عملي كل وقتي و طاقتي.	3.96	23.02%	79.17%
٢	وقت العمل الرسمي لا يكفي لإنهاء عملي اليومي.	3.41	36.18%	68.17%
٣	كثرة المهام الإدارية والأكاديمية	3.92	23.07%	78.33%



				المطلوب مني القيام بها.	
77.00%	26.86%	1.03	3.85	أشعر أن مهمات العمل تحتاج لساعات عمل طويلة.	٤
72.00%	28.67%	1.03	3.60	لا أجد متنوع من الوقت للتردد على المكتبة وإجراء البحوث.	٥
77.33%	27.43%	1.06	3.87	أخذ معي بعض الأوراق للمنزل وأعمل في المساء وفي أوقات الإجازات لأنجز مهماتي الوظيفية.	٦
<b>64.4%</b>	<b>31.6%</b>	<b>1.02</b>	<b>3.22</b>	<b>ثانياً: غموض الدور</b>	
59.33%	34.67%	1.03	2.97	تفتقر وظيفتي لوجود أهداف واضحة ومحددة.	١
63.00%	32.58%	1.03	3.15	أنا غير متأكد من حدود صلاحيات وظيفتي.	٢
67.50%	31.46%	1.06	3.38	أشعر أن التعليمات التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح.	٣
63.33%	29.90%	0.95	3.17	أنا غير متأكد من حدود مسؤوليات وظيفتي.	٤
68.67%	30.85%	1.06	3.43	لا يوجد وصف دقيق للأعمال المطلوب مني القيام بها في إطار وظيفتي.	٥
<b>72.95%</b>	<b>26.1%</b>	<b>0.95</b>	<b>3.64</b>	<b>ثالثاً: صراع الدور</b>	
69.17%	27.77%	0.96	3.46	تختلف توقعاتي الشخصية و أسلوبية في الأداء مع ما يطلب مني القيام به في إطار العمل.	١
68.33%	29.04%	0.99	3.42	يجب أن أقوم ببعض النشاطات في إطار العمل بطريقة غير تلك التي أراها مناسبة.	٢
80.67%	21.30%	0.86	4.03	أحرص على أن أنجز العمل تحت أي	٣

ظرف					
73.50%	26.67%	0.98	3.68	٤	تتعدد متطلبات الأدوار التي أقوم بها داخل العمل وخارجها مما قد يؤثر على أدائي.
<b>56.4%</b>	<b>42.9%</b>	<b>1.21</b>	<b>2.82</b>		<b>رابعاً: العلاقة مع الرؤساء</b>
58.83%	38.75%	1.14	2.94	١	أواجه متاعب في التعامل مع رؤسائي في العمل.
55.50%	46.12%	1.28	2.78	٢	أشعر أن رئيس القسم لديه رغبة مفرطة للتحكم في الآخرين.
53.00%	45.54%	1.21	2.65	٣	أتلقي معلومات مرتدة من رئيس القسم تنصيد أخطائي وتجاهل إيجابياتي.
58.17%	42.29%	1.23	2.91	٤	ضعف تقدير رؤسائي لما أبذل من جهد في العمل.
<b>60.32%</b>	<b>38.4%</b>	<b>1.16</b>	<b>3.016</b>		<b>خامساً: العلاقة مع الزملاء</b>
56.67%	38.10%	1.08	2.83	١	تتعارض إهتماماتي مع إهتمامات زملاء العمل.
64.33%	33.52%	1.08	3.22	٢	يوجد إختلاف في وجهات نظر زملائي حول الأمور المتعلقة بالعمل.
50.50%	46.20%	1.17	2.53	٤	علاقاتي الشخصية مع الزملاء ضعيفة بسبب مشاغل العمل والأسرة.
69.83%	35.22%	1.23	3.49	٥	تزعجني السلبية لدى بعض الزملاء وحرصهم على عدم مشاركة خبراتهم مع الآخرين.
60.17%	39.14%	1.18	3.01	٦	يتردد الزملاء في طلب النصح والمشورة فيما بينهم فيما يتعلق بمهام العمل.



				سادساً: العلاقة مع الطلبة	
77.36%	28.2%	1.09	3.86	يضايقني ما أشعر به من إنخفاض دافعية بعض الطلبة للتعلم	١
80.83%	25.74%	1.04	4.04	يضايقني كثرة عدد الطلبة بالقاعات/المدرجات الدراسية.	٢
73.17%	32.96%	1.21	3.66	ضعف الإحترام والتقدير الذي يلاقيه عضو هيئة التدريس ومعاونه من الطلبة.	٣
69.33%	33.22%	1.15	3.47	ميل الطلبة لأسلوب التلقين كطريقة تدريس مفضلة لديهم.	٤
76.00%	30.05%	1.14	3.80	إعتماد الطلبة على المحاضرة دون الإهتمام بالمراجع المحددة للمقررات الدراسية.	٥
74.50%	31.12%	1.16	3.73	تزعجني السلوكيات السلبية لبعض الطلبة كالغش، التأخير، عدم المواظبة على الحضور، التسبب في الضوضاء، عدم الإستجابة لمتطلبات المقررات الدراسية	٦
90.17%	17.73%	0.80	4.51		
<b>78.40%</b>	<b>٢٨%</b>	<b>1.1</b>	<b>3.92</b>	<b>سابعاً: ظروف العمل المادية</b>	
				أعمل في ظل ظروف مادية غير مناسبة من حيث: الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة.	١
72.00%	32.22%	1.14	3.6	أعمل في جو يتسم بالضوضاء والمقاطعات.	٢
76.40%	24.87%	1.11	3.82	لا يتوفر لي بالكلية مكتب مريح ومجهز(انترنت، تكييف).	٣
83.20%	33.41%	0.99	4.16	لا يتوفر بالقسم مكان خاص للإستراحة.	٤
81.80%	30.56%	1.15	4.09		



78.20%	29.41%	1.16	3.91	٦	لا توفر الكلية الأدوات والتجهيزات والتقنيات الحديثة التي تسهل أدائي لعملي.
75.40%	27.59%	1.11	3.77	٧	تفتقر مكتبة الكلية للمصادر العلمية الحديثة والمكتبة الرقمية وخدمات الإنترنت والتصوير.
72.00%	32.22%	1.08	3.6	٦	لا يتوفر بالجامعة مرافق مناسبة مطابقة لشروط الصحة والسلامة (مقاهي، كافيتريا، دورات مياه).
<b>69.2%</b>	<b>10.6%</b>	<b>0.37</b>	<b>3.46</b>		<b>محور ضغوط العمل</b>

المصدر: من اعداد الباحثة بالإعتماد على نتائج الدراسة الميدانية من الجدول أعلاه يتضح للباحثة أن درجة وجود ظاهرة ضغوط العمل في الجامعة قيد الدراسة من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس بشكل عام مرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل (٣.٤٦) بانحراف معياري (٠.٣٧)، وللتوضيح فقد تم ترتيب أبعاد المتغير التابع (ضغوط العمل) ترتيباً تنازلياً - كما تم ترتيب فقرات كل بعد ترتيباً تنازلياً - من حيث الأهمية النسبية لتوفرها بجامعة قناة السويس كما يلي:

- جاء بعد ظروف العمل المادية في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٨.٤٠%) بمتوسط حسابي (٣.٩٢) وانحراف معياري (١.١)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد ظروف العمل المادية كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد العلاقة مع الطلبة في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٧٧.٣٦%) بمتوسط حسابي (٣.٨٦) وانحراف معياري (١.٠٩)، مما يعني



- موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الطلبة كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد عبء العمل في الترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٣٦.٧٥%) بمتوسط حسابي (٣.٧٦) وانحراف معياري (١.٠٩)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد عبء العمل كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد صراع الدور في الترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٩٥.٧٢%) بمتوسط حسابي (٣.٦٤) وانحراف معياري (٠.٩٥)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد صراع الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة مرتفعة.
- جاء بعد غموض الدور في الترتيب الخامس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٤٠.٦٤%) بمتوسط حسابي (٣.٢٢) وانحراف معياري (١.٠٢)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد غموض الدور كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- جاء بعد العلاقة مع الزملاء في الترتيب السادس من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٣٢.٦٠%) بمتوسط حسابي (٣.٠٢) وانحراف معياري (١.١٦)، مما يعني موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الزملاء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.
- جاء بعد العلاقة مع الرؤساء في الترتيب السابع من حيث الأهمية النسبية لمصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة، حيث بلغت أهميته النسبية (٤٠.٥٦%) بمتوسط حسابي (٢.٨٢) وانحراف معياري (١.٢١)، مما يعني



دور العدالة التنظيمية في تنفيذ ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على .....  
صالح ابراهيم محمد مخلوش

موافقة مفردات فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس على بعد العلاقة مع الرؤساء كمصدر من مصادر ضغوط العمل بالجامعة قيد الدراسة بدرجة متوسطة.

ثانياً: اختبار صحة فرضية الدراسة:

ينص على أنه " لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعء العدالة التنظيمية على ضغوط العمل ".  
حتى تتمكن الباحثة من اختبار الفرض الفرعي الثالث قامت الباحثة باستخدام

تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple linear regression وذلك بطريقة المربعات الصغرى (OLS) بالإضافة إلى بعض اختبارات مقدرات الانحدار (t) و (f) ، وكانت نتائج التحليل الإحصائي للباحثة في هذا الفرض كما يلي:

المتغير المستقل: العدالة التنظيمية

المتغير التابع: ضغوط العمل

### جدول رقم (٨)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط للفرض الفرعي الثالث لفئات الدراسة الثلاثة

البيان الفئة	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة y	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل ارتباط بيرسون r الإجمالي	قيمة ديبرين واتسون Dw
القيادات الإدارية	-0.512	-5.87	0.0	معنوي	-0.632	1.735
أعضاء هيئة التدريس	-0.299	-10.2	0.0	معنوي	-0.646	1.883
معاوني أعضاء هيئة التدريس	-0.442	-11.5	0.0	معنوي	-0.729	1.645

المصدر: من اعداد الباحثة



دور العدالة التنظيمية في تخفيض ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على .....  
صالح ابراهيم محمد مخلوش

جدول رقم (٩)

تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثالث لفئات الدراسة الثلاثة

النسبة غير المفسرة %	معامل التحديد r2	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف	القائدات الإدارية
60.1%	39.9%	معنوي	0.0	34.52	1 52	الانحدار البواقي	
قيم جدولية مستخرجة من جداول دارين واتسون Du=1.428 Dl=1.356							
النسبة غير المفسرة %	معامل التحديد r2	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف	اعضاء هيئة التدريس
58.2%	41.8%	معنوي	0.0	104.8	1 146	الانحدار البواقي	
قيم جدولية مستخرجة من جداول دارين واتسون Du=1.637 Dl=1.611							
النسبة غير المفسرة %	معامل التحديد r2	القرار عند $\alpha=0.05$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف	معاوني أعضاء هيئة التدريس
46.8%	53.2%	معنوي	0.0	133.9	1 118	الانحدار البواقي	
قيم جدولية مستخرجة من جداول دارين واتسون Du=1.601 Dl=1.582							

المصدر: من اعداد الباحثة

من نتائج الجدولين (٨) و(٩) يتضح للباحثة ما يلي:

- 1- قيمة مستوى الدلالة في الجدول رقم (٨) لاختبار معامل ارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار بالعلاقة السابقة أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ )، لفئات الدراسة الثلاثة، وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية وذلك على ضغوط العمل لكل فئات الدراسة.
- 2- كانت إشارة معامل ارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار إشارة سالبة لفئات الدراسة الثلاثة، وهذا يعني أنه كلما زادت العدالة التنظيمية كلما أدى ذلك لانخفاض ضغوط العمل لكل فئات الدراسة.
- 3- كانت قيمة مستوي الدلالة من جدول رقم (٩) الخاص باختبار معنوية النموذج الإجمالي ANOVA أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) لفئات الدراسة





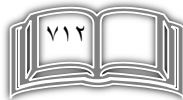
الثلاثة، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائج النموذج وإمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

٤- بلغت قيمة معامل التحديد ( $r^2 = 39.3\%$ ) لفئة القيادات الإدارية، وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في العدالة التنظيمية في هذه الفئة مسئولة عن تفسير ما نسبته (39.3%) من التغيرات التي تحدث في ضغوط العمل وهناك ما نسبته (60.7%) يرجع إلى حد الخطأ العشوائي random error، بينما بلغت قيمة معامل التحديد ( $r^2 = 41.8\%$ ) لفئة أعضاء هيئة التدريس، وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في العدالة التنظيمية في هذه الفئة مسئولة عن تفسير ما نسبته (41.8%) من التغيرات التي تحدث في ضغوط العمل وهناك ما نسبته (58.2%) يرجع إلى حد الخطأ العشوائي random error، وكانت قيمة معامل التحديد ( $r^2 = 53.2\%$ ) لفئة معاوني أعضاء هيئة التدريس، هذا يعني أن التغيرات التي تحدث في العدالة التنظيمية في هذه الفئة مسئولة عن تفسير ما نسبته (53.2%) من التغيرات التي تحدث في ضغوط العمل وهناك ما نسبته (46.8%) يرجع إلى حد الخطأ العشوائي random error.

مما سبق يمكن للباحثة رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي نص على أنه " يوجد تأثير سلبي معنوي ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على ضغوط العمل في لفئات الدراسة الثلاثة".

ثالثاً: نتائج الدراسة:

١. إن مستوى العدالة التنظيمية في الجامعة قيد الدراسة كان متوسطاً من وجهة نظر فئات الدراسة الثلاثة.
٢. إن مستوى ضغوط العمل كان متوسطاً من وجهة نظر فئة القيادات الإدارية، وكانت أهم مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها هذه الفئة مرتبة تنازلياً كما يلي: عبء العمل، العلاقة مع الطلبة، صراع الدور، العلاقة مع الزملاء، ظروف العمل المادية.



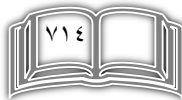
٣. إن مستوى ضغوط العمل كان متوسطاً من وجهة نظر فئة أعضاء هيئة التدريس، وكانت أهم مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها هذه الفئة مرتبة تنازلياً كما يلي: العلاقة مع الطلبة، ظروف العمل المادية، عبء العمل، صراع الدور، العلاقة مع الزملاء، غموض الدور.
٤. إن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعاً من وجهة نظر فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس، وكانت أهم مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها هذه الفئة مرتبة تنازلياً كما يلي: ظروف العمل المادية، العلاقة مع الطلبة، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الرؤساء.
٥. يوجد تأثير سلبي معنوي ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية على ضغوط العمل لكل فئات الدراسة، مما يعني أنه يمكن تخفيض ضغوط العمل من خلال تطبيق العدالة التنظيمية.

#### رابعاً: التوصيات:

١. تطبيق العدالة التنظيمية من خلال:
  - زيادة معدلات الأجور والحوافز والتعويضات.
  - ربط المكافآت بنتائج تقييم الأداء.
  - التوزيع العادل لعبء العمل، وتخفيض عبء العمل على فئة معاوني أعضاء هيئة التدريس بما يتيح لهم الوقت الكافي لإنجاز متطلبات الدرجة العلمية في الوقت المحدد.
  - العدالة في تطبيق القرارات على الجميع دون استثناء.
  - تعديل المادتين رقم (١٥٥) و(١٥٦) من قانون تنظيم الجامعات المصرية بخصوص إنهاء خدمة الهيئة المعاونة الذي يحدد خمس سنوات من تاريخ التعيين كمعيد للحصول على درجة الماجستير، وعشر سنوات للحصول على درجة الدكتوراه.



- ١ - مراعاة تكافؤ الفرص بين الكليات في الحصول على نصيبها من البعثات الداخلية والخارجية والقنوات والإجازات الدراسية.
- ٢ . التوزيع العادل لعبء العمل، وتخفيض عبء العمل على فئة معا وني أعضاء هيئة التدريس بما يتيح لهم الوقت الكافي لإنجاز متطلبات الدرجة العلمية في الوقت المحدد.
- ٣ . تطوير البنية الأساسية للجامعة (تطوير مكتبات الجامعة، تطوير المختبرات والمعامل، تطوير المدرجات والقاعات الدراسية، انشاء كافتيريا مطابقة لمواصفات وشروط الصحة والسلامة بكل كلية، توفير قاعات استراحة ومكاتب مجهزة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، تطوير نظم الإتصالات، الوصف الوظيفي).
- ٤ . تشجيع التعاون والعمل بروح الفريق.



## المراجع

- أشرف ماجد عابنة وآخرون، مستوى العدالة التنظيمية وأثره على أداء العاملين في بنك تنمية المدن والقرى الأردني من وجهة نظر العاملين فيه، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد الثاني والعشرون، العدد الثاني، يونيو ٢٠١٤، ص: ١٩٧ - ٢٢٩.
- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، ٢٠٠٩.
- ربما محمود العقلة، العدالة التنظيمية في جامعة اليرموك وعلاقتها بأداء أعضاء هيئة التدريس فيها وسبل تحسينها، رسالة دكتوراه، جامعة اليرموك - إربد، الأردن، ٢٠١١.
- سيد شعبان حامد، أثر علاقة الفرد برئيسه وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي: دراسة ميدانية، بحث مقدم كلية التجارة، جامعة الأزهر، ٢٠٠٦.
- سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي: موضوعات وتراجم وبحوث إدارية متقدمة، مطبعة العشري، ٢٠٠٥.
- شذا لطفي محمود محمد، درجة العدالة التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، نابلس، فلسطين، ٢٠١٢.
- طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٨.
- محسن الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، بدون ناشر، ٢٠٠٥.
- محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.
- مروان سعيد جلعود، معالجة ضغط العمل لدى إداريي الجامعات في محافظة الخليل - فلسطين ومؤشراتها ونتائجها، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، عدد (١٢)، شباط ٢٠٠٨، ص: ١١٣-١٥٤.
- سامر محمد حسن عرقاوي، دراسة العلاقة بين تطبيق العدالة التنظيمية وضغوط العمل: دراسة ميدانية على بلديات الحكم المحلي بفلسطين، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠١٢.



- Ali Mohammad Mosadeghrad, Occupational Stress and Turnover Intention: Implications for Nursing Management, International Journal of Health Policy and Management, 2013, 1(2), 169–176.
- Celeste M , "Stress And Organizational Justice- Theoretical And Practical Study", Personnel Psychology, 55(7) , 2002, PP:53-63.
- Cropanzano, R, & Greenberg, J., "Progress in Organizational Justice: Tunneling Through the Maze. In I. T. Robertson & C.L. 1997.
- Hamaideh SH," Occupational stress, social support, and quality of life among Jordanian mental health nurses", Issues Ment Health Nurs.,Jan,33(1), 2012, PP: 15-23.
- J. S.Greenberg , " Comprehensive: Stress Management", (Brown E. Benchmark Publishers), 1996.
- John W. Slocum, Jr. & Don Hellriegel, Fundamentals Organizational Behavior , South-Western , 2007.
- Judge, T.A & Colquitt, J.A, "Organizational Justice and Stress: The Mediating Role of Work-Family Conflict" Journal of Applied Psychology, Vol. 89, No.3, 2004, PP: 395-404.
- Kottraba , carin , "the relationship between organizational justice ,employee absenteeism and role stress", A dissertation presented in partial fulfillment of the requirements for the degree doctor of philosophy of faculty of the California,2003.
- Saal, F. & Moore, S," Perception of promotional fairness and promotion, candidates qualification", Journal of Applied psychology,(78) 1993,PP: 105-110.
- Timothy A., et al , " Organizational Justice and Stress: the Mediating Role of Work –Family Conflict ",Journal of Applied Psychology, Vol.89,Issue.3, 2004, PP: 395-404.