



**ضغوط العمل وسلوك المواطنة
التنظيمية: دراسة ميدانية بجامعة
بني سويف**

د. بكار محمد شبل عبدالجواد محمد

مدرس بقسم الاجتماع

كلية الآداب - جامعة بني سويف

DOI: 10.21608/qarts.2022.126171.1390

مجلة كلية الآداب بقنا (دورية أكاديمية علمية محكمة)

مجلة كلية الآداب بقنا - جامعة جنوب الوادي - العدد (٥٦) يوليو ٢٠٢٢

ISSN: 1110-614X الترخيم الدولي الموحد للنسخة المطبوعة

ISSN: 1110-709X الترخيم الدولي الموحد للنسخة الإلكترونية

موقع المجلة الإلكتروني: <https://qarts.journals.ekb.eg>

المخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية داخل كليتي الآداب والعلوم بجامعة بني سويف بجانب فحص العلاقة بين ضغوط العمل بأبعادها (بيئة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الأجور والمكافآت، فرص الترقى) وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) داخل الكليتين محل الدراسة.

وقد اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة بجانب المنهج المقارن، مستخدماً مقياساً لضغوط العمل وآخر لسلوك المواطنة التنظيمية على (١٨١) من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية الآداب (كممثلة للكليات النظرية) وكلية العلوم (كممثلة للكليات العملية) بجامعة بني سويف.

وأسفرت نتائج الدراسة عن مستوى متوسط من ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية داخل الكليتين، بجانب وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم فقط.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل؛ سلوك المواطنة التنظيمية؛ جامعة بني سويف

مقدمة:

لا تكاد تخلو أي مؤسسة مهما كان نوعها من ظاهرة ضغط العمل، وقد يتعرض لها أي فرد أيا كانت وظيفته أو مستواه الإداري (بوناب، ٢٠١٧: ٢٦٢) ووفقاً لمنظمة العمل الدولية (١٩٨٦) تعد ضغوط العمل من الأمور المعترف بها في جميع أنحاء العالم كونها تمثل تحدياً رئيسياً لصحة الفرد والمؤسسة على السواء (Daniel, 2020:376). ويتم تصنيفه كأعلى مصدر للتوتر بالنسبة للأمريكيين وفقاً لاستطلاعات الرأي الأخيرة التي أجرتها جمعية علم النفس الأمريكية عام ٢٠١٣ (Morand 2019:51).

يقضي الفرد ما يقرب من ثلث حياته في العمل، ويضطر إلى مواجهة الكثير من الضغوط أثناء عمله، فلقد أثرت الضغوط في مكان العمل على جميع المهن تقريباً، وعلى جميع المستويات بدءاً من المستويات التنفيذية إلى العليا، لقد أصبحت الآن القضية العالمية التي تؤثر على جميع البلدان، وجميع الفئات والمجتمعات (Mubasher et al., 2013:526).

إن ضغوط العمل نوع من الإجهاد الناجم عن الظروف في مكان العمل وله تأثير سلبي على الأداء الشخصي والصحة البدنية والعقلية بوجه عام (Wu et al., 2021:908) وعلى الرغم من أن أغلب الحديث عن الضغوط تحمل دلالة سلبية، إلا أنه متعدد الأوجه حيث يمكن أن ترتبط ضغوط العمل بأحداث إيجابية ، ويصبح مشكلة فقط عندما يظل بدون حل. بعبارة أخرى تعد ضغوط العمل خلا وظيفياً في بعض الأحيان، وفي أحيان أخرى يكون مقترناً بالاستجابات المناسبة التي قد تقيد كلا من الفرد والمؤسسة (Zamir & Ambreen, 2011:5358) حيث يحفز الأفراد على العمل بشكل أكبر وأداء جيد. ويسمح لهم باستكشاف الفرص ويؤدي إلى تعزيز إنتاجية العمل (Vijayan, 2017:21).

يُنظر إلى التدريس على أنه مهنة مرهقة للغاية (Amin et al., 2020:107) وماذا لو أضيف إليها الأعمال البحثية بجانب الأعمال الإدارية الجامعية المختلفة. بلا شك ستصبح أكثر ضغطاً وإرهاقاً. لذ تحاول جميع المؤسسات بما في ذلك مؤسسات التعليم العالي التنافس في عالم اليوم المليء بالمتغيرات والضغوط لتحقيق أهدافها المتمثلة في تعيين أفراد للعمل بما يتجاوز متطلبات وظيفتهم (Asgari et al., 2020:87-88) ويتم تعريف السلوكيات التي تتجاوز توقعات الدور المحددة والضرورية لبقاء المؤسسة على أنها سلوك المواطنة التنظيمية، حيث أعطت الأبحاث العديد من الأسماء لهذه الظاهرة مثل العفوية التنظيمية، والسلوك التنظيمي الإيجابي وسلوك الدور الإضافي (Mahdiuon et al., 2010:178). وتعد سلوكيات المواطنة التنظيمية أحد أهم عناصر القيم في المؤسسات الجامعية (تيشيتش وآخرون ٢٠٢١، ٦٦) كما أنها استثماراً مربحاً وفعالاً وذو نتائج إيجابية للأفراد والمؤسسات والمجتمع على السواء (Mahmoud et al., 2016:22). وقد شوهدت النتائج الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية في مهنة التدريس والأوساط الأكاديمية. حيث تسهم في تطوير المؤسسة وتحسين الرضا الوظيفي وشعور الاساتذة بالإنجاز وتحسين انضباط الطلاب والأداء الأكاديمي بوجه عام (Amin et al., 2020:108).

وسع كاتز وكان (١٩٦٦) هذه النتائج الإيجابية إلى أبعد من ذلك. وزعما أن النظام سينهار في أي مؤسسة لولا "أعمال التعاون التي لا حصر لها" التي أظهرها الموظفون. وأشار كذلك إلى أن الحوافز التي تحفز مثل هذه المساهمات التلقائية وغير الرسمية تختلف عن تلك التي تحفز على إتقان المهام والأعمال المختلفة. دفعت هذه الأفكار إلى إجراء الكثير من الأبحاث حول هذا الموضوع وارتباطه بالمتغيرات التنظيمية الأخرى ومنها ضغوط العمل (Thiagarajan et al., 2019:47).

مشكلة الدراسة:

إن أولى الناس بسلوك المواطنة التنظيمية هم أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم، فطبيعة عملهم تقتضي أدواراً إضافية تطوعية مجانية لا محالة، من تعامل مع الطلاب والزملاء والرؤساء بجانب الانشغال بالبحث العلمي ومقتضياته من كتابة وتأليف ونشر وإشراف على طلاب الماجستير والدكتوراه وما إلى ذلك، وليس من المتوقع أن تحقق الجامعة أهدافها بأدوارها الرسمية فقط بل تحتاج إلى أدوار إضافية تدعمها وتحقق أهدافها بيسر وسلاسة وتطور (Karabatak, 2018:69).

ومع ذلك فالباحث من خلال عمله بالجامعة لأكثر من (١٥) عاماً يشعر بوجود ضغوط عمل متزايدة على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم كما يشعر بها الباحث نفسه، في ظل ظروف متغيرة ومتطلبات متجددة مما قد يؤثر بشكل ما على أدائهم الوظيفي والتنظيمي داخل الجامعة. وقد حصلت كلية العلوم بجامعة بني سويف على الجودة والاعتماد وذلك بعد أن استوفت المعايير القومية القياسية منذ عام ٢٠١٥، في حين لم تحصل كلية الآداب بجامعة بني سويف إلى الآن على الجودة والاعتماد. الأمر الذي يلقي بظلاله على الاختلافات بين الكليتين وخاصة فيما يتعلق بضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية موضوع الدراسة.

وعلى الرغم من تقدم البحث بشكل كبير حول العوامل التي تحفز مشاركة الأفراد في سلوك المواطنة التنظيمية إلا أن هناك قليل من المعرفة حول التأثيرات التي تسببها ضغوط العمل وتؤثر على سلوك المواطنة التنظيمية (Montani & Dagenais-Desmarais, 2018:757).

إن إهمال فحص تأثير ضغط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية أمر مؤسف، لأن ضغوط العمل إذا لم تتم إدارتها جيداً على الفور فإن لها عواقب أكثر خطورة على الأفراد والمؤسسة وبالتالي من المثير للاهتمام معرفة ما إذا كان الأفراد

الذين يعانون من الضغط داخل عملهم سيظلون مواطنين صالحين في المؤسسة أم لا من خلال عرض سلوك المواطنة التنظيمية؟ (Soo & Ali, 2017:122).

أخذت نتائج الدراسات السابقة المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل والأداء التنظيمي بوجه عام اتجاهات ثلاثة أكدت الأولى على سلبية العلاقة، حيث الضغوط تعيق الأداء، أما الثانية فتوضح العلاقة الإيجابية، حيث أنها تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة والاتجاه الثالث يرى أنها بدون علاقة واضحة، كون أن الأفراد أبرموا عقداً أخلاقياً مع المؤسسة بموجبها يؤدون وظائفهم للحصول على الأجر المتفق عليه (بوناب، ٢٠١٧: ٢٦٩) وهذا الاختلاف والتباين دفع الباحث إلى محاولة الوقوف على علاقة ضغوط العمل بسلوك المواطنة التنظيمية، ومن ثم يمكن صياغة مشكلة الدراسة الراهنة في التساؤل الرئيس التالي: ما العلاقة بين ضغوط العمل و سلوك المواطنة التنظيمية داخل جامعة بني سويف؟ ويمكننا بلورة السؤال الرئيس إلى الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما مستوى ضغوط العمل بأبعادها (بيئة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الأجور والمكافآت، فرص الترقى) داخل كليتي الآداب والعلوم بجامعة بني سويف؟

٢. ما مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) داخل كليتي الآداب والعلوم بجامعة بني سويف؟

٣. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغوط العمل داخل الكليتين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة الزوجية، الدرجة العلمية، العمر، سنوات الخبرة)؟

٤. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في درجة سلوك المواطنة التنظيمية داخل الكليتين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الحالة الزوجية، الدرجة العلمية، العمر، سنوات الخبرة)؟

٥. هل توجد علاقة بين ضغوط العمل بأبعادها (بيئة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الأجور والمكافآت، فرص الترقى) و سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) داخل كليتي الآداب والعلوم بجامعة بني سويف؟

أهداف الدراسة: في ضوء ما سبق فإن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل بأبعادها (بيئة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الأجور والمكافآت، فرص الترقى) وكذلك التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) بجانب فحص العلاقة بين ضغوط العمل بأبعادها وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها داخل كليتي الآداب والعلوم بجامعة بني سويف.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في موضوعها ضغوط العمل التي تتزايد باستمرار في الحجم والنوعية طبقاً لدراسات عديدة، ويمكن تناول أهمية الدراسة من جانبين هما: الأهمية العلمية: تظهر أهمية الدراسة العلمية في اختبار مدى ملائمة المقولات الفكرية لنظرية العدالة التنظيمية ونظرية التبادل الاجتماعي ونظرية الثقافة التنظيمية ونظرية ماسلو ونظرية الدور الاجتماعي في دراسة ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، مما يسهم في إثراء المكتبة العربية بهذا الموضوع وبالتالي قد تعد إضافة علمية تساعد

الباحثين في حقل علم الاجتماع لتقديم دراسات مماثلة عن ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية في قطاعات أخرى.

الأهمية العملية: تعد هذه الدراسة مهمة لأهمية الفئة المبحوثة (أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم) حيث حل مشكلاتها يسهم في تقدم العملية التعليمية والبحثية ومن ثم تطور المجتمع وتقدمه. ومهمة أيضاً في توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع قضية ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وتحسينها بما يخدم المؤسسات المختلفة ويعود بالنفع على المجتمع كافة.

مفاهيم الدراسة:

أولاً: ضغوط العمل: تم استخدام مصطلح الضغط لأول مرة في سياق بيولوجي من قبل عالم الغدد الصماء هانز سيلبي (Hans Seley 1930) وقام لاحقاً بتوسيع المفهوم ونشره ليشمل الاستجابة الفسيولوجية غير المناسبة للمواقف، بدءاً من التوتر الخفيف إلى الخلل الوظيفي الشديد الذي قد يتسبب في انهيار صحي كبير (Daniel, 2020:377). ومن ثم فالبدائية تشير إلى نتائج غير محمودة.

وقد تم السير في هذه الاتجاه، حيث يعرفها (Hall_Mansfield) بأنها قوة خارجية تؤثر على النظام (سواء كان فرداً أو مؤسسة) وتؤدي إلى حدوث تغيير داخلي (عاشور، 2012: 188) وقد يواجه فيه الأفراد تحديات تفوق قدرتهم على التعامل مع متطلبات العمل والتي لا تتناسب مع معارفهم ومهاراتهم وقدراتهم (Wu et al., 2021:908). ومن ثم يؤدي إلى نتائج سلبية كما يؤكد برودزنسكي وزملاءه (Brodzinski and other) بأنها تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافاً في أداء الفرد الطبيعي (المعشر، 2009: 15). أو كما عرفها (French. Rogers and Cobb) بأنها حالة عدم الملائمة بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله (حمدي، 2014: 3) تحدث عندما يتجاوز الطلب

على الفرد في مكان العمل قدرته المتوقعة على التعامل بنجاح مع الموقف مما يسبب رد فعل ضاراً (Mensah, 2021:2) فتسبب حالة من الإرهاق العقلي والعاطفي والجسدي (Siddiqui et al., 2021:916) ناتجة عن عدم التوازن بين متطلبات العمل وقدرة الشخص على التعامل مع تلك المطالب (Ardakani et al., 2013:199).

ثم شيء من التفصيل في تعرف بارون (Baron) لها بأنها استجابة الأفراد الجسمية والنفسية والسلوكية لمواقف تتطلب قدرات أكبر من إمكانياتهم تنتج عن الصعوبات التي يواجهها الفرد أثناء محاولته التكيف مع البيئة (Daniel, 2020:377). حيث لا يتم منحه التدريب المناسب أو لم يتم إعطائه بعض الموارد اللازمة لأداء الوظيفة أو عندما يواجه مطالب عمل متضاربة (Khattak et al., 2013:233).

على الرغم من الفهم المختلف لضغوط العمل إلا أنها علاقة بين العقل والجسد والبيئة. وتتنوع وتختلف من ضغوطات مرتبطة بالعمل إلى ضغوطات مرتبطة ببيئة العمل وضغوطات متعلقة بالسياسات التنظيمية وضغوطات متعلقة بالعلاقات الشخصية.

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف ضغوط العمل إجرائياً بأنه ردود الفعل النفسية والجسدية والسلوكية الناتجة عن عدم التوازن بين متطلبات عمل أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وقدرتهم على التعامل مع تلك المطالب. ويستدل على ذلك من الدرجة التي يحصل عليها المبحوث على مقياس ضغوط العمل المستخدم في البحث والذي يتضمن الأبعاد التالية:

- عبء العمل: وهي مزيج من عبء العمل الكمي الناشئ عن المهام الكثيرة أو القليلة، وعبء العمل الكيفي إذا شعر العمال بأنهم غير قادرين على أداء مهمة ما، بسبب قلة مهاراتهم أو ضعف إمكانياتهم (Susiarty et al., 2019:34).

- الأجور والمكافآت: وهي المردود أو العائد المالي الذي يحصل عليه الفرد نتاج عمله.
- بيئة العمل: وهي عوامل خارج الفرد تظهر في شكل مادي (كالبنية التحتية والمرافق) وغير مادي (كالسياسات والعلاقات) داخل المؤسسة (Susiarty et al., 2019:35).
- غموض الدور: ينتج غموض الدور عندما تكون الواجبات والإجراءات المطلوبة من الموظف غير واضحة له (Sharma et al., 2014:53) ويظهر من خلال غموض الهدف أو التوقع وغموض العملية وغموض الأولوية وغموض السلوك (Khattak et al., 2013:233).
- صراع الدور: وينتج صراع الدور من الأوضاع المتضاربة المتعلقة بالعمل فيحدث تعارض بين توقعات الفرد وواقع ما يقوم به من عمل (Yang et al., 2020:871).
- الترقية: وهي نقل الفرد من مستواه الوظيفي إلى مستوى أعلى مختلف في الواجبات والمسؤوليات والدرجة والأجر، وهي تعبير عن نمو الفرد وتقدمه في عمله (السباح، ٢٠٠٨ :٩).

ثانياً: سلوك المواطنة التنظيمية

بدأ الاهتمام بسلوك المواطنة التنظيمية عندما اكتشف أوجان (Organ) وزملائه سلوك المواطنة التنظيمية باعتباره جاهزية الموظفين للتعاون. في وقت لاحق حدد سلوك المواطنة التنظيمية على أنه "سلوك فردي تقديري، غير معترف به بشكل مباشر من قبل نظام المكافآت الرسمي والذي قد يعزز بشكل إجمالي الأداء الفعال للمؤسسة (Ajlouni et al., 2021:14). فهو سلوك إضافي يتخطى السلوك الرسمي

المحدد في التوصيف الوظيفي، ويعد سلوكا مرغوب فيه من قبل المؤسسة (نادر، ٢٠١٣: ٧٤).

حاليًا يتم تصور سلوك المواطنة التنظيمية على أنه مرادف لمفهوم الأداء السياقي (Thiruvankadam & Durairaj, 2019:47) والذي يُعرّف بأنه كل عمل يقوم به الموظف يدعم البيئة الاجتماعية والنفسية الأوسع التي يتم فيها تنفيذ المهام في المؤسسات (Bolino et al., 2013:542) فيشمل جميع السلوكيات الإيجابية في المؤسسة مثل مساعدة الزملاء في واجباتهم الوظيفية عندما لا يكونون قادرين على إنهاء العمل، والتطوع لتدريب الوافدين الجدد، والبقاء لوقت متأخر في المكتب لمتابعة المهام والمشاريع الفعلية وعلى استعداد للقيام بأنشطة وظيفية إضافية (Soo & Ali, 2017:121).

ويمكننا عرض تطور أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية كما يلي:

الإيثار، الامتثال العام	Smith, Organ & Near (1983)
الإيثار، الضمير الحي، الروح الرياضية، الكياسة، السلوك الحضاري	Organ (1988)
تحديد الهوية مع المؤسسة، مساعدة الزملاء، الانسجام، الانضباط، تطوير الذات	Lin (1991)
توجيه الفرد، توجيه المؤسسة	Williams & Anderson (1991)
الطاعة، الوفاء، المشاركة	Van Dyne, Graham & Dienesch(1994)
السلوك المساعد، الروح الرياضية، الولاء التنظيمي، الامتثال التنظيمي، المبادرة الفردية، الفضيلة المدنية، تطوير الذات	Podsakoff et al. (2000)

ومع ذلك، فإن الأبعاد التي طورها (Organ (1988) مقبولة على نطاق واسع. حيث تصف الأدبيات التي تمت مراجعتها القبول بالإجماع لهذه الأبعاد الخمسة (Thiruvankadam & Durairaj, 2019:52).

وفي ضوء ما سبق يمكن تعريف سلوك المواطنة التنظيمية إجرائياً بأنها كل سلوك اختياري تطوعي يقوم به عضو هيئة التدريس والهيئة المعاونة تجاه الزملاء والمؤسسة ويحدث أثراً إيجابياً ويستدل عليه من الدرجة التي يحصل عليها المبحوث على مقياس سلوك المواطنة التنظيمية المستخدم في البحث الراهن والذي يتضمن الأبعاد الخمسة التالية:

- الإيثار: مساعدة الآخرين بشكل تطوعي داخل العمل، وخاصة الجدد منهم. مثل توجيه موظف جديد، ومشاركة استراتيجيات المؤسسة وتعليم الموظفين المعرفة أو المهارات المفيدة وإظهار الموظفين كيفية إنجاز المهام الصعبة (Omer Faruk, 2013:125).
- الكياسة: الحرص على منع وقوع المشكلات داخل العمل، وتقديم النصح والإرشاد لذلك. مما يقلل من الصراع بين المجموعات ومن ثم لا يقع المديرين في نمط إدارة الأزمات.
- الروح الرياضية: الاستعداد لتحمل المضايقات داخل العمل دون شكوى أو تدمير، وتقبل الإحباطات، والقدرة على التسامح مع الآخرين.
- السلوك الحضاري: المشاركة الواعية والبناءة في الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة مثل حضور الاجتماعات ومناقشة قضايا العمل في الوقت الشخصي، والتصويت (ريم، ٢٠١٩: ٥٨٠).

- وعي الضمير: وهي الاستخدام الأفضل للموارد التنظيمية ويظهر من خلال الحفاظ على موارد المؤسسة وممتلكاتها والعمل بجدية واحترام اللوائح والقوانين (Ajlouni et al., 2021:14-15).

الإطار النظري للدراسة: في ضوء أهداف الدراسة ومتغيراتها الأساسية، سيعرض الباحث فيما يلي مجموعة من النظريات التي يمكن من خلالها تناول ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية وهي كما يلي:

نظرية العدالة التنظيمية

بدأ تصور العدالة التنظيمية مع نظرية المساواة لـ آدمز Adams (١٩٦٣) ودرجة نجاح الموظفين ورضاهم ارتبطت بالمساواة أو عدم المساواة في بيئة العمل (Oztoprak & Oktem, 2019:61) حيث يرى فيه أن الفرد يعيش في حالة مقارنة مستمرة بين معدل مخرجاته ومدخلاته مع مخرجات الآخرين ومدخلاتهم، فإذا تساوت شعر بالعدالة وإلا فالتوتر والقلق والضغط وعدم الرضا (الطبولي وآخرون ٢٠١٥: ٦٨).

هناك ثلاثة مجالات فرعية في أبحاث العدالة التنظيمية، العدالة التوزيعية وتتعلق بإنصاف النتائج التي يتلقاها الموظف. والعدالة الإجرائية والتي تصف الإنصاف المستخدم لتحديد تلك النتائج. وأخيراً العدالة التفاعلية والتي تشير إلى جودة التفاعل بين الأفراد في المؤسسة وإلى كيفية معاملة الموظفين بإنصاف (Rokhman, 2013:37). إذا اعتبر الموظفون التبادلات التنظيمية الاجتماعية عادلة، فسيكونون أكثر التزاماً بالمؤسسات وسيولون اهتماماً أقل بالمكافآت الاقتصادية، ولكن إذا اعتبروا أن هذه التبادلات غير عادلة فسوف يسعون جاهدين للحصول على تعويضات وسيحولون انتباههم إلى القضايا الاقتصادية. ويتناقص اهتمامهم بمؤسساتهم ويقارنوها باستمرار مع

غيرها وقد يتركونها للحصول على مزايا مالية أفضل (Ahmadi et al., 2010:112).

طبقا لنظرية العدالة التنظيمية فإن الموظفين الذين يشيرون إلى أنهم استثمروا في علاقاتهم مع المؤسسة أو العملاء أكثر مما تلقوه في المقابل، لديهم مستويات أعلى من الضغوط الوظيفية على الجانب الآخر فإن المستويات المنخفضة من الضغوط ترتبط بعدالة تنظيمية مرتفعة. وعلى الجانب الآخر فإن الشعور بالرضا عن العلاقات التنظيمية المختلفة بين العاملين من جهة والإدارة من جهة أخرى، والعدالة في المعاملات والإنصاف في الإجراءات القانونية داخل التنظيم تتيح فرصة أكبر ومعدل أعلى لظهور سلوك إضافي ودور واضح للمواطنة التنظيمية.

نظرية التبادل الاجتماعي:

تتصور جميع نظريات التبادل الاجتماعي الحياة الاجتماعية على أنها على سلسلة من المعاملات بين طرفين أو أكثر، يتم تبادل الموارد من خلالها، بما يعرف بالمعاملة بالمثل، حيث يميل أحد الأطراف إلى سداد الأعمال الطيبة (أو السيئة في بعض الأحيان) لطرف آخر وتميل التبادلات الاقتصادية إلى أن تكون مقايضة وتتطوي على ثقة أقل ومراقبة أكثر نشاطًا، في حين أن التبادل الاجتماعي يميل إلى أن يكون مفتوحًا وينطوي على قدر أكبر من الثقة والمرونة ويعتمد على النوايا التعاونية الضمنية بين الأطراف في تبادل التفاعل (Choi et al., 2014:12).

القضايا الأساسية لنظرية التبادل الاجتماعي:

- قضية المكافأة: ومعناها أنه إذا كوفئ الفرد نتيجة لقيامه بنشاط ما، فإنه يكون أكثر رغبة في تكراره مرة أخرى.
- قضية القيمة: ومعناها تكرار النشاط مرة أخرى، إذا أنطوى على قيمة.

• قضية الحرمان: وفيها يكون الشخص أكثر ميلا للسلوك العدواني إذا لم يحصل على مكافأة كان يتوقعها نتيجة لنشاط ما قام به (لبقع و شتاتحة، ٢٠١٦: ١٧٦).

تفترض نظريات التبادل الاجتماعي والمساواة أن الناس يسعون باستمرار إلى تحقيق التوازن فيما يستثمرون في علاقاتهم (مثل الوقت والمهارات والجهد) وما يتلقونه في المقابل (مثل التقدير والأجر والاعتراف) لهذه المدخلات (Noblet & Rodwell, 2009:558).

عندما يستخدم الموظف نهج التبادل الاجتماعي فإنه يظهر التزامًا أكبر وأداءً أفضل مقارنةً بالوقت الذي ينتظر فيه فقط المكافآت الاقتصادية لممارساته (Ahmadi et al., 2010:111) في حين أن غياب علاقة التبادل الاجتماعي يمكن أن يؤدي إلى التزام تنظيمي أقل و ضعف مستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية (Jain & Cooper, 2012:157).

وفقا لنظرية التبادل الاجتماعي فإن سلوك المواطنة التنظيمية يعد بمثابة رد بالمثل من قبل العاملين تجاه ما يتلقونه من المؤسسة. حيث يميل الذين يعتبرون هذه التبادلات عادلة إلى زيادة اعتمادهم على التنظيم. هذه الزيادة تشجع سلوكيات المواطنة التنظيمية. أما العاملون الذين يعتبرون هذه التبادلات غير عادلة يقللون من اعتمادهم على المؤسسة ويعدلون علاقاتهم كمستوى من التبادل الاقتصادي ويضيقون أنشطتهم بشكل أكبر.

نظرية الثقافة التنظيمية

استقطب مفهوم الثقافة التنظيمية علماء التنظيم والممارسين الذين أصيبوا بخيبة أمل من البحث التنظيمي الكمي السائد. وأدى التركيز على الثقافة التنظيمية إلى تغيير الانتباه بعيدًا عن الجوانب الوظيفية والتقنية للإدارة (ما يسمى بالجانب الصلب) إلى الجوانب الشخصية والرمزية للإدارة (الجانب الناعم).

وضع Schein التعريف الرسمي للثقافة التنظيمية بأنها نمط من الافتراضات الأساسية المشتركة التي تعلمتها المجموعة عندما حلت مشكلات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي كما أنها تتضمن الطريقة التي تؤدي بها الأعمال وكيف يتصرف الأعضاء ويتكيفون للحصول على نتائج في المؤسسة (Pathiranage, 2019:1).

وتعد الثقافة التنظيمية قوة تكاملية توجه السلوك التنظيمي في الاتجاه الذي تريده الإدارة (Joseph & Kibera, 2019:3) وهي وسيلة للرقابة الاجتماعية التي يتم من خلالها تشكيل السلوك والمعتقدات وتحديدها ليتم مشاركتها من قبل أعضاء المجموعة وليست في تنسيق النص المكتوب وإنما في عقلية ووعي وعقل أعضاء المجموعة ومن الضروري لأعضاء نفس المؤسسة مشاركة بعض الافتراضات والقيم التي تشكل أنماطاً سلوكية موحدة. حيث تعمل الثقافة التنظيمية بمثابة "اللاصق أو الغراء" الذي يوحد الجهود بين الأفراد (Kokt & Ramarumo, 2015:1199).
عندما تتطابق المعتقدات الشخصية للموظف حول العمل مع معتقدات الإدارة والمؤسسة، سيكون هذا الموظف أقل عرضة لتجربة الضغوط المرتبط بالعمل. وهذا طبقاً لنظرية الثقافة التنظيمية التي تؤكد أن الضغوط داخل العمل تحدث نتيجة ظهور فجوة بين الفرد والمؤسسة جراء اختلافات واضحة بين أفكار وقيم وسلوكيات الفرد من جهة والمؤسسة من جهة أخرى. وكلما اتسعت الفجوة كلما زادت الضغوط، وزاد معها صعوبة التكيف والتوافق بينهما.

نظرية ماسلو

تمت دراسة نظرية ماسلو في تخصصات مختلفة، في العلوم الاجتماعية وعلم النفس وعلم الاجتماع والتعليم (بما في ذلك تعليم الكبار) واستخدمت أيضاً كنموذج لفهم احتياجات الأفراد داخل العمل (Stefan et al., 2020:126).

وضع ماسلو الدوافع الإنسانية على شكل هرم يبدأ بالحاجات الفسيولوجية (الحاجة إلى الطعام، الحاجة إلى الشراب، الحاجة إلى النوم) ثم تأخذ في الارتقاء نحو حاجات نفسية (كالحاجة إلى الأمن) ثم الحاجة إلى الانتماء ثم الحاجة إلى الحب والتقدير الإيجابي وأخيرا الحاجة إلى تحقيق الذات، ولا يمكن للفرد إشباع الحاجات العليا دون اشباع الحاجات الفسيولوجية أولا، فلا بد من التدرج في صعود هرم الاحتياجات الإنسانية (عاشور، ٢٠١٢: ١٩٩).

بمجرد تلبية هذه الاحتياجات ذات المستوى الأدنى يمكن للأشخاص الانتقال إلى المستوى التالي من الاحتياجات (Low & Pt, 2018:1-2) إن الحاجات غير المشبعة هي ما تدفع الإنسان إلى إشباعها، أما الحاجات المشبعة فلا تحرك السلوك، فالحاجات ليست جميعها بنفس القوة والتأثير، حيث أن الحاجات الأولية أشد إلحاحا من الحاجات الثانوية كما أن الأفراد يشتركون بصورة واضحة في اندفاعهم لإشباع الحاجات الأولية ويتباينون في قوة اندفاعهم لإشباع الحاجات الثانوية (وديعة و سماح، ٢٠١٨: ٧١).

وطبقا لنظرية ماسلو فإن نقص الحاجات الأساسية الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية تمثل ضغطا كبيرا على الأفراد داخل المؤسسات من أجل تلبيتها، وإلا فلن ينصرفوا إلى الأدوار الإضافية إلا حين تلبية هذه الاحتياجات، وبالتالي فالعلاقة بين ضغوط العمل الناتجة عن الحرمان والنقص في الاحتياجات ترتبط عكسيا مع سلوكيات المواطنة التنظيمية.

نظرية الدور التنظيمي

يعرف الدور التنظيمي بأنه مجموعة من السلوكيات والحقوق والالتزامات المترابطة كما تصورها الفاعلون في موقف تنظيمي. إنه سلوك متوقع في الحالة الزوجية للفرد والموقع الاجتماعي. ومن ثم قد يحدث تضارب في الأدوار عندما ينشأ

ضغط متزامن من دورين غير متوافقين بشكل متبادل (السلوكيات في الدور مقابل سلوكيات الدور الإضافي) بطريقة تجعل تلبية متطلبات دور واحد من الصعب تلبية متطلبات الدور الآخر (Jain & Cooper, 2012:157).

تقترح نظرية الدور أن الناس يسعون عمومًا إلى التصرف بطريقة تتوافق مع الطريقة التي يتم بها تحديد أدوارهم. ومن ثم قد ينتج عن الإجهاد التنظيمي تأثير سلبي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لأنها ذات دور إضافي. علاوة على ذلك، قد يؤدي ضغوط العمل إلى خلق قيود على الموارد (الوقت والطاقة وما إلى ذلك) مما قد يؤدي إلى عدم تركيز الموظف على أي شكل من أشكال سلوكيات الأدوار الإضافية. ولذا تضعف سلوكيات المواطنة التنظيمية لتوفير الوقت والطاقة وما إلى ذلك من أجل الالتزامات المهمة الأخرى التي قد تكون جزءًا من سلوكهم في الدور.

الدراسات السابقة:

حاول الباحث قدر الإمكان عرض الدراسات شديدة الصلة بموضوع البحث سواء في الأهداف المنهج والأدوات والعينة ومجتمع البحث أو حتى ما توصلت إليه الدراسات من نتائج، وذلك نظرًا لتوسع الموضوع وتشعبه، مما يلقي بظلاله على أهميته وحدائته.

تناولت بعض الدراسات متغير ضغوط العمل في الجامعات المختلفة، فكانت دراسة (عبدالمجيد، ٢٠١٧) للكشف عن مستويات ضغوط العمل (عبء العمل، غموض الدور، صراع الدور، الأمان الوظيفي، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع الطلبة، بيئة العمل) لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وكانت الاستبانة أداة لجمع بيانات (٢٠٠) من أعضاء هيئة التدريس، وأسفرت النتائج عن درجة مرتفعة جدا من ضغوط العمل، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة تعزى لمتغير عبء العمل،

وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات النوع والتخصص. أما دراسة (الحصان، ٢٠٢٠) فكانت للتعرف على درجة ضغوط العمل لدى العمداء ووكلائهم في جامعة القصيم وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات مثل (النوع، الوظيفة، الدرجة العلمية، التخصص، الخبرة) واستخدمت المنهج الوصفي، وطبقت الاستبانة على (١٥٠) عميدا ووكيلا، وكانت أبرز نتائجها ظهور درجة متوسطة من ضغوط العمل لدى العينة، وظهر محور كمية العمل أولا وأظهرت النتائج وجود فروق في استجابات العينة تعزى إلى النوع وعدم وجود فروق تعزى إلى بقية المتغيرات. وحديثاً دراسة (العريقي، ٢٠٢١) للتعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الأكاديمية بجامعة تعز واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي مستعينة بالاستبانة لجمع البيانات من (٢٨) عميدا ونائبا ومديرا، وأظهرت النتائج درجة متوسطة من ضغوط العمل واحتل محور طبيعة العمل المرتبة الأولى ثم عبء العمل وصراع الدور وبيئة العمل، ولم توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استجابات العينة تعزى إلى الوظيفة أو سنوات الخبرة.

أما فيما يتعلق بسلوك المواطنة التنظيمية فقد تناولت بعض الدراسات متغير سلوك المواطنة التنظيمية داخل الجامعة كما في دراسة (السلوم، ٢٠١٣) للكشف عن أثر الدعم التنظيمي على سلوك المواطنة التنظيمية بجامعة الملك سعود، واستخدم البحث المنهج الوصفي، وتم توزيع استبانة على (٤٨٢) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وكشفت النتائج عن درجة مرتفعة من سلوك المواطنة التنظيمية، بجانب وجود فروق ذات دلالة إحصائية لممارسة سلوك المواطنة يعزى لنوع الكلية لصالح الكليات العملية، ولم يتبين وجود فروق تعزى للعمر والنوع. أما دراسة (مشمش، ٢٠١٧) للتعرف على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية، واستخدم المنهج الوصفي، وتم تفرغ (٢٨٩) استبانة لتظهر مجموعة نتائج منها أن أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية جاءت بدرجة

كبيرة ومرتببة كما يلي) وعي الضمير، السلوك الحضاري، الكياسة، الإيثار، الروح الرياضية) ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العينة تعزى إلى (النوع، المؤهل العلمي، الخبرة العلمية، الجامعة) بينما وجدت فروق بسبب (المسمى الوظيفي). وكانت دراسة (المومني، ٢٠١٧) للتعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بجامعة الملك فيصل واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال توزيع استبانة على عينة من (٢٠٥) عضو هيئة تدريس بالجامعة لتظهر درجة متوسطة من مستوى سلوك المواطنة التنظيمية وليأتي محور الإيثار في المرتبة الأولى ثم الكياسة ثم الروح الرياضية ثم الضمير الحي وأخيرا السلوك الحضاري، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجاباتهم بسبب اختلاف الجنس، كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بسبب سنوات الخبرة لصالح من خبرتهم (١٠) سنوات فأكثر. وظهرت دراسة (شهري، ٢٠١٩) للتعرف على مستوى ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في الجامعات الحكومية الجزائرية من وجهة نظر قادتها الأكاديميين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واستعانت بالاستبانة لجمع بيانات (١٠٠) من أعضاء هيئة التدريس القياديين وكشفت النتائج وجود مستويات متوسطة من المواطنة التنظيمية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل في حين لم تسجل بقية المتغيرات (الجنس، العمر، الخبرة) أية فروق تذكر. في حين هدفت دراسة (الثبتي، ٢٠١٩) إلى التعرف على درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة محمد بن سعود واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي مستعينة بالاستبانة على (٢٨٨) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وخلصت النتائج إلى أن درجة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت مرتفعة جداً وجاء بعد الضمير الحي في المرتبة الأولى ثم الكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري وأخيرا الإيثار.

مما سبق يتضح وجود العديد من الدراسات المرتبطة بمتغير ضغوط العمل في الجامعات المختلفة، وأيضاً متغير سلوك المواطنة التنظيمية، إلا أن الربط بين المتغيرين في بيئة جامعية معينة، لم يجد الباحث دراسة لذلك، لذا جاءت أهمية الدراسة الراهنة، في حين ظهرت بعض الدراسات التي تتناول المتغيرين ولكن في بيئات غير جامعية أو تعليمية مثل دراسة (Jain & Cooper, 2012) والتي تبحث في التأثير المباشر للضغوط التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية وتم أخذ عينة من ٤٠٢ مشغل من منظمات العمليات التجارية والواقعة في شمال الهند وأظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن الضغوط كانت لها تأثير سلبي كبير على سلوكيات المواطنة التنظيمية. ودراسة (نادر، ٢٠١٣) للتعرف على واقع ضغوط العمل ومستوى ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في المشافي العامة بسوريا بجانب معرفة أثر ضغوط العمل على تلك الممارسات واستخدمت الدراسة استبانة على عينة قوامها (٣٧٠) عاملاً من المشرفين والتنفيذيين في المشافي محل الدراسة وأظهرت الدراسة مستوى متوسط من الضغوط الوظيفية وكانت بيئة العمل أعلى مصادر الضغوط، وأقلها عبء الدور في حين ظهرت ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بمستوى مرتفع، وارتبطت بعلاقة عكسية مع ضغوط العمل.

أما دراسة (Soo & Ali, 2017) والتي تهدف لمعرفة أثر ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية مستخدمة في ذلك استبانة على (٤٧٤) من العاملين في القطاع المصرفي الماليزي، وأشارت النتائج إلى أن الضغط والإجهاد البدني كانا مرتبطاً بشكل كبير بسلوكيات المواطنة التنظيمية وكانت هذه العلاقة إيجابية كما أشارت الدراسة إلى علاقة معنوية وسلبية بين الضغوط العاطفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية وأخيراً ظهور علاقة سلبية بين الإجهاد السلوكي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. ودراسة (ابو صالح، ٢٠١٨) للتعرف على مستوى ضغوط العمل (عبء

العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار، اللياقة واللفظ، وعي الضمير، الروح الرياضية) في الشركة المتطورة للكسارات بجانب التعرف على أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية وقد استخدمت الاستبانة على عينة ميسرة بلغت (٢٠٠) مفردة وقد أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية كما وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معدلات الإجابات عن ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة). وكذلك دراسة (Morand, 2019) والغرض الأساسي منها فحص كيفية تأثير تصورات ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية وتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام تقنيات الارتباط والانحدار من ٣٨٧ وكيل عقارات شاركوا في الدراسة وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية معنوية ضعيفة بين إدراك ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ثم دراسة (صباغ، ٢٠٢٠) لمعرفة واقع الضغوط الوظيفية (البيئة المادية للعمل، صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور) وواقع سلوكيات المواطنة التنظيمية (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير) لدى العاملين في القطاع التربوي الحكومي في محافظة حلب بسوريا، بجانب معرفة أثر الضغوط التنظيمية على سلوكيات المواطنة التنظيمية. وقد طبقت استبانة على عينة قدرها (٤٠٣) عاملا في القطاع التربوي. وقد أسفرت الدراسة عن ارتفاع نسبي لمستوى الضغوط الوظيفية وسلوكيات المواطنة التنظيمية. كما يوجد أثر ذو دلالة معنوية للضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها المختلفة. وكان عبء الدور في المقام الأول يليه صراع الدور ثم البيئة المادية وأخيرا غموض الدور. ودراسة (Manoppo, 2020) والغرض منها فحص تأثير ضغوط العمل على سلوك

المواطنة التنظيمية ونية الدوران وتم جمع البيانات باستخدام طريقة المسح مع إجراء الاستبيانات وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أنه كلما زاد ضغط العمل انخفض سوك المواطنة التنظيمية على الرغم من أنه ليس كبيراً. وأخيراً دراسة (Amin et al., 2020) والتي تتمثل أهدافها في الاطلاع على تأثير ضغوط عمل المعلمين على سلوكيات المواطنة التنظيمية وكذلك التأثير الوسيط للالتزام المهني على هذه العلاقة بين معلمي الجامعات في بنغلاديش. وتم إجراء استبانة عبر الإنترنت وتحليل ٢٤٤ عينة وقد أظهرت النتائج أن ضغوط العمل ليس لها تأثير كبير على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

من خلال الاستعراض السابق للدراسات المتعلقة بضغط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية نلاحظ ما يلي:

- تم عرض (١٦) دراسة سابقة، أجريت من الفترة (٢٠١٢-٢٠٢١) منهم (٥) دراسات أجنبية و (١١) دراسات عربية، مرتبة ترتيباً زمنياً من الأقدم إلى الأحدث.
- استخدمت الدراسات السابقة المنهج الوصفي واستعانت بالاستبانة في جمع البيانات، مما يعطي قوة وأهمية للمنهج الوصفي وأداة الاستبانة في التعامل مع ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية ويؤكد الملائمة المنهجية.
- أظهرت أغلب الدراسات مستوى متوسط إلى مرتفع من ضغوط العمل، حيث لم تظهر ضغوط العمل بدرجة منخفضة داخل أية دراسة سابقة، مما يعني وجود درجة من درجات ضغوط العمل لا يستهان بها مما يزيد من عمومية الظاهرة وانتشارها وأهميتها.
- انتهت معظم الدراسات السابقة بسلوكيات مواطنة تنظيمية متوسطة إلى مرتفعة. كما لم تظهر دراسة واحدة درجة متدنية من سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- اختلفت الدراسات السابقة فيما بينها حول ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس أو السن أو الحالة الزوجية أو الدرجة الوظيفية أو الخبرة سواء فيما يتعلق بضغوط العمل أو سلوك المواطنة التنظيمية.
- اختلفت الدراسات السابقة في ما بينها حول طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، حيث توصلت بعض الدراسات السابقة إلى علاقة عكسية بين ضغط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية في حين توصلت أخرى إلى علاقة طردية، مما يدعم ويقوي من إشكالية البحث الراهن وأهميته في الكشف عن طبيعة العلاقة بينهما.
- تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بـ
- هدف الدراسة: التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية داخل الجامعة
- منهج الدراسة: تميزت الدراسة الحالية بالمنهج المقارن بجانب منهج المسح الاجتماعي بالعينة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مقننة للوصول إلى حالة من التكامل الكمي والكمي في الدراسة.
- بيئة الدراسة: أجريت الدراسات السابقة في دول عربية وأجنبية، في حين تم تطبيق الدراسة الراهنة في محافظة بني سويف داخل جامعة بني سويف. كما لم تطبق دراسة واحدة داخل الجامعة لمعرفة علاقة ضغوط العمل بسلوك المواطنة التنظيمية
- كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة في العديد من الإجراءات بدءاً بتحديد مشكلة الدراسة بدقة إلى مناقشة نتائج الدراسة مروراً باختيار العينة والمنهج وأداة جمع البيانات.

تصميم وإجراءات الدراسة الميدانية

أولاً: حدود الدراسة: تمثلت حدود الدراسة الراهنة فيما يلي:

- الحد الموضوعي: اقتصرت الدراسة الحالية على تناول العلاقة بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.

- الحد المكاني: تمت الدراسة الراهنة في كلية الآداب وكلية العلوم بجامعة بني سويف والتي توجد بمحافظة بني سويف بجمهورية مصر العربية.

- الحد الزمني: أجريت الدراسة الميدانية الراهنة خلال شهري سبتمبر واکتوبر عن طريق توزيع استبانة وتم التوقف عن استرجاع الاستبانات يوم ١٣/١٠/٢٠٢١. وفي نفس اليوم تم الشروع في عملية تفرغ البيانات وبعد ذلك تم عملية تحليل البيانات إحصائياً ببرنامج SPSS.

- الحد البشري: أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكليتي الآداب والعلوم، حيث تضم كلية الآداب (٢٦٥) عضو هيئة تدريس و معاون وتضم كلية العلوم (٢٤٦) عضو هيئة تدريس و معاون.

ثانياً: منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة Social Survey بالإضافة إلى المنهج المقارن Comparative Method حيث تمت المقارنة بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بكلية الآداب (كأحد الكليات النظرية والتي لم تحصل على الجودة والاعتماد) وكلية العلوم (كأحد الكليات العملية والحاصلة على الجودة والاعتماد).

ثالثاً: أداة الدراسة: قام الباحث ببناء استبانة لموضوع الدراسة بالاستعانة بالدراسات السابقة ذات الصلة وتكونت الاستبانة من ثلاث أقسام على النحو التالي:

القسم الأول: يشمل البيانات الأولية للمبحوثين من (الكلية، الجنس، الدرجة العلمية، العمر، الحالة الزوجية، سنوات الخبرة)

القسم الثاني: مقياس ضغوط العمل ويحوي ستة أبعاد كما يلي (البيئة المادية العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، الأجور والمكافآت، فرص الترقى)

القسم الثالث: مقياس سلوك المواطنة التنظيمية ويشمل على خمسة أبعاد هم (الإيثار، الكياسة، الروح الرياضية، السلوك الحضاري، وعي الضمير)

وكانت الإجابة على فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) حيث درجة (٥) كبيرة جدا، درجة (٤) كبيرة، درجة (٣) متوسطة ، درجة (٢) صغيرة، درجة (١) صغيرة جدا. وللحكم على النتائج استخدمت المتوسطات الافتراضية الآتية: من ١ إلى أقل من ١.٨ تقدير منخفض جدا، من ١.٨ إلى أقل من ٢.٦ تقدير منخفض، من ٢.٦ إلى أقل من ٣.٤ تقدير متوسط، من ٣.٤ إلى أقل من ٤.٢ تقدير مرتفع، من ٤.٢ إلى ٥ تقدير مرتفع جدا.

كما تم التحقق من ثبات أداة القياس من خلال استخدام كرونباخ الفا Cronbach's Alpha للاتساق الداخلي والثبات، إذ يظهر بأن قيم ألفا كانت (٨٢٪) بكلية الآداب و(٧٠٪) بكلية العلوم لتدل على درجة عالية من الثبات والصدق.

كما قام الباحث بتصميم دليل مقابلة مقننة لاستكمال أهداف البحث، وقد روعي أن يتضمن دليل المقابلة بعض النقاط الأساسية التي تتفق مع أهداف البحث، حيث وصل عدد حالات المقابلة (١٠) حالات بواقع (٥) بكلية الآداب و(٥) بكلية العلوم.

رابعاً: المعالجات الإحصائية: استعان الباحث بمجموعة من المعاملات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وهي: معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha والتكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما استعان الباحث بمعامل ارتباط بيرسون (Pearson) واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA).

خامساً: مجتمع الدراسة وعينتها: اشتمل مجتمع الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بكليتي الآداب والعلوم وتم توزيع الاستبانة واسترداد (١٢١) استبانة كعينة من كلية الآداب و(٦٠) استبانة كعينة من كلية العلوم بواقع (٤٥٪) و(٢٤٪) على التوالي وجاءت خصائصهم الشخصية كما يلي:

جدول (١) توزيع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم حسب خصائصهم الشخصية

كلية العلوم		كلية الآداب		فئة المتغير	المتغير
النسبة التكرار	النسبة المئوية	النسبة التكرار	النسبة المئوية		
٦١.٧	٣٧	٥٦.٢	٦٨	ذكر	الجنس
٣٨.٣	٢٣	٤٣.٨	٥٣	أنثى	
١٦.٧	١٠	٢٣.١	٢٨	أقل من ٣٠ سنة	العمر
٣٣.٣	٢٠	٣٤.٧	٤٢	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	
١٨.٣	١١	٢٢.٣	٢٧	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠	الحالة الزوجية
١٣.٣	٨	١٣.٢	١٦	من ٥٠ إلى أقل من ٦٠	
١٨.٣	١١	٦.٦	٨	من ٦٠ فأكثر	الحالة الزوجية
٦.٧	٤	٢٠.٧	٢٥	أعزب	
٩٠.٠	٥٤	٧٢.٧	٨٨	متزوج	
٣.٣	٢	٥.٠	٦	مطلق	

كلية العلوم		كلية الآداب		فئة المتغير	المتغير
النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار	النسبة التكرار		
٠.٠	٠	١.٧	٢	أرمل	
١٣.٣	٨	١٤.٩	١٨	معيد	الدرجة العلمية
١٣.٣	٨	١٤.٠	١٧	مدرس مساعد	
٢٠.٠	١٢	٤٨.٨	٥٩	مدرس	
١٥.٠	٩	٩.١	١١	استاذ مساعد	
٣٨.٣	٢٣	١٣.٢	١٦	استاذ	
٢٣.٣	١٤	٣٣.٩	٤١	أقل من ١٠ سنوات	الخبرة
٣٠.٣	١٨	٣٧.٢	٤٥	من ١٠ إلى أقل من ٢٠	
١٦.٧	١٠	١٩.٨	٢٤	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠	
٢٠.٠	١٢	٥.٨	٧	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	
١٠.٠	٦	٣.٣	٤	من ٤٠ سنة فأكثر	
٦٠		١٢١		المجموع	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أغلب عينة كلية الآداب من الذكور (٥٦.٢%) وكذلك أغلب عينة كلية العلوم من الذكور (٦١.٧%). وقد يكون تفسير ذلك توافر الوقت المتاح للذكور لملء الاستبانة في مقابل انشغال الإناث. فالإناث العاملات لهن أدوار كثيرة منها ما هو داخل العمل وما هو داخل المنزل من متطلبات كثيرة، الأمر الذي قد لا يتوفر عندهن المزيد من الوقت كما للذكور.
- أغلب عينة كليتي الآداب والعلوم تتراوح أعمارهم من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ بنسبة (٣٤.٧) و(٣٣.٣) على التوالي، وقد يفسر ذلك كونهم شباب لديهم رغبة وحماس لتعبئة الاستبانة وتشجيع البحث العلمي.
- أغلب عينة كليتي الآداب و العلوم من فئة المتزوجين (٧٢.٧) و(٩٠.٠) على التوالي، وهذا طبيعي كون أغلبية العينة تتراوح أعمارهم من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ كما سبق ذكره.
- أغلب عينة كلية الآداب من المدرسين (٤٨.٨%) في مقابل النسبة الأكبر من عينة كلية العلوم من الاساتذة (٣٨.٣%)، وقد يفسر ذلك صغر سن الاساتذة في كلية العلوم عن كلية الآداب.
- أغلب عينة الدراسة في كلية الآداب ذات خبرة تتراوح من ١٠ إلى أقل من ٢٠ وكذلك الحال في كلية العلوم بنسبة (٣٧.٢) و(٣٠.٣) على التوالي. وهذا شيء طبيعي كون أغلبهم من فئة الشباب.

نتائج الدراسة ومناقشتها

أولاً: النتائج المتعلقة بأبعاد ضغوط العمل

جدول (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول أبعاد

ضغوط العمل

الفقرة	كلية الآداب		كلية العلوم	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١ - البيئة المادية للعمل				
تتوافر الإمكانيات المادية المطلوبة لإنجاز العمل	2.3	1.1	2.7	0.89
الضوضاء في مكثبي غير مناسبة لطبيعة عملي	2.8	1.1	2.7	1.2
تعد الإضاءة والتهوية والتدفئة جيدة في مكان عملي	2.9	1.2	3.3	1.3
تتوافر الإمكانيات البشرية المطلوبة لإنجاز عملي	2.6	1.١	3.2	1.0
المجموع	2.7	1.١	3.0	1.0
٢ - صراع الدور				
عملي داخل الجامعة يؤثر على التزاماتي العائلية	3.1	1.3	3.7	1.2
أعمل داخل الجامعة في ظل سياسات وقرارات متضاربة	3.4	1.3	2.9	1.3
يطلب مني انجاز بعض الأعمال بطريقة اعتقد أنها غير صحيحة	3.1	1.3	2.5	1.2

كلية العلوم			كلية الآداب			الفقرة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير	
متوسط	1.2	3.0	متوسط	1.3	3.2	المجموع
٣- غموض الدور						
منخفض	1.2	2.4	منخفض	1.1	2.2	تتقضي معرفة مسؤوليات عملي بالتحديد
منخفض	1.3	2.3	منخفض	1.1	2.2	تتقضي معرفة حدود صلاحياتي داخل العمل
منخفض	1.3	2.3	منخفض	1.1	2.4	ما ينبغي القيام به من عمل داخل الجامعة به أمور غامضة
منخفض	1.3	2.3	منخفض	1.1	2.3	المجموع
٤- عبء العمل						
متوسط	1.2	3.3	متوسط	1.2	3.0	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم
متوسط	1.3	2.7	متوسط	1.1	3.0	وقت العمل يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني
مرتفع	.92	3.9	مرتفع	1.1	3.4	مسؤوليات عملي كثيرة ومتغيرة
مرتفع جدا	.83	4.3	مرتفع	1.2	3.8	اضحي بوقت راحتي في سبيل انجاز عملي
مرتفع	1.0	3.6	متوسط	1.1	3.3	المجموع
٥- الأجور والمكافآت						
مرتفع جدا	1.1	4.3	مرتفع	1.1	4.1	جهدي المبذول في العمل أكبر من المكافآت المقدمة لي
مرتفع جدا	.85	4.4	مرتفع جدا	1.1	4.2	راتبي أقل من طبيعة عملي
مرتفع	1.0	4.3	مرتفع جدا	1.0	4.5	راتبي ضعيف مقارنة من الوضع الاقتصادي

كلية العلوم		كلية الآداب			الفقرة	
المتوسط	الانحراف	التقدير	المتوسط	الانحراف		
التقدير	المعياري	الحسابي	المتوسط	المعياري	الحسابي	
جدا					السائد	
مرتفع	.99	4.3	مرتفع جدا	1.0	4.2	المجموع
جدا						
٦- فرص الترقى						
مرتفع	1.5	3.4	مرتفع	1.2	3.5	صعوبة الترقى داخل عملي
مرتفع	1.3	3.7	متوسط	1.2	2.٦	نظام الترقيات قائم على الجدارة العلمية
متوسط	1.4	3.1	منخفض	1.1	2.2	المناصب الإدارية داخل الجامعة قائمة على الكفاءة
مرتفع	1.4	3.4	متوسط	1.1	2.7	المجموع
متوسط	1.1	3.3	متوسط	1.1	3.0	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أنه على الرغم من حصول كل من كلية الآداب وكلية العلوم على درجة متوسطة من ضغوط العمل بوجه عام إلا أن متوسط ضغوط العمل في كلية العلوم (٣.٣) أعلى من كلية الآداب (٣.٠)، حيث أن درجة ضغوط العمل بكلية العلوم كادت ان تقترب من الدرجة العالية وهي (٣.٤). مما يعني ضغوط عمل أكبر في كلية العلوم مقارنة بكلية الآداب.

وقد جاء في المرتبة الأولى في كلتا الكليتين محور الأجور والمكافآت بمتوسط حسابي مرتفع جدا في كلية العلوم وكلية الآداب (٤.٣) و (٤.٢) على التوالي، وهذا أمر طبيعي ناتج عما يعانيه أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعة من ضعف المرتبات وتدني الأجور والمكافآت. وتؤكد (مدرس بكلية العلوم) أننا نصرف على البحث العلمي من جيوبنا وقد يصل الإنفاق إلى الآلاف الجنيهات، قد تساعدنا الكلية

في بعض الأحيان وفي أحيان أخرى نصرّفها كاملاً من جيوبنا، نشتري مواد غالية بالجرامات ونحلل مواد خارج الجامعة بالكثير من الأموال" ويقول (مدرس بكلية الآداب) لو قارنا دخل عضو هيئة التدريس بالجامعة وكثير من المهن الأخرى ستجد أن مرتباتنا متدنية جداً، واحنا كمان بنصرف على شغلنا من جيوبنا ودي مشكلة كبيرة"

وجاء في المرتبة الثانية محور عبء الدور مرتفع في كلية العلوم بمتوسط حسابي (٣.٦) ومتوسط في كلية الآداب بمتوسط حسابي (٣.٣) ليؤكد عبء دور أكبر في كلية العلوم مقارنة بكلية الآداب. وهذا ناتج عن الطبيعة العملية لكلية العلوم حيث العديد من المحاضرات النظرية بجانب العديد من المحاضرات العملية (السكاشن) مقارنة بالطبيعة النظرية لكلية الآداب.

وتؤكد (مدرس مساعد بكلية العلوم) أن عدد ساعات العمل قد تصل إلى (٢٠) ساعة اسبوعياً للهيئة المعاونة من معيدين ومدرسين مساعدين، في المقابل يبين (مدرس مساعد بكلية الآداب) أن بعض الزملاء من الهيئة المعاونة لا نراهم طيلة العام" كنا زمان بنشوف الزملاء أيام قبض المرتب من المحصل أما الان وفي ظل الفيزا لا نراهم إلى ايام الامتحانات وقد يعتذرون عن المراقبة فلا نراهم".

أما في المرتبة الثالثة فالأمر اختلف، حيث محور صراع الدور بمتوسط حسابي (٣.٢) في مقابل محور فرص الترقى بمتوسط حسابي (٣.٤) بكلية العلوم، وهذا يعني أن الضغوط الناتجة عن صراع الدور أكبر في كلية الآداب عنها في كلية العلوم، والضغوط الناتجة عن فرص الترقى أكبر في كلية العلوم عنها في كلية الآداب، وهذا مما يؤكد سرعة الترقى في كلية العلوم عن كلية الآداب كما أكدت البيانات الشخصية للعينة. وتؤكدها (وكيل سابق بكلية الآداب) أن الزملاء بكلية العلوم يتم ترقيتهم من خلال نشر أبحاث مستخلصة من رسائل ماجستير ودكتوراه يشرفون عليها مما يسهل من ترقيتهم بجانب قبول الأبحاث المشتركة وحصولها على درجات عالية في

التقييم، وهذا الأمر غير موجود بكلية الآداب. في المقابل يؤكد (مدرس بكلية العلوم) أنه ربما عامل اللغة الإنجليزية في كتابة الأبحاث بكلية العلوم يساعد في عملية النشر مما يتيح فرصة أكبر في الترقى مقارنة بكلية الآداب.

ويأتي في المرتبة الرابعة محور فرص الترقى في كلية الآداب بمتوسط حسابي (٢.٧) في الوقت الذي يظهر محور صراع الدور في كلية العلوم بمتوسط حسابي (٣.٠).

وفي المرتبة الخامسة والسادسة فتنشابة كلية الآداب مع كلية العلوم، حيث محور بيئة العمل بمتوسط حسابي (٣.٠) بكلية العلوم و (٢.٧) بكلية الآداب. وهذا يتوافق مع ما أكدته (رئيسة قسم بكلية العلوم) أن مشروع الجودة ساعد الكلية في توفير الكثير من الأجهزة والكثير من أدوات المعامل التي كنا نحتاجها، وده من مميزات حصول الكلية على الجودة والاعتماد، فحصول الكلية على شهادة الجودة ساعد في حل كثير من المشكلات المادية داخل الكلية، ووفر العديد من الإمكانيات التي طالبنا بها" ثم محور غموض الدور بمتوسط حسابي (٢.٣) بكلية الآداب والعلوم ليحقق درجة منخفضة ويؤكد أن أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم لا يعانون من ضغوط متعلقة بغموض الدور وهذا قد يرجع إلى المستوى العلمي والأكاديمي الثقافي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

مما سبق يتضح أن هناك مستوى متوسط من ضغوط العمل بكلتا الكليتين على السواء، وإن كان المستوى الأعلى لصالح كلية العلوم (٣.٠) (٣.٣). وقد يعزي الباحث ذلك إلى طبيعة كلية العلوم العملية التي تتطلب مزيدا من الوقت والمجهود والعبء مقارنة بكلية الآداب النظرية.

وتتفق هذه النتيجة مع الرؤى الفكرية لنظرية الثقافة التنظيمية والتي تركز على احتمالية وجود فجوة ثقافية في كلية العلوم بين أعضاء هيئة ومعاونيهم من جهة وبين

الجامعة من جهة أخرى، كما أنها قد تعاني من نقص في الاحتياجات الأساسية بدرجة أكبر من كلية الآداب طبقاً لنظرية ماسلو، أو لا تتوفر بها عدالة تنظيمية بدرجة جيدة كما أشارت نظرية العدالة التنظيمية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الحسان، ٢٠٢٠) و دراسة (العريقي، ٢٠٢١) ودراسة (نادر، ٢٠١٣) حيث المستوى المتوسط من ضغوط العمل وتختلف مع دراسة (صباغ، ٢٠٢٠) ذات المستوى المرتفع من ضغوط العمل.

ثانياً: النتائج المتعلقة بأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين حول أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية

الفقرة	كلية الآداب		كلية العلوم	
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١- الإيثار				
أقدم النصائح والإرشادات للزملاء دون أن يطلب مني ذلك	2.5	1.1	3.0	1.1
أساعد الزملاء على إنجاز أعمالهم	2.5	1.1	3.0	1.1
أقوم بعمل الزملاء في حالة غيابهم	2.5	1.1	2.7	1.2
المجموع	2.5	1.1	2.9	1.1

كلية العلوم		كلية الآداب		الفقرة
المتوسط الانحراف التقدير	المتوسط الحسابي المعياري	المتوسط الانحراف التقدير	المتوسط الحسابي المعياري	
ط		ض		
٢ - الكياسة				
متوس ط	1.2 3.0	متوسط ض	1.1 2.6	أسهم بشكل تطوعي في حل مشكلات الكلية أو الجامعة
متوس ط	1.2 3.3	متوسط ض	1.2 2.7	أحترم خصوصيات الزملاء
متوس ط	1.2 3.1	متوسط ض	1.0 2.6	أتجنب إثارة المشكلات داخل العمل
متوس ط	1.2 3.1	متوسط ض	1.1 2.6	المجموع
٣ - الروح الرياضية				
منخف ض	1.4 2.4	منخف ض	1.2 2.3	لدي استعداد للقيام بمهام إضافية في العمل بدون مقابل
متوس ط	1.1 3.2	متوسط ض	1.1 2.7	أتغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل
متوس ط	1.2 3.2	متوسط ض	1.1 2.6	تسود ثقافة الاعتذار بين الزملاء في حالة الخطأ
متوس ط	1.2 2.9	منخف ض	1.1 2.5	المجموع

كلية العلوم		كلية الآداب		الفقرة
المتوسط الانحراف التقدير	المتوسط الحسابي المعياري	المتوسط الانحراف التقدير	المتوسط الحسابي المعياري	
ط		ض		
٤ - السلوك الحضاري				
متوس ط	1.1 2.7	منخف ض	1.1 2.4	أحرص على متابعة الأنشطة في الجامعة باهتمام بالغ
متوس ط	1.2 3.1	متوسط	1.1 2.8	أبادر بتقديم العديد من الاقتراحات والأفكار الجديدة لتطوير العمل وتحسينه
متوس ط	1.2 3.3	متوسط	1.1 3.0	تسود ثقافة الدفاع عن الجامعة وسمعتها بين الزملاء
متوس ط	1.2 3.0	متوسط	1.1 2.7	المجموع
٥ - وعي الضمير				
متوس ط	1.2 3.3	متوسط	1.0 2.9	التزم بمواعيد العمل وأحرص على عدم الغياب
مرتفع	1.1 3.8	متوسط	1.1 3.3	أحافظ على ممتلكات الجامعة ومواردها
مرتفع	.94 4.0	مرتفع	1.0 3.9	أحترم قرارات الجامعة وتعليماتها

كلية العلوم		كلية الآداب		الفقرة		
المتوسط الانحراف التقدير	المتوسط الحسابي	المتوسط الانحراف التقدير	المتوسط الحسابي			
مرتفع	1.1	3.7	مرتفع	1.0	3.4	المجموع
متوسط	1.2	3.1	متوسط	1.1	2.7	الإجمالي

يتبين من الجدول السابق اختلاف درجة سلوك المواطنة التنظيمية بوجه عام في كلية الآداب عنها في كلية العلوم، حيث ترتفع في كلية العلوم بمتوسط حسابي (٣.١) في حين تأتي في كلية الآداب بمتوسط حسابي (٢.٧)، مما يعني ممارسة سلوك الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي للضمير في كلية العلوم بدرجة أكبر من كلية الآداب، وجاءت المحاور كما يلي:

- في المرتبة الأولى في كلتا الكليتين محور ووعي الضمير، حيث ارتفع في كلية العلوم ليصل إلى متوسط حسابي (٣.٧) في حين وصل في كلية الآداب إلى (٣.٤) مما يعني درجة مرتفعة من احترام الزملاء لقرارات الجامعة وتعليماتها والحفاظ على ممتلكاتها واحترام مواعيد العمل بدرجة أكبر مما هو الحال في كلية الآداب. ويؤكد على ذلك (مدرس بكلية الآداب) عندما يتعلق الأمر بالسلطة أو الإدارة أو من هم أكبر مركز ومكانة ستجد الجميع ملبي ومنفذ، في المقابل عندما يتعلق المر بمن هم دونك أو زملائك فالأمر فيه سعة" وأيضا (مدرس مساعد بكلية العلوم) يؤكد ذلك بأن " أعضاء هيئة التدريس قيمة وقامة علمية وقدوة كبيرة وطبيعي أن يظهر ووعي الضمير عندهم، فهم من يعلمون الناس الخير"

- وفي المرتبة الثانية يأتي محور الكياسة في كلية العلوم بمتوسط حسابي (٣.١) في المقابل يأتي محور السلوك الحضاري في كلية الآداب بمتوسط حسابي (٢.٧). وسواء محور الكياسة أو محور السلوك الحضاري فالأمر يتعلق بسلوكيات عضو هيئة التدريس التي تتسم بالبعد عن المشكلات وإثارة الفوضى، وهذا يتوافق مع ما أكدته (وكيل كلية سابق بكلية الآداب) " كثير من الزملاء وخاصة عضوات هيئة التدريس ليس لديهم وقت لإثارة المشكلات، بل هم أكثر الناس تجنباً لها لما يعانون من ضغوط داخل العمل وداخل المنزل"

- جاء في المرتبة الثالثة محور السلوك الحضاري بكلية العلوم بمتوسط حسابي (٣.٠) في المقابل جاء محور الكياسة في كلية الآداب بمتوسط حسابي (٢.٦).
أما المرتبة الرابعة والخامسة فتشابهت كلية الآداب بكلية العلوم، في محور الروح الرياضية حيث المتوسط الحسابي لكلية العلوم (٢.٩) والمتوسط الحسابي لكلية الآداب (٢.٥) رغم كون الأولى متوسطة الدرجة والثانية منخفضة الدرجة إلا أنها في نفس المرتبة الرابعة. وجاء في المرتبة الخامسة والأخيرة محور الإيثار ليصل لدرجة متوسطة في كلية العلوم بمتوسط حسابي (٢.٩) ودرجة منخفضة في كلية الآداب بمتوسط حسابي (٢.٥). وهذا يظهر مبدأ الفردية السائد داخل الجامعة وداخل كلتا الكليتين حيث قلة أو انعدام العمل الجماعي. وهذه النتيجة تتوافق مع ما قاله (مدرس بكلية العلوم) أن الجامعة بكل كلياتها جزء من المجتمع الكبير الدولة حيث سيادة الفردية وافتقار الجماعية، حتى طريقة تعليمنا في المدارس مبنية على الفردية، قصة التعاون وروح الفريق والعمل الجماعي احنا مفتقدينو جدا في مجتمعاتنا"

إجمالاً فإن نتائج الدراسة أظهرت درجة متوسطة لسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها بكلية الآداب والعلوم وإن كان الفارق لصالح كلية العلوم (٢.٧) (٣.١). وقد يعزي الباحث هذا

إلى أن زيادة ضغوط العمل إلى مستوى معين يدفع الأفراد إلى إظهار سلوك المواطنة التنظيمية من إثارة وكياسة ووعي وحضارة من أجل التكيف مع هذه الضغوط. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (المومني، ٢٠١٧) وتختلف مع دراسة (السلوم، ٢٠١٣) ودراسة (مشمش، ٢٠١٧) ودراسة (نادر، ٢٠١٣) ودراسة (صباغ، ٢٠٢٠)، حيث المستوى المتوسط من سلوك المواطنة التنظيمية

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالفروق في إجابات العينة طبقاً لخصائصهم الشخصية.

تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، وجاءت النتائج في الجدول التالي:

جدول (٤) الفروق في إجابات العينة طبقاً للمتغيرات الشخصية

المتغير	فئة المتغير	كلية الآداب		كلية العلوم	
		المتوسط الاحسابي	قيمة الدلالة	المتوسط الاحسابي	قيمة الدلالة
الجنس	ضغوط العمل	٦١.١	.006	٦٤.٢	.201
	أنثى	٦١.٢	.939	٦٧.٠	
سلوك المواطنة التنظيمية	ذكر	٤٠.٨	.035	٤٦.٨	.87
	أنثى	٤١.٢	.85	٤٧.٣	
العمر	ضغوط العمل	٦٣.٦	1.34	٦٨.٥	.001
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠	٥٨.٧	.25	٦٩.١	
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠	٦١.٦		٦٣.٥	

كلية العلوم		كلية الآداب		المتغير	فئة المتغير
المتغير	المتوسط	المتوسط	المتغير		
مستوى الدلالة	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة F
	٦٤.٧		٦١.٢	من ٥٠ إلى أقل	
	٥٧.٦		٦٢.٦	من ٦٠ فأكثر	
.009	3.7	٤٨.٣	.33	أقل من ٣٠ سنة	سلوك
	٤٢.٤		٤١.٨	من ٣٠ إلى أقل	المواطنة
	٤٨.٦		٣٨.٦	من ٤٠ إلى أقل	التنظيمية
	٤٠.٣		٣٩.٣	من ٥٠ إلى أقل	
	٥٧.٦		٣٧.٣	من ٦٠ فأكثر	
.03	3.4	٧٣.٢	.02	٦٢.٢	أعزب
	٦٤.٤		٦١.١	٦١.١	متزوج
	٧٣.٠		٥٢.٠	٥٢.٠	مطلق
	٠.٠		٧١.٥	٧١.٥	أرمل
.005	5.7	٤١.٢	.06	٤٠.٠	أعزب
	٤٨.٤		٤٢.٢	٤٢.٢	متزوج
	٢١.٠		٣٠.١	٣٠.١	مطلق

كلية العلوم		كلية الآداب		فئة المتغير	المتغير	
المتوسط	قيمة F	المتوسط	قيمة F			
٠.٠		٣٣.٥		أرمل		
٠.001	5.5	٦٤.٣	.19	١.5	٦٥.١	معيد
		٧٣.٠			٦٠.٠	مدرس مساعد
		٦٦.٧			٦٠.١	مدرس
		٦٩.٠			٥٨.٣	استاذ مساعد
		٦٠.٧			٦٣.٠	استاذ
						الدرجة العلمية
.25	1.3	٤٨.٣	.122	1.8	٤٨.٣	معيد
		٤٩.٢			٤٩.٢	مدرس مساعد
		٤٢.٣			٤٢.٣	مدرس
		٤١.٥			٤١.٥	استاذ مساعد
		٥٠.٤			٥٠.٤	استاذ
						سلوك المواطنة التنظيمية
.002	4.6	٦٧.٥	.77	.45	٦٧.٥	أقل من ١٠ سنوات
		٦٩.٦			٦٩.٦	من ١٠ إلى أقل من ٢٠ سنوات
		٦٤.٤			٦٤.٤	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنوات
		٥٩.٩			٥٩.٩	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنوات
						سنوات الخبرة

كلية العلوم		كلية الآداب		المتغير	فئة المتغير
المتغير	المتوسط	المتوسط	المتغير		
قيمة F	المتوسط الحسابي	قيمة F	المتوسط الحسابي	الدلالة	الدلالة
	٥٩.٣	٥٩.٣	٥٩.٣	٤٠ من	٤٠ من
				٤٠ سنة	٤٠ سنة
				فأكثر	فأكثر
.004	٤.3	٤٩.٧	٤٩.٧	أقل من ١٠	أقل من ١٠
		.18	1.5	المواطنة	المواطنة
				سنوات	سنوات
	٤٠.٥		٤٠.٥	من ١٠ إلى أقل	من ١٠ إلى أقل
				٢٠ من	٢٠ من
	٤٨.٨		٤٨.٨	من ٢٠ إلى أقل	من ٢٠ إلى أقل
				٣٠ من	٣٠ من
	٤٤.٨		٤٤.٨	من ٣٠ إلى أقل	من ٣٠ إلى أقل
				٤٠ من	٤٠ من
	٦٢.٠		٦٢.٠	من ٤٠ سنة	من ٤٠ سنة
				فأكثر	فأكثر

يظهر الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة في كلتا الكليتين فيما يتعلق بضغط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية تعزي لمتغير الجنس. مما يؤكد التشابه الكبير بين الذكور والإناث فيما يتعلق بضغط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، وهذا يرجع إلى تطابق الأدوار الوظيفية داخل الجامعة وعدم التمييز بين كلا الجنسين في ذلك.

أما متغير العمر، فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة في كلية الآداب فيما يتعلق بضغوط العمل، ولكن توجد فروق بكلية العلوم لصالح فئة الشباب من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ وهم الأكثر ضغوطاً عن غيرهم وقد يرجع هذا إلى متطلبات الشباب وبناء الشخصية وتكوين الأسرة ومتطلباتها. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بكلية الآداب في سلوك المواطنة التنظيمية خلاف كلية العلوم التي تظهر فروقا لصالح فئة كبار السن من ٦٠ فأكثر فهم أكثر الناس ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية وهم الأكثر إثارةً ووعياً وحضارةً، وقد يرجع ذلك لطبيعة السن والمرحلة.

يظهر متغير الحالة الزوجية، الأرامل أكثر الناس ضغوطاً في كلية الآداب في حين العزاب هم أكثر الناس ضغوطاً بكلية العلوم، وهذا أمر طبيعي، فالطلاق ووفاة الزوج أو الزوجة ضغط فوق ضغوط العمل. ويعد المتزوجون في كلية العلوم أكثر الفئات ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية، وقد يرجع هذا إلى خبرتهم في الحياة القائمة على التعاون والوعي والكياسة مع شريك الحياة. أما في كلية الآداب فلا يوجد فروق.

أما متغير الدرجة العلمية فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بكلية الآداب في ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية، أما في كلية العلوم فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لصالح المدرسين المساعدين.

وبالنسبة لمتغير الخبرة فلا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بكلية الآداب، أما في كلية العلوم فالشباب من ١٠ إلى أقل من ٢٠ هم أكثر الفئات ضغوطاً، أما الكبار من ٤٠ سنة فأكثر هم أكثر الفئات ممارسة لسلوك المواطنة التنظيمية. على النقيض من ذلك كلية العلوم حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات (العمر والحالة الزوجية والخبرة).

يتضح مما سبق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بكلية الآداب في درجة ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (الجنس، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة) في الوقت الذي

توجد فيه فروق تعزى لمتغير الحالة الزوجية فقط. أما في كلية العلوم فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (العمر، الحالة الزوجية، الدرجة العلمية، سنوات الخبرة) في الوقت الذي لا توجد فيه فروق تعزى لمتغير الجنس فقط. وهذا يؤكد التشابه الكبير بين أفراد عينة كلية الآداب، والاختلاف الكبير بين أفراد عينة كلية العلوم، وقد يرجع الباحث ذلك إلى ارتفاع درجة ضغوط العمل داخل كلية العلوم عنها في كلية الآداب مما يوضح هذا الاختلاف ويظهره. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (السلوم، ٢٠١٣) وتختلف مع دراسة (عبدالمجيد، ٢٠١٧) ودراسة (الحسان، ٢٠٢٠).

تظهر نتائج الدراسة على المتغير الآخر، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بكلية الآداب في درجة سلوك المواطنة التنظيمية تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الزوجية، الدرجة العلمية، العمر، سنوات الخبرة). أما في كلية العلوم فتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (العمر، الحالة الزوجية، سنوات الخبرة) في الوقت الذي لا توجد فيه فروق تعزى لمتغيرات الجنس والدرجة العلمية).

وهذا يؤكد أيضا التشابه الكبير بين أفراد عينة كلية الآداب، والاختلاف الكبير بين أفراد عينة كلية العلوم، وقد يرجع الباحث ذلك إلى ارتفاع درجة سلوك المواطنة التنظيمية داخل كلية العلوم مقارنة بكلية الآداب مما يعلي من هذا الاختلاف ويظهره. وتتفق هذه النتيجة جزئيا مع دراسة (المومني، ٢٠١٧) ودراسة (شهري، ٢٠١٩) وتختلف مع دراسة (الثبتي، ٢٠١٩) ودراسة (ابو صالح، ٢٠١٨).

رابعاً: النتائج المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية

أ- علاقة ضغوط العمل بأبعادها مجتمعة بسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها مجتمعة

جدول (٥) علاقة ضغوط العمل بأبعادها مجتمعة بسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها مجتمعة

سلوك المواطنة التنظيمية	
كلية الآداب	0.073
كلية العلوم	-0.334**

(0.01)** (0.05)*

يوضح الجدول السابق وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل مجتمعة وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها مجتمعة بكلية العلوم في حين لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بكلية الآداب.

وهذا يؤكد أن العلاقة بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية ليست ثابتة، بل تأخذ أشكالاً مختلفة باختلاف درجة الضغوط. حيث يمكن أن يكون للضغوط تأثير إيجابي على الأفراد فقط بالمقدار الذي يمكن للفرد التعامل معه، ومع ذلك فإنه في الغالب يتجاوز الحدود المسموح بها فيصبح تأثيره سلبياً على الأفراد والمنظمة. وهذا ما أشارت إليه العديد من الدراسات، فعندما يعاني الأفراد من مستويات عالية من الضغوط فإن الأداء ينخفض بشكل كبير. ليس ذلك فحسب بل سيقللون أيضاً من رغبتهم في أداء أدوار إضافية وإظهار مواقف سلبية تجاه عملهم ومؤسساتهم، ويمكننا القول أن هذه النتيجة تؤكد العلاقة الخطية المنحنية بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية حيث وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وللدوار الإضافية، ووجود مستوى عالٍ من ضغوط العمل سيؤدي لامتناس قدرات الأفراد وضعف طاقتهم في محاولة مكافحته، وهذا ما حدث بكلية الآداب، أما في كلية العلوم فالأمر مختلف فالمستوى المتوسط من ضغوط العمل ساعد الأفراد على

إيجاد توازن ما دفعهم إلى سلوك مواطنة تنظيمية أعلى من كلية الآداب. وبالتالي فالعلاقة بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية ليست سلبية أو إيجابية إلا بمقدار هذه الضغوط.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الرؤى الفكرية لنظرية التبادل الاجتماعي، حيث علاقة الأخذ والعطاء، ولكل فعل رد فعل مساوي له في المقدار ومضاد له في الاتجاه، فكلما كانت ضغوط العمل عم مستوى معين أو بدرجة ما إيجابية تسمح بالتحفيز والدافعية أدى ذلك إلى رفع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، كما حدث ذلك في كلية العلوم، وإذا كانت ضغوط العمل أقل من مستوى معين لا يرتقي إلى رفع الهمة والدافعية أدى ذلك إلى عدم ظهور سلوك المواطنة التنظيمية بالشكل الكافي لها كما حدث في كلية الآداب.

ب- العلاقة بين ضغوط العمل بأبعادها منفردة وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها منفردة

جدول (٦) العلاقة بين ضغوط العمل بأبعادها منفردة وسلوك المواطنة التنظيمية

بأبعادها منفردة

وعي الضمير	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	القياسية	الإيثار	سلوك المواطنة التنظيمية ضغوط العمل
.321**	.249**	.299**	.165	.102	كلية الآداب
.370**	.432**	.340**	.355**	.279*	كلية العلوم
-.346-	-.112-	-.012-	.005	.061	كلية الآداب
**					صراع الدور

وعى الضمير	السلوك الحضاري	الروح الرياضية	الكياسة	الإيثار	سلوك المواطنة التنظيمية ضغوط العمل	
-0.460**	-0.665**	-0.467**	-0.524**	-0.286*	كلية العلوم	
					كلية الآداب	غموض
-0.332**	-0.118	-0.013	-0.021	0.100	كلية العلوم	الدور
-0.314*	-0.238	-0.244	-0.314*	0.094	كلية الآداب	
-0.063	0.038	0.019	-0.009	0.166	كلية العلوم	عبء الدور
-0.064	-0.037	-0.162	-0.147	-0.267*	كلية الآداب	الأجور والمكافآت
-0.246**	-0.184*	-0.087	-0.155	-0.041	كلية العلوم	
-0.288*	-0.327*	-0.537**	-0.435**	-0.548**	كلية الآداب	
0.276**	0.139	0.145	0.262**	0.183*	كلية العلوم	فرص الترقى
0.189	0.632**	0.406**	0.432**	0.528**		

(0.05) * (0.01) **

يظهر الجدول السابق علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية في المقام الأول بين عدد من أبعاد ضغوط العمل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم متمثلة في (صراع الدور مع الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير) و(غموض الدور مع الكياسة ووعي الضمير) و(عبء الدور مع الإيثار) و(الأجور والمكافآت مع الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير).

أما في كلية الآداب فيوجد علاقة عكسية أيضا ذات دلالة إحصائية بين عدد من أبعاد ضغوط العمل وأبعاد سلوك المواطنة التنظيمية بكلية الآداب كما يلي: (صراع الدور مع وعي الضمير) و(غموض الدور مع وعي الضمير) و(الأجور والمكافآت مع السلوك الحضاري ووعي الضمير).

في المقابل هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عدد من أبعاد ضغوط العمل وعدد من أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية في كلتا الكليتين، حيث كلية العلوم (البيئة المادية مع الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير) و (فرص الترقى مع الإيثار والكياسة والروح الرياضية والسلوك الحضاري). وفي كلية الآداب (البيئة المادية مع الروح الرياضية والسلوك الحضاري ووعي الضمير) و (فرص الترقى مع الإيثار والكياسة ووعي الضمير).

وبالتالي أظهرت النتائج في مجملها وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم فقط، وذلك على النقيض من كلية الآداب التي لم تسجل مثل هذه العلاقة.

وقد يرجع هذا إلى ارتفاع مستوى ضغوط العمل بكلية العلوم عن مستواها في كلية الآداب، بجانب ارتفاع مستوى سلوك المواطنة التنظيمية بكلية العلوم أيضا عن مستواها بكلية الآداب. حيث إن ضغوط العمل تتفاوت في تأثيرها على سلوك المواطنة التنظيمية بين الإيجابي والسلبي وذلك بحسب مستوى الضغط وطبيعته، فالمستويات المنخفضة من الضغوط تحدث تأثيرا محدودا من سلوك المواطنة التنظيمية حيث تفتقد إلى الحماس والدافعية، في حين المستويات المعتدلة منها تحدث تأثيرا إيجابيا حيث تزيد من دافعية الفرد ورفع كفاءته ومهاراته، لكن المستويات العالية من ضغوط العمل أو المستويات المعتدلة المستمرة لفترة زمنية طويلة تؤثر سلباً على مستويات المواطنة

التنظيمية من خلال عدم الرضا عن العمل والشعور بالقلق والتوتر والانفعال الأمر الذي قد يصاحبه أمراض جسدية أيضا (بوناب، ٢٠١٧: ٢٧٠). وتتفق هذه النتيجة جزئيا مع دراسة (Jain & Cooper, 2012) ودراسة (نادر، ٢٠١٣) ودراسة (ابو صالح، ٢٠١٨) ودراسة (Manoppo, 2020) وتختلف مع دراسة (Soo & Ali, 2017) ودراسة (Morand, 2019) ودراسة (Amin et al., 2020).

تتفق هذه النتيجة مع نظرية التبادل الاجتماعي، حيث إن سلوك المواطنة التنظيمية يعد بمثابة رد بالمثل من قبل أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم تجاه ما يتلقونه من الجامعة. حيث يميل الذين يعتبرون هذه التبادلات عادلة إلى زيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية. أما الذين يعتبرون هذه التبادلات غير عادلة يقللون منها ويعدلون علاقاتهم مع العمل والزملاء والجامعة ويضيقون أنشطتهم بشكل أكبر. وتتفق أيضاً هذه النتيجة جزئياً مع نظرية ماسلو، حيث إن نقص الحاجات الأساسية الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية تمثل ضغطاً كبيراً على أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة داخل الجامعة من أجل تلبيتها، وإلا فلن ينصرفوا إلى الأدوار الإضافية (سلوك المواطنة التنظيمية) إلا حين تلبية هذه الاحتياجات، وبالتالي فالعلاقة بين ضغوط العمل الناتجة عن الحرمان والنقص في الاحتياجات ترتبط عكسياً مع سلوكيات المواطنة التنظيمية.

وتؤكد هذه النتيجة أيضاً صحة افتراضات نظرية الدور، حيث إن أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم داخل الجامعة يسعون إلى التصرف بطريقة تتوافق مع الطريقة التي يتم بها تحديد أدوارهم. وقد ينتج عن ضغوط العمل تأثير سلبي على سلوكيات المواطنة التنظيمية لأنها ذات دور إضافي، تتطلب وقت ومجهود إضافي قد لا يتحملة الفرد.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١. تختلف درجة ضغوط العمل حسب طبيعة الكلية، ففي كلية العلوم (أحد الكليات العملية) درجة ضغوط العمل أكبر من كلية الآداب (أحد الكليات النظرية).
٢. تختلف درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية حسب طبيعة الكلية، ففي كلية العلوم درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية أكبر من كلية الآداب.
٣. العلاقة التي تربط ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية قد تكون علاقة إيجابية أو سلبية أو حتى دون علاقة ذات دلالة إحصائية. وذلك تبعاً للاختلاف في درجة ضغوط العمل ففي كلية العلوم توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية وفي كلية الآداب لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية.

ثانياً: التوصيات

١. اعداد برامج تدريبية خاصة بكيفية التعامل مع ضغوط العمل المختلفة مثل دورات حل المشكلات، دورات إدارة الذات، دورات التفكير الإيجابي وغيرها.
٢. تحسين بيئة العمل وتهيئتها لمساعدة العاملين على أداء عملهم بيسر وأمان بعيداً عن الضغوط والمعوقات.
٣. تفعيل نهج العلاقات الإنسانية بين أعضاء هيئة التدريس من جهة وبين كل العاملين داخل الجامعة، لما له من تأثير إيجابي على التخفيف من وطأة ضغوط العمل وتنمية سلوك المواطنة التنظيمية.
٤. تزويد أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالمعلومات والبيانات الكافية عن وظائفهم ومهامهم داخل الجامعة مما يزيل الغموض ويخفف ضغوط العمل.
٥. العمل على تشجيع السلوكيات غير الرسمية الإيجابية داخل الجامعة، وحث الزملاء على الالتزام بها وتعلمها وتعليمها للمحيطين بهم داخل العمل.

٦. إعادة النظر في نظام الحوافز والمكافآت بما يحقق قدرا من الرضا الوظيفي الذي بدوره ينعكس على الأداء التنظيمي لكل أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم داخل الجامعة.
٧. إقامة ندوات وورش عمل لتحقيق التوازن بين العمل الجامعي ومتطلبات الحياة.
٨. إقامة أنشطة جماعية ترفيهية بين الزملاء بصورة دورية تعمل على إزالة بعض من ضغوط العمل في جو من المحبة والألفة بعيداً عن جو العمل الرسمي.
٩. العمل على متابعة ضغوط العمل داخل الجامعة وقياسها كل فترة للتعامل معها والتخفيف من حدتها.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

١. أشرف عبد التواب عبدالمجيد. (٢٠١٧). مستويات ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك "دراسة ميدانية". مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد ١٧٣، الصفحات ١٣-٦٩.
٢. أشرف محمد زيدان مشمش. (٢٠١٧). واقع سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الإدارة العليا في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، ع٤، الصفحات ١-٣٣.
٣. بينة بنت عبد العزيز بن محمد الحصان. (٢٠٢٠). ضغوط العمل التي يواجهها العمداء ووكلائهم في جامعة القصيم وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة الدراسات الاجتماعية السعودية، ع٣، الصفحات ١٠٩-١٣٣.
٤. حبة ودیعة، و علية سماح. (٢٠١٨). العوامل المؤثرة في سلوكيات المواطنة التنظيمية لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية-دراسة ميدانية بمديرية الشؤون الاجتماعية-. رسالة دكتوراة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، الجزائر.

٥. خالد المومني. (٢٠١٧). مستوى سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك فيصل. *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، مج ٥، ع ١٨، الصفحات ٢٢٧-٢٤٤.
٦. خالد عواض عبد الله الثبتي. (٢٠١٩). درجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. *مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية*، ع ١٧٥، الصفحات ١٣٣-١٦٩.
٧. خديجة عاشور. (٢٠١٢). ضغوط العمل: النظريات والناماذج. *مجلة العلوم الإنسانية، العدد ٢٦*، الصفحات ١٨٧-٢٠٧.
٨. رفاه عطار صباغ. (٢٠٢٠). أثر الضغوط الوظيفية على سلوكيات المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على العاملين في القطاع التربوي الحكومي في محافظة حلب. رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
٩. زينب لبقع، و أم الخير شنتاحة. (٢٠١٦). دراسة وتحليل المعاناة في العمل من المقاربات الكلاسيكية إلى المقاربات الحديثة والمعاصرة. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، ع ٢٥، الصفحات ١٦٠-١٨٥.
١٠. طارق بن محمد السلوم. (٢٠١٣). أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. *مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية*، مج ٢٥، ع ١، الصفحات ١٦٣-١٨٨.

١١. عائدة محمد مكرد علوان العريقي. (٢٠٢١). مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الأكاديمية في جامعة تعز من وجهة نظرهم. مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، ع١٥، الصفحات ٤٩٢-٥١٥.
١٢. عمار فتحي موسى إسماعيل. (٢٠١٨). محددات الصمت التنظيمي وأثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات: دراسة تطبيقية. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع٤، الصفحات ١-٥١.
١٣. عمام ريم. (٢٠١٩). العلاقة بين سلوك المواطنة التنظيمية وسلوك العمل المنحرف في المؤسسات الجزائرية. مجلة البشائر الاقتصادية، مج٥، ع٢٤.
١٤. عيسى إبراهيم المعشر. (٢٠٠٩). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية). رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
١٥. غنوة محمد نادر. (٢٠١٣). أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري. رسالة ماجستير، جامعة تشرين، سوريا.
١٦. فهيمة حمدي. (٢٠١٤). أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زرداني صالح بعين البيضاء أم البواقي. رسالة ماجستير، جامعة أم البواقي، الجزائر.
١٧. لمين سليمان تيشيتيش، سعيد رمضان، و أميرة خياط. (٢٠٢١). المتغيرات الديمغرافية وأثرها على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية على

- عينة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون. مجلة منارات لدراسات العلوم الاجتماعية، المجلد ٣، العدد ١، الصفحات ٦٥-٧٩.
١٨. محمد بوناب. (٢٠١٧). أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية: دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة. مجلة دراسات اقتصادية، مج ٤، ع ١، الصفحات ٢٦١-٢٨٥.
١٩. محمد صبحي ابو صالح. (٢٠١٨). أثر ضغوط العمل على سلوك المواطنة التنظيمية في الشركة المتطورة للكسارات: المناصير. رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.
٢٠. محمد عبد الحميد الطبولي، رمضان سعد كريم، و ابتسام على حمزة العبار. (٢٠١٥). الإحساس بالعدالة التنظيمية وعلاقته بسلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة بنغازي. نقد وتنوير، العدد ٢، الصفحات ٦٥-١٠٠.
٢١. محمد يوسف أحمد السباح. (٢٠٠٨). مدى الالتزام بمعايير ترقية مدراء مكاتب البريد وأثره على مستوى الخدمات البريدية في قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
٢٢. مينة سليمان الوناس شهري. (٢٠١٩). سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية الجزائرية: من وجهة نظر القادة الأكاديميين. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج ١٥، ع ٣، الصفحات ٣٧٣-٤٠٢.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Ahmadi, P., Forouzandeh, S., & Kahreh, M. S. (2010). The relationship between ocb and social exchange constructs. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 19, 107–120.
2. Ajlouni, W. M. E., Kaur, G., & Alomari, S. A. (2021). Effective Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior Using Fuzzy Logic to Obtain the Optimal Relationship. *Quality Management in Health Care*, 30(1), 13–20.
3. Amin, R., Hossain, M. A., & Masud, A. Al. (2020). Job stress and organizational citizenship behavior among university teachers within Bangladesh: mediating influence of occupational commitment. *Management*, 24(2), 107–131.
4. Ardakani, M. B., Mahdavi, S., Ghezavati, M., Fallah, H., Halvani, G., Ghanizadeh, S., & Bagheraat., A. (2013). Relation between Job Stress Dimensions and Job Satisfaction in Workers of a Refinery Control Room. *Journal of Community Health Research*, 1(3), 198208.
5. Asgari, A., Mezginejad, S., & Taherpour, F. (2020). The role of leadership styles in organizational citizenship behavior through the mediation of perceived organizational support and job satisfaction. *Innovar*, 30(75), 87–98.
6. Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., & Harvey, J. (2013). Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 542–559.
7. Choi, L., Lotz, S. L., & Kim, M. (2014). The Impact of Social Exchange-Based Antecedents on Customer Organizational Citizenship Behaviors (COCBs) in Service Recovery. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 8(3), 11–24.
8. Daniel, C. O. (2020). Effects of job stress on employee ' s

- performance. May.
9. Jain, A. K., & Cooper, C. L. (2012). Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations. *IIMB Management Review*, 24(3), 155–163.
 - Joseph, O. O., & Kibera, F. (2019). Organizational Culture and Performance: Evidence From Microfinance Institutions in Kenya. *SAGE Open*, 9(1).
 10. Karabatak, S. (2018). The Effect of Teachers ' Organizational Citizenship Behaviors and Stress Levels on School Effectiveness. *European Journal of Education Studies*, 5(4), 67–82.
 11. Khatkhat, M. A., Ain, Q., & Iqbal, N. (2013). Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 229–244.
 12. Koko, D., & Ramarumo, R. (2015). Impact of organisational culture on job stress and burnout in graded accommodation establishments in the free state province, South Africa. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1198–1213.
 13. Lathirangan, Y. (2019). Organizational Culture and Business Performance: An Empirical Study. *International Journal of Economics and Management Studies*, 6(6), 1–12.
 14. Low, A., & Pt, W. (2018). Improving Workplace Productivity : Applications of Maslow ' s Need Theory and Improving Workplace Productivity : Applications of Maslow ' s Need Theory and Locke ' s Goal -Setting. *Psychology & Psychological Research International Journal*, 3(8), 6.
 15. Mahdion, R., Ghahramani, M., & Sharif, A. R. (2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*,

- 5(December 2010), 178–184.
- 16.Mahmoud, A. S., Abd, S., & Azim, E. (2016). Factors in Nurses ' Organizational Citizenship Behavior. 5(2), 22–28.
- 17.Manoppo, V. P. (2020). Transformational leadership as a factor that decreases turnover intention: a mediation of work stress and organizational citizenship behavior. TQM Journal, 32(6), 1395–1412.
- 18.Mensah, A. (2021). Job stress and mental well-being among working men and women in europe: The mediating role of social support. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(5), 1–19.
- 19.Montani, F., & Dagenais-Desmarais, V. (2018). Unravelling the relationship between role overload and organizational citizenship behaviour: A test of mediating and moderating effects. European Management Journal, 36(6), 757–768.
- 20.Morand, D. (2019). The Relationship of Job Stress Upon Organizational Citizenship Behavior As Moderated by the Psychological Contract. Dissertation, March.
- 21.Mubasher, S., Naqvi, H., Khan, M., Kant, A., & Khan, S. N. (2013). Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business Job Stress and Employees' Productivity: Case of Azad Kashmir Public Health Sector. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5(3), 525–542.
- 22.Noblet, A. J., & Rodwell, J. J. (2009). Integrating job stress and social exchange theories to predict employee strain in reformed public sector contexts. Journal of Public Administration Research and Theory, 19(3), 555–578.
- 23.Ömer Faruk, Ü. (2013). Organizational Citizenship Behavior and the Facets of Job Satisfaction (an Empirical Study in a Group of Companies in Turkey). In WEI International Academic Conference Proceedings (Issue 1976, pp. 123–137).

- 24.Öztoprak, M., & Öktem, Ş. (2019). The Effect of Organizational Justice Perception on Women Employees: A Research On Hotels. *Journal of Business Management and Economic Research*, 3(12), 60–73.
- 25.Rokhman, W. (n.d.). Organizational Justice on Work. 1(1), 33–54.
- 26.Sharma, D., ALFORD, B., & AMYX, D. (2014). The influence of role ambiguity and goal acceptance on salesperson performance and commitment.
- 27.Siddiqui, A., Jia, H., He, Y., Li, Y., Zhen, S., Chiang, S., Wu, H. E., He, S., & Zhang, X. (2021). Correlation of Job stress and self-control through various dimensions in Beijing Hospital staff. *Journal of Affective Disorders*, 294(February), 916–923.
- 28.Soo, H. S., & Ali, H. (2017). Can Stressed Employees Perform Organizational Citizenship Behavior? *Journal of Advanced Management Science*, 5(2), 121–126.
- 29.Ştefan, S. C., Popa, Ştefan C., & Albu, C. F. (2020). Implications of maslow's hierarchy of needs theory on healthcare employees' performance. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 16(59), 124–143.
- 30.Susiarty, A., Suparman, L., & Suryatni, M. (2019). The Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on the Performance of Nurse Inpatient Rooms At Mataram City General Hospital. *Scientific Research Journal*, VII(VI).
- 31.Thiruvankadam, T., & Durairaj, I. Y. A. (2019). Organizational Citizenship Behavior: Its Definitions and Dimensions. *GE-International Journal of Management Research*, 46(February).
- 32.Vijayan, M. (2017). Impact of Job Stress on Employees' Job

- Performance in Aavin, Coimbatore. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 6(3), 21–29.
33. Wu, P. L., Tseng, S. M., Tseng, Y. C., Chen, L. C., Pai, H. C., & Yen, W. J. (2021). Job stress and occupational burnout among clinical nursing teachers: A cross-sectional study. *Journal of Professional Nursing*, 37(5), 907–915.
34. Yang, F. P., Chao, A. S., Lin, S. H., Chao, A., Wang, T. H., Chang, Y. L., Chang, H. S., & Wang, J. J. (2020). Functional human brain connectivity during labor and its alteration under epidural analgesia. *Brain Imaging and Behavior*, 14(6), 2647–2658.
35. Zamir, S., & Ambreen, M. (2011). Relationship between occupational stress (OS) and organization citizenship behavior (OCB) of academic staff working at higher educational level. *Social Science*, 40, 5357–5362.

Work Stress and Organizational Citizenship Behavior: A comparative Field Study at Beni-Suef University

abstract

The present study investigates the relationship between work stress along with its dimensions (work environment, role conflict, role ambiguity, work load, fees and awards, and promotion opportunity) on the one hand, and the organizational citizenship behavior along with its dimensions (altruism, delicacy, sport spirit, Civilized behavior, conscientiousness) on the other hand, at both the Faculty of Arts and the Faculty of science, Beni-Suef University.

The researcher relies on the social survey approach in addition to the comparative approach by adopting a measure of work stress and organizational citizenship behavior of (181) faculty members including their assistants at the Faculty of Arts (as a theoretical faculty) and the Faculty of Science (as a practical one) at Beni-Suef University.

The study results have approved an average degree of work stress at both the Faculty of Arts and Science. Also, the study has shown a middle degree of the organizational citizenship behavior at the Faculty of Arts and Sciences in addition to a negative relationship with a statistical significance between work stress dimensions and the organizational citizenship behavior at the Faculty of Science only.

keywords: Work Stress- Survey- Organizational Citizenship Behavior – Work load – Role Ambiguity- Faculty of Arts- Faculty of Science- Social Survey- Comparative Approach