

" أثر ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على

المستشفيات العامة بمحافظة بني سويف "

**"The Impact Of Job stress On Organizational Citizenship Behaviors: A field Study On Public Hospitals In Beni Suef Governorate"**

بحث مستخرج من رسالة ماجستير

الباحث/ عماد حمدي كامل عبدالعظيم

E-mail/ [d.emad1986@gmail.com](mailto:d.emad1986@gmail.com)

إشراف

د/ محمود بدوي احمد

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة بني سويف

د/ مرفت حسين إسماعيل

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية التجارة - جامعة بني سويف

**الملخص:**

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر ضغوط العمل بأبعادها (عبء العمل - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل المادية) على سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار - الكياسة - السلوك الحضاري - الروح الرياضية - واعي الضمير) لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات العامة محافظة بني سويف.

وقد تكونت عينة الدراسة (298) مفردة تم توزيعها على العاملين بالمستشفيات محل الدراسة, وقد استخدم الباحث قائمة استقصاء تم إعدادها بغرض استكمال الدراسة الميدانية, وقد بلغت نسبة الردود الصحيحة الصالحة لإجراء للتحليل الإحصائي 88 % من عدد الاستمارات الموزعة, واستخدم الباحث عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات وكان من أهم هذه الأساليب معامل ارتباط بيرسون وأسلوب الانحدار.

**وأوضحت النتائج** التي توصل إليها الباحث من الدراسة إلى: وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل الدراسة , ووجود تأثير معنوي لأبعاد ضغوط العمل وهي بالترتيب (عبء العمل ثم يليها بيئة العمل المادية وغموض الدور وصراع الدور ) على سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار والكياسة والسلوك الحضاري والروح الرياضية ووعي الضمير).

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل, سلوكيات المواطنة التنظيمية, المستشفيات الحكومية.

**Abstract**

This research aims to study the impact of Job stress dimensions (workload, role ambiguity, role conflict, physical work environment) on organizational citizenship behaviors dimensions (altruism- civility- civilized behavior- sportsmanship- conscience awareness): a field study to The Employees in Nursing Sector Public Hospitals at Beni Suef Governorate.

**The research sample** consisted of (298) individuals distributed to the employees of the hospitals under study, and the researcher used a survey list that was prepared for the purpose of completing the field study, The percentage of correct responses that are valid for statistical analysis 88% of the number of forms distributed, The researcher used a number of statistical methods appropriate to the nature of the data, The most important of these methods are the Pearson correlation coefficient and the regression method.

**The results reached** by the researcher from the study showed that: There is a positive relationship between Job stress and organizational citizenship behaviors, and there is a significant effect of job stress dimensions, which are in order (workload, the physical work environment, role ambiguity and role conflict) on organizational citizenship behaviors with its dimensions (altruism, civility, civilized behavior, sportsmanship and conscience).

**key words:**

Job stress, Organizational Citizenship Behaviors, Government Hospitals.

## 1- مقدمة البحث

يعتبر العنصر البشري من أهم موارد المنظمة الذي يُمثل المورد الذهبي الذي يجب الحفاظ عليه، وتعتبر ضغوط العمل من أهم التحديات التي تواجه القوي البشرية في المنظمات المعاصرة، وتؤثر الضغوط على صحتهم النفسية والعقلية، وتؤدي إلى خفض قيام الأفراد ببعض السلوكيات الإيجابية داخل بيئة العمل كسلوكيات المواطنة التنظيمية؛ مما يُضعف الأداء الوظيفي ويقلل من مخرجات العمل.

تعدُّ سلوكيات المواطنة التنظيمية من السلوكيات التنظيمية الإيجابية في محيط العمل والتي تساعد على أن يسود التعاون بين العاملين وتحسين بيئة العمل الداخلية في المنظمة، ويتميز الأفراد الذين يمتلكون هذه السلوكيات الإيجابية بالقيام ببعض الأدوار التنظيمية التطوعية غير الإلزامية، ومساعدة الآخرين وإقامة علاقات عمل جيدة مما يساعد على الاهتمام بالحفاظ على الموارد المتاحة والمساهمة في تحقيق القيم والأهداف الموضوعية لتحقيق التقدم للمنظمة وتطوير وتنمية القدرات الخاصة بالعاملين.

يتعرض العاملون بالقطاع الصحي إلى ضغوط عمل متزايدة نتيجة لطبيعة العمل والتعامل المباشر مع متلقي الخدمة مما يتسبب في ظهور القلق والتوتر وضعف التركيز لدى بعض العاملين ويؤثر على جودة الخدمة الطبية، وتساعد سلوكيات الدور الإضافي (سلوكيات المواطنة التنظيمية) في انتشار روح العمل الجماعي والمشاركة وتبادل المعرفة بين القوي البشرية في المنظمات مما يؤدي إلى زيادة وظهور التقدير والاحترام بين العاملين وتقبل العمل دون افتعال المشاكل والأزمات والحفاظ على ممتلكات وموارد المنظمة وتطوير الإمكانيات والمهارات الخاصة بهم للقدرة على مواجهة ضغوط العمل وزيادة قدرات الأفراد للتأقلم مع هذه الضغوط، والنهوض بالخدمة الطبية المقدمة للعنصر البشري للحفاظ على سلامته.

## 2- مشكلة البحث

تؤثر الضغوط على جميع العاملين داخل بيئة العمل في كافة المنظمات ويمتد هذا التأثير ليشمل حياته الشخصية وعلاقاته بالآخرين , ولذلك يجب على المنظمات أن تحرص على تنمية قدرات العاملين وتطوير جوانب الأداء للعاملين لتحسين الخدمة المقدمة, وأظهرت الكثير من الدراسات تعرض الموظفين للضغوط والتي تؤثر عليهم نفسيا وسلوكيا ويمثل خسائر للمنظمات (نورالدين 2012).

ذكرت دراسة (Kenny 2015) أن 39% من الإصابات المتعلقة بالعمل قد تم تصنيفها على أنها نتيجة للضغوط والإحباط والقلق المتعلق بالعمل, وأن العاملين بمهنة تقديم الخدمات الصحية أكثر تعرضا للإرهاق, وأن الضغوط التي يعاني منها العاملين تؤدي إلى خسارة تقدر بحوالي 11.3 مليون يوم عمل.

أشارت بعض الدراسات إلى تأثير ضغوط العمل على العاملين بالقطاع الصحي بمستشفى جامعة الإسكندرية وتعرضهم إلى مستوى مرتفع من الضغوط والإرهاق مما يؤثر على مستوى الخدمة الطبية المقدمة من جانب العاملين (El Shaer, 2018), وقد أوضحت دراسة (العيسى 2019) إلى التأثير السلبي للضغوط على أداء العاملين أثناء تقديم الخدمة الصحية.

يوجد عدم اتفاق بين الدراسات التي تناولت تأثير الضغوط على سلوكيات المواطنة التنظيمية, حيث أشارت دراسة (Dewi, 2022), (Yu, 2021), (Herdiany, 2019), (نادر 2013), إلى وجود علاقة سلبية بين الضغوط وسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث كلما زادت الضغوط انخفض الوقت والجهد لدى العاملين للقيام بالمساعدة لزملاء العمل مما يقلل من مستوى التعاون والمشاركة بينهم, وأوضحت (دراسة (Tj Hery, 2022) , ودراسة (بوعلوي 2021), ودراسة (Jiao, 2019), (Chu, 2006) على وجود علاقة إيجابية بين الضغوط وسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث كلما تواجدت الضغوط بمستوى مناسب للعمل أصبحت بمثابة محفزات ودافع للأداء القوي لدى العاملين وتزداد لديهم روح التحدي ويسود التعاون بينهم للتغلب على الضغوط ومعرفة كيفية مواجهتها.

يتضح من العرض السابق وجود علاقة بين الضغوط وسلوكيات العاملين، وعدم وجود اتفاق بين الدراسات السابقة على نوع التأثير (إيجابي-سلبى) بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وبناءً على ما تم عرضه يمكن تحديد مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

1/2 هل يوجد تأثير معنوي لضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية بمحافظة بني سويف محل البحث؟

### 3-أهمية البحث

#### 1/3 الأهمية العلمية

- التعرف على أنواع ضغوط العمل التي تواجه العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية في محافظة بني سويف.
- دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على ظهور سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية في محافظة بني سويف.
- يوجد نقص في الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين متغيرات البحث (ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية) لدى العاملين في قطاع التمريض مما يمثل فجوة بحثية يحاول الباحث تغطيتها في هذا البحث (في حدود اطلاع الباحث).

#### 2/3 الأهمية التطبيقية

- تظهر أهمية هذا البحث من أهمية قطاع التطبيق ودور المنظمات الصحية حيث يعتبر العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات من أهم عناصر الأداء نظراً للدور المهم الذي يقدمونه للحفاظ على سلامة العنصر البشري، وبالتالي يجب على المسؤولين بتلك المستشفيات الاهتمام بهم والحفاظ عليهم من تعرضهم للضغوط التي تؤثر على أدائهم الوظيفي (حجازي 2002).
- تزايد أهمية دور العاملين بالمستشفيات (الأطباء والتمريض) خاصة في ظل جائحة كوفيد 19 (Caponnetto, 2022).

**4- أهداف البحث**

**1/4** تحديد أنواع الضغوط التي يتعرض لها العاملين بقطاع المستشفيات محل الدراسة.  
**2/4** اختبار طبيعة العلاقة ودرجة التأثير بين ضغوط العمل وأبعادها (عبء العمل - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل المادية) على سلوكيات المواطنة التنظيمية بأبعادها (الإيثار الكياسة- السلوك الحضاري- الروح الرياضية- وعي الضمير) لدى العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات بمحافظة بني سويف.

**3/4** التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تساهم في محاولة التغلب على الضغوط وكيفية مواجهتها للتقليل من الآثار السلبية لها لتحسين السلوكيات الإيجابية كالمواطنة التنظيمية .

**5- فروض البحث**

يمكن صياغة فروض البحث في ضوء المشكلة والأهداف التي يمكن تحقيقها من البحث من خلال الفرض الرئيسي التالي:

**1/5** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات محل الدراسة.

وينبثق من هذا الفرض الرئيسي عدة فروض فرعية وهي:

**1/1/5** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين عبء العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات محل الدراسة.

**2/1/5** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين غموض الدور وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات محل الدراسة.

**3/1/5** يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات محل الدراسة.

4/1/5 يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية وسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات محل الدراسة.

## 6- الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

**1/6 دراسة ( Dewi, 2022 )** هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين الضغوط والرضا الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بالجامعة من (أعضاء هيئة التدريس والإداريين) بجامعة كوالالمبور بدولة ماليزيا، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين الضغوط والرضا الوظيفي حيث قد تسبب الضغوط فقدان الدخل والوظيفة مما يقلل المشاعر الإيجابية للأفراد تجاه المنظمة لأنهم يتوقعون عدم قدرة العمل على الوفاء بالالتزامات الخاصة بهم وعدم تحقيق الإشباع الكافي لحاجاتهم، كما أشارت إلى وجود علاقة سلبية بين الضغوط وسلوكيات المواطنة التنظيمية وأنه كلما زادت الضغوط على العاملين يؤثر سلبا عليهم مما يقلل من مشاعر ارتباطهم بالعمل وتقل المشاعر والسلوكيات الإيجابية بالمنظمة ويقوم العاملين بالتركيز على إنهاء المهام الوظيفية الموكلة اليهم والتي تستنفذ وقتهم وجهدهم ليستطيعوا الحفاظ على وظيفتهم ولا يجدون الوقت الكافي لمساعدة زملائهم والتعاون مع الآخرين مما يقلل من قيام الموظفين بسلوكيات المواطنة التنظيمية.

**2/6 دراسة ( Jiao, 2019 )** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير الضغوط على سلوك المواطنة التنظيمية ودور المشاعر الإيجابية في تخفيف هذه الضغوط لدى عدد من العاملين في المنظمات الصناعية بالصين، وقد توصلت إلى عدة نتائج منها وجود علاقة عكسية بين الضغوط وسلوك المواطنة التنظيمية حيث كلما زادت الضغوط أدى ذلك إلى تقليل سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكلما توفرت الموارد الإيجابية لدي العاملين أنخفض مستوى تعرضهم للضغوط، وأشارت إلى ضرورة الاهتمام بالمشاعر والموارد الإيجابية والعمل على تنميتها وتطويرها للتقليل من تأثير الضغوط السلبية وكيفية مواجهتها، ويجب على المديرين زيادة المشاعر الإيجابية للموظفين لتحسين كفاءة العاملين وتطوير الأداء الوظيفي.

**3/6 دراسة (Ali, 2017)** حاولت الدراسة معرفة هل الضغوط تؤثر على أداء العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بالبنوك في ماليزيا، وتشير نتائج الدراسة إلى أن وجود الضغوط بمستوي معقول قد يكون حافز ودافع للعاملين للتحدي وزيادة إصرارهم على تحقيق الأهداف المطلوبة، وجود علاقة سلبية بين الضغوط وسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث أن الضغوط تستهلك الوقت والطاقة وتستنزف موارد العاملين مما يقلل من قدرتهم على القيام بمساعدة الزملاء والمشاركة في حل المشاكل والأزمات التي تواجه الأفراد أثناء تنفيذ المهام مما يؤثر سلباً على القيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية، أشارت إلى أن ، وأن زيادة الضغوط يؤثر على العاملين سلباً وتقلل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ويؤدي إلى ارتفاع معدلات التغيب عن العمل وزيادة ارتكاب الأخطاء وارتفاع معدل دوران العاملين، وأوصت بضرورة تصميم برامج وسياسات لتخفيف الضغوط وكيفية التعامل معها ويجب على المديرين تفعيل دور المشاركة في اتخاذ القرارات مما يزيد من شعور الموظفين بأهميتهم وقيمتهم مما يحفزهم للقيام بالسلوكيات الإيجابية المفيدة للمنظمة.

**4/6 دراسة (Nourani, 2014)** قامت هذه الدراسة بقياس العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية بالمراكز الصحية للعاملين في مستشفيات ايران، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط إيجابي بين الرضا الوظيفي والمواطنة التنظيمية كلما زادت مشاعر الرضا الوظيفي تحسنت السلوكيات الإيجابية للعاملين وقاموا بممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، وأشارت إلى وجود ارتباط سلبى بين الضغوط والمواطنة التنظيمية وأن غموض الدور يؤثر على العاملين في المستشفيات ويستنزف وقتهم وطاقتهم مما يجعلهم لا يمتلكون الوقت والطاقة الكافية لمساعدة زملائهم وتقديم النصح والإرشاد لهم مما يقلل من مستوي ممارستهم لسلوكيات المواطنة التنظيمية، ولذلك يجب على مديري الموارد البشرية توفير البرامج اللازمة للعاملين لكيفية مواجهة الضغوط والتكيف معها وتقليل تأثيرها السلبى عليهم لتحسين مشاعر الرضا وتحقيق الالتزام لإمكانية القيام بالسلوكيات الإيجابية التي تخدم العاملين والمنظمة.

**5/6 دراسة ( نادر 2013 ) على العاملين بالمستشفيات في سوريا** ركزت هذه الدراسة للتعرف على مستوى ضغوط العمل ومستوى سلوكيات المواطنة التنظيمية عند الموظفين في المستشفيات السورية، ومعرفة أثر ضغوط العمل على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية، ومعرفة المصادر الأكثر تأثيراً لضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد توصلت الدراسة إلى أن العاملين يعانون من ضغوط العمل من عدة مصادر، وظهر غموض الدور هو الأكثر تأثيراً سلبياً على ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية ثم يليه بيئة العمل المادية وصراع الدور، وأن ضغوط العمل لها تأثيراً عكسياً على ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المستشفيات، ويجب على المديرين مراعاة ذلك ومساعدة العاملين في كيفية مواجهة الضغوط والتغلب عليها لتحسين السلوكيات الإيجابية.

#### 10/6 التعليق على الدراسات السابقة

- 1- تتفق معظم الدراسات على انتشار الضغوط على العاملين في معظم مجالات الأعمال.
  - 2- تزداد ضغوط العمل في المجال الخدمي وخاصة المجال الطبي.
  - 3- توجد بعض الدراسات تشير إلى أن تأثير الضغوط إيجابياً على العاملين وتزيد من انخراط الأفراد في القيام بسلوكيات المواطنة التنظيمية مثل دراسة (Tj Hery, 2022) , ودراسة (بوعلی 2021), ودراسة (Jiao, 2019), (Chu, 2006) .
  - 4- توضح مجموعة من الدراسات تشير إلى تأثير الضغوط سلبياً على العاملين مما يقلل من ظهور سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل بيئة العمل مثل دراسة (Dewi, 2022), (Yu, 2021), (Herdiany, 2019), (Ali, 2016), (Singh, 2015).
- مما يمثل فجوة بحثية يحاول الباحث تغطيتها في هذا البحث كالتالي:**

- عدم وجود اتفاق واضح بين الباحثين على تعريف ضغوط العمل وتحديد الأبعاد الخاصة بها.
- يوجد عدد قليل من الدراسات المصرية التي بحثت تأثير ضغوط العمل على العاملين بالمجال الطبي وخاصة قطاع التمريض.
- يوجد قلة في عدد الدراسات المصرية التي أشارت إلى تأثير الضغوط على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

## 7- الاطار النظري للبحث

يجب الاهتمام بتنمية وتطوير العنصر البشري وتقليل الجوانب السلبية التي قد تؤثر على سلوكياته داخل المنظمة، وتُعَدُّ ضغوط العمل من إحدى هذه الجوانب مما يستوجب على المنظمات محاولة السيطرة عليها، وتهيئة بيئة العمل المناسبة لتحقيق التقدم والنمو والازدهار للمنظمة .

يوجد اختلاف حول هذا المفهوم عند الباحثين منهم من يطلق عليه الضغوط المهنية أو الضغوط الوظيفية أو ضغوط العمل (job stress) إلا أنها جميعها ترتبط بالمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون أثناء تنفيذ واجباتهم الوظيفية، واستقرت الكتابات على مفهوم ضغوط العمل كمرادف لنفس المصطلح (Job stress) وسوف يتم عرض بعض التعريفات التي تناولت مفهوم ضغوط العمل.

## 1/7 مفهوم ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل من الموضوعات التي نالت اهتمام الباحثين؛ لمحاولة تحديد تعريف للمفهوم وأبعاده وأنواع الضغوط التي يتعرض لها العاملين، ويوضح الجدول التالي عدد من أهم التعريفات التي تناولتها الدراسات المختلفة.

## جدول رقم (1) مفهوم ضغوط العمل

" تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".	أحمدي (2021)
" ردود فعل الفرد تجاه ظروف العمل والناجمة عن مثيرات بيئية، وتنظيمية، ووظيفية، وفردية، والتي تمثل تهديداً له في حالة عدم تناسب قدراته معها، مما يعرضه لزيادة متطلبات العمل، وصعوبة تكيفه معها".	عمران (2021)
"اضطراب نفسي وسلوكي قد يتعرض له العاملين بشكل مستمر بسبب المهام المتزايدة في وظائفهم والتي تفوق قدراتهم وإمكانياتهم".	(Hassan, et al, 2020)
" حالة من القلق والتوتر وعدم الاتزان التي تصيب الفرد نتيجة لعدم التوافق بين قدراته وإمكانياته وبين متطلبات الحياة والعمل، مما يعوقه عن إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه، ويكون لها انعكاسات سلبية عليه نفسياً وبدنياً وسلوكياً وأيضاً على مستوي أدائه".	(عبدالرحمن 2020)

الجدول: من إعداد الباحث اعتماداً على الدراسات السابقة.

يتضح من خلال هذه التعريفات أن ضغوط العمل تتكون من الآتي :

- 1- استجابة ورد فعل لمؤثر معين.
- 2- توجد ضغوط إيجابية وضغوط سلبية.
- 3- تحدث الضغوط بسبب عدم التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات الوظيفة.
- 4- تتنوع مصادر الضغوط ما بين داخلي وخارجي.
- 5- يظهر تأثيرها بعد فترة لعدم القدرة في الاستمرار على التأقلم والتكيف معها.
- 6- يتم التعامل معها لمحاولة تخفيفها والتقليل من تأثيرها ولا يمكن إلغائها تماماً.

## 2/7 أبعاد ضغوط العمل

تعددت أبعاد ومتغيرات ضغوط العمل وقد حدد الباحثين مجموعة من الأبعاد حسب اتجاهاتهم ودراساتهم وقد استقر الباحث بعد مراجعة هذه الدراسات وأبعادها على عدة أبعاد لضغوط العمل والتي أخذت أعلى نسبة اتفاقاً وتكراراً لها في الدراسات السابقة وهي (غموض الدور - صراع الدور - عبء العمل - وبيئة العمل المادية ) وقد اعتمد الباحث على هذه الأبعاد في البحث الحالي ويتم توضيح أبعاد ضغوط العمل في هذا البحث كالتالي :

- **غموض الدور (Role Ambiguity)** يشير إلى عدم حصول الفرد إلى المعلومات الكافية التفصيلية عن الدور الذي يجب أن يقوم به أو تكون هناك جوانب مهمة في عمله غير واضحة فيصيبه هذا الإحساس بعدم السيطرة الكاملة مما يولد لديه شعور بالضغط (مصطفى 2016).
- **صراع الدور (Role- Conflict)** ينشأ عندما يكون هناك تعارضاً بين مطالب العمل والمعايير الشخصية لدى الموظفين وقيمهم ويكلفون بأعمال ليست من صميم مسؤولياتهم وطبيعة عملهم مما يوقعهم تحت وطأة الضغوط (عبد الرحمن 2020).

• **عبء العمل (work load)** يتضمن جانبين الجانب الأول عبء العمل الزائد : وهو زيادة كمية الأعمال والمهام المطلوبة من الأفراد عن الوقت المتاح للأداء هذه المهام (عبء العمل الكمي) , وقد تكون هذه المهام لا تتناسب مع قدرات ومهارات الأفراد (عبء العمل النوعي).

-الجانب الثاني: عبء العمل الناقص: وهو يشير إلى انخفاض وقلة المهام المطلوبة من الفرد بما يتناسب مع مهاراته وقدراته وإحساسه بتهميش الدور الوظيفي له (Eatough, 2011).

• **بيئة العمل المادية (Physical Work Environment)** يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بالفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل، وموقعه والأثاث والتجهيزات المتاحة، والتهوية والرطوبة فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توفرها في الشكل المناسب مما يؤدي إلى ضغوط نفسية وجسدية (عمران 2021).

### 3/7 عناصر ضغوط العمل (أحمدي 2021).

يمكن تحديد عناصر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمة كالتالي:

**1/3/7 عنصر المثير:** يشتمل هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن الضغوط ويمكن أن يكون مصدر هذا العنصر المنظمة أو الفرد أو البيئة.

**2/3/7 عنصر الاستجابة:** يشمل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والسلوكية والنفسية التي تكون نتيجة لاستجابة الفرد للمثير ومنها القلق والتوتر والصداع.

**3/3/7 عنصر التفاعل:** يحدث نتيجة لتفاعل العوامل المؤثرة للمثير مع عوامل الاستجابة.

### 4/7 مصادر ضغوط العمل

تتعدد وتختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل نظراً لتعدد الكتاب والباحثين الذين تناولوا موضوع الضغوط كلاً حسب مجاله وتخصصه ما بين القطاع الطبي، والتعليمي، والصناعي فتتوزعت مصادر ومسببات الضغوط فكل بيئة لها مصادر للضغوط تختلف عن البيئة الأخرى وقد

تتفق المصادر لبعض البيئات، وتتنوع استجابة الأفراد للضغوط وإدراكه لها حسب قدراته وإمكانياته، ويمكن تحديد أهم مصادر ومسببات ضغوط العمل المختلفة في ثلاث عوامل رئيسية كالتالي (مصطفى 2016):

**1/5/7 عوامل بيئية (العوامل السياسية- الاجتماعية- القانونية- الثقافية) .**

**2/5/7 عوامل تنظيمية للعمل (عوامل ترتبط بالدور الوظيفي- عوامل ترتبط بطبيعة العمل).**

**3/5/7 عوامل مرتبطة بالشخصية للفرد (القدرات- الإدراك- الأحداث المرتبطة بالفرد) .**

## 8- المتغير التابع: سلوكيات المواطنة التنظيمية

يهتم علماء السلوك التنظيمي بدراسة سلوكيات الأفراد ومعرفة الدافع حول سلوكهم لمحاولة التنبؤ به وتقييمه لتأثير هذا السلوكيات التنظيمية علي أدائهم الوظيفي وكيفية تحقيق أهداف المنظمة، وتوافر هذه السلوكيات التنظيمية لدي العاملين بالمنظمات يمكنهم من تحقيق أهداف المنظمات بكفاءة وفعالية ومواكبة التغيرات والتحديات المستمرة والتأقلم معها؛ لتحقيق النمو والتقدم والاستمرارية للمنظمة.

يعتبر ما كتبه وتناوله العالم بيرنارد (Barnard, 1938) حول رغبات الأفراد ومدى استعدادهم لتقديم وبذل الجهد لتحقيق هذه الرغبات كان بداية دراسته للأسس الدافعة للسلوك وأطلق عليها الجهد التعاوني، وأنه لتطوير أداء المنظمة لابد من توافر والتنسيق بين عاملين هما: الجهد التعاوني وهو الدور الذي يقدمه العاملين طوعياً، ومتطلبات الدور الرسمي وهو ما يجب تقديمه من العاملين الزامياً لتنفيذ المهام المطلوبة منهم ( جاب الله 1994)، واختلف الباحثين في مفهوم هذه السلوكيات فمنهم من اطلق عليها سلوكيات الدور الاجتماعي أو سلوكيات الدور الإضافي أو سلوكيات الدور التطوعي إلى أن استقر الباحثين علي مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية (عبدالغني 2001)، وهو المسمى الذي سيتم تناوله في هذا البحث.

## 1/8 مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

تعتبر سلوكيات المواطنة التنظيمية من السلوكيات التي لاقت الاهتمام نظرا لارتباطها بالعديد من المخرجات الإيجابية في مجال العمل, وتناول الباحثين المفهوم من عدة زوايا, ويوضح الجدول التالي عدد من التعريفات لسلوكيات المواطنة التنظيمية.

## جدول رقم (2) مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية

المؤلف	التعريف
(Yu, 2021)	" سلوكيات تطوعية غير الزامية علي العاملين يقومون بها تجاه زملائهم لمساعدتهم في تنفيذ مهامهم وتحسين أدائهم للوصول إلى النتائج المطلوبة مما يضمن لها البقاء والاستمرارية والنمو في ظل المنافسة المستمرة "
(البدولي 2021)	" مجموعة من السلوكيات الإيجابية التي تتسم بالطابع الأخلاقي يمارسها الأفراد طواعية دون الزام من المنظمة وتفيد المنظمة من خلال توجيه جهود العاملين داخليا نحو تحقيق أهدافها بالكفاءة والفعالية المطلوبة."
(Yildiz, 2020)	" سلوكيات فردية اختيارية من ولا ينص عليها إطار العمل الرسمي وهذه السلوكيات تتوفر لدي الأشخاص ذو القدرات والدوافع العالية بشكل متزايد لتحقيق الأهداف التنظيمية وأهداف الأفراد."
(Hermawan, 2020)	"سلوك اختياري تطوعي ليس جزءًا من النظام الرسمي للموظفين ويقوموا بتنفيذ مهام أو وظائف خارج نطاق عملهم لتحسين قدرات العاملين, ولدعم الأداء الفعال المنظمة."

الجدول: من إعداد الباحث بناء على الدراسات السابقة.

يتضح من خلال هذه التعريفات أن سلوكيات المواطنة التنظيمية تتكون من عدة عناصر هي:

- 1- تعتبر سلوكيات تقديرية غير الزامية من جانب الأفراد
- 2- يتم القيام بها خارج مهام الدور الرسمي .
- 3- لا توجد أي أطر أو أنظمة تنص على القيام بهذه الجهود.
- 4- تشجع على تعاون العاملين وتبادل المعلومات ومشاركة الخبرات.
- 5- تحسن من قدرات ومهارات العاملين بالمنظمة .

## 2/8 أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية

اختلفت أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الباحثين، فمنهم من أشار إلى بُعدين: البعد الأول تنظيمي يشير إلى سلوك مساعدة الآخرين والموجه تجاه المنظمة لتحقيق أهدافها، والبعد الثاني فردي يهدف إلى التعاون مع الأفراد وإظهار التقدير والاحترام بينهم ومساعدتهم في حل مشاكلهم (Williams& Anderson, 1991).

وقام (Organ, 1988) بتقسيم الأبعاد إلى خمسة أساسية وهي: (الإيثار، والروح الرياضية، والسلوك الحضاري، والكياسة، ووعي الضمير) (Sharma, 2018)، وسيتم تناول هذه الأبعاد كالتالي:

❖ **الإيثار Altruism**: يسمى بسلوكيات المساعدة وهو سلوك يساعد الأفراد بكل قوة أثناء تنفيذ المهام الوظيفية التي تتعلق بالعمليات التنظيمية في المنظمة للقيام بها بكفاءة وفعالية، ومساعدتهم في حل المشاكل التي تواجههم، وتوجيه وتحفيز العاملين لتحقيق أهداف المنظمة (Wibowo, 2020).

❖ **السلوك الحضاري Civic virtue**: يعني المشاركة التطوعية من جانب العاملين والقيام بالمهام والواجبات التنظيمية المكلف بها والمساعدة في تحقيق الأهداف والحفاظ على موارد وممتلكات المنظمة، والقيام بالمشاركة في أنشطة تخص العمل ( كحضور

اجتماعات - المشاركة في تصميم استراتيجيات العمل)، وتقبل قيم وأهداف المنظمة، وتنمية مهاراته وقدراته لتنفيذ مهامه وتحقيق النمو والتقدم والاستمرارية (Yildiz, 2020).

❖ **يقظة الضمير Conscientiousness**: سلوك اختياري من جانب العاملين يتخطى مهام ومحددات العمل الرسمي وبموجبه يلتزم العاملون بمواعيد وسياسات العمل وقواعده وتنفيذ مهامهم الوظيفية بكل دقة، وتنفيذ مهام إضافية طوعياً؛ لتحقيق النتائج المطلوبة (Yu, 2021).

❖ **الكياسة Courtesy**: تشير إلى اللياقة وسلوك مساعدة الآخرين واحترام آرائهم ومشاركتهم في القرارات التي تخص تنفيذ أعمالهم الموكلة إليهم لتجنب حدوث مشاكل بالعمل، وشعورهم بأهمية دورهم وزيادة الدافع المعنوي لديهم (Hermawan, 2020).

❖ **الروح الرياضية Sportsmanship**: تعني عدم الاستياء عند حدوث مشاكل وأزمات تخص العمل، وتحمل المسؤولية، والقيام بعمله وعدم تأثرها علي تنفيذ مهامه والتأقلم عليها، ومحاولة التمتع بالروح الإيجابية؛ لتحقيق الأهداف التي تخص المنظمة (Udin, 2020).

## 9- خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية

ذكر (أبو العزم 2018) عدة خصائص لهذه السلوكيات هي:

- سلوكيات تطوعية غير إلزامية علي الفرد.
- غير منصوح عليها في الاطار الرسمي للعمل.
- لا توجد أي مكافأة للقيام بهذه الجهود.
- تتضمن سلوكيات إيجابية كمساعدة الزملاء والتعاون معهم.
- تتجنب السلوكيات السلبية كالنقد تجاه الآخرين.
- تطور وتنمي من أداء العاملين بالمنظمة.
- تزيد الإنتاجية وتحقق الأهداف بكفاءة وفعالية وتفيد المنظمة والعاملين .
- توفر للمنظمة قوي بشرية ذو ميزة تنافسية تساعد علي المنافسة وتحقيق التقدم.

10- الدراسة الميدانية

## 1/10 منهجية البحث

**1/10 مجتمع البحث:** يتمثل مجتمع البحث في العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات الحكومية في محافظة بني سويف التابعة لمديرية الصحة بمحافظة بني سويف وهي ( مستشفى الواسطي العام - مستشفى ناصر العام - مستشفى إهناسيا العام - مستشفى ببا العام - مستشفى الفشن العام - مستشفى سمسطا العام) والبالغ عددهم ( 1310) مفردة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (3) يوضح أعداد العاملين في مجتمع البحث

م	المستشفى	عدد العاملين
1	مستشفى الواسطي العام	251
2	مستشفى ناصر العام	184
3	مستشفى إهناسيا العام	181
4	مستشفى ببا العام	232
5	مستشفى الفشن العام	250
6	مستشفى سمسطا العام	212
	<b>الإجمالي</b>	<b>1310</b>

المصدر: مركز المعلومات والتوثيق بمديرية الصحة بمحافظة بني سويف (2021).

وقد تم اختيار القطاع الصحي وخاصة قطاع العاملين بالتمريض ك مجال للتطبيق للأسباب الآتية:

\* يعتبر القطاع الصحي من أهم القطاعات الحيوية في المجتمع, ويجب الحفاظ علي العاملين بقطاع التمريض به لدورهم الهام في تقديم الخدمة الصحية للمحافظة علي سلامة العنصر البشري الذي يعد من اثنان عناصر رأس المال, ويتعرضون للضغوط نتيجة لطبيعة عملهم وتعاملهم مع كافة الأطراف؛ مما يستوجب الاهتمام بهم وتوفير بيئة عمل تساعدهم علي القيام بالمهام الوظيفية بكفاءة عالية.

\* يعتمد نجاح الخدمة الطبية على قطاع التمريض الذي يقدم نسبة (70%) من نجاح هذه الخدمة المهمة للأفراد حسب ما ذكرت نقابة التمريض 2019 (أبو زيد 2019).

\* أظهرت الدراسة الاستطلاعية إلى تعرض العاملين بقطاع التمريض لمستويات عالية من الضغوط قد تكون لتعاملهم المباشر مع المرضى وأهليهم والزائرين أو من خلال التعامل مع المديرين والزملاء لذلك يجب توفير بيئة العمل المناسبة لهم.

### 2/1/10 عينة البحث

تم تحديد حجم عينة البحث باستخدام الجداول الإحصائية وتبين أن حجم العينة عند مجتمع بحث يبلغ (1310) مفردة بحدود خطأ (5%) ونسبة توافر الخصائص المطلوب دراستها في مجتمع البحث (50%) ومعامل الثقة (95%) (بازرعة 1996)، وبالاعتماد على

<https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html>.

تبين أن عينة البحث هي (298) مفردة، يعتمد الباحث على طريقة العينة العشوائية التطبيقية للعاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات العام لمحافظة بني سويف.

### 3/1/10 وحدة المعاينة

تتمثل وحدة المعاينة في هذا البحث في المفردة التي ستوجه إليهم الأسئلة للعاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات (مستشفى الواسطي العام - مستشفى ناصر العام - مستشفى إهناسيا العام - مستشفى ببا العام - مستشفى الفشن العام - مستشفى سمسطا العام) بمحافظة بني سويف محل الدراسة.

قام الباحث بعرض تحليلي للبيانات باستخدام الأدوات والأساليب الإحصائية بهدف الوصول إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بمتغيرات البحث والعلاقات فيما بينها باستخدام الأدوات والأساليب الإحصائية، وذلك لمساعدة المسؤولين بالمستشفيات الحكومية المصرية محل البحث في الوصول إلى مستوى متميز للأداء.

## 2/10 التحليل الوصفي للبيانات: توصيف متغيرات البحث من خلال المقاييس الإحصائية

الوصفية للمتغيرات البحثية، حيث يتضح من بيانات الجداول الخاصة بتلك الأبعاد العبارات التي حازت على أعلى درجات الأهمية وأقل درجات الأهمية وذلك وفقاً لاستجابات مفردات عينة الدراسة، هذا وقد استخدم الباحث المتوسط المرجح، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، والترتيب لكل عبارة، لأن الأهمية النسبية يعتد بها للوصول إلي نتائج ذات دلالة لمقياس ليكرت الخماسي، فكلما زاد المتوسط المرجح زادت الأهمية النسبية للعبارة، وكلما دل ذلك على زيادة قوة الاتجاه نحو تقييم ودلالة (العلاقة بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية).

## ملخص لأبعاد المتغير المستقل " ضغوط العمل ":

من خلال فحص المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والأهمية النسبية لأبعاد ضغوط العمل (عبء العمل - صراع الدور - غموض الدور - بيئة العمل المادية) تبين ما يلي:

جدول رقم (4) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية).

## ملخص أبعاد " ضغوط العمل "

المقاييس	1- عبء العمل	2- صراع الدور	3- غموض الدور	4- بيئة العمل المادية
المتوسط الحسابي	3.64	3.14	3.04	3.48
الانحراف المعياري	0.77	0.97	1.12	1.08
الأهمية النسبية %	%72.96	%62.97	%60.83	%69.70
إجمالي أبعاد ضغوط العمل	المتوسط الحسابي = 3.33 الانحراف المعياري = 0.81 الأهمية النسبية = %66.61			

الجدول: من إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS.

يلاحظ من الجدول السابق أن العينة موضوع البحث: تتصف بالموافقة النسبية على إجمالي (أبعاد ضغوط العمل) حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.33 ، وبانحراف معياري 0.81 بأهمية نسبية 66.61%، وهو اختلاف محدود لا يمكن وصفه بالوضوح بقدر كونه محدودًا، وهو ما يعني وجود قدر من التجانس لحد ما بين مختلف آراء العينة حول هذا البعد، وهذا يشير إلى وجود اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة على اتجاههم الإيجابي على مستوى جميع الأبعاد.

### نستنتج من ذلك أن:

- أهم أبعاد ضغوط العمل موافقة في الأهمية على الترتيب (عبء العمل)، (بيئة العمل المادية)، (صراع الدور)، (غموض الدور)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (72.96%)، (69.70%)، (62.97%)، (60.83%)، على الترتيب وفقًا لردود مفردات عينة الدراسة.

- مما يدلنا على أن وجود عبء عمل بدرجة عالية على العاملين بقطاع التمريض حيث مع انتشار كوفيد 19 تزايدت أعداد الإصابات للأفراد والذهاب للمستشفيات لتلقى الخدمة الصحية ومع عدم وجود استراتيجيات عمل واضحة لكيفية التعامل مع هذه المستجدات وضرورة قيامهم بأعمال كثيرة وفي وقت ضيق ومع وجود نقص في الكوادر البشرية مما أدى إلى تزايد الضغوط والأعباء الوظيفية (عبء العمل)، ومع كثرة توافد الأعداد على المؤسسات الصحية ومع عدم الاستعداد الكامل والمناسب لذلك وعدم وجود المساحة الكافية للتعامل مع هذه الأعداد الوفيرة من طالبي الخدمة وفي ظل نقص الأجهزة والمعدات وأدوات الأمان الشخصي المتوفرة ببيئة العمل مما شكل ضغطًا على العاملين خاص ببيئة العمل المادية، وكانت إجابات العاملين علي بعد صراع الدور وغموض الدور بدرجة متوسطة (62.97%)، (60.83%) حيث أن العاملين بالمستشفيات خاصة (الأطباء والتمريض) قاموا بتنفيذ الدور الوظيفي المطلوب منهم على قدر المستطاع من الدقة والكفاءة وإحساسهم بأهمية العمل في هذه الفترة دون النظر للمشاكل الشخصية أو الصراعات الداخلية في العمل وكانت السمة الواضحة في عمل هذه المؤسسات الصحية والعاملين هي الاجتهاد والتعاون وإنكار الذات والتفاني في تأدية الخدمة المطلوبة (ملحمة بطولية) وهو ما يشهد عليه كل فئات المجتمع.

## ملخص لأبعاد المتغير التابع " سلوكيات المواطنة التنظيمية "

من خلال فحص المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والأهمية النسبية لأبعاد رأس المال النفسي (الإيثار - الكياسة - السلوك الحضاري - الروح الرياضية - وعي الضمير) تبين ما يلي: جدول رقم (5) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية).

## ملخص أبعاد " سلوكيات المواطنة التنظيمية "

المقاييس	1-الإيثار	2-الكياسة	3-السلوك الحضاري	4-الروح الرياضية	5-وعي الضمير
المتوسط الحسابي	4.09	4.14	3.70	3.71	3.74
الانحراف المعياري	0.68	0.65	0.76	0.72	0.95
الأهمية النسبية %	%81.92	%82.90	%74.08	%74.33	%74.80
إجمالي أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية	المتوسط الحسابي = 3.88 الانحراف المعياري = 0.49 الأهمية النسبية = %77.61				

الجدول : من إعداد الباحث بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS

يلاحظ من الجدول السابق أن العينة موضوع البحث :

- تتصف بالموافقة النسبية على إجمالي (أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية) حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.88 ، وانحراف معياري 0.49 بأهمية نسبية %77.61، وهو اختلاف

محدود لا يمكن وصفه بالوضوح بقدر كونه محدودًا، وهو ما يعني وجود قدر من التجانس لحد ما بين مختلف آراء العينة حول هذا البعد، وهذا يشير إلى وجود اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة على اتجاههم الإيجابي على مستوى جميع الأبعاد.

ومن هنا نستنتج أن أهم أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية موافقة في الأهمية على الترتيب (الكياسة)، (الإيثار)، (وعي الضمير)، (الروح الرياضية)، (السلوك الحضاري)، وذلك بأهمية نسبية مقدارها (82.90%)، (81.92%)، (74.80%)، (74.33%)، (74.08%) على الترتيب وفقًا لردود مفردات عينة الدراسة.

### نستنتج من ذلك:

- أن العاملين كانت ردودهم تجاه الموافقة بدرجة عالية على فقرات بعد سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث بلغت الأهمية النسبية للمتوسط العام (77.61%) مما يدل على أن العاملين يسود بينهم التعاون والمشاركة وتبادل المعلومات ويمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل محيط العمل، يقوم العاملين بمساعدة بعضهم البعض والتعامل باحترام وتقدير فيما بينهم ويراعون مشاعر الآخرين ويقومون بتقديم النصح والإرشاد لزملاء العمل الجدد والترحاب بهم ومساعدتهم وحثهم على بذل الجهد والاجتهاد في العمل لتحقيق الأهداف وتحقيق المنفعة للأفراد حيث إن هذه السلوكيات تكون موجهة تجاه الأفراد (الكياسة والإيثار)، ويحاول العاملين المحافظة على موارد وممتلكات المنظمة والوقت الخاص بالعمل وعدم الشكوى من وجود مشاكل ومحاولة وجود الحلول لأي أزمة تؤثر على سير العمل وتطوير وسائل وسياسات تنفيذ المهام وإيجاد طرق بديلة لتحقيق الأهداف والوصول للنتائج المطلوبة لتحقيق النفع للمنظمة حيث أن هذه السلوكيات (وعي الضمير والروح الرياضية والسلوك الحضاري) تكون موجهة تجاه المنظمة، وقد يكون انتشار سلوكيات الكياسة والإيثار بدرجة عالية بسبب أن هذه السلوكيات تكون تجاه الأفراد ويعود النفع على العاملين؛ مما يحفزهم للقيام بهذه السلوكيات الإيجابية ومساعدة بعضهم لتحقيق الأهداف التي تحقق لهم الإثباع المطلوب، والسلوكيات الموجهة تجاه المنظمة مثل (وعي الضمير والروح الرياضية والسلوك الحضاري) تكون بدرجة متوسطة لان القيام بهذه السلوكيات يعود بالنفع على المنظمة والتي هنا تمثل المستشفيات الحكومية.

وقام الباحث بعد تحليل البيانات بالأساليب الإحصائية وبتفسيرها واستخلاص النتائج والدلالات منها بأسلوب منطقي حيث إن الأسلوب الإحصائي يعد وسيلة لمساعدة الباحث في التحليل والاستنتاج وهو لا يقدم كل شيء للباحث، ولذلك يجب الاعتماد على الرأي الشخصي أيضًا في استقراء النتائج.

#### 4/10 اختبار الفروض

توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية بين العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات محل الدراسة.

#### متغيرات الفرض

- ضغوط العمل (متغير مستقل)، سلوكيات المواطنة التنظيمية (متغير تابع)

ولبيان أثر ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية المصرية محل الدراسة، تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط ويوضح الجدول التالي نتائج تحليل الانحدار:

جدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية المصرية محل الدراسة:

Sig. T	T. Value	R <sup>2</sup>	Beta	المتغير المستقل
**0.01	19.505	%58	0.761	ضغوط العمل
			1.178	المعامل الثابت Constant
		%57.8		معامل التحديد المعدل R <sup>2</sup> Adj.
			380.441	قيمة F
			0.01**	معامل جوهريّة (Sig. F) النموذج

\* دالة عند 0.05

\*\* دالة عند 0.01

ويتضح من الجدول السابق ما يلي :

1-يشير معامل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباط موجبة لبعده ضغوط العمل على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية حيث بلغ معامل الارتباط (0.761)، وذلك عند مستوى دلالة أقل من 0.05

2-يشير معامل التحديد  $R^2$  إلى أن بعد ضغوط العمل يفسر حوالي (58%) من التباين في أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية المصرية محل الدراسة، وأن باقي النسبة ربما يرجع لعوامل مستقلة كان المفروض أن تدخل بالنموذج.

3-باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغير المستقل (ضغوط العمل) ذو تأثير معنوي على المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية)، حيث بلغت قيمة "T" (19.505) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

4-يشير معامل جوهرية النموذج (Sig. F) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة قدره (0.05)، حيث بلغت قيمة "F" (380.441)، وتؤكد إشارات معاملات هذا النموذج على إيجابية هذه العلاقة.

4-اختبار اعتدالية المتغير التابع: من فروض الانحدار أن الأخطاء تتوزع توزيعًا طبيعيًا معياريًا بمتوسط حسابي (صفر) وانحراف معياري 0.99، وهذا كما هو واضح عند رسم المدرج التكراري للأخطاء المعيارية للانحدار الخطي كما يلي في المدرج التكراري.

معادلة

$$\text{سلوكيات المواطنة التنظيمية} = 1.178 + 0.761 \text{ أبعاد ضغوط العمل}$$

النموذج:

- من خلال نموذج الانحدار السابق فنجد أن معامل التحديد لأبعاد إدارة ضغوط العمل ( $R^2$ ) يفسر نسبة جيدة (58%)، على سلوكيات المواطنة التنظيمية ويعتبر هذا التأثير معنوي.

-في ضوء ما سبق من نتائج يتم إثبات وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية المصرية محل الدراسة.

### إثبات الفرض

قبول الفرض البديل بوجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالمستشفيات الحكومية المصرية محل الدراسة.

الانحدار المتعدد Stepwise Multiple regression :

وذلك للتنبؤ ومعرفة أكثر المتغيرات المستقلة independent، ويرمز لهم ( $x_1, x_2, x_3, x_4$ ) تأثيرًا في المتغير التابع dependent ويرمز له  $y$ .

الجزء الثابت يرمز له  $a$ .

$$y = a + Bx_1 + Bx_2 + Bx_3 + Bx_4 \leftarrow \text{معادلة الانحدار المتعدد}$$

- وجود تأثير لأبعاد ضغوط العمل ، وذلك باستخدام الانحدار المتعدد التدريجي على سلوكيات المواطنة التنظيمية ، ويعرض الباحث فيما يلي ترتيب أبعاد ضغوط العمل حسب درجة التأثير على أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية ، وذلك حسب قوة التأثير Beta، وكذلك حسب معامل التحديد المعدل  $Adj. R^2$  ، وذلك كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (6) الانحدار التدريجي المتعدد لترتيب أبعاد ضغوط العمل حسب درجة التأثير على أبعاد " سلوكيات المواطنة التنظيمية " بالمستشفيات الحكومية المصرية محل الدراسة:

الأبعاد المستقلة (أبعاد ضغوط العمل)	Beta	قيم "ت"	مستوي الدلالة	قيمة F	معامل جوهريية النموذج (Sig. F)	R	R <sup>2</sup>
الجزء الثابت	0.515	3.621	**0.01	144.974	**0.01	0.825	%68
1-عبء العمل	0.607	9.540	**0.01				
2- صراع الدور	0.161	2.390	*0.02				
3- غموض الدور	0.203	2.770	**0.01				
4- بيئة العمل المادية	0.296	4.649	**0.01				

\*دالة عند 0.05

\*\*دالة عند 0.01

من الجدول السابق يتضح:

**1 - معامل ارتباط (R)**

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين "أبعاد ضغوط العمل" وبين "سلوكيات المواطنة التنظيمية" حيث بلغ معامل الارتباط (0.825) بمستوى معنوية أقل من (0.01).

**2 - معامل التحديد (R<sup>2</sup>)**

نجد أن المتغيرات المستقلة لإجمالي أبعاد (ضغوط العمل)، تفسر (68%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل في "سلوكيات المواطنة التنظيمية"، وباقي النسبة ربما يرجع إلى إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

**3- اختبار معنوية المتغير المستقل.**

باستخدام اختبار (t.test) نجد أن المتغيرات المستقلة لأبعاد ضغوط العمل والمتمثلة في أهم العناصر تأثيراً وهو بعد "عبء العمل" حيث يعتبر أكثر بعد لضغوط العمل تأثيراً على بعد سلوكيات المواطنة التنظيمية يليه (بيئة العمل المادية)، (غموض الدور)، (صراع الدور) حيث بلغت قيم (t) على الترتيب (9.540)، (4.649)، (2.770)، (2.390) عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

-بمعنى التأثير الفعال لمعظم أبعاد (ضغوط العمل) ولكن هذه التأثيرات متفاوتة على (سلوكيات المواطنة التنظيمية) وأكثرهم تأثيراً عبء العمل.

**4 - اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:**

لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام اختبار (F-test)، وحيث إن قيمة اختبار (F-test) هي (144.974) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (0.01)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على سلوكيات المواطنة التنظيمية.

**- معادلة النموذج:**

$$\text{سلوكيات المواطنة التنظيمية} = 0.515 + 0.607 \text{ عبء العمل} + 0.161 \text{ صراع الدور} + 0.203 \text{ غموض الدور} + 0.296 \text{ بيئة العمل المادية}$$

الاستنتاج: من خلال قيم معاملات الانحدار (البيتا) ( $\beta$ )

- يمكن ترتيب أهم أبعاد المتغير المستقل (ضغوط العمل) متأثرًا على المتغير التابع (سلوكيات المواطنة التنظيمية) كآتي: (عبء العمل)، (بيئة العمل المادية)، (غموض الدور)، (صراع الدور)، وذلك من خلال قيم البيتا ( $\beta$ )، التي بلغت على الترتيب (0.607)، (0.296)، (0.203)، (0.161).

### يتضح مما سبق:

- يوجد علاقة ارتباط إيجابية بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية حيث كان معامل الارتباط ( $R = 76\%$ ) وهو ارتباط إيجابي وكانت درجة ونسبة التأثير حسب قيمة ( $R^2 = 58\%$ ) وهو تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05، وكانت العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية إيجابية حيث كانت درجة الارتباط (84%) ونسبة التأثير (71.9%) حيث أن كلما زادت الضغوط كانت دافع قوي وتحدي للعاملين للتعاون وبذل الجهد والتماسك فيما بينهم لمساعدة بعضهم في مواجهة الضغوط والقدرة على التحمل مما يزيد من انخراط العاملين في سلوكيات المواطنة التنظيمية، وكان أكثر أبعاد ضغوط العمل تأثيراً على سلوكيات المواطنة التنظيمية بالترتيب (عبء العمل وبيئة العمل المادية وغموض الدور وصراع الدور) حيث أن الأعباء الوظيفية التي تفرض على العاملين يوجد منها المفروض ذاتياً ويوجد عبء العمل المناسب والذي يمثل تحدي وحافز للعاملين لتنمية القدرات والمهارات ويشجع العاملين على التعاون والمشاركة فيما بينهم للمساعدة في تنفيذ المهام بطريقة مناسبة وبكفاءة لتحقيق الأهداف والتي تحقق لهم المزايا وتزيد لديهم القدرة على التأقلم والتكيف مع الظروف الغير مواتية في العمل والاستفادة من المتاح بأقصى قدر ممكن ويتم تبادل الخبرات بين زملاء العمل مما يساعد على معرفة الدور الوظيفي ومتطلباته ويزيل الغموض ويقلل الصراع ويوضح كيفية تنفيذ هذه المتطلبات من جانب الخبرات المتراكمة عند العاملين ذو الخبرة بالمنظمة والتي يقوموا بدورهم وتبادل خبراتهم مع الزملاء والمشاركة أثناء قيامهم بالمهام الموكلة اليهم لتحقيق النتائج المطلوبة والأهداف وهذا يتفق مع دراسة (Winoto, 2022) والتي توضح أن عبء العمل المناسب يرتبط إيجابياً بسلوكيات المواطنة التنظيمية، ودراسة (بوعلوي 2021) والتي ذكرت أن صراع الدور يرتبط إيجابياً مع سلوكيات المواطنة، دراسة (Jiao, 2019) أشارت إلى أن ضغوط العمل والتي تمثل

عبء العمل والمسئولية والأشراف ترتبط إيجابيا مع سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتتفق معها دراسة (Aderibigbe, 2018) (Ali, 2017)، وذكرت دراسة (Singh, 2015) أن ضغوط الدور ترتبط إيجابيا مع سلوكيات المواطنة التنظيمية وتتفق معها دراسة (Eatough, 2011)، (Chu, 2006) واتفقت هذه الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية، وقد اختلفت نتائج هذا البحث مع دراسة (Dewi, 2022)، ودراسة (Yu, 2019) (Herdiany, 2019) (Lawal, 2016)، وأكدت هذه الدراسات على وجود علاقة عكسية بين الضغوط وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

## 11- مناقشة النتائج

- 1- عدم وجود اتفاق بين الباحثين حول تحديد مفهوم وتعريف واضح لضغوط العمل لكثرة تناول هذا المفهوم في عدة مجالات مختلفة مما يؤدي إلى وجود تعريفات كثيرة كلا حسب مجال عمله وعدم وجود اتفاق حول تعريف محدد، وتتنوع أبعاد ضغوط العمل من وجهات نظر الباحثين وقد وجد الباحث أكثر الأبعاد استقرارا وتكرارا لدى الباحثين هي الأبعاد الأتية (عبء العمل - غموض الدور - صراع الدور - بيئة العمل المادية).
- 2- تنتشر ضغوط العمل على العاملين بالمجال الطبي وخاصة قطاع التمريض وتتعدد مصادر الضغوط سواء كانت تنظيمية أو وظيفية داخل محيط العمل أو مصادر تتعلق بالبيئة الخارجية أو خصائص تتعلق بالفرد نفسه.
- 3- يتعلق تعرض الفرد للموقف الضاغط أو المؤثر حسب جانبيين أساسيين هما (إدراكه للموقف وتفسيره له ومقومات الفرد للاستجابة للمؤثر).
- 4- يوجد نوعان من الضغوط هما ضغوط عمل إيجابية تنمي القدرات ومنشطة للأفراد ومحفزة للأداء وضغوط عمل سلبية تؤثر على سلوكيات العاملين سلبيا.
- 5- يتنوع تأثير الضغوط على العاملين وقد يكون التأثير نفسيا أو سلوكيا أو عضويا أو معرفيا مما يؤدي إلى خسائر للأفراد والمنظمات.
- 6- تمثل سلوكيات المواطنة التنظيمية سلوكيات إيجابية تمارس داخل نطاق العمل بين الزملاء وتساعد على انتشار روح التعاون والمشاركة وتبادل الخبرات.

- 7- تساعد سلوكيات المواطنة التنظيمية على تحسين سمعة المنظمة وتمكنها من الحفاظ على الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة للعمل.
- 8- تساعد المنظمة على خفض التكاليف والحفاظ على الموارد والممتلكات وإعطاء الوقت الكافي للمديرين للتفرغ للتخطيط والأمور الهامة بالعمل.
- 9- تعود مزايا ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل محيط العمل على الأفراد من حيث الحصول على التقدير المادي والمعنوي وتحقيق الأهداف الخاصة بهم، وبالنسبة للمنظمة تتخفض التكاليف والأخطاء وتحسن مستوى الإنتاجية ويتطور مستوى الأداء وتحقيق النتائج المطلوبة بكفاءة عالية، وبالنسبة للمجتمع يزداد مستوى الرفاهية وتحسن جودة حياة العمل.
- 10- أوضحت النتائج انتشار ضغوط العمل بين العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل البحث بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط العام لأبعاد ضغوط العمل (3.33) درجة، وكان عبء العمل أكثر الأبعاد إدراكا عند العاملين وبلغ المتوسط الحسابي له (3.64) درجة.
- 11- أشارت النتائج إلى أن العاملين بقطاع التمريض بالمستشفيات محل البحث يقومون بممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية بنسب مرتفعة حيث بلغ المتوسط العام لأبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية (3.88) درجة، وكان أكثر الأبعاد موافقة من جانب العاملين هو الكياسة حيث بلغ المتوسط الحسابي له (4.14) درجة.
- 12- أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات تأثير معنوي بين ضغوط العمل وسلوكيات المواطنة التنظيمية وبلغت درجة الارتباط (0.76) ومستوى التأثير المباشر (0.58).

## 12- توصيات البحث

قام الباحث بعرض النتائج التي تم التوصل إليها ويمكن عرض التوصيات المقترحة لهذا البحث لمساعدة العاملين بقطاع التمريض في المستشفيات الحكومية كيفية مواجهة ضغوط العمل للانخراط والقيام بممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل بيئة العمل من خلال الجدول التالي:

م	التوصية	المسئول عن التنفيذ
1	تفعيل نظام المشاركة بين العاملين مع الادارة العليا في ابداء ارائهم وتحديد اسباب المشاكل والأزمات التي تظهر في العمل وتسبب لهم الضغوط.	الإدارة العليا
2	تصميم برامج تدريبية للعاملين بقطاع التمريض في المستشفيات الحكومية لكيفية مواجهة ضغوط العمل والتأقلم معها وتقليل تأثيرها السلبي حتى لا تؤثر على الأداء الوظيفي.	إدارة التدريب
3	تكوين فريق عمل متدرب ومؤهل على مواجهة المستجدات والمتغيرات الجديدة في نظام العمل ويكلف بتنفيذ المهام الصعبة ثم يتولى تعريفها لباقي العاملين بقطاع التمريض.	إدارة الموارد البشرية
4	الإهتمام بتحسين بيئة ومناخ العمل ووجود هيكل تنظيمي واضح ومعايير تقييم الأداء ونظام للأجور يكون عادل وتحديد نظام ساعات العمل بطريقة مرنة لتخفيف الضغوط.	إدارة الموارد البشرية

الجدول: من إعداد الباحث.

### 13- البحوث المستقبلية

1/12 العلاقة بين الضغوط ومعدل دوران العمل بين العاملين بالمجال الطبي.

2/12 دراسة أثر ضغوط العمل على الذكاء العاطفي للعاملين.

3/12 معرفة أثر ضغوط العمل على السلوك الابتكاري.

4/12 دراسة أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي على العاملين بالمجال الطبي.

5/12 معرفة العلاقة بين رأس المال النفسي وسلوكيات المواطنة التنظيمية وجودة الخدمة.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- 1- أبو العزم, صافي سيد محمود. (2018), "أثر المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية على تعظيم سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين: دراسة تطبيقية على العاملين بالبنك الأهلي المصري وبنك مصر", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية التجارة, جامعة عين شمس.
- 2- أبو زيد, دينا عبد العاطي محمد. أبو زيد, داليا عبد العاطي محمد. (2019), "أثر ممارسات سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الاستراتيجي: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التمريض بالتأمين الصحي - محافظة الإسماعيلية", المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, كلية التجارة بالإسماعيلية, جامعة قناة السويس, مج10, ع4, ص ص 30 - 77.
- 3- أحمد, محمد عبد القادر. (2003), "ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي : دراسة تطبيقية على القطاع الصحي الحكومي", رسالة ماجستير غير منشورة, كلية التجارة, جامعة عين شمس.
- 4- أحمد, أحمد عمر الفاروق. (2021), "اثر التمكين على ضغوط العمل", رسالة ماجستير غير منشورة, مكتبة كلية التجارة, جامعة القاهرة.
- 5- العبدولي, عبدالعزيز محمد احمد. (2021), "أثر القيادة الأخلاقية في تدعيم سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين: دراسة ميدانية للقيادة العامة للشرطة بدولة الإمارات, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية التجارة, جامعة عين شمس.
- 6- بازعة, محمود صادق. (1996), "بحوث التسويق للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات التسويقية", دار النهضة العربية, القاهرة.
- 7- بوعلي, رؤوف. (2021), "أثر صراع الدور في سلوك المواطنة التنظيمية للأساتذة الجامعيين, مجلة معهد العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية, جامعة الجزائر, م24, ع1, ص ص 962 - 981.

- 8- جاب الله، رفعت محمد. (1994)، "محددات سلوك المواطنة التنظيمية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع1، 139 - 167.
- 9- حجازي، جمال طاهر أبو الفتوح. (2002)، "إدارة ضغوط العمل لدى الأطباء بالمستشفيات العامة بمحافظة الشرقية"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة بنها، م22، ع2، ص ص449-530.
- 10- عبدالرحمن، صفاء عبدالمجيد. (2020)، "أثر المرونة الفكرية على مواجهة ضغوط العمل: دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات الأدوية المصرية"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية: جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالإسماعيلية، مج11، ع1، ص ص85-109.
- 11- عمران، فاتن عبد النعيم أحمد. عشوش، محمد أيمن عبداللطيف. (2021)، دراسة العلاقة التأثيرية بين ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بني سويف، ع 28، ص ص 263 - 286.
- 12- محمود، علاء الدين عبدالغني. (2001)، "دراسة تحليلية لبعض محددات ونتائج سلوك المواطنة التنظيمية: بالتطبيق على العاملين بجامعة القاهرة فرع بني سويف"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة بنها، س21، ع2، ص ص 1 - 50.
- 13- محافظة بني سويف (2021)، مديرية الصحة والسكان، مركز المعلومات والتوثيق.
- 14- مصطفى، أحمد محمد أحمد. (2016)، "أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية"، الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا، م 7، ع 20، ص ص204-261.
- 15- نادر، غنوة محمد. ( 2013 )، " أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، سوريا.
- 16- نورالدين، نجوي محمد أحمد (2012)، "أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة : دراسة ميدانية على مصلحة الضرائب المصرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Aderibigbe, J. K., & Mjoli, T. Q. (2018). Emotional Intelligence as a Moderator in the Relationship between Occupational Stress and Organizational Citizenship Behavior among Nigerian Graduate Employees. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 10(6A), PP 152-163.
- 2- Ali, H., & Soo, H. (2016). The linkage between stress and organizational citizenship behavior. *International Journal Business Management*, 10(14), PP 2713-2718.
- 3- Ali, H., & Soo, H. (2017). Can stressed employees perform organizational citizenship behavior. *Journal of Advanced Management Science*, 5(2). Pp 121-127.
- 4- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- 5- Caponnetto, P, et al., (2022). Health Occupation and Job Satisfaction: The Impact of Psychological Capital in the Management of Clinical Psychological Stressors of Healthcare Workers in the COVID-19 . *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 6134.
- 6- Chu, I., Lee, S., & Hsu, M. (2006). The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public Health Nursing*, 23(6), Pp 496-505.

- 7- Dewi-Izzwi, A. M., Nadiatul Akma, R., Norashikin, M., & Mohd Azril, A. Z. (2022). Analyzing Work Stress, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior: A Case of Private Higher Learning Institution in Kuala Lumpur. *International Journal of Advanced Research in Education and Society*, 4(1), Pp 8–15.
- 8- Eatough, E. M., Chang, C. H., Miloslavic, S. A., & Johnson, R. E. (2011). Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(3), PP 619–632.
- 9- El Shaer, N. M., Mustafa, M. A., Aiad, M. W., & Ramadan, M. E. (2018). Job stress and burnout syndrome among critical care healthcare workers. *Alexandria Journal of Medicine* , 54(3), PP 273–277.
- 10- Hassan, N. M., Abu-Elenin, M. M., El salami, R. M., & Kabbash, I. A. (2020). Job stress among resident physicians in Tanta University hospitals. *Egypt Environmental Science and Pollution Research*, 27(30), Pp 57–64.
- 11- Herdiany, H. s. (2019). Effect of Stress, Organizational Culture, Motivation on Organizational Citizenship Behavior at Patti Police Resort. *Journal of Business and Management*, 2(2), PP 119–130.
- 12- Hermawan, H., Thamrin, H. M., & Susilo, P. (2020). Organizational citizenship behavior and performance: the role of employee engagement , *The Journal of Asian Finance Economics and Business*, 7(12), Pp 1089–1097.
- 13- Jiao, Y., & Wei, L. (2019). Relations of Challenge–Hindrance Stressors with Organizational Citizenship Behavior: the Role of

- Positive Emotion and Power Distance. International Conference on Strategic Management, Pp 502–511.
- 14–Kenny, A. (2015). Work related Stress: Survey of academic staff in the Institutes of Technology Sector. Journals Published Through Arrow Dublin Institute. 2(12), Pp 1–31.
- 15–Klein, J., Frie, K. G., & vondem, K, O. (2011). Psychosocial stress at work and perceived quality of care among clinicians in surgery. BMC Health services research, 11(1), PP 11– 19.
- 16–Lawal, O. (2016). The influence of perceived occupational stress on the organizational citizenship behaviour of bankers in Ikeja, Lagos State. European Scientific Journal, 12(17), Pp 449– 458.
- 17–Nourani, S. S., Kohansal, D. Z., Esmaily, H., & Hooshmand, E. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior, job satisfaction, and occupational stress among midwives working in healthcare centers of Mashhad, Iran, 2014. Journal of Midwifery and Reproductive Health, 4(2), Pp 622–630.
- 18–Sharma, A., & Puja, C. (2018). Impact OF Stress ON Organizational Citizenship Behavior Affecting The Organizational Performance. Journal of Research in Commerce & Management, 7 ( 9), PP 25–30.
- 19–Singh, A. K., Singh, A. P., Kumar, S., & Gupta, V. K. (2015). Role of perceived organizational support in the relationship between role overload and organizational citizenship behavior, Journal of the Indian academy of psychology, 41(1), Pp 77– 85.
- 20–Tj Hery, W., & Tecoalu, M. (2022). The Effect of Organizational Culture, Work Stress, and Organizational Commitment on

- Organizational Citizenship Behavior Mediated by Job Satisfaction. Budapest International Research and Critics Institute Journal Humanities and Social Sciences, 5(2), Pp12659–12665.
- 21–Udin, U., & Yuniawan, A. (2020). Psychological capital, personality traits of big–five, organizational citizenship behavior, and task performance: Testing their relationships. The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7(9), 781–790.
- 22– Wibowo, S., & Mochklas, M. (2020). Urgency Of Organizational Citizenship Behavior Towards Performance Of Nurses Of Type–C Hospitals In Surabaya. International Journal of Scientific & Technology Research, 9(2), Pp 4534–4538.
- 23–Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in–role behaviors, Journal of management, 17(3), Pp 601–617.
- 24–Yildiz, Y., Hastier, H. (2020). Impact of organizational citizenship behavior on customer satisfaction. Eurasian Journal of Management & Social Sciences, 1(1), Pp 17–35.
- 25–Yu, J., Park, J., & Hyun, S. (2021). Impacts of the COVID–19 pandemic on employees’ work stress, well–being, mental health, organizational citizenship behavior, and employee–customer identification. Journal of Hospitality Marketing & Management, 30 (5), Pp 529–548.